



Indagine di Citizen Satisfaction 2021 - 2023

Ns. n. prog. 100-2021



COMUNE DI SOLIERA
PROVINCIA DI MODENA

Dicembre 2023





La Giunta Comunale di Soliera ha deciso di svolgere **un monitoraggio continuativo per misurare il grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dell'operato dell'amministrazione comunale**. I risultati derivanti dallo studio verranno utilizzati per modulare al meglio l'impiego delle risorse sul territorio.

Questa edizione è relativa al **terzo anno del monitoraggio**.

In questo rapporto, conclusivo del triennio (2021,2022,2023), si avrà una doppia analisi:

- **un focus sul 2023**, con un confronto, laddove possibile e interessante, con i risultati degli anni precedenti
- **una lettura cumulata del triennio**, per avere una visione di sintesi della relazione tra cittadini e Comune

Qui di seguito le coordinate metodologiche dell'indagine 2023:

- **Periodo di realizzazione delle interviste**: tra il 13 e il 21 novembre 2023
- **Metodologia**: interviste telefoniche con metodo C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing) effettuate da intervistatori professionisti.
- **Campione**: **350 individui rappresentativi della popolazione maggiorenne residente nel Comune di Soliera**, con segmentazione per sesso e classe di età.

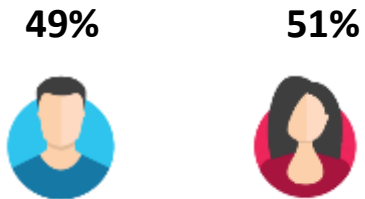


IL CAMPIONE

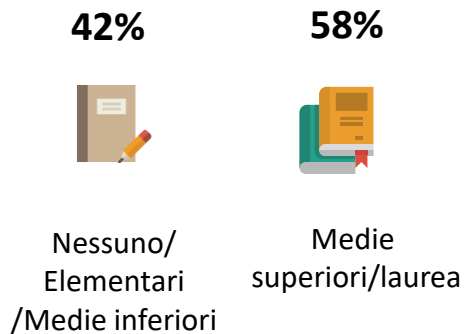




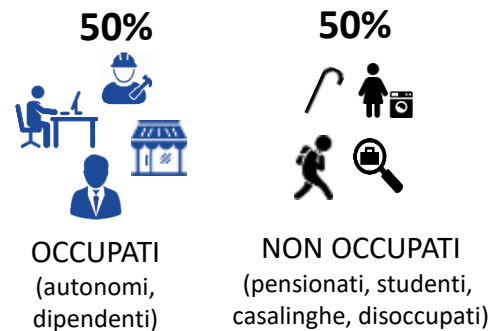
GENERE



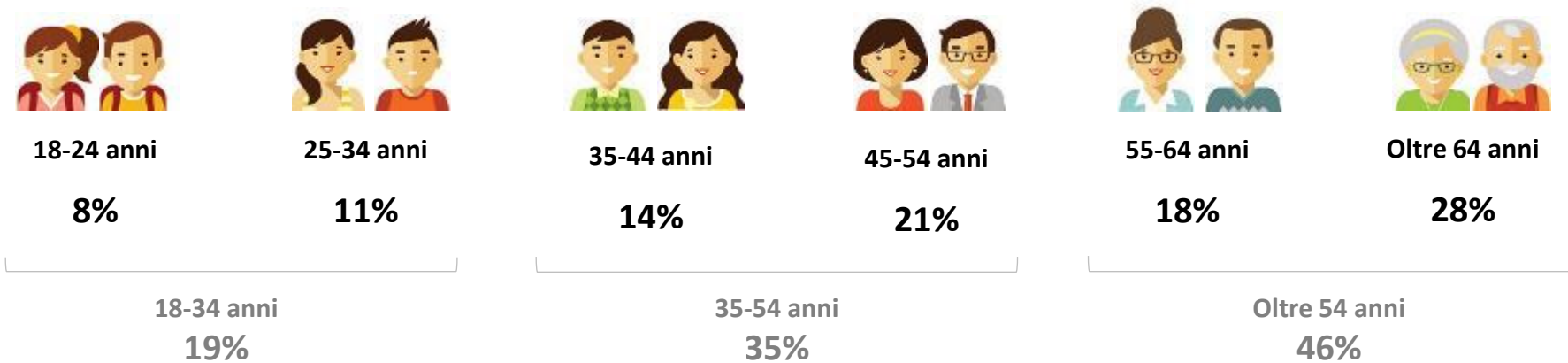
TITOLO DI STUDIO



CONDIZIONE LAVORATIVA



CLASSE D'ETÀ



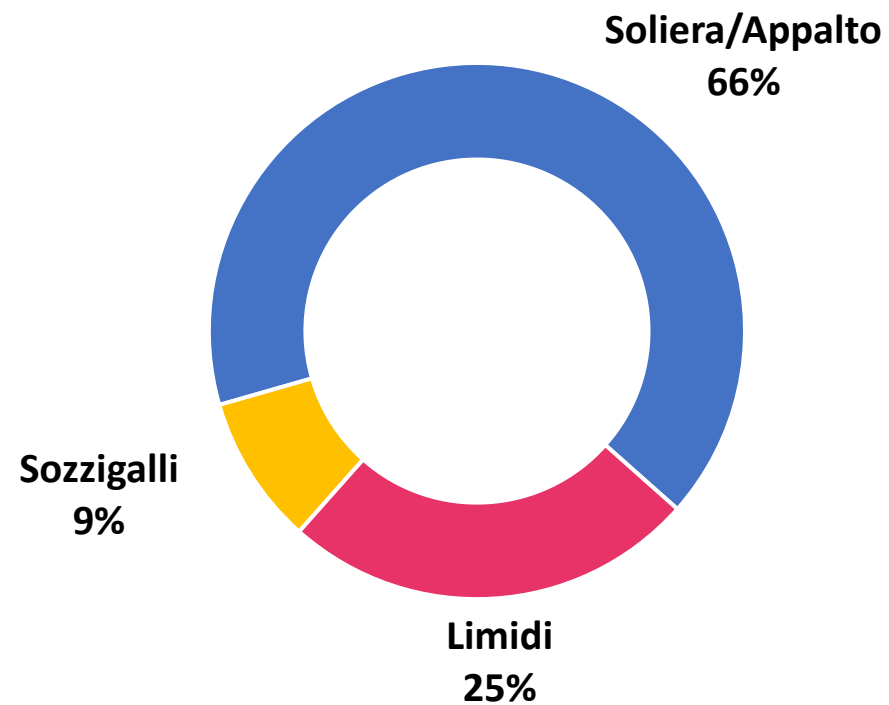
Età media: 53,3 anni



Da quanti anni vive a Soliera?



Lei abita a...





L'ANNO 2023





LA QUALITÀ DELLA VITA A SOLIERA

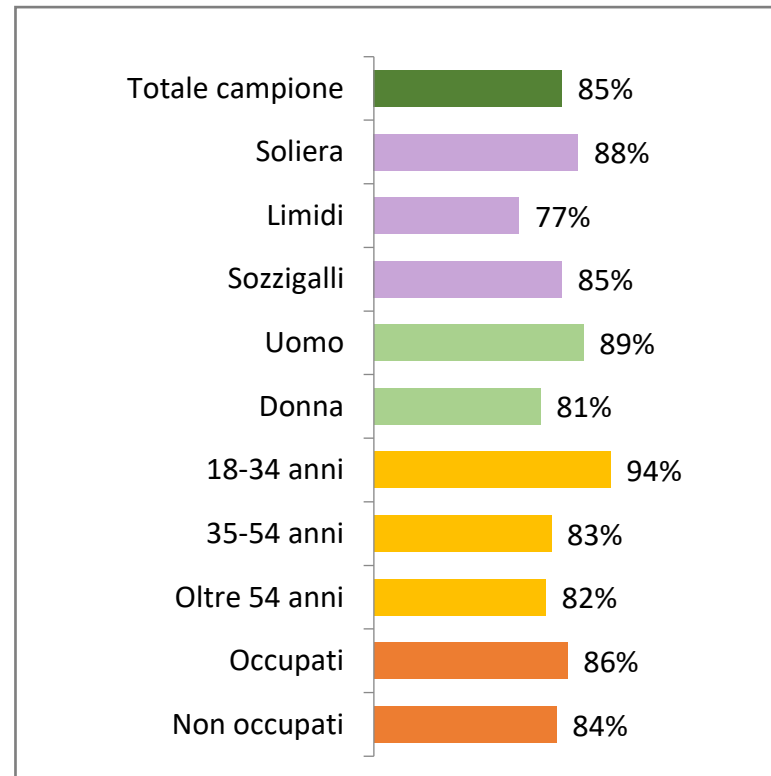
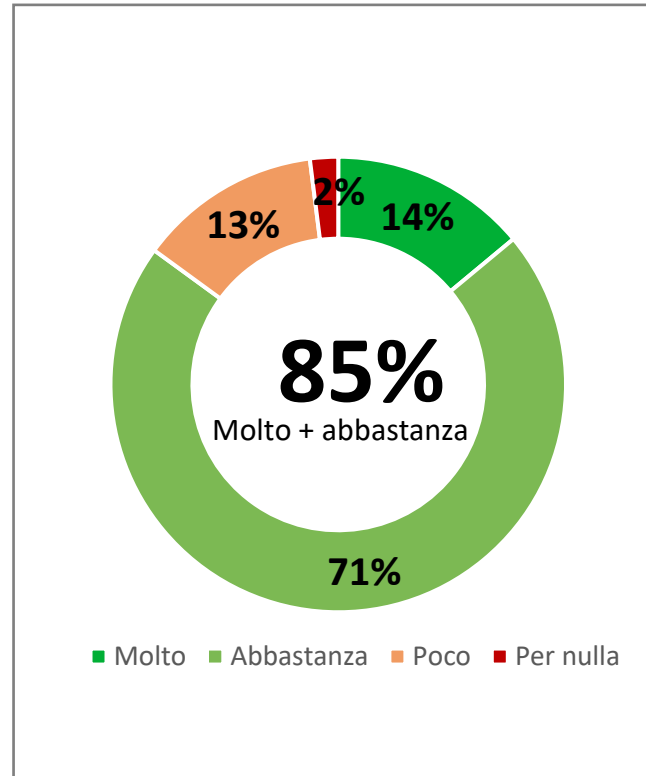


8 LA QUALITÀ DELLA VITA A SOLIERA



I cittadini sono molto soddisfatti della qualità della vita a Soliera.
Quest'anno sono i giovani a distinguersi per le valutazioni più positive.

2023



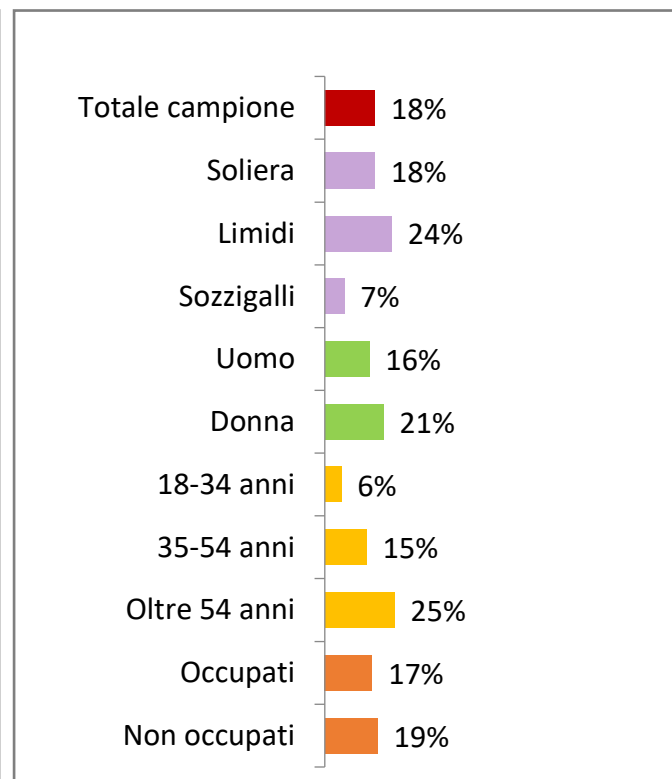
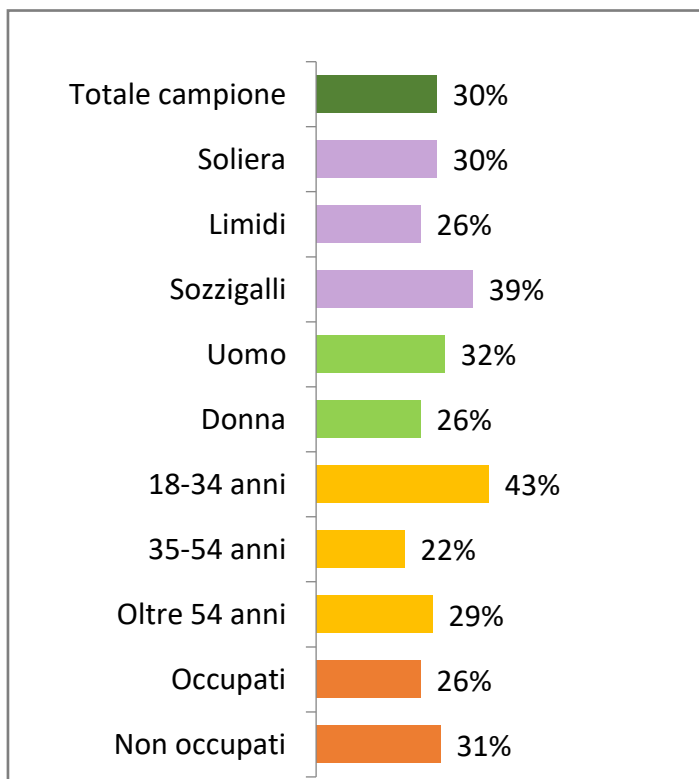
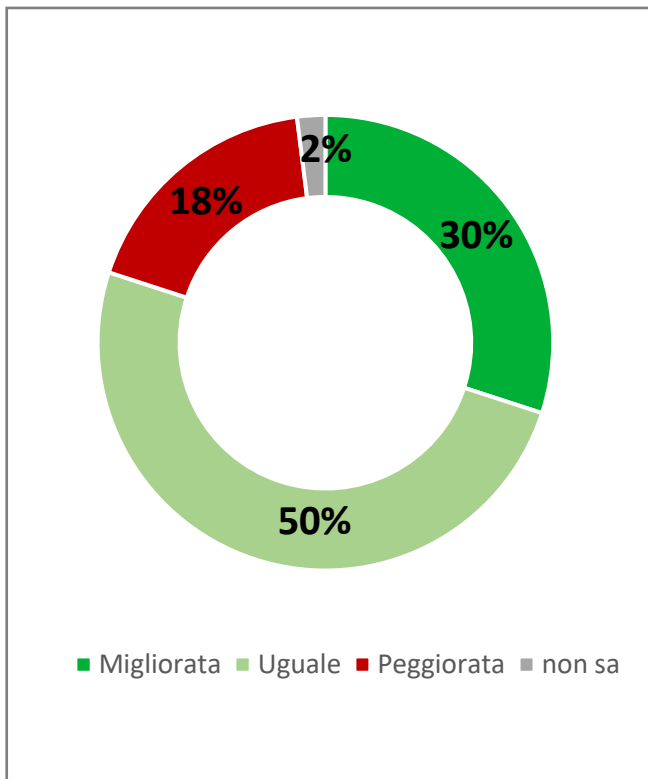
9 ANDAMENTO DELLA QUALITA' DELLA VITA

Per un cittadino su due la qualità della vita è stabile ('né migliorata, né peggiorata'). Un cittadino su tre ha invece riscontrato ulteriori miglioramenti rispetto al passato. Lo slancio in positivo è - anche in questo caso - spinto dai giovani. La minoranza (il 18%) ha riscontrato dei peggioramenti, in modo particolare tre le donne e gli over 54enni

2023

Migliorata

Peggiorata





AGENDA SETTING





Quest'anno le priorità si confermano sostanzialmente quelle dello scorso anno pur con intensità diverse. Si nota, in particolar modo, una concentrazione nell'ambito del movimento/spostamenti (viabilità, manutenzione delle strade). Aumenta la sensibilità rispetto al mondo dei giovani.

	2023	Ranking 2023	Ranking 2022	Ranking 2021
Migliorare la viabilità	33% ↑	1	3	9
Manutenzione e pulizia stradale	23% =	2	2	2
Strutture ed iniziative per giovani	22% ↑	3	6	1
Migliorare il servizio sanitario	21%	4	5	7
Lavoro: offrire nuove opportunità di Lavoro	19%	5	1	3
Aumentare il grado di controllo/senso di sicurezza	17%	6	4	6
Aumentare le aree verdi	15%	7	7	10
Aumentare/Migliorare i servizi alla persona	14%	8	11	11
Costruire nuovi parcheggi	10%	9	8	17
Migliorare la comunicazione tra comune e cittadino	6%	10	24	8
Offrire più opportunità di case per anziani	6%	11	18	14
Migliorare il servizio scolastico	5%	12	22	5
Realizzare nuove scuole elementari/medie	5%	13	23	4
Rafforzare il trasporto pubblico urbano	5%	14	10	23
Aumentare l'illuminazione stradale	4%	15	12	12
Contribuire alla lotta all'inquinamento	4%	16	9	13
Estendere la rete di fibra ottica	4%	17	17	27
Migliorare la raccolta differenziata	4%	18	13	16
Migliorare la rete idrica, fognaria, gas e elettrica	2%	19	16	18
Offrire una maggiore partecipazione alle scelte del comune	2%	20	16	20
Offrire più opportunità di case per giovani coppie	2%	21	21	24
Realizzare nuove Strutture sportive	2%	22	20	15
Migliorare/Aumentare le piste ciclabili	2%	23	15	21
Maggiore controllo dell'immigrazione	2%	24	25	22
Aumentare l'integrazione sociale degli immigrati	1%	25	26	19
Realizzare nuovi asili nido/scuole d'infanzia	1%	26	19	25
Monitorare il costo delle abitazioni	1%	27	14	26

12 LE PRINCIPALI AREE SU CUI INTERVENIRE SUI SEGMENTI

Ogni segmento ha le sue esigenze specifiche legate al proprio ciclo di vita. Il tema della viabilità è, tuttavia, trasversale.

Quali sono le aree d'intervento più importanti per il futuro di Soliera?

	2023	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
Migliorare la viabilità	33%	36%	38%	28%
Manutenzione e pulizia stradale	23%	17%	22%	26%
Strutture ed iniziative per giovani	22%	41%	24%	12%
Migliorare il servizio sanitario	21%	10%	19%	27%
Lavoro: offrire nuove opportunità di Lavoro	19%	13%	23%	19%
Aumentare il grado di controllo/senso di sicurezza	17%	13%	23%	16%
Aumentare le aree verdi	15%	20%	22%	8%
Aumentare/Migliorare i servizi alla persona	14%	7%	16%	1%
Costruire nuovi parcheggi	10%	5%	6%	16%
Migliorare la comunicazione tra comune e cittadino	6%	13%	6%	4%
Offrire più opportunità di case per anziani	6%	1%	4%	11%
Migliorare il servizio scolastico	5%	8%	10%	1%
Realizzare nuove scuole elementari/medie	5%	8%	3%	4%
Rafforzare il trasporto pubblico urbano	5%	4%	4%	5%
Aumentare l'illuminazione stradale	4%	2%	4%	5%
Contribuire alla lotta all'inquinamento	4%	14%	1%	2%
Estendere la rete di fibra ottica	4%	6%	5%	2%
Migliorare la raccolta differenziata	4%	1%	6%	3%
Migliorare la rete idrica, fognaria, gas e elettrica	2%	4%	1%	3%
Offrire una maggiore partecipazione alle scelte del comune	2%	3%	1%	3%
Offrire più opportunità di case per giovani coppie	2%	11%	1%	1%
Realizzare nuove Strutture sportive	2%	4%	4%	1%
Migliorare/Aumentare le piste ciclabili	2%	4%	4%	1%
Maggiore controllo dell'immigrazione	2%	1%	3%	1%
Aumentare l'integrazione sociale degli immigrati	1%	3%	2%	1%
Realizzare nuovi asili nido/scuole d'infanzia	1%	1%	1%	2%
Monitorare il costo delle abitazioni	1%	4%	1%	1%

Quali sono le aree d'intervento più importanti per il futuro di Soliera? (spontanea, possibili più risp.)



LA CITIZEN SATISFACTION





A fronte delle attese dei cittadini, il tema della manutenzione stradale (con annessi e connessi) ottiene le valutazioni meno favorevoli, insieme alla presenza di servizi per i giovani (e per altre tipologie di cittadini). Molto positivi invece i giudizi sull'illuminazione stradale, che in un anno raggiunge la posizione migliore, quelli sulla raccolta rifiuti, che si conferma uno degli aspetti più soddisfacenti, e quelli sulla polizia locale, anche questa in aumento rispetto allo scorso anno

2023

		% "molto" + "abbastanza" soddisfatti			18-34 anni	35-44 anni	Oltre 54 anni	Ranking 2023	Ranking 2022
Illuminazione stradale		89%	94%	87%	88%	1	↑	8	
Servizio di raccolta dei rifiuti		88%	89%	88%	88%	2		3	
Polizia locale		88%	96%	91%	82%	3	↑	6	
Ambiente e verde pubblico		82%	94%	82%	76%	4		2	
Giorni e orari apertura sportelli comunali		81%	84%	85%	78%	5		7	
Servizi anagrafici/demografici		79%	73%	79%	82%	6		1	
Parcheggi		78%	85%	88%	67%	7	↑	21	
Comunicazione al cittadino		75%	79%	77%	73%	8		5	
Servizi alla persona		75%	78%	77%	73%	9		14	
Cultura e spettacoli		75%	82%	82%	67%	10		11	
Costruzione /manutenzione opere pubbliche		75%	90%	75%	68%	11		9	
Biblioteca		74%	76%	79%	69%	12		10	
Sicurezza		73%	85%	77%	66%	13		15	
Strutture e servizi per lo sport		72%	73%	79%	67%	14		16	
Scuole e asili		72%	82%	71%	68%	15		4	
Trasporto pubblico verso Modena e Carpi		71%	84%	69%	67%	16		13	
Servizi agli anziani		70%	69%	73%	68%	17		17	
Urbanistica/edilizia privata		70%	67%	78%	66%	18		12	
Pulizia delle strade		67%	87%	61%	63%	19		18	
Viabilità e traffico		66%	85%	58%	65%	20		20	
Servizi per i giovani		64%	67%	60%	67%	21		19	
Manutenzione stradale		60%	75%	62%	53%	22		22	

GLI AMBITI PIÙ IMPORTANTI PER I CITTADINI



Gli aspetti più importanti per i cittadini si confermano l'area della manutenzione stradale e dei servizi rivolti a specifici segmenti

	2023	Ranking 2023	Ranking 2022	Ranking 2021
Manutenzione stradale	29%	1	1	1
Sicurezza	26%	2	2	6
Pulizia delle strade	26%	3 ↑	7	10
Servizi per i giovani	23%	4	3	8
Servizi agli anziani	18%	5	4	2
Servizi alla persona	18%	6 ↑	9	7
Viabilità e traffico	15%	7	5	4
Polizia Locale	11%	8 ↑	14	12
Ambiente e verde pubblico	10%	9 ↑	15	16
Comunicazione al cittadino	10%	10 ↑	17	3
Cultura e spettacoli	9%	11	20	21
Scuole e asili	8%	12	12	22
Servizio di raccolta dei rifiuti	8%	13	10	5
Illuminazione stradale	8%	14	6	14
Urbanistica	8%	15	18	9
Costruzione e Manutenzione opere pubbliche	7%	16	16	13
Strutture e servizi per lo sport	6%	17	19	19
Trasporto pubblico verso Modena e Carpi	5%	18	13	15
Parcheggi	5%	19	8	11
Giorni e orari apertura sportelli comunali	4%	20	11	17
Servizi anagrafici	1%	21	21	18
Biblioteca	1%	22	22	20



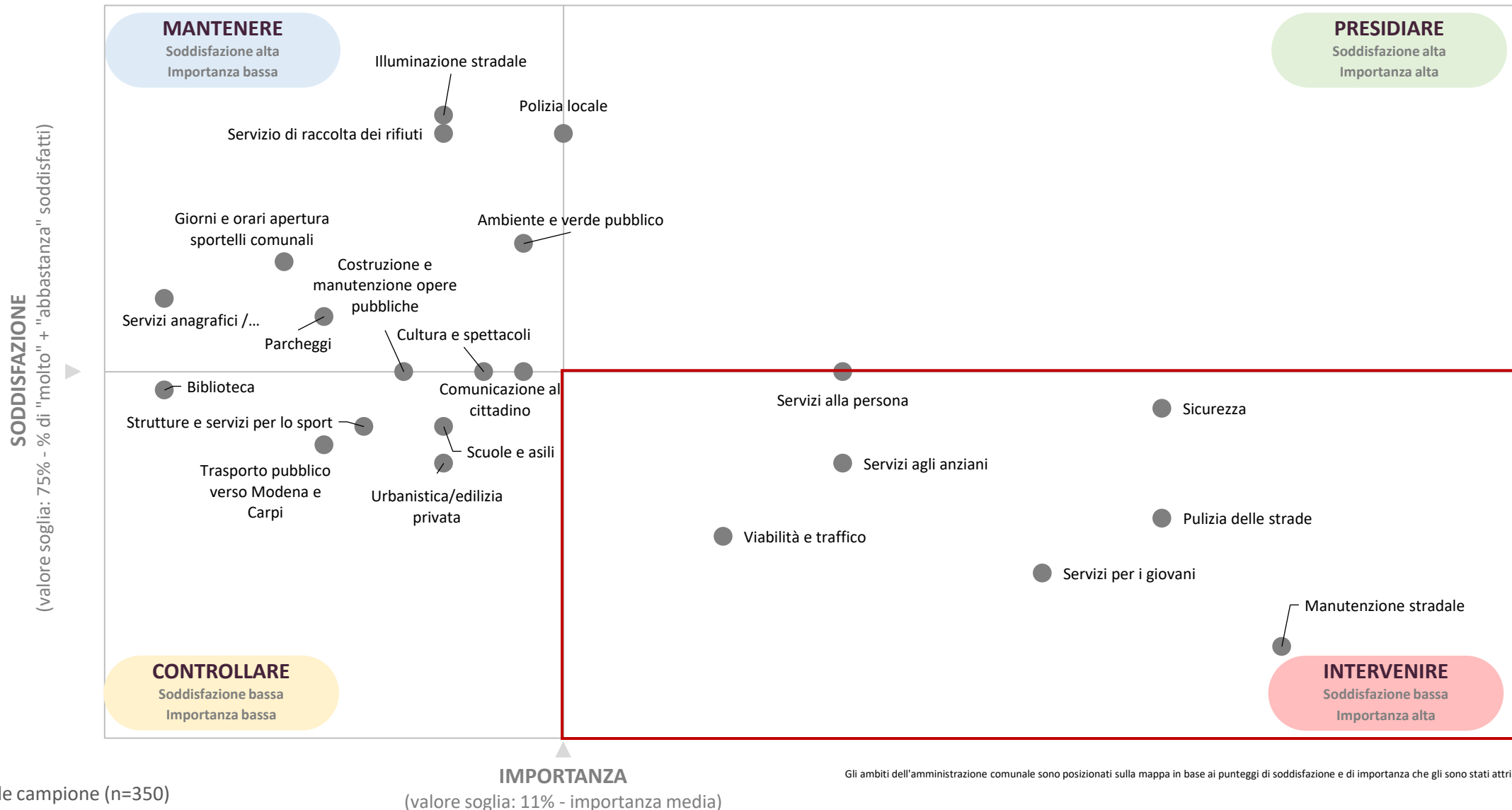
2023

	Totale	Soliera	Limidi	Sozzigalli	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
Manutenzione stradale	29%	30%	25%	27%	20%	33%	30%
Sicurezza	26%	21%	35%	35%	26%	16%	33%
Pulizia delle strade	26%	27%	24%	21%	19%	26%	28%
Servizi per i giovani	23%	24%	20%	21%	33%	32%	11%
Servizi agli anziani	18%	20%	15%	12%	9%	12%	27%
Servizi alla persona (servizi sociali e di sostegno alle famiglie, servizi educativi, ecc.)	18%	20%	11%	23%	20%	20%	15%
Viabilità e traffico	15%	18%	7%	15%	12%	20%	12%
Polizia Locale	11%	8%	20%	7%	12%	11%	10%
Ambiente e verde pubblico	10%	8%	19%	6%	15%	13%	7%
Comunicazione al cittadino	10%	10%	12%	3%	4%	11%	12%
Cultura e spettacoli	9%	8%	16%	5%	16%	13%	4%
Scuole e asili	8%	7%	10%	14%	16%	7%	6%
Servizio di raccolta dei rifiuti	8%	7%	11%	9%	1%	7%	12%
Illuminazione stradale	8%	5%	9%	27%	3%	5%	12%
Urbanistica	8%	7%	11%	5%	12%	6%	7%
Costruzione e Manutenzione opere pubbliche	7%	7%	7%	5%	7%	7%	7%
Strutture e servizi per lo sport	6%	7%	5%	0%	16%	5%	3%
Trasporto pubblico verso Modena e Carpi	5%	5%	5%	10%	8%	6%	4%
Parcheggi	5%	5%	4%	8%	3%	3%	8%
Giorni e orari apertura sportelli comunali	4%	4%	6%	1%	3%	4%	5%
Servizi anagrafici	1%	2%	0%	1%	3%	1%	1%
Biblioteca	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%

Quali ambiti dell'amministrazione comunale ritiene più importanti? Ne indichi al massimo tre.

Se si leggono i dati di soddisfazione incrociati con quelli di importanza si riescono ad individuare le priorità di intervento/mantenimento da parte dell'amministrazione. L'area dell'intervento prioritario è quella in basso a destra (importanza alta, soddisfazione bassa). Viceversa gli aspetti da mantenere / comunicare come obiettivi – traguardi di successo sono quelli nei quadranti superiore

Mappa di importanza-soddisfazione



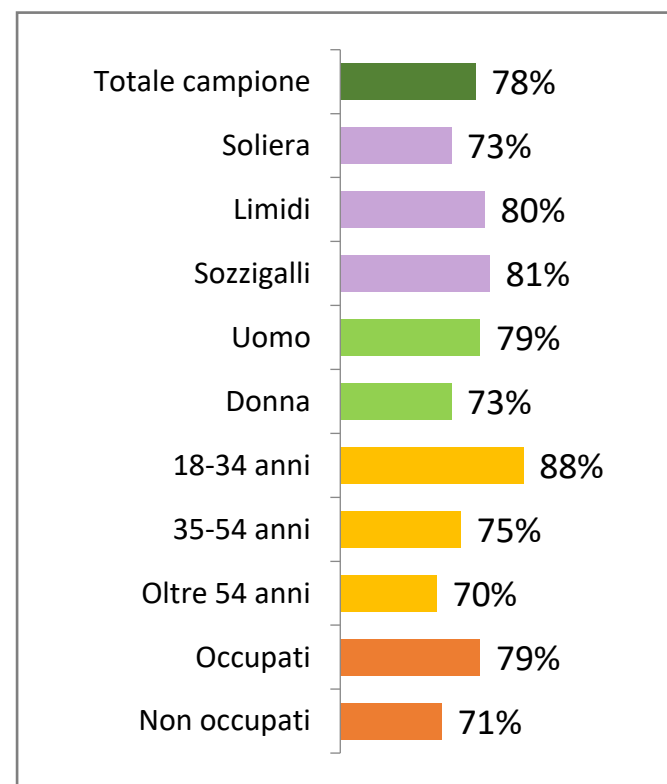
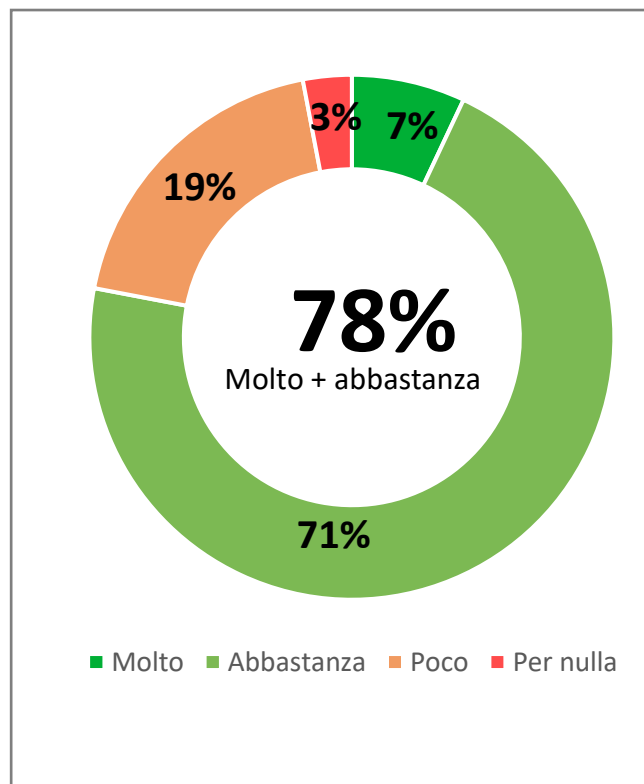
Gli ambiti dell'amministrazione comunale sono posizionati sulla mappa in base ai punteggi di soddisfazione e di importanza che gli sono stati attribuiti dagli intervistati

LA SODDISFAZIONE VERSO L'OPERATO DELL'AMMINISTRAZIONE



La soddisfazione nei confronti dell'amministrazione è piuttosto alta, soprattutto tra i giovani. I residenti di Soliera, le donne, gli over 54enni e i non occupati mostrano maggiori riserve

2023



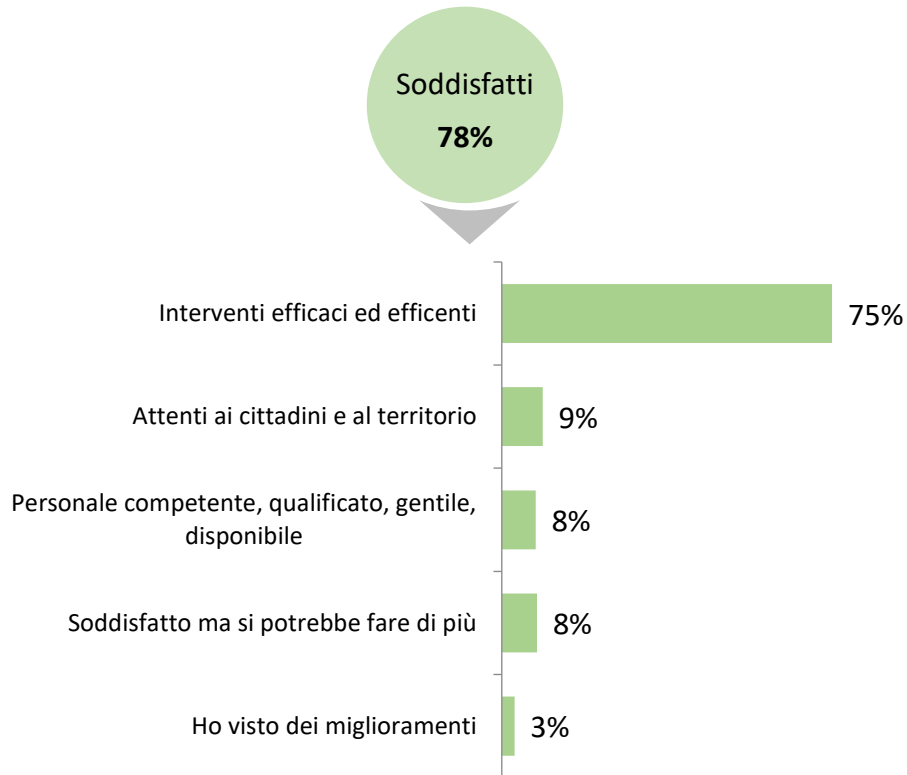
I MOTIVI DELLA VALUTAZIONE NEI CONFRONTI DELL'AMMINISTRAZIONE



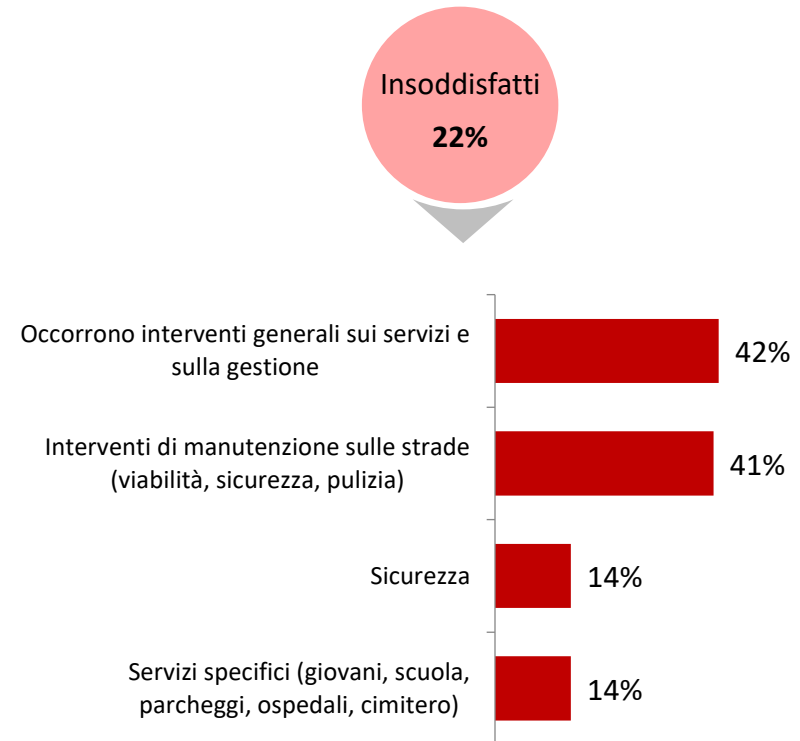
Chi è soddisfatto riconosce e apprezza l'efficacia degli interventi svolti dall'amministrazione. Chi è poco soddisfatto 'lamenta', dal canto suo, un'incompiutezza degli interventi fatti e riporta, ancora, la necessità di maggiori azioni sulla manutenzione stradale tout court

2023

Per quale motivo si ritiene "MOLTO" o "ABBASTANZA" soddisfatto dell'operato dell'attuale amministrazione comunale?
(risposta spontanea)



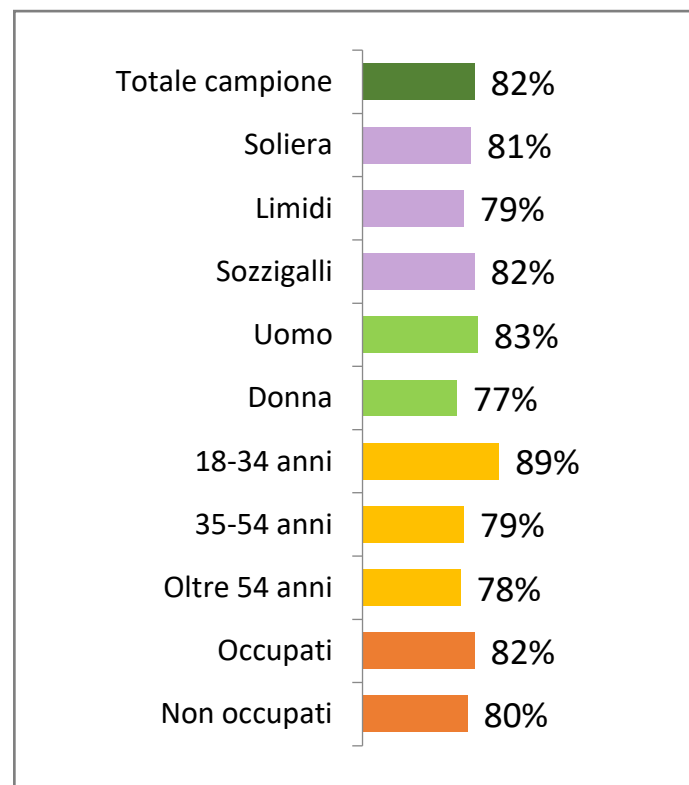
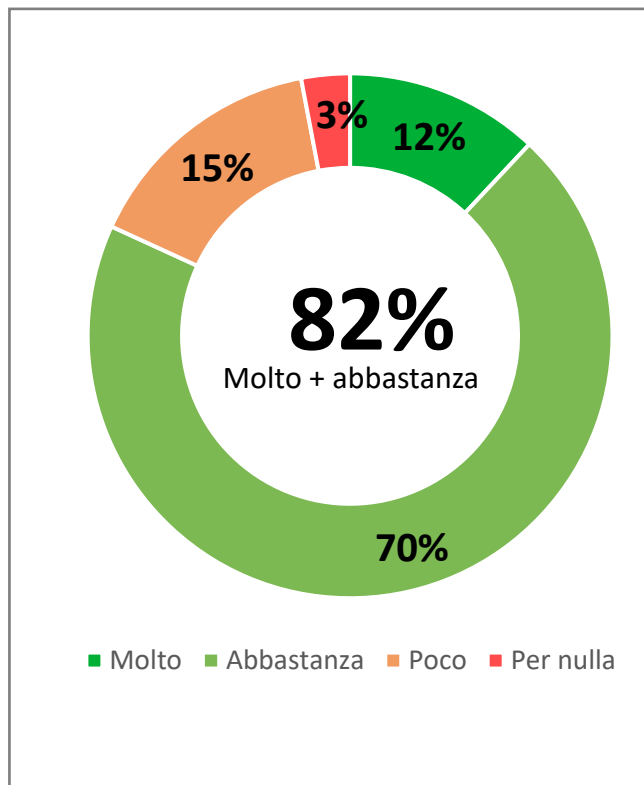
Per quale motivo si ritiene "POCO" o "PER NULLA" soddisfatto dell'operato dell'attuale amministrazione comunale?
(risposta spontanea)





La soddisfazione nei confronti del primo cittadino è alta e condivisa abbastanza trasversalmente nei diversi segmenti. Le donne e i più adulti manifestano qualche perplessità in più

2023











GLI INTERVENTI SVOLTI DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE





GLI INTERVENTI SVOLTI DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Due aree di intervento sono ormai a conoscenza della maggioranza dei cittadini: la raccolta dei rifiuti porta a porta dal 70% dei cittadini, l'illuminazione pubblica da più della metà (aspetto questo che si riverbera, come si è visto, sulla customer satisfaction). Gli altri interventi sono noti a quasi un cittadino su due: edilizia scolastica e riqualificazione di via Gambisa sono quelli meno conosciuti. Chi ha conoscenza e consapevolezza degli interventi fatti li apprezza molto.

	2023 Conoscenza interventi				Valutazione interventi (% molto + abbastanza positivamente)
			18-34 anni	35-44 anni	Oltre 54 anni
Raccolta rifiuti porta a porta	 70%	<u>54%</u>	74%	73%	95%
Sostituzione di tutti i punti luce dell'illuminazione pubblica con lampade a LED	 57%	<u>44%</u>	63%	57%	90%
Riqualificazione commerciale del centro storico e nuove aperture di negozi e bar	 45%	47%	52%	40%	85%
Riqualificazione architettonica post-sisma del centro storico	 45%	44%	46%	45%	82%
Realizzazione di interventi di edilizia scolastica*	 41%	45%	36%	43%	83%
Riqualificazione di Via Gambisa	 38%	36%	42%	36%	89%

*ristrutturazione delle scuole medie Sassi, allargamento e riqualificazione delle nuove scuole elementari Garibaldi via Nassiriya e realizzazione della mensa delle scuole elementari della frazione Limidi







Le leggerò ora una serie di azioni che sono state eseguite negli ultimi anni a Soliera o in corso di esecuzione. Per ciascuna di queste indichi se ne ha mai sentito parlare. E come valuta questi interventi eseguiti negli ultimi anni a Soliera?

Nota: item variati rispetto al 2022

GLI INTERVENTI SVOLTI DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE, 2023-2022









Nel confronto tra gli ultimi due anni, l'aspetto molto positivo è che la conoscenza si diffonde e aumenta, molto o poco, ma in modo trasversale su tutte le iniziative in corso e, con essa, l'apprezzamento.

	Conoscenza interventi		Valutazione interventi (% molto + abbastanza positivamente)	
	2023	2022	2023	2022
Raccolta rifiuti porta a porta	 70%	55%	95%	86%
Sostituzione di tutti i punti luce dell'illuminazione pubblica con lampade a LED	 57%	45%	90%	90%
Riqualificazione commerciale del centro storico e nuove aperture di negozi e bar	 45%	40%	85%	73%
Riqualificazione architettonica post-sisma del centro storico	 45%	38%	82%	85%
Realizzazione di interventi di edilizia scolastica*	 41%	34%	83%	76%
Riqualificazione di Via Gambisa	 38%	n.r	89%	n.r

*ristrutturazione delle scuole medie Sassi, allargamento e riqualificazione delle nuove scuole elementari Garibaldi via Nassiriya e realizzazione della mensa delle scuole elementari della frazione Limidi



Un tema su tutti concentra, quest'anno, l'attenzione della cittadinanza: il ponte dell'Uccellino

	2023	Soliera	Limidi	Sozzigalli	18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni	2022
Nuovo ponte dell'Uccellino	 65%	63%	64%	82%	62%	77%	57%	38%
Realizzazione della casa della salute (ambulatori medici di base e dei medici specialistici, centro prelievi e associazioni salute in un unico centro)	 38%	44%	17%	45%	30%	32%	44%	36%
Piano di realizzazione di percorsi ciclabili urbani, con collegamenti con le frazioni, ed extraurbani, verso Modena e Carpi	 21%	21%	17%	27%	26%	17%	22%	24%
Riqualificazione di Via Roma e Via Marconi	 20%	18%	25%	20%	18%	23%	18%	n.r.
Realizzazione del parco Arginetto (area verde tra Habitat e il bocciodromo)	 18%	18%	17%	20%	27%	15%	16%	18%
Condominio Solidale in via Grandi	 16%	15%	18%	28%	20%	12%	18%	20%

Le leggerò ora una serie di interventi che l'Amministrazione comunale sta valutando di eseguire nei prossimi anni. Quali sono gli interventi che lei ritiene più importanti? Me ne indichi al massimo tre.

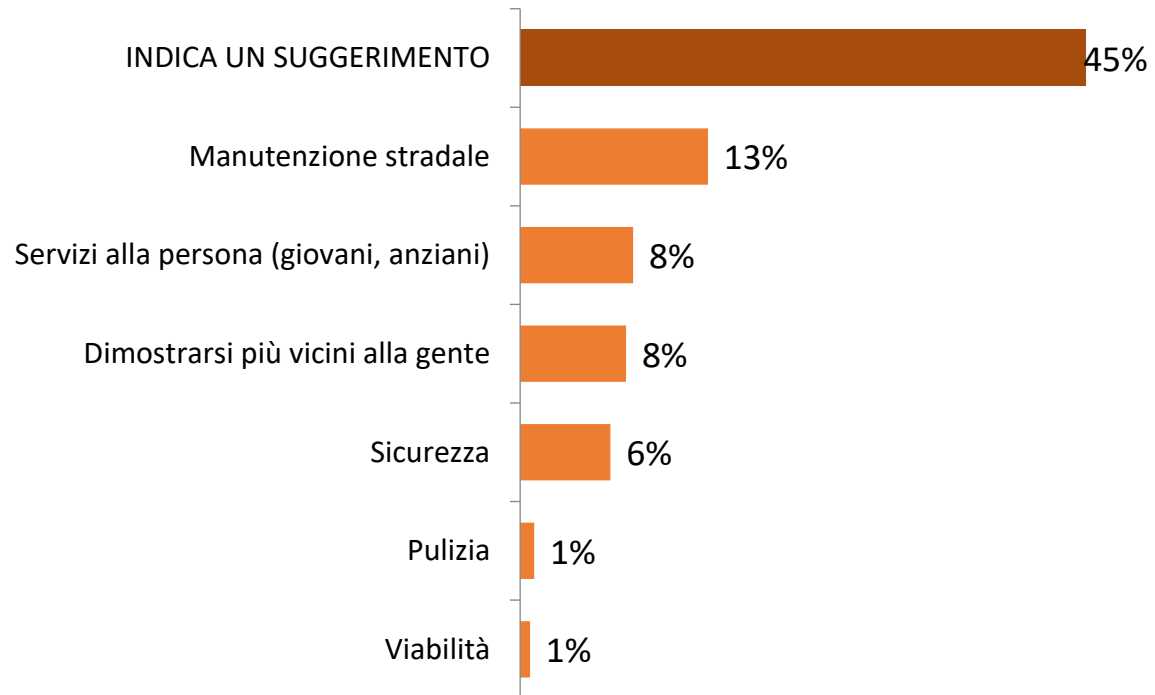
25 SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI



In piena coerenza i cittadini confermano spontaneamente le valutazioni e le attese espresse nel corso dell'intervista

Ha ulteriori consigli o suggerimenti migliorativi da dare all'amministrazione del Comune di Soliera? (risposta spontanea)

2023





LA COMUNICAZIONE



27 FOCUS SULLA COMUNICAZIONE



Quest'anno si mostra una 'rimonta' del Giornalino comunale trainato dai lettori adulti adulti, mentre si conferma \la diffusione dei canali online, più seguiti dai giovani

Quali sono i canali di comunicazione al cittadino che consulta più spesso?

2023

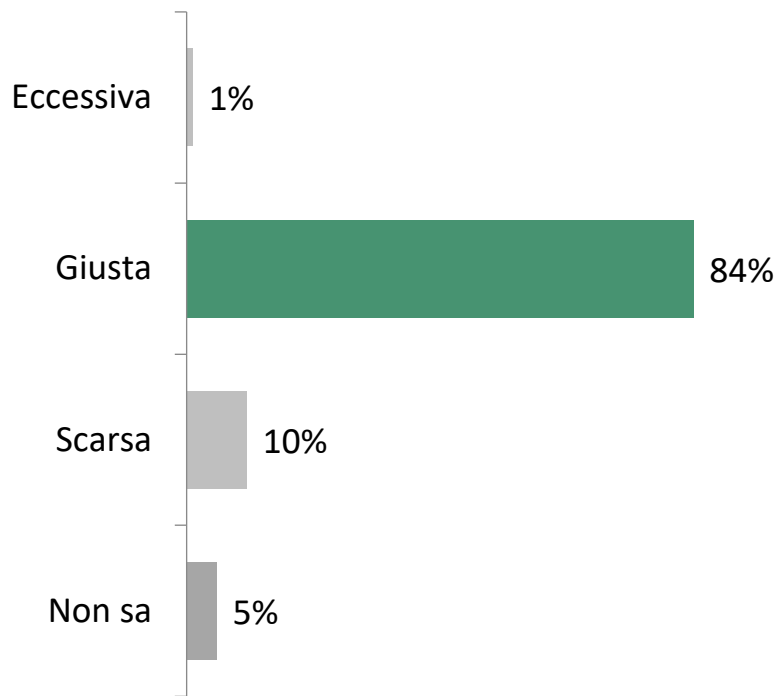
Ranking 2022			18-34 anni	35-54 anni	Oltre 54 anni
3	Giornalino comunale 'Noi di questo paese'	44%	13%	49%	54%
1	Pagina Facebook del comune	30%	57%	40%	10%
2	Sito internet del comune	25%	52%	28%	12%
4	Pagina Facebook del Sindaco	21%	47%	23%	9%
5	Affissioni cartacee	3%	2%	2%	4%

FOCUS SULLA COMUNICAZIONE



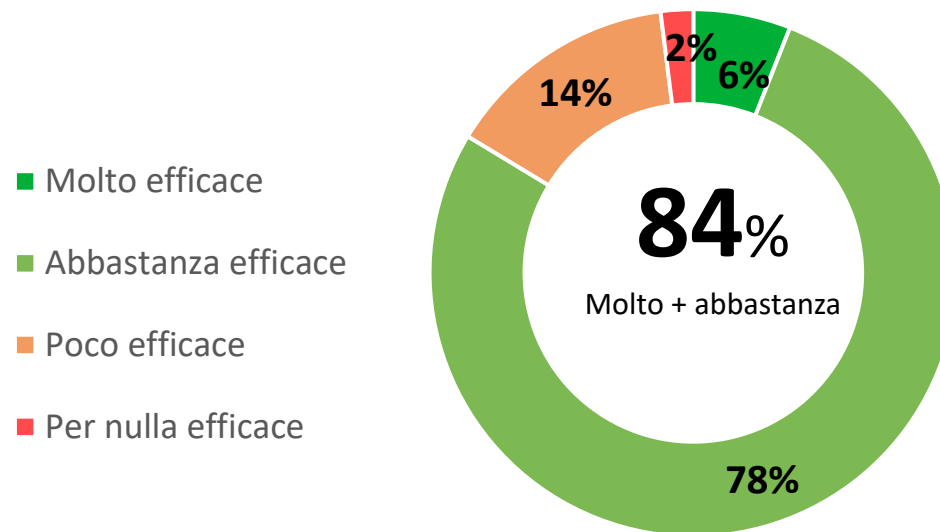
La comunicazione realizzata dal Comune è ritenuta giusta e piuttosto efficace. Al di là della percezione dei cittadini, si ricorda inoltre che alcune delle attività informative sono state davvero positive, considerando l'aumento di consapevolezza delle iniziative realizzate dall'amministrazione.

Parlando della comunicazione, cioè della quantità di informazioni che il Comune di Soliera dà ai cittadini sulle attività e sui servizi che eroga, lei direbbe che è ...?



Dati in linea con il 2022

E, a prescindere dalla quantità, lei direbbe che il modo in cui il Comune di Soliera comunica ai cittadini è ...?





L'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

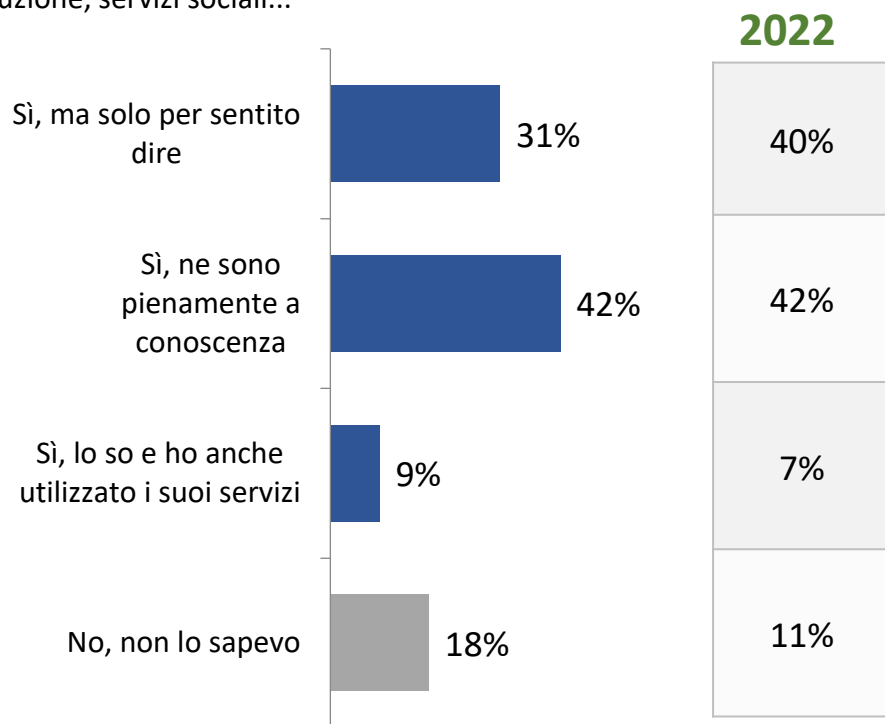


30 FOCUS SULL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

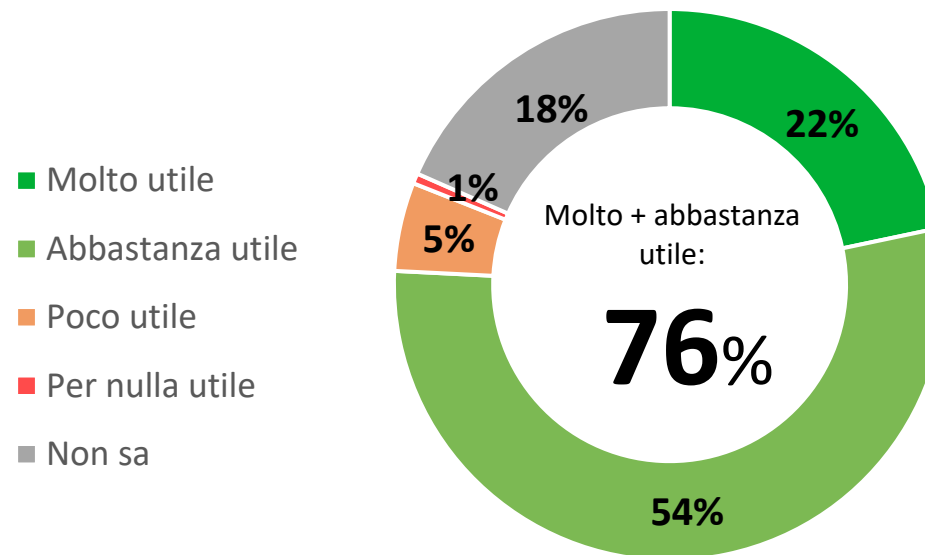


Il 40% dei cittadini conferma una buona conoscenza dell'Unione. Quasi uno su dieci l'ha utilizzata, ma per l'altra metà della cittadinanza il livello di conoscenza è inesistente o superficiale. Mentre l'utilità è piuttosto riconosciuta, almeno tra quelli che ne hanno conoscenza.

Lei sa che il Comune di Soliera fa parte dell'Unione delle Terre d'Argine, l'ente che aggrega i quattro comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera e che fornisce una pluralità di servizi, tra cui servizi alla persona, istruzione, servizi sociali...



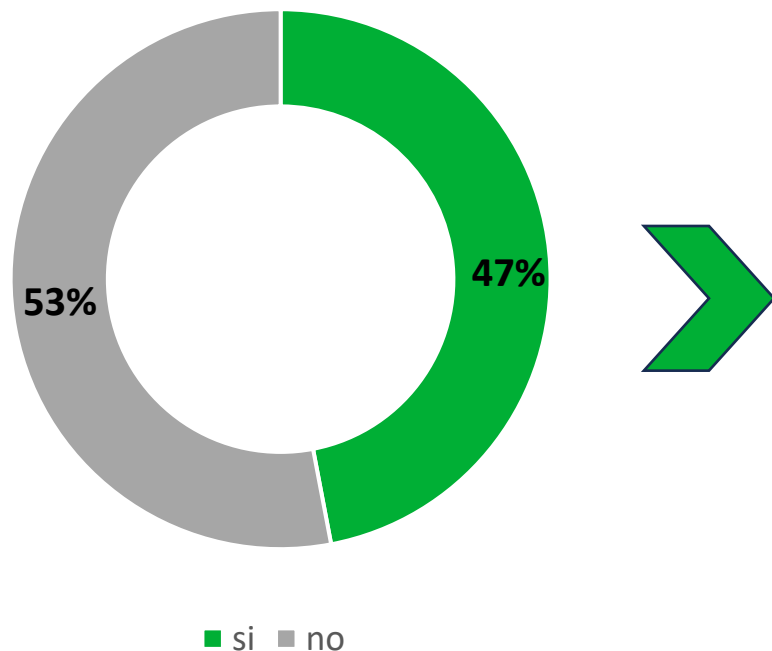
Quanto ritiene utile, per un cittadino come lei, questa Unione?



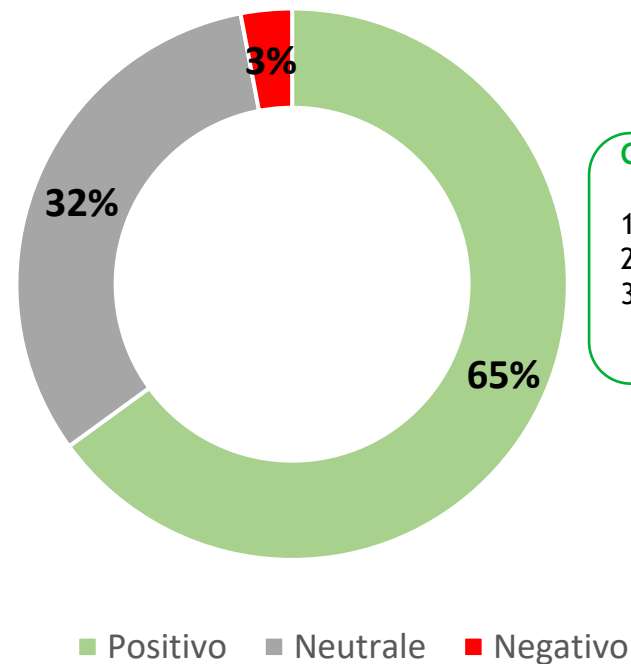


Metà dei cittadini sa che l'Unione ha adottato il PUG, l'altra metà no. Tra chi lo conosce prevalgono i giudizi positivi o neutrali. Pochissimi i giudizi negativi.

Lei sa che l'Unione delle Terre d'Argine ha adottato il nuovo Piano Urbanistico Generale (PUG), un piano intercomunale redatto con il consenso unanime di tutti i comuni coinvolti?



(a chi conosce) E che giudizio ne dà?



- Gli aspetti positivi**
1. E' un vantaggio per tutti
 2. E' un piano ben fatto
 3. E' una decisione presa di comune accordo tra tutti i comuni



IL TRIENNIO

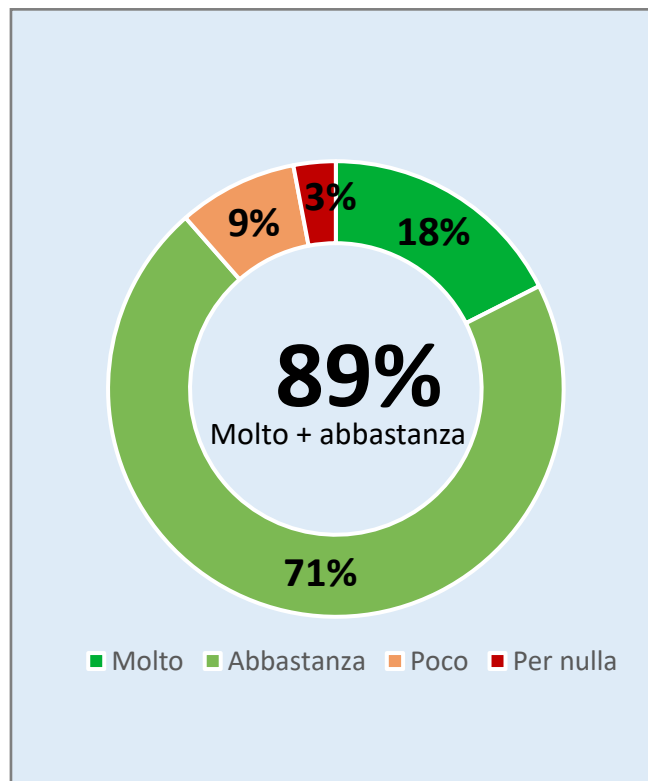




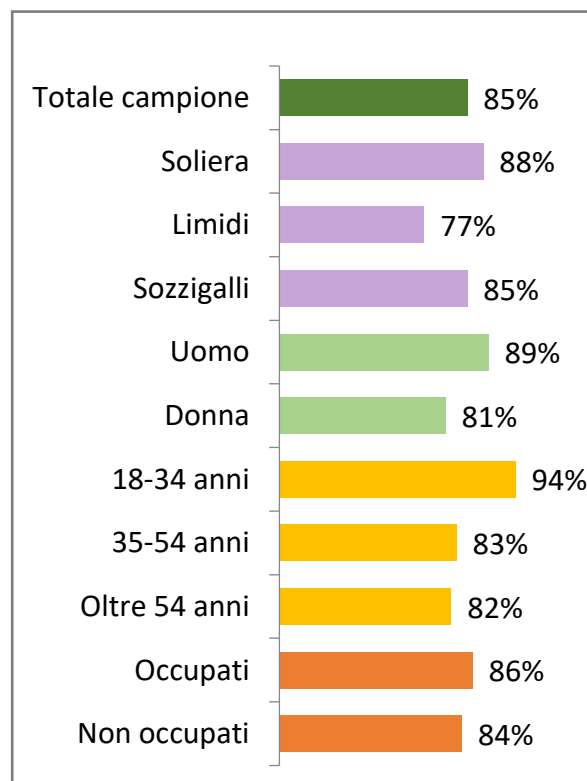
LA QUALITÀ DELLA VITA A SOLIERA

Pensi a come si vive a Soliera. Quanto è soddisfatto della qualità della vita a Soliera?

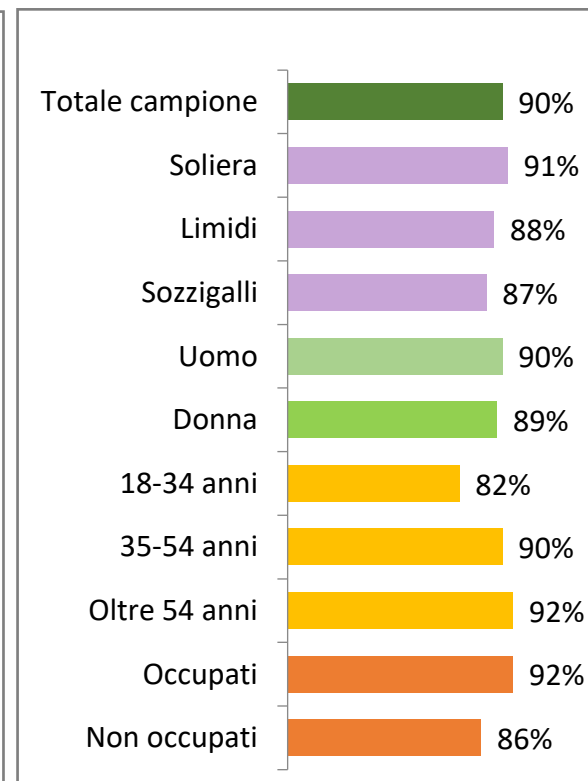
Totale Triennio



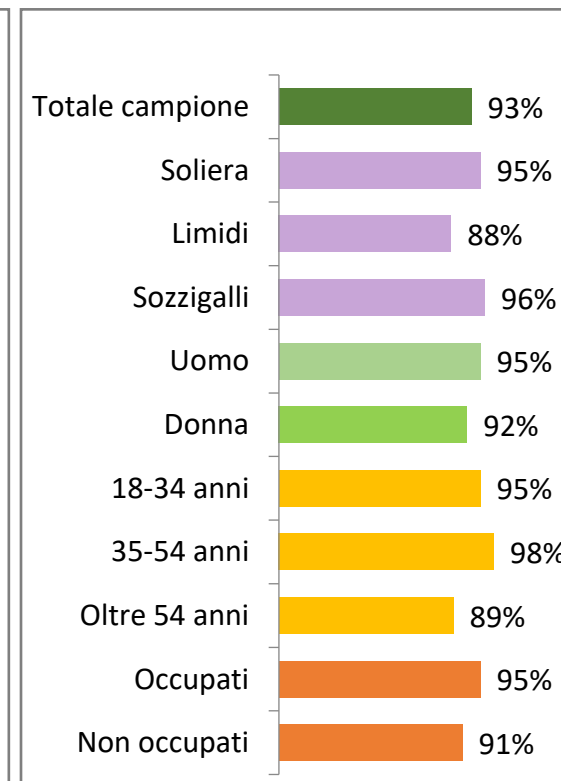
2023



2022



2021



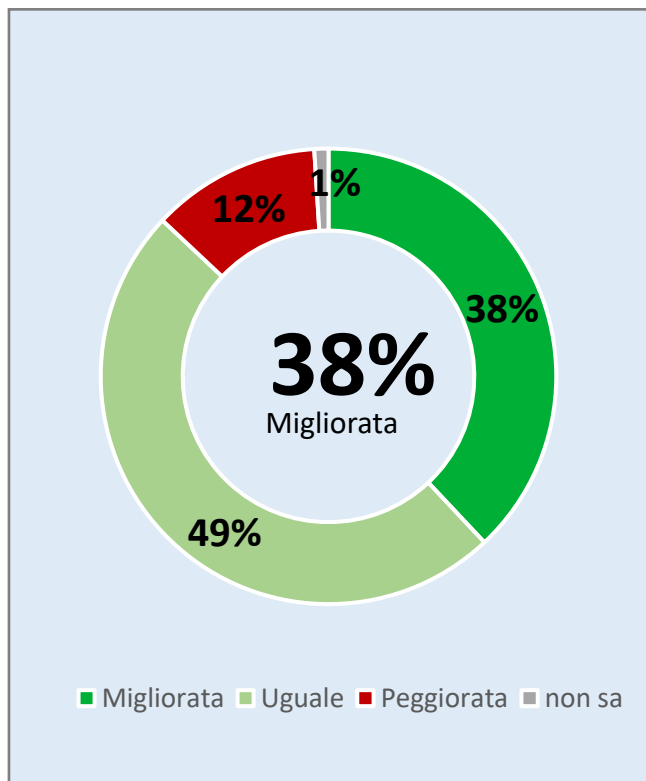


L'ANDAMENTO DELLA QUALITA' DELLA VITA

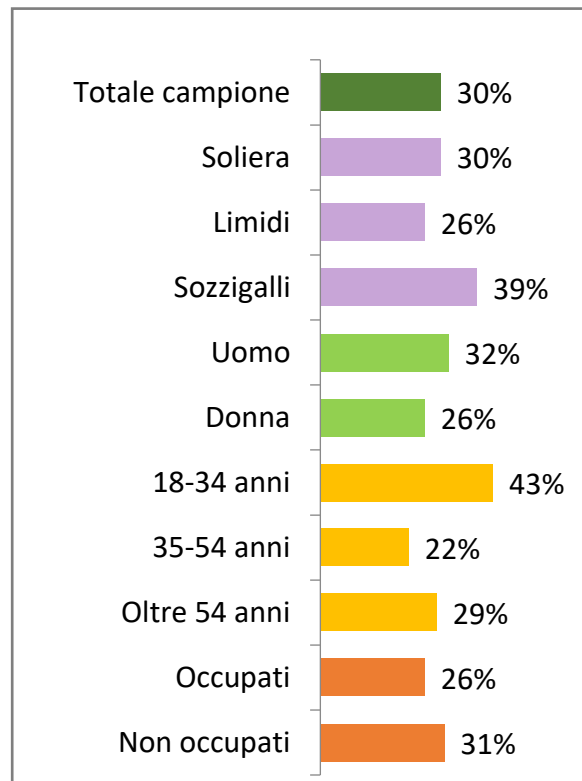
E secondo lei negli ultimi anni a Soliera la qualità della vita è...?

Migliorata

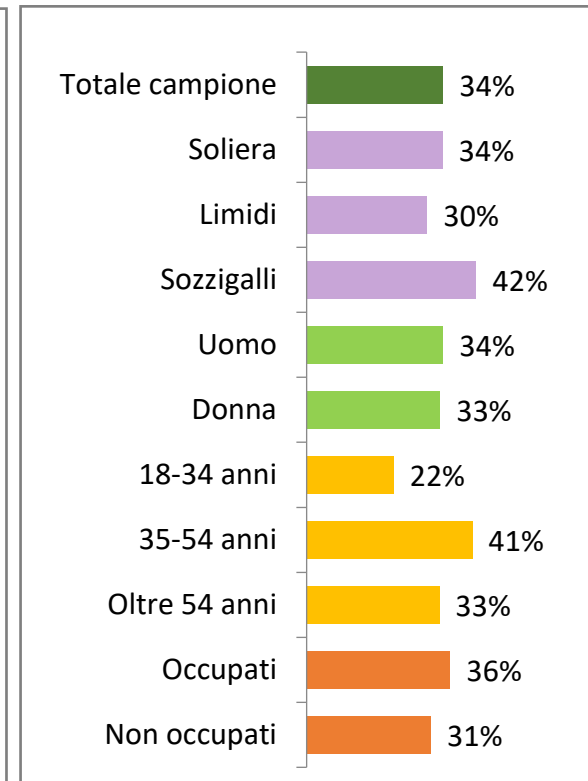
Totale Triennio



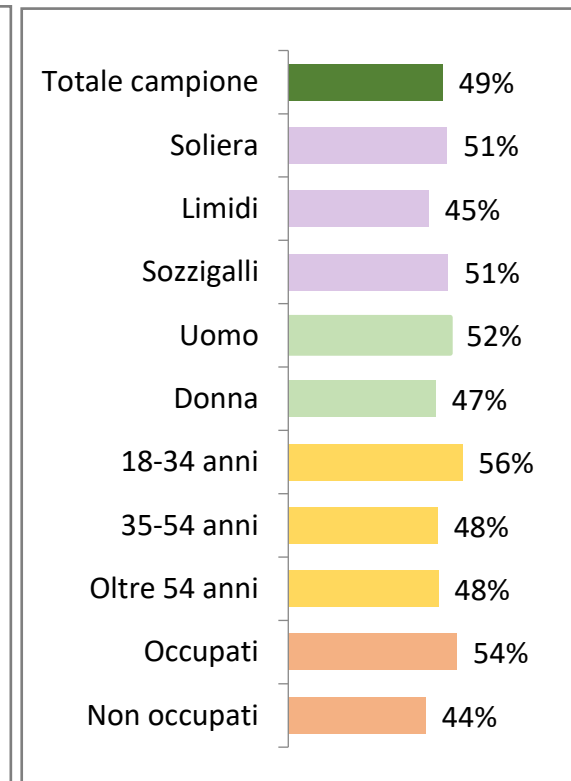
2023



2022



2021



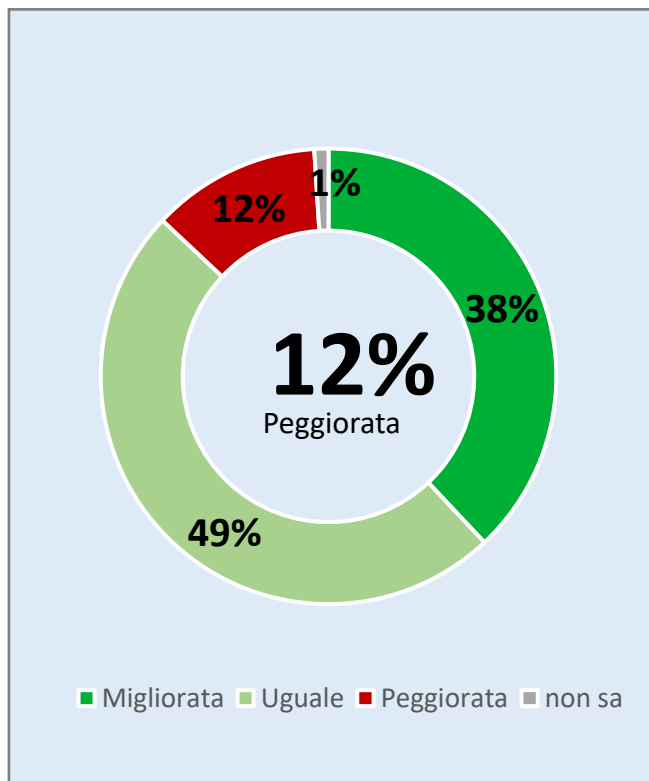


L'ANDAMENTO DELLA QUALITA' DELLA VITA

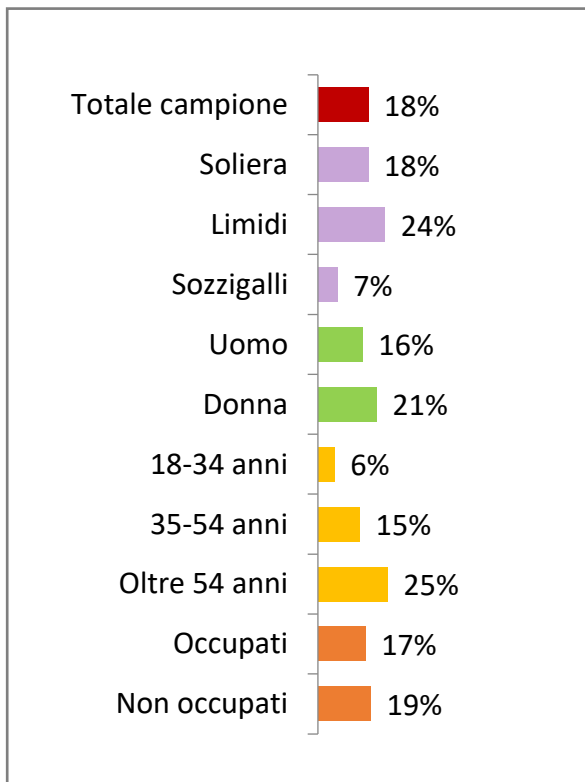
E secondo lei negli ultimi anni a Soliera la qualità della vita è...?

Peggiorata

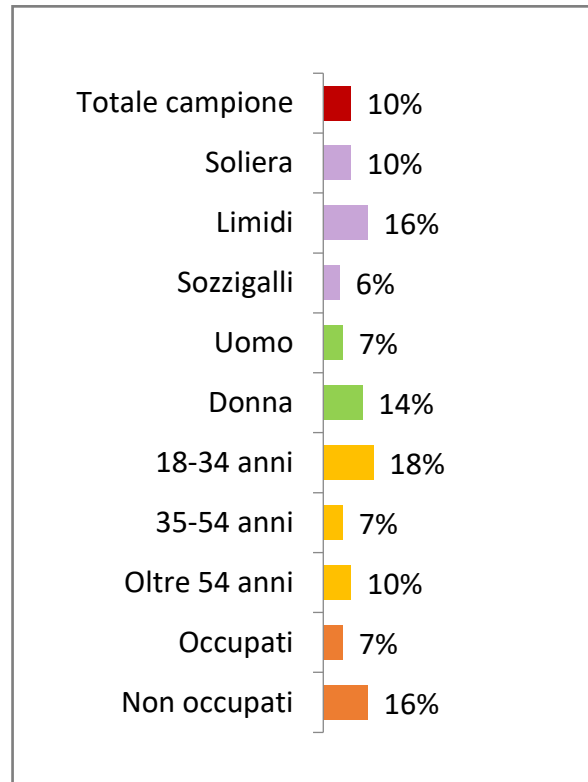
Totale Triennio



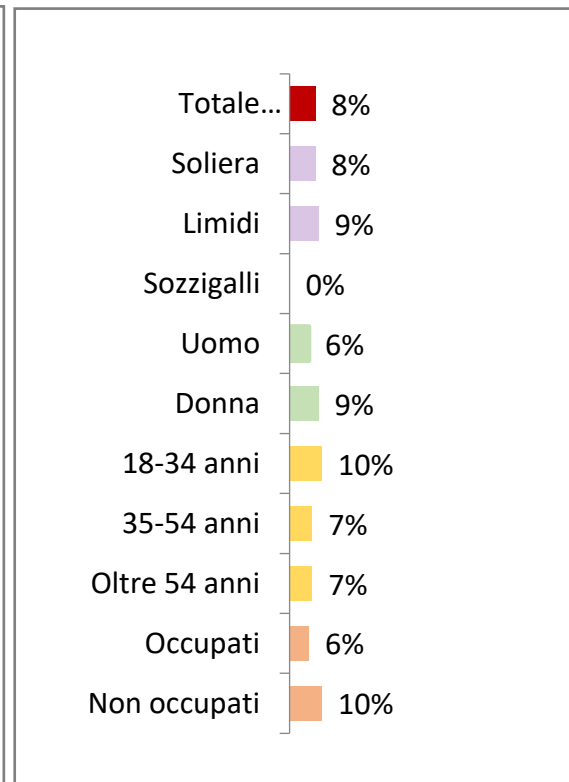
2023



2022









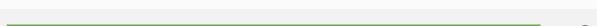
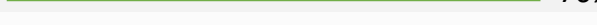














2021





Per ciascun settore di servizi che ora le indicherò, potrebbe dirmi qual è il suo grado di soddisfazione?

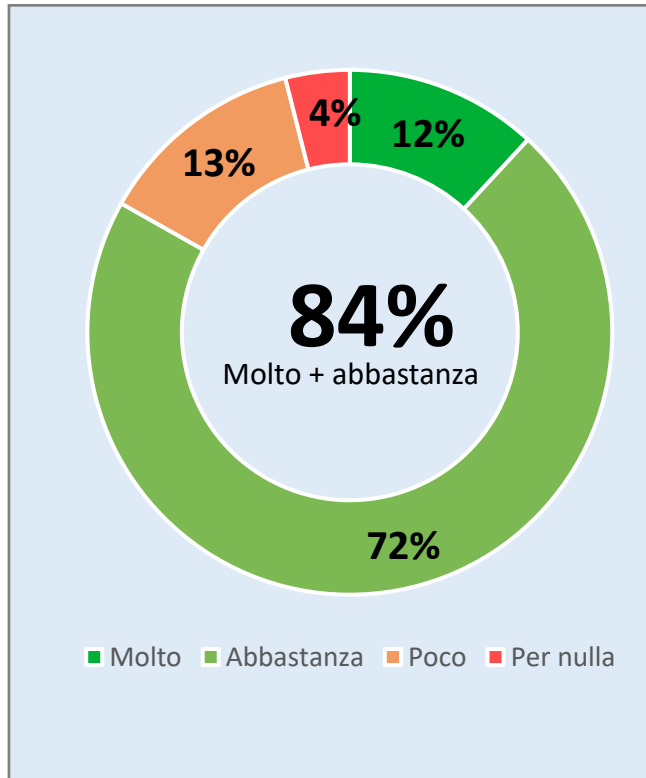
<u>% "molto" + "abbastanza" soddisfatti</u>	Totale triennio	2023	2022	2021
		Illuminazione stradale  84%	89%	79%
Servizi anagrafici/demografici  84%	79%	88%	84%	
Servizio di raccolta dei rifiuti  84%	88%	84%	78%	
Ambiente e verde pubblico  84%	82%	85%	86%	
Polizia locale  83%	88%	82%	80%	
Giorni e orari apertura sportelli comunali  82%	81%	81%	84%	
Comunicazione al cittadino  81%	75%	82%	86%	
Costruzione e manutenzione opere pubbliche  77%	75%	79%	79%	
Scuole e asili  76%	72%	83%	72%	
Servizi alla persona  75%	75%	67%	83%	
Urbanistica/edilizia privata  74%	70%	72%	80%	
Biblioteca  74%	74%	75%	72%	
Cultura e spettacoli  73%	75%	74%	71%	
Sicurezza  72%	73%	66%	75%	
Parcheggi  71%	78%	59%	78%	
Strutture e servizi per lo sport  70%	72%	66%	72%	
Pulizia delle strade  69%	67%	65%	75%	
Servizi agli anziani  67%	70%	66%	67%	
Trasporto pubblico verso Modena e Carpi  67%	71%	69%	61%	
Viabilità e traffico  63%	66%	60%	62%	
Servizi per i giovani  61%	64%	60%	57%	
Manutenzione stradale  59%	60%	58%	59%	



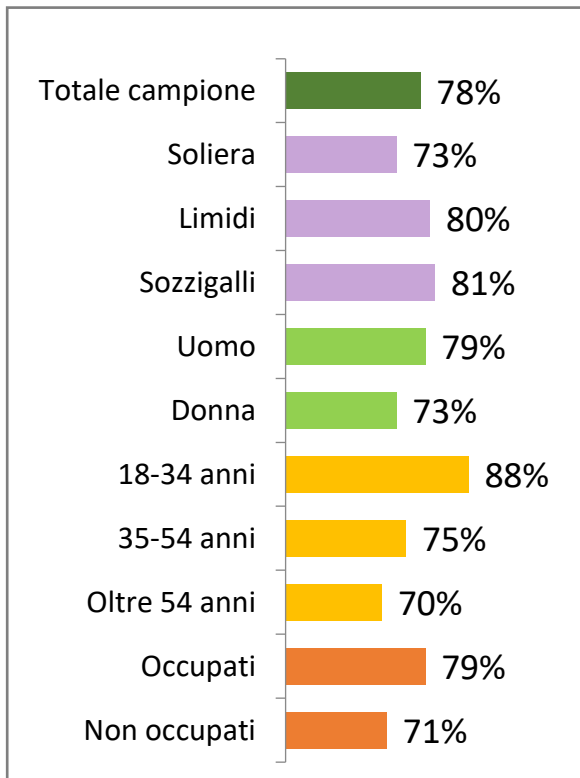
LA SODDISFAZIONE VERSO L'OPERATO DELL'AMMINISTRAZIONE

Nel complesso , quanto è soddisfatto dell'operato svolto fino ad oggi dall'attuale amministrazione comunale?

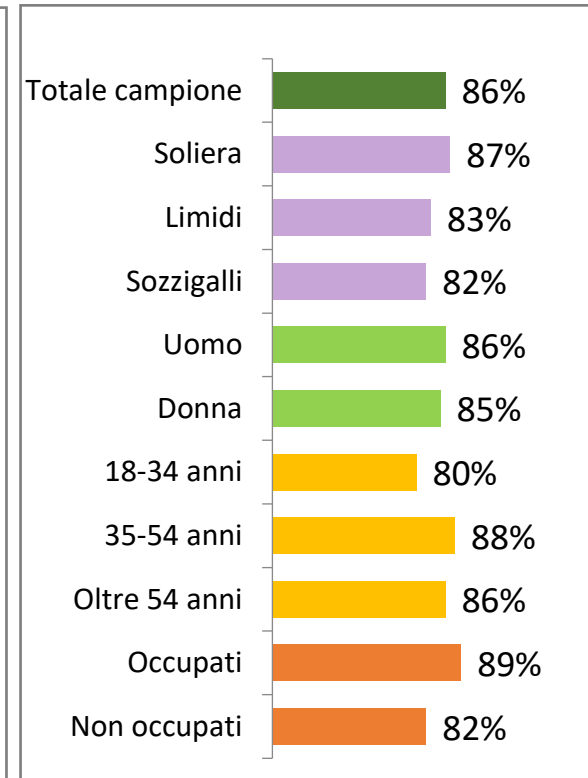
Totale Triennio



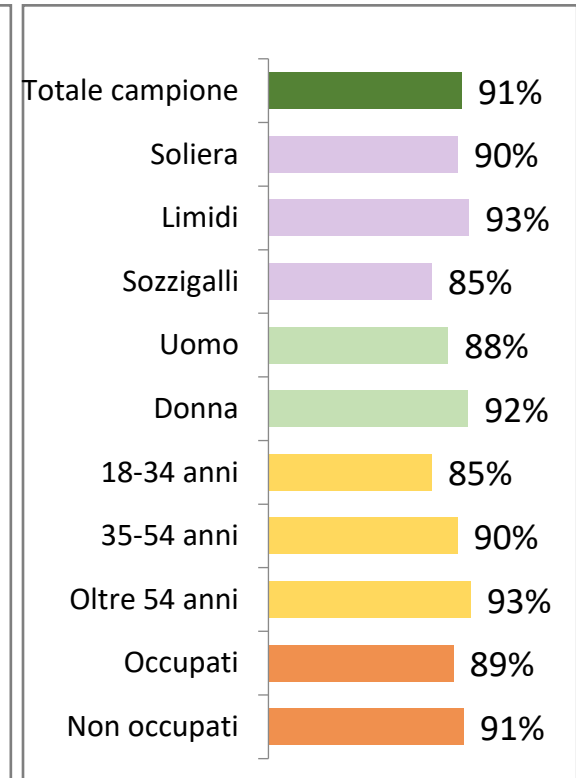
2023



2022



2021

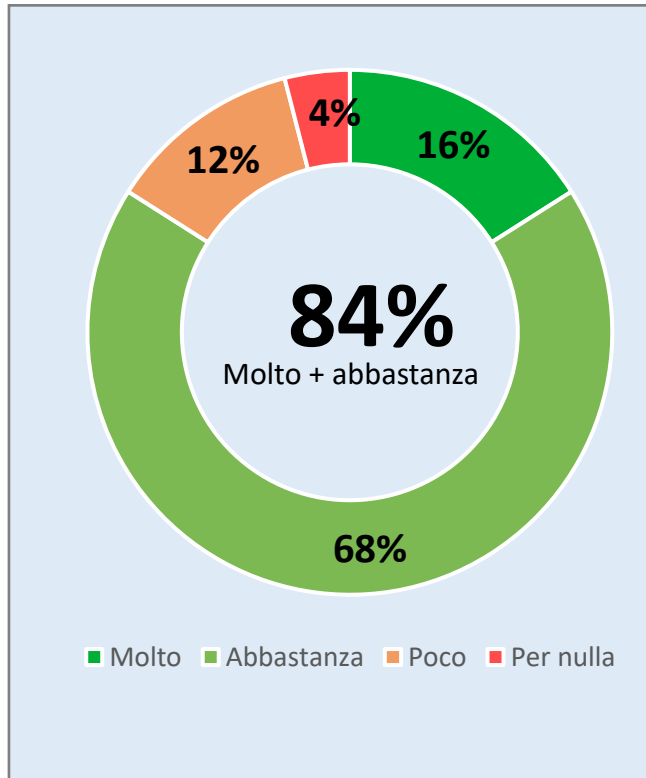




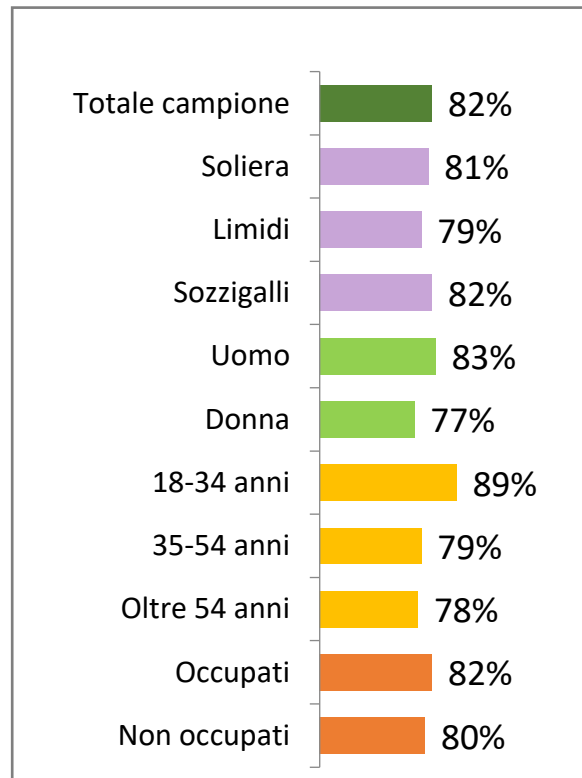
LA SODDISFAZIONE VERSO L'OPERATO DEL SINDACO

E considerando l'operato svolto fino a oggi dall'attuale amministrazione comunale, quanta fiducia direbbe di avere nell'attuale sindaco Roberto Solomita?

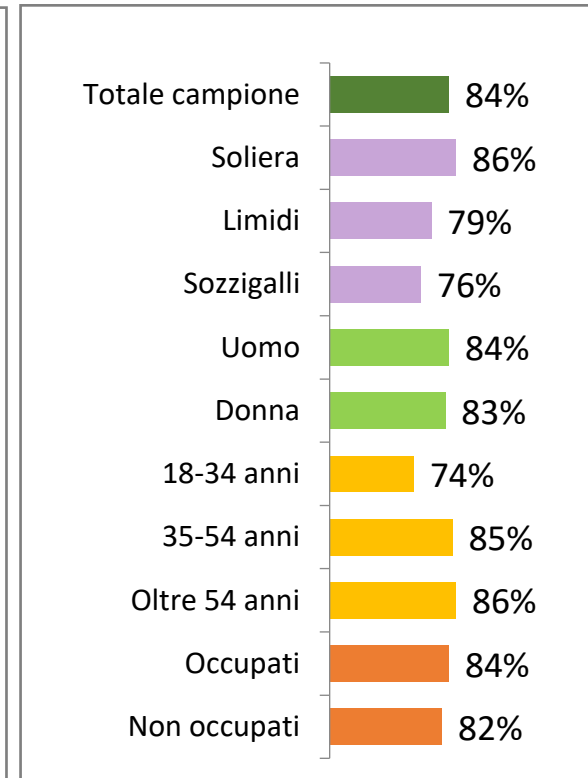
Totale Triennio



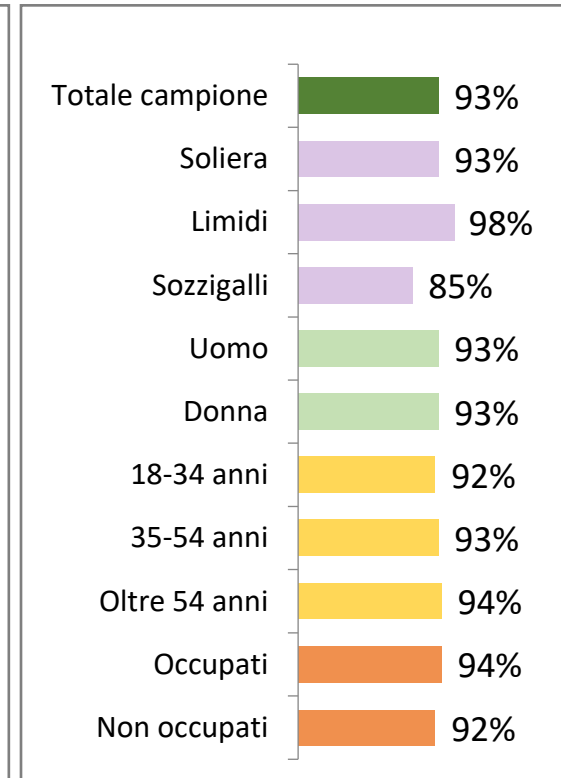
2023



2022



2021





IN SINTESI



Una relazione positiva e matura, in assestamento

La terza indagine per il Comune di Soliera, realizzata ad un anno di distanza dalla precedente, presenta **un quadro piuttosto stabilizzato rispetto all'anno scorso.**

L'indagine 2023 conferma una situazione più che favorevole in termini di Citizen Satisfaction. La soddisfazione complessiva verso l'operato dell'attuale amministrazione, la fiducia nei confronti del Sindaco e la soddisfazione verso la qualità della vita a Soliera si confermano alte, con quote di soddisfazione intorno all'80% e oltre.

La lettura di lungo periodo mostra, inoltre, come i cittadini, nel tempo, rimodulino i propri giudizi e rileggano in modo calcolato le proprie esperienze.

Di fatto, le valutazioni, in alcuni casi, **perdono il carattere entusiastico dei primi tempi, ma acquisiscono maggiore consapevolezza e attenzione a quanto avviene intorno a sé.** Risultano quindi giudizi avveduti e razionali.

I cittadini si dimostrano più informati, più consapevoli delle iniziative in atto, molto soddisfatti del lavoro svolto quando conosciuto, ma anche determinati nel portare in campo le proprie esigenze, in ottica di priorità, aspettative e valutazioni.





Agenda setting e customer experience

Quest'anno, **le priorità dei cittadini si confermano sostanzialmente quelle dello scorso anno** pur con intensità diverse.

Pur tuttavia, si nota **una concentrazione nell'ambito del movimento/spostamenti (viabilità, manutenzione delle strade)**, trasversale a tutti i segmenti, che emerge dunque come «il tema» centrale» di quest'anno.

Il tema della manutenzione stradale (con annessi e connessi) ottiene infatti anche le valutazioni meno favorevoli, insieme alla presenza di servizi per i giovani (e per altre tipologie di cittadini). **Molto positivi invece i giudizi sull'illuminazione stradale, sulla raccolta rifiuti e sulla polizia locale.**

La lettura in trend mostra, inoltre, che **per alcuni cittadini la situazione è migliorata, soprattutto per i giovani, in netto recupero rispetto ad un anno fa** (dato, tra l'altro, del tutto in linea con i dati Istat relativi alle ricerche sul benessere soggettivo che certificano come le nuove generazioni, dopo la crisi pandemica, riprendano un certo entusiasmo e positività). Aspetto questo tuttavia che non mitiga le loro attese per avere sempre di più da parte dell'amministrazione.

Per alcune categorie, in modo particolare **le donne, invece, la customer experience è sempre e costantemente meno positiva rispetto agli altri cittadini.**





Le arre di intervento

Due aree di intervento sono ormai a conoscenza della maggioranza dei cittadini: la raccolta dei rifiuti porta a porta è nota al 70% dei cittadini, l'illuminazione pubblica alla metà (aspetto questo che si riverbera, come si è visto, sulla customer satisfaction). Gli altri interventi sono noti a quasi un cittadino su due: edilizia scolastica e riqualificazione di via Gambisa sono quelli meno conosciuti.

Chi ha conoscenza e consapevolezza degli interventi fatti li apprezza molto.

Nel confronto tra gli ultimi due anni, l'aspetto molto positivo è che la conoscenza si diffonde e aumenta, molto o poco, ma in modo trasversale su tutte le iniziative in corso e, con essa, l'apprezzamento.

La diffusione della comunicazione, segnalata l'anno scorso come punto da mettere a regime, **è un traguardo importante per l'amministrazione**, per la portata e l'opportunità che essa offre. Maggiore conoscenza porta maggiore soddisfazione, ma anche maggiore consapevolezza nel giudicare gli aspetti ancora da migliorare.

A pensare che un cittadino su due tra l'altro sfrutta in modo mirato i canali di comunicazione messi a disposizione dal Comune di Soliera, si aprono dunque ulteriori margini di manovra per creare sempre più una linea diretta Comune-cittadino per creare una relazione di 'alleanza' tra le parti.





Via Benvenuto Cellini 2/A
20129 Milano
t. +39 02 5412 3098



Via di Ripetta 39
00186 Roma
t. +39 06 3211 0003



www.istitutopiepoli.it
istituto@istitutopiepoli.it
P.IVA: 03779980964



ISTITUTO PIEPOLI

Member of



**THE
RESEARCH ALLIANCE**

**GRAZIE
DELL'ATTENZIONE!**