

2020 CULTURA - Fondazione "Ferruccio Busoni - Gustav Mahler" - Accademia
Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	67
N. utenti nell'anno	67 (docenti, accademisti, direttore artistico). /67 (Dozenten, Akademisten, Künstlerischer Leiter)
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	
ACCESSIBILITÀ	
Accessibilità (fisica) allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	lo sportello coincide con l'ufficio. Non ci sono tempi di attesa. Schalter und Büro sind dasselbe. Es gibt keine Wartezeiten.
Accessibilità telefonica allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Disponibilità call center/centralino	No
Orari attivi	
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	No
Orari attivi	
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	ascensori rampe
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	Sì
Accessibilità digitale	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	telefono, interfaccia web, posta cartacea, Facebook, E-mail, PEC
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	1

Descrizione dei servizi on-line	Iscrizione ai corsi dell'Accademia Gustav Mahler./ Anmeldeformular für die Meisterkurse der Gustav Mahler Akademie
Modulistica da scaricare	No
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	/
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	/
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
Periodicità aggiornamenti Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No No
Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	No
Numero campagne informative fatte	2
Numero brochure informative pubblicate	3
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Sì No per settore docenti/Dozenten annua Questionari di soddisfazione dei docenti (18 questionari)./Fragebogen für die Dozenten (18 Fragebogen) (da 1 a 4, 1= per nulla, 2= poco 3= molto 4= tantissimo e 1= inadeguato, 2= passabile, 3=confortevole, 4= ottimo)/ (von 1 bis 4, 1 = überhaupt nicht, 2 = ein bisschen 3 = sehr 4 = sehr viel und 1 = unzureichend, 2 = passabel, 3 = bequem, 4 = ausgezeichnet)
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	Percentuale di soddisfazione pari a 89,6%, basata su una media di 3,58 nella scala di valori adottata da 1 a 4./ Die Zufriedenheit liegt bei 89,6%, mit einem Durchschnitt von 3,58 auf einer Werteskala von 1 bis 4.
Descrizione della tabella tariffaria	I corsi di alto perfezionamento sono gratuiti per i musicisti e prevedono il pagamento da parte della Fondazione stessa di vitto e alloggio per i partecipanti. Anche i concerti sono ad ingresso libero, tranne uno, le cui tariffe vengono stabilite in accordo con il CDA della Fondazione e l'Ufficio Cultura del

Benchmarking	No
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Indicazioni procedure in bolletta	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	No
Info in bolletta/fattura	No
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

27/04/2020