

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

48

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

6

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

aktiv

Sonntag/Feiertag

max. 5

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

Telefonische Erreichbarkeit

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

48

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

6

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

aktiv

Sonntag/Feiertag

max. 5

Verfügbarkeit Call center/Telefenzentrale

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 Werbeplattform, 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 Responsability - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	Ja
Verfügbarkeit von Dienstchartas	1
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungabstände	mehrjährig
Rechnungslegung Qualitätstandard	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 Erbringlers	6.3_CastelRoncolo_risultati questionari2022.pdf
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	€ 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**

**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**

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

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

Vorgesehener Wert

**Eintritt: Wartezeit an der Kassa, in Minuten
max. 5 minuti / Minuten
max. 5 minuti / Minuten**

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Dienstcharta

Qualitätstandard

Indikator

sito internet: Frequenza aggiornamento

Vorgesehener Wert

**Internetseite: Aktualisierung der Internetseite
settimanale / wöchentlich
settimanale / wöchentlich**

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Dienstcharta

Qualitätsstandard

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 Arbeitstage
Erreichter Wert	max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstage
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 Arbeitstage
Erreichter Wert	entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstage
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	offerte didattiche differenziate per fasce d'età: numero percorsi
Vorgesehener Wert	didaktischenAngebote nach Altersgruppen aufgeteilt: Anzahl Parcours
Erreichter Wert	n. 3 percorsi / Varianten
Ersatzleistung	n. 4 percorsi / Varianten
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. mostre
	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:

Vorgesehener Wert	Anzahl Ausstellungen
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	1
Qualitätsstandard	Nein
Dienstcharta	
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. convegni
Vorgesehener Wert	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:
Erreichter Wert	Anzahl Tagungen
Ersatzleistung	1
Qualitätsstandard	0
	Nein
	Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. altri eventi
Vorgesehener Wert	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:
Erreichter Wert	Anzahl anderer Events
Ersatzleistung	2
Qualitätsstandard	3
	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 Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12 aggiornamento regolare / regelmäßige Aktualisierung
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	Nein Dienstcharta
Ersatzleistung Qualitätsstandard	
Indikator	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti: n. indagini (customer satisfaction)
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen 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	
Erreichter Wert	Besucherzahl: jährlich 35.000
Ersatzleistung	48579
Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: frequenza aggiornamento sito web
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	Schloss Rafenstein: Frequenz Aktualisierung der Internetseite
Ersatzleistung	mensile
Qualitätsstandard	trimestralmente / Trimestral
Indikator	Nein Dienstcharta
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi: risposta alla prenotazione via e-mail
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	Schloss Rafenstein: Annahme Reservierungen für Gruppen via Mail max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Vorgesehener Wert	

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

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

Informationen auf der Internetseite

Schalter für Meldungen, Beschwerden,

Anregungen

Schalter vorhanden

Ja

Art

digital

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

0

(spezifisieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr

0

(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht