

2026 KULTUR - Stiftung Symphonie Orchester Haydn

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

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

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	61964
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	54202
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	40
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	6
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	32
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	4
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	5
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	20
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	5
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	Rampen Aufzüge
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der	Ja

Struktur

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

App di consultazione dei calendari delle attività con dettaglio, data per data, del contenuto artistico e possibilità di acquisto dei titoli di ingresso attraverso il reindirizzamento al relativo sistema di biglietteria.

App zur Einsicht der Veranstaltungskalender mit tagesgenauen Details zu den künstlerischen Inhalten sowie der Möglichkeit, Eintrittskarten über eine Weiterleitung zum entsprechenden Ticketsystem zu erwerben.

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle

PEC, WhatsApp, Internetseite, Post, Telefon, Instagram, Facebook, Email newsletter mensile

(anderes angeben)

Web usability

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

Ja

Anzahl der Online-Dienstleistungen

3

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

Archivio digitale (Digital Library) Teacher's Area blog

Formulare zum Herunterladen

Nein

Faq

Nein

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

151783

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

337000

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Ja

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

1

Aktualisierungsabstände

Rechnungslegung Qualitätsstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Ja

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Ja

Wie oft? (angeben)	monatlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	jährlich
Wie oft?	Campionamento effettuato tra gli utenti delle manifestazioni.
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	Numero intervistati 631 per la attività concertistica e 277 per il Festival Bolzano Danza
Anzahl Befragte/Nutzer	Stichprobe unter den Besucherinnen und Besuchern der Veranstaltungen durchgeführt. Anzahl der Befragten: 631 für die Konzerttätigkeit und 277 für das Festival Bolzano Danza.
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	Molto Abbastanza Poco Per niente Sehr Ziemlich Wenig Gar nicht
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	La percentuale è calcolata sul numero totale degli intervistati che hanno risposto alle singole domande. Non è stata fatta la media del punteggio di soddisfazione.
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	Der Prozentsatz wird auf der Gesamtzahl der Befragten berechnet, die die einzelnen Fragen beantwortet haben. Ein Durchschnittswert der Zufriedenheit wurde nicht berechnet.
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	ABONNEMENTS FÜR DIE KONZERTSAISON/ABBONAMENTI ABO GOLD (16 Konzerte) Vollpreis €240 Over 65 €180 Under 30, Studierende €80 ABO BLACK e ABO WHITE (8 Konzerte) Vollpreis €185

Over 65 €120
 Under 30, Studierende €50
ABONNEMENT FÜR DIE OPERNSAISON
ABO OPER.A (4 Opern)
 Kat. I Kat. II Kat. III
 Vollpreis €135 €110 €80
 Over 65 €120 €95 €70
 Under 30, Studierende €70 €50 €40
- KOMBI-ABONNEMENTS
SUPER-ABO (16 Konzerte + 4 Opern +
Winterkonzert + Silvesterkonzert- + 20%
Ermäßigung für Einzelkarten und Abos des
Festivals Tanz Bozen 2025
 Vollpreis €400
ABO GOLD PLUS (16 Konzerte + 1 Oper nach
Wahl + 20% Ermäßigung für Einzelkarten und
Abos des Festivals Tanz Bozen 2025).
 Vollpreis €275
 Over 65 €210
 Under 30, Studierende €100
ABO WHITE PLUS und ABO BLACK PLUS (8
Konzerte + 1 Oper nach Wahl + 20%
Ermäßigung für Einzelkarten und Abos des
Festivals Tanz Bozen 2025).
 Vollpreis €220
 Over 65 €150
 Under 30, Studierende €70
Eintrittspreise für Einzelkonzerte
 Vollpreis €28
 Over 65 €22
 Under 30, Studierende

Begünstigte Tarife

1. SINFONICA E OPERA (biglietti e abo):

OVER 65
 UNDER 30
 UNDER 12 solo sinfonica
 2. FESTIVAL BOLZANO DANZA (biglietti e abo
 per tre diverse categorie)
 UNDER 30/CORSISTI
 UNDER 12
 3. PROGRAMM.A FAMILY
 ADULTI
 BAMBINI
 FAMIGLIA

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 **Ja**
vorhanden

Bericht ARERA

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

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
Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein
Nein
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 (spezifizieren)	3
	Richiesta di invio matariale informativo in formato diverso rispetto a quello utilizzato (da email a cartaceo o viceversa)
	Anfrage zur Zusendung von Informationsmaterial in einem anderen Format als dem bisher verwendeten (von E-Mail auf Papier oder umgekehrt).
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

22/04/2026