

JAHRESBERICHT

über die Qualität der Dienstleistungen

1) Qualitätsstandard

Ia Orientierung des Kunden:

Standard		Anzahl oder Prozentsatz	Entschädigung
Kunden-/Nutzerorientierung	Anzahl der jährlichen qualitativen und quantitativen Kontrollen der Nutzerzufriedenheit	1	

Analyse der Ergebnisse der Befragung customer satisfaction der Bürger-Nutzer im Laufe des Jahres

Im Laufe der Events, laut der im folgenden Punkt „Ernährungsaufklärung“ haben wir 2 Arten von Erhebungen durchgeführt:

- bei der Befragung an die Nutzer/Kunden haben wir insgesamt 10 Bewertungsbögen eingeholt, welche folgende Ergebnisse, zusammengefasst in einer Hauptfrage des Bogens, sahen:
 - 55,1% der befragten Nutzer/Kunden meinen, dass die Verkaufsstellen der Großmarkthalle ihre Bedürfnisse „Zufriedenheit“ erfüllen, 39,2% „ausreichend“ und 5,7% „nicht zufriedenstellend“.
- 1 ausgefüllter Bewertungsbogen, welcher von Lehrpersonen beim Besuch der Großmarkthalle mit einer Schulklasse (insgesamt haben an dem Besuch 20 Schüler teilgenommen):
 - ergaben, dass 100% der Lehrpersonen den Besuch insgesamt für „ausgezeichnet“ hielten, 100% würde nochmals die Großmarkthalle besuchen oder anderen weiterempfehlen.

DER STANDARD WURDE EINGEHALTEN

Ib Zugänglichkeit

Standard		Anzahl oder Prozentsatz	Entschädigung
Zugänglichkeit	% die Strukturen sollen für Menschen mit Behinderung zugänglich sein	100%	einen Korb mit Obst der Saison

Der Standard wurde im Laufe des ganzen Jahres 2017 EINGEHALTEN.

Ic Multimediale Zugänglichkeit

Standard		Anzahl oder Prozentsatz	Entschädigung
Multimediale Zugänglichkeit	% - Telefon und Fax - e-mail - Internet (Homepage) - Infoblatt / Infopoint	100%	einen Korb mit Obst der Saison

Der Standard wurde im Laufe des ganzen Jahres 2017 EINGEHALTEN.

II Zuverlässigkeit:

IIa

Standard		Anzahl oder Prozentsatz	Entschädigung
Beantwortung aller Beschwerden	% Antworten mit Begründung innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde	100%	einen Korb mit Obst und Gemüse der Saison

Im Jahr 2017 sind keine Beschwerden seitens der Nutzer eingetroffen.

I Ib

Standard		Anzahl oder Prozentsatz	Entschädigung
Die Anfragen werden schnell und ausreichend beantwortet	% Antworten mit Begründung innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde	100%	einen Korb mit Obst und Gemüse der Saison

Es wurden uns einige Tipps hauptsächlich von den Kunden der Großmarkthalle gegeben, Tipps die vor allem den Verkehr betreffen (z.B. Parkplatzmangel).

Wir berücksichtigen schon jetzt die von den Kunden abgegebenen Tipps.

DER STANDARD WURDE EINGEHALTEN

III Pünktlichkeit der Dienstleistungen:

Standard		Anzahl oder Prozentsatz	Entschädigung
Preislisten:	Obst und Gemüse	3 x wöchentlich	einen Korb mit Obst der Saison
	Fisch	1 x wöchentlich	einen Korb mit Obst der Saison
Beobachtungsstelle	Großhandel Groß- und Detailhandel Supermärkte und Detailhandel	1 x wöchentlich	einen Korb mit Obst der Saison

Die Preislisten und das Preisbarometer wurden über das ganze Jahr 2017 verfasst und in Realzeit auf unserer Homepage veröffentlicht, genauso wie in der Dienstcharta vorgesehen.

DER STANDARD WURDE EINGEHALTEN

IV Ernährungsaufklärung

IV a

Initiativen zur Förderung der gesunden Ernährung, zugunsten traditioneller Anbaumethoden unseres Gebiets nach Jahreszeit und zur Eindämmung der Teuerung Ernährung	<ul style="list-style-type: none">- an den Schulen und in der Großmarkthalle- Teilnahme an Events der Stadt Bozen- Zusammenarbeit mit den Vereinen	2 Mal jährlich
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

4. bis 7. April 2017 Teilnahme an "Wir Kinder radeln"

Die Besuche der Schulen in der Großmarkthalle:

24. Juli 2017 20 Schüler der Sommerschule Nals

DER STANDARD WURDE EINGEHALTEN

IV b

Gezielt informieren und den bewussten Konsum sicherer Lebensmittel fördern, traditionelle Anbaumethoden und den Konsum von Obst und Gemüse der Saison unterstützen und der Öffentlichkeit dazu Informationen vermitteln und Berücksichtigung der Teuerung	durch <ul style="list-style-type: none">- Verteilung von Saisonprodukten (Obst und Gemüse) aus unseren Gebieten und Lernmaterial zu diesem Thema für eine korrekte Ernährung:- in den Schulen oder bei Besichtigungen von Schulklassen der Großmarkthalle- im Laufe von verschiedenen Initiativen (Sport, Familie, ecc.) in Zusammenarbeit mit der Gemeinde Bozen und Vereinigungen unseres Landes- Zusammenarbeit mit Vereinen, um den Einkauf durch Einkaufsgruppen zu fördern	2 Mal jährlich
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

4. Oktober 2014 Fest der Großeltern und Enkelkinder in der Großmarkthalle in Zusammenarbeit mit UPAD und zugleich Thementag "Trauben";
25. Oktober 2014 Törggelen mit dem Fahrrad;
29. November 2014 Ausstellung "Weihnachtskekse, eine alte Tradition" sowie die 3. Ausgabe des „Wettkampfes der Pfarreien“ für den schönsten Adventskranz“.

Verschiedene Zusammenarbeiten, Treffen und Besichtigungen in der Großmarkthalle, hauptsächlich mit den lokalen Vereinigungen.

DER STANDARD WURDE EINGEHALTEN

2) Projekte zur Aktualisierung und Verbesserung im Jahr 2018

Für das Jahr 2018 haben wir vorgesehen:

9. bis 13. April "Wir Kinder radeln" (Gerichtsplatz)

Dezember - Weihnachtsmann

- die Beziehungen mit den Schulen, insbesondere was die Besuche in der Großmarkthalle seitens der Grundschüler mit ihren Lehrpersonen betrifft, weiterzuführen.

Bozen, den 12.06.2018

DER PRÄSIDENT

(RA Dr. Giovanni Polonioli)