

2026 KULTUR - Unabhängig Körperschaft "Teatro Stabile BZ

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	249787
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	42236
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	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	Aufzüge Rampen
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

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

(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

**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)	78640
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	122540
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	28
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	6
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Ja
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	num. 1 - ricerca qualitativa con 135 risposte/1
Anzahl Befragte/Nutzer	– Qualitative Umfrage mit 135 Antworten
Benutzte Bewertungsskala	Indicatori misti: scelta multipla, scala di
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	gradimento, dati demografici /Gemischte
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	Indikatoren: Multiple-Choice, Bewertungsskala, demografische Daten
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. Interio € 14 - Teatro Studio
- ABO ANN. Interio € 150
BIGL. SINGOLI Interio € 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:
Ermäßigt 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/Erste Hilfe und Brandschutz
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 für die Öffentlichkeit, 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
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	13
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
Vorgesehener Wert	23
Erreichter Wert	Ja
Ersatzleistung	Dienstcharta
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
Vorgesehener Wert	21
Erreichter Wert	Ja
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
Vorgesehener Wert	8
Erreichter Wert	Ja
Ersatzleistung	Dienstcharta
Qualitätsstandard	
Indikator	I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter / Unsere Benutzer können sich für

den
Newsletter anmelden
Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti/ Antwortzeit auf die Anmeldung, in Minuten
Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung
isposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

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
n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti / Anz. der Kooperationen zur Förderung des Kaufs von Abonnements/Karten für Benutzer
almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale / wenigstens 2
20
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

Richiesta cambio turno per abbonati / Unsere Abonnenten können den Turnuswechsel anfordern
(e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800)
Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore / Antwortzeit auf die Anforderung der
Turnusänderung, in Stunden
max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)
max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
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**

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

eseguite: • conferenza stampa FUORI 05/2025 e progetto RSA • settembre 2025 - conferenza stampa 25/26 • futuradio 10/2025 / Pressekonferenz FUORI 05/2025 und RSA-Projekt • September 2025 – Pressekonferenz 25/26 • Futuradio 10/2025

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni

Vorgesehener Wert

**Garanzia % di risposta/ Antwortgarantie in %
100%**

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/

Erreichter Wert

**Garantie einer Antwortzeit
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 Annuale/ Jährlich non eseguito in quanto non necessario per l'anno 2025/ nicht ausgeführt, da für das Jahr 2025 nicht erforderlich Ja Dienstcharta
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
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	Almeno 1 ogni 3 anni/ Wenigstens 1 alle 3 Jahre
Erreichter Wert	eseguito/ ausgeführt
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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 Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std. an Werktagen Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std. an Werktagen Ja Dienstcharta
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	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 (spezifizieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

13/07/2026