

2026 CULTURA - Fondazione Orchestra sinfonica Haydn
Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2025-31.12.2025)

N. utenti al 31.12 **61964**

N. utenti nell'anno **54202**

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 **40**
Numero giorni di apertura settimanale **6**
domenica/festivi **non attivo**
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **0**

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale **32**
Numero giorni di apertura settimanale **4**
domenica/festivi **non attivo**
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in
min.) **5**

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale **20**
Numero giorni attivi settimanali **5**
domenica/festivi **non attivo**
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico) **5**

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 di consultazione dei calendari delle attività con dettaglio, data per data, del contenuto artistico e possibilità di acquisto dei titoli di ingresso attraverso il reindirizzamento al relativo sistema di biglietteria. App zur Einsicht der Veranstaltungskalender mit tagesgenauen Details zu den künstlerischen Inhalten sowie der Möglichkeit, Eintrittskarten über eine Weiterleitung zum entsprechenden Ticketsystem zu erwerben.
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	PEC, WhatsApp, interfaccia web, posta cartacea, telefono, Instagram, Facebook, E-mail
(specificare altro)	newsletter mensile
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	3
Descrizione dei servizi on-line	Archivio digitale (Digital Library) Teacher's Area blog
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)	151783
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	337000
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	mensile
Numero campagne informative fatte	

Numero brochure informative pubblicate

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group)
Customer quantitative fatte
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

No
Sì
generale

annua
Campionamento effettuato tra gli utenti delle
manifestazioni.
Numero intervistati 631 per la attività
concertistica e 277 per il Festival Bolzano
Danza
Stichprobe unter den Besucherinnen und
Besuchern der Veranstaltungen durchgeführt.
Anzahl der Befragten: 631 für die
Konzerttätigkeit und 277 für das Festival
Bolzano Danza.
Molto
Abbastanza
Poco
Per niente
Sehr
Ziemlich
Wenig
Gar nicht

La percentuale è calcolata sul numero totale
degli intervistati che hanno risposto alle
singole domande. Non è stata fatta la media
del punteggio di soddisfazione.

Der Prozentsatz wird auf der Gesamtzahl der
Befragten berechnet, die die einzelnen Fragen
beantwortet haben. Ein Durchschnittswert der
Zufriedenheit wurde nicht berechnet.

ABONNEMENTS FÜR DIE
KONZERTSAISON/ABONAMENTI
ABO GOLD (16 Konzerte)
Vollpreis €240
Over 65 €180
Under 30, Studierende €80
ABO BLACK e ABO WHITE (8 Konzerte)
Vollpreis €185
Over 65 €120
Under 30, Studierende €50
ABONNEMENT FÜR DIE OPERNSAISON
ABO OPER.A (4 Opern)
Kat. I Kat. II Kat. III
Vollpreis €135 €110 €80
Over 65 €120 €95 €70

Under 30, Studierende €70 €50 €40
 - KOMBI-ABONNEMENTS
 SUPER-ABO (16 Konzerte + 4 Opern +
 Winterkonzert + Silvesterkonzert- + 20%
 Ermäßigung für Einzelkarten und Abos des
 Festivals Tanz Bozen 2025
 Vollpreis €400
 ABO GOLD PLUS (16 Konzerte + 1 Oper nach
 Wahl + 20% Ermäßigung für Einzelkarten und
 Abos des Festivals Tanz Bozen 2025).
 Vollpreis €275
 Over 65 €210
 Under 30, Studierende €100
 ABO WHITE PLUS und ABO BLACK PLUS (8
 Konzerte + 1 Oper nach Wahl + 20%
 Ermäßigung für Einzelkarten und Abos des
 Festivals Tanz Bozen 2025).
 Vollpreis €220
 Over 65 €150
 Under 30, Studierende €70
 Eintrittspreise für Einzelkonzerte
 Vollpreis €28
 Over 65 €22
 Under 30, Studierende

Agevolazioni tariffarie

1. SINFONICA E OPERA (biglietti e abo):

OVER 65
 UNDER 30
 UNDER 12 solo sinfonica
**2. FESTIVAL BOLZANO DANZA (biglietti e abo
 per tre diverse categorie)**
 UNDER 30/CORSISTI
 UNDER 12
3. PROGRAMM.A FAMILY
 ADULTI
 BAMBINI
 FAMIGLIA

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza	0
Servizio di pronto intervento	
Presente	No
Qualificare il tipo di pronto intervento	
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
 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
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
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
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
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
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
(specificare)

3
Richiesta di invio materiale informativo in formato diverso rispetto a quello utilizzato (da email a cartaceo o viceversa)
Anfrage zur Zusendung von Informationsmaterial in einem anderen Format als dem bisher verwendeten (von E-Mail auf Papier oder umgekehrt).

N. reclami annui **0**

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

22/04/2026