

2025 KULTUR - Unabhängig Körperschaft "Teatro Stabile BZ

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	213568
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	66660
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	
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

(anderes angeben)

Telefon, Instagram, Internetseite, WhatsApp, Anderes, PEC, Email, Post, Facebook, Twitter news letter, linkedin, you tube, spotyfi, pinterest

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
Biglietteria e abbonamenti
News
Theater Spielzeiten
Theaterworkshops (Anmeldung)
Historisches digitales Archiv
Tickets und Dauerkarten
news**

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Ja

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	112356
--	---------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	159281
---	---------------

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
---	-------------

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
---------------------------------	-----------

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1
---	----------

Aktualisierungsabstände	mehrfährig
-------------------------	-------------------

Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
----------------------------------	-----------

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
--	-----------

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden	Ja
----------------------	-----------

Wie oft? (angeben)	wöchentlich
--------------------	--------------------

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	8
---	----------

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	6
--	----------

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- 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

Vorgesehener Wert	für die Öffentlichkeit, in Stunden
Erreichter Wert	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Ersatzleistung	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
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	Ja
Qualitätsstandard	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	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 Immagini di scena / 10 Theatersaisons Bühnenbilder
Erreichter Wert	19
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 Testi di scena / 10 Theatersaisons Bühnentexte
Erreichter Wert	16
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	720
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	93
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/>
n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi / 10
Theatersaisons Kostümentwürfe
23
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

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/>
n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici / 5
Theatersaisons
21
Ja

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

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/>
n. 5 stagioni teatrali copioni / 5
Theatersaisons Regiebücher
8
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Indikator

I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter / Unsere Benutzer können sich für den Newsletter anmelden

Vorgesehener Wert	Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti/ Antwortzeit auf die Anmeldung, in Minuten
Erreichter Wert	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung
Ersatzleistung	isposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung
Qualitätsstandard	Ja
Indikator	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	20
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)
Erreichter Wert	Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore / Antwortzeit auf die Anforderung der Turnusänderung, in Stunden
Ersatzleistung	max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)
Qualitätsstandard	max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)
Indikator	Ja
Vorgesehener Wert	Dienstcharta
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
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
n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena/ Anz. Zeitgenössische Theaterveranstaltungsreihen Inszenierungen
Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale /
Wenigstens 1 pro Theatersaison
16**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

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 13.06 e 20.09.2024 /ausgeführt am 13.06 e 20.09.2024

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni
Garanzia % di risposta/ Antwortgarantie in %
100%**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

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
Periodicità dell'aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Annuale/ Jährlich
non eseguito in quanto non necessario per
l'anno 2023/ nicht ausgeführt, da für das Jahr
2023 nicht erforderlich
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

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Almeno 1 ogni 3 anni/ Wenigstens 1 alle 3
Jahre
non eseguito/ nicht ausgeführt
Ja
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

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

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

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

Nein

Angabe der Verfahren in der Rechnung

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

0

(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr

0

(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

14/04/2025