

8. Servizi on line di Roma Capitale

- 8.1 L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale
- 8.2 Servizi erogati on line e allo sportello
- 8.3 Le ricerche sui servizi on line
- 8.4 Le segnalazioni sui servizi on line
- 8.5 Difficoltà di accesso ai servizi on line di Roma Capitale nella percezione degli utenti
- 8.6 Indice di difficoltà di accesso dei servizi on line
- 8.7 Ipotesi di indicatori da sottoporre al giudizio degli utenti

“Se un tempo i servizi pubblici erano strutturati per rispondere ai bisogni di una società relativamente omogenea e stabile, con una domanda uniforme alla quale potevano corrispondere servizi mediamente standardizzati, oggi siamo di fronte a una popolazione più dinamica, esigente e diversificata, che richiede flessibilità, personalizzazione dei servizi e, a volte, anche la possibilità di partecipare alle decisioni strategiche”¹. La digitalizzazione dei servizi ai cittadini risulta oggi, in particolare dopo il verificarsi imprevisto degli eventi pandemici, uno dei macroambiti dove la pressione di questa trasformazione appare più evidente; tali richieste ricadono sempre più spesso sulle città, che diventano così “luoghi di sperimentazione” istituzionale e organizzativa.

Allo stato attuale, l'amministrazione capitolina garantisce in modalità prioritariamente telematica l'erogazione di gran parte dei servizi all'utenza. Il processo di trasformazione digitale era stato avviato già prima della crisi sanitaria, a partire dalla messa on line del nuovo portale, nel febbraio 2018, la cui architettura è basata sul principio utente-al-centro. L'obiettivo è tendere verso un ambiente unico, una “Casa digitale del Cittadino” dove poter usufruire dei servizi in maniera integrata, semplificata e personalizzata.

In attuazione delle indicazioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale, Roma Capitale nel 2017 ha aderito al nodo nazionale PagoPA, consentendo a oggi 10 tipologie di pagamenti tra cui le multe; a far data dal 1° gennaio 2019 ([DGCa 96/2018](#)) l'accesso all'area riservata del portale è consentita solo tramite SPID; per agevolare il passaggio verso l'utilizzo dell'identità digitale, è stata prevista una fase transitoria che inizialmente doveva terminare il 30 giugno 2020, poi differita al 31 dicembre 2020 ([DGCa 123/2020](#)). Il 17 dicembre 2020, l'anagrafe capitolina è subentrata nell'ANPR, il database nazionale che consente di richiedere certificati anagrafici in tutti i comuni. Ad aprile 2020, inoltre, Roma Capitale ha aderito al programma governativo dell'App IO, che ora integra i servizi dello Sportello unico attività ricettive e produttive.

Eppure, a una lettura dei dati più recenti, emerge un quadro piuttosto disomogeneo dell'utilizzo dei servizi on line da parte degli utenti. Se, da una parte, per alcuni servizi la scelta della modalità telematica è nettamente prevalente (lo dimostra, ad esempio, il numero crescente di certificati ottenuti on line rispetto a quelli richiesti agli sportelli), dall'altra il ricorso al digitale sembra non decollare per altri settori come quello dei pagamenti che, al contrario, subisce una brusca frenata soprattutto per alcuni servizi, in favore di una modalità più “tradizionale” tramite il ricorso a prestatori di pagamento (Poste, tabaccai, Sisal ecc.). Dal “lato utente”, la quantità di ricerche sui servizi digitali effettuate sul portale conferma che la richiesta è in aumento, tuttavia le maggiori difficoltà di accesso emergono proprio nei settori più digitalizzati come quello dei servizi scolastici, che solo nel 2020 registra il 78% di segnalazioni sul totale delle segnalazioni inoltrate per difficoltà di accesso.

Si riportano qui i primi risultati delle attività svolte nell'ambito del Gruppo di lavoro per la realizzazione di una ricerca sulla qualità erogata e percepita dei servizi on line accessibili all'utenza dal portale istituzionale, costituito con DD del Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità n. GE/5047/2020 del 9 luglio 2020, composto dal DPCPO, DTD, U.O. Statistica-Open Data e ACoS. La collaborazione tra le strutture capitoline e l'Agenzia, quale ente terzo e indipendente preposto alla rilevazione e al monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali, ha lo scopo di trarre elementi di valutazione oggettivi, finalizzati a migliorare l'erogazione dei servizi e orientare le scelte di ulteriore digitalizzazione da parte dell'amministrazione.

¹ <https://osservatoriomilanoscoreboard.it/obiettivi/pa-e-cittadini/pa-e-cittadini-2019>.



8.1 L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale

In linea con gli obiettivi della normativa di settore vigente nazionale e comunitaria², il potenziamento dell'offerta e della qualità dei servizi erogati ai cittadini in modalità digitale è divenuto, negli ultimi anni e soprattutto nel corso del 2020, un tema assolutamente prioritario per le amministrazioni locali. Alla luce di queste direttive e delle nuove tendenze e necessità, Roma Capitale ha avviato, nel 2020, un processo di riorganizzazione dei servizi disponibili anche in modalità telematica presenti sul portale istituzionale. Dal 26 giugno 2020 è on line una pagina dedicata ad hoc ai servizi digitali, accessibile dalla home page e da una welcome page pubblicata il 24 aprile 2020, punto di accesso unico a tutti i siti del dominio. All'interno di questa pagina, i servizi on line sono divisi, per settore, in pulsanti definiti "card".

Il criterio in base al quale alcuni servizi sono inseriti nelle card e altri no, tuttavia, non è chiaramente identificabile, per una serie di fattori non ascrivibili a responsabilità dell'amministrazione quali la rapida accelerazione del digitale e la mancanza di criteri univoci. A parte le raccomandazioni e i principi contenuti nelle [Linee guida di design per i siti web delle PA](#) (ultima versione 23 marzo 2020), non c'è, infatti, ancora uniformità nella presentazione e nella classificazione dei servizi on line sui portali dei diversi Comuni. Sembra mancare una convergenza di iniziative, sotto l'egida di una governance unitaria e coordinata che consenta alle realtà locali grandi e piccole di adeguarsi a una strategia nazionale. Queste differenze, sia grafiche sia strutturali, rendono difficile al momento procedere a una comparazione con altre città metropolitane. Per questo motivo, in questa sede, si tratterà solo dei servizi on line erogati da Roma Capitale.

Nella Tavola 8.1 sono riportati i servizi on line erogati all'utenza (ricognizione al 1° dicembre 2020) compresi nella pagina dei servizi on line, allo scopo di avere un quadro sinottico dell'intera offerta che, comunque, è in rapida e continua evoluzione. A ciascun servizio è associato, dove disponibile, un livello da 1 a 4 che corrisponde al grado di interazione con l'utenza³:

- livello 1: visualizzazione e/o acquisizione di informazioni;
- livello 2: acquisizione (download) della modulistica;
- livello 3: inoltro on line della modulistica per l'attivazione del servizio;
- livello 4: avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto (comprendendo anche il pagamento on line sul sito dell'Ente o altro sito dedicato qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o il versamento di un tributo; si esclude pertanto la possibilità di effettuare il pagamento tramite l'internet banking degli utenti).

Tavola 8.1 Servizi digitali di Roma Capitale compresi nella pagina dei servizi on line

Settori e servizi	Livello massimo disponibilità on line			
	2017	2018	2019	2020
Anagrafe e servizi civici				
Certificati anagrafici	4	4	4	4
Consegna a soggetti terzi di certificati anagrafici	4	4	4	4
Iscrizione/cancellazione all'albo dei presidenti di seggio	4	4	4	4
Iscrizione/cancellazione all'albo degli scrutatori di seggio	4	4	4	4
Iscrizione all'albo dei giudici popolari	4	4	4	4
Albo pretorio	4	4	4	4
Pubblicazioni di matrimonio	4	4	4	4
Assegnazione numeri civici	–	–	–	–
Consultazione del viario di Roma Capitale	–	–	–	–

² Si ricorda ex alia la recente conversione in legge del Dlgs 16 luglio 2020, n. 76, recante "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale" ([legge 11 settembre 2020, n. 120](#)).

³ [Direttiva 27 luglio 2005](#) del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie "Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti".



Servizio prenotazione TuPassi - Sistema eliminacode	4	4	4	4
Casa e urbanistica				
SUE Sportello Unico per l'Edilizia	4	4	4	4
<i>accesso archivi digitali SIPRE</i>				
<i>accreditamento tecnici</i>				
<i>agibilità ordinaria SIAG</i>				
<i>procedure edilizie SUET e permessi per costruire (SCIA/DIA)</i>				
<i>procedure di condono SICER</i>				
GEBAC Gestione Bando Casa 2012	-	-	-	-
Consultazione aree soggette a esproprio	-	-	-	-
Tributi e contravvenzioni				
Contravvenzioni (Servizio Roma Multe)	4	4	4	4
Servizi di pagamento	4	4	4	4
<i>contributo di soggiorno (pagamenti e invio comunicazioni)</i>				
<i>canone iniziative pubblicitarie CIP</i>				
<i>canone occupazione spazi pubblici COSAP</i>				
<i>canone impianti sportivi *</i>				
<i>servizi scolastici</i>				
<i>patrimonio *</i>				
<i>reversali per servizi vari</i>				
Servizi tributari	4	4	4	4
<i>consultazione comunicazioni/dichiarazioni IMU/ICI</i>				
<i>consultazione modelli definizione agevolata ICI</i>				
<i>consultazione istanze di rimborso/compensazione ICI</i>				
<i>consultazione pagamenti ICI/IMU/TASI</i>				
<i>consultazione ulteriori detrazioni ICI</i>				
<i>consultazione successioni</i>				
<i>consultazione COSAP/CIP</i>				
<i>consultazione accertamenti/avvisi liquidazione/presentazione istanza autotutela</i>				
<i>invio dichiarazioni/comunicazioni IMU/ICI</i>				
<i>invio istanza rimborso/compensazione ICI/IMU</i>				
<i>rettifiche indirizzo</i>				
<i>richieste esenzione Ta.Ri</i>				
Scuola				
Iscrizione/accettazione asili nido/sezioni ponte	4	4	4	4
Iscrizione/accettazione scuola dell'infanzia	4	4	4	4
Rinuncia alla riconferma scuola dell'infanzia	1	4	4	4
Consultazione graduatorie nidi/sezioni ponte/scuole dell'infanzia	4	4	4	4
Domanda tariffa agevolata ristorazione scolastica	4	4	4	4
Domanda iscrizione trasporto scolastico alunni normodotati	4	4	4	4
Domanda iscrizione trasporto scolastico alunni con disabilità	1	4	4	4
Quote contributive - informazioni posizione contabile	4	4	4	4
Prospetto quote di partecipazione alla spesa per i servizi accessori	4	4	4	4
Rendicontazione pasti (riservato alle ditte di ristorazione)	4	4	4	4



Ricerca e visualizzazione servizi erogati dalle scuole	4	4	4	4
Gestione amministrativa nidi in convenzione	4	4	4	4
Domanda borsa di studio digitale	ne	ne	1	4
Domanda buoni libro digitale	4	4	4	4
Gestione buoni libro e cedole librerie digitali (riservato ai librai)	4	4	4	4
Commercio e impresa, Turismo, Sport				
SUAP Sportello Unico Attività Produttive **	4	4	4	4
Cultura				
BiblioTu accesso e iscrizione on line ai servizi delle Biblioteche di Roma	4	4	4	4
Sportello digitale del cinema	nd	nd	nd	4
Innovazione e Smart City				
DigitRoma wifi	4	4	4	4
Opere e manutenzione della città				
Anagrafe dei lavori pubblici	nd	nd	nd	4

Nota: ne = servizio non erogato; nd = non disponibile sul portale.

* Nel 2017 non saldabile sul sito.

** Il SUAP comprende anche il SUAR (Sportello unico attività ricettive) e il SUAS (Sportello unico attività sportive).

FONTI: RICOGNIZIONE ACOS SUL PORTALE DI ROMA CAPITALE ED ELABORAZIONE SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO COMUNICAZIONE PARTECIPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ E DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE (VARI ANNI).

Il numero dei servizi disponibili alla pagina dei servizi on line non è di univoca interpretazione. Sul portale, infatti, ne sono dichiarati 58, ma alcuni sono accorpabili perché fanno parte della stessa procedura, come ad esempio l'iscrizione e l'accettazione al nido/scuola dell'infanzia, altri sono ripetuti due volte come il pagamento dei servizi scolastici, presente sia nella sezione "scuola" sia nella sezione "pagamenti". Analogamente, poiché rientrano tutti nello stesso desk, il SUAR e il SUAS sono stati ricompresi nel SUAP. Nella proposta qui presentata, i servizi on line di cui alla Tavola 8.1 risultano essere in totale 57, scorporando le varie voci dei servizi tributari, di pagamento e quelli compresi nel SUE, ovvero 36 considerando le voci aggregate.

Nel computo non è stato inserito BiblioSkype, attivato ad aprile 2020 dalle Biblioteche di Roma, che consiste in un servizio di assistenza da remoto. Tra i più recenti servizi resi disponibili on line si segnala lo Sportello digitale per il cinema, piattaforma telematica dove richiedere le autorizzazioni alle riprese cinetelvisive e la concessione per l'occupazione di suolo pubblico, ricevere e inviare eventuali comunicazioni e ottenere il nulla osta direttamente via web, con la possibilità di seguire tutte le fasi dell'istruttoria. Il progetto è stato avviato in fase sperimentale: nei primi sei mesi a partire da ottobre 2020, le richieste possono essere rivolte solo al I Municipio. Il servizio continua a essere erogato anche agli sportelli dell'Ufficio Autorizzazioni riprese cinematografiche del Dipartimento Attività Culturali, su appuntamento. Infine, da ottobre 2020 è disponibile on line, nella card Opere e manutenzione della città, l'Anagrafe dei lavori pubblici, un applicativo sviluppato in proprio dal SIMU con i tirocinanti di Roma Tre. Il sistema, ad accesso libero, permette di consultare in pdf tutta la documentazione e le informazioni disponibili sui cantieri all'interno del territorio comunale di Roma.

Nella Tavola 8.2 sono riportati i servizi on line censiti da Istat nel 2018 per i Dati ambientali nelle città ed erogati da Roma Capitale che non sono compresi nella pagina dei servizi on line, bensì presenti in altre sezioni del portale. Alcuni di questi servizi prevedono un'interazione complessa quale l'invio o la ricezione di moduli e non sono meramente consultivi, inoltre risultano essere tra i più richiesti dagli utenti, come la dichiarazione di cambio residenza/abitazione o il rilascio della carta di identità elettronica (si veda oltre, par. 8.3). Non tutti, in ogni caso, risultano pienamente digitalizzati; la prenotazione di servizi turistici e la consultazione di informazioni sui veicoli rimossi, ad esempio, avvengono per via telefonica, rispettivamente ai Contact Center 060608 e 060606.



Tavola 8.2 Altri servizi digitali di Roma Capitale non compresi nella pagina dei servizi on line

Settori e servizi	posizione sul portale
Anagrafe e servizi civici	
Carta d'identità (sistema prenotazione AgendaCIE)	Servizi, Anagrafe e servizi civici, Anagrafe
Cambio di abitazione/residenza	Servizi, Anagrafe e servizi civici, Anagrafe
Richiesta della tessera elettorale	Servizi, Anagrafe e servizi civici, Servizi elettorali
Affitto locali celebrazioni matrimoni	Servizi, Anagrafe e servizi civici, Stato civile
Tributi e contravvenzioni	
Ta.Ri Tassa rifiuti	Servizi, Tributi e contravvenzioni
Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	Servizi, Tributi e contravvenzioni
Casa e urbanistica	
Certificati di destinazione urbanistica	Servizi, Casa e urbanistica, Edificare in città
Sicurezza urbana e protezione civile	
Richiesta verbali incidenti stradali	Servizi, Sicurezza urbana, Servizi a domanda
Oggetti smarriti	Servizi, Sicurezza urbana, Servizi a domanda
Informazioni sui veicoli rimossi	Attualità, Informazioni di servizio
Patrimonio	
Richiesta concessioni beni del demanio	Servizi, Patrimonio, Patrimonio bene comune
Servizi assistenziali	
Contrassegno speciale persone con invalidità	Servizi, Disabilità, Trasporto e agevolazioni
Assegno nucleo familiare	Servizi, Sociale, Famiglie e persone di minore età
Formazione e lavoro	
Concorsi pubblici	Amministrazione, Dip. Organizzazione e Risorse Umane
Iscrizione corsi formazione professionale	Servizi, Formazione e lavoro, Lavoro professionale
Offerte di lavoro in banca dati	<i>non presente</i>
Bandi di gara	Amministrazione trasparente
Mobilità e trasporti	
Permesso transito ZTL	Servizi, Mobilità e trasporti, Viabilità
Servizio pagamento parcheggi	Servizi, Mobilità e trasporti, Parcheggi della città
Turismo	
Prenotazione servizi turistici	Servizi, Turismo
Ambiente	
Servizi cimiteriali	Servizi, Anagrafe e servizi civici, Servizi funebri e cimiteriali
Autorizzazioni ambientali	Servizi, Ambiente, Autorizzazioni ambientali

Fonte: RICOGNIZIONE ACOS SUL PORTALE DI ROMA CAPITALE.

La Tavola 8.2 merita qualche ulteriore commento. Le comunicazioni di cambio di abitazione/residenza sono di competenza municipale e la presentazione delle domande, prima dell'entrata in vigore del Dpcm 8 marzo 2020 e seguenti, doveva essere effettuata presso gli sportelli; ora, come misura anti-Covid, si può procedere in modalità telematica, via mail o PEC agli indirizzi dei rispettivi Municipi. I locali per la celebrazione dei matrimoni sono prenotabili presso il Dipartimento Servizi Delegati (o Ufficio Matrimoni X Municipio per la "Spiaggia degli Sposi"), ma il pagamento della reverse, se previsto, può essere effettuato on line. Per la richiesta di contrassegno speciale per persone con disabilità e il rilascio del permesso di transito Ztl si rimanda al sito di Roma Servizi per la Mobilità, per i servizi cimiteriali a una pagina del sito Ama che contiene la



modulistica necessaria; analogamente, per il pagamento dei parcheggi si rimanda a una pagina informativa del sito Atac, per l'iscrizione ai corsi professionali al sito del MIUR e, per il rilascio della carta d'identità elettronica, al sito del Ministero dell'Interno con il sistema di prenotazione AgendaCIE. La modulistica e il procedimento per il rilascio delle autorizzazioni uniche ambientali (AUA) transitano invece sul sito della Città Metropolitana.

8.2 Servizi erogati on line e allo sportello

Per avere una dimensione quantitativa della fruizione dei servizi on line da parte degli utenti nel corso degli ultimi anni, si riportano i numeri relativi a) ai pagamenti effettuati in modalità telematica rispetto a quelli eseguiti presso strutture fisiche e b) ai certificati anagrafici rilasciati via web sul totale di quelli rilasciati anche allo sportello.

Tributi e contravvenzioni

Roma Capitale ha aderito nel 2017 al nodo nazionale dei pagamenti PagoPA ([DGCa 20/2017](#)), piattaforma tecnologica per l'interconnessione e l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizi di pagamento (PSP) che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica i servizi resi dall'Ente⁴. Progressivamente, diversi settori e servizi si sono aggiunti e adeguati al nodo; per questo motivo, i dati relativi ai diversi anni non sono del tutto confrontabili.

Dal primo novembre 2018, i pagamenti dei servizi erogati dall'amministrazione capitolina possono essere effettuati esclusivamente tramite il sistema PagoPA e non più con bonifico "spontaneo" sui conti correnti dei Municipi, attraverso un identificativo unico di versamento riportato sui bollettini premarcati e nelle reversali emesse dagli uffici municipali per ogni servizio erogato. Il pagamento può avvenire con diverse modalità: on line, presso il sito di Roma Capitale o attraverso il proprio home banking, e allo sportello, presso i PSP, le banche aderenti o, a mezzo POS, gli uffici municipali. Il dispiegamento dei servizi di pagamento on line e l'adeguamento di Roma Capitale al nodo PagoPA sono finanziati con risorse comunitarie e nazionali nell'ambito di PON Metro 2014-2020 per un importo di 1.984.845 euro, di cui 1.168.291 già erogati⁵. Lo schema di accordo quadro tra Roma Capitale e i Comuni della Città Metropolitana è stato approvato con [DGCa 306/2017](#).

I servizi di pagamento che rientrano nel sistema PagoPA sono: diritti di segreteria per pratiche edilizie, reversali varie, verbali di contravvenzioni (da settembre 2019), imposte comunali. Da febbraio 2018, il Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative ha adeguato le modalità di pagamento in adesione al nodo nazionale, con la possibilità di pagare on line il canone di affitto degli alloggi ERP (edilizia residenziale pubblica); inoltre, dall'anno scolastico 2019-2020, il pagamento delle quote contributive per i servizi educativi e scolastici è stato completamente digitalizzato (nuova modalità introdotta con [DAC 123/2018](#) che sostituisce l'invio del bollettino cartaceo presso il domicilio degli utenti). Da dicembre 2019 entrano nel nodo PagoPA anche le Biblioteche di Roma, per il versamento delle quote d'iscrizione annuale che abilita a tutti i servizi aggiuntivi (Bibliocard). Si segnala tuttavia che, dal 23 marzo 2020, la Bibliocard è stata resa gratuita. Dal 1° semestre 2020, anche il pagamento della bolletta sui rifiuti (Ta.Ri) avviene con il sistema PagoPA, dal momento che il beneficiario non è più Ama ma Roma Capitale.

⁴ Uffici Postali, banche, ricevitorie Sisal Lottomatica, atm, tabaccai, grande distribuzione e altri soggetti abilitati. L'elenco completo e aggiornato dei PSP è consultabile sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale: <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/pagopa/dove-pagare>. L'adesione degli enti locali al sistema nazionale è prevista all'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale "CAD" (Dlgs 7 marzo 2005, n. 82, nella versione vigente).

⁵ Elenco dei progetti di Roma sul sito PON Metro: <http://www.ponmetro.it/home/ecosistema/viaggio-nei-cantieri-pon-metro/elenco-progetti/?cm=RM>. Cfr. anche il [Piano Operativo Roma Capitale PON Metro 2014-2020](#) (dicembre 2019) e il [Progetto Dispiegamento del sistema dei pagamenti on line dei tributi e adeguamento al nodo PagoPA](#), Dipartimento Progetti di Sviluppo e Finanziamenti Europei.



Tavola 8.3 Numero di pagamenti effettuati da portale/home banking e tramite PSP per servizi vari (2017/2020)

servizio	2017		2018		2019		2020*	
	on line	PSP	on line	PSP	on line	PSP	on line	PSP
Contributo di soggiorno	2.150	1.847	13.843	14.007	19.798	17.651	2.324	2.909
Servizi scolastici	10.113	3.677	108.259	169.230	160.587	168.181	32.525	31.195
Reversali per servizi vari	18.521	8.854	45.269	56.335	51.507	146.983	11.701	35.488
Impianti sportivi	–	–	0	16	0	41	0	12
Servizi sociali	–	–	11	125	3	1.774	0	557
Canone imposte pubblicitarie	–	–	204	3.919	256	3.448	254	5.112
Canone occupazione suolo pubblico	–	–	1.032	26.216	1.520	25.289	1.525	43.286
Patrimonio	–	–	3.732	338.582	5.728	404.981	1.624	110.253
Biblioteche	–	–	–	–	188	0	582	0
Verbali di contravvenzione	–	–	–	–	53.296	238.061	13.564	196.393

(*) Per il 2020 i dati sono aggiornati al mese di agosto.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE.

Ad aprile di quest'anno, inoltre, in attuazione dell'Agenda Digitale e nell'ambito del progetto della Casa Digitale del Cittadino, Roma Capitale ha aderito al programma governativo dell'App IO, l'app dei servizi pubblici prodotta dal Dipartimento Transizione Digitale del Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione: l'app è utilizzabile da smartphone e, allo stato attuale, integra e armonizza nel nodo PagoPA i servizi erogati dallo Sportello unico per le attività produttive (SUAP) e dallo Sportello unico per le attività ricettive (SUAR)⁶.

Dalla lettura dei numeri, emerge un quadro contraddittorio con vistose differenze nelle modalità di pagamento dei diversi servizi scelte dagli utenti. Il settore scolastico, i cui servizi sono erogati esclusivamente on line, presenta un buon grado di digitalizzazione, anche se la percentuale degli utenti che ricorrono alla modalità on line di pagamento è in diminuzione nel triennio 2017-2019 (dal 73% del 2017 al 49% del 2019); analogamente, il pagamento in via telematica di reversali per servizi vari si attesta al 68% nel 2017 per scendere al 26% nel 2019. Il contributo di soggiorno e i canoni di imposta vengono pagati per la quasi totalità dei casi attraverso PSP, come le quote per gli impianti sportivi e per i servizi di ambito patrimoniale.

L'adesione della popolazione sembra quindi ancora limitata, dimostrando una certa difficoltà ad adeguarsi al cambiamento. Se, da una parte, la digitalizzazione dovrebbe puntare a ridurre le tempistiche dei procedimenti, dall'altra alcuni servizi scontano ancora una mancanza di semplificazione; è il caso, ad esempio, della richiesta del servizio di trasporto scolastico, che prevede il passaggio della pratica tra i diversi enti competenti – Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Roma Servizi per la Mobilità, Municipi. Inoltre, sebbene preveda un costo aggiuntivo per la commissione, il pagamento presso i PSP può risultare più agevole per chi non abbia dimestichezza con gli strumenti digitali o chi non sia ancora provvisto di un'identità digitale necessaria per accedere al servizio on line.

Anagrafe e servizi civici

Roma Capitale ha avviato dieci anni fa, e via via implementato, la prima procedura di emissione in modalità on line di certificati anagrafici e di stato civile a rilascio immediato, allo scopo di alleggerire gli sportelli dei Municipi dall'ingente carico di richieste. A far data dal 16 marzo 2010, infatti, è attivo un servizio che consente ai cittadini residenti nel territorio comunale, o iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero di Roma, di ottenere tramite il proprio computer e attraverso una procedura di identificazione al portale alcuni certificati anagrafici e di stato civile rilasciati dagli uffici municipali⁷. Dal 17 dicembre 2020, l'anagrafe di Roma Capitale

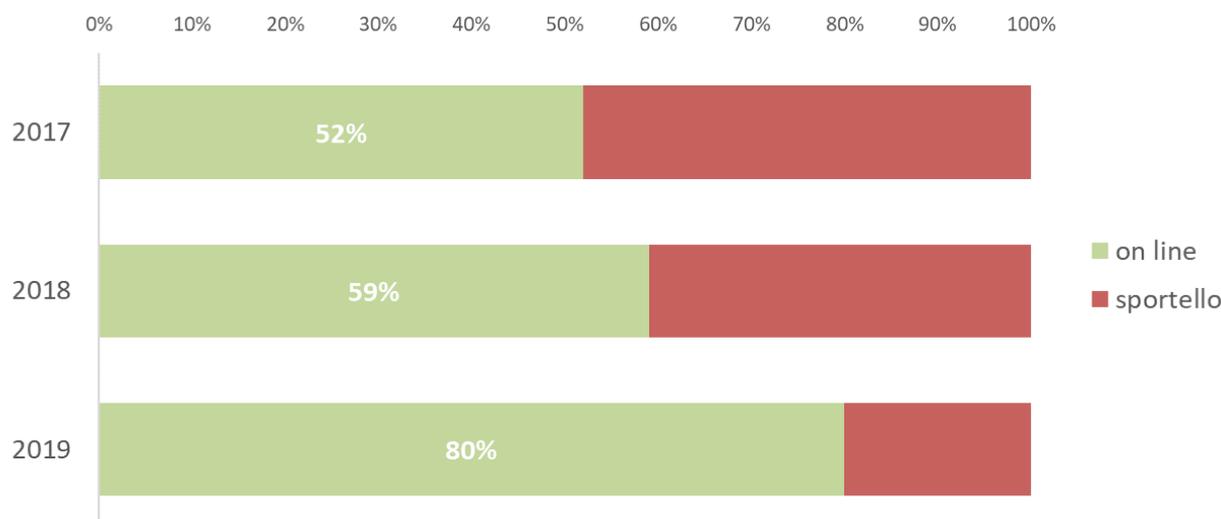
⁶ Cfr. il verbale della Commissione Roma Capitale, Statuto e Innovazione Tecnologica n. 12 del 21 maggio 2020: <https://www.comune.roma.it/servizi2/deliberazioniAttiWeb/showPdfDoc?fun=deliberazioniAtti&par1=Q1BW&par2=MzQ4MA==>.

⁷ Le tipologie di certificati richiedibili on line attualmente sono 18.



è confluita nell'ANPR (Anagrafe nazionale della popolazione residente), la banca dati governativa istituita ai sensi dell'art. 62 del CAD alla quale tutte le amministrazioni locali sono progressivamente tenute ad aderire. Il subentro dell'ANPR, in prospettiva, amplia il ventaglio dei servizi offerti ai cittadini, consentendo la possibilità di ottenere certificazioni on line anche tra Comuni diversi.

Figura 8.1 Certificati anagrafici erogati on line e allo sportello, 2017-2019



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ.

Nel 2018, l'Assemblea Capitolina ha poi approvato la soppressione dei diritti di segreteria da corrispondere per il rilascio delle certificazioni anagrafiche emesse con procedura on line ([DAC 128/2018](#)).

I servizi anagrafici, tra quelli on line offerti da Roma Capitale, oltre ad essere i più ricercati (cfr. par. 8.2), presentano un utilizzo in forte crescita da parte degli utenti, che nel 2019 hanno preferito la modalità di erogazione digitale rispetto a quella fisica nella misura dell'80% (Figura 8.1). La procedura per il rilascio on line di certificati è, infatti, di semplice intuizione e bastano pochi "click".

8.3 Le ricerche sui servizi on line

Per riuscire a cogliere in parte il feedback degli utenti sui servizi on line offerti da Roma Capitale, si è proceduto con l'analisi delle ricerche sul portale, che possono restituire la dimensione della richiesta di servizi da parte dei cittadini e quindi il loro potenziale utilizzo. Il nuovo portale istituzionale di Roma Capitale, rinnovato nell'interfaccia grafica e nella disposizione dei contenuti, è on line dal 7 febbraio 2018 e, pertanto, il dato è solo parzialmente confrontabile con quello dell'anno successivo.

La Tavola 8.4 riporta il numero delle ricerche per ciascun settore dei servizi disponibili anche on line, dal 2018 al I semestre 2020. Nel computo non sono state incluse le voci generiche, non univocamente riconducibili ai servizi disponibili anche on line (ad esempio "scuola"/"scuole" e, nel settore della mobilità, "Ztl").

Nella Figura 8.2 per ciascun settore sono rappresentate, in percentuale sul totale delle ricerche dei servizi disponibili anche on line, le ricerche effettuate dai cittadini sul portale di Roma Capitale dal 2018 al 2020.



Scegliendo di focalizzarsi sui servizi che prevedono un'interazione con l'utenza almeno di secondo livello e che non siano di mera consultazione, sono state escluse dalla rappresentazione grafica le voci Albo pretorio, concorsi, bandi, avvisi, graduatorie; sono state escluse anche le voci generiche.

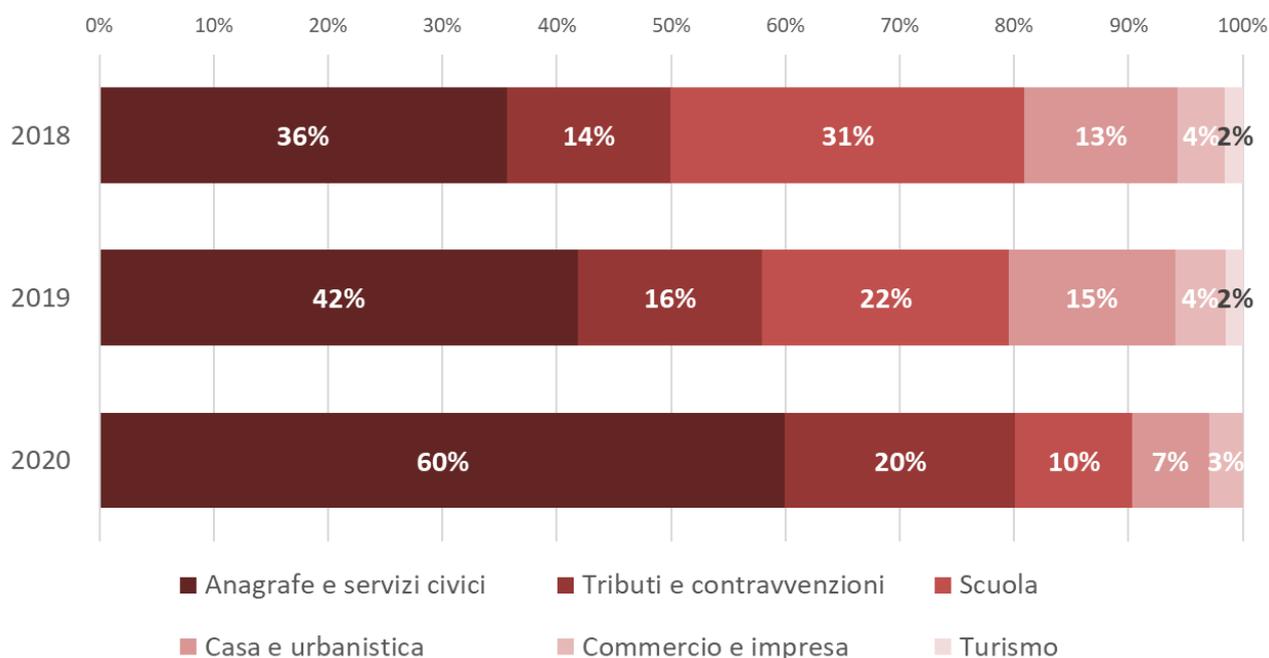
Tavola 8.4 Ricerche sul portale di Roma Capitale dei servizi disponibili anche on line (n.), 2018-2020

Voci di ricerca, per settore	2018	2019	I sem. 2020
Anagrafe e servizi civici	68.479	98.174	105.776
Dichiarazione/cambio residenza/abitazione	22.225	42.317	75.379
CI/CIE	24.428	20.973	9.332
Certificati anagrafici/stato di famiglia	18.077	30.841	19.483
Matrimoni	-	1.931	1.582
Tupassi	3.749	2.112	-
Scuola	62.255	50.519	18.052
Refezione scolastica	21.067	17.478	4.324
Nido	20.736	19.070	9.764
Scuola dell'infanzia	3.768	3.716	-
Domanda iscrizione (generico)	-	1.813	-
Trasporto scolastico	1.629	-	-
Buoni libro	13.420	8.442	-
Servizi scolastici (generico)	1.635	-	-
Borse di studio	-	-	3.964
Tributi e contravvenzioni	28.858	37.950	37.795
Contravvenzioni	12.501	20.941	14.153
IMU/TASI	14.189	11.590	21.681
Contributo di soggiorno	2.168	2.953	-
Pagamenti/reversali	-	2.466	-
COSAP	-	-	1.961
Casa e urbanistica	27.118	34.247	11.862
SUET	21.539	24.404	2.883
CILA	3.002	4.203	4.179
SCIA	-	1.925	-
SIPRE	-	1.335	2.142
Agibilità	2.577	2.380	2.658
Commercio e impresa	8.199	10.367	5.178
SUAP	8.199	10.367	5.178
Turismo	3.250	3.570	
SUAR	3.250	3.570	-
Formazione e lavoro	10.300	4.881	4.881
Bandi, avvisi, concorsi	10.300	4.881	4.881
Amministrazione trasparente	3.331	2.016	1.713
Albo pretorio	3.331	2.016	1.713
Ricerche generiche	12.063	12.656	7.281
Modulistica	5.774	7.309	7.281
Servizi on line	6.289	5.347	-

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU STATISTICHE DEL PORTALE DI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ.



Figura 8.2 Servizi disponibili anche on line più ricercati sul portale di Roma Capitale, per settore



Nota: I dati 2020 sono una proiezione basata sulle ricerche al primo semestre.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU STATISTICHE DEL PORTALE DI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ.

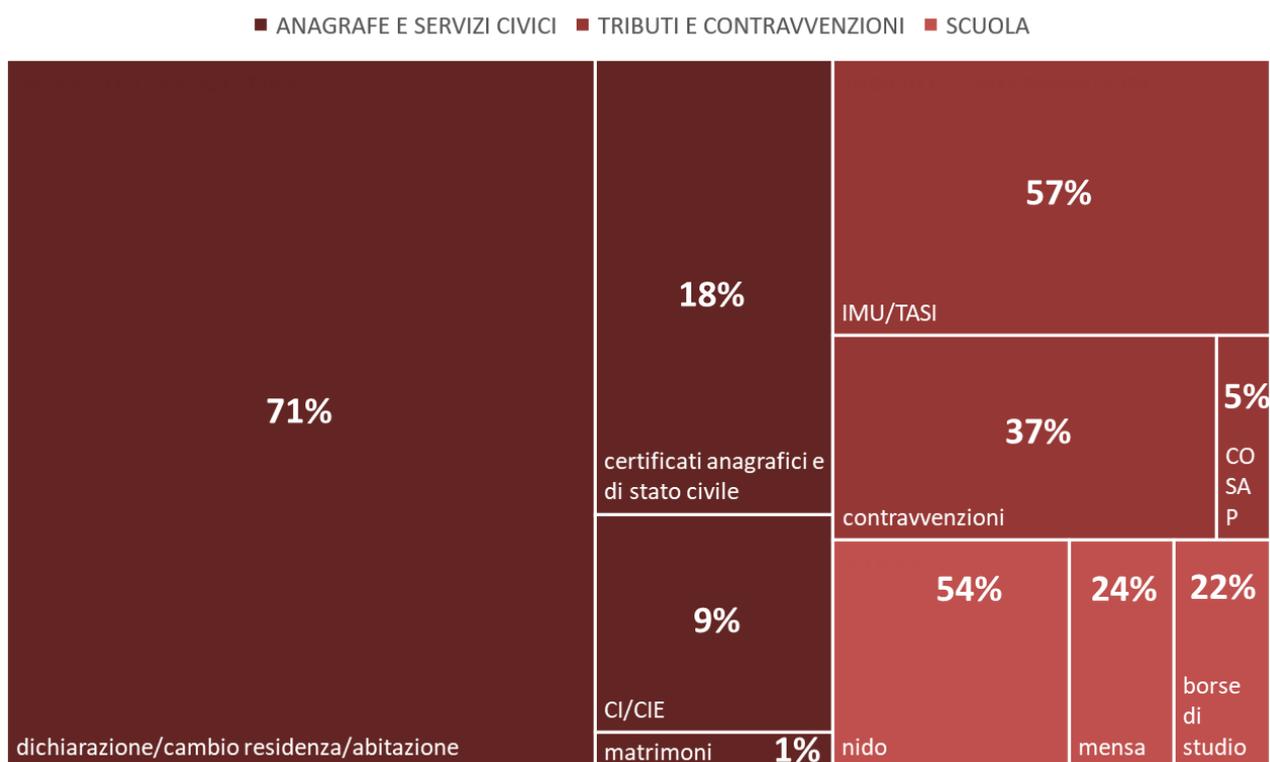
I servizi on line più ricercati risultano essere, al primo posto e in trend crescente, i servizi anagrafici e di stato civile, le cui ricerche sono quasi raddoppiate in due anni; i servizi scolastici nel 2018 rappresentavano il 31% sul totale delle ricerche conteggiate, per scendere al 22% nel 2019 e al 10% nel 2020, certamente a causa della chiusura delle attività didattiche per gran parte dell'anno. Scendono anche le ricerche per i servizi on line relativi a edilizia e urbanistica mentre sale, dal 14% del 2018 al 20% del 2020, il numero di ricerche nel settore dei tributi e delle contravvenzioni.

Nel dettaglio, in Figura 8.3 è riportata la composizione delle ricerche per i tre principali settori (servizi anagrafici, scolastici e tributari) nel primo semestre 2020. Nel settore anagrafico, le voci di ricerca più ricorrenti riguardano la dichiarazione o il cambio di residenza/abitazione, servizio che, però, non è accessibile dalla pagina dei servizi on line; il servizio, infatti, prima del Dpcm dell'8 marzo 2020 era erogato agli sportelli municipali, mentre ora la presentazione delle domande può essere effettuata tramite PEC o mail ordinaria agli indirizzi dei rispettivi Municipi.

Anche la presentazione dei moduli relativi ai tributi comunali IMU/TASI non è accessibile dalla pagina dei servizi on line bensì dalla modulistica, da inviare via PEC, posta raccomandata, fax o tramite consegna diretta ai Municipi o agli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche di Roma Capitale, previa prenotazione con sistema Tupassi. I servizi scolastici, invece, sono tutti raggiungibili dalla pagina dedicata ai servizi on line.



Figura 8.3 Le ricerche dei servizi on line per settore, I semestre 2020



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU STATISTICHE DEL PORTALE DI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ.

8.4 Le segnalazioni sui servizi on line

A partire dal 2 luglio 2018 è attivo, come punto unico di accesso per i cittadini, il Sistema Unico di Segnalazione di Roma Capitale (SUS) che sostituisce e integra i due strumenti precedenti, il Sistema di Gestione dei Reclami (SGR) e IoSegnalo, applicazione web gestita dalla Polizia Locale. L'obiettivo, previsto anche nel DUP 2020-2022, è arrivare a una piattaforma ulteriore che connetta il SUS con il Customer Relationship Management (CRM), back office gestionale per il sistema delle segnalazioni.

Attualmente, nel SUS convergono le segnalazioni pervenute attraverso diversi canali: portale, Chiama Roma 060606, URP e Punti di ascolto municipali di secondo livello e, in virtù di una collaborazione con Ama, dal Call Center e dal sito della municipalizzata. Il SUS è anche integrato con il NIC (Nuova Infrastruttura Cartografica) che consente di localizzare le richieste e individuare le relative competenze dei Municipi e dei Gruppi territoriali della Polizia Locale. Le istanze registrate sul SUS sono divise complessivamente in 18 aree tematiche che, a loro volta, comprendono diversi argomenti o tassonomie.

I dataset SUS rappresentano un quadro della gestione del flusso delle segnalazioni provenienti dai cittadini e vengono pubblicati così come risultano dalle segnalazioni utente, indipendentemente dal riscontro sulla loro veridicità. Nei dataset è possibile che si presentino errori di computazione del dato (alcune segnalazioni per "difficoltà di accesso", ad esempio, sono catalogate come apprezzamenti). Attualmente, non esiste la possibilità di verificare singolarmente le segnalazioni, per accertarsi del contenuto effettivo dell'istanza; si può ragionevolmente desumere, tuttavia, che per "difficoltà di accesso" si intendano i problemi legati alla navigabilità del portale nel portare a termine l'intera procedura, mentre una "disfunzione" può significare un disservizio momentaneo del server; infine i "problemi di identificazione", verosimilmente, sono legati all'inserimento/riconoscimento delle credenziali. Quest'ultima tipologia di criticità riscontrata dagli utenti e segnalata attraverso il SUS, rispetto all'esiguo numero di reclami/segnalazioni registrate (27), riceve 144 apprezzamenti.



Tavola 8.5 Numero di segnalazioni ricevute tramite SUS per i servizi disponibili anche on line, per settore (2019-2020)

Tassonomia	Settore	Area tematica SUS	2019	I-III trimestre 2020
Difficoltà di accesso				
<i>Servizi on line scolastici</i>	Scuola	Scuola, Innovazione e Smart City	nd	1.057
<i>Servizi on line</i>	(generico)	Innovazione e Smart City	290	114
<i>Servizi on line anagrafici</i>	Anagrafe e servizi civici	Anagrafe e servizi civici	41	64
<i>Servizi on line tributari</i>	Tributi e contravvenzioni	Tributi e contravvenzioni	nd	53
<i>Servizi on line commerciali</i>	Commercio e impresa	Commercio e impresa	nd	39
<i>Servizi on line case popolari</i>	Casa e urbanistica	Casa e urbanistica	nd	15
<i>Servizi on line urbanistici</i>	Casa e urbanistica	Casa e urbanistica	nd	13
<i>Servizi on line sociali</i>	Sociale	Innovazione e Smart City	nd	5
<i>Portale condono edilizio</i>	Casa e Urbanistica	Casa e urbanistica	nd	2
<i>Servizi on line culturali</i>	Cultura	Cultura	nd	1
<i>Servizi on line turistici</i>	Turismo	Turismo	nd	1
Disservizi/disfunzioni				
<i>Portale SUET</i>	Casa e urbanistica	Casa e urbanistica	nd	49
<i>Portale servizi scolastici</i>	Scuola	Scuola, Innovazione e Smart City	nd	25
<i>Portale anagrafico</i>	Anagrafe e servizi civici	Innovazione e Smart City	nd	23
<i>Portale contravvenzioni</i>	Tributi e contravvenzioni	Innovazione e Smart City	nd	22
<i>Portale pagamenti</i>	Tributi e contravvenzioni	Innovazione e Smart City	53	11
<i>Portale tributi</i>	Tributi e contravvenzioni	Innovazione e Smart City	nd	11
<i>Autorizzazioni edilizie</i>	Casa e urbanistica	Casa e urbanistica	nd	6
<i>Attività ricettive</i>	Turismo	Turismo	nd	3
<i>Contributo di soggiorno</i>	Turismo	Turismo	nd	2
Problemi di identificazione				
<i>Problemi identificazione portale</i>		Innovazione e Smart City	27	22
<i>Problemi identificazione on line</i>		Innovazione e Smart City	nd	5

Nota: nel 2019, i reclami/segnalazioni per difficoltà di accesso ai servizi on line anagrafici rientrano nella categoria Innovazione e Smart City, mentre nel 2020 in Anagrafe e servizi civici.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SUS DI ROMA CAPITALE.

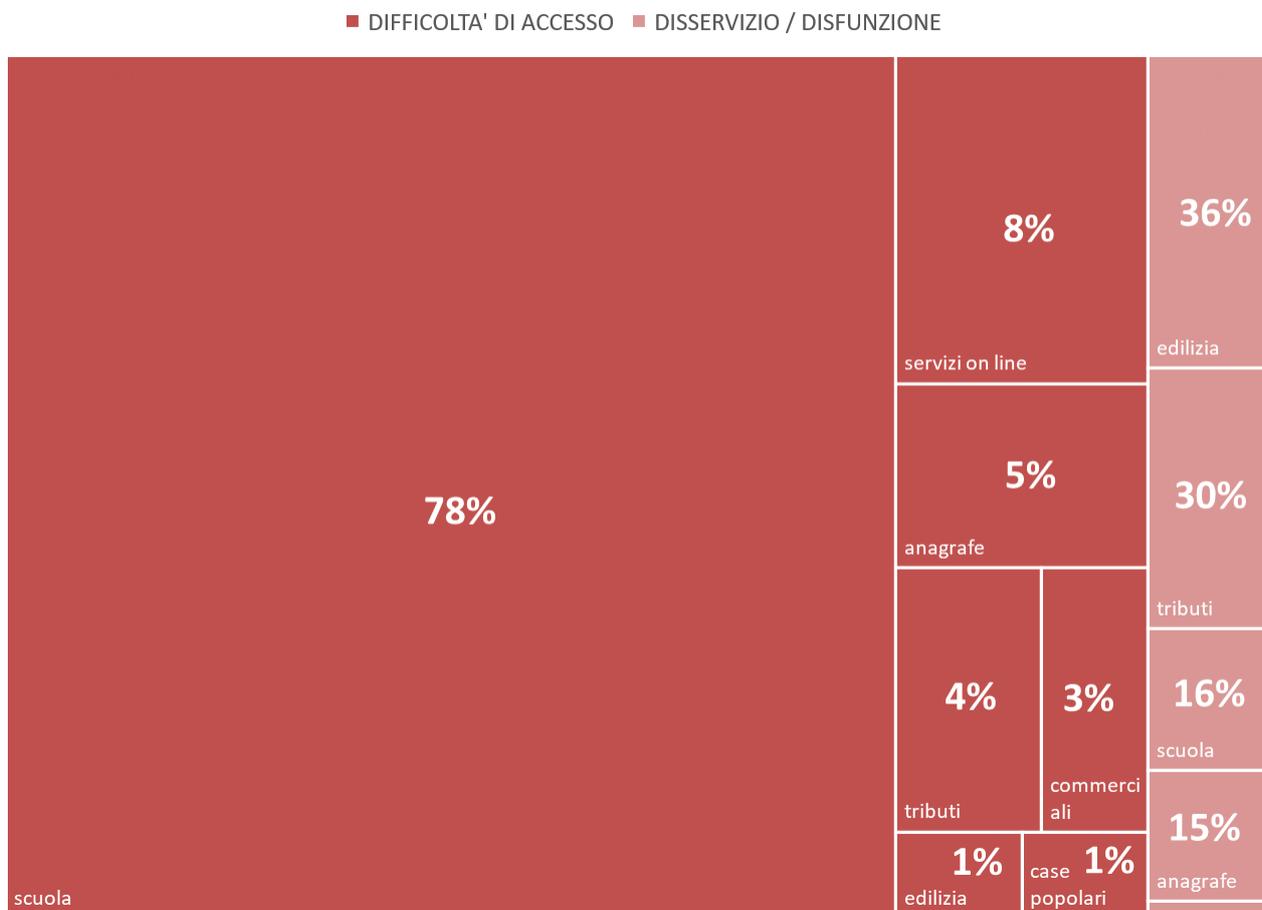
Inoltre, per l'anno 2019 e sulla base dei dati disponibili, solo alcune tassonomie di reclami/segnalazioni sono confrontabili con i dati del 2020: difficoltà di accesso ai servizi on line anagrafici, difficoltà di accesso ai servizi on line (generico), disservizi/disfunzioni del portale pagamenti e problemi di identificazione al portale.

Tenendo conto di questi margini di incertezza, nella Tavola 8.5 è riportato il numero di reclami/segnalazioni, per settore, rispetto alle principali problematiche riscontrate dagli utenti.

Relativamente al solo 2020 (I-III trimestre), delle tre tipologie di problematiche riscontrate, le difficoltà di accesso rappresentano, con l'88%, la fetta più ampia, seguono con il 10% le disfunzioni della pagina o del portale e infine i problemi di identificazione, con il 2%. Nella Figura 8.4 viene rappresentata la composizione delle due principali tipologie di problematiche riscontrate, per settori.



Figura 8.4 Composizione delle principali problematiche segnalate per i servizi on line attraverso il SUS di Roma Capitale, per settore (I-III trimestre 2020)



Nota: tra le difficoltà di accesso, nel settore edilizia sono comprese le voci tassonomiche servizi on line urbanistici e portale condono edilizio; il settore patrimonio è riferito ai servizi on line case popolari. Tra i disservizi/disfunzioni, nel settore tributi sono comprese le voci tassonomiche pagamenti, tributi, contravvenzioni e contributo di soggiorno; il settore edilizia comprende SUET e autorizzazioni edilizie.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SUS DI ROMA CAPITALE.

Le difficoltà di accesso sono state maggiormente riscontrate per i servizi scolastici (78%); segue a grande distanza il settore dei servizi anagrafici, che rappresenta il 5% sul totale dei reclami/segnalazioni conteggiati in questa tipologia di problematica; quindi i servizi on line tributari (4%) e commerciali (3%), mentre il settore patrimoniale (servizi on line case popolari) e urbanistico costituiscono in totale il 2%; i settori dei servizi on line sociali, culturali e turistici, non compresi in questo computo, hanno un'incidenza complessiva inferiore all'1%. È da evidenziare, inoltre, anche un 8% di segnalazioni generiche per difficoltà di accesso ai servizi on line.

I disservizi/disfunzioni sono stati riscontrati principalmente sul portale SUET, lo sportello telematico per le procedure edilizie (32%), a cui si aggiunge un altro 4% di segnalazioni per le procedure di autorizzazioni edilizie; il portale contravvenzioni, il portale pagamenti e il portale tributi registrano in totale il 30% delle segnalazioni per disservizi/disfunzioni, i servizi scolastici il 16% e quelli anagrafici il 15%. Le attività ricettive, nel settore turismo, rappresentano infine appena il 2%.



8.5 Difficoltà d'accesso ai servizi on line di Roma Capitale nella percezione degli utenti

Chiamati a rispondere sulla facilità di accesso ai servizi on line erogati dalla propria amministrazione, i cittadini di 83 città d'Europa – intervistati per il sondaggio della Commissione Europea Quality of Life in European Cities (2019) – si sono espressi in maniera molto diversificata, evidenziando una situazione fortemente eterogenea. Rispetto all'affermazione “i servizi on line dell'amministrazione pubblica locale sono facilmente accessibili”, gli intervistati che si dichiarano d'accordo vanno dal 91% di Groningen (NL) e Zurigo (CH) al 53% di Palermo, il risultato più basso in assoluto, per una media europea del 76%.

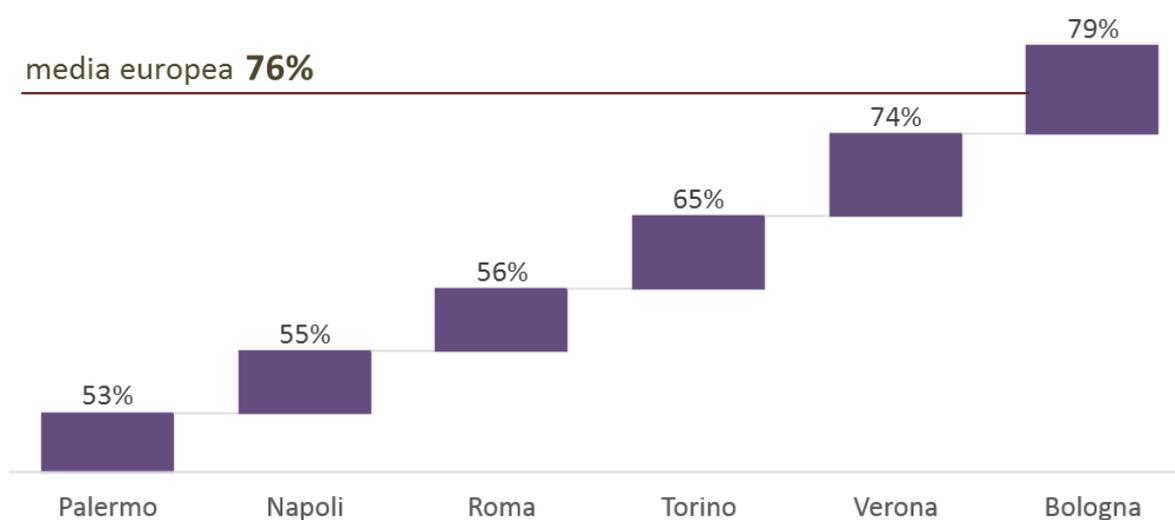
Roma si pone al di sotto della media, con un 56% di intervistati che hanno dichiarato di essere d'accordo; delle sei città italiane oggetto dell'indagine, le più virtuose risultano Verona (74%) e Bologna (79%), che supera di tre punti percentuali la media europea (Figura 8.5).

Nonostante alcuni settori siano ormai completamente digitalizzati, resta ancora alta, tra i romani, la percentuale di coloro che non hanno avuto occasione di fruire dei servizi on line, pari a oltre la metà degli intervistati nell'ambito del sondaggio ACoS [Percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza sanitaria](#) (18-23 maggio 2020).

In ogni caso, tra chi ne ha avuto l'occasione, la maggioranza è costituita da coloro che ritengono di non aver riscontrato una maggiore facilità nelle procedure durante l'anno in corso (Figura 8.6).

La richiesta di una maggiore digitalizzazione dei servizi al pubblico da parte dei cittadini è comunque molto alta: il 95% di coloro che hanno risposto al sondaggio on line ACoS, [Le misure per la progressiva riapertura](#) (28 aprile-9 maggio 2020), si è espresso in maniera favorevole.

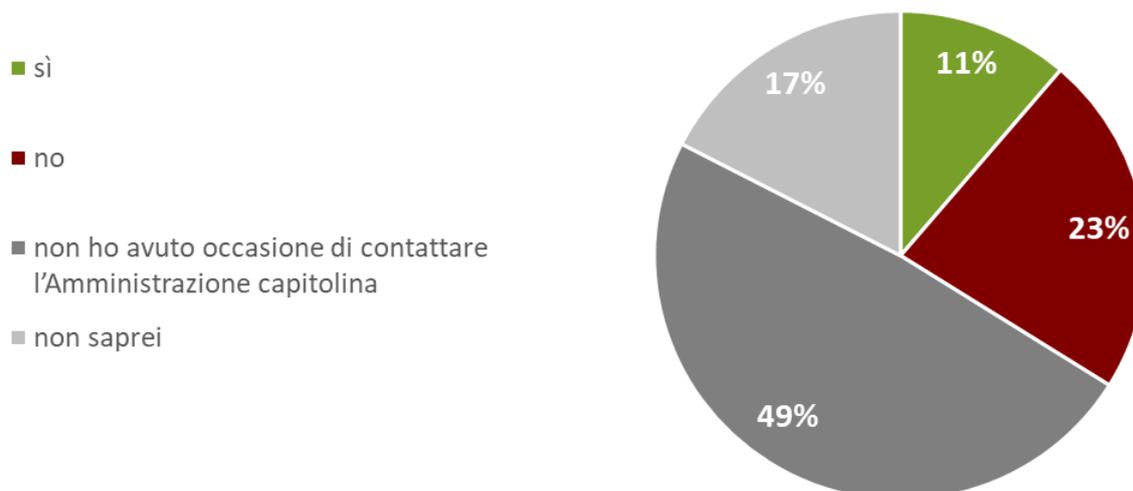
Figura 8.5 I servizi on line dell'Amministrazione locale sono facilmente accessibili? (% Sì)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [EC/DG REGIO, PERCEPTION SURVEY ON THE QUALITY OF LIFE \(QOL\) IN EUROPEAN CITIES 2019](#).



Figura 8.6 Secondo il suo parere, nell'ultimo anno i canali e le procedure per richiedere servizi e autorizzazioni dall'Amministrazione capitolina sono diventati più semplici ed efficaci?



Emergenza 2, Base: 1.003.

FONTE: ACOS, PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 18-23 MAGGIO 2020.

Durante il periodo di emergenza sanitaria, il Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità ha realizzato una campagna di comunicazione ad hoc attraverso i social istituzionali, stazioni radiofoniche e affissione di manifesti in tutta la città per far conoscere i servizi on line e incentivarne l'utilizzo; questa strategia sembra, però, non aver ancora del tutto raggiunto i risultati auspicati e deve ancora maturare, da parte dell'utenza, una piena coscienza digitale. L'adesione a programmi e iniziative nazionali (App IO, SPID), introdotti di recente e a cui tutte le amministrazioni dovranno obbligatoriamente adeguarsi, può costituire una difficoltà soprattutto per quelle fasce di popolazione che non hanno dimestichezza con gli strumenti informatici, prima di riuscire ad apportare una reale e concreta semplificazione delle procedure. Ulteriori indagini sulla qualità percepita, da predisporre a partire dai prossimi mesi, potranno restituire gli esiti di questa graduale trasformazione.

Per trovare conferma (o smentita) a questi riscontri, si è proceduto a individuare, in base ai più recenti dati disponibili, un "indice di fruibilità" dei principali servizi erogati anche in modalità digitale operando un rapporto tra i reclami/segnalazioni inviati dai cittadini tramite SUS e, d'altra parte, le ricerche effettuate sul portale.

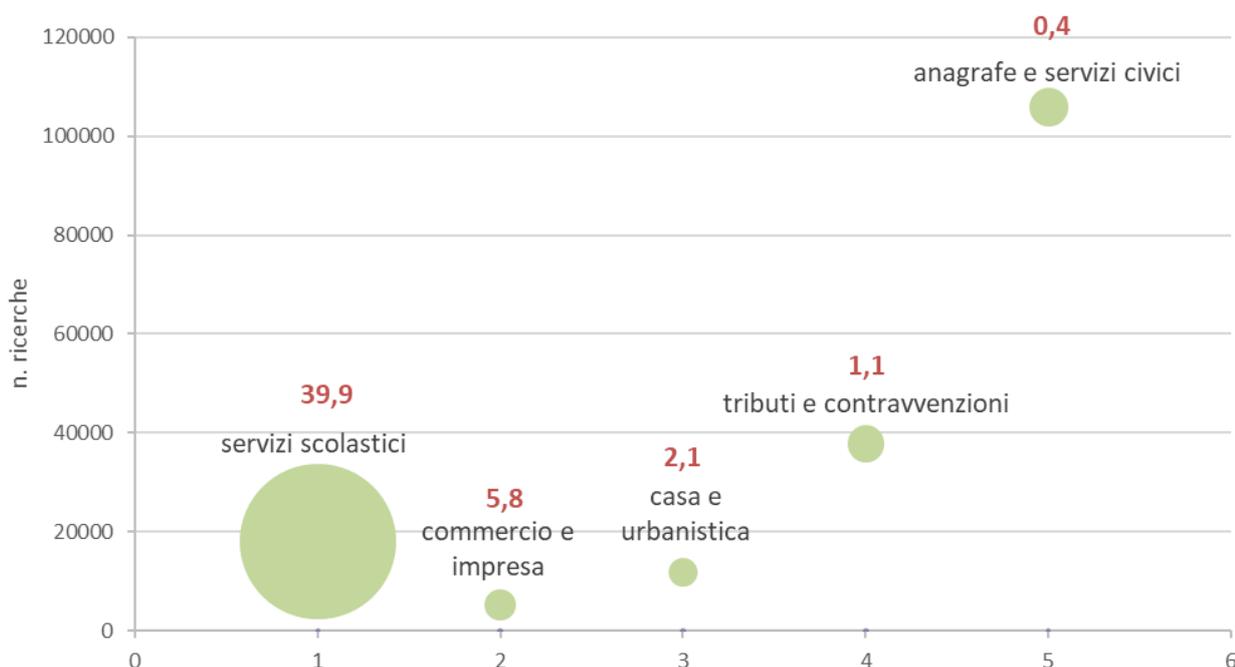
8.6 Indice di difficoltà di accesso dei servizi on line

Riepilogando quanto fin qui emerso, relativamente ai dati disponibili (e confrontabili) per il 2020, i settori dei servizi erogati anche on line che presentano un maggior flusso di utenza, per numero di ricerche e reclami/segnalazioni, sono i servizi anagrafici e di stato civile, i servizi scolastici, i servizi di pagamento contravvenzioni e tributi, i servizi che rientrano nell'urbanistica e i servizi dedicati al commercio e alle imprese. Nel periodo considerato sono assenti le ricerche per i servizi turistici, a fronte di sole 3 segnalazioni ricevute.

La Figura 8.7 riporta, per i diversi settori dei servizi disponibili anche on line, il rapporto tra le segnalazioni ricevute per difficoltà di accesso e le ricerche sul portale (n. segnalazioni/1000 ricerche), relativamente al primo semestre 2020: un numero più alto significa che, in proporzione alle ricerche (e quindi all'utilizzo potenziale) del servizio, le difficoltà di accesso riscontrate dagli utenti risultano maggiori.



Figura 8.7 Indice di difficoltà di accesso (segnalazioni/ricerche, ‰), primo semestre 2020



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU STATISTICHE DEL PORTALE DI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ, E DATI SUS.

I servizi anagrafici, nell’ambito dei servizi disponibili anche on line, sono i più ricercati sul portale di Roma Capitale e non presentano particolari difficoltà di accesso o disfunzioni. I cittadini, infatti, sembrano prediligere il ricorso alla modalità digitale e apprezzano la semplicità della procedura da remoto, senza doversi recare allo sportello: un settore virtuoso e ben collaudato che dimostra poche criticità nella fruizione digitale. Viceversa i servizi scolastici, interamente digitalizzati, registrano un alto indice di difficoltà di accesso in rapporto al numero di ricerche e all’elevato numero di segnalazioni inoltrate per difficoltà di accesso.

In ultima sintesi, nell’attuale scenario dinamico e mutevole che si configura ancora come “straordinario”, l’offerta digitale non rappresenta più una scelta per le pubbliche amministrazioni, ma una direzione obbligata verso la quale tende l’intero sistema Paese; trasformazione digitale, tuttavia, non deve significare solo rinnovamento tecnologico, ma una reale semplificazione dei rapporti tra cittadino e PA: Roma Capitale è in grado di erogare numerosi servizi in modalità completamente digitale e sul portale sono presenti numerose informazioni a disposizione del pubblico; proprio per questo, per raggiungere un target sempre più ampio, potrebbe essere necessario non tanto implementare l’offerta, quanto ottimizzare quello che c’è già e programmare le strategie innovative sulla base dei reali fabbisogni. A questo scopo, sarebbe inoltre utile integrare nella pagina dei servizi on line anche altre aree del portale, come quella documentale (Amministrazione trasparente, Deliberazioni e atti), gli open data, il Sistema Unico di Segnalazione e la NIC, che dopo l’aggiornamento di gennaio 2020 consente la ricerca e la libera consultazione di dati geografici sul territorio di Roma non solo ai tecnici degli uffici capitolini, ma anche a tutti i cittadini e city user.

8.7 Ipotesi di indicatori da sottoporre al giudizio degli utenti

Il principio di “fruibilità” indica la capacità dei servizi digitali di “rispondere a criteri di facilità e semplicità d’uso, di efficienza, di rispondenza alle esigenze dell’utente, di gradevolezza e di soddisfazione nell’uso del prodotto” ([Dpcm 8 luglio 2005](#)). Più recentemente, le citate Linee guida di design per i servizi digitali della PA e il [Piano Triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione 2020-2022](#) hanno approfondito il



concetto di “usabilità”, che consiste nel misurare il grado di facilità e soddisfazione con cui gli utenti si relazionano con un’interfaccia digitale: un sito risulta tanto più usabile quanto più le idee alla base della sua progettazione si avvicinano alle aspettative del soggetto che interagisce con esso. Design accessibile e inclusivo, linguaggio semplice, contenuti ben indicizzati, anche con il ricorso a elenchi esaustivi e aggiornati, sono i criteri che possono aiutare l’utente nella navigazione, nella ricerca di informazioni e nell’intero procedimento di erogazione di un servizio.

In questa sede, si propongono alcune ipotesi di dimensioni dei servizi on line da sottoporre al giudizio dei cittadini, nell’ambito di un progetto avviato dall’Agenzia in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori. Il progetto, che sarà sviluppato nel 2021, è finalizzato a individuare per ciascun servizio uno o più indicatori che siano ritenuti rilevanti dagli utenti, da mettere in relazione con i principali indicatori di qualità erogata.

- **Chiarezza:** il funzionamento del servizio on line è comprensibile in tutti i suoi passaggi;
- **Navigazione:** il servizio on line è facilmente individuabile sul portale web e vi si accede con pochi click;
- **Completezza:** sul portale è presente tutta la documentazione in formato elettronico, compresi eventuali allegati, con un indice ragionato e aggiornato della modulistica;
- **Certezza dell’invio/ricezione** della pratica, ad esempio con sistemi di protocollazione informatica;
- **Gradevolezza:** la pagina presenta una grafica armoniosa e ordinata, con testi e immagini responsivi che si adattano a qualsiasi dispositivo.

