

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

aktivDurchschnittliche 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

Ja

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)

Nein

Anzahl der Anwendungen

Beschreibung der Anwendungen

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle

PEC, Internetseite, Twitter, Post, Instagram, Email, Telefon, Facebook

(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

- 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.

Formulare zum Herunterladen

Nein

Faq

Nein

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 Responsability - Sozialbilanz/-bericht

Nein

Dienstcharta

Ja

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte

Dienstleistungen

Aktualisierungabstände

mehrjährig

Rechnungslegung Qualitätstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Ja

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Nein

Wie oft? (angeben)

Anzahl der durchgeführten

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten

Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt
(Beispiel: focus group)

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt

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 Erbringlers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

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	bedient werden
Erreichter Wert	Immediatamente / Sofort
Ersatzleistung	Immediatamente / Sofort
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	
	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
Vorgesehener Wert	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Erreichter Wert	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätstandard	Dienstcharta
Indikator	
	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
Vorgesehener Wert	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Erreichter Wert	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
	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
Vorgesehener Wert	Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten
Erreichter Wert	Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	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 Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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 Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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 Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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 visiteguide@teatrocomunale.bolzano.it o tramite

	I'apposito modulo online presente sul sito della Fondazione 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 oder durch das Webformular auf der Website der Stiftung 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
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
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 (Lokalaugenschein/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

Vorgesehener Wert	<p>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</p> <p>Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten</p>
Erreichter Wert	<p>Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten</p>
Ersatzleistung Qualitätsstandard	<p>Ja</p> <p>Dienstcharta</p>
Indikator	<p>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</p> <p>Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche</p>
Vorgesehener Wert	<p>Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche</p>
Erreichter Wert	
Ersatzleistung Qualitätsstandard	<p>Ja</p> <p>Dienstcharta</p>
Indikator	<p>Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto interno (camerini, lavanderia) attraverso la disponibilità di locali di appoggio /</p> <p>Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen internen Hilfsdienstes (Umkleidezimmer, Wäscherei), die wir durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten anbieten</p> <p>Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei</p>
Vorgesehener Wert	

Erreichter Wert	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 vorgemerkteten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.
Ersatzleistung Qualitätsstandard	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 vorgemerkteten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit. 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 vorgemerkteten 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 vorgemerkteten 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

Vorgesehener Wert	Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen Empfangsdienstes für die Kompanien und Veranstalter 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 vorgemerken 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 vorgemerken 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 % 100% 100%
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in gg.) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in Tagen entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Periodicità dell'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi / Regelmäßige Überarbeitung und Aktualisierung der Dienstqualität-Charta jeweils Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12. Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich 30.06. und 31.12.
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung	Ja

Qualitätsstandard**Dienstcharta****Indikator**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

0**Nein****Indikator**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

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****Indikator**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Nein**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

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Nein

Art
Informationen in der Rechnung **digital**

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

27/09/2024