

2025 KULTUR - Stiftung Symphonie Orchester Haydn

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	<b>65.357</b>
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	<b>65.357</b>
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
<b>ZUGÄNGLICHKEIT</b>	
<b>Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)</b>	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	<b>0</b>
<b>Telefonische Erreichbarkeit</b>	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>37</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
	<b>0</b>
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Ja</b>
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>34</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	<b>3</b>
<b>Erreichbarkeit mittels grüner Nummer</b>	
Verfügbarkeit grüne Nummern	<b>Nein</b>
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)	
<b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>Aufzüge Rampen</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der	<b>Nein</b>

## Struktur

### Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Nein**

### Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Nein**

Anzahl der Anwendungen

Beschreibung der Anwendungen

Kommunikationskanäle

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

(anderes angeben)

### Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **4**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen **Calendario attività  
teacher's area  
newsletter blog  
archivio**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Nein**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **144600**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **21500**

### KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte **1**

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

Rechnungslegung Qualitätstandard **Ja**

Jährlicher Plan zur Verbesserung der **Ja**

Qualitätsstandard

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden **Ja**

Wie oft? (angeben) **monatlich**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen **12**

Anzahl der veröffentlichten **5**

Informationsbroschüren

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

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt **Nein**  
Art **allgemein**

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

**jährlich**

**ABO GOLD (16 concerti) €240**  
**ABO BLACK (8 concerti) €185**  
**ABO WHITE (8 concerti) €185**  
**ABO OPERA (6 opere) €135 cat. 1, €110 cat.II, €80 cat III**  
**ABO GOLD PLUS (16 concerti + 1 opera a scelta tranne Satyricon) €275**  
**ABO WHITE PLUS (ABO WHITE + 1 opera a scelta tranne Satyricon) €220**  
**ABO BLACK PLUS (ABO BLACK+ 1 opera a scelta tranne Satyricon) €220**  
**SUPER ABO (16 concerti + 6 opere + Concerto di fine anno + 20% di sconto su abbonamenti e biglietti del Festival Bolzano Danza).€400**  
**BUONO HAYDN (2 biglietti a 36 euro)**

Begünstigte Tarife

	Over65	Under30	studenti	Under12
<b>ABO GOLD (16 concerti)</b>	<b>180</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>3</b>
<b>ABO BLACK (8 concerti)</b>	<b>120</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>3</b>
<b>ABO WHITE (8 concerti)</b>	<b>120</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>3</b>
<b>ABO OPERA (6 opere)</b>	<b>120-95-70</b>	<b>70-50-40</b>	<b>70-50-40</b>	<b>3</b>
<b>ABO GOLD PLUS (16 concerti + 1 opera a scelta tranne Satyricon)</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	
<b>ABO WHITE PLUS (ABO WHITE + 1 opera a scelta tranne Satyricon)</b>	<b>150</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	
<b>ABO BLACK PLUS (ABO WHITE + 1 opera a scelta tranne Satyricon)</b>	<b>150</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

**0**

Notdienst

Vorhanden **Nein**

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Nein**

Bericht ARERA

Indikator	<b>La sede amministrativa è aperta agli utenti con apertura settimanale</b>
Vorgesehener Wert	<b>30 ore settimanali</b>
Erreichter Wert	<b>30 ore settimanali</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>La sede amministrativa è aperta agli utenti con reperibilità telefonica</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>20</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>offriamo servizi accessibili all'utenza con aggiornamento costante sito web</b>
Vorgesehener Wert	<b>tempestivo</b>
Erreichter Wert	<b>tempestivo</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	

Indikator	<b>Offriamo una comunicazione diretta con gli utenti tramite newsletter</b>
Vorgesehener Wert	<b>12</b>
Erreichter Wert	<b>12</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Offriamo una comunicazione diretta e personalizzata con gli utenti tramite campagne facebook e instagram</b>
Vorgesehener Wert	<b>ogni eventi 3 a settimana circa</b>
Erreichter Wert	<b>3 a settimana</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>offriamo aggiornamento costante agli utenti riguardo agli eventi e alle modifiche non previste che intervengono</b>
Vorgesehener Wert	<b>tempestivo</b>
Erreichter Wert	<b>tempestivo</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>offriamo aggiornamento dei contenuti sulla teacher's area del sito internet</b>
Vorgesehener Wert	<b>1000 accessi</b>
Erreichter Wert	<b>1800 accessi</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>organizziamo eventi gratuiti aperti alla cittadinanza</b>
Vorgesehener Wert	<b>2</b>
Erreichter Wert	<b>3</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>promuoviamo l'accesso al nostro archivio digitale (<a href="https://library.haydn.it">https://library.haydn.it</a>)</b>
Vorgesehener Wert	<b>32</b>
Erreichter Wert	<b>32</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Offriamo al pubblico eventi partecipati con coinvolgimento attivo anche di pubblico e artisti/e con disabilità</b>
Vorgesehener Wert	<b>1</b>
Erreichter Wert	<b>1</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Aggiorniamo la carta della qualità dei servizi annuale</b>
Vorgesehener Wert	<b>annuale</b>
Erreichter Wert	<b>annuale</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>verifichiamo la soddisfazione degli utenti una ogni tre anni</b>
Vorgesehener Wert	<b>da raggiungere</b>
Erreichter Wert	<b>Ja</b>
Ersatzleistung	<b>Dienstcharta</b>
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	

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  
Informationen auf der Internetseite

**Nein**

**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)

**digital**

**Nein**

**von 15 bis 20 Tagen**

Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

Beschwerdenbericht

23/06/2025