

Wo sehen Sie in Bezug auf die Kundenorientierung Verbesserungspotential? Was sollte die AKM ändern, um besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen?

- Mehr Transparenz in der Berechnung, freundlicher Kundenservice, Schnellere Veranstaltungsgenehmigung, bessere Optionen für gratis Veranstaltungen.
- Teilweise ist die homepage nicht aufrufbar.
- Kein Geld für den Auftritt von kleinen Indie Bands verlangen!!!
- Transparenz - Es entsteht teilweise der Eindruck dass wir VeranstalterInnen die BittstellerInnen sind, vor wenn man eine kleinere Organisation vertritt. - Es ist untragbar dass ein, zb schlecht besuchte, Veranstaltung die nicht Kostendeckend ist noch zusätzlich durch die akm belastet wird. - QR-Codes müssen bis spätestens zum Tag der Veranstaltung übermittelt werden.
- Persönliche Ansprechperson!!!
- Transparenz bei der Abrechnung, wie werden die Beträge berechnet?
- Mehr Transparenz bei der Berechnung der Beiträge. Diese sind oft nicht nachvollziehbar!
- Die vielen automatisch generierten mail nerven. rückmeldungen zur nutzerfreundlichkeit haben bisher zu keiner veränderung geführt
- Seitdem wir eine neue Betreuerin haben bin ich was den Kundenkontakt angeht wunschlos glücklich.
- Mehr transparenz wie und ob die bezahlten Beträge auch bei den Künstler:innen ankommen. Bessere und klarere Information wie Veranstaltungen freigestellt werden können wenn Künstler:innen die auftreten nicht bei der AKM oder Vertragsorganisationen gemeldet sind.
- Auf Emails antworten
- Aus Veranstaltersicht muss ich sagen, gar nicht kundenorientiert. Größtes Problem ist die Intransparenz in jegliche Hinsicht, aber vor allem bei den Gebühren einer Einzelveranstaltung.
- Bei Eigenkompositionen der KünstlerInnen sind wir nicht sicher ob AKM oder nicht
- nachvollziehbare Preise
- Konkrete Informationen und Handlungsanleitungen sind auf der Homepage schwer bis gar nicht zu finden, weshalb ich auch bei eher "basic" Fragen persönlich nachfragen musste
- Fehlende Transparenz, wie viel kostet was, wofür muss ich zahlen
- Stornierung oder Verschiebung einer Veranstaltung bei Absage. Onlineeinmeldung der Besuchersanzahl und Daten der Einnahmenabrechnung.
- Den Rechnungen fehlen alle Details! Wie setzt sich der Betrag zusammen? Welche Berechnungsgrundlage wurde verwendet? Welche Tarifart (nach Eintritt, nach Platzvermögen, etc) wurde verwendet? Wurde ein Rabatt angewandt, wie der KUPF Rabatt?
- Früher wars sehr überheblich seitens AKM, seit Ein paar Jahren passt in etwa !
- Detail-Information über das Zustandekommen von Abgaben
- Online-Formulare Abspeichern/Zuordnung im Kundenportal von ähnlichen/bisherigen Veranstaltungen
- AKM-Meldung (Formular) vereinfachen
- Mehr Infos dort und da was die AKM alles anbietet, Zeitungen, Spots usw.
- Transparentere Berechnungsgrundlagen bzw. Abläufe, vollständige Informationen

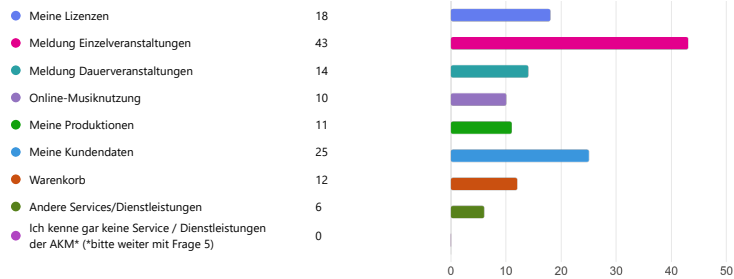
Was fehlt Ihnen bei der Rechnung? Was kann die AKM bei der Rechnungslegung verbessern?

- Zeitgerechte Übermittlung, ordentliche Aufschlüsselung der Beträge, Berücksichtigung von Gratis-Veranstaltungen.
- Angaben über meinen Rabatt, bei welche:r Künstler:in zu welchem Datum die AKM abgerechnet wurde (es befindet sich nur das Datum darauf)
- Es sollten mehrere Einzelveranstaltungen nicht auf eine Rechnung zusammengefasst werden, hinsichtlich Buchhaltung. - "Kupf-rabatt" scheint nicht auf!
- Dachverband % werden nicht angegeben bzw. gegenverrechnet
- Bitte transparent machen, wie der jeweilige Betrag zustande kommt. Der verrechnete Betrag ist sonst nicht nachvollziehbar und wirkt "zufällig".
- Transparenz
- Genaue Berechnung der einzelnen Abrechnungen, was, warum, wie verrechnet wird. Welche Faktoren einbezogen werden bei Fassungsraumabrechnung und Einnahmenabrechnung
- Wo genau fließt das Geld hin, was bekommen die Künstler:innen, ...
- Nur Veranstaltungen verrechnen, die auch stattgefunden haben. In Betracht ziehen, dass wir hier ehrenamtlich arbeiten, die AKM aber professionell. Also: uns so wenig Arbeit wie möglich machen.
- Man könnte regelmäßig das gleiche Event mit exakt gleich vielen Besuchern und Ticketpreisen anmelden und man erhält dennoch jedes Mal einen anderen Betrag auf der Rechnung. Zusätzlich wurden die angewendeten Rabatte noch nie auf einer Rechnung dargestellt. Das artet dahingehend aus, dass man auf der ersten Rechnung meistens einen exorbitant hohen Betrag liest. Auf Nachfrage heißt es meistens "ach ja, der Rabatt ist ja noch nicht abgezogen, eine neue Rechnung kommt per Mail". Vom hohen Betrag der ersten Rechnung eingeschüchtert, ist man dann über die Höhe des Betrags der korrigierten Rechnung dann gar nicht so überrascht und stellt auch die Intransparenz kaum noch in Frage. Es fühlt sich an, als würde die AKM bewusst mit dieser psychologischen Keule eines ersten, äußerst überhöhten, Rechnungsbetrags arbeiten. Oder sie hoffen darauf, dass manche tatsächlich die erste, überbezahlte Rechnung einfach bezahlen? Schweinerei, hat sich seit 2018 kaum verändert.
- Angemessene Preise ohne Schock-Effekt
- Die Begünstigung lt Rahmenvertrag der IG Kultur könnte angeführt werden
- Mehr Transparenz
- Veranstaltungsname. Nummer
- Den Rechnungen fehlen alle Details! Wie setzt sich der Betrag zusammen? Welche Berechnungsgrundlage wurde verwendet? Welche Tarifart (nach Eintritt, nach Platzvermögen, etc) wurde verwendet? Wurde ein Rabatt angewandt, wie der KUPF Rabatt?
- Bei der Rechnung sollte unbedingt dabeistehen, um welche Veranstaltung es sich gehandelt hat, nicht nur eine Auftragsnummer.
- Wofür zahle ich und wofür nicht? Woraus setzt sich die Rechnung zusammen? Gibt es Pauschal-Preise? Wofür gibt es Rabatt?
- Angabe, wie man auf den Rechnungsbetrag kommt
- detaillierte Angaben zur Leistung und Leistungszeitraum, Grund der Rechnungslegung,

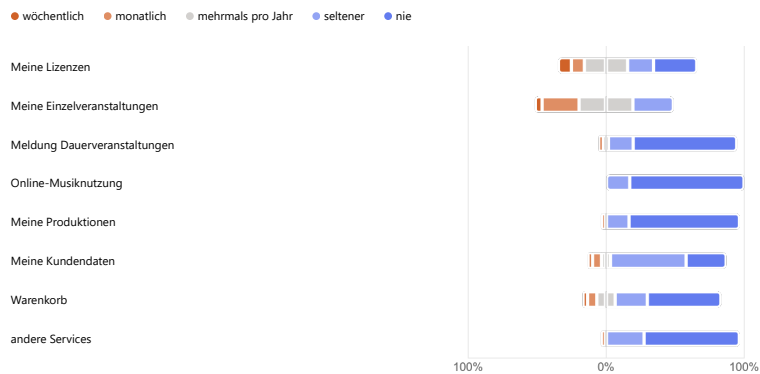
Übersicht über Antworten Aktiv



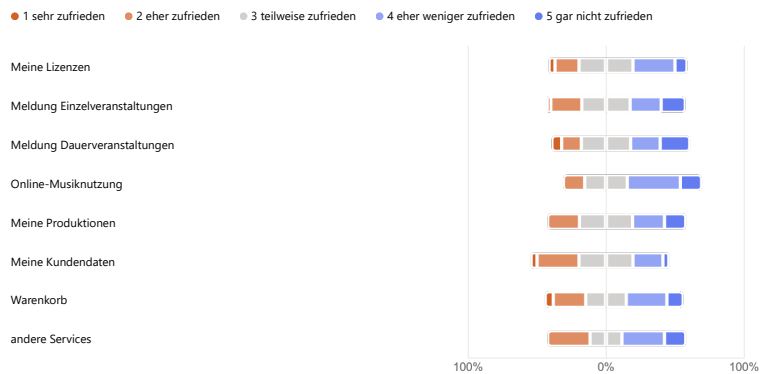
1. Welche der nachfolgend genannten **Online-Services bzw. -Dienstleistungen der AKM** kennen Sie, wenn auch nur dem Namen nach?



2. **Wie häufig** nutzen Sie die einzelnen **Online-Services bzw. -Dienstleistungen der AKM**?



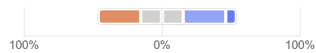
3. **Wie zufrieden** sind Sie mit den folgenden **Online-Services bzw. -Dienstleistungen der AKM**. Bitte bewerten Sie anhand der Schulnote nskala von 1 = sehr zufrieden bis 5 = gar nicht zufrieden.



4. Wie **benutzerfreundlich** empfinden Sie die folgenden **Online-Services bzw. -Dienstleistungen der AKM**? Bitte bewerten Sie jeden Bereich anhand der der Schulnotenskala von 1 = sehr zufrieden bis 5 = gar nicht zufrieden.



andere Services



5. Welche **weiteren Services bzw. Dienstleistungen** wünschen Sie sich von der AKM?

17
Antworten

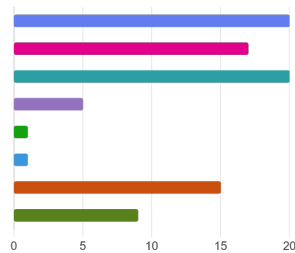
Neueste Antworten

"mehr Infos zu den einzelnen Punkten, welche Informationen bei Meldung Einzelver..."
...

4 Befragten (24%) antworteten Man für diese Frage.

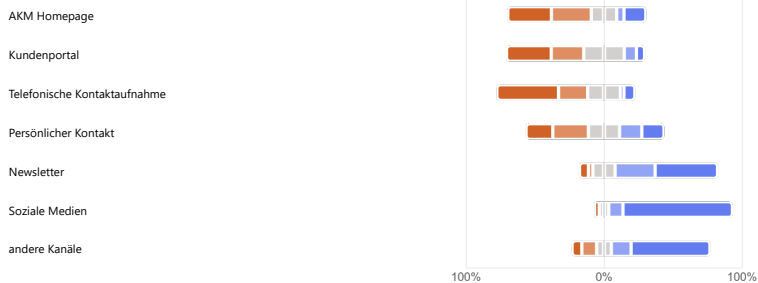
6. Wie **informieren** Sie sich **über aktuelle Themen** rund um die **AKM**? Welche der folgenden Kanäle nutzen Sie **zumindest fallweise**, um sich über die AKM zu informieren?

AKM Homepage	20
Kundenportal	17
Telefonische Kontaktaufnahme mit der AKM	20
Persönlicher Kontakt mit der AKM	5
Newsletter	1
Soziale Medien	1
Andere Kanäle (z.B. KUPF ÖÖ)	15
Ich informiere mich gar nicht über die AKM	9



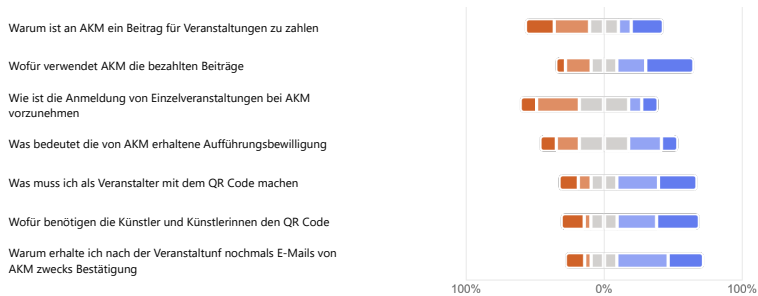
7. Und **wie wichtig** sind Ihnen die folgenden **Informationskanäle** bezüglich der AKM jeweils?

1 sehr wichtig 2 eher wichtig 3 teilweise wichtig 4 eher weniger wichtig 5 gar nicht wichtig



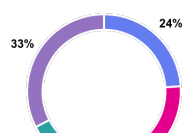
8. Wie gut fühlen Sie sich **über** die verschiedenen **Prozesse und Abläufe der AKM informiert**?

1 sehr gut informiert 2 eher gut informiert 3 teilweise informiert 4 eher weniger gut informiert 5 gar nicht gut informiert



9. Mit der **Aufführungsbewilligung** erhalten Sie einen QR-Code. Wie verwenden Sie den **QR-Code** in weiterer Folge?

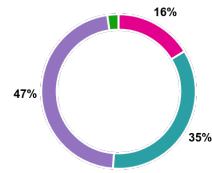
Ich mache nichts Weiteres mit dem QR-Code. Das Dokument bleibt bei mir.	11
Ich leite das Dokument mit dem QR-Code an die auftretenden Künstlerinnen und Künstler weiter.	11
Ich übergebe das Dokument mit dem QR-Code im Rahmen der Veranstaltung an die bei mir...	9
Ich lasse das Dokument mit dem QR-Code nicht...	17





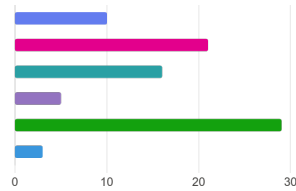
10. **Wie häufig** treten Sie für gewöhnlich mit der **AKM in Kontakt** - unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich, telefonisch oder schriftlich stattfindet?

Wöchentlich	0
Monatlich	7
Mehrmals pro Jahr	15
Seltener	20
Nie	1



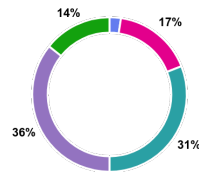
11. **Weshalb** treten Sie mit der **AKM in Kontakt**? Bitte wählen Sie aus der folgenden Liste alle **Gründe** aus, aus denen Sie bereits einmal Kontakt mit der AKM aufgenommen haben:

Ich kann benötigte Informationen auf der Homepage nicht finden.	10
Ich benötige Hilfe bei den Prozessen (z.B. Veranstaltungsmeldung)	21
Ich habe eine Reklamation	16
Ich benötige Auskunft zu meinen Daten	5
Ich habe Fragen zur Rechnung	29
Sonstiges	3



12. **Wie kundenorientiert** empfinden Sie alles in allem den Kontakt mit der **AKM**?

1 = sehr kundenorientiert	1
2 = eher kundenorientiert	7
3 = teilweise kundenorientiert	13
4 = eher weniger kundenorientiert	15
5 = gar nicht kundenorientiert	6



13. Wo sehen Sie in Bezug auf die Kundenorientierung **Verbesserungspotential**? Was sollte die AKM ändern, um besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen?

24
Antworten

Neueste Antworten
...

6 Befragten (25%) antworteten AKM für diese Frage.

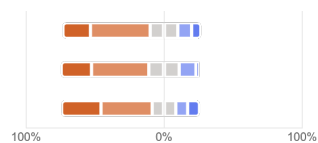
14. **Wie freundlich** erleben Sie die **Mitarbeiterinnen der AKM** im persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt alles in allem? Bitte bewerten Sie anhand der Schulnotenskala von "1 = sehr freundlich" bis "5 = gar nicht freundlich".

1 sehr freundlich	2 eher freundlich	3 teilweise freundlich	4 eher weniger freundlich	5 gar nicht freundlich
-------------------	-------------------	------------------------	---------------------------	------------------------

Persönlicher Kontakt

Telefonischer Kontakt

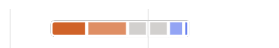
Schriftlicher Kontakt



15. **Wie kompetent** erleben Sie die **Mitarbeiterinnen der AKM** im persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt alles in allem?

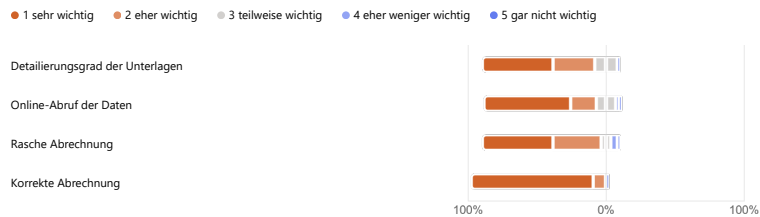
1 sehr kompetent	2 eher kompetent	3 teilweise kompetent	4 eher weniger kompetent	5 gar nicht kompetent
------------------	------------------	-----------------------	--------------------------	-----------------------

Persönlicher Kontakt

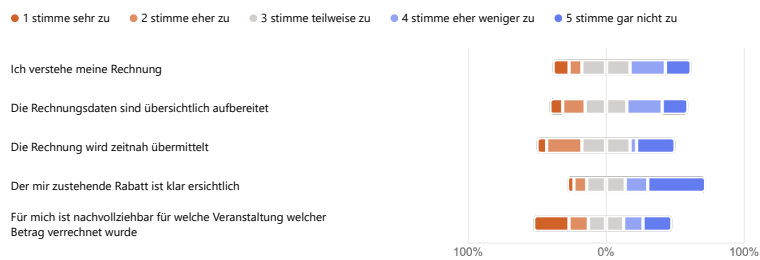




16. Wie **wichtig** sind Ihnen die folgenden **Aspekte** bei der **Abrechnung der AKM**?



17. Wie sehr **stimmen** Sie den folgenden **Aussagen zur Abrechnung der AKM** zu?



18. Was **fehlt** Ihnen **bei der Rechnung**? Was kann die AKM bei der Rechnungslegung **verbessern**?

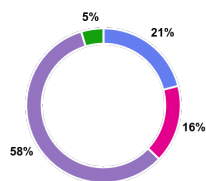
19
Antworten

Neueste Antworten
...

7 Befragten (37%) antworteten Rechnung für diese Frage.

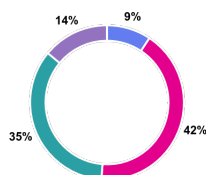
19. Bitte beantworten Sie abschließend noch ein paar allgemeine Fragen zu Ihrer Person für statistische Zwecke. Sie sind?

- männlich 9
- weiblich 7
- divers 0
- als Unternehmen / Verein bei der AKM gemeldet 25
- keine Angabe 2



20. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

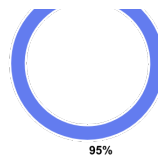
- bis 30 Jahre 4
- 31 bis 50 Jahre 18
- 50 Jahre und älter 15
- keine Angabe 6



21. Welcher Dachorganisation gehören Sie an?



● KUPF OÖ	42
● Kulturvernetzung Niederösterreich	1
● Sonstiges	1



22. Wieviele Veranstaltungen führen Sie jährlich durch?

● bis 20 Veranstaltungen	29
● 20 bis 40 Veranstaltungen	7
● 40 bis 60 Veranstaltungen	1
● mehr als 60 Veranstaltungen	4
● keine Angabe	2

