

2025 KULTUR - Stiftung Bozner Schlösser - Schloss Runkelstein

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.

48769 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

48769

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

48

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

6

Sonntag/Feiertag

aktiv

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

max. 5

Telefonische Erreichbarkeit

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

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

48

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

6

Sonntag/Feiertag

aktiv

max. 5

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**

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 **APP – Hearonymus:**
L'applicazione è gratuita ed è disponibile in tedesco, italiano, inglese. È stata messa online a settembre del 2021 ed è stata molto apprezzata dai visitatori
Sull'applicazione della ditta Hearonymus sono presenti oltre 750 musei in Austria, in Germania e in Alto Adige. L'applicazione ha anche un grande effetto promozionale in quanto sull'app si vedono tutti i musei partecipanti.

Die kostenlose App von Hearonymus ist in drei Sprachen verfügbar: deutsch, italienisch und englisch. Sie wurde im September 2021 aktiviert und ist von den Gästen vielfach heruntergeladen worden.
Auf der App der Firma Hearonymus sind über 750 Museen in Österreich, Deutschland und Südtirol präsent. Die App ist zudem eine gute Werbepattform, da der User alle teilnehmenden Museen sehen kann.

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

(anderes angeben)

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **1**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen **Possibilità di prenotare visite guidate per individuali e per gruppi/es besteht die Möglichkeit, Führungen für Einzelpersonen und Gruppen zu buchen.**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Ja**

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

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

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1
Aktualisierungsabstände	mehrfähig
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	4
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	103 utenti
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)	1 molto soddisfatto, 2 abbastanza soddisfatto, 3 poco soddisfatto 4 per niente soddisfatto 5 non so
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	CastelRoncolo_risultati questionari 2024.pdf
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	€ 10,00 adulti / Erwachsene € 3,00 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 20,00 biglietto famiglia / Familienticket
Begünstigte Tarife	€ 7,00 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit Behinderung

€ 3,00 alunni / Schüler
€ 20,00 supplemento visita guidata per classi
/ Aufpreis für geführte Besichtigung für
Schulklassen

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung	1
Notdienst Vorhanden	Ja
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	Servizio di navetta gratuito: Periodo e orari di erogazione del servizio
Vorgesehener Wert	Kostenloser Shuttlebus vom Waltherplatz: Zeitraum und Uhrzeiten, in denen der Dienst angeboten wird Periodo: da aprile a ottobre e a dicembre orario estivo dalle ore 10 alle ore 17.30 orario invernale dalle ore 10 alle ore 16.30 / Zeitraum: von April bis Oktober und im Dezember Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr servizio non attivo per mancanza fondi
Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Ingresso: Tempo di attesa allo sportello, in minuti
Vorgesehener Wert	Eintritt: Wartezeit an der Kassa, in Minuten max. 5 minuti / Minuten
Erreichter Wert	max. 5 minuti / Minuten
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	sito internet: Frequenza aggiornamento
Vorgesehener Wert	Internetseite: Aktualisierung der Internetseite settimanale / wöchentlich
Erreichter Wert	settimanale / wöchentlich
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	visite guidate individuali: frequenza quotidiana (mar-dom)
-----------	---

geführte Besichtigungen für Individualgäste an: Tägliches Angebot (Di - So)
n. 2 al giorno, una in tedesco (h. 15) ed una in italiano (h. 16) / 2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)
n. 2 al giorno / 2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Accettazione prenotazioni visite guidate: risposta alle prenotazioni via e-mail

Wir bieten geführte Besichtigungen für Gruppen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail

Vorgesehener Wert

entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen

Erreichter Wert

max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alle prenotazioni via mail

Wir bieten geführte Besichtigungen für Schulklassen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail

Vorgesehener Wert

entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen

Erreichter Wert

entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

offerte didattiche differenziate per fasce d'età: numero percorsi

didaktischen Angebote nach Altersgruppen aufgeteilt: Anzahl Parcours

Vorgesehener Wert

n. 3 percorsi / Varianten

Erreichter Wert

n. 4 percorsi / Varianten

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

organizzazione diverse manifestazioni: n. mostre

Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:

Anzahl Ausstellungen

Vorgesehener Wert

1

Erreichter Wert

1

Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. convegni
Vorgesehener Wert	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl Tagungen
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung Qualitätsstandard	0 Nein Dienstcharta
Indikator	organizzazione diverse manifestazioni: n. altri eventi
Vorgesehener Wert	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl anderer Events
Erreichter Wert	2
Ersatzleistung Qualitätsstandard	5 Nein Dienstcharta
Indikator	stampa pubblicazioni: frequenza pubblicazioni
Vorgesehener Wert	Veröffentlichung von Publikationen: Anzahl der Publikationen min. 2 all'anno, in occasione di ogni mostra e/o convegni
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
Vorgesehener Wert	Beantwortung von Beschwerden/Hinweisen entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Kalendertage ab Erhalt
Erreichter Wert	non sono arrivati reclami / es sind keine Reklamationen gekommen
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
Vorgesehener Wert	Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden/Hinweisen
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung	non sono arrivati reclami / es sind keine Beschwerden gekommen Ja

Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Aggiornamento della Carta dei servizi: periodicità dell'aggiornamento / Regelmäßigkeit der Aktualisierung der Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12
Erreichter Wert	aggiornamento regolare / regelmäßige Aktualisierung
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti: n. indagini (customer satisfaction)
Vorgesehener Wert	Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen
Erreichter Wert	Almeno 1 ogni 4 anni / min. 1 jede 4 Jahre 1
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Affluenza da parte dei nostri visitatori: frequenza media annua
Vorgesehener Wert	Besucherzahl: jährlich 35.000
Erreichter Wert	48769
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: frequenza aggiornamento sito web
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Frequenz Aktualisierung der Internetseite mensile
Erreichter Wert	trimestralmente / Trimestral
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi: risposta alla prenotazione via e-mail
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Annahme Reservierungen für Gruppen via Mail max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Erreichter Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Ersatzleistung	Nein

Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alla prenotazione via e-mail
Vorgesehener Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Erreichter Wert	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Beantwortung von Beschwerden und Hinweisen: Bearbeitungszeit entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Arbeitstage ab Erhalt
Erreichter Wert	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Beantwortung von Reklamation und Hinweisen seitens der Kunden 100%
Erreichter Wert	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Castel Rafenstein: aggiornamento della Carta dei Servizi: periodicità dell'aggiornamento
Vorgesehener Wert	Schloss Rafenstein: Aktualisierung der Dienstcharta
Erreichter Wert	Trimestrale / Trimestral
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator

Castel Rafenstein:
affluenza da parte dei visitatori: frequenza
media annua

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Schloss Rafenstein:
Besucherzahl
n. 200 visitatori / Besucher
n. 78 visitatori / Besucher
Nein
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

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
--	-------------

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

	Ja
--	-----------

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

22/04/2025