

4.7 Servizi on line

Roma Capitale ha adempiuto, anche con anticipo rispetto ai termini previsti, a tutti gli obblighi di legge in materia di transizione al digitale per le Pubbliche Amministrazioni¹:

- a dicembre 2020 l'anagrafe capitolina è migrata nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR);
- dal 1° gennaio 2021 l'accesso all'area riservata del portale istituzionale, e quindi a gran parte dei servizi on line, è consentita solo tramite autenticazione "forte" (SPID/CIE/CNS);
- il numero di servizi di pagamento fruibili in modalità digitale tramite piattaforma PagoPA è in costante incremento.

Nel corso del 2021, la Giunta Capitolina ha inoltre approvato il [Piano Roma Smart City](#) (DGCa n. 45 del 9 marzo 2021), nel quale si dettano le linee programmatiche e si fissano gli obiettivi per la realizzazione di progetti e soluzioni digitali quali la Casa Digitale del Cittadino, una piattaforma di dati aperti, il nuovo sistema di segnalazione e così via. Da segnalare infine, tra le recentissime novità, l'attivazione del servizio on line di cambio di residenza, prima possibile solo attraverso invio di mail/PEC agli indirizzi dei rispettivi Municipi.

A questi rapidi cambiamenti devono conformarsi e adeguarsi non solo le amministrazioni, ma gli stessi cittadini; per verificarne il gradimento, ed eventualmente individuare le principali criticità riscontrate nel loro utilizzo, i servizi on line di Roma Capitale sono stati inseriti per la prima volta nell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, oltre che in una serie di indagini svolte su diversi campioni².

Infine, sono stati oggetto di un approfondimento specifico nell'ambito del Gruppo di lavoro con le Associazioni dei Consumatori Utenti finalizzato a far emergere gli aspetti prioritari dei servizi dal punto di vista dei fruitori finali; i risultati in dettaglio di questa attività saranno approfonditi nei paragrafi che seguono.

BOX 17 I dettagli del voto per categorie socio-anagrafiche e territoriali

*I romani giudicano i servizi on line di Roma Capitale più che sufficienti, con un **voto medio di 6,5**, espressione di valutazioni più che sufficienti per tutte le categorie socio-anagrafiche e per tutte le zone concentriche e municipali osservate.*

*A livello di **genere** non si riscontrano significative differenze di gradimento: 6,6 per gli uomini, 6,5 per le donne.*

*La **fascia d'età** che ha dato il voto più alto è quella dei giovani e giovanissimi (15-29 anni, 6,6).*

*Per quanto riguarda la **condizione lavorativa**, le casalinghe hanno dato il voto più alto (6,8) mentre i disoccupati quello più basso (6,2).*

*Sulla base del **titolo di studio**, il voto più basso si registra tra i laureati/specializzati (6,2), quello più alto tra coloro che hanno conseguito la licenza media (6,8).*

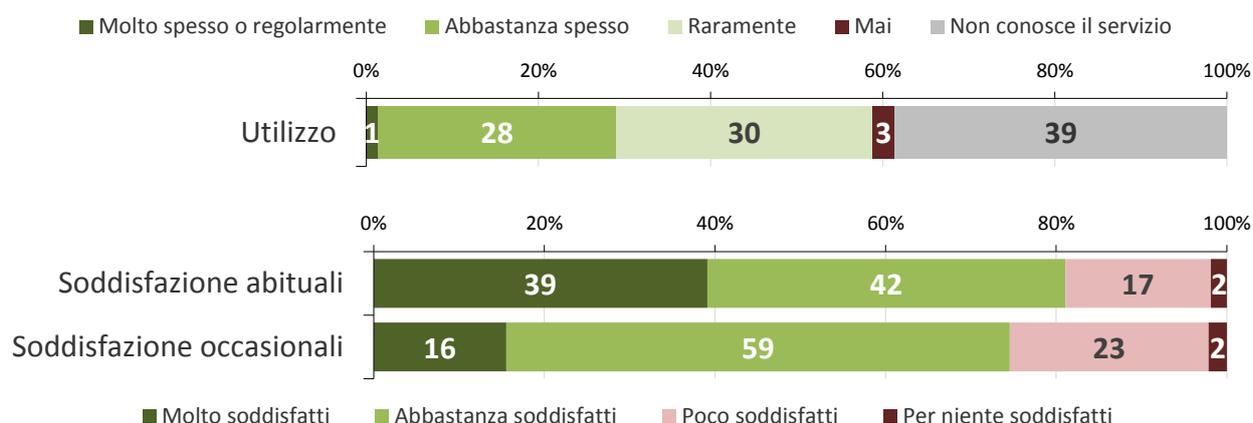
*A livello **territoriale**, il voto più alto (6,7) è stato dato dai residenti in fascia A (all'interno dell'Anello ferroviario), quello più basso (6,4) dai residenti tra la Fascia verde e il GRA.*

¹ Si veda il [Decreto Semplificazione](#), convertito con legge 11 settembre 2020, n. 120.

² L'opinione dei romani sui servizi on line, [indagine CATI-CAWI](#) e [sondaggio on line](#) (risultati completi pubblicati a settembre 2021).



Figura 147 Conoscenza, utilizzo e soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale (2021)



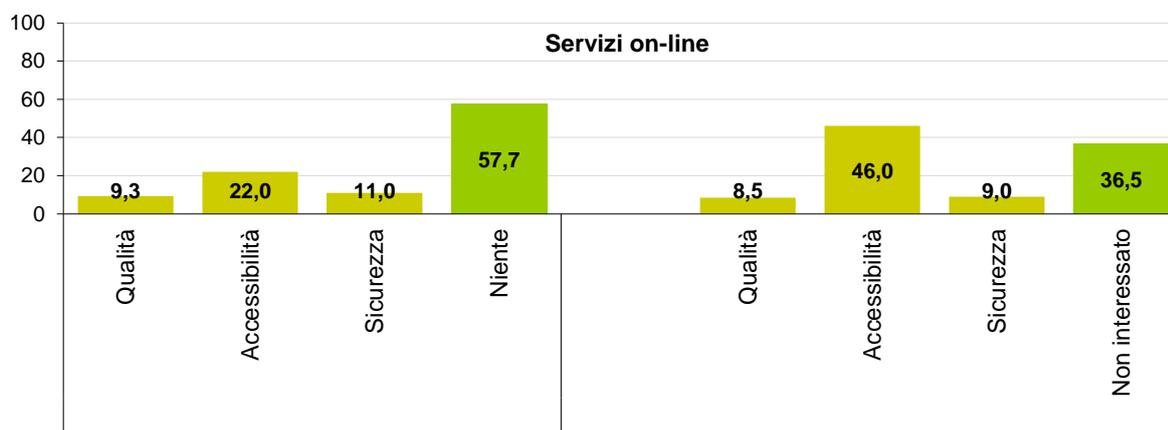
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

La percentuale di “per niente soddisfatti” sia tra gli utenti abituali (che usano il servizio molto o abbastanza spesso), sia tra gli utenti occasionali (raramente/mai) è esigua, mentre le differenze più significative si registrano per gli “abbastanza” e soprattutto i “molto soddisfatti”, più numerosi tra coloro che utilizzano i servizi digitali con maggior frequenza. Il 39% degli intervistati afferma di non conoscere il servizio (Figura 147).

Tra gli utilizzatori abituali, il 58% non riscontra alcuna criticità, mentre l’accessibilità è indicata come primo motivo di criticità nel 22% dei casi. Sicurezza e qualità occupano rispettivamente l’11% e il 9% (Figura 148).

Quasi la metà di coloro che invece fruiscono sporadicamente dei servizi digitali attribuisce il motivo dello scarso utilizzo alla mancata accessibilità/usabilità: difficoltà nell’individuare e accedere alle informazioni, comprendere i contenuti, compilare e inviare moduli, richieste e così via; in breve, alla scarsa semplicità d’utilizzo. Uno dei principi cui il soggetto erogatore del servizio deve attenersi è proprio quello della semplificazione dei flussi e dei processi, che devono essere proporzionati all’operazione che si sta compiendo, non ridondanti, conoscibili e memorizzabili dall’utente finale e ripetibili ogni volta che sia richiesto lo svolgimento di una stessa serie di azioni. Un’altra fetta consistente di utenti occasionali, tuttavia, dichiara di non utilizzare più spesso i servizi on line perché non ne ha bisogno (37%), mentre i problemi legati alla sicurezza e alla qualità sono indicati come causa di non utilizzo nel restante 18% dei casi.

Figura 148 Criticità espresse dagli utenti abituali e cause di mancato utilizzo per gli occasionali (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.



Per qualità si intendono la completezza e l'aggiornamento dei contenuti, requisito che consente all'utente di sapere cosa aspettarsi da quello specifico servizio, e una serie di altre informazioni necessarie per individuare maggiori approfondimenti o mettersi in contatto con il soggetto erogatore in caso di necessità. La sicurezza riguarda la tutela della privacy e il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali³.

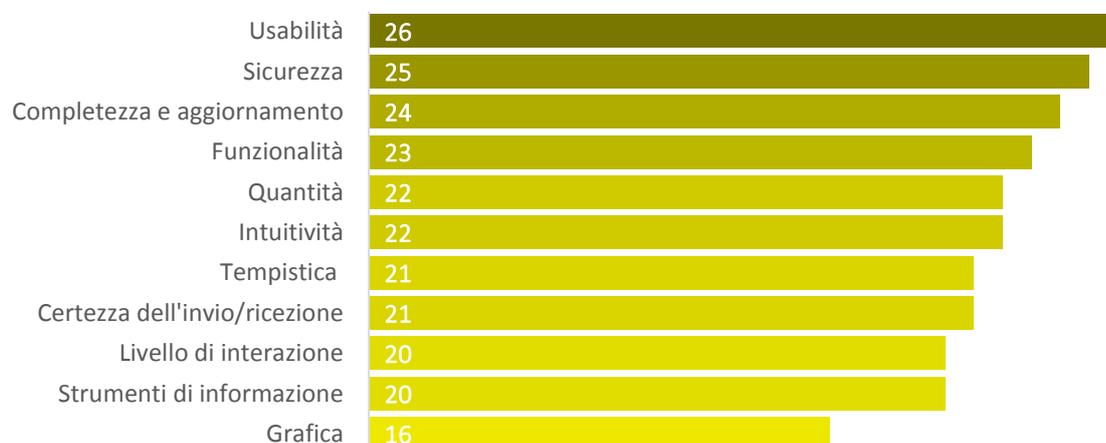
Le Associazioni dei Consumatori Utenti

Oltre a essere il principale fattore di scarso utilizzo, l'accessibilità/usabilità è indicata come l'aspetto più importante di cui tener conto nell'erogazione dei servizi digitali.

È il risultato di un'attività di ricognizione svolta dall'ACoS nel 2021 insieme alle Associazioni riconosciute dei Consumatori Utenti, nell'ambito di un progetto di ricerca più ampio sugli indicatori di efficacia che ha avuto l'obiettivo di portare alla luce il reale punto di vista degli utenti sulla qualità dei servizi.

Ai rappresentanti delle Associazioni che hanno partecipato al Gruppo di lavoro⁴ è stato chiesto di attribuire un punteggio a ciascuna dimensione dei servizi on line in base a una scala di priorità da 1 a 5 (Figura 149).

Figura 149 Aspetti prioritari dei servizi on line



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

La grafica occupa l'ultima posizione nella scala delle priorità, ma non ne viene sottovalutata l'importanza quale elemento utile a rendere le procedure omologabili ed equiparabili, in modo da poter essere riconoscibili dagli utenti o potenziali utenti, soprattutto da quelli più fragili e dagli anziani.

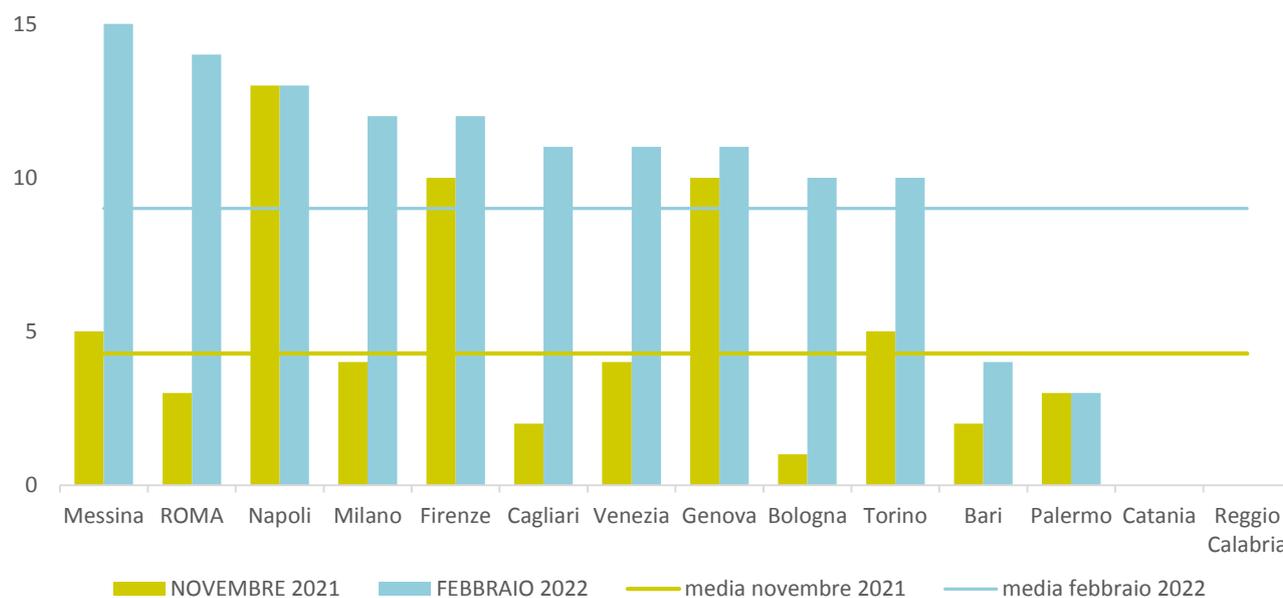
Le Associazioni hanno poi espresso l'esigenza di ridurre la dispersione e la diversificazione degli accessi, rendendo disponibili in un unico ambiente tutti i servizi on line erogati dall'Amministrazione e dalle sue partecipate, anche attraverso l'utilizzo di app, purché tale soluzione non pregiudichi la funzionalità e l'efficienza dei servizi stessi. Questa richiesta ha già trovato risposta nel citato Decreto Semplificazione: dal 28 febbraio 2021, tutte le PA centrali e locali sono tenute ad avviare i progetti di trasformazione digitale necessari a rendere fruibili i propri servizi sull'interfaccia mobile "IO", l'app dei servizi pubblici rilasciata in versione beta nella primavera 2020 e facente capo alla società partecipata dello Stato PagoPA s.p.a. L'App IO integra la piattaforma PagoPA attraverso cui è possibile effettuare i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

³ Si vedano le [Linee guida per l'accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione](#), adottate con Determinazione AGID n. 598 dell'8 novembre 2021. Per Punto di accesso telematico si intende l'insieme dei sistemi e delle componenti tecnologiche per l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

⁴ Al Gruppo di lavoro hanno preso parte i rappresentanti di Adiconsum Lazio Roma Capitale e Rieti, Adusbef, Altroconsumo, Assoconfam, Asso-consum e Federconsumatori.



Figura 150 Numero di servizi on line delle città capoluogo di Città metropolitane integrati nell'App IO



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI IO.ITALIA.IT.

Il processo di graduale integrazione dei servizi pubblici digitali sulla piattaforma nazionale è tuttora in corso e il numero di servizi resi disponibili tramite App IO è in via di rapido aumento per quasi tutte le grandi città. Tra questi rientrano servizi di pagamento, servizi informativi e di consultazione, notifiche, iscrizioni, prenotazioni, invio di istanze e così via. Roma, che a novembre 2021 ne contava solo 3 (SUET, SUAP e commercio su area pubblica), a distanza di tre mesi ne offre 14, tra cui molti servizi scolastici, andandosi a posizionare 5 punti al di sopra della media (Figura 150).

Il nuovo sistema integrato di segnalazione e le segnalazioni per i servizi on line

Una novità nel panorama digitale di Roma Capitale riguarda l'introduzione, a partire dal mese di aprile 2021, del nuovo sistema integrato di segnalazione (CzRM, Citizen Relationship Management) in sostituzione del precedente Sistema Unico di Segnalazione (SUS), a seguito di un processo di riorganizzazione delle tassonomie e delle aree tematiche che lo ha reso sicuramente più razionale e snello, con l'eliminazione di voci doppie e ridondanti, ma allo stesso tempo meno particolareggiato.

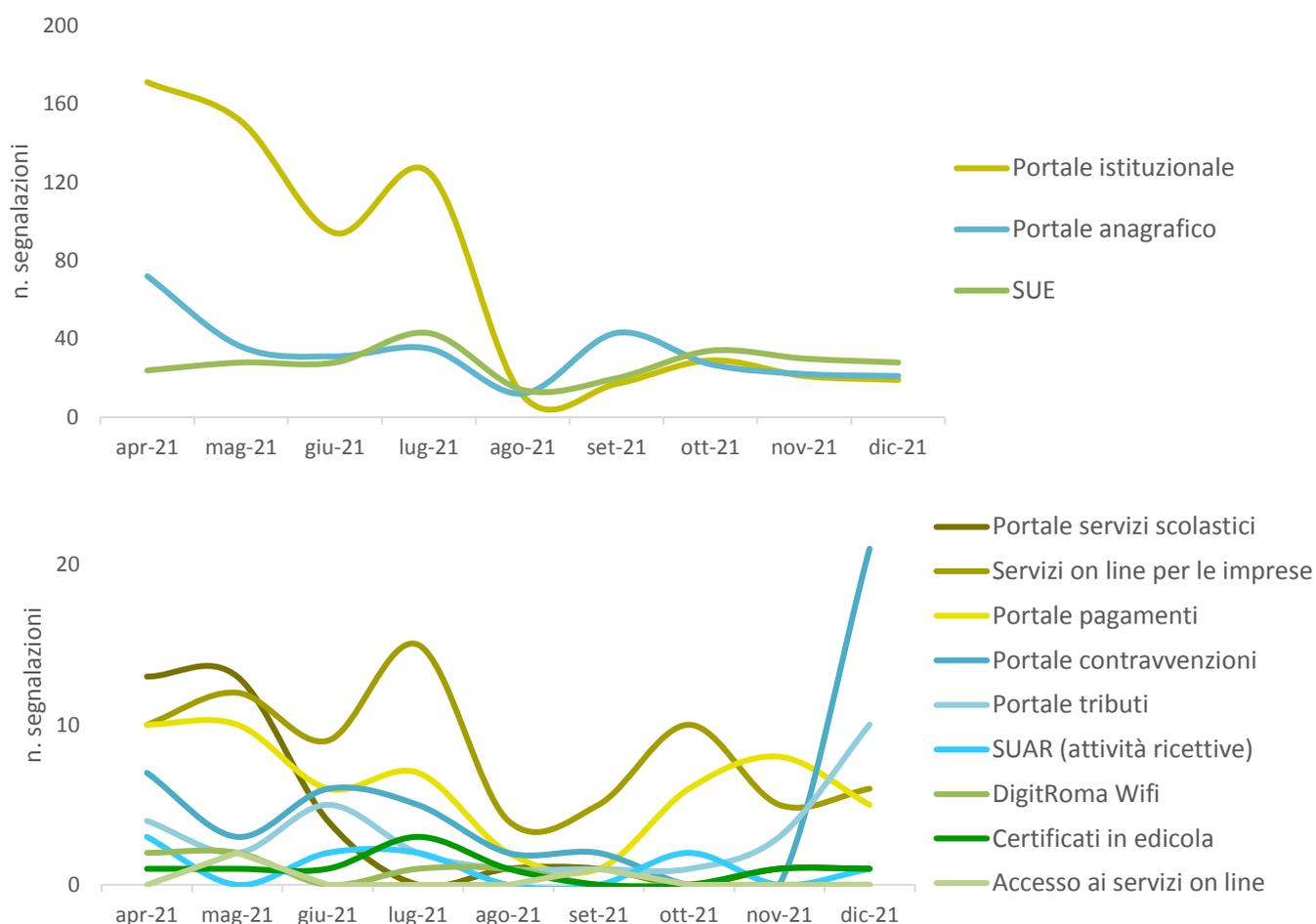
Nell'ambito dei servizi on line, ad esempio, non vengono più distinte, a differenza del vecchio SUS, le segnalazioni per difficoltà d'accesso rispetto a quelle per disfunzioni/disservizi tecnici, il che rende difficile monitorare questo particolare aspetto.

La voce che riceve più segnalazioni è il portale istituzionale, che dal picco di aprile 2021 va via via assestandosi su numeri più contenuti. In diminuzione anche le segnalazioni per il portale anagrafico, settore che ha sempre registrato poche criticità ma che, probabilmente, nella prima parte dell'anno risente ancora delle difficoltà dovute alla migrazione dell'anagrafe capitolina nell'ANPR a dicembre 2020.

Spicca l'impennata, a dicembre 2021, del numero di segnalazioni per il portale contravvenzioni, verosimilmente da mettere in relazione con il transito dei pagamenti sul nodo PagoPA: dal 29 novembre 2021, infatti, non è più possibile pagare le multe tramite bollettino su conto corrente ma esclusivamente tramite form on line, cui si può accedere sia con SPID/CIE/CNS sia come utente non identificato (Figura 151).



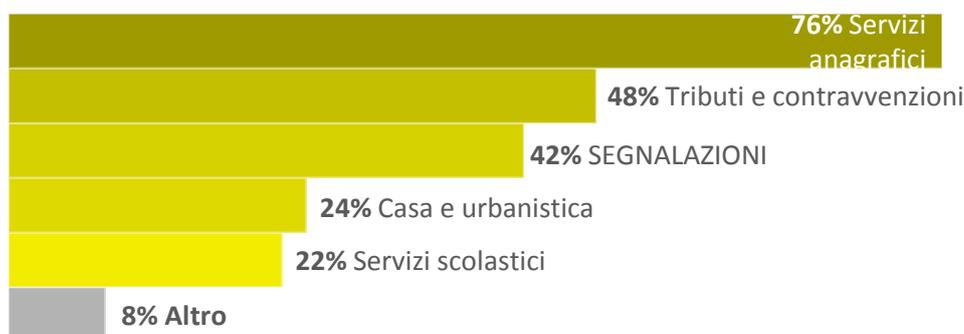
Figura 151 Andamento del numero di segnalazioni per i servizi digitali, per area tematica (2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI CZRM DI ROMA CAPITALE.

Tra i canali che confluiscono nel CzRM, oltre al call center 060606, gli URP e le e-mail/PEC, c'è la possibilità di inoltrare reclami, suggerimenti e segnalazioni tramite form on line; questa modalità, benché non rientri tra gli attuali 62 servizi on line offerti da Roma Capitale nella pagina dedicata, è molto utilizzata dagli utenti (Figura 152). Al form on line si accede dalla Casa Digitale del Cittadino con autenticazione all'area riservata del portale, a far data dal 1° gennaio 2021 esclusivamente tramite SPID/CIE/CNS.

Figura 152 Servizi on line più utilizzati (2021)



BASE RISPONDENTI: 152; RISPOSTE MULTIPLE: 336.
Fonte: ACOS, SONDAGGIO ON LINE (2021).



Nonostante la semplificazione del sistema di catalogazione delle segnalazioni, il “front-end”, l’interfaccia per gli utilizzatori finali, continua a presentare due ordini di criticità⁵.

Il primo riguarda la funzionalità e l’operabilità dell’insieme delle azioni che l’utente deve compiere per fruire dei servizi; l’iter è infatti definito farraginoso, complesso e dispersivo, la navigazione poco chiara, con la necessità di dover tornare più volte sulle stesse pagine.

La seconda criticità è legata alla lentezza dei tempi di risposta ovvero all’assenza di riscontro alle segnalazioni. La gestione delle segnalazioni, attualmente, si limita infatti alla sola presa in carico e lavorazione dell’istanza, senza restituzione di fine lavorazione e di chiusura all’utente finale⁶.

BOX 18 Semplificazione e accessibilità

Il tema dell’accessibilità/usabilità come principale fattore di criticità nell’utilizzo dei servizi on line porta a riflettere sull’opportunità di semplificare le procedure, affinché la soluzione digitale non comporti un ulteriore onere per gli utenti, anche sfruttando appieno le potenzialità del portale istituzionale (compresa la Casa Digitale del Cittadino) per creare un unico punto di accesso a tutti i servizi digitali erogati dall’Ente e dalle partecipate.

*Prevedere da una parte, dove possibile e capillarmente, **modalità alternative al digitale** per chi non vi ha accesso e, dall’altra, valorizzare e potenziare i servizi già attivi e sperimentati con successo negli ultimi anni, come i Punti Roma Facile e il Servizio Civile di Scuola Diffusa, può contribuire a **colmare il divario digitale**, favorire l’inclusione e agevolare l’accesso ai servizi.*

Utilizzo dei servizi on line

Nell’ultimo anno, il numero totale di autenticati all’area riservata del portale istituzionale di Roma Capitale (on line da febbraio 2018 nella sua nuova architettura) è cresciuto esponenzialmente, raggiungendo (in proiezione) quasi i due milioni, a fronte dei circa 800mila del 2020 (Figura 153).

Per quanto riguarda l’utilizzo dei servizi, i dati quantitativi dimostrano che gli utenti ricorrono volentieri al digitale quando è di facile accesso e fruibile, come per il rilascio di certificati anagrafici e di stato civile: nel 2021 (dati al 30 settembre), di tutti i certificati anagrafici disponibili sia on line sia allo sportello, l’87% è stato ottenuto on line (era l’80% nel 2019 e 2020, il 52% nel 2017), con un evidente risparmio in ordine di tempo, burocrazia e spostamenti (Figura 154). Tra i certificati rilasciati on line, il 16% (dato riferito al 2020) è costituito dai certificati rilasciati presso le edicole aderenti alla rete dei Certificati in Edicola, ad oggi 95 su tutto il territorio⁷.

Lo stesso aumento non si riscontra per i pagamenti on line di multe, tributi e reversali varie, che rientrano nel nodo PagoPA: nel 2021 (dati al primo semestre), solo il 19% dei pagamenti è stato effettuato on line tramite home banking, mentre la stragrande maggioranza dei cittadini ha preferito ricorrere ai numerosi prestatori di servizi ben distribuiti su tutto il territorio come la “tabaccheria sotto casa”, nonostante questo comporti un piccolo sovrapprezzo (Figura 155).

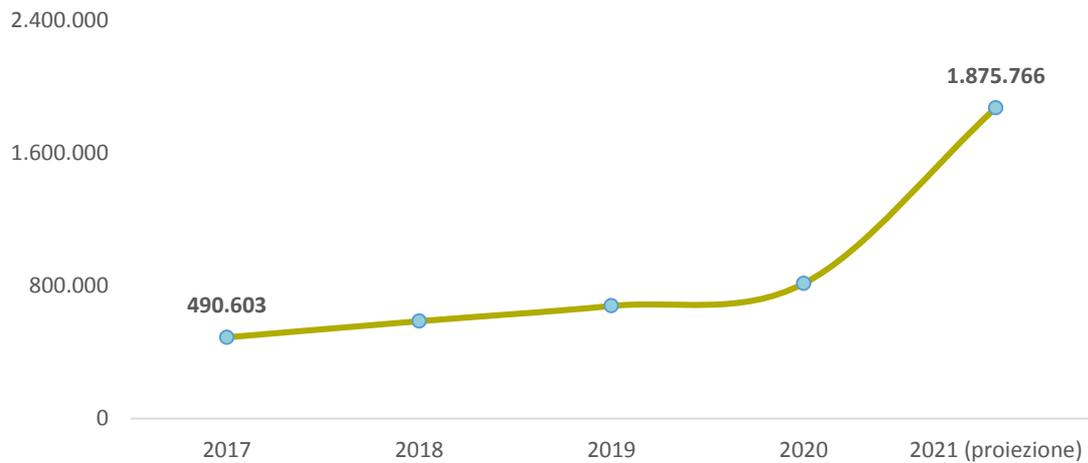
⁵ Risultati dell’analisi delle risposte aperte date dagli intervistati per l’Indagine CATI-CAWI e per il Sondaggio on line sulle opinioni e le aspettative degli utenti (primavera-estate 2021).

⁶ Cfr. anche OIV, Relazione sulla performance 2020 di Roma Capitale.

⁷ DUP Roma Capitale 2022-2024 (DGCa 172/2021).



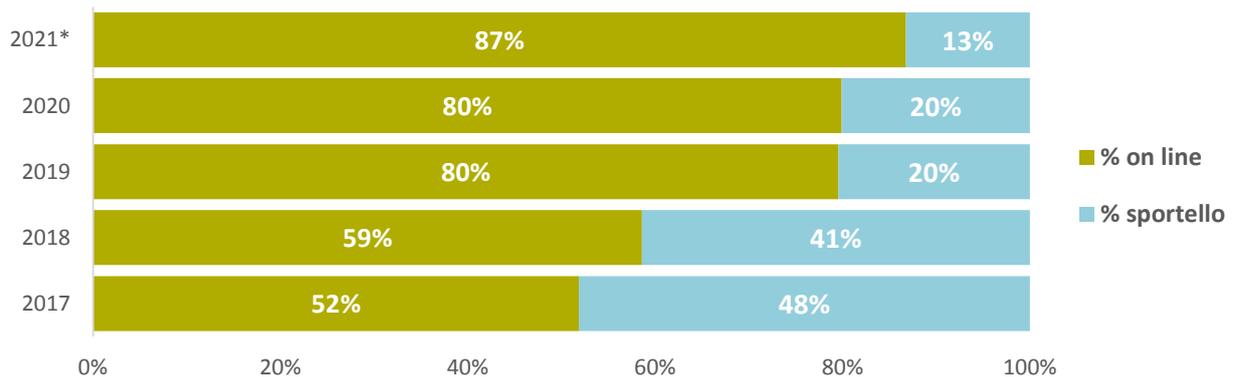
Figura 153 Andamento del numero totale di autenticati al portale istituzionale di Roma Capitale



(*) Il dato del 2021 è una proiezione del dato riferito al 30/06.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL DUP ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

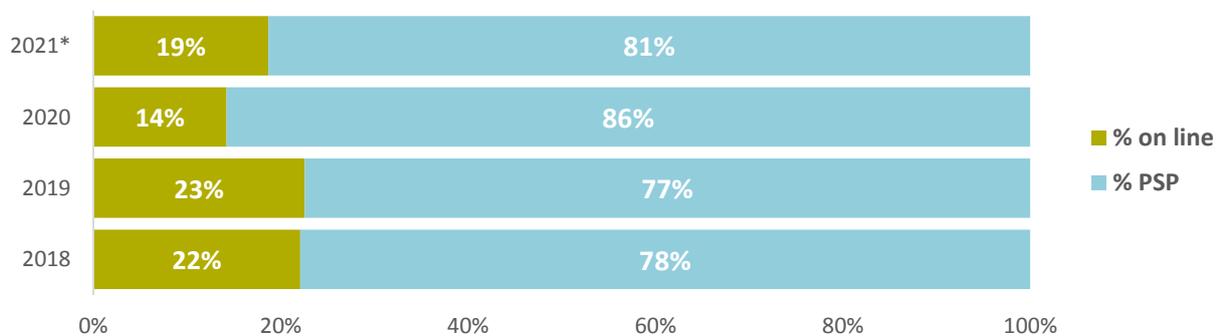
Figura 154 Certificati anagrafici e di stato civile rilasciati on line sul totale dei certificati rilasciati anche allo sportello



(*) I dati del 2021 sono riferiti al 30/09.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL DIPARTIMENTO SERVIZI DELEGATI DI ROMA CAPITALE.

Figura 155 Pagamenti on line sul totale dei pagamenti effettuati anche tramite Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP)



(*) I dati del 2021 sono riferiti al 30/06.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE DI ROMA CAPITALE.

