



Città di Reggio Calabria

U.P.I. COMUNICAZIONE, PARTECIPAZIONE,
TRANSIZIONE DIGITALE E QUALITA' DEI
PROCESSI E SERVIZI FONDI SIE E PNRR - PON
METRO E POC METRO



Via Michele Barillaro s.n.c.
Palazzo CE.DIR. Corpo I
Reggio Calabria



0965 3622621



E-Mail: protocollo@pec.reggiocal.it

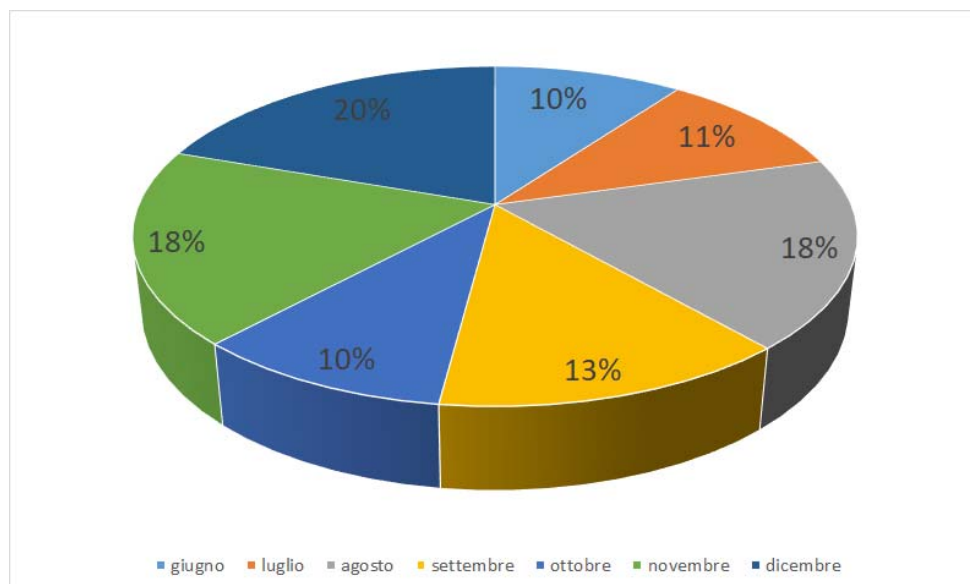
REPORT VALUTAZIONE SERVIZI INFORMATIVI RESI ATTRAVERSO IL SITO COMUNALE Giugno/dicembre 2022

Il presente report espone le risultanze delle valutazioni rilasciate nel periodo 01/06/2022-31/12/2022 dal cittadino/utente nel sito istituzionale dell'Ente che descrive tutti i servizi comunali. La relativa applicazione, offre, a tutt'oggi, la possibilità di rilasciare il rispettivo giudizio attraverso l'assegnazione da 1 a 5 stelle.

1. La sottostante tabella espone l'andamento delle valutazioni rilasciate per ciascun mese, con indicazione della relativa numerica ed incidenza in percentuale. L'iniziale 10% del primo mese di attivazione del servizio, raddoppia in dicembre. Complessivamente la valutazione è positiva (somma stelle da 3 a 5) ed è di poco superiore al 52%.

Mesi	1 stella	2 stelle	3 stelle	4 stelle	5 stelle	Totale complessivo	%
giugno	17		2	4	21	44	10%
luglio	19	2	1	3	21	46	11%
agosto	46	5	1	4	23	79	18%
settembre	26	3	4	6	20	59	13%
ottobre	19	3		4	17	43	10%
novembre	37	2	1	3	38	81	18%
dicembre	26	4	6	5	45	86	20%
Totali parziali	190	19	15	29	185	438	100%
	43,38%			52,28%			

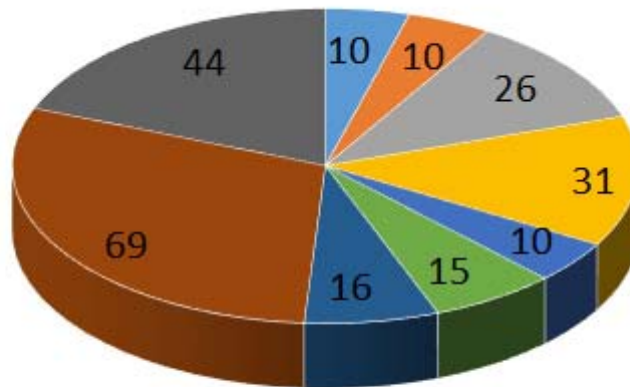
1.1 Il grafico a torta da conto della distribuzione del numero di rilascio di valutazioni per ciascuno dei sette mesi considerati (da giugno a dicembre 2022)



2. La variegata indicazione dei “titoli” di seguito è stata aggregata in “fattispecie” al fine di rilevare la relativa significatività. Tale elaborazione costituisce quasi il 53% dell’intera elencazione posta in allegato (all.1) Quindi, la seguente tabella ne illustra lo sviluppo, valorizzando la rappresentanza al ricorrere del valore di frequenza pari almeno a 10 ricorrenze.

TITOLO Notizie	1 stella	2 stelle	3 stelle	4 stelle	5 stelle	Totali complessivi
Autolettura del contatore dell'acqua	3		2	1	4	10
Avviso Buoni libro a. s. 20222023 per studenti delle scuole secondarie di I e II grado	2	2	1	1	4	10
Avviso pubblico	5		1	4	16	26
Avviso ZTL Zone a Traffico Limitato	27	1			3	31
Entrate-IMU	9	1				10
Fruizione uffici/servizi comunali	6	2	1		6	15
Ord. Sind. DIVIETO UTILIZZO ACQUA	4	1		1	10	16
Possibile disservizio idrico	49	1	2	6	11	69
Pubblica utilità-Allerta meteo	7	1	2	3	31	44
Totali parziali	112	9	9	16	85	231

2.1 La sottostante esposizione espone graficamente la distribuzione delle suddette “categorie” di servizi

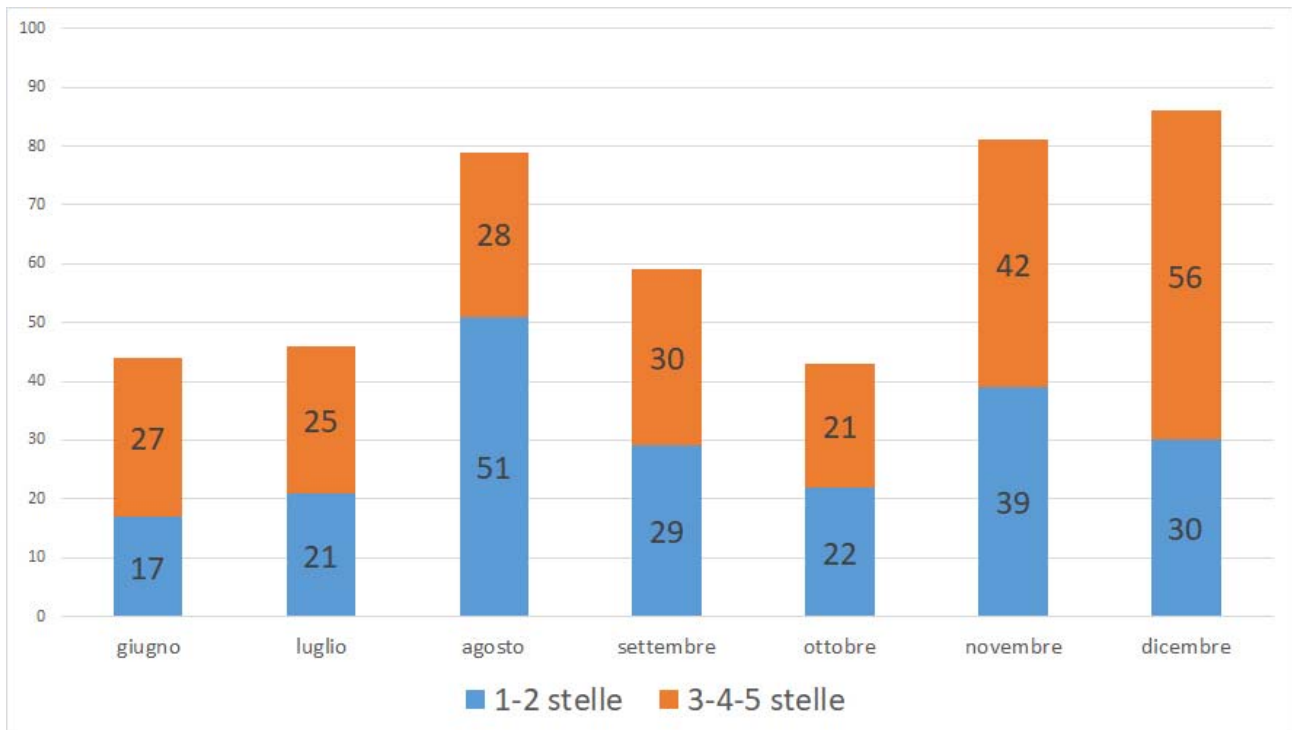


- Autolettura del contatore dell'acqua
- Avviso Buoni libro a. s. 20222023 per studenti delle scuole secondarie di I e II grado
- Avviso pubblico
- Avviso ZTL Zone a Traffico Limitato
- Entrate-IMU
- Fruizione uffici/servizi comunali
- Ord. Sind. DIVIETO UTILIZZO ACQUA
- Possibile disservizio idrico
- Pubblica utilità-Allerta meteo

3. La presente sezione rendiconta, per aggregazione, il giudizio negativo (somma di stelle 1 e 2) e quello positivo (somma di stelle da 3 a 5)

Mesi	1-2 stelle	3-4-5 stelle	Totale complessivo	%
giugno	17	27	44	10%
luglio	21	25	46	11%
agosto	51	28	79	18%
settembre	29	30	59	13%
ottobre	22	21	43	10%
novembre	39	42	81	18%
dicembre	30	56	86	20%
Totali parziali	209	229	438	100%

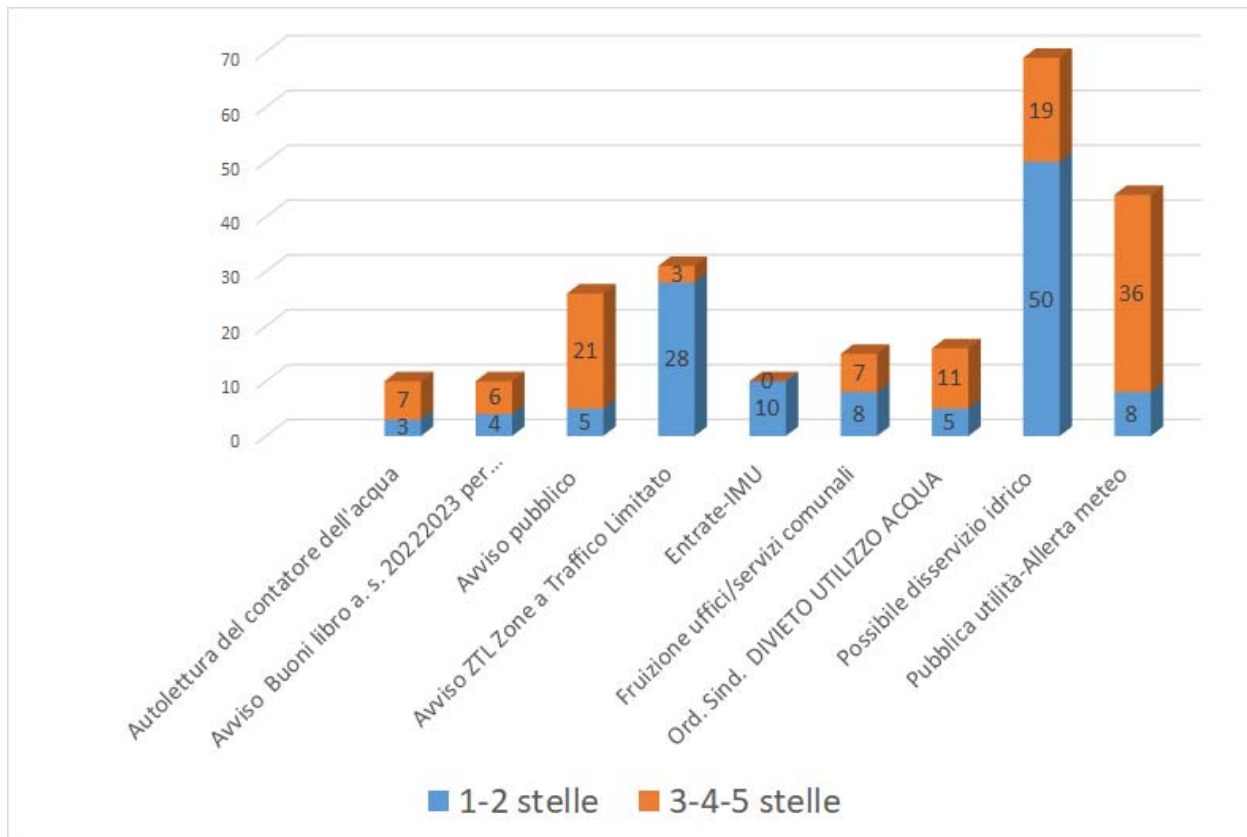
3.1 Il sottostante istogramma, invece, connota la distribuzione mensile delle valutazioni negative e positive.



4. Infine, rispetto a quanto indicato nella precedente sezione 2, dedicata alla rappresentazione aggregata dei servizi informativi, la sottostante tabella ne riporta il livello di valutazione, positivo e negativo. Da essa si rileva come spesso il giudizio negativo, sia condizionata dalla natura/tipologia del servizio informativo, dal relativo livello di “adesione”. Tale che, ad esempio, in corrispondenza di “Entrate-IMU” la valutazione è totalmente negativa, al pari di “Avviso ZTL Zone a traffico limitato” e “Possibile disservizio idrico”. Di converso, la categoria “Avviso pubblico” e quella di “Pubblica utilità-Allerta meteo” registrano un soverchiante giudizio positivo.

TITOLO Notizie	1-2 stelle	3-4-5 stelle	Totali complessivi
Autolettura del contatore dell'acqua	3	7	10
Avviso Buoni libro a. s. 20222023 per studenti delle scuole secondarie di I e II grado	4	6	10
Avviso pubblico	5	21	26
Avviso ZTL Zone a Traffico Limitato	28	3	31
Entrate-IMU	10	0	10
Fruizione uffici/servizi comunali	8	7	15
Ord. Sind. DIVIETO UTILIZZO ACQUA	5	11	16
Possibile disservizio idrico	50	19	69
Pubblica utilità-Allerta meteo	8	36	44
Totali parziali	121	110	231

4.1 Il sottostante istogramma, infine, illustra la distribuzione valutativa di cui alla soprastante tabella



In conclusione, si ritiene di evidenziare che spesso il giudizio è contaminato da un pregiudizio nei confronti della PA. Inoltre, rispetto alla numerosità dei partecipanti, si dà evidenza di un contenuto utilizzo di servizi digitali, generalmente dovuto alla diffusa presenza di digital divide derivante da “resistenze culturali” e/o da “deficit cognitivo” principalmente dipendenti dalla constatazione che una significativa componente di cittadini è in avanzata età anagrafica.