

2022 KULTUR - Stiftung "Ferruccio Busoni - Gustav Mahler"

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2021-31.12.2021)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	2441
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	2441
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, Internetseite, Facebook, Email, Telefon, Post
---	---

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen	3
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni. Anmledeformular Busoni Klawierwettbewerb. Formulario di iscrizione ai corsi dell'Accademia Mahler. Digital Mahler Academy: collezione di video registrati durante le lezioni dell'Accademia Mahler, tenute dai migliori docenti d'Europa. Online Kursangebot; Sammlung der von den besten Dozenten aus ganz Europa gehaltenen Vorlesungen.
--	--

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

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

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	100394
--	---------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	389645
---	---------------

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
---	-------------

Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	Nein Nein
--	----------------------

Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	Ja anderes
--	-----------------------

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	10
---	-----------

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	2
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	Concerti da camera dell'Accademia Mahler/Kammermusikkonzerte der Mahler Akademie: ingresso gratuito- Eintritt frei; Musica in cortile/ Musik im Hof: ingresso gratuito- Eintritt frei; Cinema meets opera: Euro 10,00 Concerto inaugurale Bolzano Festival/Eröffnungskonzert Festival Bozen: 20,00 Euro Semifinali solistiche Concorso Busoni/ Solo Halbfinale Busoni Wettbewerb: 10,00 Euro Finali solistiche/ Solo Finale Busoni Wettbewerb: 10,00 Euro Finale musica da camera Concorso Busoni/Finale Kammermusik Busoni Wettbewerb: 25,00 Euro Finalissima Busoni Wettbewerb: 35,00 Euro
Begünstigte Tarife	Concerto inaugurale Bolzano Festival/Eröffnungskonzert Festival Bozen: 10,00 Euro under 26/ over 65 Semifinali solistiche Concorso Busoni/ Solo Halbfinale Busoni Wettbewerb: 7 Euro over 65/ 5 Euro under 26 Finali solistiche/ Solo Finale Busoni Wettbewerb: 7 Euro over 65/ 5 Euro under 26 Finale musica da camera Concorso Busoni/Finale Kammermusik Busoni Wettbewerb: 15,00 Euro over 65/ 10 Euro under 26

**Finalissima Busoni Wettbewerb: 22 Euro over
65/ 15,00 Euro under 26**

**QUALITÄT DER ORGANISATION UND
VERWALTUNG**

Videoüberwachung **0**

Notdienst
Vorhanden **Nein**
Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen **0**
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **0**

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueingabe **Nein**
vorhanden

Bericht ARERA

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

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	auf Papier
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 15 bis 20 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

21/04/2022