

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. **97.412**

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 **105**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **7**

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

(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	Ja
-----------------------------	-----------

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 Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
---	-------------

Dienstcharta	
--------------	--

Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
---------------------------------	-----------

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
---	--

Aktualisierungsabstände	mehrfährig
-------------------------	-------------------

Rechnungslegung Qualitätsstandard	Ja
-----------------------------------	-----------

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
--	-------------

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)	Nein
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

**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
Qualitätsstandard	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 Ja Dienstcharta
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
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 Ja Dienstcharta
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
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 Ja Dienstcharta
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
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 visiteguidate@teatrocomunale.bolzano.it o tramite

**l'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
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

Annuale 31.12 / Jährlich am 30.06. und 31.12.

Erreichter Wert

Annuale 31.12 / Jährlich 30.06. und 31.12.

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

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

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
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort

digital

von 15 bis 20 Tagen

(Tage)	
Anzahl Meldungen im Jahr	0
(spezifizieren)	
Anzahl Beschwerden im Jahr	0
(spezifizieren)	
Anzahl Anregungen im Jahr	0

Beschwerdenbericht

13/07/2026