

2023 KULTUR - Stiftung Bozner Schlösser - Schloss Maretsch
Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2022-31.12.2022)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

1.890 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 1.360 zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

ZUGÄNLICHKEIT

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

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

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

2 minuti / Minuten

Telefonische Erreichbarkeit

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

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

40

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

1 minuto / Minute

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 **Aufzüge 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 **Esiste un percorso che guida attraverso il castello e l'ospite ha la possibilità di scansionare dei codici QR che danno accesso a testi descrittivi (in tre lingue).**
Es gibt einen Parcours durch das Schloss und die Gäste haben die Möglichkeit sich mittels QR-Codes die Beschreibungen der einzelnen Räumlichkeiten herunterzuladen (in drei Sprachen).

Kommunikationskanäle
Art der genutzten Kommunikationskanäle **Internetseite, Facebook, Telefon, Email, Instagram, Post, PEC**
(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 **Possibilità di prenotazione di sale e di visite guidate per gruppi.**

Es besteht die Möglichkeit Reservierungen von Räumlichkeiten und für geführte Besichtigungen für Gruppen vorzunehmen.

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Ja**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **643**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **759**

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

Dienstcharta
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **1**

Aktualisierungsabstände	mehrfährig
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	5
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	3
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
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	6.2_CastelMareccio_risultati questionari_eventi_2022.pdf
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	€ 5,00 tariffa unica / Einheitspreis
Begünstigte Tarife	Bambini fino ai 14 anni non pagano / Kinder bis 14 Jahre kostenlos
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 Dienstniveaungabe vorhanden	Nein
Bericht ARERA	

Indikator	Zone del castello accessibili per persone con ridotta mobilità
Vorgesehener Wert	Zugang für Personen mit eingeschränkter Mobilität
Erreichter Wert	Accessibili il giardino, il piano terra e il 1° piano / Zugängliche Bereiche des Schlosses: Der Garten, das Erdgeschoss und die 1. Etage sind zugänglich
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	percorso virtuale
Vorgesehener Wert	Virtueller Rundgang
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	Disponibile per ogni sala, a 360 / 360° Ansicht verfügbar für jeden Saal
Qualitätsstandard	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Tempo di attesa allo sportello, in minuti / Wartezeit am Schalter, in Minuten
Vorgesehener Wert	max. 5 minuti / Minuten
Erreichter Wert	max. 5 minuti / Minuten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Giorni e orari di apertura del servizio
Vorgesehener Wert	Öffnungszeiten
Erreichter Wert	Aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 9 alle h. 12 dalle h. 14 alle h. 17 nei giorni in cui non ci sono manifestazioni (previo controllo sul sito) Chiuso sabato e domenica / Von Montag bis Freitag; 9 – 12 und 14 – 17 Uhr an Tagen, an denen keine Veranstaltung stattfindet (aktuelle Informationen sind auf der Internetseite veröffentlicht) Ruhetag: Samstag und Sonntag
Erreichter Wert	Aperto Dal lunedì al venerdì dalle h. 9 alle h. 12 dalle h. 14 alle h. 17 nei giorni in cui non ci sono manifestazioni (previo controllo sul sito) Chiuso sabato e domenica / Von Montag bis Freitag; 9 – 12 und 14 – 17 Uhr an Tagen, an denen keine Veranstaltung stattfindet (aktuelle Informationen sind auf der Internetseite veröffentlicht) Ruhetag: Samstag und Sonntag
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Frequenza aggiornamento sito web / Aktualisierung Internetseite
Vorgesehener Wert	settimanale / wöchentlich

Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	settimanale / wöchentlich Nein Dienstcharta
Indikator	Visite guidate per gruppi: Tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni
Vorgesehener Wert	Geführte Besichtigungen für Gruppen: Beantwortung der Anfragen max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Erreichter Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Visite guidate per scuole: tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni
Vorgesehener Wert	Geführte Besichtigungen für Schulklassen: Beantwortung der Anfragen max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Erreichter Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	
Indikator	n. mostre e convegni organizzati dalla Fondazione
Vorgesehener Wert	Anzahl der von der Stiftung organisierten Events / Tagungen min. 1 all'anno / pro Jahr
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	n. concerti organizzati dalla Fondazione
Vorgesehener Wert	Anzahl der von der Stiftung organisierten Konzerte min. 2 all'anno / pro Jahr
Erreichter Wert	4
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	n. altri eventi organizzati dalla Fondazione

**Anzahl der sonstigen von der Stiftung
organisierten Veranstaltungen
min. 2 all'anno / pro Jahr
2
Nein
Dienstcharta**

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 **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**
(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr **0**
(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

12/07/2023