



Contributo sullo stato dei servizi locali a Roma: aspetti tecnici e opinione dei cittadini

SERVIZI ON LINE

(agosto 2021)

Introduzione

Dall'analisi di alcuni dati di dettaglio emersi dalle indagini condotte dall'ACoS nell'estate 2021, si evidenziano due ordini di problemi legati alla fruizione dei servizi on line di Roma Capitale. In primo luogo il loro scarso utilizzo da parte dei cittadini, con un alto numero di persone che non li hanno mai usati: su un campione di 2.001 residenti a Roma intervistati nell'ambito dell'indagine, meno della metà ha usato i servizi on line almeno una volta. Tra gli elementi da migliorare, infatti, i rispondenti al sondaggio pubblicato sul sito dell'Agenzia hanno indicato la comunicazione come il principale aspetto su cui intervenire.

D'altra parte, permangono le difficoltà legate all'accessibilità/usabilità dei servizi, confermate dall'aumento delle segnalazioni di questo tipo proprio in coincidenza con l'entrata in vigore di alcune misure nazionali per la transizione digitale. La macro dimensione dell'accessibilità/usabilità dei servizi digitali, in questo contesto sintetizzata negli indicatori di comprensibilità e operabilità, è il principale nodo critico indicato dai rispondenti al sondaggio sul sito dell'ACoS.

Le differenze, talvolta macroscopiche, di percezione e valutazione dei servizi on line tra i due campioni dipendono probabilmente dal diverso profilo dei rispondenti: coloro che hanno compilato il sondaggio on line sul sito dell'Agenzia hanno un livello di competenze digitali avanzato/specializzato nel 71% dei casi, mentre gli intervistati per l'indagine hanno una competenza intermedia nel 55% dei casi e base nel 23%.

Le indagini rientrano in un progetto di ricerca più ampio sugli indicatori che si basa sulla conoscenza e l'analisi delle opinioni e dei reali bisogni degli utilizzatori dei servizi digitali. Parte di questo progetto è attualmente in corso di svolgimento con le Associazioni dei Consumatori.

Sommario

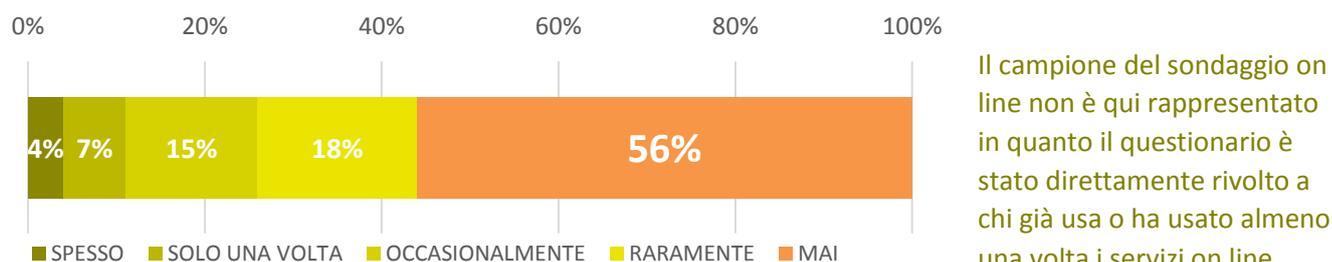
Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale	3
Difficoltà d'accesso ai servizi on line di Roma Capitale	4
I servizi più critici per difficoltà d'accesso	5
Competenze digitali dei cittadini e servizi di facilitazione.....	6
Soddisfazione degli utenti	7
Guida agli indicatori.....	8



Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale

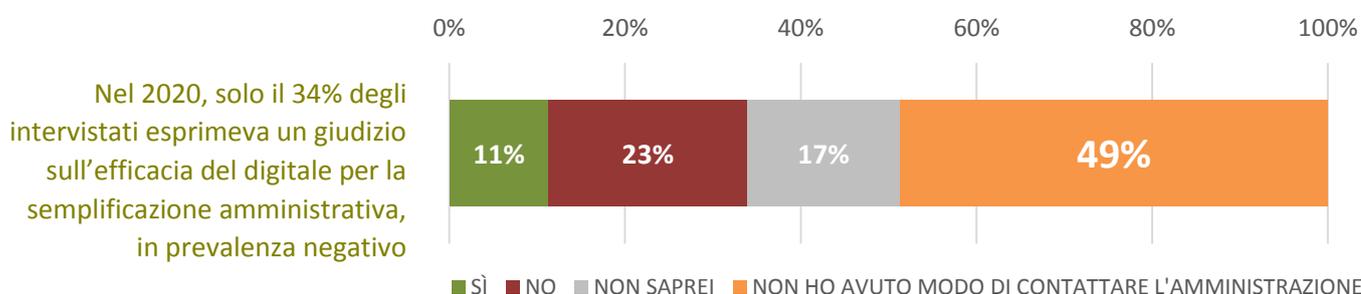
Rimane ancora alto il numero di coloro che non utilizzano i servizi on line capitolini: più della metà degli intervistati nell'Indagine ACoS condotta a luglio 2021 non li ha mai usati (Figura 1). Analogamente, in una precedente indagine condotta a marzo 2020 a proposito di comunicazione istituzionale e digitalizzazione, circa la metà del campione affermava di non aver mai avuto occasione di contattare l'Amministrazione (Figura 2).

Figura 1. Con quale frequenza utilizza i Servizi On Line accessibili dal portale di Roma Capitale?



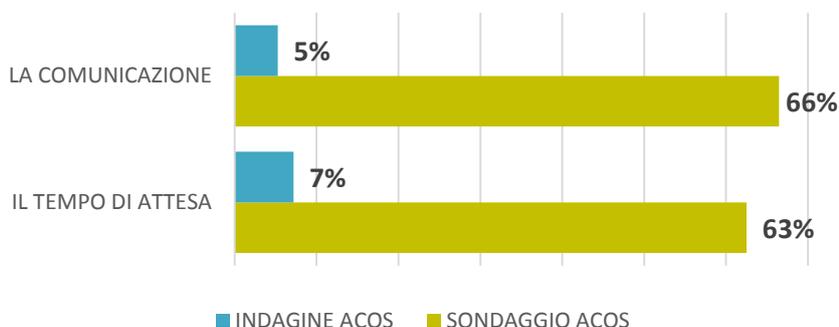
FONTE: INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).

Figura 2. Secondo il suo parere, nell'ultimo anno i canali e le procedure per richiedere servizi e autorizzazioni all'Amministrazione capitolina sono diventati più semplici ed efficaci?



FONTE: ACOS, [PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA](#), 18-23 MAGGIO 2020 (BASE RISPONDENTI: 1.003).

Figura 3. Aspetti da migliorare nell'offerta dei servizi on line di Roma Capitale



La comunicazione/informazione sull'esistenza dei servizi e sul loro utilizzo è un aspetto prioritario da migliorare per gli intervistati al sondaggio. Il tempo di attesa è la prima scelta espressa dei rispondenti all'indagine, la seconda da parte dei rispondenti al sondaggio

FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 152); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888).



Difficoltà d'accesso ai servizi on line di Roma Capitale

I reclami/segnalazioni pervenuti attraverso il SUS testimoniano un'alta percentuale di criticità legate all'accessibilità/usabilità rispetto ad altri aspetti quali la funzionalità tecnica e problemi di identificazione (Figura 1).

Figura 1. Tipologie di criticità segnalate tramite SUS per i Servizi On Line di Roma Capitale

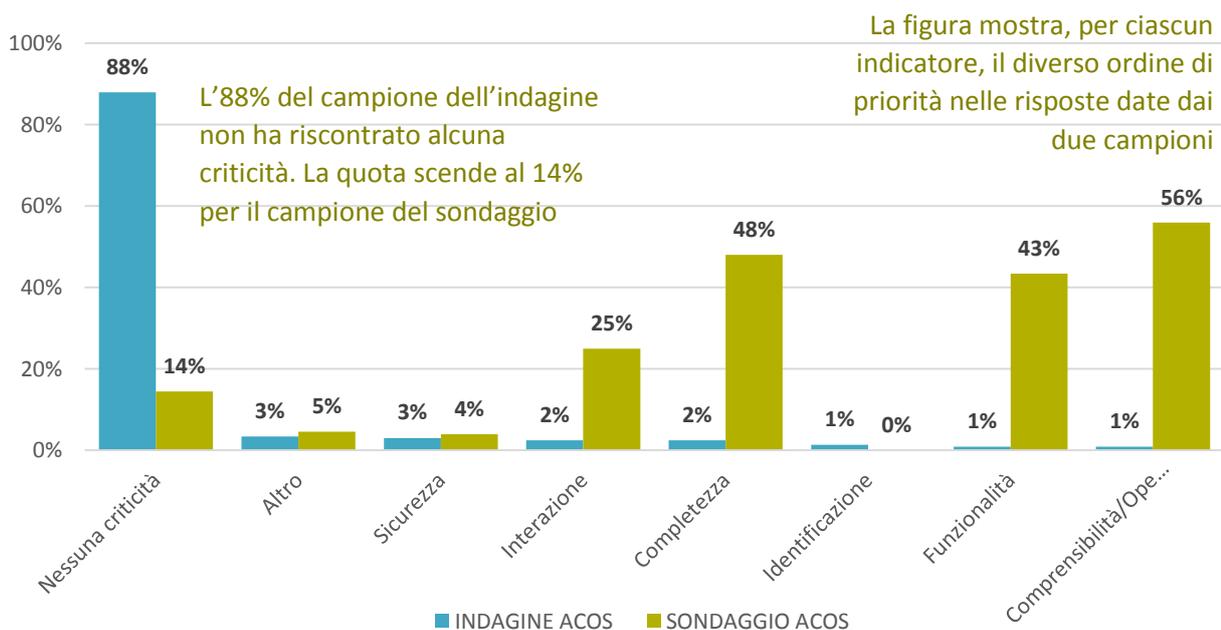


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI SUS ROMA CAPITALE (MAR. 2020-MAR. 2021).

Il Sistema unico di segnalazione di Roma Capitale (SUS) è stato dismesso e sostituito, da aprile 2021, con un sistema di segnalazione integrato nella nuova piattaforma Casa Digitale del Cittadino, cui si accede tramite SPID. Gli open data sono pertanto disponibili fino al mese di marzo 2021 compreso.

I cittadini che hanno risposto al sondaggio sul sito ACoS hanno confermato che l'accessibilità/usabilità (sintetizzata qui dagli indicatori comprensibilità/operabilità) rappresenta il principale nodo critico dei servizi digitali, seguita dalla completezza e dalla funzionalità. Per i rispondenti all'indagine di luglio, invece, la principale criticità è legata ai timori per la sicurezza, ma i servizi on line sono ritenuti in parte anche poco completi e interattivi (Figura 2).

Figura 2. Aspetti critici riscontrati dai cittadini nell'utilizzo dei Servizi On Line di Roma Capitale



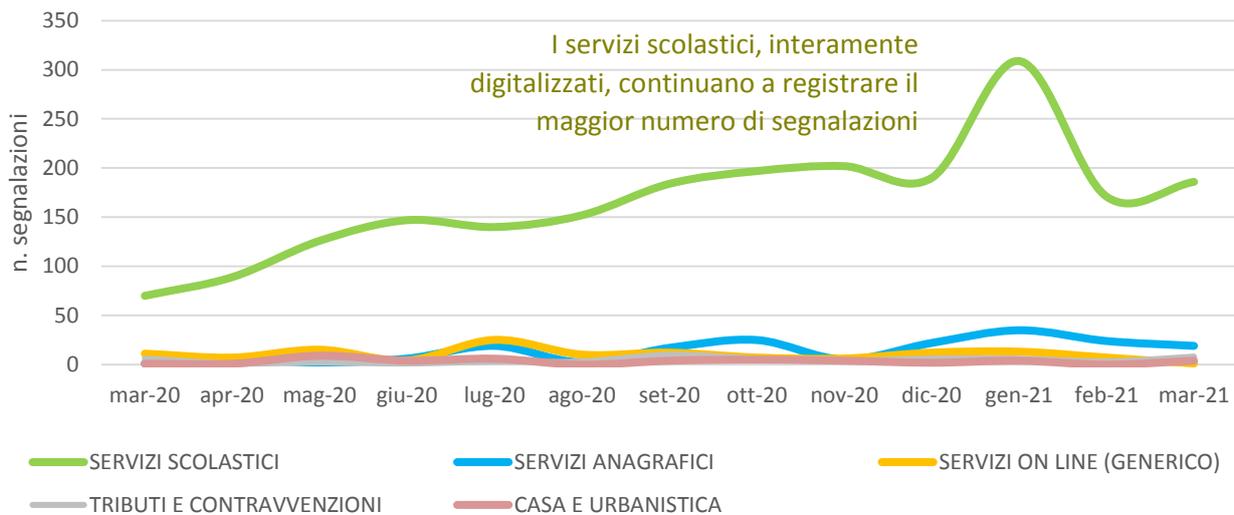
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 152); INDAGINE ACOS (BASE UTILIZZATORI SOL: 888).



I servizi più critici per difficoltà d'accesso

La transizione digitale può rappresentare un ostacolo per gli utenti nell'utilizzo dei servizi. L'incremento del numero di segnalazioni per difficoltà d'accesso, che coinvolge in generale tutti i servizi più utilizzati, coincide con la migrazione dell'Anagrafe capitolina nell'Anagrafe nazionale ANPR a dicembre 2020 e con l'introduzione dello SPID come unica modalità di accesso all'area riservata del portale a gennaio 2021 (Figura 1).

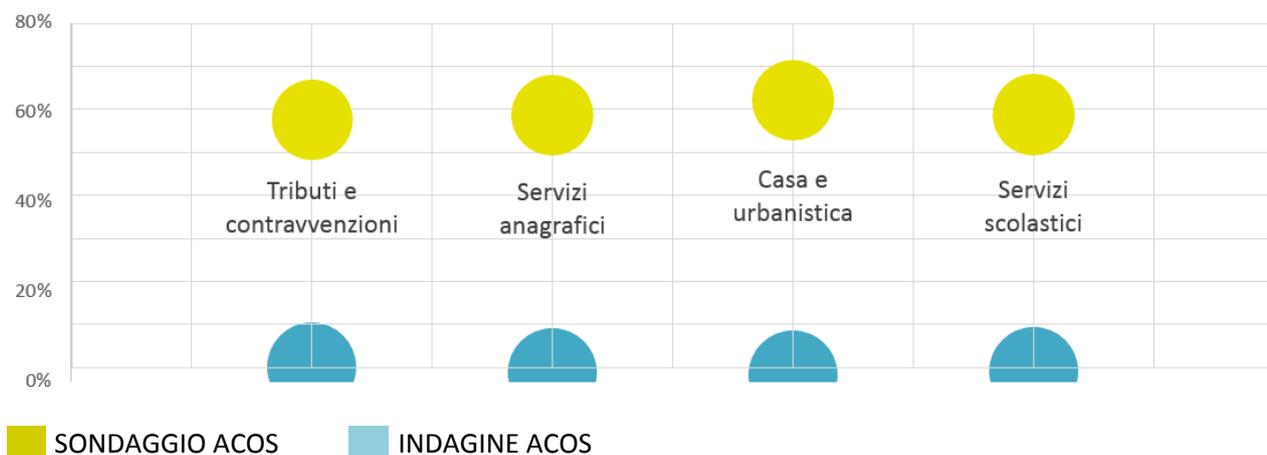
Figura 1. Andamento delle segnalazioni per difficoltà d'accesso (servizi più utilizzati)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SUS ROMA CAPITALE (2020-2021).

Tra gli intervistati dell'indagine condotta a luglio, una importante criticità relativa ad accessibilità/usabilità è stata riscontrata soprattutto da coloro che hanno utilizzato i servizi on line per il pagamento di tributi e contravvenzioni, seguiti dagli utilizzatori dei servizi scolastici. Per chi ha compilato il sondaggio on line del sito, invece, è il settore casa e urbanistica ad aver raccolto il maggior numero di risposte relative a criticità legate ad accessibilità/usabilità; segue anche qui il settore scolastico (Figura 2).

Figura 2. Utenti che hanno indicato l'accessibilità/usabilità come un aspetto critico nell'utilizzo dei Servizi On Line di Roma Capitale, per settore



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI:152); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888).



Competenze digitali dei cittadini e servizi di facilitazione

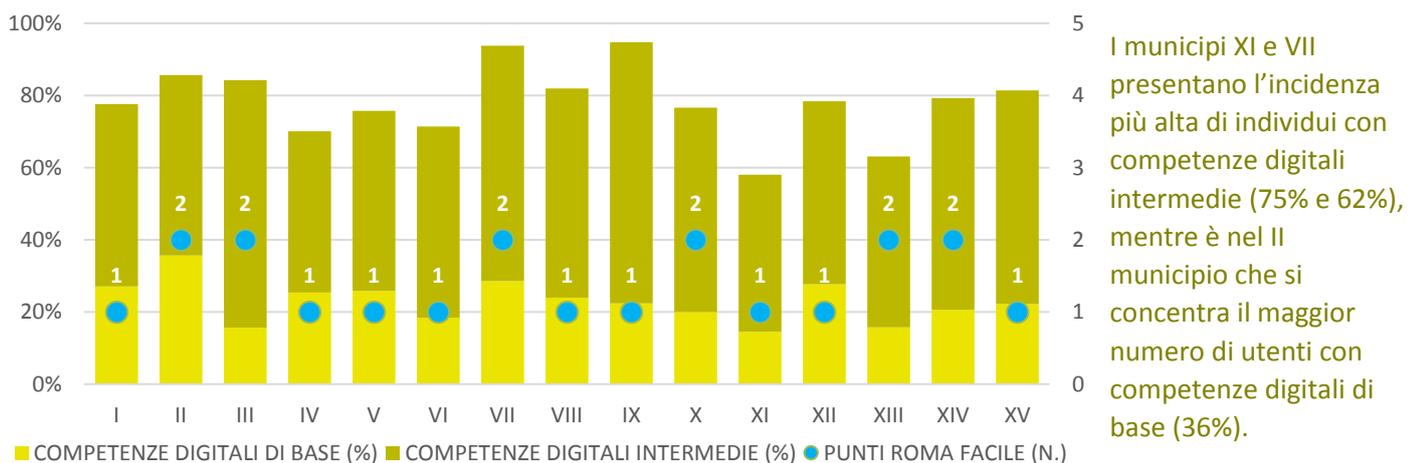
L'indagine ACoS condotta a luglio ha rivelato, tra chi ha utilizzato i servizi on line almeno una volta, un'alta percentuale di individui che dichiarano di avere competenze digitali medio-basse. A differenza dei rispondenti al sondaggio on line, che hanno dichiarato un livello di competenze medio-basse solo nel 29% dei casi, questa quota nel campione dell'indagine è pari al 78%.

I Punti Roma Facile (PRoF) sono centri di facilitazione digitale istituiti nel 2016 e distribuiti su tutto il territorio presso biblioteche, centri anziani, mercati o sedi municipali. A loro si affianca la Scuola Diffusa, istituita nel 2019; insieme partecipano al progetto "Servizio Civile: digitali per l'autonomia" che nell'annualità 2021-2022 ha coinvolto oltre 40 volontari.

Sulla base del framework europeo delle competenze digitali per i cittadini, il quadro di riferimento nazionale è il DigiComp 2.1. Si intende per:

- livello base: capacità di svolgere compiti semplici, in autonomia o con guida in caso di necessità;
- livello intermedio: capacità di svolgere compiti definiti e sistematici, principalmente in autonomia.

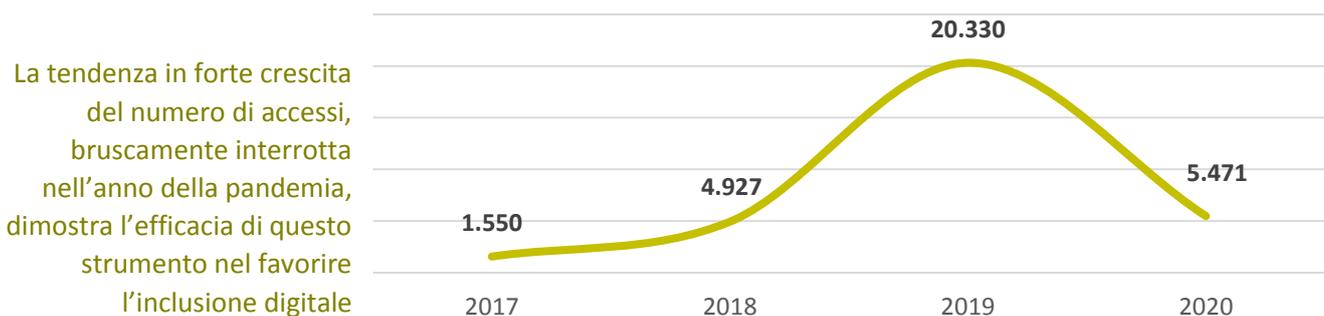
Figura 1. Intervistati con competenze digitali medio-basse e distribuzione dei PRoF per municipio



Nota: i PRoF conteggiati nel grafico sono quelli risultanti attivi nel 2020 (esclusi quelli temporaneamente sospesi e considerate le chiusure per l'emergenza sanitaria), più quello aperto in via sperimentale a luglio 2021 presso il mercato di via Borgo Ticino nel XIII municipio.

FONTE: INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888); ELABORAZIONE ACOS SU DATI DPCPO, UFFICIO COORDINAMENTO PROF E SCUOLA DIFFUSA.

Figura 2. Andamento degli accessi totali ai PRoF



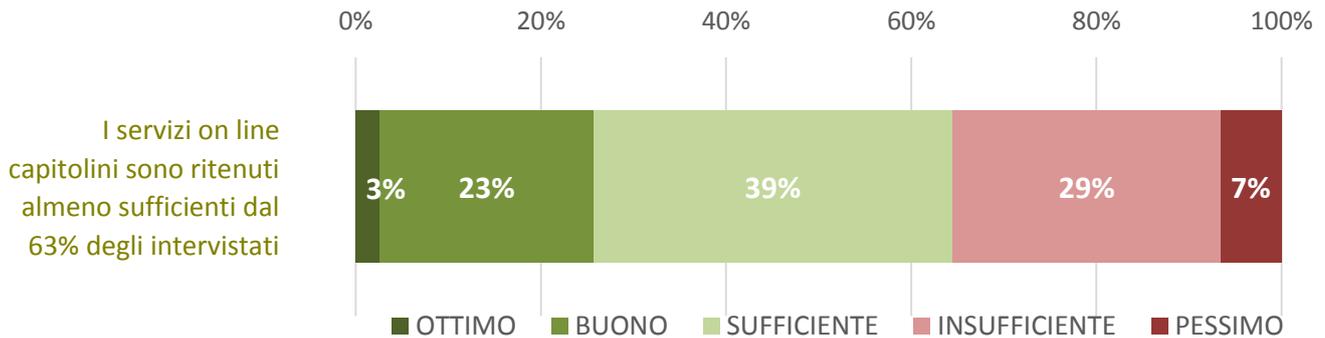
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DPCPO, UFFICIO COORDINAMENTO PROF E SCUOLA DIFFUSA.



Soddisfazione degli utenti

A coloro che hanno compilato il questionario on line sul sito ACoS è stato chiesto, dopo aver formulato le proprie valutazioni su criticità, vantaggi e aspetti da migliorare, di esprimere un giudizio complessivo sui servizi on line di Roma Capitale (Figura 1).

Figura 1. Gradimento degli utenti per i servizi on line di Roma Capitale

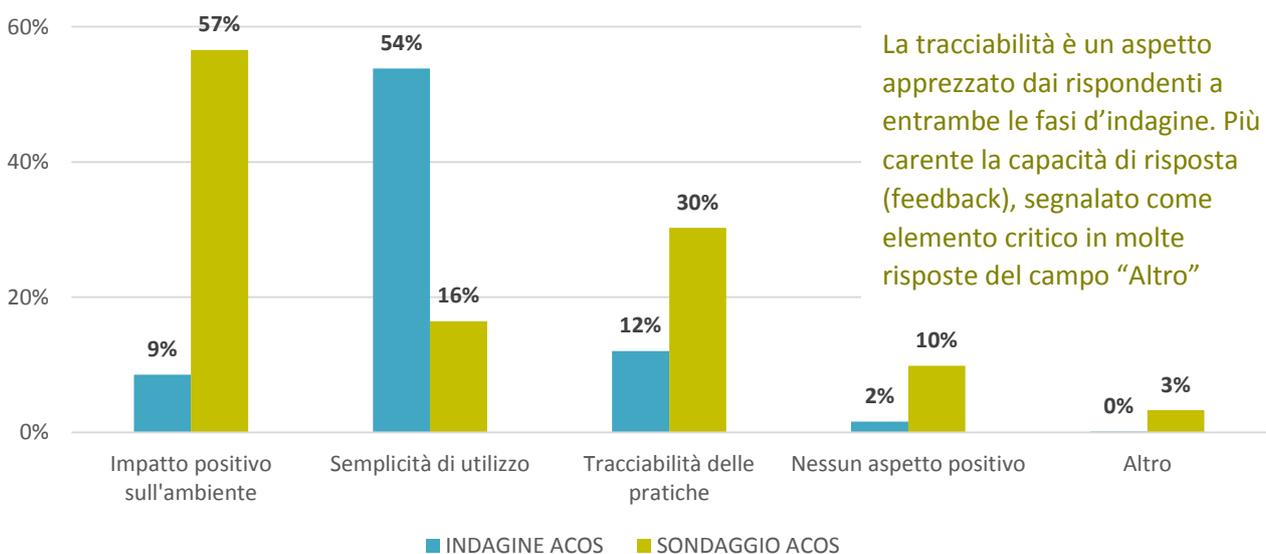


FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 152).

Nell'utilizzo dei servizi on line, gli utenti ne apprezzano soprattutto il basso impatto ambientale, con una ricaduta positiva sull'ambiente e la vivibilità cittadina. Per i rispondenti all'indagine, invece, è la semplicità di utilizzo il maggior vantaggio.

A seguire, la possibilità di tenere traccia delle pratiche, ad esempio attraverso sistemi di protocollazione informatica, è l'aspetto che ha ottenuto il maggior numero di risposte da parte di entrambi i campioni (Figura 2).

Figura 2. Aspetti positivi nell'utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI:152); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888).



Guida agli indicatori

Sulla base delle esigenze emerse da parte degli intervistati in queste due fasi d'indagine, supportate da un'aggiornata documentazione di riferimento*, è possibile schematizzare per i servizi on line un elenco dei principali indicatori, che ne definiscono gli specifici aspetti. In questo contesto, gli indicatori a. e b. rappresentano la macro dimensione "accessibilità/usabilità".

Indicatori

- a. **Comprensibilità:** facilità nell'individuare/comprendere i contenuti e le informazioni
- b. **Operabilità:** facilità nel compilare/inviare moduli e domande, le informazioni e i comandi consentono una scelta immediata delle azioni necessarie
- c. **Completezza:** informazioni e contenuti aggiornati e completi
- d. **Sicurezza:** presenza di sistemi di tutela della privacy e dati personali, adeguati livelli di affidabilità delle transazioni
- e. **Tracciabilità:** possibilità di conoscere lo stato e gli effetti dell'azione effettuata
- f. **Capacità di risposta:** feedback sulla chiusura delle pratiche/istanze o inoltro ad altri uffici
- g. **Funzionalità:** le pagine web del servizio sono sempre disponibili/raggiungibili e non si verificano disfunzioni tecniche
- h. **Interazione:** possibilità di concludere tutto il procedimento on line (livello 1-4 indice ISTAT)
- i. **Identificazione:** facilità di inserimento/riconoscimento delle credenziali (riguarda in generale l'accesso all'area riservata del portale istituzionale)
- j. **Comunicazione:** adeguatezza ed efficacia degli strumenti per far conoscere l'esistenza e l'utilizzo dei servizi digitali
- k. **Grafica:** il sito/pagina del servizio presenta un layout gradevole, idoneo a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente (colori, tipo e dimensione dei caratteri, spaziature)
- l. **Riconoscibilità:** stile, simboli, loghi e colori sono univocamente riconducibili all'Ente coerentemente in tutte le pagine o sezioni che riguardano il servizio
- m. **Quantità:** numero servizi resi disponibili on line

L'elenco non è esaustivo ed è passibile di aggiornamenti. I risultati delle indagini saranno oggetto di ulteriori approfondimenti.

* In attesa dell'approvazione delle Nuove Linee Guida di design per i servizi web delle pubbliche amministrazioni, AGID, dopo la conclusione delle consultazioni il 14 giugno 2021, si veda la versione stabile (2020): <https://docs.italia.it/media/pdf/design-linee-guida-docs/stabile/design-linee-guida-docs.pdf>.

