

2024 KULTUR - Stiftung Stadttheater Konzerthaus Bozen

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

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

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12. **102.636**

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.  
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**

#### Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

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

## Erreichbarkeit mit Fahrrädern

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

## Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Nein</b>
--	-------------

Anzahl der Anwendungen	
------------------------	--

Beschreibung der Anwendungen	
------------------------------	--

Kommunikationskanäle	
----------------------	--

Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>PEC, Internetseite, Twitter, Post, Instagram, Email, Telefon, Facebook</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 dei biglietti d'ingresso agli eventi.   Kartenverkaufsdienst für Events. - 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. - 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	
--------------	--

Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
---------------------------------	-----------

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
---	--

Aktualisierungsabstände	<b>mehrfährig</b>
-------------------------	-------------------

Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
----------------------------------	-----------

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
--	-----------

Bericht Verbesserungsprojekte	
-------------------------------	--

Newsletter	
------------	--

Newsletter vorhanden	<b>Nein</b>
----------------------	-------------

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

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	
---	--

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	
--	--

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
---	--

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Nein</b>
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	<b>2</b>
Notdienst	
Vorhanden	<b>Ja</b>
Art des Notdienstes angeben	
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Ja</b>
Bericht ARERA	

Indikator

**Tempo di attesa per la prenotazione del  
biglietto  
dell'evento, che può essere prenotato  
telefonicamente al numero (+39) 0471 053  
800,  
con linea telefonica libera e senza utenti in  
attesa in  
biglietteria / Wartezeit für die Vormerkung  
der  
Eintrittskarten, die telefonisch unter der  
Nummer  
(+39) 0471 053 800 vorgemerkt werden  
können,  
wenn nicht gerade Kunden persönlich an der  
Kasse**

Vorgesehener Wert	<b>bedient werden</b>
Erreichter Wert	<b>Immediatamente / Sofort</b>
Ersatzleistung	<b>Immediatamente / Sofort</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione del biglietto dell'evento tramite segreteria telefonica al numero (+39) 0471 053 800 / Antwortzeit ab dem Zeitpunkt der Anfrage zur Vormerkung der Eintrittskarten auf dem Anrufbeantworter unter der Nummer (+39) 0471 053 800, in Stunden. Der Anrufbeantworter wird nach wenigen Klingeltönen aktiviert</b>
Vorgesehener Wert	<b>Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen</b>
Erreichter Wert	<b>Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione del biglietto dell'evento tramite via email all'indirizzo info@ticket.bz.it / Zeit der Beantwortung von Anfragen zur Reservierung der Eintrittskarten, die über E-Mail an 'info@ticket.bz.it' vorgemerkt werden können, in Stunden</b>
Vorgesehener Wert	<b>Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen</b>
Erreichter Wert	<b>Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Durata della procedura di acquisto del biglietto online per gli eventi promossi dai diversi organizzatori di eventi culturali / Dauer des Vorgangs zum Kauf der Eintrittskarten für Events verschiedener Kulturveranstalter, die online erworben werden können</b>
Vorgesehener Wert	<b>Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten</b>
Erreichter Wert	<b>Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Tempo di attesa (in minuti) per il servizio maschere (accoglienza, sbigliettamento, accompagnamento al posto e intervento in caso di emergenza) presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium (escluso l'intervento in caso di emergenza in quanto immediato) / Wartezeit in Minuten (außer bei Notfällen, in denen sofort eingegriffen wird) für den Hostessendienst (Empfang, Kartenkontrolle, Platzzuweisung und Eingriff in Notfällen), der sowohl im Stadttheater als auch im Konzerthaus angeboten wird</b>
Vorgesehener Wert	<b>Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten</b>
Erreichter Wert	<b>Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Tempo di attesa (in minuti) per il servizio guardaroba a pagamento presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium / Wartezeit in Minuten des kostenpflichtigen Garderobendienstes, der sowohl im Stadttheater als auch im Konzerthaus angeboten wird</b>
Vorgesehener Wert	<b>Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten</b>
Erreichter Wert	<b>Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Tempo di attesa (in minuti) per il servizio bar con vendita di bevande varie in occasione di eventi / Wartezeit in Minuten an der Bar, welche bei Events den Verkauf Getränken anbietet</b>
Vorgesehener Wert	<b>Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten</b>
Erreichter Wert	<b>Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione per visite guidate per le scuole e per gruppi da minimo 6 a massimo 30 persone, che possono essere prenotate via email all'indirizzo <a href="mailto:visiteguidate@teatrocomunale.bolzano.it">visiteguidate@teatrocomunale.bolzano.it</a> o tramite</b>
-----------	--

**l'apposito modulo online presente sul sito della  
Fondazione [www.fondazioneteatro.bolzano.it/visite-guidate/prenotazione-online](http://www.fondazioneteatro.bolzano.it/visite-guidate/prenotazione-online) / Zeit der  
Beantwortung von Anfragen zur Vormerkung von  
Führungen für Schulen und Gruppen zu  
mindestens  
6 und höchstens 30 Personen, die über E-Mail an  
[fuehrungen@stadttheater.bozen.it](mailto:fuehrungen@stadttheater.bozen.it) oder durch das  
Webformular auf der Website der Stiftung  
[www.fondazioneteatro.bolzano.it/fuehrungen/](http://www.fondazioneteatro.bolzano.it/fuehrungen/)  
anmeldung/?lang=de vorgemerkt werden  
können,  
in Stunden  
Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens  
24 Stunden an Werktagen  
Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens  
24 Stunden an Werktagen  
Ja  
Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Prima risposta (in gg.) per il servizio  
prenotazione  
sale / Erste Antwort auf die Anfrage für die  
Saalvormerkung, in Tagen  
Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen  
Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen  
Ja  
Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Tempistica (in gg.) per il servizio informazioni  
sugli spazi gestiti dalla Fondazione  
(sopralluogo / dati tecnici delle sale) /  
Wartezeit  
des angebotenen Infoservices über die von  
der  
Stiftung betriebenen Räumlichkeiten  
(Lokalausweise/technische Daten über die  
einzelnen Säle), in Tagen  
Entro il giorno 12 del mese antecedente  
l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats  
vor dem Ereignis  
Entro il giorno 12 del mese antecedente  
l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats  
vor dem Ereignis  
Ja  
Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Periodo e orari di garanzia di erogazione del  
servizio  
catering e bar a completamento degli eventi  
culturali**

proposti dagli organizzatori (in occasione di ogni evento, se richiesto) / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und Uhrzeit des angebotenen Cateringservices und Bardienstes (wenn erwünscht auch bei jedem Event) zur Abrundung der kulturellen Events der Veranstalter

**Vorgesehener Wert**  
Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten

**Erreichter Wert**  
Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten

**Ersatzleistung Qualitätsstandard**  
Ja  
Dienstcharta

**Indikator**  
Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto informatico sia durante gli allestimenti che durante gli eventi (se richiesto) / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des gewünschten informatischen Dienstes, sowohl während der Vorbereitung als auch während der Events

**Vorgesehener Wert**  
Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche

**Erreichter Wert**  
Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche

**Ersatzleistung Qualitätsstandard**  
Ja  
Dienstcharta

**Indikator**  
Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto interno (camerini, lavanderia) attraverso la disponibilità di locali di appoggio / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen internen Hilfsdienstes (Umkleidezimmer, Wäscherei), die wir durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten anbieten

**Vorgesehener Wert**  
Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei

**seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Endeder entsprechenden Tätigkeit.**

Erreichter Wert

**Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Endeder entsprechenden Tätigkeit.**

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Ja  
Dienstcharta**

---

Indikator  
Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio  
tecnico - logistico di supporto agli eventi / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten  
des angebotenen technisch-logistischen Dienstes bei Aufführungen**

Vorgesehener Wert

**Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit**

Erreichter Wert

**Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit**

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Ja  
Dienstcharta**

---

Indikator

**Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio  
di reception per le compagnie e per gli organizzatori / Antwort mit Angaben zu**



**Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen Empfangsdienstes für die Kompanien und Veranstalter**

Vorgesehener Wert

**Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit**

Erreichter Wert

**Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit**

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Ja  
Dienstcharta**

---

Indikator

**Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in termini percentuali) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in %**

Vorgesehener Wert

**100%**

Erreichter Wert

**100%**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

---

Indikator

**Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in gg.) /  
Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in Tagen**

Vorgesehener Wert

**entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt**

Erreichter Wert

**entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

---

Indikator

**Periodicità dell'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi / Regelmäßige Überarbeitung und Aktualisierung der Dienstqualität-Charta jeweils**

Vorgesehener Wert

**Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12.**

Erreichter Wert

**Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich 30.06. und 31.12.**

Ersatzleistung

**Ja**

---

Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	<b>0 Nein</b>
Indikator  Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	<b>Frequenza aggiornamento del sito web / Anzahl der regelmäßigen Überarbeitung und Aktualisierung der Website Almeno 1 volta in settimana / Mindestens 1x die Woche Almeno 1 volta in settimana/in base alla necessità / Mindestens 1x die Woche Ja Dienstcharta</b>
Indikator Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
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  
Informationen auf der Internetseite

---

**Nein**

Schalter für Meldungen, Beschwerden,  
Anregungen  
Schalter vorhanden

**Ja**

Art  
Informationen in der Rechnung

**digital**

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 15 bis 20 Tagen</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	<b>0</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	<b>0</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>
Beschwerdenbericht	

27/09/2024