

2025 CULTURA - Fondazione F. Busoni - G. Mahler - Concorso Busoni  
**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12 **3314**

N. utenti nell'anno **3314**

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 **5**

domenica/festivi **non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine  
Wartezeiten. Schalter und Büro sind dasselbe**

**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 **5**

domenica/festivi **non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in  
min.) **non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine  
Wartezeiten. Schalter und Büro sind dasselbe**

Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali

domenica/festivi

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi  
relativi ad informazioni - albero fonico)

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali

domenica/festivi

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi  
relativi ad informazioni - albero fonico)

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche **parcheggi dedicati entro 100 m. dalla  
struttura  
ascensori**

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

## Raggiungibilità con biciclette

Presenza pista ciclabile fino al servizio	No
---	----

## Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
--	----

Numero applicazioni	
---------------------	--

Descrizione applicazioni	
--------------------------	--

Accessibilità tramite canali di comunicazione	
---	--

Tipologia di canale	telefono, Instagram, interfaccia web, PEC, E-mail, posta cartacea, Facebook
---------------------	---

(specificare altro)	
---------------------	--

## Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
---	----

Numero servizi online	2
-----------------------	---

Descrizione dei servizi on-line	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni Formulario di iscrizione alla Gustav Mahler Academy Anmeldeformular Busoni Wettbewerb Anmeldeformular Gustav Mahler Academy
---------------------------------	--

Modulistica da scaricare	Sì
--------------------------	----

Faq	Sì
-----	----

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	161274
---	--------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	224799
--	--------

## COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
--	----

Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	Sì
--	----

Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	pluriennale

Rendicontazione standard di qualità	Sì
-------------------------------------	----

Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
--	----

Relazione progetti di miglioramento	
-------------------------------------	--

Newsletter	
------------	--

Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	settimanale

Numero campagne informative fatte	903
-----------------------------------	-----

Numero brochure informative pubblicate	8
--	---

Attività e sistemi di customer satisfaction	
---	--

Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì
--	----

Customer quantitative fatte	Sì
-----------------------------	----

Articolazione	per settore
---------------	-------------

Specificare quali settori	Mahler Academy e Concorso Busoni
---------------------------	----------------------------------

Frequenza	pluriennale
-----------	-------------

Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Nel 2024, anno della tournee europea, non è stato proposto il questionario di soddisfazione
---	---

dei musicisti della Mahler Academy, perché non compatibile con la movimentazione quotidiana dell'orchestra.  
 Im Jahr 2024, dem Jahr der Europatournee, wurde der Fragebogen zur Zufriedenheit der Musiker der Mahler Academy nicht vorgelegt, da er mit der täglichen Bewegung des Orchesters nicht kompatibel war.

Indicare la scala utilizzata  
 (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)  
 Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )  
 Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)  
 Relazione indagine di soddisfazione del Gestore  
 Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

**Mahler Academy musica da camera/Kammermusik 02.09: Biglietto intero/Normalpreis: 20,00 Euro, Over 65,00: 15,00 Euro/Under 30: 10,00 Euro.**  
**Mahler Academy Concerto sinfonico/Symphonisches Konzert 10.09: Biglietto intero/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65 e Associazioni/Over 65 und Vereine: 18,00 Euro, Under 30: 10,00 Euro.**  
**Ferruccio Busoni International Piano Festival: 21.08-26.08: Biglietto intero/Normalpreis: 20,00 Euro, Over 65: 15,00 Euro, Under 30: 10,00 Euro.**  
**06.09: Biglietto intero/Normalpreis: 22,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.**  
**01.08 17.00h -01.08 20.15h: Biglietto normale/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.**  
**31.07 20.30h: Biglietto normale/Normalpreis: 40,00 Euro, Over 65: 32,00 Euro, Under 30: 20,00 Euro.**  
**31.07 16.00h, 31.07 18.30h 20.08 18.00h, 21.08 18.00h 22.08 18.00h, 23.08, 27.08, 28.08 Ingresso Libero-Fr. Eintritt**  
**Combiticket**  
**01.08 17.00h + 20.15h: Biglietto intero: 40,00 Euro, Over 65: 30,00 Euro, Under 30: 20,00 Euro.**

Agevolazioni tariffarie

**2: Over 65- Under 30.**

**QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza

**0**

Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>No</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0</b>
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	<b>sede amministrativa aperta agli utenti (ore settimanali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Stunden pro Woche).</b>
Valore previsto	<b>20</b>
Valore raggiunto	<b>30</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr).</b>
Valore previsto	<b>240</b>
Valore raggiunto	<b>244</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>aggiornamento sito web trilingue Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu.</b>
Valore previsto	<b>settimanale-jede Woche</b>
Valore raggiunto	<b>settimanale-jede Woche</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu.</b>
Valore previsto	<b>100%</b>
Valore raggiunto	<b>100%</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>pubblicazione sul sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unser Website.</b>

Valore previsto	<b>1 mese prima degli eventi-ein Monat vor den Konzerten</b>
Valore raggiunto	<b>1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<p><b>pubblicazione al link</b>  <b><a href="https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/">https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/</a></b>  <b>i report annuali dei reclami e delle segnalazioni</b>  <b>Veröffentlichung unter <a href="https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/">https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/</a></b>  <b>von den Beschwerden.</b></p>
Valore previsto	<b>entro il 28.02-innerhalb den 28.02.</b>
Valore raggiunto	<b>Nessun reclamo-Keine Beschwerde</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<p><b>pubblicazione in</b>  <b><a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'ano precedente.</b>  <b>Veröffentlichung unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> des jährlichen Überwachungsbericht der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr.</b>  <b>entro il 30.06-innerhalb den 30.06.</b>  <b>30.06.</b></p>
Valore previsto	<b>entro il 30.06-innerhalb den 30.06.</b>
Valore raggiunto	<b>30.06.</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<p><b>streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito</b>  <b><a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a></b>  <b>Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs</b>  <b>unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a>.</b></p>
Valore previsto	<b>realizzato-realisiert</b>
Valore raggiunto	<b>realizzato-realisiert</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<p><b>pubblicazione i risultati delle votazioni delle fasi</b>  <b>finali del Concorso sul sito</b>  <b><a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a></b>  <b>Die Anstimmungsergebnisse der letzten Phasen</b>  <b>des Wettbewerbs unter</b>  <b><a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a></b></p>

**veröffentlichen.**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**realizzato-realisiert  
realizzato-realisiert  
Sì  
Carta dei servizi**

Indicatore

**richiesta informazioni sui servizi offerti dalla  
Fondazione-comunicazione per email  
Anforderung von Informationen über die von der  
Stiftung angebotenen Dienstleistungen-  
Kommunikation per email.**

Valore previsto

**3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage  
nach Anfrage**

Valore raggiunto

**3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage  
nach Anfrage**

Indennizzo  
Standard

**Sì  
Carta dei servizi**

Indicatore

**iscrizione al Concorso Busoni, conferma  
della avvenuta iscrizione attraverso email  
automatica  
Busoni-Wettbewerb Anmeldungen,  
Bestätigung der  
Anmeldung per automatischer email.**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**immediato/sofort  
immediato/sofort  
Sì  
Carta dei servizi**

Indicatore

**iscrizione alla Mahler Academy, conferma  
della avvenuta iscrizione attraverso email  
automatica  
Anmeldung Mahler Academy, Bestätigung  
der Anmeldung per automatischer email.**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**immediato/sofort  
immediato/sofort  
Sì  
Carta dei servizi**

Indicatore

**Organizzazione di concerti per la cittadinanza  
nei quartieri  
Veranstaltung von Konzerten für die  
Bürgerschaft  
in den Stadtvierteln.**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**2  
4  
No  
Carta dei servizi**

Indicatore

**risposta ai reclami e alle segnalazioni-  
Antwort auf Beschwerde.**

Valore previsto

**15 giorni dal reclamo-15 Tage nach der**

Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>Beshwerden. Non sono giunti reclami-Keine Beschwerde Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>aggiornamento della carta dei servizi Aktualisierung der Charta für die Dienstqualität.</b>
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>semestrale/halbjährlich aggiornamento non necessario/Aktualisierung nicht nötig Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Impegno a verificare la soddisfazione degli utenti. Verpflichtung, die Zufriedenheit der Nutzer zu überprüfen.</b>
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>1 questionario ogni 3 anni- Ein Fragebogen alle 3 Jahren  Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---



Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Benchmarking **No**

---

Certificazioni di qualità  
Tipologia (sono possibili scelte plurime)  
Tipologia delle altre certificazioni

---

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 **Sì**  
Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **No**  
Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue **0**

(specificare) **0**

N. reclami annui

(specificare) **0**

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

---

14/04/2025