

2023 KULTUR - Unabhängig Körperschaft "Teatro Stabile BZ
Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2022-31.12.2022)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **92913**

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

ZUGÄNLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten **50**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **5**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern
vor Ort (in Min.) **2**

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten **50**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **5**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale **Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **5**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **50**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.

Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen) **2**

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.

Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren **Rampen
Aufzüge**

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der **Ja**

Struktur

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Ja**

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)

Anzahl der Anwendungen

Beschreibung der Anwendungen

Ja

1

Aapp ufficiale e gratuita per i dispositivi Android e iOS.

Intuitiva e semplice da utilizzare, l'applicazione intende fornire un ulteriore servizio agli spettatori e ai cittadini: gli utenti avranno a portata di mano i dettagli e gli orari di ogni spettacolo, recita per recita, sempre aggiornati in tempo reale e potranno acquistare comodamente i biglietti.

Attraverso l'app è possibile

ACQUISTO IN APP

Acquistare i biglietti direttamente attraverso le pagine dell'app con la possibilità di scegliere il posto manualmente sulla mappa oppure usufruire dell'opzione best seat che sceglierà per te in base alle disponibilità in sala.

INFO SPETTACOLI

Consultare la presentazione degli spettacoli insieme al calendario delle recite e conoscerne la durata.

SCHEDA DI SALA

Scaricare le schede di sala e leggerle direttamente sul tuo smartphone, così da averle sempre a portata di mano prima e dopo lo spettacolo

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle

(anderes angeben)

Email, Post, PEC, Instagram, Facebook, Internetseite, WhatsApp, Anderes, Telefon, Twitter news letter

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage

Ja

Anzahl der Online-Dienstleistungen

3

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

**Stagioni teatrali
Laboratori teatrali (iscrizioni)
Archivio storico digitale**

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Ja

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

59808

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche)

93665

auf deiner Webseite)

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Nein

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Ja

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

mehrfährig

Rechnungslegung Qualitätstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Ja

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Ja

Wie oft? (angeben)

anderes

Anzahl der durchgeführten

7

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten

6

Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art

Nein allgemein

Bereiche spezifizieren

Wie oft?

jährlich

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?

Anzahl Befragte/Nutzer

Benutzte Bewertungsskala

(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

Sala Grande

ABO TRIENNALE

Platea Poltronissima € 315- Intero € 281-

Galleria Intero € 236

ABO ANNUALE

Platea Poltronissima € 140- Intero € 125-

Galleria Intero € 105

BIGLIETTI SINGOLI

**Platea Poltronissima € 26- Intero € 23-
Galleria Intero € 14**

**Teatro Studio
ABO ANNUALE Intero € 150
BIGLIETTI SINGOLI Intero € 14**

Begünstigte Tarife

**Sala Grande
ABO TRIENNALE
Platea: Ridotto Cral € 191Ridotto* € 213-Over
65 € 202
Under 26 e possessori Carta Giovani Nazionale
€ 146 (in omaggio un secondo abbonamento
under 26)
Under 20 € 101 (in omaggio un secondo
abbonamento under 26)
Galleria:Ridotto Cral € 157Ridotto* € 180-
Over 65 € 168
Under 26 e possessori CGN € 101 (in omaggio
un secondo abbonamento under 26)
Under 20 € 67 (in omaggio un secondo
abbonamento under 26)
ABO ANNUALE
Platea Ridotto Cral € 85-Ridotto* € 95-Over
65 € 90
Under 26 e possessori CGN € 65 (in omaggio
un secondo abbonamento under 26)
Under 20 € 45 (in omaggio un secondo
abbonamento under 20)
Galleria Ridotto Cral € 70-Ridotto* € 80- Over
65 € 75
Under 26 e possessori CGN € 45 (in omaggio
un secondo abbonamento under 26)
Under 20 € 30 (in omaggio un secondo
abbonamento under 20)
BIGLIETTI SINGOLI
Platea: Over 65 € 17 Under 26 e possessori
CGN € 12 Under 20 € 9
Galleria:Over 65 € 12 Under 26 e possessori
CGN € 9 Under 20 € 6
..altre riduzioni/agevolazioni**

**QUALITÄT DER ORGANISATION UND
VERWALTUNG**

Videoüberwachung	0
Notdienst Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	Pronto soccorso e antincendio
Kontinuität des Dienstes Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	Nein
Bericht ARERA	

Indikator	Offriamo servizi accessibili all'utenza I tempi di apertura al pubblico degli uffici, in ore
Vorgesehener Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì
Erreichter Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Offriamo servizi accessibili all'utenza I tempi di reperibilità telefonica, in ore
Vorgesehener Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì
Erreichter Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Offriamo servizi accessibili all'utenza Frequenza aggiornamento della sezione dedicata all'utenza (con modulistica aggiornata scaricabile)
Vorgesehener Wert	Aggiornamento immediato
Erreichter Wert	Aggiornamento immediato
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio storico digitale N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n.10 stagioni teatrali Immagini di scena
Erreichter Wert	n.10 stagioni teatrali Immagini di scena
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio storico digitale N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n.10 stagioni teatrali Testi di scena
Erreichter Wert	n.10 stagioni teatrali Testi di scena
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio storico digitale N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n.10 stagioni teatrali Foto
Erreichter Wert	n.10 stagioni teatrali Foto
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n. 10 rassegne stampa
Erreichter Wert	n. 10 rassegne stampa
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi
Erreichter Wert	n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici
Erreichter Wert	n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n. 5 stagioni teatrali copioni
Erreichter Wert	n. 5 stagioni teatrali copioni
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti
Vorgesehener Wert	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione
Erreichter Wert	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Offriamo ai nostri utenti condizioni vantaggiose per l'acquisto di abbonamenti o biglietti attraverso sinergie con Enti,

Istituzioni o Aziende (*)**n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale**Ja****Dienstcharta**

Indikator

Richiesta cambio turno per abbonati (e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800) Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi entro 24 ore (nei giorni lavorativi**Ja****Dienstcharta**

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Indikator

Produzione di uno spettacolo e messa in scena di testi di un autore contemporaneo vivente italiano (*)

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena**Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale****Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale****Ja****Dienstcharta**

Indikator

Aggiorniamo il sito Web

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Frequenza aggiornamento**Almeno 1 volta in settimana****Almeno 1 volta in settimana****Ja****Dienstcharta**

Indikator

Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*)

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Periodo di presentazione**entro il 30.09****eseguita 19.09.2022****Ja****Dienstcharta**

Indikator

Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Garanzia % di risposta**Garanzia 100% di risposta****Ja****Dienstcharta**

Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni (*) Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione entro 15 giorni Ja Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi Periodicità dell'aggiornamento Annuale Annuale Ja Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico) n. indagini (customer satisfaction) Almeno 1 ogni 3 anni non eseguito Ja Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	I nostro pubblico può prenotare incontri con professionisti dello spettacolo per realizzare corsi di teatro (*) Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione a info@teatro-bolzano.it in ore Max. 24 h. nei giorni lavorativi Max. 24 h. nei giorni lavorativi Ja Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	
Indikator Vorgesehener Wert	

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen

zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden
Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein
Nein
Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

digital
Nein
von 15 bis 20 Tagen

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

12/07/2023