

2021 KULTUR - Unabhängig Körperschaft "Teatro Stabile BZ"

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **69371**

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.) **gestione immediata dal personale dell'attività  
amministrativa e commerciale-lo  
sportello/cassa è in gestione a FTCA**

#### 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  
2 min.**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale **Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **50**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **5**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.  
Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen)

#### 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 **Aufzüge  
gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m  
von der Struktur**

#### Erreichbarkeit mit öffentlichen

## **Verkehrsmitteln**

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur | <b>Ja</b> |
|------------------------------------------------------|-----------|

## **Erreichbarkeit mit Fahrrädern**

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst | <b>Ja</b> |
|-----------------------------------------------|-----------|

## **Digitale Erreichbarkeit**

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) | <b>Ja</b> |
| Anzahl der Anwendungen                   |           |
| Beschreibung der Anwendungen             |           |

|                      |  |
|----------------------|--|
| Kommunikationskanäle |  |
|----------------------|--|

|                                        |                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Art der genutzten Kommunikationskanäle | <b>Email, PEC, Telefon, Facebook, WhatsApp, Instagram, Internetseite, Twitter, Post</b> |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |  |
|-------------------|--|
| (anderes angeben) |  |
|-------------------|--|

## **Web usability**

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage | <b>Ja</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| Anzahl der Online-Dienstleistungen | <b>3</b> |
|------------------------------------|----------|

|                                          |                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschreibung der Online-Dienstleistungen | <b>Acquisto biglietti e abbonati, iscrizione corsi di Teatro, archivio digitale/Kartenverkauf und Abonnenten, Einschreibung in Theaterkurse, Digitales Archiv</b> |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| Formulare zum Herunterladen | <b>Nein</b> |
|-----------------------------|-------------|

|     |           |
|-----|-----------|
| Faq | <b>Ja</b> |
|-----|-----------|

|                                                                                              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) | <b>29108</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                                                     |              |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) | <b>44695</b> |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|

## **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

|                                                         |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht | <b>Nein</b> |
|---------------------------------------------------------|-------------|

|              |  |
|--------------|--|
| Dienstcharta |  |
|--------------|--|

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Verfügbarkeit von Dienstchartas |  |
|---------------------------------|--|

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Vorhandene Dienstchartas/erbrachte |  |
|------------------------------------|--|

|                  |  |
|------------------|--|
| Dienstleistungen |  |
|------------------|--|

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Aktualisierungsabstände |  |
|-------------------------|--|

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Rechnungslegung Qualitätstandard |  |
|----------------------------------|--|

|                                                        |  |
|--------------------------------------------------------|--|
| Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard |  |
|--------------------------------------------------------|--|

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Bericht Verbesserungsprojekte |  |
|-------------------------------|--|

|            |  |
|------------|--|
| Newsletter |  |
|------------|--|

|                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| Newsletter vorhanden | <b>Ja</b>          |
| Wie oft? (angeben)   | <b>wöchentlich</b> |

|                                                 |          |
|-------------------------------------------------|----------|
| Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen | <b>7</b> |
|-------------------------------------------------|----------|

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren | <b>2</b> |
|----------------------------------------------------|----------|

|                                                                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) | <b>Nein</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

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 | <a href="https://www.teatro-bolzano.it/bigliettiteatro/bolzano/biglietti">https://www.teatro-bolzano.it/bigliettiteatro/bolzano/biglietti</a> |
| Begünstigte Tarife         | <b>Biglietto unico euro 15, tariffa ridotta euro 10</b>                                                                                       |

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

|                  |          |
|------------------|----------|
| Videoüberwachung | <b>0</b> |
|------------------|----------|

Notdienst

Vorhanden

|                             |                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Art des Notdienstes angeben | <b>Ja</b><br><b>Squadra di pronto soccorso D.Lgs 81/08 /Erste Hilfe-Team G.v.D. 81/08</b> |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

Kontinuität des Dienstes

|                                            |          |
|--------------------------------------------|----------|
| Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen | <b>0</b> |
|--------------------------------------------|----------|

|                                                  |          |
|--------------------------------------------------|----------|
| Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen | <b>0</b> |
|--------------------------------------------------|----------|

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Bericht ARERA

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

---

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

---

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 **Ja**

---

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 **Nein**

Art  
Informationen in der Rechnung **Nein**

Wartezeiten max für eine Antwort (in 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

---

12/05/2021