



LABORATORIO ROMA

la gestione dell'emergenza

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E
DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ROMA CAPITALE

(6 luglio 2020)

LABORATORIO ROMA

La gestione dell'emergenza

1. Comunicazione istituzionale e digitalizzazione dei servizi di Roma Capitale

6 luglio 2020

Questa pubblicazione è parte di "Laboratorio Roma", una serie di approfondimenti tematici dove vengono rielaborati e messi a sistema i risultati dei monitoraggi e delle indagini sui servizi erogati a Roma durante questo particolare periodo, che l'Agenzia ha svolto a partire dalle prime fasi dell'insorgere della pandemia. L'obiettivo è trarre spunti da utilizzare per reagire prontamente e più selettivamente in caso di eventuali ulteriori emergenze, ma anche per ottimizzare i servizi in condizioni di normalità e valutare alcuni sviluppi permanenti dell'approccio all'utilizzo degli stessi.

La serie comprende: 0. Introduzione; 1. Comunicazione istituzionale e digitalizzazione dei servizi di Roma Capitale; 2. Servizi di prossimità e Farmacie Comunalì; 3. Verde pubblico; 4. Igiene urbana; 5. Cultura; 6. TPL e mobilità.

Tutti i contributi sono disponibili in ordine di pubblicazione a questo link:

https://www.agenzia.roma.it/it-ricerca_news?id_taq=49&laboratorio_roma

Indice

<u>La comunicazione istituzionale di Roma Capitale nei giorni dell'emergenza</u>	3
<u>La comunicazione istituzionale di Roma Capitale e la percezione dei cittadini</u>	6
<u>Digitalizzazione dei servizi</u>	9
<u>La digitalizzazione dei servizi e la percezione dei cittadini</u>	12

ACoS

Agenzia per il Controllo e la Qualità
dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale



www.agenzia.roma.it

Via San Nicola da Tolentino, 45
00187 Roma
Tel / fax 06.88818444

info@agenzia.roma.it
agenzia@pec.agenzia.roma.it



COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ROMA CAPITALE

Il processo di digitalizzazione dei servizi, per via delle chiusure e delle limitazioni agli spostamenti imposte in particolare nei mesi di marzo e aprile, ha subito in questi ultimi mesi una decisa accelerazione.

Di pari passo, si è accompagnata una strategia comunicativa massiva da parte dell'Ente che ha puntato a raggiungere i più diversi target di popolazione per informare sulle iniziative e le attività dell'amministrazione e sulle procedure di accesso ai servizi on line, facilitandone la fruizione.

Tali misure sono coerenti con le aspettative dei cittadini, che si sono pronunciati fermamente a favore della digitalizzazione, che a sua volta dovrebbe implicare una maggiore semplificazione delle procedure, oltre che un alleggerimento della burocrazia. Non tutti, però, partono con gli stessi vantaggi: il divario digitale tra le diverse fasce sociali e anagrafiche è infatti una condizione che può penalizzare alcune categorie rispetto ad altre. Per colmare tale divario Roma Capitale ha attivato una serie di misure integrative quali i PRoF, spazi assistiti e gratuiti per accedere ai servizi on line, distribuiti su tutto il territorio e in via di implementazione, o l'iniziativa "Certificati in edicola" per il rilascio della copia cartacea.

Il processo di digitalizzazione, fatta salva la graduale riapertura degli URP e degli sportelli municipali e dipartimentali per i servizi cosiddetti "indifferibili", è destinato a essere irreversibile; proprio per questo, e in ragione della relativa novità del fenomeno, è necessario predisporre un piano di monitoraggio e analisi dei servizi digitali, individuando per ciascuno di essi una serie di indicatori che consentano, insieme alla rilevazione del gradimento dei cittadini, di misurarne in maniera obiettiva l'efficienza e l'adeguatezza e correggere eventuali criticità.

A fronte di investimenti nelle reti e nell'alfabetizzazione digitale della popolazione e del personale amministrativo, questo processo comporta vantaggi che vanno direttamente a favore dei cittadini – come la riduzione dei tempi di attesa e la possibilità di gestire direttamente le proprie pratiche – e dell'amministrazione, in termini di economicità (semplificazione, dematerializzazione e sburocratizzazione) e capacità di controllo (archiviazione digitale, pagamenti on line, etc.). Indirettamente contribuisce inoltre a ridurre l'impatto ambientale grazie alla riduzione del traffico per raggiungere gli sportelli fisici.



La comunicazione istituzionale di Roma Capitale nei giorni dell'emergenza

Roma Capitale, fin dai primi giorni delle chiusure, ha diffuso attraverso i propri canali web (sito internet e social) una serie di comunicazioni contenenti informazioni e indicazioni utili alla popolazione per gestire l'emergenza, dai servizi di prossimità attivati sui territori alle iniziative culturali, dalla "vetrina delle azioni di solidarietà" ai servizi di sostegno psicologico. L'amministrazione ha inoltre lanciato alcune campagne on line su varie tematiche, per informare sui servizi – la maggior parte dei quali, per via delle chiusure di molti uffici, fruibili solo on line – e facilitarne l'accesso da parte dei cittadini. Per informare la cittadinanza invitando a rimanere in casa, uscendo solo se necessario e rispettando le distanze di sicurezza, Roma Capitale, in collaborazione con il Corpo di Polizia Locale, ha inoltre attivato a partire dal 24 marzo un servizio di messaggistica audio diramata attraverso le pattuglie e i mezzi della protezione civile.

Rappresentazione cronologica e per argomenti. La prima notizia con riferimento al Coronavirus pubblicata sul sito ufficiale di Roma Capitale è del 23 febbraio, quando si informa della sospensione a scopo preventivo dei concorsi a carattere nazionale che si sarebbero dovuti svolgere sul territorio cittadino, come disposto nell'ordinanza sindacale n. 37 emessa lo stesso giorno. Il 27 febbraio si torna a parlare di Coronavirus sul portale istituzionale in merito a una speciale Commissione Mobilità convocata dall'Assessorato alla Città in Movimento per fronteggiare la crisi del settore taxi, il primo a subire le conseguenze indirette della diffusione del Covid-19 in Italia per via del minor afflusso turistico che ha determinato un vero e proprio "crollo delle utenze".

BOX 1 – L'insorgere dell'emergenza Coronavirus in Italia

27 GEN	Audizione del Ministro della Salute in Commissione Affari Sociali sulle iniziative adottate per prevenire la diffusione del Coronavirus	VIDEO
31 GEN	Dichiarazione dello stato di emergenza nazionale, per la durata di sei mesi, a seguito del rapido diffondersi del virus	ATTO
21 FEB	Primo contagio accertato in Italia, a Codogno in provincia di Lodi	
23 FEB	Primo DPCM che introduce "Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19"	ATTO
4 MAR	Firmato il DPCM che decreta la chiusura delle attività didattiche di ogni ordine e grado, la sospensione degli eventi sportivi, delle manifestazioni e degli spettacoli	ATTO
11 MAR	Il Coronavirus, visti i livelli allarmanti di diffusione e gravità, è riconosciuto come "pandemia" dall'Organizzazione Mondiale della Sanità Le misure più restrittive sono estese all'intero paese, tutta l'Italia è zona rossa	ATTO



marzo 2020						
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
						1
2	3	4	5	6	7 Aggiornamenti dal Campidoglio: sanificazione straordinaria dei nidi e scuole dell'infanzia	8
9	10	11 Notizie e aggiornamenti quotidiani sui controlli della PL Roma Capitale	12	13 Attivazione del profilo istituzionale su TikTok	14	15
16	17 Lancio del contest #iononmiannoio	18	19 On line la pagina Io Resto a Casa	20	21 Primo numero dedicato al Coronavirus della rubrica La Sindaca Informa	22
23 Primo numero dedicato al Coronavirus della rubrica Roma Informa	24 Pubblicazione delle Nuove FAQ sull'accesso ai servizi di Roma Capitale	25 Lancio delle iniziative #prontia tornareincampo e #laculturaincasa KIDS	26	27	28	29
30	31					

Tra gli argomenti più ricorrenti nella sezione “Notizie” del portale istituzionale di Roma Capitale nelle prime settimane dell'emergenza rientrano la sicurezza urbana e la sanificazione di strade, scuole, sedi istituzionali e dei veicoli del trasporto pubblico. Nella rubrica settimanale “Aggiornamenti dal Campidoglio”, pubblicata sempre nella sezione Notizie, il 29 febbraio si informa



delle sanificazioni in corso sui mezzi Atac, che l'azienda capitolina ha predisposto a partire dal 25 febbraio; è del 7 marzo la notizia che sono partite le operazioni straordinarie di sanificazione anche nei nidi e nelle scuole dell'infanzia di Roma Capitale. A partire dal 14 marzo, la rubrica sarà quasi interamente dedicata agli aggiornamenti sul Coronavirus. Il tema dei controlli, delle verifiche e delle sanzioni elevate dal Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale ricorre a partire da mercoledì 11 marzo, all'indomani dell'entrata in vigore delle misure più restrittive. Su "Roma Informa", rubrica pubblicata in formato video sul canale ufficiale Youtube "NotizieRoma", il primo numero dedicato al Coronavirus è del 23 marzo. "La Sindaca Informa", rubrica aperiodica pubblicata sul sito di Roma Capitale, esce il 21 marzo dopo un silenzio di oltre due mesi con un'edizione completamente dedicata all'emergenza. Di seguito sono riportate alcune iniziative e campagne on line promosse sul portale e sui canali social di Roma Capitale a sostegno della popolazione.

Io Resto a Casa. La pagina "#IoRestoaCasa: i servizi di Roma Capitale a supporto della cittadinanza", contenente informazioni sui servizi di prossimità, URP, Contact Center 060606, numeri di rilevanza cittadina e territoriale e una guida rapida ai servizi da remoto, è on line sul sito di Roma Capitale dal 19 marzo. I primi municipi ad aver attivato una voce di menu appositamente dedicata all'emergenza Covid-19 (accessibile da Amministrazione - Organizzazione - Articolazione Uffici - Strutture territoriali) sono stati il II, il III, il IV, il VII e il IX, a cui via via si sono aggiunti gli altri. La pagina è curata dal Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità (DPCPO), l'unica altra struttura amministrativa, oltre ai municipi, ad aver attivato sulla propria home page una voce di menu dedicata all'emergenza in corso.

BOX 2 – I canali social di Roma Capitale e l'emergenza

Il Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità (DPCPO) di Roma Capitale gestisce l'intero sistema dei social media istituzionali che si articola su Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube, per oltre 1 milione di follower complessivi. A questi canali, a partire dal 13 marzo, si è aggiunto TikTok, il social di condivisione di brevi clip video popolarissimo tra giovani e giovanissimi, con un profilo aperto su iniziativa dello stesso DPCPO che ha l'obiettivo di avvicinare i ragazzi alla comunicazione istituzionale. Per quanto riguarda in particolare la pagina Facebook, durante il periodo dell'emergenza si segnala un aumento della media dei lettori dei post il cui numero si attesta sui 100mila al giorno.

Roma Aiuta Roma. On line dal 3 aprile, accessibile dalla home page del portale di Roma Capitale attraverso una doppia iconografia, è un unico punto di accesso a tutte le informazioni, numeri utili, provvedimenti di interesse pubblico, ma anche le buone pratiche attivate sul territorio e segnalate dagli stessi cittadini, dalle iniziative culturali al supporto psicologico, dai videoallenamenti da svolgere in casa ai servizi sociali, scolastici e di natura didattica. Nella sezione "Servizi sul territorio" si ha accesso alle pagine allestite dalle redazioni municipali e presenti su tutte le home page dei municipi, con informazioni che vanno dalle consegne a domicilio da parte di farmacie, mercati/supermercati e negozi di prossimità a quelle riguardanti le reti di solidarietà e di volontariato che agiscono sul territorio. Il mini-sito sarà attivo per tutta la durata dell'emergenza.

Nuova "welcome page" del portale istituzionale di Roma Capitale. Dal 24 aprile, accedendo all'indirizzo comune.roma.it, si accede a una pagina che presenta un "albero di navigazione intuitivo e snello", sei bottoni che indirizzano agli argomenti e ai servizi più utili per i cittadini.



Nuove FAQ sull'accesso ai servizi di Roma Capitale. Nell'ambito del progetto URP Roma Innova, il 24 marzo il DPCPO ha pubblicato la nuova sezione di FAQ (Frequently Asked Questions) sull'accesso ai servizi sia on line, sia allo sportello: 80 domande frequenti sui servizi divisi per tematica, dall'ambiente alle multe, dal sociale all'anagrafico e così via, alle quali si risponde "con un linguaggio semplice" per circoscrivere argomenti di interesse pratico, con riferimenti a link utili e modulistica, e consentire una modalità rapida di accesso alle informazioni anche a chi ha poca familiarità con i dispositivi e le tecnologie digitali (www.comune.roma.it/web/it/faq-urp.page).

Roma Riparte. È una nuova sezione del portale, on line dal 12 maggio, dove sono raccolte tutte le informazioni utili per le fasi delle progressive riaperture su trasporti e viabilità, sportelli al pubblico, commercio, turismo, sostegni, scuole, rifiuti, aree verdi e altri servizi. La pagina è contenuta all'interno del mini-sito Roma Aiuta Roma e lo andrà gradualmente a sostituire.

BOX 3 – Roma in un censimento internazionale delle buone pratiche

Roma Aiuta Roma e le Nuove FAQ sono due iniziative digitali dell'amministrazione capitolina censite da Open Government Partnership (OGP) in un catalogo di buone pratiche messe in atto nei paesi di tutto il mondo a supporto della comunità ([Collecting Open Government Approaches to Covid-19](#)). Altri riconoscimenti alle istituzioni locali italiane vanno alla Regione Lazio per il servizio "Lazio Doctor" e al Comune di Milano per l'approccio partecipativo nella stesura delle Linee guida delle azioni da intraprendere nella ripartenza.

OGP è un'organizzazione che riunisce leader e rappresentanti della società civile di 78 paesi e 20 amministrazioni locali e di cui l'Italia è partner internazionale; fondata nel 2011, ha l'obiettivo di promuovere una governance responsabile secondo i principi di trasparenza, partecipazione e inclusività.

Roma Capitale per i giovani. Fin dalle prime settimane dell'emergenza Roma Capitale, attraverso il sito e i social media, ha lanciato diverse iniziative rivolte soprattutto a ragazze e ragazzi: #prontiatornareincampo è una campagna di comunicazione social lanciata il 25 marzo nell'ambito del progetto "Giovani in Campo", promosso da Roma Capitale, Assessorato alla Persona Scuola e Comunità Solidale, e dal Dipartimento Politiche Sociali, Direzione Salute e Benessere, realizzato dalla Fondazione Roma Solidale. Le partite che si sarebbero dovute giocare in campo si "trasferiscono" sul web includendo anche sezioni di didattica a distanza su tematiche quali bullismo, sessismo e razzismo. #iononmiannoio è un contest sulle attività da svolgere in casa, nel rispetto delle misure di contenimento dell'epidemia, lanciato il 17 marzo. #laculturaincasaKIDS è la versione junior dell'offerta digitale proposta dalle istituzioni culturali di Roma Capitale, attiva dal 25 marzo.

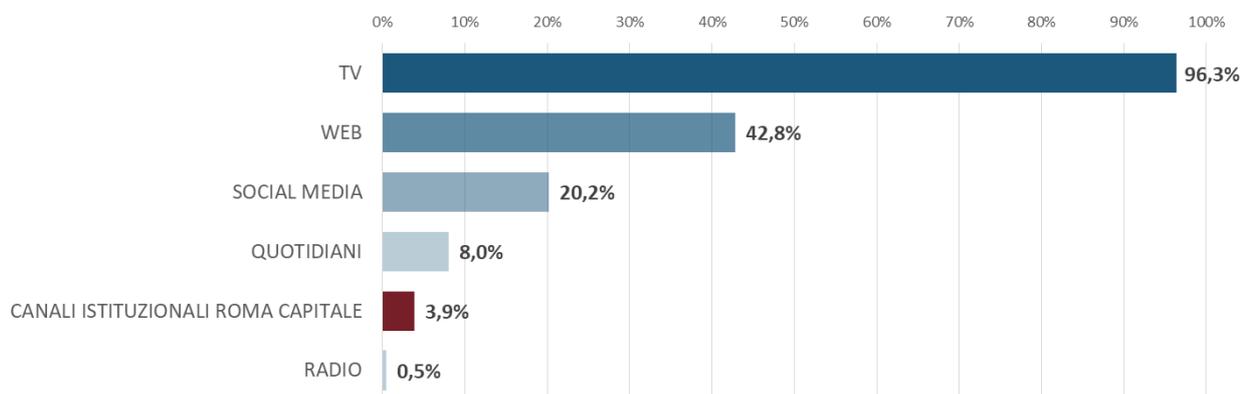
La comunicazione istituzionale di Roma Capitale e la percezione dei cittadini

Nell'ambito della prima fase di una indagine sulla percezione dei servizi pubblici locali a Roma durante l'emergenza sanitaria (condotta con metodo CATI dal 16 al 23 marzo), emerge che i romani si sono tenuti aggiornati sulle norme, i comportamenti da seguire e le limitazioni imposte durante la chiusura principalmente attraverso la televisione (96,3%), meno della metà del campione ha dichiarato di essersi informato attraverso il web (42,8%) mentre i social media sono stati utilizzati



come fonte di informazione in poco più del 20% dei casi. I canali istituzionali di Roma Capitale sono stati consultati da circa il 4% degli intervistati (Figura 1).

Figura 1. Attraverso quali dei seguenti canali si informa sugli aggiornamenti normativi, i comportamenti da seguire e le limitazioni imposte in particolare a Roma in questo periodo di emergenza sanitaria?

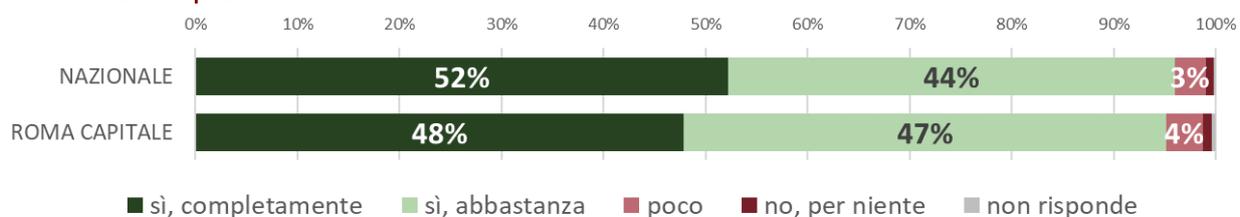


Base Fase 1: 1.001; valore percentuale sul totale dei rispondenti.

Fonte: ACOS, PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 16-23 MARZO 2020.

Sempre nelle prime settimane delle chiusure, la quasi totalità (95%) dello stesso campione ritiene comunque che la comunicazione istituzionale di Roma Capitale circa le disposizioni emergenziali sia stata molto (47,9%) o abbastanza (47,3%) chiara, aggiornata e tempestiva. Rispetto alla comunicazione nazionale, che nella stessa indagine ha registrato una percentuale di molto (52,2%) e abbastanza soddisfatti (43,7%) altrettanto alta, lo scostamento è di un solo punto percentuale (Figura 2). La scarsa conoscenza e utilizzo dei canali informativi di Roma Capitale, come emerge dalla Figura 1, sembrano discordare con l'elevato apprezzamento della comunicazione istituzionale capitolina in generale espresso dallo stesso campione. A questo apparente controsenso può rispondere il fatto che le diverse iniziative di informazione offerte alla popolazione, in particolare sull'accesso e la fruizione dei servizi on line, sono state oggetto di una campagna di comunicazione, realizzata in diverse fasi, diffusa non solo attraverso i canali digitali, ma, allo scopo di raggiungere diversi target di riferimento nei vari momenti di vita quotidiana, anche per le strade (con l'affissione di 1.000 manifesti in tutta la città), sui mezzi di trasporto (3.000 manifesti sottotetto e 800 retrobus) e via radio, con notiziari e interviste dedicate su Radio Metro, Radio Subasio, Radio Antenna 1, Radio Rock.

Figura 2. Ritiene che la comunicazione istituzionale sia stata adeguatamente tempestiva, aggiornata e comprensibile?



Fase 1, Base: 1.011

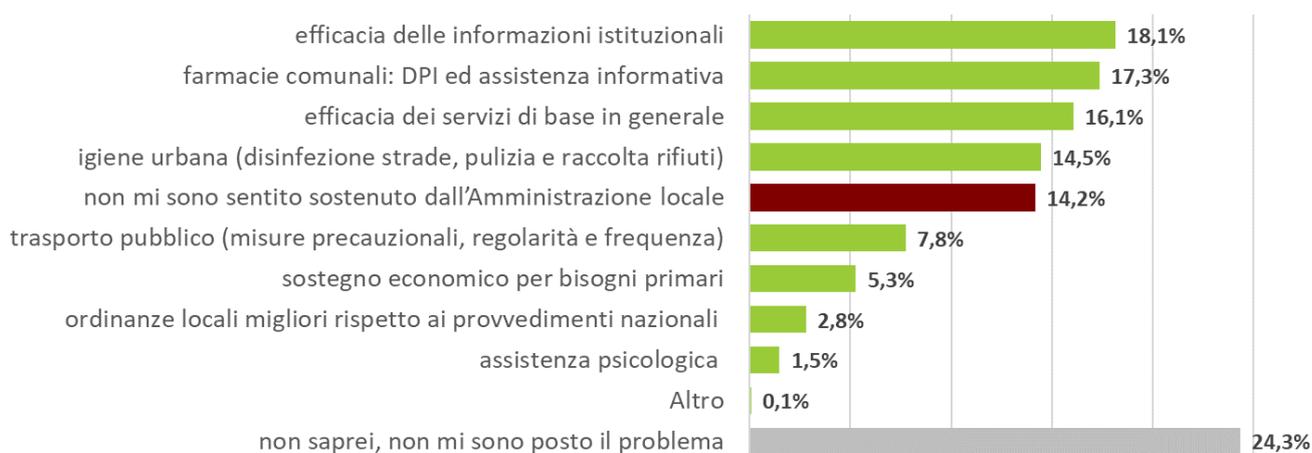
Domande: Ritiene che la comunicazione istituzionale nazionale sia stata adeguatamente tempestiva, aggiornata e comprensibile?; Ritiene che rispetto alle disposizioni emergenziali, la comunicazione istituzionale di Roma Capitale sia stata adeguatamente tempestiva, aggiornata e comprensibile?

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



I risultati della seconda fase dell'indagine "Percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza sanitaria" (18-23 maggio) convalidano l'apprezzamento da parte degli utenti per la comunicazione istituzionale di Roma Capitale durante l'intero periodo emergenziale: con oltre il 18% di risposte, l'efficacia delle informazioni istituzionali è il più votato tra gli aspetti per i quali i cittadini si sono sentiti maggiormente sostenuti dall'Amministrazione nel difficile periodo delle chiusure – seguono le farmacie comunali, i servizi di base in generale e le condizioni dell'igiene urbana. L'11,6% del campione, tuttavia, ha dichiarato di non essersi sentito affatto sostenuto dall'Amministrazione (Figura 3).

Figura 3. Indichi per favore fra i seguenti aspetti, quelli per cui si è sentito sostenuto dall'Amministrazione capitolina in questo periodo



Fase 2, Base: 1.003 rispondenti, risposte multiple (1.223 risposte)

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



Digitalizzazione dei servizi

L'improvviso insorgere della pandemia, insieme alla necessità di ridurre al minimo gli spostamenti sul territorio e contestualmente alla chiusura di molti sportelli fisici durante la Fase 1, ha prodotto negli ultimi tre mesi un'importante accelerazione del processo di digitalizzazione dei servizi a Roma.

L'incremento dei servizi disponibili on line, infatti, insieme a una strategia comunicativa che punta a raggiungere la più ampia utenza per incentivarne – e semplificarne – l'utilizzo, è una delle misure individuate dall'amministrazione capitolina proprio per far fronte all'emergenza.

BOX 4 – Gli step della digitalizzazione

Urbanistica. Da maggio 2016, le comunicazioni di inizio lavori possono essere presentate solo in via telematica mediante la piattaforma SUET (Sportello Unico per l'Edilizia Telematica). Dal 30 ottobre 2018 è on line la NIC (Nuova Infrastruttura Cartografica), una piattaforma digitale per consultare dati e informazioni territoriali su diverse tematiche (ambiente, cultura, servizi, mobilità). Dal 1° novembre 2019 gli sportelli al pubblico dell'Ufficio di Scopo Condoni sono sostituiti da un URP completamente digitale che comprende il SID (Servizio Informazioni Digitale) e un indirizzo di posta elettronica dove inviare la documentazione che prova la titolarità a ritirare la concessione. Il 5 febbraio 2020 viene pubblicato on line il Registro degli immobili in housing sociale suddivisi per municipi, che consente di accedere alle principali informazioni sulle abitazioni disponibili (ubicazione, superficie, identificativo catastale). Il 20 aprile 2020, a seguito della chiusura al pubblico degli uffici del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica, vengono attivate nuove caselle e-mail per ricevere informazioni sulle procedure da seguire per le attività relative ad agibilità e abbattimento di barriere architettoniche. Dal 30 aprile 2020, nell'ambito delle misure di contrasto al Covid-19, tutti i servizi del DIPAU sono disponibili on line. Da maggio 2020 è in corso una riorganizzazione delle modalità di accesso e fruizione dei servizi on line nel settore edilizio attraverso la piattaforma SUE (Servizi Unificati per l'Edilizia) che semplifica la trasmissione delle istanze e consente la gestione telematica dei pagamenti.

Scuola. A partire da novembre 2019, le iscrizioni ai nidi e alle scuole dell'infanzia di Roma Capitale e i pagamenti delle quote contributive relative alla refezione e al trasporto scolastico sono eseguibili esclusivamente in modalità digitale. Sempre da novembre 2019, è avviata in modalità esclusivamente on line anche la rinuncia alla riconferma del posto per il proprio figlio/figlia nelle scuole dell'infanzia.

Anagrafica. Dal 1° giugno 2020, i certificati anagrafici sono disponibili esclusivamente on line, con la possibilità di richiedere la copia cartacea presso gli Uffici Postali e le edicole aderenti alla rete "Certificati in edicola".

App IO. Roma Capitale, ad aprile 2020, ha aderito all'App IO di PagoPA, che integra i servizi erogati dallo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e dal SUET. L'applicazione, avviata ad aprile 2018, è ancora in fase di test.

Casa Digitale del Cittadino. Questo iter era stato avviato in maniera strutturale già nel 2017 con la realizzazione della "Casa Digitale del Cittadino", un punto unico di accesso virtuale ai servizi, alle informazioni e ai processi partecipativi dell'amministrazione che rientra nelle azioni previste



dall'Agenda Digitale di Roma Capitale 2016-2021 nell'ambito del Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020" (PON Metro).

Nel dicembre 2018, allo scopo di migliorare il progetto sulla base delle esigenze e delle aspettative degli utenti, è stato proposto sul portale di Roma Capitale un questionario on line (periodo di consultazione 5 ottobre-9 novembre 2018) dal quale è emerso che la semplificazione – delle procedure, della grafica e del linguaggio, della modulistica, della navigazione – è il tema prioritario per l'accesso ai servizi digitali, ma anche la richiesta di un'integrazione multi-ente con i servizi erogati dalle società partecipate di Roma Capitale, oltre che dai Municipi (cfr. il Report Questionario on line sui servizi della nuova Casa Digitale del Cittadino, Dipartimento Trasformazione Digitale, dicembre 2018).

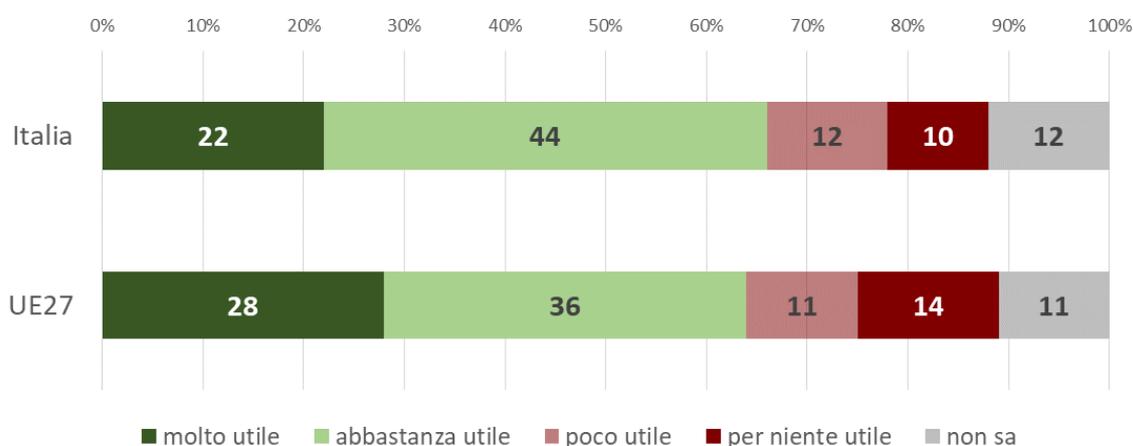
A questo proposito, è stata realizzata una piattaforma strutturata e condivisa che si basa su un "approccio multicanale", coniugando l'esperienza della Casa Digitale con quella del CRM (Customer Relationship Management, "gestione delle relazioni con i clienti"), nell'ambito del piano strategico Roma Smart City le cui linee tecniche di indirizzo sono state di recente approvate dalla Giunta Capitolina (Memoria GC n. 4 del 31 gennaio 2020).

Questo nuovo contenitore digitale, on line dal 3 luglio 2020, si chiama Roma Innovation e comprende anche il progetto sperimentale Smart Citizen Wallet, un'app utilizzabile dai cittadini che, attraverso un meccanismo di premialità, incentiva comportamenti virtuosi e sostenibili.

Accesso ai servizi. Ai servizi on line di Roma Capitale è possibile accedere tramite identità digitale (SPID), Carta Nazionale dei Servizi (CNS), Carta di Identità Elettronica (CIE) e, fino al 31 dicembre 2020, attraverso le credenziali di accesso rilasciate da Roma Capitale al momento della registrazione al portale (codice fiscale, password).

Secondo un sondaggio condotto per la Commissione Europea e pubblicato a dicembre 2019, il possesso di un identificativo digitale unico per l'accesso ai servizi on line è risultato essere molto/abbastanza utile per il 66% degli intervistati (Figura 4).

Figura 4. Quanto sarebbe utile per lei avere un unico ID digitale sicuro che funzioni per tutti i servizi on line (pubblici e privati) e le dia il controllo sull'uso dei suoi dati? (%)



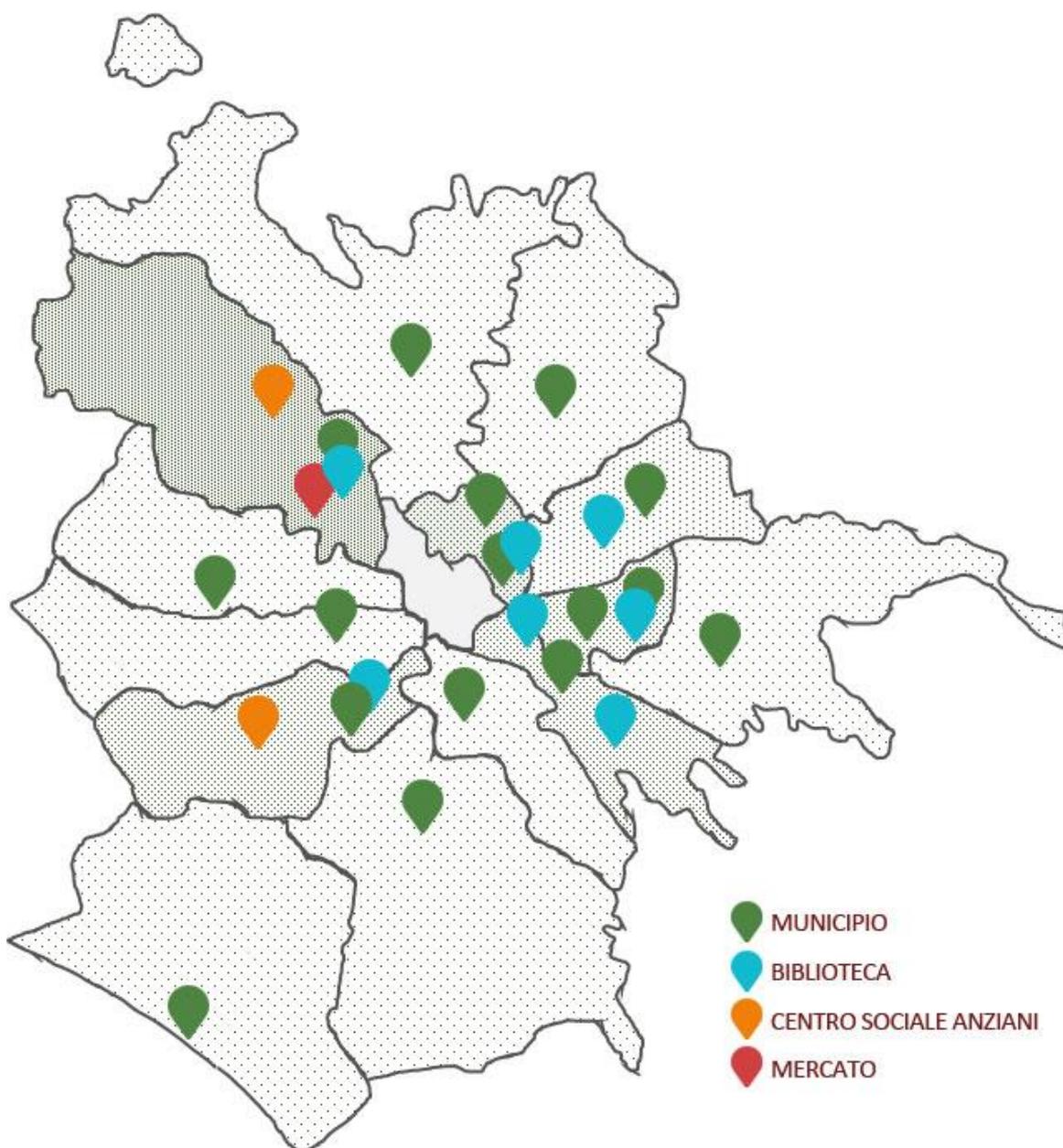
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI EUROBAROMETRO SPECIALE 503 "L'IMPATTO DELLA DIGITALIZZAZIONE SULLA VITA QUOTIDIANA", DICEMBRE 2019.



La semplificazione delle procedure grazie all'ausilio degli strumenti informatici rappresenta ormai una necessità per la pubblica amministrazione, sia per ridurre i tempi e i costi dei processi, sia per offrire una maggiore efficienza e qualità dei servizi, nonché trasparenza e partecipazione per i cittadini.

L'ostacolo principale rimane ancora il divario digitale ovvero la disuguaglianza, per alcune categorie sociali e anagrafiche, nell'accesso e nell'utilizzo delle tecnologie, per colmare il quale Roma Capitale ha attivato una rete di PRoF (Punti Roma Facile), spazi assistiti e gratuiti dove i cittadini possono recarsi per navigare, cercare informazioni, pagare bollettini e accedere ai servizi digitali – 26 in tutta la città, l'ultimo dei quali è stato inaugurato a Ottavia lo scorso 3 febbraio (Figura 5).

Figura 5. Punti Roma Facile, distribuzione per Municipi



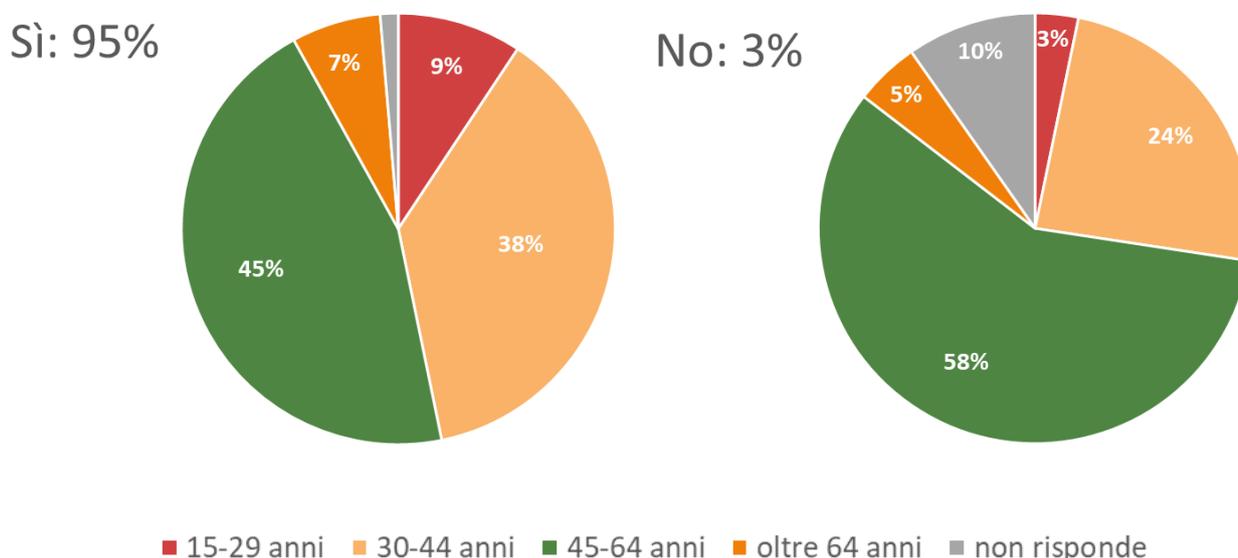
MUN.	INDIRIZZO	SEDE	QUARTIERE
II	via Goito 35	Municipio	XX Settembre
II	via Dire Daua 11	Municipio	Trieste
II	via Tiburtina 113	Biblioteca T. De Mauro	S. Lorenzo
III	via Fracchia 45	Municipio	Monte Sacro Alto/Talenti
IV	via Tiburtina 1163	Municipio	San Basilio
IV	via Grotta di Gregna 37	Biblioteca Vaccheria Nardi	Tiburtino Sud
V	via Prenestina 510	Municipio	Centocelle
V	via Torre Annunziata 1	Municipio	Gordiani
V	via Tovaglieri 237a	Biblioteca Gianni Rodari	Tor Tre Teste
VI	via Cambellotti 11	Municipio	Torre Angela
VII	via Fortifiocca 71	Municipio	Latino
VII	via La Spezia 21	Biblioteca Nelson Mandela	Tuscolano Sud
VII	via Tuscolana 1111	Biblioteca Raffaello	Don Bosco
VIII	via Benedetto Croce 50	Municipio	Tormarancia
IX	via Ignazio Silone	Municipio	Laurentino
X	viale del Lido 6	Municipio	Ostia Sud
XI	via Montalcini 1	Municipio	Portuense
XI	via Cardano 135	Biblioteca Guglielmo Marconi	Marconi
XI	largo Quadrelli 5	Centro Sociale Anziani	Corviale
XII	via Fabiola 14	Municipio	Gianicolense
XIII	via Aurelia 470	Municipio	Val Cannuta
XIV	piazza S. Maria della Pietà	Municipio	S. Maria della Pietà
XIV	piazza S. Iginio Papa	Mercato	Primavalle
XIV	via Trionfale 11556	Centro Sociale Anziani	Ottavia
XIV	via della Pineta Sacchetti 78	Biblioteca Casa del Parco	Medaglie d'Oro
XV	via Flaminia 872	Municipio	Grotta Rossa Est

La digitalizzazione dei servizi e la percezione dei cittadini

Nelle Figure 6 e 7 viene mostrata la composizione anagrafica dei sottocampioni che si sono dichiarati rispettivamente favorevoli (oltre il 95% degli intervistati) e contrari a una maggiore digitalizzazione dei servizi, come risultato dal sondaggio on line “Le misure per la progressiva riapertura” condotto dall’Agenzia tra il 28 aprile e il 9 maggio 2020: in entrambi i casi la fascia d’età maggiormente rappresentata è quella dai 45 ai 64 anni, con una maggiore incidenza per i contrari (58%). Tra questi, tuttavia, si registra una minore rappresentatività delle fasce più giovani: solo il 3% tra i 15 e i 29 anni è contrario, così come i 30-44enni rappresentano un 24%, mentre tra i favorevoli i 15-29enni sono il 9%.



Figure 6 e 7. Sarebbe favorevole a una maggiore digitalizzazione dei servizi al pubblico per evitare le code negli uffici e/o gestire le code tramite appuntamento? *Composizione anagrafica dei sottocampioni*



Sondaggio Riaperture, Base: 1.801.

Nota: il 2% non ha preso posizione rispondendo "non saprei".

ONTE: ACOS, SONDAGGIO ONLINE, LE MISURE PER LA PROGRESSIVA RIAPERTURA, 28 APRILE-9 MAGGIO 2020.

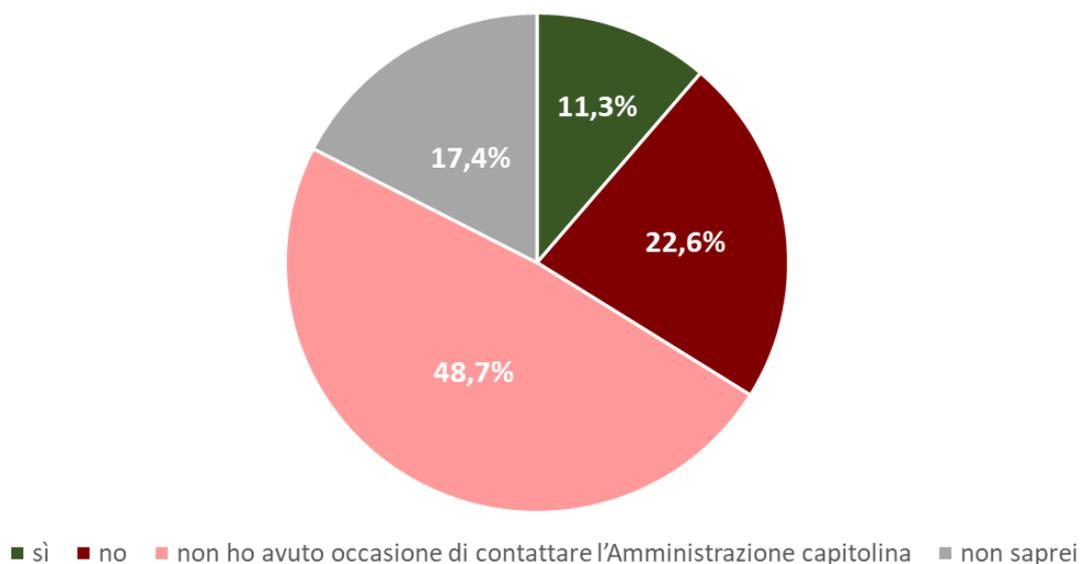
Nella tabella seguente si propone un prospetto sintetico dei servizi fruibili on line divisi per aree tematiche, come presentati sulla pagina dedicata ai servizi digitali accessibile dalla home del portale di Roma Capitale e pubblicata il 26 giugno 2020. La mappatura dei servizi digitali di Roma Capitale, la loro evoluzione durante i mesi dell'emergenza, la rilevazione della qualità erogata – attraverso l'individuazione di indicatori specifici – e percepita dall'utenza insieme all'analisi di ulteriori sviluppi sono oggetto di un progetto di ricerca che l'amministrazione sta predisponendo proprio in questi mesi.

CATEGORIA	N. SERVIZI	DESCRIZIONE
Scuola	15	Iscrizione ai nidi e alle scuole dell'infanzia; pagamento tributi per refezione e trasporto scolastico; domanda borsa di studio digitale; gestione buoni libro ...
Commercio e impresa	1	Sportello unico attività produttive (SUAP) – comprende SUAR (Sportello unico attività ricettive) e SUAS (Sportello unico attività sportive)
Casa e urbanistica	2	Servizi unificati per l'edilizia (SUE) – comprende comunicazione inizio lavori, procedure di condono, consultazione archivio agibilità, accesso agli archivi digitali (SIPRE); consultazione aree soggette a esproprio
Tributi e contravvenzioni	8	IMU/TASI, contravvenzioni, contributi di soggiorno ...
Anagrafe e servizi civici	12	Cambi di residenza, pubblicazioni di matrimonio, certificati anagrafici e di stato civile, iscrizione alle liste di scrutatori/presidenti di seggio elettorale e giudici popolari ...
Cultura	2	Accesso ai servizi delle Biblioteche di Roma; autorizzazioni pubblico spettacolo



I risultati dell'indagine condotta dall'ACoS, "Percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza sanitaria", Fase 2 (18-23 maggio 2020), mostrano che la percentuale dei cittadini che negli ultimi 12 mesi *non* hanno avuto occasione di contattare l'amministrazione capitolina è piuttosto elevata, e sfiora quasi la metà degli intervistati (48%). Tra coloro che ne hanno avuto l'occasione, resta ancora alta la percentuale di quelli che non hanno riscontrato una maggiore semplicità nelle procedure: 23% rispetto a un 11% che, al contrario, ha risposto positivamente (Figura 8).

FIGURA 8. Secondo il suo parere, nell'ultimo anno i canali e le procedure per richiedere servizi e autorizzazioni all'Amministrazione capitolina sono diventati più semplici ed efficaci?



Emergenza 2, Base: 1.003.

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

