

2026 KULTUR- Stiftung F. Busoni - G. Mahler - Busoni Wettbewerb

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	3966
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	3966
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.)	non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter und Büro sind dasselbe
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter und Büro sind dasselbe
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)	Nein
Anzahl der Anwendungen	
Beschreibung der Anwendungen	
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Email, PEC, Telefon, Post, Internetseite, Instagram, Facebook
(anderes angeben)	
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	2
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni Formulario di iscrizione alla Gustav Mahler Academy Anmeldeformular Busoni Wettbewerb Anmeldeformular Gustav Mahler Academy
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	215775
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	315154
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1
Aktualisierungsabstände	mehrfjährig
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	1023
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	8
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Ja

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt
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

**Ja
nach Bereich
Mahler Academy e Concorso Busoni
mehrjährig
Pianisti partecipanti alla 65. edizione del
Concorso Pianistico Internazionale Ferruccio-
Busoni.**

**Teilnehmende Pianistinnen und Pianisten der
65. Ausgabe des Internationalen
Klavierwettbewerbs Ferruccio Busoni.**

La scala di valutazione utilizzata era:

Sono completamente d'accordo

Sono piuttosto d'accordo

Sono piuttosto in disaccordo

Non sono affatto d'accordo

Die verwendete Bewertungsskala war:

Stimme voll zu

Stimme eher zu

Stimme eher nicht zu

Stimme überhaupt nicht zu

**Il valore medio si basa solo sulle domande che
utilizzano la scala:**

Sono completamente d'accordo

Sono piuttosto d'accordo

Sono piuttosto in disaccordo

Non sono affatto d'accordo

**Il valore medio è pari al 79,42% per la scala
"Sono completamente d'accordo / Sono
piuttosto d'accordo"**

**Der Durchschnittswert basiert nur auf den
Fragen, die die Skala verwenden:**

Stimme voll zu

Stimme eher zu

Stimme eher nicht zu

Stimme überhaupt nicht zu.

**Der Durchschnittswert beträgt 79,42 % für
die Skala ,Stimme voll zu / Stimme eher zu**

**Busoni-Wettbewerb
Halbfinale Solo und Solo-Finale – 27.08–
31.08.25**

Vollpreis: 10,00 €

Über 65: 7,00 €

Unter 30: 5,00 €

Finale Kammermusik – 02.09–04.09.25

Vollpreis: 25,00 €

Über 65: 18,00 €

Unter 30: 10,00 €

Finalissima – 07.09.25

Vollpreis: 40,00 €

Über 65: 27,00 €

Unter 30: 15,00 €

05.09.25 (Arsenii Moon)

Vollpreis: 20,00 €

Über 65: 10,00 €

Unter 30: 10,00 €

Stud. des Konservatoriums und Musikschulen

Vollpreis: 1,00 €

Gilt nicht für das Finalissima (07.09.25)

Busoni-Wettbewerb – Abo

Komplettes Abo – 27.08–07.09.25

Vollpreis: 160,00 €

Über 65: 120,00 €

Unter 30: 80,00 €

Abo Kammermusik-Finale – 02.09–04.09.25

Vollpreis: 50,00 €

Über 65: 35,00 €

Unter 30: 20,00 €

5-Konzerte-Paket nach Wahl (Halbfinale und Solo-Finale) – 27.08–31.08.25

Vollpreis: 35,00 €

Über 65: 25,00 €

Unter 30: 15,00 €

Sonderabo Lehrkräfte Kons. Monteverdi – 27.08–07.09.25

Vollpreis: 80,00 €

Mahler Akademie

08.08 | 09.08.25

Einheitspreis: 5,00 €

06.08.25

Vollpreis: 25,00 €

Über 65: 18,00 €

Unter 30: 10 €

Begünstigte Tarife

2: Over 65- Under 30.

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 Dienstniveauangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
Indikator	sede amministrativa aperta agli utenti (ore settimanali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Stunden pro Woche).
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	30
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr).
Vorgesehener Wert	240
Erreichter Wert	247
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	aggiornamento sito web trilingue Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu.
Vorgesehener Wert	settimanale-jede Woche
Erreichter Wert	settimanale-jede Woche
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu.
Vorgesehener Wert	100%
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	pubblicazione sul sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unser Website.
Vorgesehener Wert	1 mese prima degli eventi-ein Monat vor den Konzerten
Erreichter Wert	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	pubblicazione al link https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/ i report annuali dei reclami e delle segnalazioni Veröffentlichung unter https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/ von den Beschwerden.
Vorgesehener Wert	entro il 28.02-innerhalb den 28.02.
Erreichter Wert	Nessun reclamo-Keine Beschwerde
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	pubblicazione in www.busoni-mahler.eu del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'ano precedente. Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu des jährlichen Überwachungsbericht der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr. entro il 30.06-innerhalb den 30.06. 30.06.
Vorgesehener Wert	entro il 30.06-innerhalb den 30.06.
Erreichter Wert	30.06.
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu.
Vorgesehener Wert	realizzato-realisiert
Erreichter Wert	realizzato-realisiert
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	pubblicazione i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Die Anstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu veröffentlichen.
Vorgesehener Wert	realizzato-realisiert
Erreichter Wert	realizzato-realisiert
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione per email Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen-Kommunikation per email.
Vorgesehener Wert	3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage
Erreichter Wert	3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	iscrizione al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Busoni-Wettbewerb Anmeldungen, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.
Vorgesehener Wert	immediato/sofort
Erreichter Wert	non previsto nel 2025/nicht für 2025 vorgesehen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	iscrizione alla Mahler Academy, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Anmeldung Mahler Academy, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.
Vorgesehener Wert	immediato/sofort
Erreichter Wert	immediato/sofort
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Organizzazione di concerti per la cittadinanza nei quartieri Veranstaltung von Konzerten für die Bürgerschaft in den Stadtvierteln.
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	risposta ai reclami e alle segnalazioni-Antwort auf Beschwerde.
Vorgesehener Wert	15 giorni dal reclamo-15 Tage nach der Beshwerden.
Erreichter Wert	Non sono giunti reclami-Keine Beschwerde
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	aggiornamento della carta dei servizi

Aktualisierung der Charta für die Dienstqualität.

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**semestrale/halbjährlich
aggiornamento non necessario/Aktualisierung
nicht nötig
Ja
Dienstcharta**

Indikator

**Impegno a verificare la soddisfazione degli
utenti.
Verpflichtung, die Zufriedenheit der Nutzer
zu überprüfen.**

Vorgesehener Wert

**1 questionario ogni 3 anni- Ein Fragebogen
alle 3 Jahren**

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
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

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 **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**

(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr **0**

(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht

22/04/2026