

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12 **213568**N. utenti nell'anno **66660**

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	telefono, Instagram, interfaccia web, WhatsApp, Altro, PEC, E-mail, posta cartacea, Facebook, Twitter
(specificare altro)	news letter, linkedin, you tube, spotyfi, pinterest
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 Biglietteria e abbonamenti News Theater Spielzeiten Theaterworkshops (Anmeldung) Historisches digitales Archiv Tickets und Dauerkarten news
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più	112356

di una volta)

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **159281**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **No**

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) **settimanale**

Numero campagne informative fatte **8**

Numero brochure informative pubblicate **6**

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**
Customer quantitative fatte **No**
Articolazione **generale**
Specificare quali settori
Frequenza **annua**

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 € 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 €
202Unter 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 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 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 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 Immagini di scena / 10 Theatersaisons Bühnenbilder
Valore raggiunto	19
Indennizzo 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 Testi di scena / 10
Theatersaisons Bühnentexte**

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**16
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
Fotos**

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**720
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**n. 10 rassegne stampa / 10 Presseschauen
93
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**

Valore previsto	http://www.teatro-bolzano.it/
Valore raggiunto	n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi / 10
Indennizzo	Theatersaisons Kostümentwürfe
Standard	23
	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. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici / 5
Valore raggiunto	Theatersaisons
Indennizzo	21
Standard	Sì
Indicatore	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. 5 stagioni teatrali copioni / 5
Valore raggiunto	Theatersaisons Regiebücher
Indennizzo	8
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione /Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung
Valore raggiunto	isposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione /Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung

Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	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
Valore previsto	n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti / Anz. der Kooperationen zur Förderung des Kaufs von Abonnements/Karten für Benutzer
Valore raggiunto	almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale / wenigstens 2
Indennizzo Standard	20 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
Valore previsto	n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena/ Anz. Zeitgenössische Theaterveranstaltungsreihen Inszenierungen
Valore raggiunto	Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale / Wenigstens 1 pro Theatersaison
Indennizzo Standard	16 Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiorniamo il sito Web / Wir aktualisieren die Website
Valore previsto	Frequenza aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung
Valore raggiunto	Almeno 1 volta in settimana/ Wenigstens 1-mal pro Woche
Indennizzo	1 volta in settimana/ 1-mal pro Woche
Standard	Sì 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 13.06 e 20.09.2024 / ausgeführt am 13.06 e 20.09.2024
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
Indennizzo
Standard

**non eseguito/ nicht ausgeführt
Sì
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
Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std.
an Werktagen
Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std.
an Werktagen
Sì
Carta dei servizi**

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

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
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
No
No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti
Esistenza sportello
Tipologia
Info in bolletta/fattura

Sì
informatizzato
No

Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	
N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui	0
(specificare)	
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

14/04/2025