

2024 KULTUR - Unabhängig Körperschaft "Teatro Stabile BZ

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2023-31.12.2023)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	147568
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	92913
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	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 Öffnungsstunden	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)

Ja

Anzahl der Anwendungen

1

Beschreibung der Anwendungen

App ufficiale e gratuita per i disp. Android e iOS. Intuitiva e semplice, l'app fornisce un servizio: gli utenti hanno i dettagli e gli orari di ogni spettacolo, recita per recita, sempre agg. in tempo reale e potranno acquistare i biglietti. / Offizielle, kostenlose App für Android/iOS Intuitiv und einfach: Benutzer haben die Details und Zeiten der einzelnen Stücke, immer in Echtzeit aktualisiert und können Tickets kaufen ACQUISTO IN APP - Acquistare i biglietti direttamente attraverso le pag. dell'app con la poss. di scegliere il posto manualmente sulla mappa o usufruire dell'opzione best seat che sceglierà in base alle disponibilità in sala./Kauf von Tickets direkt über die App, Möglichkeit zur Sitzplatzwahl INFO SPETTACOLI - Consultare la presentazione degli spettacoli ins. al calendario delle recite e vedere la durata./Auskunft über die Shows und die Spieldauer SCHEDE DI SALA-Scaricare le schede di sala e leggerle su smartphone/Karten herunterladen und auf dem Smartphone anzeigen

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle

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

(anderes angeben)

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 /Theater Spielzeiten
Theaterworkshops (Anmeldung)
Historisches digitales Archiv**

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Ja

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

192572

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

259050

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-

ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1
Aktualisierungsabstände	mehrfährig
Rechnungslegung Qualitätsstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	10
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	6
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	
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- Gall. Intero € 236 - ABO ANNUALE Platea Poltronissima € 140- Intero € 125- Gall. Intero € 105 BIGLI. SINGOLI - Platea Poltronissima € 26- Intero € 23- Gall. Intero € 14 - Teatro Studio - ABO ANN. Intero € 150 BIGL. SINGOLI Intero € 14/ Großer Saal - ABO TR. Stände Poltronissima € 315- Voll € 281- Gal.

**Voll € 236 - ABO jährlich - Parkett
Poltronissima € 140- Voll € 125- Gal. Voll € 105 - EINZELTICKETS - Parkett Poltronissima € 26- Voll € 23- - Galerie Voll € 14 - Studio Theater / JAHRESKARTEN Voll € 150
EINZELKARTEN Voll € 14 -**

Begünstigte Tarife

Sala GrandeABO TRIENNALE Platea: Rid. Cral € 191Ridotto* € 213-Over 65 € 202Under 26 e poss. C. Giovani Nazionale € 146 (in omaggio un secondo abb. under 26)Under 20 € 101 (in omaggio un 2. abb. under 26)Gall.:Ridotto Cral € 157Ridotto* € 180-Over 65 € 168 - Under 26 e poss. CGN € 101 (in omaggio 2. abb. under 26) -Under 20 € 67 (in omaggio 2. abb. under 26) -ABO ANN. -Platea Ridotto Cral € 85-Ridotto* € 95-Over 65 € 90 -Under 26 e possessori CGN € 65 (in omaggio 2. abb. o under 26) -Under 20 € 45 (in omaggio 2. abb. under 20) -Gall. Ridotto Cral € 70-Ridotto* € 80- Over 65 € 75 -Under 26 e possessori CGN € 45 (in omaggio 2. abb. under 26) - Under 20 € 30 (in omaggio 2. abb. under 20) - BIGLIETTI SINGOLI -Platea: Over 65 € 17 Under 26 e possessori CGN € 12 Under 20 € 9 -Gall. :Over 65 € 12 Under 26 e possessori CGN € 9 Under 20 € 6 - ..altre riduzioni/age - /Sala GrandeABO TRIENNALE Platea: Ermäßig Cral € 191Ridotto* € 213-Über 65 € 202Under 26 und Carta Giovani Nazionale Inhab

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

Ja

Bericht ARERA

Indikator

**Offriamo servizi accessibili all'utenza / Wir bieten Dienstleistungen, die für die Benutzer zugänglich sind
I tempi di apertura al pubblico degli uffici, in ore /Öffnungszeiten der Büros für die Öffentlichkeit, in Stunden**

Vorgesehener Wert

20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags

Erreichter Wert

20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags

Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Offriamo servizi accessibili all'utenza / Wir bieten Dienstleistungen, die für die Benutzer zugänglich sind I tempi di reperibilità telefonica, in ore / Die Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit der Büros, in Stunden
Vorgesehener Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Erreichter Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Offriamo servizi accessibili all'utenza / Wir bieten Dienstleistungen, die für die Benutzer zugänglich sind Frequenza aggiornamento della sezione dedicata all'utenza (con modulistica aggiornata scaricabile) / Häufigkeit der Aktualisierung des Bereichs für Benutzer (mit aktualisierten Formularen zum Herunterladen)
Vorgesehener Wert	Aggiornamento immediato / Sofortige Aktualisierung
Erreichter Wert	Aggiornamento immediato / Sofortige Aktualisierung
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio storico digitale / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen historischen Archiv N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/ / Anz. digitale historische Theaterreihen über den Link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n.10 stagioni teatrali Immagini di scena / 10 Theatersaisons Bühnenbilder
Erreichter Wert	60
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio storico digitale / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen historischen Archiv

**N. rassegne teatrali digitali storiche
disponibili al link
<http://www.teatro-bolzano.it/> / Anz. digitale
historische
Theaterreihen über den Link
<http://www.teatro-bolzano.it/>**

Vorgesehener Wert

**n.10 stagioni teatrali Testi di scena / 10
Theatersaisons Bühnentexte**

Erreichter Wert

10

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

**Promoviamo l'accesso al nostro
Archivio storico digitale / Wir fördern den
Zugang zu unserem
Digitalen historischen Archiv
N. rassegne teatrali digitali storiche
disponibili al link
<http://www.teatro-bolzano.it/> / Anz. digitale
historische
Theaterreihen über den Link
<http://www.teatro-bolzano.it/>**

Vorgesehener Wert

**n.10 stagioni teatrali Foto / 10 Theatersaisons
Fotos**

Erreichter Wert

1322

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

**Promoviamo l'accesso al nostro
Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern
den Zugang zu unserem
Digitalen zeitgenössischen Archiv
N. rassegne teatrali digitali contemporanee
disponibili al link
<http://www.teatro-bolzano.it/>
/ Anz. digitale zeitgenössische
Theaterreihen
verfügbar über den Link
<http://www.teatro-bolzano.it/>**

Vorgesehener Wert

n. 10 rassegne stampa / 10 Presseschauen

Erreichter Wert

39

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

**Promoviamo l'accesso al nostro
Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern
den Zugang zu unserem
Digitalen zeitgenössischen Archiv
N. rassegne teatrali digitali contemporanee
disponibili al link
<http://www.teatro-bolzano.it/>**

Vorgesehener Wert	/ Anz. digitale zeitgenössische Theaterreihen verfügbar über den Link http://www.teatro-bolzano.it/ n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi / 10 Theatersaisons Kostümentwürfe
Erreichter Wert	43
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen zeitgenössischen Archiv N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/ / Anz. digitale zeitgenössische Theaterreihen verfügbar über den Link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici / 5 Theatersaisons
Erreichter Wert	34
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	
Indikator	Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen zeitgenössischen Archiv N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/ / Anz. digitale zeitgenössische Theaterreihen verfügbar über den Link http://www.teatro-bolzano.it/
Vorgesehener Wert	n. 5 stagioni teatrali copioni / 5 Theatersaisons Regiebücher
Erreichter Wert	6
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter /Unsere Benutzer können sich für den Newsletter anmelden Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti/ Antwortzeit auf die Anmeldung, in Minuten
Vorgesehener Wert	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione /Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung

Erreichter Wert	isposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung
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 (*) / Wir bieten unseren Benutzern vorteilhafte Bedingungen für den Kauf von Abonnements oder Karten durch Synergien mit Körperschaften, Institutionen oder Unternehmen
Vorgesehener Wert	n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti / Anz. der Kooperationen zur Förderung des Kaufs von Abonnements/Karten für Benutzer
Erreichter Wert	almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale / wenigstens 2
Ersatzleistung	6
Qualitätsstandard	Ja
Indikator	Dienstcharta
Indikator	Richiesta cambio turno per abbonati / Unsere Abonnenten können den Turnuswechsel anfordern
Vorgesehener Wert	(e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800) Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore / Antwortzeit auf die Anforderung der Turnusänderung, in Stunden
Erreichter Wert	max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)
Ersatzleistung	max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)
Qualitätsstandard	Ja
Indikator	Dienstcharta
Indikator	Produzione di uno spettacolo e messa in scena di testi di un autore contemporaneo vivente italiano (*)/ Produktion einer Aufführung und Inszenierung von Texten eines lebenden zeitgenössischen italienischen Autors
Vorgesehener Wert	n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena/ Anz. Zeitgenössische Theaterveranstaltungsreihen Inszenierungen
	Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale /

Erreichter Wert	Wenigstens 1 pro Theatersaison 4
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Aggiorniamo il sito Web /Wir aktualisieren die Website Frequenza aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung
Vorgesehener Wert	Almeno 1 volta in settimana/Wenigstens 1-mal pro Woche
Erreichter Wert	1 volta in settimana/ 1-mal pro Woche
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*)/Jedes Jahr präsentieren wir den Bürgern den Rückblick auf die Theatersaison Periodo di presentazione / Präsentationszeitraum
Vorgesehener Wert	entro il 30.09 / Bis zum 30.09.
Erreichter Wert	eseguita 06.09.2023 /ausgeführt am 06.09.2023
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni
Vorgesehener Wert	Garanzia % di risposta/ Antwortgarantie in %
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni (*)/ Wir antworten auf Beschwerden und Hinweise
Vorgesehener Wert	Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione/ Garantie einer Antwortzeit
Erreichter Wert	entro 15 giorni/ innerhalb von 15 Tagen nach Empfang
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi/ Aktualisierung der Charte der Qualität der Dienste
Vorgesehener Wert	Periodicità dell'aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung
Erreichter Wert	Annuale/ Jährlich non eseguito in quanto non necessario per l'anno 2023/ nicht ausgeführt, da für das Jahr 2023 nicht erforderlich
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta

Indikator

**Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico)/ Wir verpflichten uns zur Überprüfung der Benutzerzufriedenheit (Veranstalter/Publikum)
n. indagini
(customer satisfaction)/ Anz. Umfragen
(customer satisfaction)**

Vorgesehener Wert

Almeno 1 ogni 3 anni/ Wenigstens 1 alle 3 Jahre

Erreichter Wert

non eseguito/ nicht ausgeführt

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

I nostro pubblico può prenotare incontri con professionisti dello spettacolo per realizzare corsi di teatro (*)/ Unser Publikum kann sich für Treffen mit Theaterprofis zur Realisierung von Theaterkursen vormerken lassen

Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione a info@teatro-bolzano.it in ore/Antwortzeit auf die Vormerkungen für info@teatro-bolzano.it in Stunden

Vorgesehener Wert

Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std. an Werktagen

Erreichter Wert

Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std. an Werktagen

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

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

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

Nein
Nein

Informationen auf der Internetseite	Nein
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	Ja
Art	digital
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 15 bis 20 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

27/09/2024