



Tätigkeitsprogramm 2016

Vorschlag Oktober 2015

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
Digitales Informationssystem ÖPNV	4
App Südtirol ToGo – neue Release	4
Wartungsdienste für Software und Housingdienste	6
Gedruckte Fahrplanprodukte	6
Jahresausgabe Fahrplanbuch – Kostenschätzung	7
Bahnfahrplan	7
Andere Fahrplanprodukte	7
Haltestelleneinrichtung	8
Dynamische Haltestellenanzeigen, Monitore und Informationstotems	8
Aushängetafeln für Fahrplanaushänge	8
Bewerbung Nahverkehr	8
Positive Aussagen zum Nahverkehr	8
Informations- und Sensibilisierungstätigkeiten	9
Verschiedene Informationstätigkeiten für den Nahverkehr	10
Erlebnis Nahverkehr	10
Call Center zur Verwaltung der Beschwerden und Helpdesk für die Mobilität	12
Mosula	13
Initiativen zur Förderung der nachhaltigen Mobilität	13
Europäische Mobilitätswoche	13
Fachtagung Mobilität	14
Herkunft- und Zielmatrix	14
Initiative gegen Schwarzfahrer	14
Projekt EFRE – Projekt für intelligente Transportsysteme AVM	15
Teilnahme Contact Less Users Board (Club) Italia	15
Andere Tätigkeiten	16
Andere Güter und Verbrauchsmaterialien	16
Finanzielle Übersicht Tätigkeitsprogramm 2016 – Aufstellung nach Tätigkeiten	17
Finanzielle Übersicht Tätigkeitsprogramm 2016 – Aufstellung nach Art der Ausgabe	18

Tätigkeitsprogramm 2016

Einführung

In den letzten Jahren hat die Landesverwaltung über die Landesmobilitätsagentur verschiedene Investitionen zur Verbesserung der Kundeninformation im öffentlichen Nahverkehr getätigt, insbesondere im digitalen Bereich.

Der technologische Fortschritt der Kommunikations- und Fahrkartenverkaufssysteme im Nahverkehrsbereich ist unaufhaltsam. Die Agentur verfolgt die Entwicklungen auf dem Markt und versucht interessante Möglichkeiten für den Südtiroler Nahverkehr zu erkennen. Die Agentur fördert die privaten Initiativen mit Open-Data-Systemen. Das Informationsangebot für die Bürger wird damit ausgeweitet und differenziert, ohne dass eine direkte finanzielle Investition seitens der Verwaltung notwendig ist.

Die Digitalisierung darf aber nicht zum Nachteil jener Fahrgäste erfolgen, welche nicht die Kenntnisse oder die Mittel besitzen auf die digitalen Informationen der virtuellen Welt zuzugreifen. Deshalb sind die traditionell gedruckten Fahrplanprodukte weiterhin notwendig und gefragt.

Die gedruckten Fahrpläne sind aber nicht nur ein Informationsprodukt für den Kunden, sondern auch ein Marketingmittel. Mehr als mit den digitalen Medien, erkennt der Fahrgast bei den gedruckten Produkten, die Dichte und die Engmaschigkeit des Südtiroler Nahverkehrsangebots.

Das Marketing im Nahverkehr soll positive Gefühle bei den Nutzern der öffentlichen Verkehrsmittel hervorrufen, ohne aber Erwartungen zu erwecken, welche nicht eingehalten werden können.

Um Marketingtätigkeiten zu unterstützen, bemüht sich die Agentur jährlich eine statistische Erhebung zur Mobilität durchzuführen, um nützliche und interessante Daten für Fachpersonen und Bürger zu sammeln.

Neben Tätigkeiten, welche einen finanziellen Aufwand aufweisen, betreut die Agentur mit ihren Mitarbeitern auch andere Aufgaben, wie z.B. die Überwachung der korrekten Ausführung des Call Center Vertrags, mit welchem die Verwaltung der Beschwerden und Help-Desk-Aufgaben beauftragt wurden, die Koordinierung der dynamischen Haltestellenanzeigen und Informationstotems, sowie die Erstellung von Haltestellenfahrplänen.

Außerdem erachten wir es als wichtig, Initiativen von Privaten, anderen Körperschaften und Einrichtungen im Bereich der nachhaltigen Mobilität und der Greenmobility zu unterstützen.

Digitales Informationssystem ÖPNV

Für die Agentur ist es wichtig, die bereits eingeführten digitalen Mittel aufrecht zu erhalten, zu aktualisieren und neue Funktionalitäten weiterzuentwickeln. Bereits die Tätigkeit die bereits entwickelten Funktionalitäten aufrecht zu erhalten, beansprucht nicht unwesentliche Ressourcen, sowohl finanzieller als auch personeller Natur.

App Südtirol ToGo – neue Release

Um die User-Experience zu verbessern und die Anfragen und Meinungen der Nutzer, welche mit den ersten Ausgaben der Applikation Südtirol ToGo eingegangen sind, zu berücksichtigen, beabsichtigt die Agentur eine neue Release 2.0 zu entwickeln. Geplante Verbesserungen sind die Visualisierung der Fahrpreise, die Angabe des Wetters beim Zielort, die Funktionalität app-to-app, die Vereinfachung des Menü's und der Navigation, sowie die Deaktivierung der touristischen Funktionalitäten. Die grafischen Elemente und die nativen Schnittstellen werden den verschiedenen Betriebssystemen (OS related) angepasst. Ein Teil der Aktualisierung wird 2015 umgesetzt.

Tätigkeit App Südtirol ToGo	Ausgabe inkl.MwSt.
App Südtirol ToGo – neue Release	6.000 Euro

Fahrplaninformationssystem - EFA Real Time

Die technologische Entwicklung im Südtiroler Nahverkehr geht in die Richtung Echtzeitdaten. Die Nahverkehrsbetriebe auf Schiene und Straße haben begonnen Schnittstellen zu entwickeln um Echtzeitdaten austauschen zu können und so die Möglichkeit zu schaffen, diese Informationen zu sammeln und zu teilen, um sie dann dem Endnutzer zur Verfügung zu stellen. Damit diese Echtzeitinformationen auch bei der Fahrplansuche auf der Webseite bzw. auf der App für Smartphone ersichtlich ist, muss die Software DIVA/EFA mit zusätzlichen Modulen/SW-Paketen (EFA Real-Time) integriert werden. Die Agentur wird dieses Projekt betreuen und wird Ansprechpartnerin für die verschiedenen Partner sein.

Tätigkeit Fahrplaninformationssystem	Ausgabe inkl.MwSt.
EFA Real Time	32.000 Euro

Google Transit

Um die Verbreitung der Fahrpläne auf digitalem Wege zu verbessern und somit den Südtiroler Nahverkehr auch für jene Touristen attraktiver zu gestalten, die ihre Reisen über allgemein bekannte Webseiten planen, bewegt

sich die Agentur Richtung OpenData. Gemäß der EU-Richtlinie INSPIRE werden die Daten des Südtiroler Nahverkehrs (mit Lizenz Creative Common =) über dem neuen OpenData Portal der Autonomen Provinz Bozen zur Verfügung gestellt. Die Agentur wird außerdem eine Vereinbarung mit Google zum Datenaustausch abschließen, damit diese Daten auf einer weltweit genutzten Plattform zur Verfügung gestellt werden. So wird es möglich sein Fahrpläne abzurufen, auch in Verbindung mit den angrenzenden Regionen, die denselben Dienst nutzen.

Software Ky2help für die Verwaltung der Beschwerden und Meldungen

Obwohl die SW Ky2help für die Verwaltung der Beschwerden und Meldungen vor einem Jahr eingeführt wurde, wird diese ständig weiterentwickelt. Es werden Anpassungen für eine bessere Benutzbarkeit durchgeführt, die aufgrund der praktischen Anwendung, der Änderungen im Nahverkehr, sowie der Anfragen der Verkehrsbetriebe notwendig werden.

Deshalb ist es wichtig, ständigen Kontakt mit den Call Center Bediensteten, den Kollegen der Abteilung und den Verkehrsbetrieben zu pflegen und ihnen den notwendigen Support betreffend die Nutzung der Software zu geben, sowohl für die Verwaltung der Beschwerden (Ticketszuweisung, Dialog zwischen den Parteien, Ausarbeitung Antwort, Schließung Tickets, usw.), als auch für den Auszug von Daten und Reports aus der Software.

Da es sich um eine Software handelt, kann es manchmal Betriebsprobleme geben; die Agentur ist für eine Lösungsfindung Ansprechpartner für Nutzer und SIAG. Letztere ist beauftragt die Software Ky2help instand zu halten und zu betreuen.

Aus diesem Grund, aber nicht nur, nimmt die Agentur eine Vermittlerrolle zwischen den oben genannten Nutzern und der SIAG ein. Die angefragten Anpassungen müssen auf ihre Notwendigkeit und Umsetzungsmöglichkeit bewertet werden, in dem der gesamte Tätigkeitsbereich berücksichtigt wird und nicht nur die Bedürfnisse Einzelner.

Bei Änderungen in der internen Organisation der Nutzer, kann es notwendig sein neue Zugänge zur Software genehmigen zu müssen. Da die Agentur dies nicht eigenständig machen kann, muss sie in ihrer Vermittlerfunktion mit SIAG in Kontakt bleiben, um neue Zugangsanfragen zu bewerten.

Tätigkeit Software Ky2help	Ausgabe inkl.MwSt.
Anpassungen bestehende Release	6.000,00 Euro

Wartungsdienste für Software und Housingdienste

Diese Dienstleistungen sind notwendig um die bereits bestehenden bzw. bereits angekauften Systeme funktionstüchtig zu erhalten. Mit diesen Dienstleistungen wird jährlich der Südtirol Informatik beauftragt.

Erneuerung Wartungsvertrag Fahrplaninformationssystem

Mit der Fälligkeit des in der Ausschreibung von 2010 (Abnahme 2012) vorgesehenen fünfjährigen Wartungsvertrag für die Software DIVA und EFA, übernimmt die Agentur die Erneuerung des Wartungs- und Supportvertrages. Die Lieferfirma sieht einen jährlichen Prozentsatz von 12% des Gesamtpreises der vom Kunden genutzten Lizenzen vor. Bei dieser Gelegenheit wird die Agentur auch die Möglichkeit nutzen, um zu bewerten, ob das Angebot den eigenen Bedürfnissen angepasst werden kann, und um die Lizenzen der wenig genutzten Module/Software Pakete nicht zu erneuern.

Tätigkeit Informatikdienste	Ausgabe inkl.MwSt.
Housing Fahrplaninformationssystem DIVA	12.200,00 Euro
Arbeitsplatzsupport	1.600,00 Euro
Content management System (CMS) Webseite	2.000,00 Euro
Support Stunden für Webseite	1.600,00 Euro
Softwaresupport Ky2help	23.600,00 Euro
Erneuerung Wartungsvertrag DIVA und EFA	27.000,00 Euro
Gesamt	68.000,00 Euro

Gedruckte Fahrplanprodukte

Man ist der Meinung, dass das Nahverkehrssystem einen guten Grad an Stabilität erreicht hat, weshalb die Agentur die Entscheidung unterstützt nur mehr einen Jahresfahrplan im Nahverkehr zu machen.

Für das allgemeine Fahrplanbuch kann eine einzige Ausgabe ausreichend sein, man ist aber der Meinung, dass für die Fahrplanauszüge und die Bahnfahrpläne ein Neudruck am Sommeranfang notwendig sein kann. Möglicherweise ist zu bewerten, ob im Sommer ein Nachdruck in geringerer Menge des Fahrplanbuches, mit Verteilung über die Fahrkartenschalter und einigen Tourismusvereinen, notwendig ist. Die Erfahrung der letzten Jahre hat ergeben, dass diese Produkte wenige Wochen nach ihrer Veröffentlichung vergriffen sind, was bei einem Jahresfahrplan bedeutendere Auswirkung hat.

Die Option das Fahrplanbuch und die Fahrplanauszüge zu verkaufen bleibt offen. Nachdem man diese Entscheidung getroffen hat, kann das Fahrplanbuch nicht mehr als Anlage über die Tageszeitungen verteilt werden.

Jahresausgabe Fahrplanbuch – Kostenschätzung

Die Kostenschätzung basiert auf die Erfahrung der Ausgabe Sommer 2015, wo man ein dünneres Papier und eine andere Verarbeitung als bei den vergangenen Ausgaben ausgewählt hat. Aufgrund des ansprechenden Ergebnis und den geringeren Herstellungskosten, ist man der Meinung, dass man diese Qualitätsmerkmale beibehalten kann. Der Umfang des Produktes wird als Jahresfahrplanes größer sein und zur Zeit geht man von 280 Innenseiten aus.

Tätigkeit Fahrplanbuch	Ausgabe inkl.MwSt.
Druck 71.000 Exemplare	80.000,00 Euro
Grafik	1.300,00 Euro
Verteilung Dolomiten	60.000,00 Euro
Verteilung Alto Adige	8.600,00 Euro
Gesamt	149.900,00 Euro

Bahnfahrplan

Dieses handliche Fahrplanprodukt sollte in zwei Ausgaben aktualisiert und gedruckt werden. Die Verteilung dieses Produktes erfolgt mehrmals jährlich über eine Verteilerfirma, die die dafür vorgesehenen Halter auf den Bahnhöfen auffüllt. Die geschätzten Kosten für die Erstellung und Verteilung von zwei Ausgaben zu 25.000 Exemplare sind:

Tätigkeit Bahnfahrplan	Ausgabe inkl.MwSt.
Druck	7.300,00 Euro
Verteilung	5.000,00 Euro
Gesamt	12.300,00 Euro

Andere Fahrplanprodukte

Abgesehen vom Fahrplanbuch und dem Bahnfahrplan, wo die Agentur nicht nur die Ausarbeitung, sondern auch den Druck und die Verteilung betreut, ist sie in der grafischen Erstellung weiterer Fahrplanprodukte tätig:

- **Fahrplanauszüge** für die verschiedenen geografischen Gebiete Südtirols und einen Auszug in ladinischer Sprache für die ladinischen Täler;

- **Haltestellenaushänge:** wo die bestehende Infrastruktur es ermöglicht hat, wurden 2015 für den Überlandverkehr in den Gebieten Vinschgau, Passeier, Eggental und Tschöggelberg haltestellengenaue Fahrplanaushänge erstellt. Insgesamt wurden über 1000 Aushänge erstellt. Ziel für 2016 ist die Ausweitung der Verteilung dieser Art von Fahrplänen. Dies bedeutet die grafische Erstellung von tausenden Haltestellenaushängen. Voraussetzung für diese Tätigkeit ist, dass der Agentur seitens des Verkehrsbetriebes SAD die minutengenauen Fahrpläne für die Software DIVA zur Verfügung gestellt bekommt.

Haltestelleneinrichtung

Dynamische Haltestellenanzeigen, Monitore und Informationstotems

Die Agentur bleibt weiterhin Vermittler für die Hinweise und Beschwerden diese technologischen Geräte betreffend. Festzuhalten ist, dass der Wartungsvertrag für den größten Teil der Haltestellenanzeigen seitens des SII noch offen ist.

Aushängetafeln für Fahrplanaushänge

Seit geraumer Zeit haben die Verkehrsbetriebe und einige Fahrgäste darauf hingewiesen, dass an einigen wichtigen Bushaltestellen zu wenig Platz für den ordentlichen Aushang aller Fahrpläne besteht. Die Agentur hat beim Amt für Personenverkehr um fünf Aushängetafeln angefragt, wo bis zu 8 Fahrplanaushänge in A3-Format Platz haben. Die Agentur wird sich in Zusammenarbeit mit den interessierten Gemeinden um die Installation kümmern, welche gemäß Art. 4/bis, Absatz 1 des Landesgesetzes Nr. 16/1985 für die notwendigen Bauarbeiten zuständig sind.

Bewerbung Nahverkehr

Die Agentur hat bereits ein Programm für die Bewerbung des Nahverkehrs getrennt vorgelegt und verweist für die detaillierten Beschreibung darauf. Hier eine zusammenfassende Beschreibung der vorgeschlagenen Tätigkeiten:

Positive Aussagen zum Nahverkehr

Das Ziel ist es, positive Nachrichten und Informationen über den Nahverkehr zu verbreiten, ohne aber in Selbstverherrlichung zu verfallen. Dafür ist die Auswahl der Nachrichten/Informationen ausschlaggebend, es ist nicht ausreichend, dass diese nur korrekt sind. Es wäre ein Schuss nach hinten, wenn man z.B. statistisch richtig mitteilen würde, unsere Züge sind zu 95% pünktlich, weil diese Aussage bei den Fahrgäste, die die 5% Verspätungen erleben Ärger hervorrufen würde, die sich dann über die sozialen Medien verbreiten würde.

Aussagen, wie „auch heute fahren wir für Sie xx-mal von Bozen nach Kaltern“ oder „Durchschnittlich werden jeden Tag mit dem Südtirol Pass 761,297,50 km mit Bus und Bahn gefahren...stellt dir vor: 19 mal um die Welt!“ können die Größenordnung der Dienste ansprechender darstellen.

Dafür schlägt man vor, dass die Vorschläge in einem Ideenwettbewerb ausgearbeitet werden, und diese dann über die verschiedenen Kommunikationskanäle, die dem Nahverkehr zur Verfügung stehen, zu verbreiten, wie z.B. Monitore, Infofenster auf der app Südtirol ToGo, FB-Seite Nightliner, Werbung auf Internetportalen mit Verlinkung auf suedtirolmobil.info, Werbeflächen bei den Haltestellenhäuschen.

Tätigkeit Positive Aussagen	Ausgabe inkl.MwSt.
Druck Plakate und Verteilung auf Wartehäuschen	3.000 Euro

Informations- und Sensibilisierungstätigkeiten

- **Infobox in den Tageszeitungen Dolomiten und Alto Adige:** für die Veröffentlichung von wichtigen Dienstinformationen könnte eine redaktionelle Informationsbox veröffentlicht werden, um die Information an die Bürger zu verbessern. Zu bewerten ist ein ähnlicher Dienst für die Tageszeitungen Corriere dell'Alto Adige und Die Neue Südtiroler Tageszeitung. Für die Tageszeitungen Dolomiten und Alto Adige, schätzt man für ungefähr 30 Publikationen folgende Kosten:

Tätigkeit Informationsbox in Tageszeitungen	Ausgabe inkl.MwSt.
Dolomiten	27.000,00 Euro
Alto Adige	14.500,00 Euro
Gesamt	41.500,00 Euro

- **Referententätigkeit:** die Mitarbeiter der Agentur haben bereits Erfahrung in Schulungen zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel für Senioren, Schüler, Touristiker. Die Agentur wird Gemeinden mit einer Rundmail informieren, dass ihre Mitarbeiter vor Ort zur Verfügung stehen, auch im Rahmen von anderen Veranstaltungen, Vorträge zum Nahverkehr zu halten, zu Themen wie Fahrplanlesen, Ankauf von Tickets, sowohl von öffentlichen als auch von privaten Anbietern (z.B. Fernbus, Südtirolbus), Anwendung von digitalen Medien wie Internet und Applikationen für mobile Endgeräte.

- **Online-Präsenz:** Auf verschiedenen Webseiten in Südtirol (Museen, Bürgernetz,...) sind die Informationen zum Nahverkehr bzw. die Anfahrtsinformationen veraltet, unzureichend oder wenig hilfreich. Hier kann die Agentur aktiv Vorschläge unterbreiten und die korrekten Informationen liefern.

- **Veröffentlichung Südtirol Pass:** die neuen Nutzer des Südtirol Passes haben keine Anleitung zur Verfügung, wie man den Pass benützen soll und welche seine Vorteile und Besonderheiten sind. Eine Veröffentlichung sollte so konzipiert sein, dass das Produkt längerfristig nutzbar ist und mit der Zeit leicht anpassbar ist. Man schlägt vor keine Massenverteilung zu machen, sondern nur über die Fahrkartenschalter und die Bahnhöfe.

Tätigkeit Veröffentlichung Südtirol Pass	Ausgabe inkl.MwSt.
Grafik und Layout in drei Sprachen	6.000,00
Druck	3.000,00
Verteilung	2.000,00
Gesamt	12.000,00

- **Elektrifizierung Vinschgerbahn 2016:** da die Dienstunterbrechungen aufgrund der Elektrifizierungsarbeiten 2016 auf einige Wochenende begrenzt sein werden, ist man der Meinung, dass kein eigenes Ausgabenbudget für dieses Thema notwendig ist. Die Aufgabe der Agentur wird es aber sein, die Entwicklung des Projekts zu verfolgen und in Zusammenarbeit mit den Projektverantwortlichen einen Kommunikationsplan für das Jahr 2017 zu erstellen, wo die Dienstunterbrechungen wesentlich schwerwiegender sein werden.

Verschiedene Informationstätigkeiten für den Nahverkehr

Im Mobilitätsbereich kann es aufgrund von höherer Gewalt oder einfach aus Informationsgründen notwendig sein ad hoc Fahrpläne oder Mitteilungen für eine massive Verteilung erstellen zu müssen.

Tätigkeit verschiedene Inforamtionstätigkeiten für den Nahverkehr	Ausgabe inkl.MwSt.
Verbreitung von Informationen für die Fahrgäste des Nahverkehrs	7.000,00 Euro
Gesamt	7.000,00 Euro

Erlebnis Nahverkehr

Mit den Nahverkehrsmitteln in Südtirol ist es möglich fast alle touristisch interessanten Orte zu erreichen und das Angebot ermöglicht auch für eine kurze Auszeit „autofrei“ zu nehmen. Es soll auf Destinationen in den einzelnen Bezirken aufmerksam gemacht werden, die eher als Geheimtipp gelten und weniger bekannt aber unterstützenswert sind. Angesprochen sollen hauptsächlich einheimische Fahrgäste sein, um neue Kunden für den Nahverkehr für Freizeitdestinationen zu gewinnen, die noch nicht so populär sind und besser genutzt werden könnten. Kein Ziel sollte es sein, bereits

populäre Destinationen zu bewerben oder neue Fahrgäste zu Stoßzeiten zu gewinnen. Für die Umsetzung dieses Projektes sollen die Tourismusverbände mit einbezogen werden.

- **Werbeflächen bei den vom Land verwalteten Wartehäuschen:** grafische Erstellung, Druck und Verteilung haben ihren Preis, aber gleichzeitig kann der Zustand der Wartehäuschen überprüft werden und die Reinigung der Werbeflächengläser durchgeführt werden, was ein positiver Nebeneffekt für das Image der Strukturen des Nahverkehrs mit sich bringt.

Tätigkeit Werbung bei den Wartehäuschen	Ausgabe inkl.MwSt.
Grafik Plakate	2.000,00 Euro
Druck Plakate	2.000,00 Euro
Verteilung Plakate	2.500,00 Euro
Gesamt	6.500,00 Euro

- **Stand auf der Freizeitmesse 2016 – 22. April bis 25. April:** Die Abteilung Wirtschaft koordiniert den gemeinsamen Messeauftritt der Landesverwaltung bei der Freizeitmesse (und Herbstmesse). Es besteht deshalb die Möglichkeit in einem eigenen Bereich sich bzw. die eigene Tätigkeit zu präsentieren. Die Freizeitmesse wäre ideal um das Thema Erlebnis Nahverkehr vorzustellen und den Besuchern autofreie Tipps zur Freizeitgestaltung mitzugeben und mit einem Kuriositäten-Wissensquiz zu unterhalten. Einige Tipps für Ausflüge wurden in Vergangenheit bereits im Rahmen der Projekte „Gemeinden mobil“ (Mals – oberes Vinschgau) oder „Mobiler zwischen drei Regionen“ (Pustertal) ausgearbeitet, weitere Vorschläge können eingebaut werden. Die Kosten für Miete und für die Basisausstattung gehen bereits zu Lasten der Landesverwaltung.

Tätigkeit Freizeitmesse	Ausgabe inkl.MwSt.
Strom- und Datenverbindung, Einrichtung, Reinigung, Gadgets	5.000,00 Euro
Gesamt	5.000,00 Euro

- **DAI Schulkalender:** der Schulkalender ist bei Studenten sehr verbreitet und ist ein Produkt, welches im Vergleich zu einer Zeitung wesentlich langlebiger ist, da es ein über das ganze Schuljahr benützt wird. Es ist ein Produkt, das zwar gezielt die Schüler anspricht, aber indirekt auch die Eltern. Man schlägt vor einen Freizeittipp alle ein-zwei Monate zu veröffentlichen, insbesondere Möglichkeiten aufzeigen, die von Landeseinrichtungen geboten werden (z.B. einen Ausflug ins Bergbaumuseum in Ridnaun).

DAI Schulkalender	Ausgabe inkl.MwSt.
DAI Schulkalender	2.500,00 Euro
Gesamt	2.500,00 Euro

Call Center zur Verwaltung der Beschwerden und Helpdesk für die Mobilität

Im Juli 2014 wurden der Call Center Dienst und die Infomobilität neu strukturiert. Diese Umorganisation hat die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen Call Center für die Beschwerden und Meldungen im Bereich Mobilität und der Verkehrsmeldezentrale vorgesehen.

Das Call Center verwaltet jetzt die Informations- und Supportanfragen für die Fahrausweise, nimmt die Hinweise entgegen und verwaltet Beschwerden. Die Verkehrsmeldezentrale hingegen steht den Bürgern für Fahrplan- und Tarifinformationen des Nahverkehrs zur Verfügung.

2015 wurde eine Ausschreibung mit offenem Verfahren für die Vergabe dieses Contact-Center-Dienstes durchgeführt. Die Agentur überwacht die korrekte Ausführung des Vertrags. Diese Tätigkeit, auch für den vorhergehenden Auftrag von der Agentur durchgeführt, benötigt etliche Personalressourcen. Die Tätigkeit sieht unter anderem auch vor das Call Center, die Verkehrsmeldezentrale und die Verkehrsbetriebe zu koordinieren, mit dem Ziel einen qualitativ hochwertigen, professionellen Dienst an die Bürger zu liefern. Diese Koordination erfolgt über verschiedene Initiativen und Maßnahmen, die eine gemeinsame Methodik und Sprache zwischen den Teilnehmern fördern soll, auch um Missverständnisse zu überwinden und eine Kultur der Zusammenarbeit zu schaffen.

Dies alles ist notwendig um die Beschwerden der Fahrgäste, professionell, pünktlich und mit einem einheitlichen Stil zu beantworten.

Diese Tätigkeit wird maßgeblich durch die Nutzung der Software Ky2help für die Verwaltung der Beschwerden und Anregungen unterstützt. Diese Software wird nicht nur von den Mitarbeitern des Call Centers genutzt, sondern auch von allen Verkehrsbetrieben und Mitarbeitern der Agentur und der Abteilung, die zuständigshalber die Beschwerden bearbeiten und die Antworten verfassen.

Die Agentur unterstützt die Verkehrsbetriebe, die Kollegen und die Mitarbeiter des Call Centers bei der Nutzung der Software und setzt sich für die Umsetzung von Verbesserungen für die Nutzbarkeit ein, indem sie auch zwischen SIAG und den anderen involvierten Personen vermittelt.

Die gemeinsame Nutzung der selben Software hat sich als positiver Aspekt dieser Tätigkeit herausgestellt, da sie ermöglicht über Reports und statistischen Ausarbeitungen zu überprüfen, wie sich Beschwerden und

Hinweise, Antworten, Lösungen und Pünktlichkeit derselben entwickeln und gleichzeitig die Verkehrsbetriebe in ihrer Verantwortung stärkt.

Mosula

Die Agentur möchte in die ausführende Phase des Projektes Mosula (Mobilitätskonzept Südtiroler Landesverwaltung) gehen. Das Projekt sieht eine Erhebung der Arbeitswege bei den Landesbediensteten mit Arbeitssitz in Bozen vor. Die Erhebung mit einem Online-Fragebogen wird nützliche Parameter für die Analyse des Ist-Zustandes liefern. Auf Grund der Ergebnisse dieser Analyse sollen gemeinsam mit den interessierten Parteien Maßnahmen definiert werden, um die Qualität der Arbeitswege zu steigern, nachhaltigen Mobilitätsformen zu fördern oder auch die Mobilitätsnachfrage zu verringern. Dieses Projekt soll auch die Kultur des betrieblichen Mobilitätsmanagements in den öffentlichen Körperschaften in Südtirol stärken und sollte dann als best-practise dienen. Es sind keine besonderen Kosten für die Durchführung der Erhebung vorgesehen. Es könnte aber notwendig sein, Kosten für die grafische Anpassung der Software, der Erstellung und Übersetzung des Endberichtes und für die Vorstellung der Ergebnisse tragen zu müssen.

Tätigkeit Mosula	Ausgabe inkl.MwSt
Erstellung Report	2.000,00 Euro
Übersetzung Report	2.000,00 Euro
Vorstellung Ergebnisse	2.000,00 Euro
Gesamt	6.000,00 Euro

Initiativen zur Förderung der nachhaltigen Mobilität

Europäische Mobilitätswoche

Jedes Jahr, vom 16. September bis zum 22. September, findet die Europäische Mobilitätswoche statt. In dieser Woche starten viele Gemeinden und Organisationen Initiativen (wie z.B. der autofreie Tag) um die nachhaltige Mobilität zu unterstützen. Die Agentur hat in den letzten Jahren die Gemeinden bei der Teilnahme am grenzüberschreitenden Wettbewerb „Blühende Straßen“ unterstützt. Man ist an der Weiterführung dieser Initiative interessiert und möchte vermehrt die Initiative bei jenen Gemeinden bewerben, die zwar an der Europäischen Mobilitätswoche teilnehmen aber nicht am Wettbewerb.

Tätigkeit Europäische Mobilitätswoche	Ausgabe inkl.MwSt
Blühende Straßen	8.000,00 Euro
Gesamt	8.000,00 Euro

Fachtagung Mobilität

In Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren der Bereiche Technologie, Energie und Innovation plant man im Frühjahr 2016 eine Fachtagung. Die Agentur ist von der Wichtigkeit solcher Veranstaltungen überzeugt, um Neuigkeiten in diesen Bereichen zu verbreiten und sieht die Notwendigkeit eine solche Initiative zu unterstützen.

Tätigkeit Fachtagung Mobilität	Ausgabe inkl.MwSt
Fachtagung Mobilität	2.000,00 Euro
Gesamt	2.000,00 Euro

Herkunft- und Zielmatrix

Aufgrund der Interviews die an einem Durchschnittstag des Nahverkehrs durchgeführt wurden, ermöglicht das Projekt Herkunft- und Zielmatrix, die Anzahl der zugestiegenen oder ausgestiegenen Personen an jeder einzelnen Haltestelle digital zu erfassen. Die Agentur hat bereits alle Daten in die Software Visum eingearbeitet und zurzeit werden die Entwertungsdaten der Tarifknotenpunkte eingespielt. Es sind Treffen mit den Nahverkehrsbetreibern zwischen 2015 und 2016 geplant: Ziel ist es einen Vergleich zwischen angebotenen Dienst und Nachfrage der Fahrgäste zu erhalten. Dieses Projekt ermöglicht eine Datengrundlage für die Ausschreibungen der Nahverkehrsdienste zu haben. Es ist angebracht einen Beratungsauftrag vorzusehen, um die Informationen in einem, den verschiedenen Anforderungen entsprechenden Arbeitsdokument zusammenzufassen und darzustellen.

Tätigkeit Herkunft- und Zielmatrix	Ausgabe inkl.MwSt
Beratungsauftrag	20.000,00 Euro
Gesamt	20.000,00 Euro

Initiative gegen Schwarzfahrer

Das Projekt gegen das Schwarzfahren wird mit success fee durchgeführt. Dies bedeutet, dass das vom Verkehrsbetrieb beauftragte Unternehmen an den erzielten Ergebnissen (Strafen) Anteil nimmt und damit die Projektstätigkeit und die Ausbildung der Kontrollbeauftragten finanziert, was wiederum bedeutet, dass sich die Tätigkeit selbst finanziert. Der Verkehrsbetrieb muss aber einen Teil der geschätzten Kosten von 35.000 Euro vorfinanzieren. Außerdem wird ein Vertrag mit dem beauftragten Unternehmen abgeschlossen, mit welchem dieses für das erste Jahr einen Teil der Tarife,

die eingetrieben werden können, kassiert um die Kosten für die Gebietsanalyse, Ausbildung, usw. zu decken. Zurzeit läuft eine Markterhebung um Unternehmen zu finden, die an der Teilnahme an einer Ausschreibung interessiert sind. Ab dem zweiten Jahr stehen die Einnahmen wieder vollständig dem Verkehrsbetrieb zur Verfügung. Das Projekt wird auch die konkrete Möglichkeit überprüfen müssen, einen Teil der Einnahmen dem Verkehrsbetrieb für entsprechende Tätigkeiten, wie z. B. Weiterbildung oder Ähnliches zuzustehen.

Initiative gegen Schwarzfahrer	Ausgabe inkl.MwSt
Projekt gegen Schwarzfahrer	0,00 Euro
Gesamt	0,00 Euro

Projekt EFRE – Projekt für intelligente Transportsysteme AVM

Die Agentur hat, über die Abteilung 38, ein Projekt für intelligente Transportsysteme vorgelegt, welches beabsichtigt eine Plattform zu errichten um der Landesverwaltung den Zugang zu den Daten der Verkehrsbetriebe zu garantieren. Damit soll die Durchführung der Dienste, insbesondere bei den künftigen Dienstverträgen, kontrolliert werden können und den Zugriff auf die notwendigen statistischen Daten ermöglichen. Mit einer Vereinbarung sollen dann die Daten- und Informationsflüsse seitens der Bordbetriebssysteme der Betreiber der Busse oder Züge geregelt werden. Das Projekt wird vollständig mit den Geldmitteln des EFRE-Fonds finanziert. Es sind keine zusätzlichen Ausgaben vorgesehen.

Tätigkeit Projekt intelligente Transportsysteme	Ausgabe inkl.MwSt
Projekt intelligente Transportsysteme	0,00 Euro
Gesamt	0,00 Euro

Teilnahme Contact Less Users Board (Club) Italia

Die Agentur beobachtet die technologische Entwicklung im Nahverkehrsbereich und ist in Kontakt mit verschiedenen Akteuren auf nationaler und internationaler Ebene. Seit einigen Jahren entwickelt Club Italia (Abkürzung von Contactless Technologies Users Board per l'Italia) Programme und Themen, welche die Technologie rund um das elektronische Ticketing und die Neuigkeiten in diesem Bereich auf nationaler und internationaler Ebene aufarbeiten. Club Italia ist auch mit dem Transportministerium für die gesetzgeberischen Aspekte in Verbindung. Die Mitgliedschaft am Verein Club Italia ist auch für die kostenlose Teilnahme an Events und Fachinitiativen nützlich, welche sehr wertvoll für den Informationsaustausch und die Kontaktaufnahme im Nahverkehrsbereich sind.

Teilnahme Club Italia	Ausgabe inkl.MwSt

Mitgliedsbeitrag	2.300,00 Euro
Gesamt	2.300,00 Euro

Andere Tätigkeiten

Ab März 2016 ist ein neuer Auftrag für das Kollegium der Rechnungsprüfer vorzusehen, der laut geltenden Bestimmungen aus drei Experten gebildet sein muss. Geschätzte Kosten ungefähr 12.000 Euro.

Andere Tätigkeiten	Ausgabe inkl.MwSt
Neues Kollegium der Rechnungsprüfer	8.000,00 Euro
Gesamt	8.000,00 Euro

Andere Güter und Verbrauchsmaterialien

Im Budget 2016 sind Ausgaben für den dringenden Ankauf von Ausstattung und EDV-Zubehör von geringem Wert vorgesehen.

Andere Güter und Verbrauchsmaterialien	Ausgabe inkl.MwSt
Gesamt	2.000,00 Euro

Finanzielle Übersicht Tätigkeitsprogramm 2016 – Aufstellung nach Tätigkeiten

	Tätigkeit	Geschätzte Ausgabe (MwSt. inkl.)
	App Südtirol ToGo – neue Release	6.000,00 €
	Fahrplaninformationssystem	32.000,00 €
	Software Ky2help	6.000,00 €
	Informatische Dienste	68.000,00 €
	Fahrplanbuch	149.900,00 €
	Bahnfahrplan	12.300,00 €
	Positive Aussagen	3.000,00 €
	Infoboxen in den Tageszeitungen	41.500,00 €
	Verschiedene Informationstätigkeiten für den Nahverkehr	7.000,00 €
	Veröffentlichung Südtirol Pass	12.000,00 €
	Werbung Wartehäuschchen	6.500,00 €
	Freizeitmesse	5.000,00 €
	DAI - Schulkalender	2.500,00 €
	Mosula	6.000,00 €
	Europäische Mobilitätswoche	8.000,00 €
	Fachtagung Mobilität	2.000,00 €
	Herkunfts- und Zielmatrix	20.000,00 €
	Teilnahme Contact Less Users Board (Club) Italia	2.300,00 €
	Andere Tätigkeiten (Revisorenkollegium)	8.000,00 €
	Andere Güter, Verbrauchsmaterialien	2.000,00 €
	Gesamt Tätigkeitsprogramm 2016	400.000,00 €

Finanzielle Übersicht Tätigkeitsprogramm 2016 – Aufstellung nach Art der Ausgabe

	Art der Ausgabe	Geschätzte Ausgabe (MwSt. inkl.)	Tätigkeit
	Freiberufliche Aufträge für Studien, Forschung und Beratung – Übersetzungen und professionelle ICT Leistungen	22.000,00	App Südtirol ToGo – neue Release = 6.000,00 €
			Mosula = 6.000,00 €
			Herkunfts- und Zielmatrix = 10.000,00 €
	Fachliche Weiterbildung	10.000,00	für Herkunfts- und Zielmatrix
	Nutzungslizenzen für Software	38.000,00	Tätigkeit Fahrplaninformationssystem = 32.000,00 €
			Software Ky2help = 6.000,00 €
	Informatikdienstleistungen	68.000,00	Housing Fahrplaninformationssystem DIVA = 12.200,00 € Arbeitsplatzassistent = 1.600,00 € Content management System (CMS) WEBSeite = 2.000,00 € Support Stunden für WEBSeite = 1.600,00 Euro Support Software Ky2help= 23.600,00 € Erneuerung Wartungsvertrag DIVA und EFA = 27.000,00 €
	Fachdrucke	162.200,00	Fahrplanbuch - Druck € 88.600,00 - Verteilung € 73.600,00 Bahnfahrplan = 12.300,00 €
	Werbung - Marketing	72.500,00	Positive Aussagen = 3.000,00 €
			Infoboxen in den Tageszeitungen = 41.500,00 €
			Veröffentlichung Südtirol Pass = 12.000,00 €
			Werbung Wartehäuschchen = 6.500,00 €
			DAI - Schulkalender = 2.500,00 €
			Verschiedene Informationstätigkeiten für den Nahverkehr = 7.000,00 €
	Organisation von Veranstaltungen und Tagungen	15.000,00	Freizeitmesse = 5.000,00 €
			Europäische Mobilitätswoche = 8.000,00 €
			Fachtagung Mobilität = 2.000,00 €
	Mitgliedsbeitrag	2.300,00	Teilnahme Contactless Technologies Users Board
	Entgelt für institutionelle Revisionsorgane	8.000,00	Vergütungen des Revisionskollegiums
	Andere Güter, Verbrauchsmaterialien	2.000,00	Ausgaben für Ausstattung, EDV-Zubehör von geringerem Wert
	Gesamt Tätigkeitsprogramm 2016	400.000,00	