



Città di Reggio Calabria

U.P.I. COMUNICAZIONE, PARTECIPAZIONE,
TRANSIZIONE DIGITALE E QUALITÀ 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

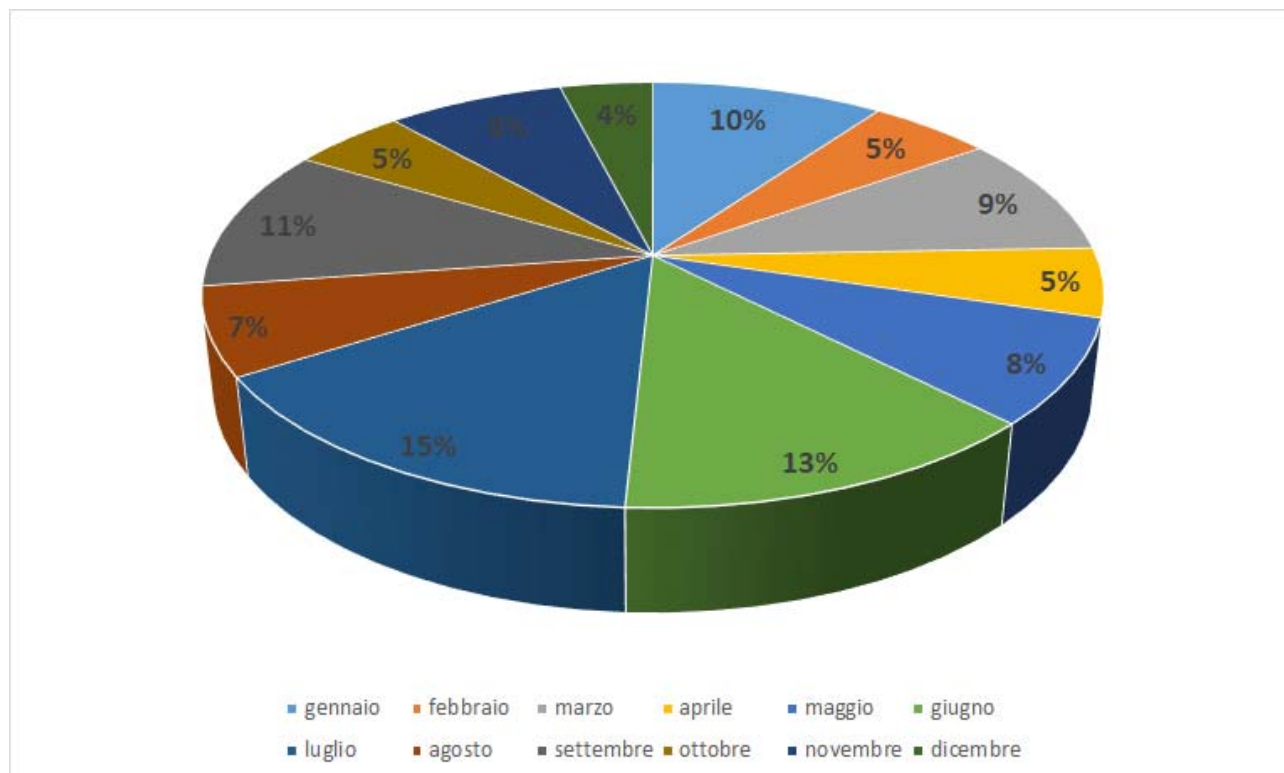
REPORT VALUTAZIONE SERVIZI INFORMATIVI RESI ATTRAVERSO IL SITO COMUNALE Gennaio/dicembre 2023

Il presente report espone le risultanze delle valutazioni rilasciate nel periodo 01/01/2023-31/12/2023 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. Complessivamente la valutazione è positiva (somma stelle da 3 a 5) ed è di poco superiore al 49%.

Mesi	1 stella	2 stelle	3 stelle	4 stelle	5 stelle	Totale complessivo	%
gennaio	26	4	1	7	17	55	10%
febbraio	13		1	3	12	29	5%
marzo	26	1	5	2	17	51	9%
aprile	7	1	1	2	18	29	5%
maggio	19		1	5	19	44	8%
giugno	25	4	2	6	36	73	13%
luglio	39	4	7	4	30	84	15%
agosto	19	2	1	5	10	37	7%
settembre	30	3	3	1	23	60	11%
ottobre	15		1	1	10	27	5%
novembre	25	1	2	4	10	42	8%
dicembre	16			2	4	22	4%
Totali parziali	260	20	25	42	206	553	100%
	47,02%			49,37%			

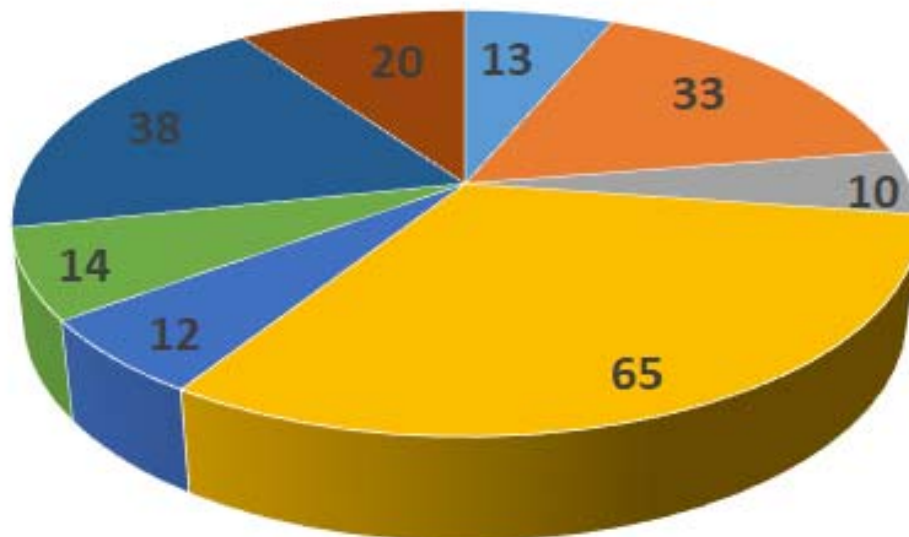
1.1 Il grafico a torta dà conto della distribuzione del numero di rilascio di valutazioni per ciascuno dei sette mesi considerati (da gennaio a dicembre 2023)



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 37% 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	Totale complessivo
Autolettura del contatore dell'acqua	5		1	2	5	13
Concorsi pubblici del Comune di Reggio Calabria	14		2	1	16	33
Definizione Agevolata delle entrate comunali	5	1			4	10
Disservizio idrico	45	3	2	4	11	65
Enel X YoUrban Segnalazioni guasti Illuminazione Pubblica	5			3	4	12
Raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti	6	1		3	4	14
Avviso Carta Solidale- acquisto beni di prima necessita'	13	3	4	4	14	38
ENTRATA-TARI	13	1	1		5	20
Totali parziali	106	9	10	17	63	205

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

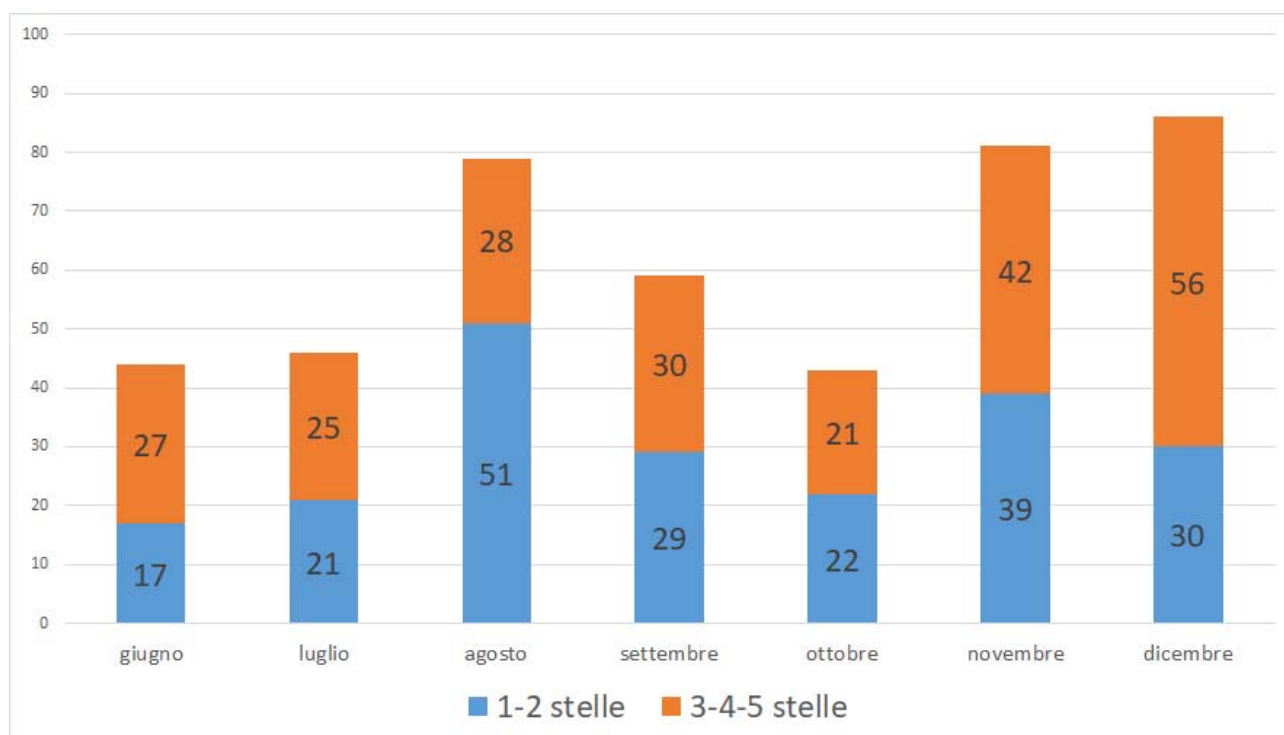


- Autolettura del contatore dell'acqua
- Concorsi pubblici del Comune di Reggio Calabria
- Definizione Agevolata delle entrate comunali
- Disservizio idrico
- Enel X YoUrban Segnalazioni guasti Illuminazione Pubblica
- Raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti
- Avviso Carta Solidale- acquisto beni di prima necessita'
- ENTRATA-TARI

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 e 2 stelle	3 -4 -5 stelle	Totale complessivo	%
gennaio	30	25	55	10%
febbraio	13	16	29	5%
marzo	27	24	51	9%
aprile	8	21	29	5%
maggio	19	25	44	8%
giugno	29	44	73	13%
luglio	43	41	84	15%
agosto	21	16	37	7%
settembre	33	27	60	11%
ottobre	15	12	27	5%
novembre	26	16	42	8%
dicembre	16	6	22	4%
Totali parziali	280	273	553	100%

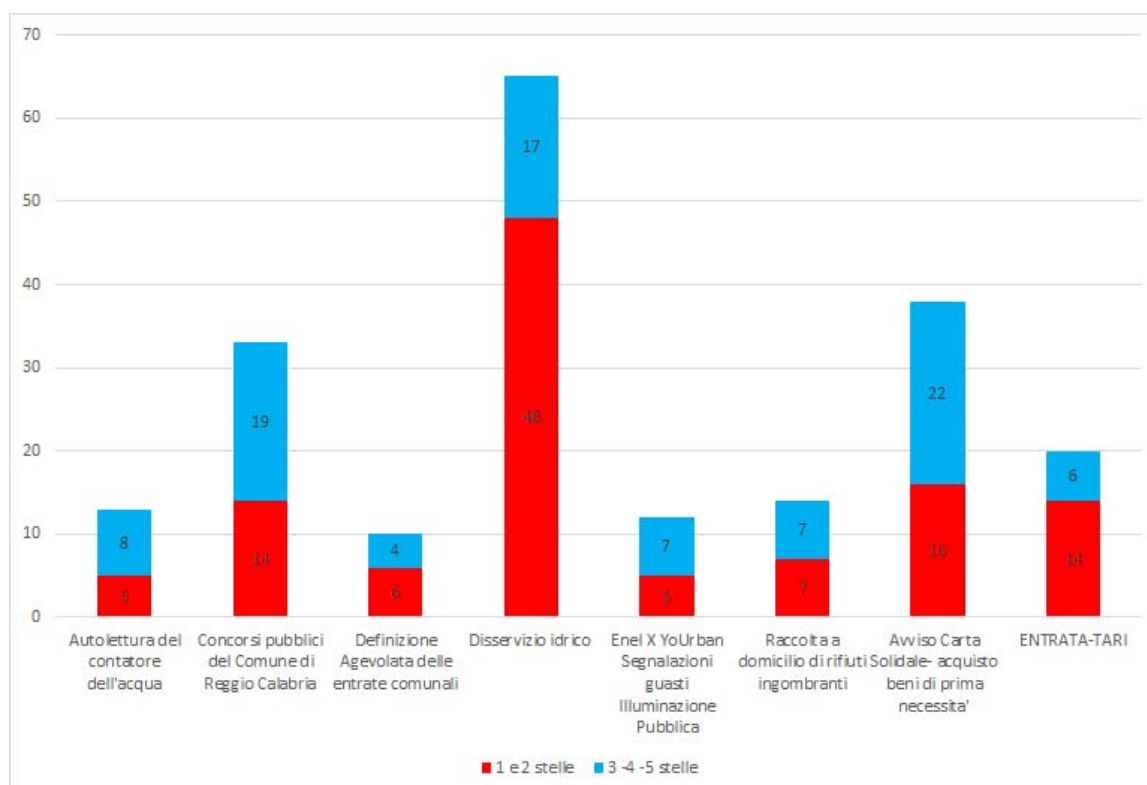
3.1 Il sottostante istogramma, invece, connota la distribuzione mensile delle valutazioni negative e positive.



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 condizionato dalla natura/tipologia del servizio informativo, dal relativo livello di “adesione”. Tale che, ad esempio, in corrispondenza di “Entrata-TARI” la valutazione è prevalentemente negativa, al pari di “Disservizio idrico”. Di converso, la categoria “Avviso carta solidale – acquisto beni di prima necessità” e quella di “Concorsi pubblici del Comune di Reggio Calabria” registrano un giudizio tendenzialmente positivo.

TITOLO Notizie	1 e 2 stelle	3-4-5 stelle	Totale complessivo
Autolettura del contatore dell'acqua	5	8	13
Concorsi pubblici del Comune di Reggio Calabria	14	19	33
Definizione Agevolata delle entrate comunali	6	4	10
Disservizio idrico	48	17	65
Enel X YoUrban Segnalazioni guasti Illuminazione Pubblica	5	7	12
Raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti	7	7	14
Avviso Carta Solidale- acquisto beni di prima necessita'	16	22	38
ENTRATA-TARI	14	6	20
Totali parziali	115	90	205

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

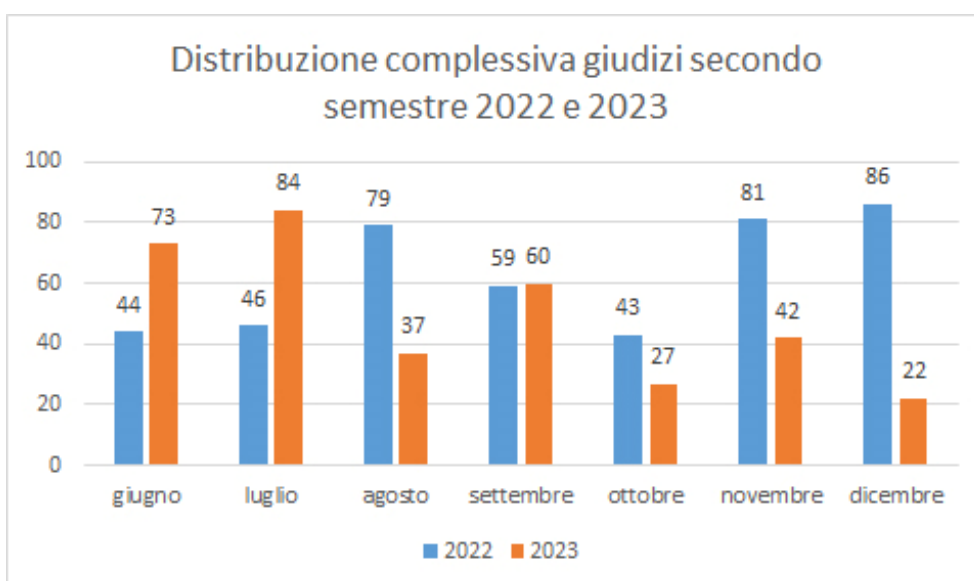


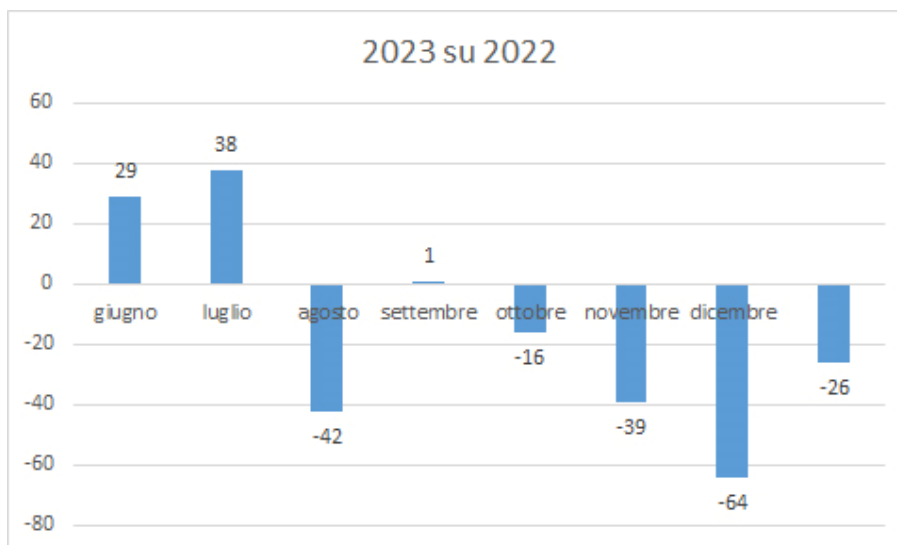
5. A compendio si propone un confronto di benchmarking tra le risultanze rilevate nel secondo semestre degli anni 2022 e 2023 (poiché il servizio è stato attivato nel mese di giugno 2022).

5.1 Questa prima sezione espone in tabella e nei grafici che la completano la relazione tra i dati registrati nei secondi semestri degli anni 2022 – 2023:

5.1.1 Attraverso la sottostante tabella ed i relativi grafici viene rendiconto, su base mensile e per ciascuna annualità, il numero di giudizi rilasciati e la relativa variazione nel confronto “2023 su 2022”. In rosso i valori in flessione. Il dato complessivo registra un valore in flessione di -26.

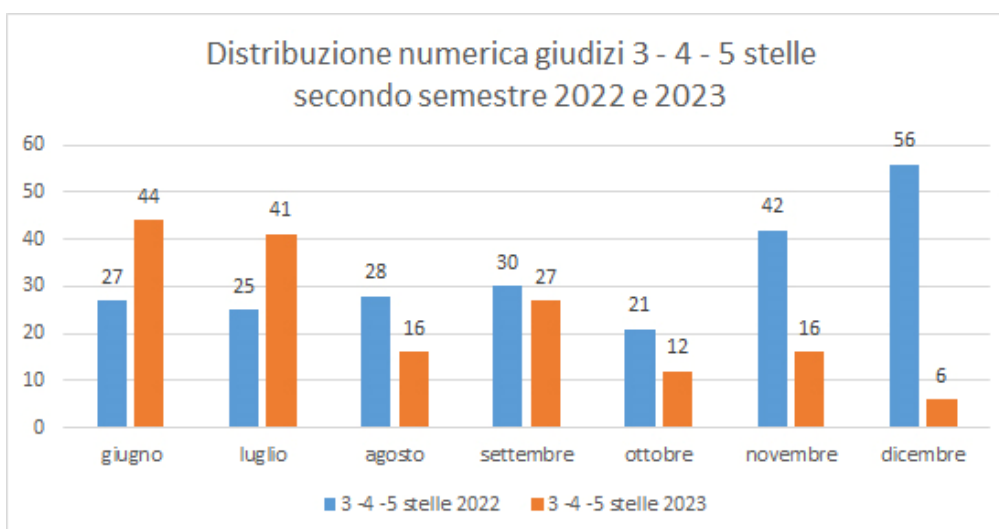
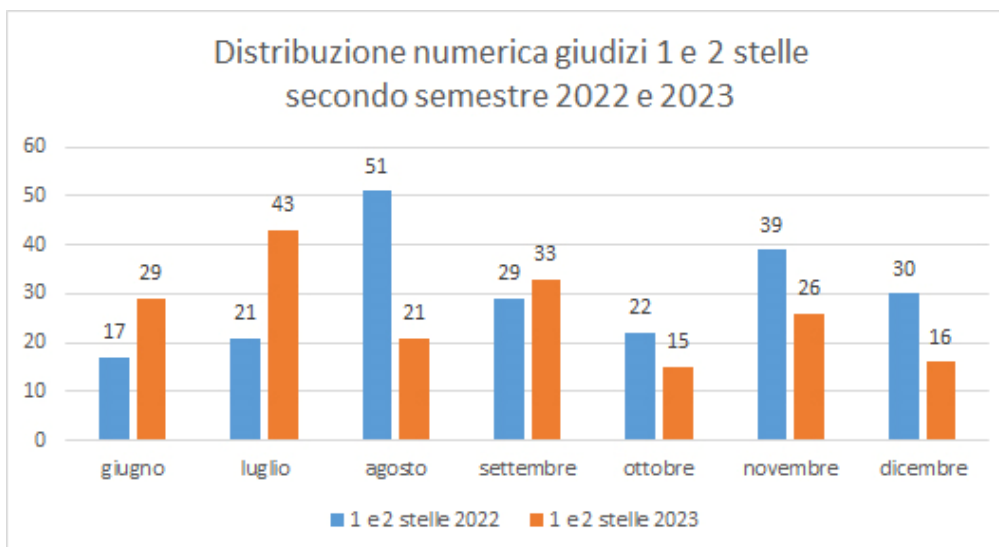
MESI	2022	2023	2023 su 2022
giugno	44	73	29
luglio	46	84	38
agosto	79	37	-42
settembre	59	60	1
ottobre	43	27	-16
novembre	81	42	-39
dicembre	86	22	-64
totali	438	412	-26





5.1.2 La successiva tabella e i grafici che ne conseguono, sempre su base mensile, considera i risultati aggregati per livelli di giudizio, stelle di segno positivo (somma 3 – 4 – 5) e negativo (somma 1 e 2), con riferimento al 2° semestre. In rosso e con segno negativo i valori di flessione riscontrati tra il 2023 e il 2022 anche se nel complesso il dato che emerge è di segno positivo in entrambe le casistiche.

MESI	1 e 2 stelle 2022	1 e 2 stelle 2023	diff.	3 -4 -5 stelle 2022	3 -4 -5 stelle 2023	diff.
giugno	17	29	-12	27	44	-17
luglio	21	43	-22	25	41	-16
agosto	51	21	30	28	16	12
settembre	29	33	-4	30	27	3
ottobre	22	15	7	21	12	9
novembre	39	26	13	42	16	26
dicembre	30	16	14	56	6	50
totali	209	183	26	162	229	67



Continua ad evidenziarsi anche nel 2023 che il giudizio rimane contaminato da un ricorrente pregiudizio nei confronti della PA. Inoltre, rispetto alla numerosità dei partecipanti, si ha conferma 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.

Il dirigente
Giuseppe Quartuccio