

2024 KULTUR - Stiftung Bozner Schlösser - Schloss Runkelstein

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2023-31.12.2023)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

48579 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

48579

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

48

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

6

Sonntag/Feiertag

aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern
vor Ort (in Min.)

max. 5

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

48

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

6

Sonntag/Feiertag

aktiv

max. 5

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
---	---

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

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

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Ja
---	-----------

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Ja
Anzahl der Anwendungen	1
Beschreibung der Anwendungen	<p>APP – Hearonymus: L'applicazione è gratuita ed è disponibile in tedesco, italiano, inglese. È stata messa online a settembre del 2021 ed è stata molto apprezzata dai visitatori Sull'applicazione della ditta Hearonymus sono presenti oltre 750 musei in Austria, in Germania e in Alto Adige. L'applicazione ha anche un grande effetto promozionale in quanto sull'app si vedono tutti i musei partecipanti.</p> <p>Die kostenlose App von Hearonymus ist in drei Sprachen verfügbar: deutsch, italienisch und englisch. Sie wurde im September 2021 aktiviert und ist von den Gästen vielfach heruntergeladen worden. Auf der App der Firma Hearonymus sind über 750 Museen in Österreich, Deutschland und Südtirol präsent. Die App ist zudem eine gute Werbepattform, da der User alle teilnehmenden Museen sehen kann.</p>

Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Internetseite, Telefon, Email, Post, Facebook, Instagram, PEC

(anderes angeben)

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen	1
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Possibilità di prenotare visite guidate per individuali e per gruppi/es besteht die Möglichkeit, Führungen für Einzelpersonen und Gruppen zu buchen.
--	---

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

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

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

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

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

Dienstcharta
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **1**
Aktualisierungsabstände **mehrfähig**
Rechnungslegung Qualitätsstandard **Ja**
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Ja**
Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter
Newsletter vorhanden **Ja**
Wie oft? (angeben)

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen **8**

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren **1**

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) **Nein**

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt **Ja**
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

**6.3_CastelRoncolo_risultati
questionari2022.pdf**

€ 8,00 adulti / Erwachsene

€ 3,00 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung

€ 16,00 biglietto famiglia / Familienticket

Begünstigte Tarife

€ 5,50 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit Behinderung

€ 2,50 alunni / Schüler
€ 20,00 supplemento visita guidata per classi
/ Aufpreis für geführte Besichtigung für
Schulklassen

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung **1**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Ja**

Bericht ARERA

Indikator

Servizio di navetta gratuito: Periodo e orari di erogazione del servizio

Vorgesehener Wert

**Kostenloser Shuttlebus vom Waltherplatz:
Zeitraum und Uhrzeiten, in denen der Dienst
angeboten wird**

**Periodo: da aprile a ottobre e a dicembre
orario estivo dalle ore 10 alle ore 17.30 orario
invernale dalle ore 10 alle ore 16.30 /**

**Zeitraum: von April bis Oktober und im
Dezember Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr
Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr**

Erreichter Wert

**servizio attivo nel periodo indicato / Zeitraum:
von April bis Oktober und im Dezember
Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr
Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr**

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

**Ingresso: Tempo di attesa allo sportello, in
minuti**

Vorgesehener Wert

Eintritt: Wartezeit an der Kassa, in Minuten

Erreichter Wert

max. 5 minuti / Minuten

Ersatzleistung

max. 5 minuti / Minuten

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

sito internet: Frequenza aggiornamento

Vorgesehener Wert

Internetseite: Aktualisierung der Internetseite

Erreichter Wert

settimanale / wöchentlich

Ersatzleistung

settimanale / wöchentlich

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator	visite guidate individuali:frequenza quotidiana (mar-dom)
Vorgesehener Wert	geführte Besichtigungen für Individualgäste an: Tägliches Angebot (Di - So) n. 2 al giorno, una in tedesco (h. 15) ed una in italiano (h. 16) / 2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)
Erreichter Wert	n. 2 al giorno / 2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Accettazione prenotazioni visite guidate: risposta alle prenotazioni via e-mail
Vorgesehener Wert	Wir bieten geführte Besichtigungen für Gruppen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Erreichter Wert	max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alle prenotazioni via mail
Vorgesehener Wert	Wir bieten geführte Besichtigungen für Schulklassen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Erreichter Wert	entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	offerte didattiche differenziate per fasce d'età: numero percorsi
Vorgesehener Wert	didaktischenAngebote nach Altersgruppen aufgeteilt: Anzahl Parcours n. 3 percorsi / Varianten
Erreichter Wert	n. 4 percorsi / Varianten
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. mostre
	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:

Vorgesehener Wert	Anzahl Ausstellungen
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. convegni
Vorgesehener Wert	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl Tagungen
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	0
Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. altri eventi
Vorgesehener Wert	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl anderer Events
Erreichter Wert	2
Ersatzleistung	3
Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	stampa pubblicazioni: frequenza pubblicazioni
Vorgesehener Wert	Veröffentlichung von Publikationen: Anzahl der Publikationen
Erreichter Wert	min. 2 all'anno, in occasione di ogni mostra e/o convegni
Ersatzleistung	0
Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
Vorgesehener Wert	Beantwortung von Beschwerden/Hinweisen entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Kalendertage ab Erhalt
Erreichter Wert	non sono arrivati reclami / es sind keine Reklamationen gekommen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
Vorgesehener Wert	Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden/Hinweisen
	100%

Erreichter Wert	non sono arrivati reclami / es sind keine Beschwerden gekommen
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Aggiornamento della Carta dei servizi: periodicità dell'aggiornamento / Regelmäßigkeit der Aktualisierung der Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12
Erreichter Wert	aggiornamento regolare / regelmäßige Aktualisierung
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti: n. indagini (customer satisfaction)
Vorgesehener Wert	Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen
Erreichter Wert	Almeno 1 ogni 4 anni / min. 1 jede 4 Jahre 0
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Affluenza da parte dei nostri visitatori: frequenza media annua
Vorgesehener Wert	Besucherzahl: jährlich 35.000
Erreichter Wert	48579
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: frequenza aggiornamento sito web
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Frequenz Aktualisierung der Internetseite mensile
Erreichter Wert	trimestralmente / Trimestral
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi: risposta alla prenotazione via e-mail
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Annahme Reservierungen für Gruppen via Mail max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage

Erreichter Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alla prenotazione via e-mail Schloss Rafenstein: Annahme von Reservierungen für Schulklassen via Mail
Vorgesehener Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Erreichter Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta Schloss Rafenstein: Beantwortung von Beschwerden und Hinweisen: Bearbeitungszeit
Vorgesehener Wert	entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Arbeitstage ab Erhalt
Erreichter Wert	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti Schloss Rafenstein: Beantwortung von Reklamation und Hinweisen seitens der Kunden
Vorgesehener Wert	100%
Erreichter Wert	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: aggiornamento della Carta dei Servizi: periodicità dell'aggiornamento Schloss Rafenstein: Aktualisierung der Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Trimestrale / Trimestral

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Trimestrale / Trimestral
Nein
Dienstcharta

Indikator

Castel Rafenstein:
affluenza da parte dei visitatori: frequenza
media annua

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Schloss Rafenstein:
Besucherzahl
n. 200 visitatori / Besucher
n. 129 visitatori / Besucher
Nein
Dienstcharta

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
Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)
Anzahl Anregungen im Jahr

**digital
Nein
von 15 bis 20 Tagen**

0

0

0

Beschwerdenbericht

27/09/2024