

2024 CULTURA - Fondazione Teatro Com. e Auditorium BZ

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 **102.636**

N. utenti nell'anno

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale **105**
Numero giorni di apertura settimanale **7**
domenica/festivi **attivo**
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale **105**
Numero giorni di apertura settimanale **7**
domenica/festivi **attivo**
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in
min.)

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale
Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi **attivo**
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico)

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 **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) **No**

Numero applicazioni

Descrizione applicazioni

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

PEC, interfaccia web, Twitter, posta cartacea, Instagram, E-mail, telefono, Facebook

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni

Sì

Numero servizi online

3

Descrizione dei servizi on-line

**- 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.**

Modulistica da scaricare

No

Faq

No

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale

No

Carte dei servizi

Disponibilità carte dei servizi

Sì

Carte presenti/servizi forniti

Periodicità aggiornamenti

pluriennale

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

Sì

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

Presenza newsletter

No

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte

Numero brochure informative pubblicate

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

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza **2**

Servizio di pronto intervento
Presente **Sì**
Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio
Numero di interruzioni del servizio programmate
Numero di interruzioni servizi non programmate

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del
servizio **Sì**

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

**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
bedient werden
Immediatamente / Sofort
Immediatamente / Sofort
Sì
Carta dei servizi**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

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

Valore previsto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Valore raggiunto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Indennizzo
Standard

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

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

Valore previsto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Valore raggiunto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Indennizzo
Standard

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

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

Valore previsto

Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten

Valore raggiunto

Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten

Indennizzo
Standard

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

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
Sì
Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

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
Sì
Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

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
Sì
Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

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**

Valore previsto

**Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens
24 Stunden an Werktagen**

Valore raggiunto

**Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens
24 Stunden an Werktagen**

Indennizzo
Standard

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

**Prima risposta (in gg.) per il servizio
prenotazione
sale / Erste Antwort auf die Anfrage für die
Saalvormerkung, in Tagen**

Valore previsto

Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen

Valore raggiunto

Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen

Indennizzo
Standard

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

**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**

Valore previsto

**Stiftung betriebenen Räumlichkeiten
(Lokalausweise/technische Daten über die
einzelnen Säle), in Tagen**

Valore raggiunto

**Entro il giorno 12 del mese antecedente
l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats
vor dem Ereignis**

Indennizzo
Standard

**Entro il giorno 12 del mese antecedente
l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats
vor dem Ereignis**

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

**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
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**

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo
Standard

**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**

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

**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**

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo
Standard

**Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit
24 Stunden 7 Tage die Woche
Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit
24 Stunden 7 Tage die Woche**

**Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

**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**

Valore previsto

**Bereitstellung von Räumlichkeiten anbieten
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 Ended der entsprechenden
Tätigkeit.**

Valore raggiunto	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.
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore	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
Valore previsto	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
Valore raggiunto	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
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min.

Valore raggiunto	<p>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</p> <p>Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min.</p> <p>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</p>
Indennizzo Standard	<p>Sì</p> <p>Carta dei servizi</p>
Indicatore	<p>Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in termini percentuali) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in %</p>
Valore previsto	100%
Valore raggiunto	100%
Indennizzo Standard	<p>Sì</p> <p>Carta dei servizi</p>
Indicatore	<p>Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in gg.) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in Tagen</p>
Valore previsto	entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt
Valore raggiunto	entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt
Indennizzo Standard	<p>Sì</p> <p>Carta dei servizi</p>
Indicatore	<p>Periodicità dell'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi / Regelmäßige Überarbeitung und Aktualisierung der Dienstqualität-Charta jeweils</p>
Valore previsto	Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12.
Valore raggiunto	Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich 30.06. und 31.12.
Indennizzo Standard	<p>Sì</p> <p>Carta dei servizi</p>
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	0
Indennizzo Standard	No

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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

**Sì
informatizzato**

Tipologia

Info in bolletta/fattura

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