

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. **65.357**

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **65.357**

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.)

0

Telefonische Erreichbarkeit

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

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

37

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.
Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

0

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 **Aufzüge
Rampen**

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der **Nein**

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

Dienstleistungen

Aktualisierungabstände

Rechnungslegung Qualitätstandard **Ja**
Jährlicher Plan zur Verbesserung der

Qualitätsstandard

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

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

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen **12**

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren **5**

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

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art **Nein**
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 Erbringlers

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

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

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

0

Notdienst

Vorhanden Art des Notdienstes angeben	Nein
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden	Nein
Bericht ARERA	
Indikator	La sede amministrativa è aperta agli utenti con apertura settimanale
Vorgesehener Wert	30 ore settimanali
Erreichter Wert	30 ore settimanali
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	La sede amministrativa è aperta agli utenti con reperibilità telefonica
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	20
Ersatzleistung	Ja
Qualitätstandard	Dienstcharta
Indikator	offriamo servizi accessibili all'utenza con aggiornamento costante sito web tempestivo tempestivo
Vorgesehener Wert	Ja
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	Offriamo una comunicazione diretta con gli utenti tramite newsletter
Vorgesehener Wert	12
Erreichter Wert	12
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Offriamo una comunicazione diretta e personalizzata con gli utenti tramite campagne facebook e instagram ogni eventi 3 a settimana circa
Vorgesehener Wert	3 a settimana
Erreichter Wert	Ja
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	offriamo aggiornamento costante agli utenti riguardo agli eventi e alle modifiche non previste che intervengono
Vorgesehener Wert	tempestivo
Erreichter Wert	tempestivo
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	offriamo aggiornamento dei contenuti sulla teacher's area del sito internet
Vorgesehener Wert	1000 accessi
Erreichter Wert	1800 accessi
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	organizziamo eventi gratuiti aperti alla cittadinanza
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	promuoviamo l'accesso al nostro archivio digitale (https://library.haydn.it)
Vorgesehener Wert	32
Erreichter Wert	32
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Offriamo al pubblico eventi partecipati con coinvolgimento attivo anche di pubblico e artisti/e con disabilità
Vorgesehener Wert	1
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Aggiorniamo la carta della qualità dei servizi annuale
Vorgesehener Wert	annuale
Erreichter Wert	Ja
Ersatzleistung	Dienstcharta
Qualitätsstandard	
Indikator	verifichiamo la soddisfazione degli utenti una ogni tre anni
Vorgesehener Wert	da raggiungere
Erreichter Wert	Ja
Ersatzleistung	Dienstcharta
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	digital
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	Nein
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	von 15 bis 20 Tagen
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

23/06/2025