



Servizi on line di Roma Capitale e popolazione over 65

FOCUS

(2023)

Sommario

Premessa.....	1
Metodologia.....	1
Utilizzo di internet e popolazione over 65	2
Conoscenza, soddisfazione e valutazione della rilevanza dei servizi on line a Roma	7
Una lettura temporale	7
Una lettura territoriale.....	9
Una lettura generazionale	15
Conclusioni.....	21



Premessa

L'opportunità di includere in maniera strutturata il settore del digitale tra quelli oggetto di specifici monitoraggi e indagini indipendenti dell'ACoS è emersa a valle delle attività del Gruppo di lavoro con le Associazioni dei Consumatori Utenti nell'ambito del Progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale che si è svolto nel 2021, con particolare attenzione a quelle categorie di utenti – o potenziali utenti – “fragili” e anziani che rischiano maggiormente di incorrere in una nuova forma di esclusione derivante dalla scarsa dimestichezza con gli strumenti informatici (cosiddetto “*digital divide* intergenerazionale”)¹. L'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche per la fruizione dei servizi erogati da Roma Capitale a cittadini e imprese, infatti, è stato fortemente implementato negli ultimi anni, a partire dall'obbligo di accesso all'area riservata del portale istituzionale solo tramite SPID/CIE/CNS, in vigore dal 1° gennaio 2021.

In particolare, il presente approfondimento è stato realizzato a dicembre 2022 dall'ACoS nell'ambito del progetto di Servizio Civile Universale “Punti Roma Facile e Scuola Diffusa: digitali per l'autonomia”, promosso da Roma Capitale, Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care, finalizzato alla formazione degli operatori volontari per l'annualità 2021-2022. I Punti Roma Facile sono spazi di facilitazione digitale diffusi sul territorio a cui poter richiedere assistenza per l'utilizzo degli strumenti informatici e dei servizi on line, i cui accessi, come si vedrà nel dettaglio, sono in esponenziale aumento, al netto dello stop imposto dagli ultimi due anni di pandemia.

Metodologia

Per ottenere una panoramica completa sull'argomento, sono state utilizzate le statistiche sull'uso dell'internet da parte della popolazione 65+ in Italia (dati ISTAT, Aspetti della vita quotidiana), con un benchmark tra le grandi città italiane sulle attività di facilitazione digitale attivate presso le Biblioteche comunali.

L'approfondimento si concentra quindi sulla città di Roma, mostrando l'andamento del numero di accessi presso i Punti Roma Facile e l'elaborazione dei risultati emersi dalle ultime due edizioni dell'Indagine annuale sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma², relativi alla conoscenza, alla soddisfazione e alla valutazione della rilevanza dei servizi digitali attraverso una triplice lettura: temporale, territoriale e generazionale.

¹ Sul coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori Utenti nel processo valutativo della qualità dei servizi pubblici locali, cfr. [Relazione Annuale ACoS 2021/2022](#), cap. 1; sugli aspetti prioritari dei servizi on line indicati dalle Associazioni nell'ambito del Gruppo di lavoro, cfr. [XIV Indagine ACoS sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma](#), cap. 7.

² L'Indagine è rivolta a un campione statisticamente rilevante, composto da 5.760 intervistati estratti in maniera casuale tra la popolazione residente a Roma e stratificato per genere, età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza. Per ulteriori informazioni, cfr. [XV Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#) (ultima ed. aprile 2022).

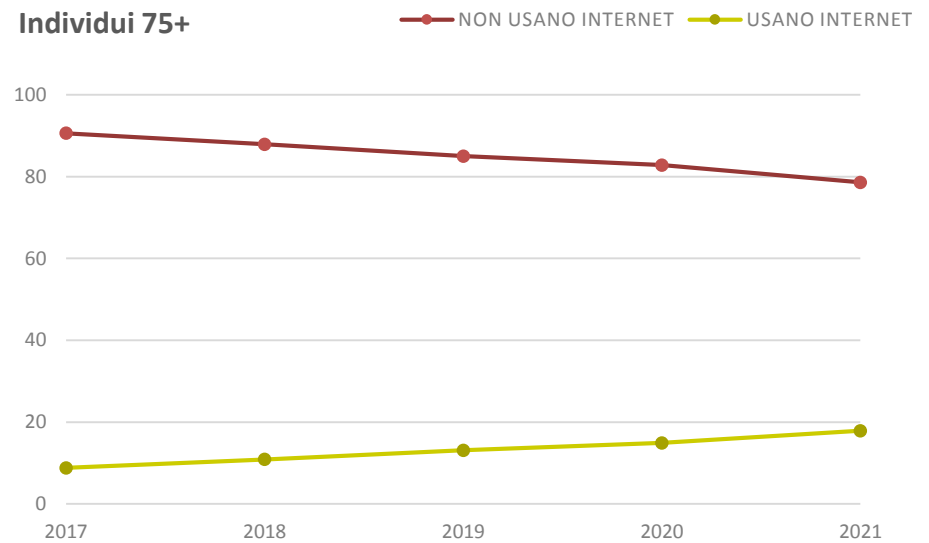
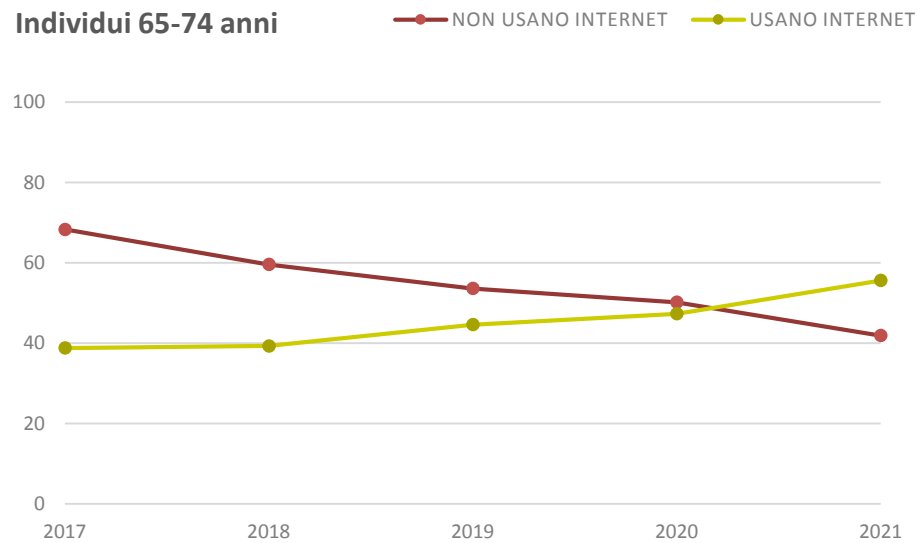


Utilizzo di internet e popolazione over 65

Analizzando i dati sull'accesso al web da parte delle diverse classi d'età, emerge che la quota di coloro che usano internet è inversamente proporzionale all'età per gli anni di nascita anteriori al 1975, mentre per i nati successivamente l'uso della rete si stabilizza su un valore medio superiore al 90%.

Pertanto, si può indicativamente fissare il 1975 l'anno di nascita dopo il quale l'uso della rete si stabilizza su un valore superiore al 90%.

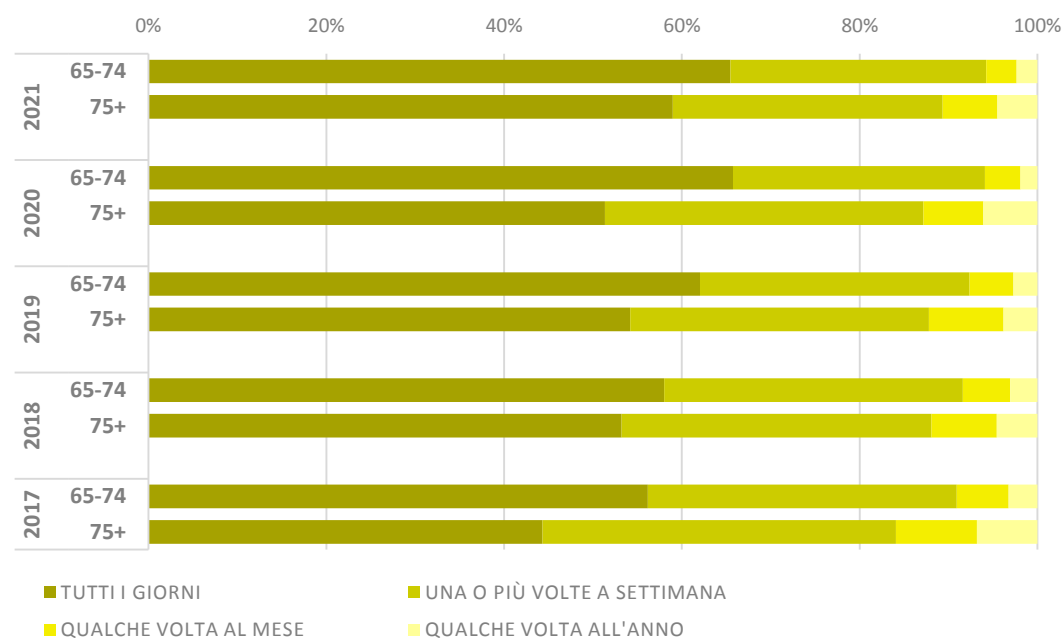
Tavola 1. Utilizzo di internet in Italia da parte degli over 65



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISTAT, ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA.



Tavola 2. Frequenza di utilizzo di internet in Italia da parte degli over 65



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISTAT, ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA.

È evidente, dalla lettura della Tavola 1, come nel corso dell'ultimo quinquennio si sia assottigliata nel paese la quota di persone 65+ che non utilizza internet. Per la fascia più giovane, dai 65 ai 74 anni, è il 2020 l'anno in cui il numero di coloro che usano internet supera quello di coloro che non lo usano; per la fascia più anziana, dai 75 anni in su, il "sorpasso" non è ancora avvenuto e continua a rimanere alta la quota di coloro che non usano mai internet (pari a circa il 79% nel 2021, era il 91% nel 2017). In entrambi i casi, tuttavia, l'aumento del numero di individui che utilizzano internet è costante e progressivo.

Tra coloro che usano internet, in entrambe le fasce d'età considerate, prevale la quota di coloro che vi accedono frequentemente, tutti i giorni o più volte alla settimana. Anche questa percentuale, seguendo l'andamento degli ultimi 5 anni, risulta in costante crescita; fa eccezione il 2020 relativamente ai più anziani, quando ad accedere al web tutti i giorni era il 51% di popolazione 75+ che usa internet contro il 54% del 2019 (Tavola 2). Una battuta d'arresto che può trovare spiegazione nel forte impatto che la pandemia ha avuto sui soggetti più anziani, a livello di abitudini di vita oltre che sanitario.

Per venire incontro alle difficoltà che gli utenti in generale, e le persone fragili/anziane in particolare possono riscontrare nell'utilizzo dei servizi digitali, Roma Capitale ha attivato la rete dei **Punti Roma Facile (PRoF)**, spazi informatici assistiti diffusi sul territorio dove del personale formato e qualificato (cosiddetti "facilitatori digitali") offre supporto gratuito nell'uso delle tecnologie, consentendo a chiunque di utilizzare in maniera corretta, completa e informata tutti i servizi pubblici disponibili on line.

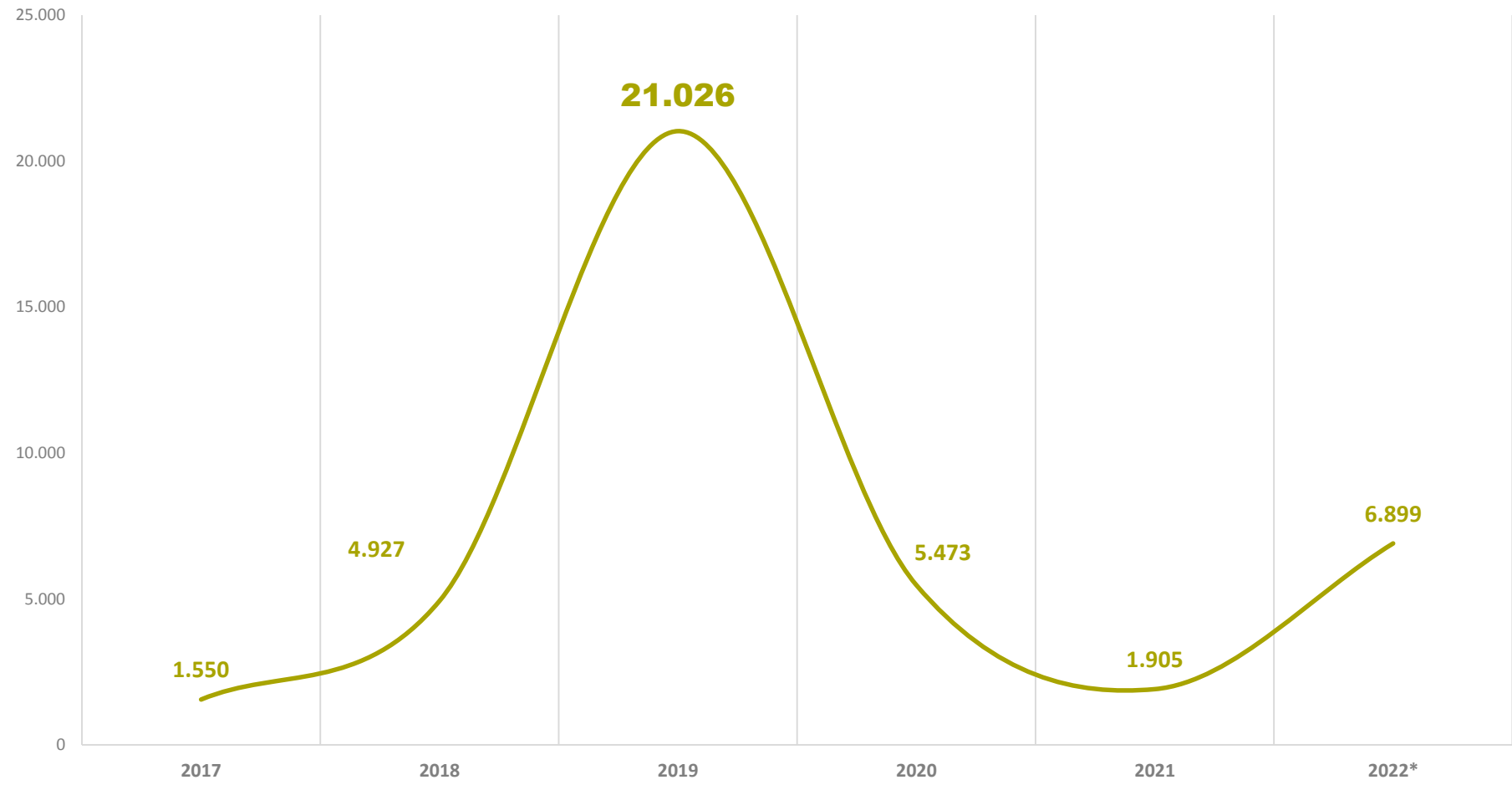
I PRoF sono stati istituiti nel 2016³ e partiti operativamente l'anno successivo. Attualmente ne risultano attivi 19⁴, presenti nelle sedi di tutti i Municipi, in alcune Biblioteche, Centri Anziani e Mercati.

³ [DGCa 7/2016](#); la Scuola Diffusa per la partecipazione e la cittadinanza digitale, nell'ambito della quale si svolge la formazione dei volontari del Servizio Civile per l'impiego come facilitatori digitali nei PRoF, è stata formalizzata con [DGCa 116/2019](#).

⁴ Si veda <https://www.comune.roma.it/web/it/partecipa-punti-roma-facile.page>.



Tavola 3. Andamento nel numero di accessi presso i Punti Roma Facile



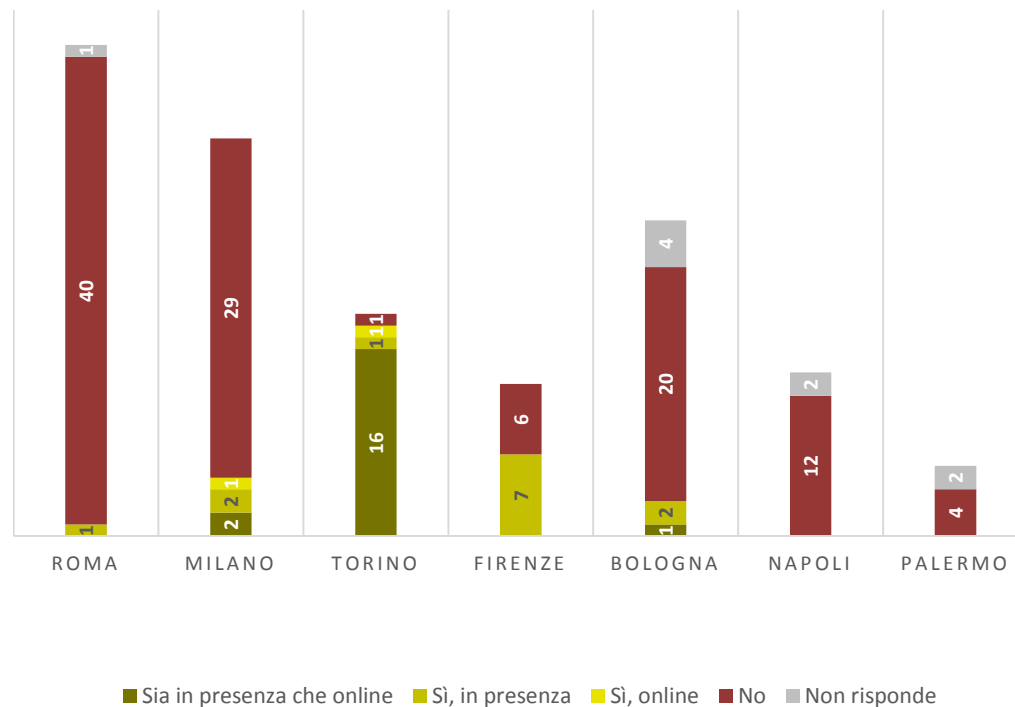
* Proiezione al 31/10/2022.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DIPARTIMENTO MONITORAGGIO QUALITÀ DEL SERVIZIO E CUSTOMER CARE (GIÀ DPCPO).



L'andamento del numero degli accessi è piuttosto esplicito: nel 2018 questo numero è più che triplicato rispetto all'anno precedente e il 2019 tocca un picco di oltre 21mila accessi, trend bruscamente interrotto nel 2020 e ancor di più nel 2021, segnato per la quasi totalità da chiusure e obblighi di natura sanitaria. Il 2022 sembra indicare un graduale ma deciso "ritorno alla normalità", con circa 5.750 accessi registrati fino al mese di ottobre compreso (Tavola 3).

Tavola 4. Biblioteche comunali che hanno svolto attività di facilitazione digitale in alcune grandi città d'Italia (2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISTAT, INDAGINE SULLE BIBLIOTECHE PUBBLICHE E PRIVATE (DATO AGGIORNATO AL MESE DI MARZO 2023).

Oltre ai classici prestito e consultazione, le Biblioteche pubbliche e private presenti sul territorio nazionale offrono un ricco ventaglio di attività e servizi rivolti all'utenza, dalla promozione della lettura e del patrimonio documentale all'organizzazione di eventi e seminari, workshop, corsi didattico-formativi, proiezioni di film/video, allestimenti artistici e così via.

In particolare le Biblioteche comunali, per la loro vocazione spiccatamente territoriale, rivestono una grande importanza in quanto sono finalizzate principalmente a rispondere alle esigenze della comunità locale. Tra le attività che le Biblioteche possono proporre rientra il cosiddetto Digital Literacy, che consiste nell'offerta di un aiuto e supporto per sviluppare conoscenze e abilità nell'utilizzo degli strumenti informatici, fruire dei servizi on line e orientarsi nell'ambiente digitale.

Nelle grandi città italiane, escluse Napoli e Palermo dove queste attività non sono affatto previste, la percentuale di Biblioteche comunali che nel 2021 hanno offerto tale servizio on line, in presenza o con entrambe le modalità, oscilla da un massimo del 95% a Torino (18 Biblioteche su 19, di cui 16 sia on line sia in presenza) a un minimo del 2% a Roma (una sola Biblioteca in presenza sulle 42 indagate); anche Firenze mostra un buon risultato, con il 54% delle Biblioteche comunali che hanno attivato attività di Digital Literacy in presenza nell'anno di riferimento (Tavola 4).

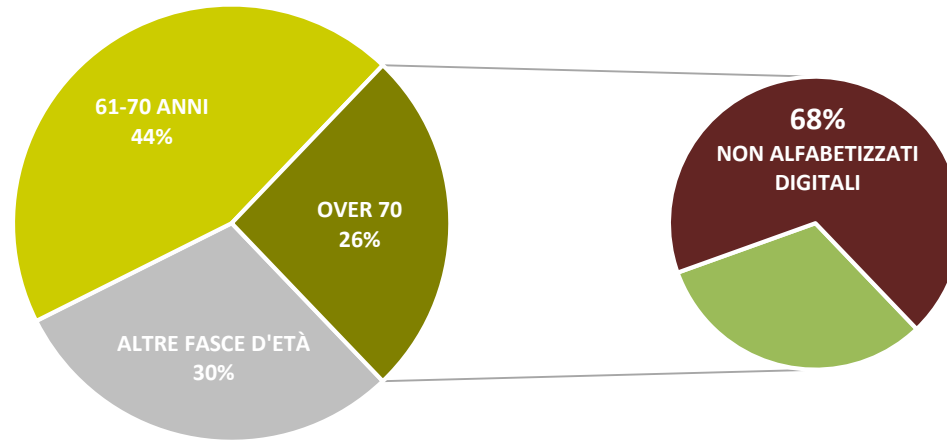


I servizi di facilitazione digitale richiesti nei Punti Roma Facile capitolini vanno dall'attivazione dello SPID alla prenotazione on line di appuntamenti, all'utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale (scolastici, anagrafici, tributari) o di altre amministrazioni.

Ad accedere ai PRoF per richiedere questa tipologia di servizi, o anche solo per ricevere informazioni, sono stati, nel 2022, per il 70% individui dai 61 anni in su. Gli ultrasessantenni, in particolare, rappresentano il 26% dell'utenza totale.

Di questi ultimi, la gran parte (68%) ha un basso livello di alfabetizzazione digitale, con scarse o nulle competenze di base, ovvero ha dichiarato di sapere poco/per niente navigare in rete e usare motori di ricerca per trovare informazioni, dati e contenuti (Tavola 5).

Tavola 5. Utenti dei Punti Roma Facile per fasce d'età (2022)

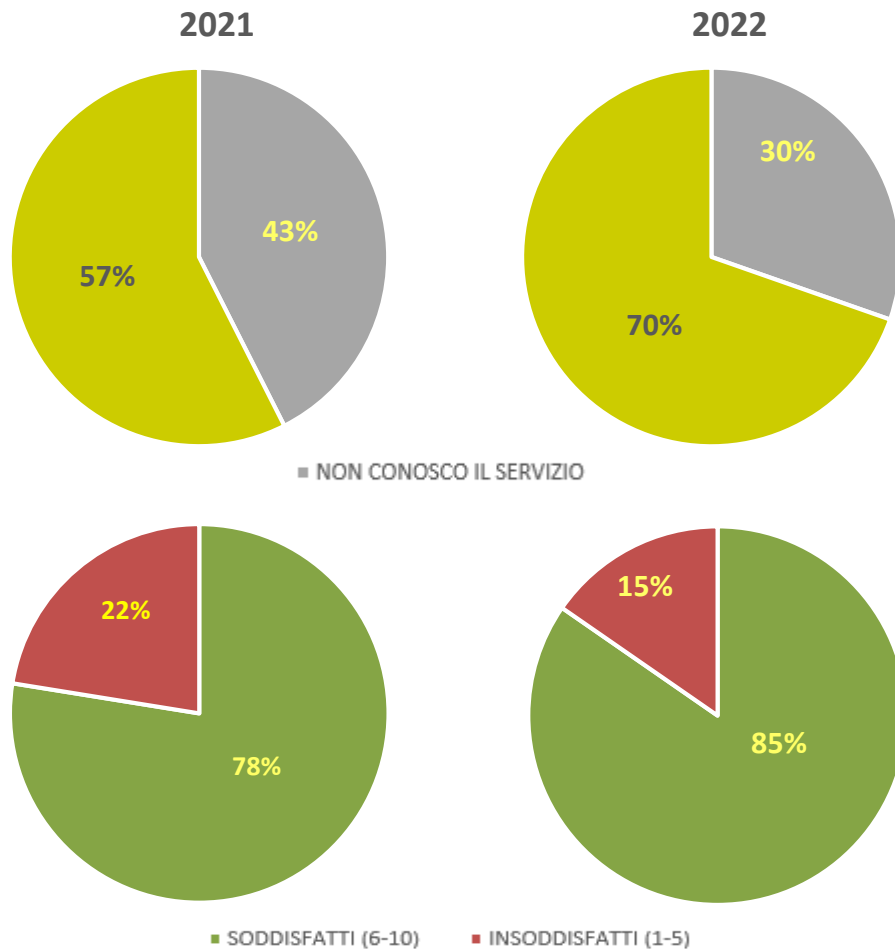


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DIPARTIMENTO MONITORAGGIO QUALITÀ DEL SERVIZIO E CUSTOMER CARE (GIÀ DPCPO).



Conoscenza, soddisfazione e valutazione della rilevanza dei servizi on line a Roma

Tavola 3. Conoscenza e soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale (2021-2022)



Nota: base rispondenti: conoscenza: 5.760 (2021 e 2022); soddisfazione: 3.309 (2021) e 4.011 (2022).

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE.

Una lettura temporale

Prima di scendere nel dettaglio territoriale e anagrafico, proponiamo una panoramica dei principali risultati emersi nell'ambito delle Indagini sulla qualità della vita svolte dall'ACoS negli ultimi due anni relativamente alla conoscenza, alla soddisfazione e all'utilizzo dei servizi on line.

La valutazione della rilevanza, invece, non è confrontabile con gli anni passati in quanto è stata richiesta solo a partire dall'edizione del 2022.

Il forte impulso alla digitalizzazione, compreso l'utilizzo dell'identità digitale (SPID/CIE/CNS) obbligatorio dal 2021 per accedere a gran parte dei servizi on line, può aver contribuito negli ultimi due anni a un generale incremento della conoscenza dell'offerta digitale capitolina da parte dei romani; passano, infatti, dal 57% nel 2021 al 70% nel 2022 coloro che dichiarano di averne conoscenza.

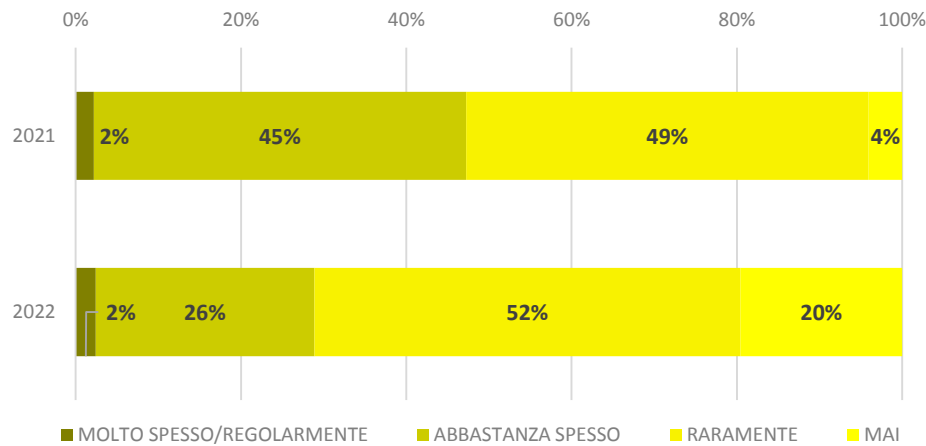
Cresce la quota dei soddisfatti, cioè di coloro che hanno attribuito ai servizi on line un voto da 6 a 10: nel 2021 erano il 78%, nel 2022 l'85%. Naturalmente, il gradimento è stato espresso solo da coloro che hanno dichiarato di conoscere l'offerta digitale di Roma Capitale (Tavola 3).



Tra coloro che hanno dichiarato di conoscere i servizi digitali capitolini, cresce nel 2022 rispetto al 2021 la quota di chi li utilizza raramente (+2,9%) e soprattutto di chi non li utilizza mai (+15,5%); scende invece la quota di coloro che li utilizzano spesso/abbastanza spesso (-18,4%) (Tavola 4).

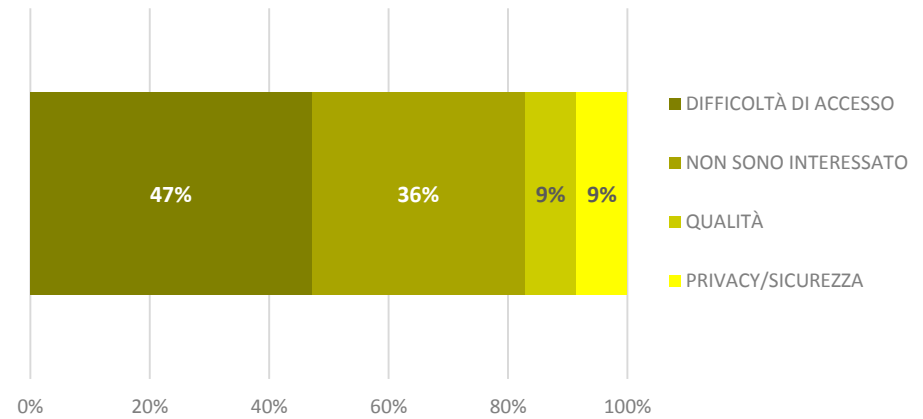
Nell'edizione 2021 dell'Indagine sulla qualità della vita, condotta nel mese di ottobre, coloro che hanno dichiarato di utilizzare i servizi on line raramente/mai hanno indicato la **difficoltà di accesso** quale principale motivo del mancato utilizzo (47%), mentre la scarsa qualità dell'offerta e le preoccupazioni per la privacy sono state indicate rispettivamente dall'8,6% e dall'8,5% degli intervistati; coloro che non sono interessati al servizio sono invece il 35,7% del campione (Tavola 5).

Tavola 4. Frequenza di utilizzo dei servizi on line (2021-2022)



Nota: Base rispondenti: 3.309 (2021) e 4.011 (2022).
 FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE.

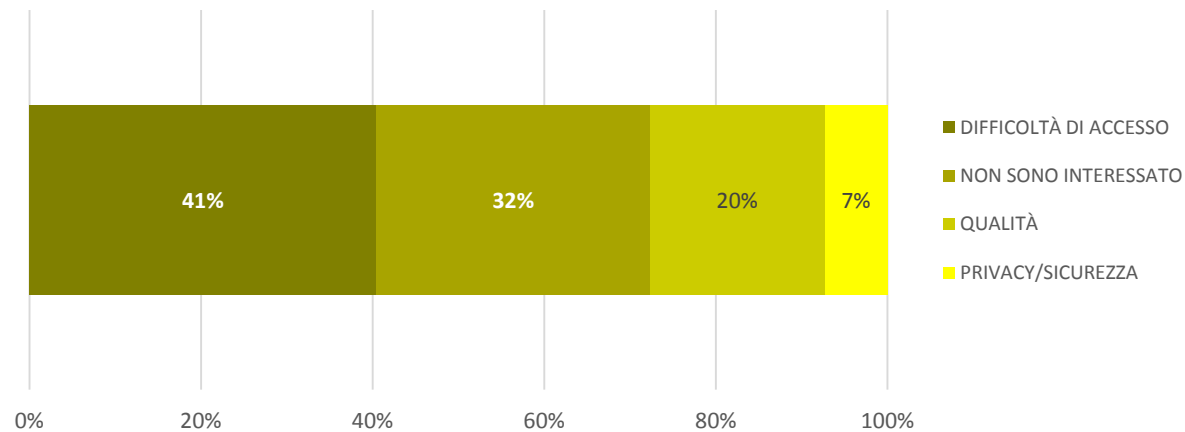
Tavola 5. Motivi del mancato utilizzo dei servizi on line (2021)



Nota: Base rispondenti: 1.746 (coloro che hanno dichiarato di utilizzare raramente/mai i servizi on line).
 FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE.

Rispetto alla totalità del campione, i rispondenti di 65 anni o più hanno risposto in maniera sensibilmente diversa circa i motivi del mancato utilizzo dei servizi on line resi disponibili dall'Amministrazione capitolina; la maggioranza indica sempre la difficoltà di accesso quale elemento demotivante, ma in percentuale inferiore (41% degli over 65 vs il 47% del campione totale); gli over 65 non interessati sono il 32% mentre coloro per i quali il problema risiede nella sicurezza rappresentano il 7%.



Tavola 6. Motivi del mancato utilizzo dei servizi on line per gli over 65 (2021)

Nota: Base rispondenti: 437 (65+ che hanno dichiarato di utilizzare raramente/mai i servizi on line).
 FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SSPPLL DI ROMA CAPITALE (2021).

La differenza più evidente si riscontra tuttavia tra coloro che hanno indicato la qualità come fattore determinante per il mancato utilizzo, pari al 9% del campione totale a fronte del 20% degli over 65 (Tavola 6).

Per “qualità” abbiamo inteso la completezza, l’adeguatezza e l’aggiornamento delle informazioni, ovvero tutto ciò che contribuisce a rendere efficace il servizio offerto nella prospettiva di semplificare i rapporti con l’amministrazione, diminuendo i tempi di attesa (ad esempio per i pagamenti, per il rilascio di certificati ecc.).

Un’ampia quota di popolazione “matura”, evidentemente, non ritiene il digitale una valida alternativa all’opzione fisica di erogazione dei servizi.

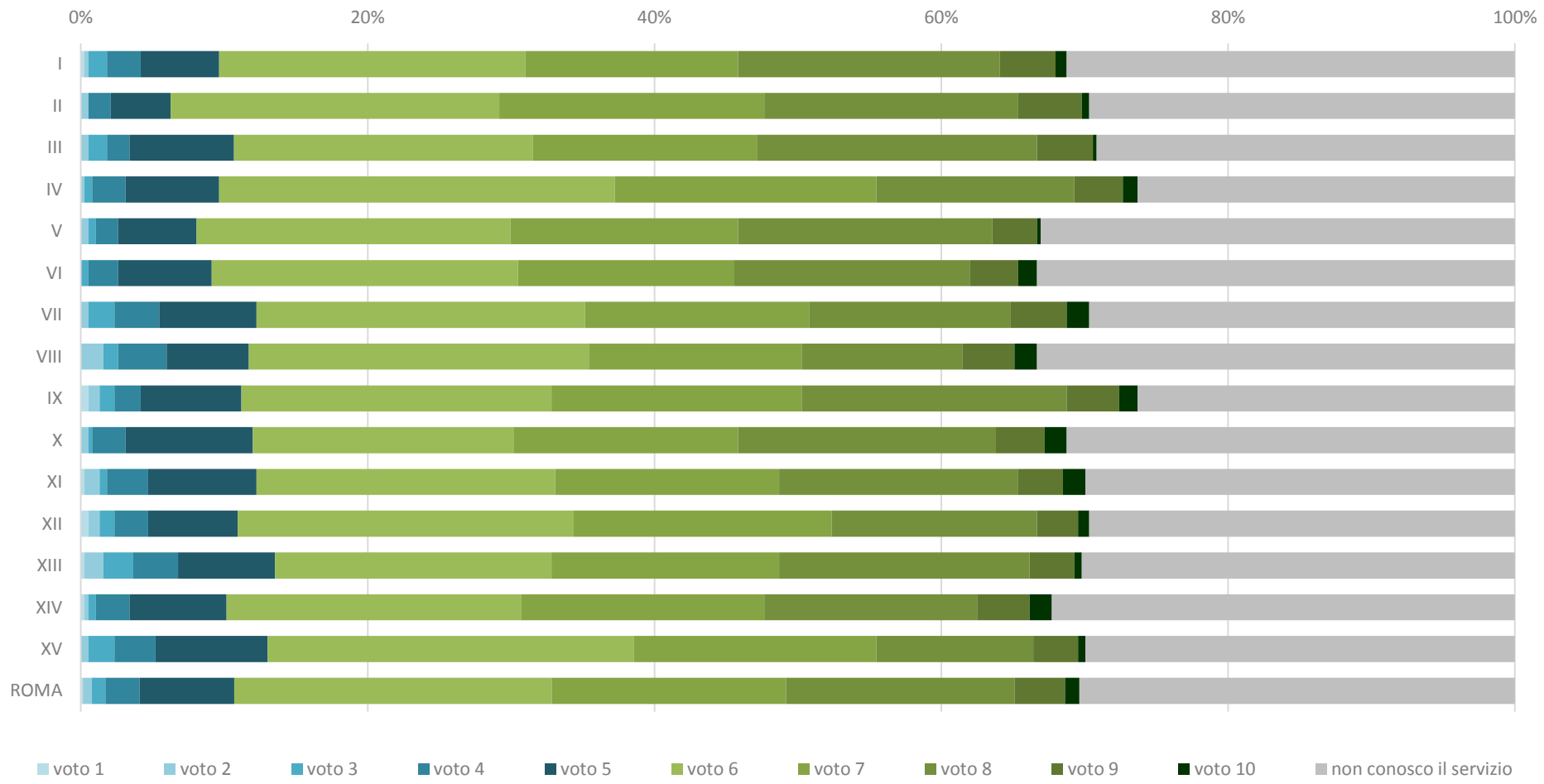
Una lettura territoriale

Esaminare i dati relativi all’utilizzo, alla soddisfazione e alla valutazione della rilevanza dei servizi on line sul territorio cittadino, da parte di tutti i rispondenti all’Indagine indipendentemente dall’età, può essere utile come primo approccio per comprendere se vi siano differenze evidenti a livello territoriale e se dietro queste possano nascondersi eventuali “sacche” di criticità.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione, a livello municipale, il maggior numero di soddisfatti (voto 6-10) si registra nei Municipi II e IV, mentre gli insoddisfatti (voto 1-5) sono più numerosi nel Municipio XIII, seguito dal XV. A non conoscere affatto i servizi digitali sono invece più numerosi i cittadini residenti nei Municipi VI e VIII (Tavola 7).



Tavola 7. Conoscenza e soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale, per Municipio (2022)

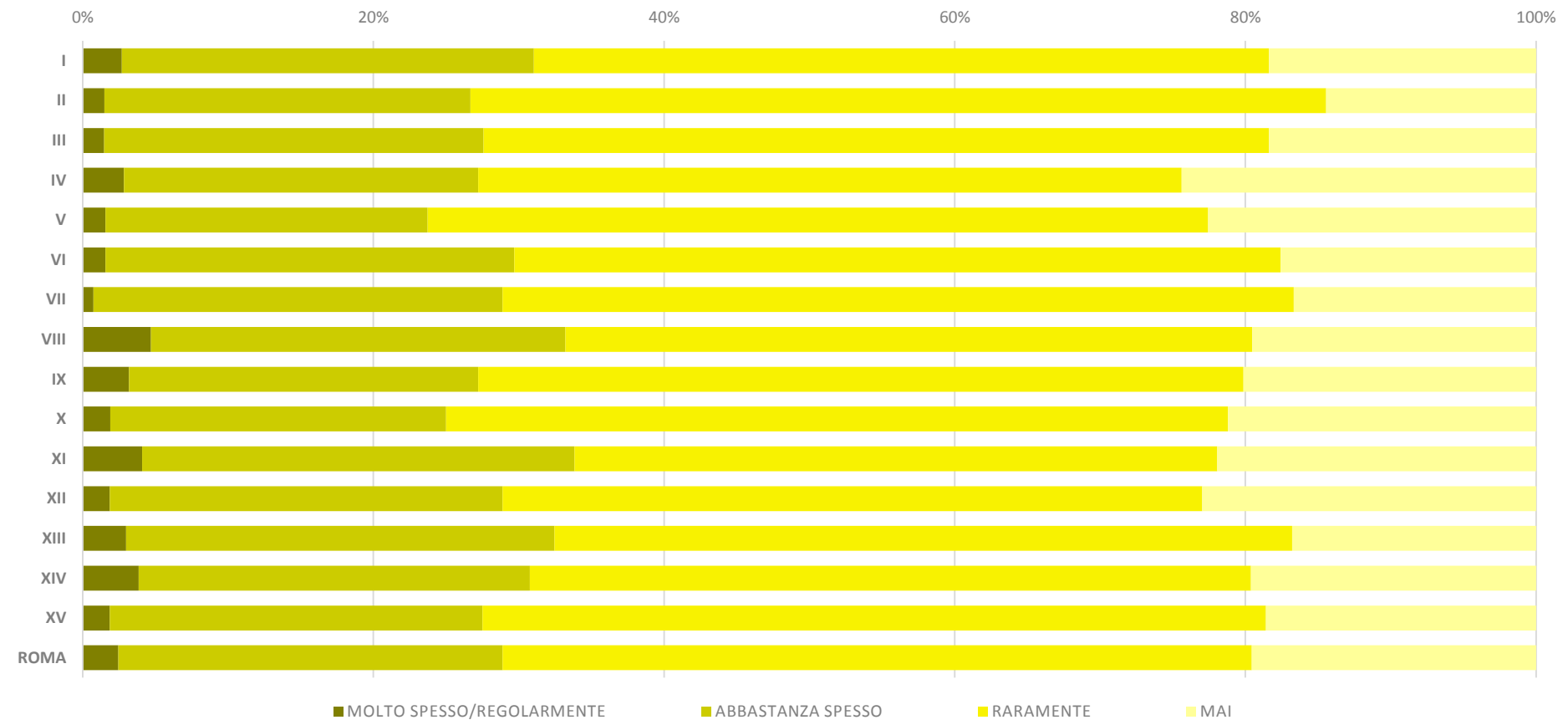


Nota: Base rispondenti: 5.760.

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2022).



Tavola 8. Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale, per Municipio (2022)

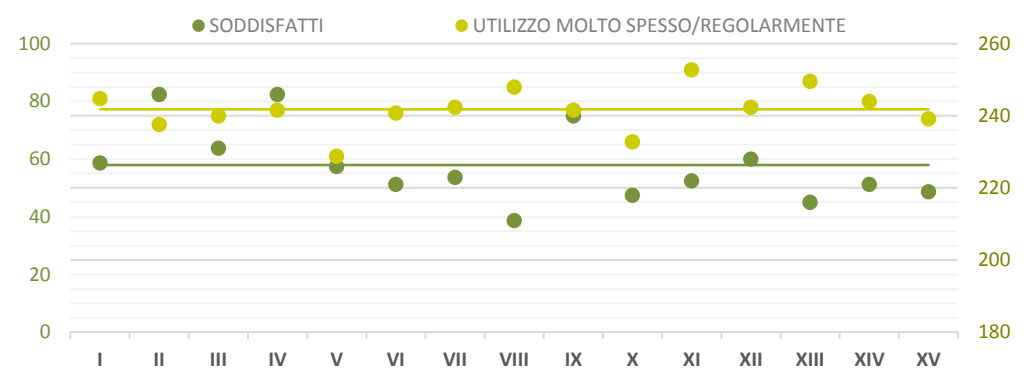


Nota: base rispondenti: 4.011.

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2022).



Tavola 9. Utilizzo e soddisfazione per i servizi on line, per Municipio (2022)

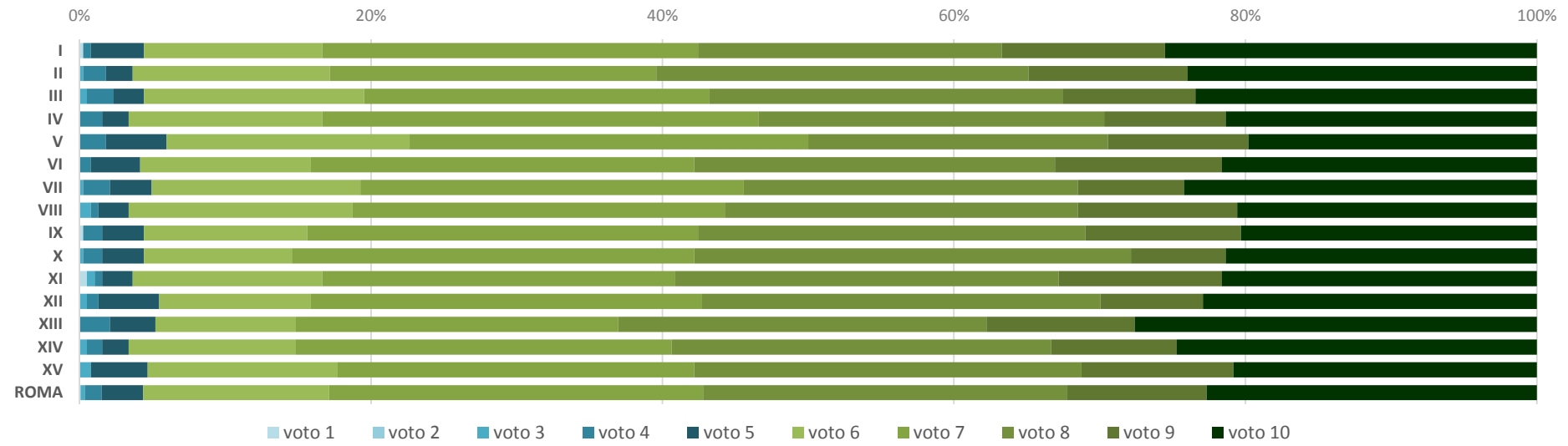


Nota: base rispondenti: 4.011.
 FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SSPLL DI ROMA CAPITALE (2022).

L'abitudine a un utilizzo frequente dei servizi on line può voler significare una maggiore dimestichezza con gli strumenti informatici e accompagnarsi a un gradimento mediamente alto, in quanto sono ritenuti adeguati allo scopo e facili da usare per le proprie *skills*. Questa tendenza si osserva ad esempio nei Municipi IV, IX e XII dove a un alto numero di soddisfatti si associa un alto numero di utilizzatori regolari.

D'altra parte, chi ricorre spesso ai servizi on line può riconoscerne anche le criticità e averne, di conseguenza, un giudizio negativo. Nel Municipio XIII e nell'VIII questo fenomeno è piuttosto evidente (alto numero di utilizzatori frequenti e pochi soddisfatti). Viceversa, il Municipio II conta un alto numero di soddisfatti a fronte di un numero di utilizzatori frequenti più contenuto (Tavola 9).

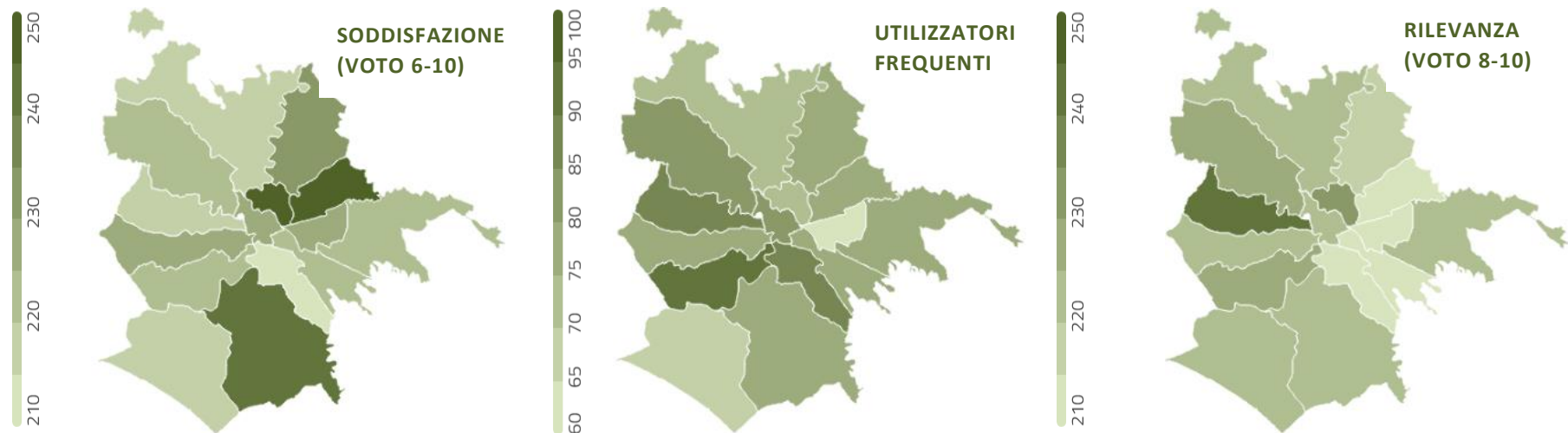
Tavola 10. Valutazione della rilevanza dei servizi on line di Roma Capitale, per Municipio (2022)



Nota: base rispondenti: 5.760.
 FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SSPLL DI ROMA CAPITALE (2022).



Tavola 11. Mappa dell'utilizzo, della soddisfazione e della valutazione della rilevanza dei servizi on line di Roma Capitale (2022)



Nota: base rispondenti: soddisfazione e utilizzo: 4.011; rilevanza: 5.760.
 FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SSPPL DI ROMA CAPITALE (2022).

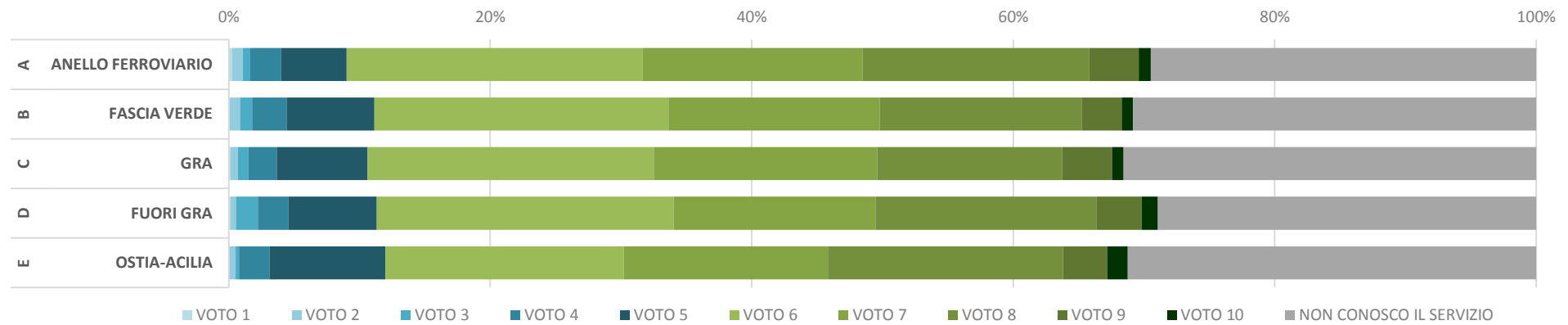
La Tavola 10 rappresenta la valutazione della rilevanza dei servizi on line espressa dagli intervistati, valutati molto rilevanti (voto da 8 a 10) dalla maggioranza dei romani (57%); in numeri assoluti, il più alto numero di voti da 8 a 10 è stato espresso nei Municipi XIII e II, il numero più basso invece nel Municipio V.

La Tavola 11 mostra visivamente la distribuzione per Municipi degli utenti soddisfatti (voto 6-10), di chi ritiene i servizi on line molto rilevanti (voto 8-10) e degli utilizzatori frequenti (regolarmente/spesso), consentendo di comprendere "a colpo d'occhio" dove questi valori non sono omogenei.

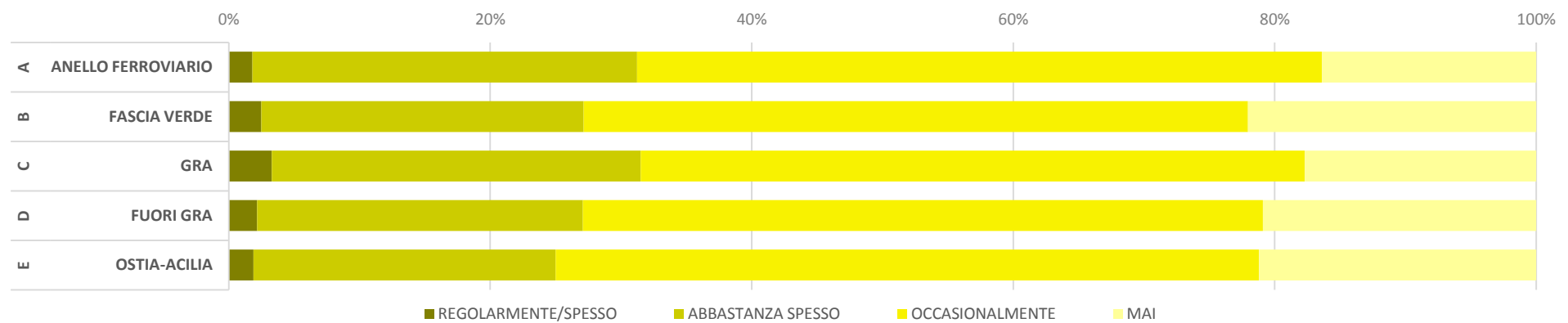


Tavola 12. Soddisfazione, conoscenza e utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale, dal Centro alle periferie (2022)

SODDISFAZIONE E CONOSCENZA



UTILIZZO



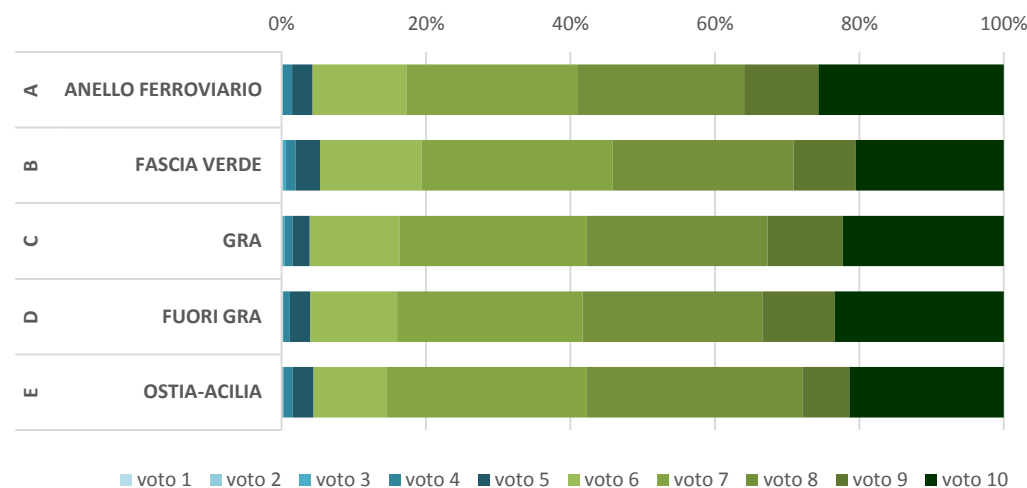
Nota: base rispondenti: soddisfazione e conoscenza: 5.760; utilizzo: 4.011.

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2022).



Oltre a una distribuzione territoriale su base municipale, l'Indagine sulla qualità della vita svolta dall'ACoS si presta anche a una lettura differente articolata su 5 zone concentriche che vanno dall'interno (Anello ferroviario) all'esterno (litorale). Questa divisione consente di verificare, al di là dei meri confini amministrativi, se vi siano delle differenze tra Centro e periferie.

Tavola 13. Valutazione della rilevanza dei servizi on line di Roma Capitale, dal Centro alle periferie (2022)



Nota: base rispondenti: 5.760.

Fonte: ACOS. INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SSPPL DI ROMA CAPITALE (2022).

Secondo questa lettura, i più soddisfatti per i servizi on line sono i residenti nel **Centro città** (il 62% dei rispondenti nella Fascia A ha espresso un voto da 6 a 10, contro il 58% delle Fasce B e C, il 60% della Fascia D e il 57% della Fascia E); i meno soddisfatti sono i residenti nella zona di Ostia, Acilia e litorale (il 12% dei rispondenti nella Fascia E ha espresso un voto da 1 a 5, contro il 9% della Fascia A e l'11% delle Fasce B, C e D). I romani che invece non conoscono il servizio sono distribuiti piuttosto uniformemente nelle 5 zone, oscillando dal 29% delle Fasce A e C al 32% della Fascia D. Tra coloro che conoscono i servizi on line, gli utilizzatori più frequenti (regolarmente/spesso) si concentrano nella Fascia C, mentre nella zona Ostia-litorale gli utilizzatori frequenti sono in percentuale minore (25%) (Tavola 12).

Anche la valutazione della rilevanza è distribuita uniformemente nelle 5 zone; solo in Fascia B la percentuale di chi ha dato un giudizio molto positivo (voti da 8 a 10) è inferiore alla media (Tavola 13).

Una lettura generazionale

Il gradimento medio dei romani per i servizi digitali offerti dall'Amministrazione è cresciuto di 0,2 punti negli ultimi due anni, dal 6,5 nel 2021 al 6,7 nel 2022. Gli individui appartenenti alle diverse classi di età si sono espressi in maniera piuttosto omogenea riguardo la valutazione della rilevanza dei servizi on line, mentre una differenza più sensibile si registra nel livello di soddisfazione, che desce con l'aumentare dell'età: da una media di 6,9 dei giovani/giovanissimi a una media di 6,6 scarso degli over 65.

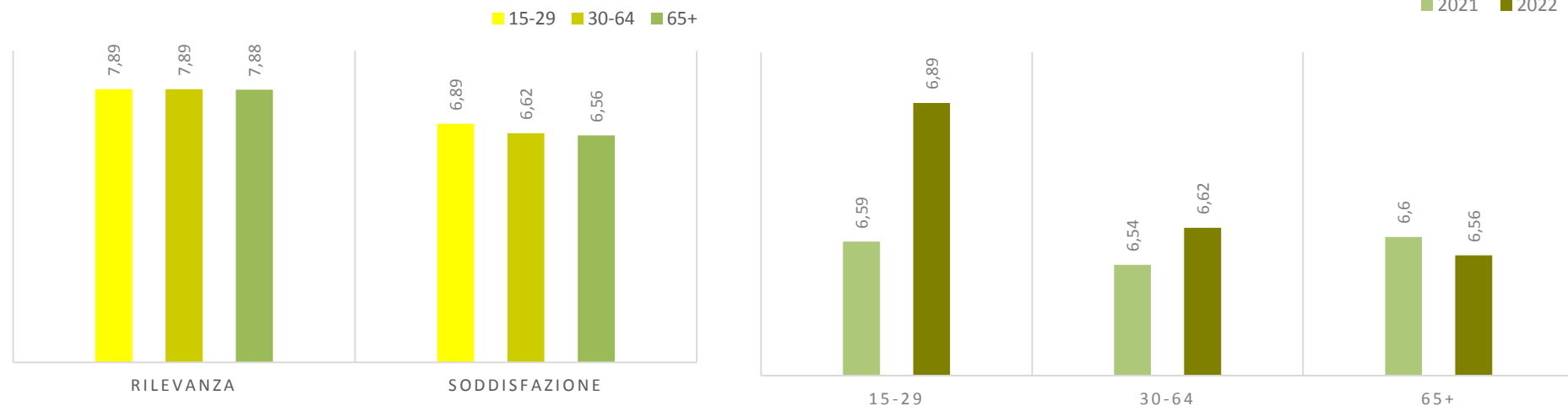


La differenza generazionale sul gradimento per i servizi on line si evidenzia soprattutto al confronto con il 2021: rispetto all'anno precedente, infatti, la fascia d'età più matura è l'unica che vede scendere il proprio livello di soddisfazione (-0,04 punti), mentre aumenta quello degli adulti (+0,08) e soprattutto dei giovani e giovanissimi (+0,3) (Tavola 14).

Tavola 14. Valutazione della rilevanza e soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale, voto medio per fascia d'età (2021-2022)

RILEVANZA E SODDISFAZIONE (2022)

SODDISFAZIONE (2021-2022)



Nota: la valutazione sulla rilevanza è stata richiesta nell'edizione 2022 dell'Indagine. Base rispondenti: rilevanza: 5.760 (2022); soddisfazione: 3.309 (2021), 4.011 (2022).

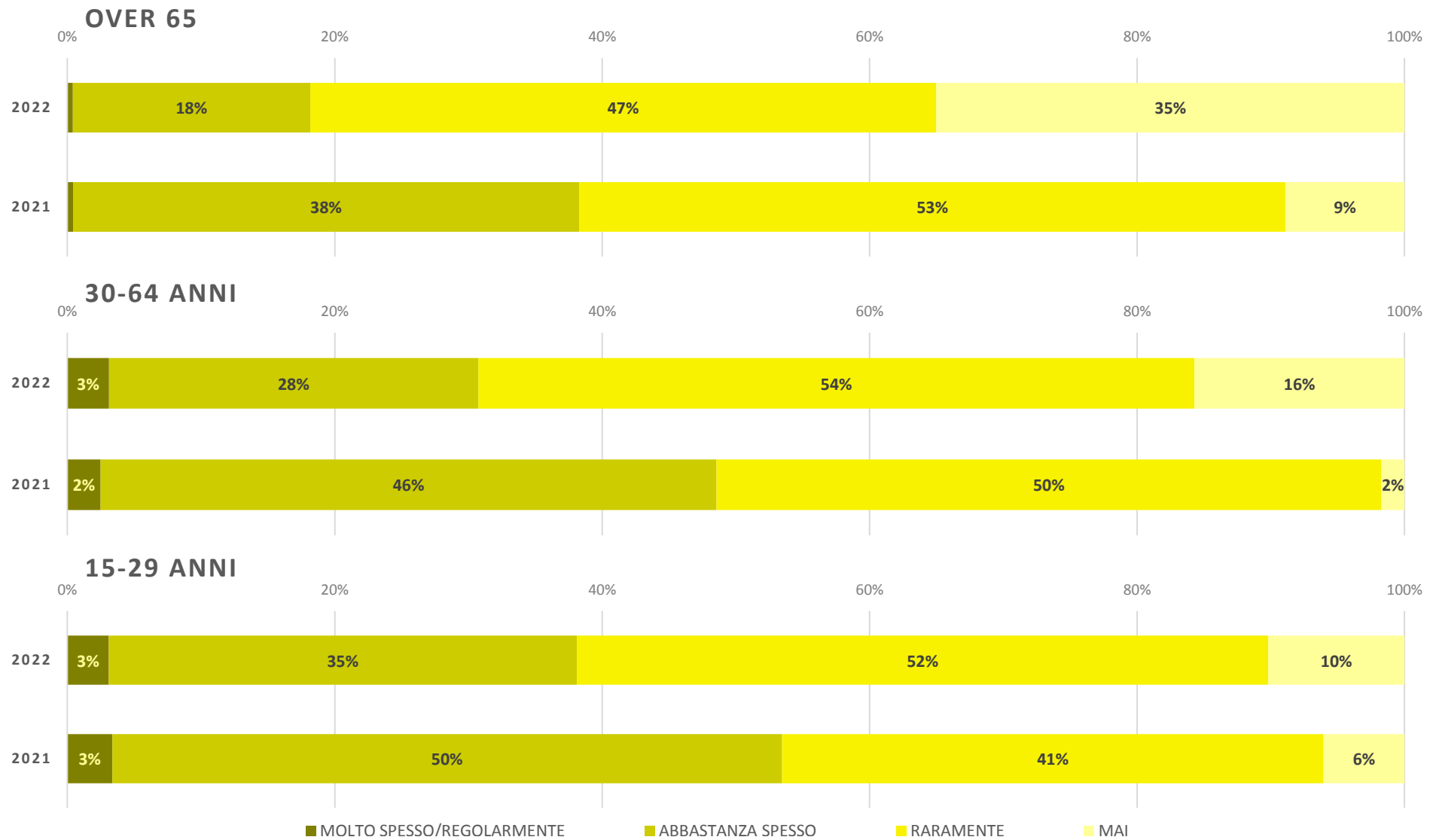
FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2021 E 2022).

Gli ultrasessantacinquenni che nel 2022 utilizzano frequentemente (spesso/abbastanza spesso) i servizi on line erogati dall'amministrazione, al netto di coloro che hanno dichiarato di non conoscerli, sono il 18%, contro l'82% che ha dichiarato di non utilizzarli mai o raramente. Il dato su questa specifica classe di età, al confronto con l'anno precedente, riflette quello relativo al campione totale (si veda sopra, Tavola 4), ma in maniera ancora più accentuata. Distinguendo per fasce d'età, emerge come gli over 65 utilizzatori frequenti sono il -20% dal 2021 (questa differenza è invece pari a -18% per i 30-64enni e a -15% per i 15-29enni), mentre aumenta del 26% il numero degli over 65 che non li utilizzano mai (contro il +14% della fascia adulta e il +4% dei giovani/giovanissimi) (Tavola 15).

Questa diminuzione della frequenza di utilizzo dei servizi on line, che diventa più consistente con l'aumento dell'età, può trovare spiegazione nell'obbligo di SPID/CIE/CNS per l'accesso alla propria area riservata del portale istituzionale di Roma Capitale e, di conseguenza, a gran parte dei servizi on line. È verosimile che, nell'Indagine del 2022 rispetto a quella del 2021, siano emerse appieno tutte le difficoltà legate all'introduzione dell'**obbligo di identità digitale** per l'accesso ai servizi, entrato in vigore dal 1° gennaio 2021.



Tavola 15. Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale, per fascia d'età (2022)

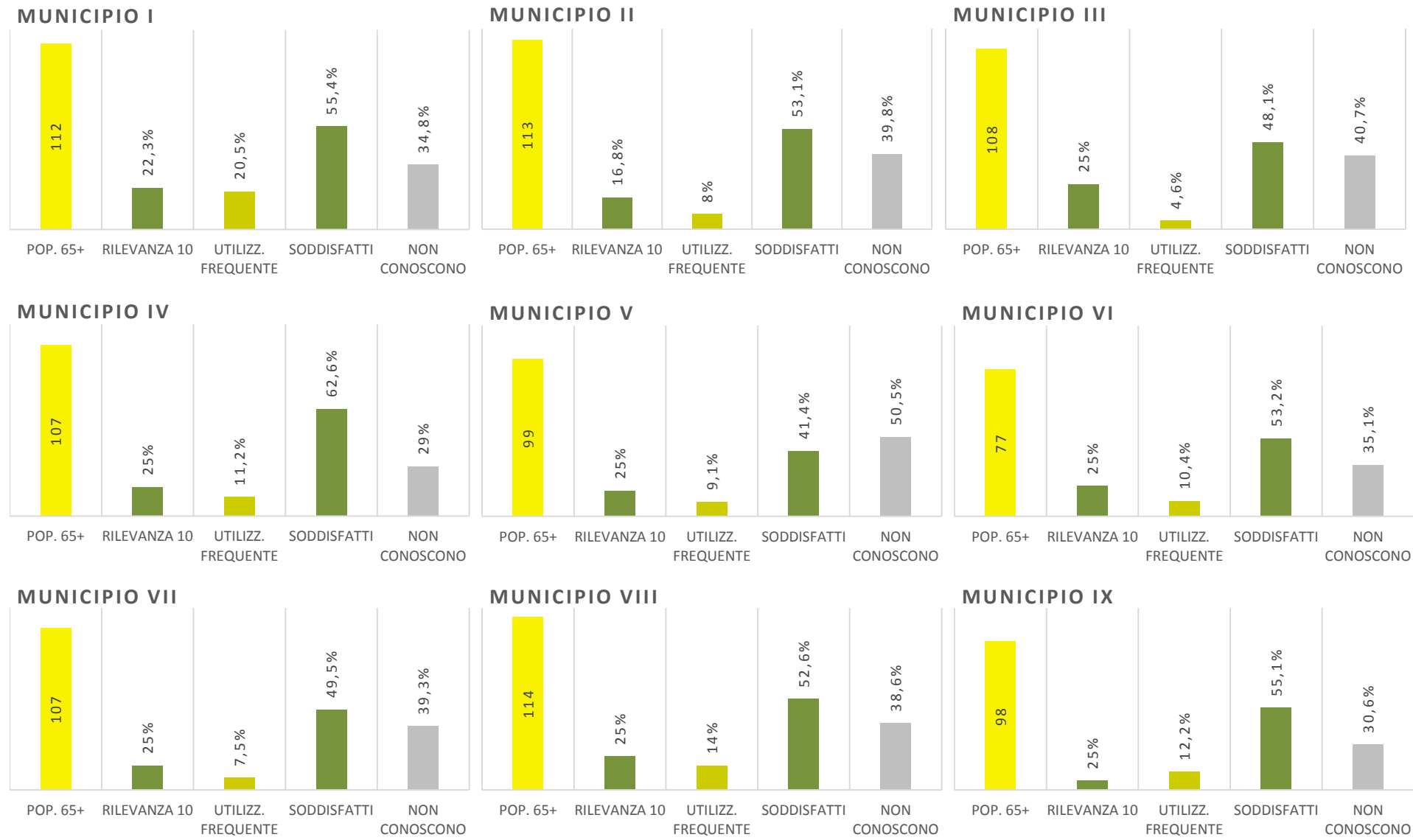


Nota: base rispondenti: 4.011.

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2022).



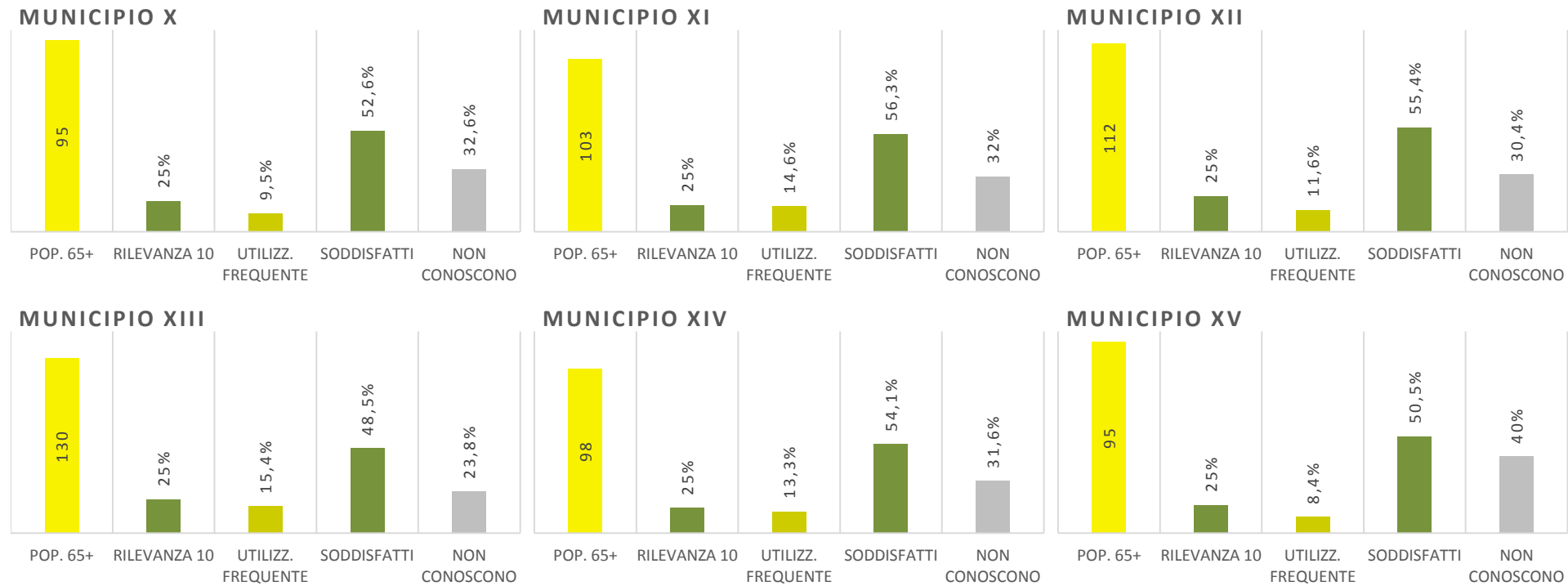
Tavola 16. Utilizzo, soddisfazione, conoscenza e valutazione della rilevanza dei servizi on line da parte della popolazione 65+, per Municipi (2022)



(continua)



(segue)



Nota: base rispondenti: 1.541.

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2022).

Analizzando nel dettaglio il dato anagrafico su base territoriale, vediamo emergere alcune differenze tra i diversi Municipi. La Tavola 15 riporta, con riferimento alla popolazione over 65 di ciascun municipio, la percentuale di coloro che hanno attribuito ai servizi on line rilevanza pari a 10, degli utilizzatori frequenti (spesso/abbastanza spesso), di coloro che hanno espresso la soddisfazione con un voto da 6 a 10 e, infine, di coloro che non conoscono il servizio.

La Tavola 17 riporta le stesse informazioni ma in formato tabellare; per consentire un rapido “colpo d’occhio”, i valori sotto la media (per la rilevanza, l’utilizzo, la soddisfazione e il voto medio) sono contrassegnati dallo sfondo giallo chiaro mentre quelli pari o sopra la media in giallo scuro; per quanto riguarda la non conoscenza, al contrario, i valori al di sotto della media sono contrassegnati in giallo scuro e viceversa. Inoltre, la Tavola riporta il voto medio per i servizi on line a confronto con il voto medio sulla qualità della vita in città e con quello sui servizi pubblici locali in generale.



Tavola 17. Utilizzo, soddisfazione, conoscenza e valutazione della rilevanza dei servizi on line da parte della popolazione 65+, in rapporto al voto medio sulla qualità della vita a Roma e sui servizi pubblici locali (per Municipi, 2022)

MUN.	RILEVANZA (VOTO 10) (%)	UTILIZZATORI FREQUENTI (%)	SODDISFATTI (VOTO 6-10) (%)	NON CONOSCONO IL SERVIZIO (%)	VOTO MEDIO SERVIZI ON LINE	VOTO MEDIO QUALITÀ DELLA VITA A ROMA	VOTO MEDIO PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI
I	22,3%	20,5%	55,4%	34,8%	6,60	6,76	6,63
II	16,8%	8,0%	53,1%	39,8%	6,69	6,78	6,63
III	25,0%	4,6%	48,1%	40,7%	6,59	6,85	6,62
IV	16,8%	11,2%	62,6%	29,0%	6,75	6,97	6,62
V	16,2%	9,1%	41,4%	50,5%	6,57	6,80	6,61
VI	20,8%	10,4%	53,2%	35,1%	6,66	6,82	6,61
VII	15,0%	7,5%	49,5%	39,3%	6,34	6,82	6,61
VIII	19,3%	14,0%	52,6%	38,6%	6,37	6,77	6,61
IX	6,1%	12,2%	55,1%	30,6%	6,62	6,81	6,61
X	15,8%	9,5%	52,6%	32,6%	6,80	7,02	6,61
XI	15,5%	14,6%	56,3%	32,0%	6,54	6,83	6,60
XII	18,8%	11,6%	55,4%	30,4%	6,29	6,54	6,60
XIII	19,2%	15,4%	48,5%	23,8%	6,61	6,77	6,60
XIV	15,3%	13,3%	54,1%	31,6%	6,63	6,80	6,60
XV	14,7%	8,4%	50,5%	40,0%	6,35	6,71	6,60
MEDIA	17,2%	11,4%	52,6%	35,3%	6,56	6,80	6,61

Nota: base rispondenti: 1.541.

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE (2022).



Conclusioni

La realizzazione di questo report, legata alla partecipazione dell'ACoS all'offerta formativa capitolina nell'ambito del Servizio Civile Universale, è stata l'occasione per confermare una volta di più l'importanza della raccolta e dell'analisi dei dati, sia quantitativi sia qualitativi, come strumento di conoscenza in grado di tradurre in informazioni concrete e misurabili le caratteristiche dei servizi erogati, che devono rispondere alle esigenze degli utenti.

La lettura dei dati a livello nazionale mostra che l'utilizzo di internet sta crescendo esponenzialmente fino a interessare oltre il 90% della popolazione nata almeno dopo il 1975: questo vuol dire che, da un punto di vista generazionale, i nati dal 1975 in poi sono abituati a utilizzare il digitale con maggiore dimestichezza e familiarità ed è più facile per loro trarne tutti i vantaggi e le opportunità. Viceversa, fra i nati prima del 1975 aumentano le percentuali di coloro che incontrano difficoltà nell'accesso e nella fruizione dei servizi digitali, come alcuni elementi emersi da questo Focus sembrano testimoniare:

- in Italia, la quota di coloro che non usano mai internet continua a rimanere alta per gli individui dai 75 anni in su, pur seguendo, anche se più lentamente, la tendenza al progressivo aumento comune a tutte le classi d'età;
- a differenza delle altre classi d'età, la quota di popolazione 75+ che usa internet diminuisce proprio nel 2020, anno in cui, a causa delle chiusure, il ricorso al digitale si è reso ancor più necessario;
- nel 2022, il 70% degli utenti dei Punti di facilitazione digitale Roma Facile aveva più di 61 anni; il 68% degli over70 che si sono rivolti ai Punti Roma Facile non era alfabetizzato digitale;
- per gli over 65 romani, più che per le classi d'età più giovani, il motivo del mancato utilizzo dei servizi on line risiede nella scarsa qualità, finendo per non ritenerli una valida alternativa alla fruizione fisica dei servizi;
- pur attribuendo un voto alto sia alla soddisfazione sia alla valutazione della rilevanza dei servizi on line (rispettivamente 6,6 e 7,9), la fascia d'età 65+ è l'unica che vede scendere il proprio gradimento nel 2022 rispetto al 2021.

Sebbene l'uso degli strumenti digitali per la fruizione dei servizi pubblici e privati abbia apportato numerosi vantaggi, soprattutto nella semplificazione dei rapporti con l'amministrazione, non tutti gli individui possono avere l'opportunità di accedervi: competenze informatiche insufficienti, mancanza di collegamenti o di dispositivi tecnologici fanno sì che anziani e persone con disabilità, cittadini a basso reddito, individui fragili e svantaggiati, che abitano in zone rurali e remote o socialmente vulnerabili rischiano di trovarsi tagliati fuori dalle opportunità che ne derivano. Da questo punto di vista, l'enorme potenzialità del digitale mostra una natura ambivalente, in grado di abbattere le distanze e ridurre le disuguaglianze o, al contrario, accentuarle, creando nuove forme di discriminazione.

Per questo, è importante che le amministrazioni, oltre a promuovere iniziative volte a mitigare il divario digitale e accrescere le competenze di base, offrano un modello di prestazione del servizio pubblico basato sulla libertà di scelta⁵ di ciascun utente nelle modalità di fruizione, proponendo anche soluzioni non digitali al fine di soddisfare in maniera veramente inclusiva le esigenze di tutti i cittadini.

⁵ Sul tema della libertà di scelta, in particolare, insiste il Parlamento europeo nella Risoluzione del 13 dicembre 2022 *Divario digitale: le differenze sociali create dalla digitalizzazione* (https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0438_IT.html).

