

2021 KULTUR - Stiftung "Ferruccio Busoni - Gustav Mahler"

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	1521
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	1521
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	lo sportello coincide con l'ufficio. Non ci sono tempi di attesa. Schalter und Büro sind dasselbe. Es gibt keine Wartezeiten.
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	30 ore
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	. Non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten.
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Nein
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
	Aufzüge
Erreichbarkeit mit öffentlichen	

Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
--	-----------

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Nein
---	-------------

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	Nein
--	-------------

Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	PEC, Email, Instagram, Internetseite, Post, Facebook, Telefon
---	--

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
--	-----------

Anzahl der Online-Dienstleistungen	4
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni. Anmeldeformular für den Busoni Klavierwettbewerb. Formulario di iscrizione ai Corsi di dell'Accademia Mahler. Anmeldeformular für die Meisterkurse der Mahler Akademie. Glocal Piano Project: ha sostituito il primo round delle selezioni del Concorso. La competizione si è svolta in tutto il mondo trasformandosi in un evento globale oltre che locale. Durch das Glocal Piano Project konnten die Vorauswahlen des Wettbewerbes in diesem besonderen Jahr trotzdem stattfinden, und somit zu einem globalen Projekt werden, das weltweit von Klavierbegeisterten verfolgt werden konnte.
--	--

Digital Mahler Academy. Si tratta di una ampia collezione di video registrati durante le lezioni dell'Accademia Mahler, tenute da alcuni tra i più importanti musicisti e docenti di fama internazionale. Es handelt sich um ein Online-Kursangebot; eine Sammlung der von den besten Dozenten aus ganz Europa gehaltenen Vorlesungen, die während unserer Kurse aufgenommen wurden.

Formulare zum Herunterladen	Ja
-----------------------------	-----------

Faq	Ja
-----	-----------

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	97153
--	--------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	650759
---	---------------

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Nein
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungsabstände	
Rechnungslegung Qualitätstandard	Nein
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	10
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	
Anzahl Befragte/Nutzer	
Benutzte Bewertungsskala	
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	La maggior parte dei concerti del 2020, a causa della pandemia, sono stati offerti gratuitamente al pubblico interessato: fra questi 14 appuntamenti denominati "Haydn im Hof" in vari cortili condominiali e piazze della città e 3 appuntamenti denominati "Cinema meets opera" organizzati presso il Noi Techpark. Die meisten Konzerte im Jahr 2020 waren wegen der Pandemie frei zugänglich. Unter diesen, 14 Konzerte in verschiedenen Höfen der Stadt Bozen (die sogenannte Konzertreihe „Haydn im Hof“) und 3 Veranstaltungen im

Noi Techpark. („Cinema meets opera“)

Begünstigte Tarife

**Concerto inaugurale /Eröffnungskonzert 1 agosto/1 August 2020
under 26 e/und over 65 10,00 Euro
Recitals pianistici /Piano Recitals -Noi Techpark (6,13,20 agosto/August 2020)
under 26 e/und over 65 10,00 Euro
Concerto /Konzert Grigory Sokolov 29 agosto/August 2020
under 26 e/und over 65,00 20,00 Euro
Rimborso dei biglietti in caso di annullamento degli eventi.
Rückerstattung von Tickets bei Absage der Veranstaltungen.**

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNGVideoüberwachung **0**Notdienst
Vorhanden **Nein**
Art des Notdienstes angebenKontinuität des Dienstes
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **0****INDIKATOREN**Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Nein**

Bericht ARERA

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
QualitätsstandardIndikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
QualitätsstandardIndikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
QualitätsstandardIndikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
QualitätsstandardIndikator
Vorgesehener Wert

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden

Nein

Angabe der Verfahren in der Rechnung

Nein

Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen

Schalter vorhanden

Nein

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

auf Papier

Nein

von 15 bis 20 Tagen

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

27/04/2021