

2022 KULTUR - Stiftung Stadttheater Konzerthaus Bozen

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2021-31.12.2021)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

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  | 105   |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage | 7     |
| Sonntag/Feiertag                      | aktiv |

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

#### Telefonische Erreichbarkeit

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

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden  | 105   |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage | 7     |
| Sonntag/Feiertag                      | aktiv |

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale | Ja |
|-------------------------------------------|----|

Betriebszeiten

|                                                                                                                     |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb                                                                             |       |
| Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb                                                                                |       |
| Sonntag/Feiertag                                                                                                    | aktiv |
| Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.<br>Informationen und Interactive Voice Responder<br>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.<br>Informationen und Interactive Voice Responder<br>IVR ausgeschlossen) |  |

#### Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

|                                                   |                                                               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| (Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren | Aufzüge                                                       |
|                                                   | gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m<br>von der Struktur |
|                                                   | Anderes                                                       |

#### 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)<br>Anzahl der Anwendungen<br>Beschreibung der Anwendungen | <b>Nein</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

|                                                                                     |                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Kommunikationskanäle<br>Art der genutzten Kommunikationskanäle<br>(anderes angeben) | <b>PEC, Post, Email, Twitter, Telefon, Facebook, Instagram, Internetseite</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

## 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 dei biglietti d'ingresso agli eventi.   Kartenverkaufsdienst für Events.<br/>- Descrizione degli spazi disponibili con possibilità di richiesta informazioni per prenotazione sale.   Beschreibung der verfügbaren Räume mit der Möglichkeit, Informationen für die Buchung der Säle anzufordern.<br/>- Prenotazione visita guidata   Anmeldung zur Stadttheater- Konzerthausführung.</b> |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

|     |             |
|-----|-------------|
| Faq | <b>Nein</b> |
|-----|-------------|

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

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

## KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Dienstcharta<br>Verfügbarkeit von Dienstchartas<br>Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen<br>Aktualisierungsabstände<br>Rechnungslegung Qualitätstandard<br>Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard<br>Bericht Verbesserungsprojekte | <b>Ja</b><br><br><br><b>jährlich</b><br><b>Ja</b><br><b>Nein</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| Newsletter<br>Newsletter vorhanden<br>Wie oft? (angeben) | <b>Nein</b> |
|----------------------------------------------------------|-------------|

|                                                 |  |
|-------------------------------------------------|--|
| Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen |  |
|-------------------------------------------------|--|

---

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren

---

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme  
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt **Nein**  
(Beispiel: focus group)

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

---

Begünstigte Tarife

---

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

---

Videoüberwachung **2**

---

Notdienst  
Vorhanden **Ja**

Art des Notdienstes angeben

---

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

---

## **INDIKATOREN**

---

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Ja**

---

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 **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  
Informationen auf der Internetseite

---

Schalter für Meldungen, Beschwerden,  
Anregungen  
Schalter vorhanden **Nein**

Art **auf Papier**  
Informationen in der Rechnung  
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

---

21/04/2022