

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12

N. utenti nell'anno

69.371

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

Al fine di sostenere, diversificare e qualificare la domanda sono stati realizzati laboratori scolastici dalla scuola d'infanzia (3anni) fino al completamento del percorso scolastico delle scuole secondarie di secondo grado (18anni) per un totale di n. 143 laboratori. / Um die Nachfrage zu fördern, differenzieren und qualifizieren wurden bis zu 143 Schullabore vom Kindergarten (3 Jahre) bis zum Abschluss der Oberschule (18 Jahre) eingeführt.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale

50Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**5****non attivo****Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale

50Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**5****non attivo**

Disponibilità call center/centralino

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

50Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi**5****non attivo****Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi

No

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**ascensori
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla
struttura**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura

Sì**Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio

Sì**Accessibilità digitale**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Twitter, interfaccia web, telefono, PEC, Instagram, WhatsApp, posta cartacea, E-mail, Facebook
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	3
Descrizione dei servizi on-line	Acquisto biglietti e abbonati, iscrizione corsi di Teatro, archivio digitale/Kartenverkauf und Abonnenten, Einschreibung in Theaterkurse, Digitales Archiv
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	48509
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	75356
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	No
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Numero campagne informative fatte	19
Numero brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Descrizione della tabella tariffaria	https://www.teatro-bolzano.it/biglietti-teatro/bolzano/biglietti
Agevolazioni tariffarie	Platea ridotto terza età (oltre i 60 anni) Platea ridotto giovani under 26 Platea ridotto giovani under 20 Riduzioni per portatori di handicap e loro accompagnatori. / Parkett Ermäßigung für Senioren (über 60 Jahre) Parkett Ermäßigung für Jugendliche (unter 26 Jahre) Parkett Ermäßigung für Jugendliche (unter 20 Jahre) Ermäßigungen für Behinderte und deren Begleiter.

[illegible]

Sì

Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Indicazioni procedure in bolletta	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	No
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

06/05/2020