

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12

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 commerciali

Numero ore di apertura settimanale	50
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 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 commerciali

Numero ore di apertura settimanale	50
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 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 domenica/festivi	50 non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	2

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità 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 disabiliPresenza/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	Aapp ufficiale e gratuita per i dispositivi Android e iOS. Intuitiva e semplice da utilizzare, l'applicazione intende fornire un ulteriore servizio agli spettatori e ai cittadini: gli utenti avranno a portata di mano i dettagli e gli orari di ogni spettacolo, recita per recita, sempre aggiornati in tempo reale e potranno acquistare comodamente i biglietti. Attraverso l'app è possibile ACQUISTO IN APP Acquistare i biglietti direttamente attraverso le pagine dell'app con la possibilità di scegliere il posto manualmente sulla mappa oppure usufruire dell'opzione best seat che sceglierà per te in base alle disponibilità in sala.
<hr/>	
	INFO SPETTACOLI Consultare la presentazione degli spettacoli insieme al calendario delle recite e conoscerne la durata.
<hr/>	
	SCHEDE DI SALA Scaricare le schede di sala e leggerle direttamente sul tuo smartphone, così da averle sempre a portata di mano prima e dopo lo spettacolo
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	E-mail, posta cartacea, PEC, Instagram, Facebook, interfaccia web, WhatsApp, Altro, telefono, Twitter
(specificare altro)	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
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)	59808
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	93665

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 Periodicità (indicare)	Sì altro
Numero campagne informative fatte	7
Numero brochure informative pubblicate	6
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori Frequenza	No No generale 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- Galleria Intero € 236 ABO ANNUALE Platea Poltronissima € 140- Intero € 125- Galleria Intero € 105 BIGLIETTI SINGOLI Platea Poltronissima € 26- Intero € 23- Galleria Intero € 14 Teatro Studio ABO ANNUALE Intero € 150 BIGLIETTI SINGOLI Intero € 14

Agevolazioni tariffarie

Sala Grande

ABO TRIENNALE

Platea: Ridotto Cral € 191 Ridotto* € 213-Over 65 € 202

Under 26 e possessori Carta Giovani Nazionale € 146 (in omaggio un secondo abbonamento under 26)

Under 20 € 101 (in omaggio un secondo abbonamento under 26)

Galleria: Ridotto Cral € 157 Ridotto* € 180-Over 65 € 168

Under 26 e possessori CGN € 101 (in omaggio un secondo abbonamento under 26)

Under 20 € 67 (in omaggio un secondo abbonamento under 26)

ABO ANNUALE

Platea Ridotto Cral € 85-Ridotto* € 95-Over 65 € 90

Under 26 e possessori CGN € 65 (in omaggio un secondo abbonamento under 26)

Under 20 € 45 (in omaggio un secondo abbonamento under 20)

Galleria Ridotto Cral € 70-Ridotto* € 80- Over 65 € 75

Under 26 e possessori CGN € 45 (in omaggio un secondo abbonamento under 26)

Under 20 € 30 (in omaggio un secondo abbonamento under 20)

BIGLIETTI SINGOLI

Platea: Over 65 € 17 Under 26 e possessori CGN € 12 Under 20 € 9

Galleria: Over 65 € 12 Under 26 e possessori CGN € 9 Under 20 € 6

..altre riduzioni/agevolazioni

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

No

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

Offriamo servizi accessibili all'utenza

I tempi di apertura al pubblico degli uffici, in ore

Valore previsto

20 ore settimanali dal lunedì al venerdì

Valore raggiunto

20 ore settimanali dal lunedì al venerdì

Indennizzo

Sì

Standard

Carta dei servizi

Indicatore	Offriamo servizi accessibili all'utenza
Valore previsto	I tempi di reperibilità telefonica, in ore
Valore raggiunto	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì
Indennizzo	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Offriamo servizi accessibili all'utenza
Valore previsto	Frequenza aggiornamento della sezione
Valore raggiunto	dedicata all'utenza (con modulistica
Indennizzo	aggiornata scaricabile)
Standard	Aggiornamento immediato
	Aggiornamento immediato
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro
Valore previsto	Archivio storico digitale
Valore raggiunto	N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili
Indennizzo	al link
Standard	http://www.teatro-bolzano.it/
	n.10 stagioni teatrali Immagini di scena
	n.10 stagioni teatrali Immagini di scena
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro
Valore previsto	Archivio storico digitale
Valore raggiunto	N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili
Indennizzo	al link
Standard	http://www.teatro-bolzano.it/
	n.10 stagioni teatrali Testi di scena
	n.10 stagioni teatrali Testi di scena
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro
Valore previsto	Archivio storico digitale
Valore raggiunto	N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili
Indennizzo	al link
Standard	http://www.teatro-bolzano.it/
	n.10 stagioni teatrali Foto
	n.10 stagioni teatrali Foto
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro
Valore previsto	Archivio digitale contemporaneo
Valore raggiunto	N. rassegne teatrali digitali contemporanee
Indennizzo	disponibili al link
	http://www.teatro-bolzano.it/
	n. 10 rassegne stampa
	n. 10 rassegne stampa
	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Valore previsto	n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi
Valore raggiunto	n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Valore previsto	n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici
Valore raggiunto	n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici
Indennizzo	Sì
Standard	
Indicatore	Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/
Valore previsto	n. 5 stagioni teatrali copioni
Valore raggiunto	n. 5 stagioni teatrali copioni
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti
Valore previsto	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione
Valore raggiunto	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Offriamo ai nostri utenti condizioni vantaggiose per l'acquisto di abbonamenti o biglietti attraverso sinergie con Enti, Istituzioni o Aziende (*)
Valore previsto	n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale
Valore raggiunto	almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Richiesta cambio turno per abbonati (e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800) Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore
Valore previsto	max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi
Valore raggiunto	entro 24 ore (nei giorni lavorativi
Indennizzo	Sì
Standard	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 (*) n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena
Valore previsto	Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale
Valore raggiunto	Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiorniamo il sito Web Frequenza aggiornamento
Valore previsto	Almeno 1 volta in settimana
Valore raggiunto	Almeno 1 volta in settimana
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*) Periodo di presentazione
Valore previsto	entro il 30.09
Valore raggiunto	eseguita 19.09.2022
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni
Valore previsto	Garanzia % di risposta
Valore raggiunto	Garanzia 100% di risposta
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni (*)
Valore previsto	Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione
Valore raggiunto	entro 15 giorni
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi

Periodicità dell'aggiornamento

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Annuale
Annuale
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico) n. indagini (customer satisfaction)

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Almeno 1 ogni 3 anni non eseguito
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

I nostro pubblico può prenotare incontri con professionisti dello spettacolo per realizzare corsi di teatro (*)

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione a info@teatro-bolzano.it in ore
Max. 24 h. nei giorni lavorativi
Max. 24 h. nei giorni lavorativi
Sì
Carta dei servizi

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
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 informatizzato**

Tipologia **No**

Info in bolletta/fattura **No**

Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui (specificare)	0
N. suggerimenti annui	0

Relazione reclami

12/07/2023