

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2023-31.12.2023)

N. utenti al 31.12 **147568**N. utenti nell'anno **92913**

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
(fisici) per attività amministrative e commercialiNumero ore di apertura settimanale **50**Numero giorni di apertura settimanale **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **2****Accessibilità telefonica allo sportello**Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
(telefonici) per attività amministrative e
commercialiNumero ore di apertura settimanale **50**Numero giorni di apertura settimanale **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in
min.)Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale **5**Numero giorni attivi settimanali **50**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico) **2****Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali

domenica/festivi

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico)**Accessibilità per disabili**Presenza/assenza di barriere architettoniche **rampe
ascensori****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)	Sì
Numero applicazioni	1
Descrizione applicazioni	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

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale

(specificare altro)

PEC, Facebook, Altro, E-mail, Instagram, interfaccia web, posta cartacea, Twitter, WhatsApp, telefono news letter

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	3
Descrizione dei servizi on-line	Stagioni teatrali Laboratori teatrali (iscrizioni) Archivio storico digitale /Theater Spielzeiten Theaterworkshops (Anmeldung) Historisches digitales Archiv
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	192572
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	259050

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -	No
-----------------------------------	-----------

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	
Numero campagne informative fatte	10
Numero brochure informative pubblicate	6
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Articolazione	
Specificare quali settori	
Frequenza	
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	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. Intero € 14 - Teatro Studio - ABO ANN. Intero € 150 BIGL. SINGOLI Intero € 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 -
Agevolazioni tariffarie	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 € 157 Ridotto* € 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: Ermäßig Cral € 191 Ridotto* € 213-Über 65 € 202 Unter 26 und Carta Giovani Nazionale Inhab

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza	0
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Pronto soccorso e antincendio
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	0
Numero di interruzioni servizi non programmate	0

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	

Indicatore	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
Valore previsto	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Valore raggiunto	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi

Indicatore	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
------------	---

Valore previsto	Stunden
Valore raggiunto	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Indennizzo	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags
Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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)
Valore previsto	Aggiornamento immediato / Sofortige Aktualisierung
Valore raggiunto	Aggiornamento immediato / Sofortige Aktualisierung
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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/
Valore previsto	n.10 stagioni teatrali Immagini di scena / 10 Theatersaisons Bühnenbilder
Valore raggiunto	60
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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/
Valore previsto	n.10 stagioni teatrali Testi di scena / 10

Valore raggiunto	Theatersaisons Bühnentexte
Indennizzo	10
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	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/
Valore previsto	n.10 stagioni teatrali Foto / 10 Theatersaisons
Valore raggiunto	Fotos
Indennizzo	1322
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	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/
Valore previsto	n. 10 rassegne stampa / 10 Presseschauen
Valore raggiunto	39
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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/
Valore previsto	n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi / 10
Valore raggiunto	Theatersaisons Kostümentwürfe
Indennizzo	43
	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<p>Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen zeitgenössischen Archiv</p> <p>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</p> <p>Valore previsto 34</p> <p>Valore raggiunto Sì</p> <p>Indennizzo</p> <p>Standard</p>
Indicatore	<p>Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen zeitgenössischen Archiv</p> <p>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</p> <p>Valore previsto 6</p> <p>Valore raggiunto Sì</p> <p>Indennizzo</p> <p>Standard Carta dei servizi</p>
Indicatore	<p>I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter /Unsere Benutzer können sich für den Newsletter anmelden</p> <p>Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti/ Antwortzeit auf die Anmeldung, in Minuten</p> <p>Valore previsto Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione /Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung</p> <p>Valore raggiunto isposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione /Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung</p> <p>Indennizzo Sì</p> <p>Standard Carta dei servizi</p>
Indicatore	<p>Offriamo ai nostri utenti condizioni vantaggiose per l'acquisto di abbonamenti o biglietti attraverso sinergie con Enti,</p>

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

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

6

Sì

Carta dei servizi

Indicatore

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

Valore previsto

max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max.

innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)

Valore raggiunto

max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max.

innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)

Indennizzo

Standard

Sì

Carta dei servizi

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

Indicatore

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

Valore previsto

Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale /

Wenigstens 1 pro Theatersaison

Valore raggiunto

4

Indennizzo

Standard

Sì

Carta dei servizi

Indicatore

Aggiorniamo il sito Web / Wir aktualisieren die Website

Frequenza aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung

Valore previsto	Almeno 1 volta in settimana/Wenigstens 1-mal pro Woche
Valore raggiunto	1 volta in settimana/ 1-mal pro Woche
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*)/Jedes Jahr präsentieren wir den Bürgern den Rückblick auf die Theatersaison
Valore previsto	Periodo di presentazione / Präsentationszeitraum
Valore raggiunto	entro il 30.09 / Bis zum 30.09.
Indennizzo	eseguita 06.09.2023 /ausgeführt am 06.09.2023
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni
Valore previsto	Garanzia % di risposta/ Antwortgarantie in %
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni (*)/ Wir antworten auf Beschwerden und Hinweise
Valore previsto	Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione/ Garantie einer Antwortzeit
Valore raggiunto	entro 15 giorni/ innerhalb von 15 Tagen nach Empfang
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi/ Aktualisierung der Charte der Qualität der Dienste
Valore previsto	Periodicità dell'aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung
Valore raggiunto	Annuale/ Jährlich
Indennizzo	non eseguito in quanto non necessario per l'anno 2023/ nicht ausgeführt, da für das Jahr 2023 nicht erforderlich
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	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)

Valore previsto	Almeno 1 ogni 3 anni/ Wenigstens 1 alle 3 Jahre
Valore raggiunto	non eseguito/ nicht ausgeführt
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std. an Werktagen
Valore raggiunto	Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std. an Werktagen
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	

Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **No**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)
Tipologia delle altre certificazioni

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 **Sì**
Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **No**
Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue **0**
(specificare)

N. reclami annui **0**

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

27/09/2024