



COMUNE DI TRENTO



MANUALE OPERATIVO PER LA GESTIONE DELL'ASCOLTO DEL CITTADINO.

SINTESI RAPPORTO ANNUALE INIZIATIVE DI ASCOLTO 2018

Indagine generale sui servizi comunali: indagine effettuata nel 2016 (giudizio medio 7,3 su 10 con una sostanziale stabilità rispetto all'indagine 2013 - giudizio medio 7,2 su 10)

I risultati sono disponibili sul sito del Comune all'indirizzo: <http://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Qualita-totale/Ascolto-dei-cittadini/Indagini-di-customer-satisfaction>

Sulla base della periodicità prevista dal Manuale è in corso di realizzazione, con risorse interne ed in particolare con il Servizio Sviluppo economico, Studi e Statistica, la nuova indagine la cui conclusione è prevista prima dell'estate.

N. 3 indagini di approfondimento:

- **Servizio nidi d'infanzia:** indagine effettuata annualmente: giudizio complessivo pari a 8,9 che conferma il giudizio espresso nella precedente indagine; 96 % la percentuale di soddisfazione che supera di gran lunga il valore dell'indicatore standard previsto nella Carta della Qualità → ≥ 85%
- **Collezioni di studio della Biblioteca comunale:** indagine effettuata per verificare l'adeguatezza delle collezioni di studio della Biblioteca comunale rispetto alle esigenze degli utenti riguardo a: ambiti disciplinari e argomenti; livelli di approfondimento o specializzazione con cui sono trattati e loro aggiornamento nel tempo; fruibilità degli spazi
- **Progetto "Bambini a piedi sicuri":** indagine effettuata per rilevare in che modo i bambini raggiungono la scuola, cosa è cambiato rispetto a quando erano in prima elementare, quanto il progetto e le mappe dei percorsi consigliati siano conosciuti e raccogliere spunti su cosa il Comune di Trento potrebbe fare per migliorare gli spostamenti a piedi e/o in bici

N. 32 focus group

- n. 2 focus group con i genitori di bambini 0-12 e 13-36 mesi per verificare la loro percezione sulla qualità dei servizi offerti e raccogliere spunti/elementi di miglioramento per il servizio integrativo **Centro Genitori e Bambini** (Servizio servizi all'Infanzia, Istruzione e Sport);
- n. 1 focus group con gli insegnanti, istruttori e referenti sportivi per raccogliere spunti e suggerimenti a conclusione del progetto **Giocosport** (Servizio servizi all'Infanzia, Istruzione e Sport);
- n. 1 focus group con le Associazioni di volontariato per verificare la validità del **Mercatino di Natale del volontariato e della solidarietà** ed impostare, fin da subito, le prossime edizioni in un'ottica di miglioramento di gestione del servizio contenendo il più possibile i costi (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);

- n. 1 focus group con il Comitato Rinascita Torre Vanga per effettuare un resoconto delle iniziative realizzate nella **Piazza dei Bambini** durante il periodo natalizio 2017 e valutare diverse proposte in un'ottica di miglioramento (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili)
- n. 1 focus group con i soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'iniziativa “**Trento, città del Natale**” con l'obiettivo di effettuare un resoconto delle attività realizzate e valutare nuove proposte in un'ottica di miglioramento (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);
- n. 5 focus group con le Associazioni di categoria e Azienda per la promozione turistica con l'obiettivo di favorire un confronto con le stesse e concordare possibili forme di collaborazione e finanziamento per la **realizzazione delle tradizionali luminarie natalizie** (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);
- n. 12 focus group con i principali rappresentanti istituzionali e associazioni di categoria e ambientaliste con l'obiettivo di individuare delle strategie di sviluppo economico e turistico del Monte Bondone (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);
- n. 1 focus group con i giovani progettisti dei **Piani giovani di zona** in vista di una revisione complessiva del sistema a livello locale (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);
- n. 8 focus con i bambini frequentanti i **Giocastudiamo** con l'obiettivo di ascoltare e dare loro voce su 4 diverse macro-aree: relazioni, gioco, quartiere e mezzi di trasporto (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);

N. 4 indagini sul luogo di prestazione del servizio

- **indagine di gradimento sui nuovi orari di apertura** mediante la somministrazione di un questionario agli utenti dei Servizi coinvolti nella sperimentazione (apertura anticipata alle 8.00 o chiusura posticipata alle 12.30 (Direzione generale)
- sugli **utenti dell'Ufficio Casa** che presentavano domanda per l'assegnazione di un alloggio pubblico e/o il contributo integrativo: il giudizio complessivo attribuito agli uffici è più che buono 4,51 su 5 in leggero aumento rispetto all'indagine 2016 (4,26 su 5); particolarmente apprezzata la cortesia del personale (4,72 su 5) e la capacità di dare informazioni (4,65 su 5), registrando entrambi gli aspetti un aumento rispetto all'indagine precedente. (Servizio Casa e Residenze protette – Ufficio Casa);
- indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli **utenti dell'Ufficio Residenze protette** con riferimento alle richieste di inserimento definitivo o temporaneo in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Casa di Soggiorno ed Alloggio protetto: giudizio complessivo 9,1 confermando il giudizio registrato nell'indagine precedente (Servizio Casa e Residenze protette – Ufficio Residenze protette);
- indagine iniziative “**Cinema in cortile**” e “**Contrada Larga**”: è stato molto apprezzato il programma di entrambe le iniziative: Cinema in cortile con l'89,68 e Contrada Larga con il 77,5 (Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili);

N. 1 sondaggio via internet

- Form a piè di pagina **“Aiutaci a migliorare questa pagina” sul sito web del Comune:** valutazione domanda *“E' stato facile trovare la pagina?”* → 42,02% “molto” (36,49% nel 2017); 26,23% “abbastanza” (31,55% nel 2017); 7,52% “poco” (9,07% nel 2017) e il 12,87% “per nulla” (13,0% nel 2017); valutazione domanda *“E' stata utile la consultazione della pagina?”* → 42,02% “molto” (34,78% nel 2017); 15,12% “abbastanza” (19,05% nel 2017); 10,28% “poco” (12,6% nel 2017) e 24,0% “per nulla utile” (27,4% nel 2017) (Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni).

Altre iniziative di ascolto

- **revisione Piano Regolatore Generale (PRG):** raccolta di segnalazioni e proposte in merito al documento di individuazione degli obiettivi e delle strategie approvato dal Consiglio comunale => registrate circa 180 proposte, contenute in circa 160 segnalazioni (Progetto revisione PRG)

Iniziative e strumenti di ascolto utilizzati dai gestori di servizi

- **ASIS (Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi):**
 - **monitoraggio periodico impianti sportivi:** il monitoraggio periodico sulla soddisfazione degli utenti degli impianti sportivi, previsto dalla Carta dei Servizi, è in corso. I risultati del monitoraggio precedente, effettuato nel 2017, sono disponibili nel Rapporto 2017.
 - **gestione reclami, lamentele, richieste e suggerimenti:** conformemente alla procedura gestionale del Manuale qualità UNI EN ISO 9001, la società ha gestito 13 reclami, 69 lamentele, 15 richieste e 5 suggerimenti
 - **n. 26 tavoli di ascolto** (11 per gli impianti natatori, n. 4 per le palestre, n. 5 per i campi da calcio, n. 2 per il Centro fondo Viote, n. 3 per il Palaghiaccio, n. 1 per il campo di atletica leggera) con le società/associazioni sportive per rilevare le “criticità” gestionali, ascoltare e raccogliere proposte e suggerimenti per migliorare il servizio.
- **Trentino Trasporti Esercizio S.p.A:**
 - ▣ **indagine Mystery Client per la misurazione del livello di soddisfazione del servizio erogato** sulla base di parametri “oggettivi” di comparazione con altre 12 aziende di trasporto pubblico locale: l'indice di performance complessiva del Servizio Urbano di Trento, si attesta ai primi posti tra le 12 aziende indagate con una valutazione globale pari a 8,4 (scala 1-10) contro la media del campione di 8,0.
- **A.P.S.P “Beato de Tschiderer”:**
 - ▣ **indagine soddisfazione degli utenti** relativa ad aspetti logistico-alberghieri, di presa in carico e di percepito miglioramento nell'autonomia. Il 92% degli utenti si definisce decisamente soddisfatto del servizio offerto.
- **A.P.S.P. Margherita Grazioli:**
 - ▣ **sistema strutturato di ascolto degli utenti e dei familiari per i servizi offerti** attraverso: focus group con i residenti o con i familiari; Incontri di “Vita in struttura” dedicati ai residenti di RSA; panel dedicato alla ristorazione; Incontri di condivisione con familiari o utenti in sede di pianificazione o verifica di un servizio; modulo reclami e suggerimenti; punto di ascolto offerto agli utenti delle residenze protette; questionario di gradimento del servizio per utenti del Punto Prelievi e del Punto Riabilitativo.

➤ **Farmacie comunali S.p.A.**

- ▣ **implementazione [farm@pp](#)** piattaforma innovativa per la raccolta continua del giudizio sul servizio ricevuto nelle varie farmacie con riferimento specifico allo scontrino fiscale emesso. Gli item su cui il cliente potrà lasciare il suo giudizio saranno gli stessi utilizzati nel sondaggio effettuato alcuni anni fa, anche per consentire un confronto storico, farmacia per farmacia.

Per ciascuna delle iniziative di ascolto riportate sono state monitorate, oltre ai risultati, anche le azioni realizzate o programmate per migliorare le criticità evidenziate o comunque dare seguito ai suggerimenti raccolti.

Il Rapporto aggiorna anche le iniziative di miglioramento adottate in esito ai focus group effettuati nel 2017.