

2020 CULTURA - "Fondazione Ferruccio Busoni – Gustav Mahler" - Concorso Busoni  
**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	<b>230</b>
N. utenti nell'anno	<b>300 ca.</b>
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	
<b>Accessibilità (fisica) allo sportello</b>	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	<b>25</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>lo sportello coincide con l'ufficio. Non ci sono tempi di attesa. Schalter und Büro sind dasselbe. Es gibt keine Wartezeiten.</b>
<b>Accessibilità telefonica allo sportello</b>	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	<b>25</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>0</b>
Disponibilità call center/centralino	<b>No</b>
Orari attivi	
<b>Accessibilità a numeri verdi</b>	
Disponibilità numeri verdi	<b>No</b>
Orari attivi domenica/festivi	
	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	<b>0</b>
<b>Accessibilità per disabili</b>	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>ascensori</b>
<b>Raggiungibilità con mezzi pubblici</b>	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
<b>Raggiungibilità con biciclette</b>	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>Sì</b>
<b>Accessibilità digitale</b>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>No</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>Facebook, WhatsApp, posta cartacea, E-mail, interfaccia web, telefono, Instagram, PEC</b>
<b>Web usability</b>	

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>1</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>Modulistica per iscrizione al Concorso Busoni in 5 lingue (italiano, tedesco, inglese, russo e cinese) con relativo bando di Concorso. Sul sito del Bolzano festival Bozen gestito dalla Fondazione Busoni - Mahler è inoltre possibile accedere al servizio di biglietteria online per l'acquisto dei biglietti di ingresso agli spettacoli in programma.</b>  <b>Anmeldeformular zum Busoni Wettbewerb und entsprechende Wettbewerbsbestimmungen in 5 Sprachen (italienisch, deutsch, englisch, russisch und chinesisch). Über die Webseite des Bolzano Festival Bozen, die von der Busoni-Mahler Stiftung verwaltet wird, gelangt man zum Online-Kartenverkauf für den Erwerb von Tickets der im Programm vorgesehenen Veranstaltungen.</b>
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>No</b>
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>36948</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>77469</b>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>No</b>
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b> <b>No</b>
Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	<b>Sì</b> <b>altro</b>
Numero campagne informative fatte	<b>5</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>2</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	<b>No</b> <b>No</b>
Descrizione della tabella tariffaria	<b>Abbonamento completo prezzo intero / Abonnement für den gesamten Wettbewerb Normalpreis 150,00 € Semifinali e finali solistiche biglietto intero / Solo Halbfinale und Solo Finale Normalpreis 10,00 € Finale musica da camera biglietto intero / Finale Kammermusik Normalpreis 25,00 €</b>

**Finalissima biglietto intero / Finale  
Normalpreis 35,00 €  
Abbonamento alle semifinali e finali solistiche  
prezzo intero / Abonnement für das Halbfinale  
und Solo Finale Normalpreis 80,00 €**

Agevolazioni tariffarie

**Over 65 (30% ca. sconto /Rabatt)  
Under 26 (30% ca. sconto /Rabatt)  
Abbonamento speciale docenti Conservatorio  
e scuole di musica / Sonderabonnement für  
Dozenten des Musikkonservatoriums und  
Musikschulen 50,00 €  
Studenti del conservatorio e scuole di musica  
ingresso gratuito /Studenten des  
Konservatoriums und der Musikschulen freier  
Eintritt  
Al concerto con la famiglia: un minore di 18  
anni accompagnato da un genitore biglietto ad  
1€ /Ins Konzert mit der Familie: Kinder unter  
18 Jahren in Begleitung einer Erwaxchsenen  
der Familie bekommt Karten für nur 1 €**

#### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza **0**

Servizio di pronto intervento  
Presente **No**

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate **0**

Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

#### **INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del  
servizio **No**

Relazione indicatori ARERA

