

# Le criticità dei principali servizi pubblici locali a Roma

L'opinione dei romani  
sui Servizi On Line

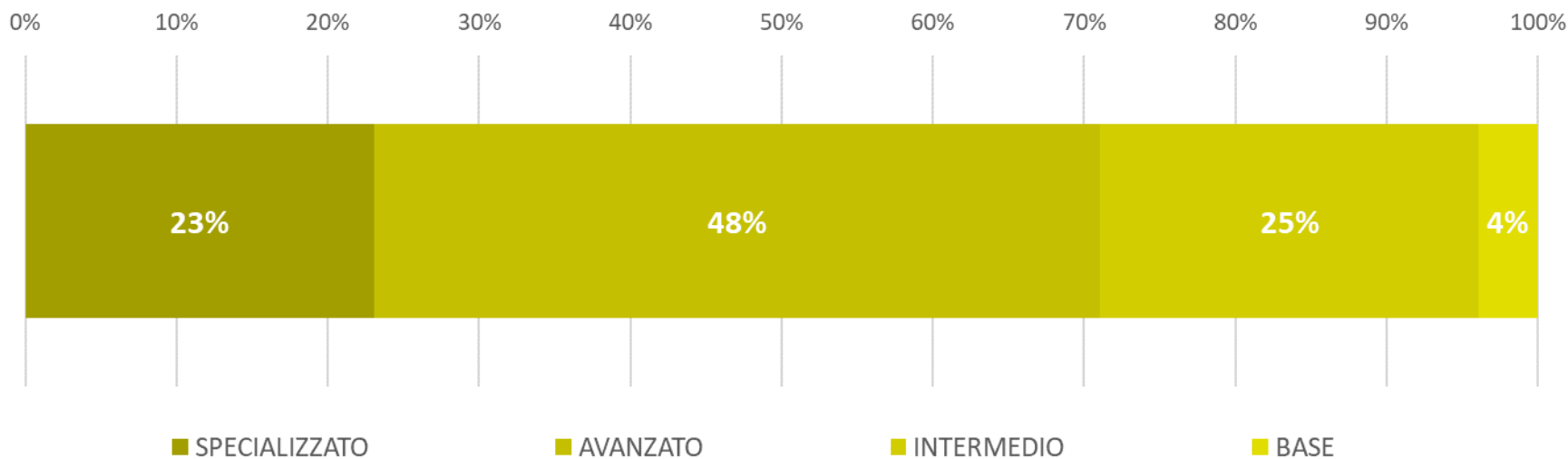
*Sondaggio on line*



SETTEMBRE 2021

# Competenze digitali

Come definirebbe il suo livello di competenze digitali?

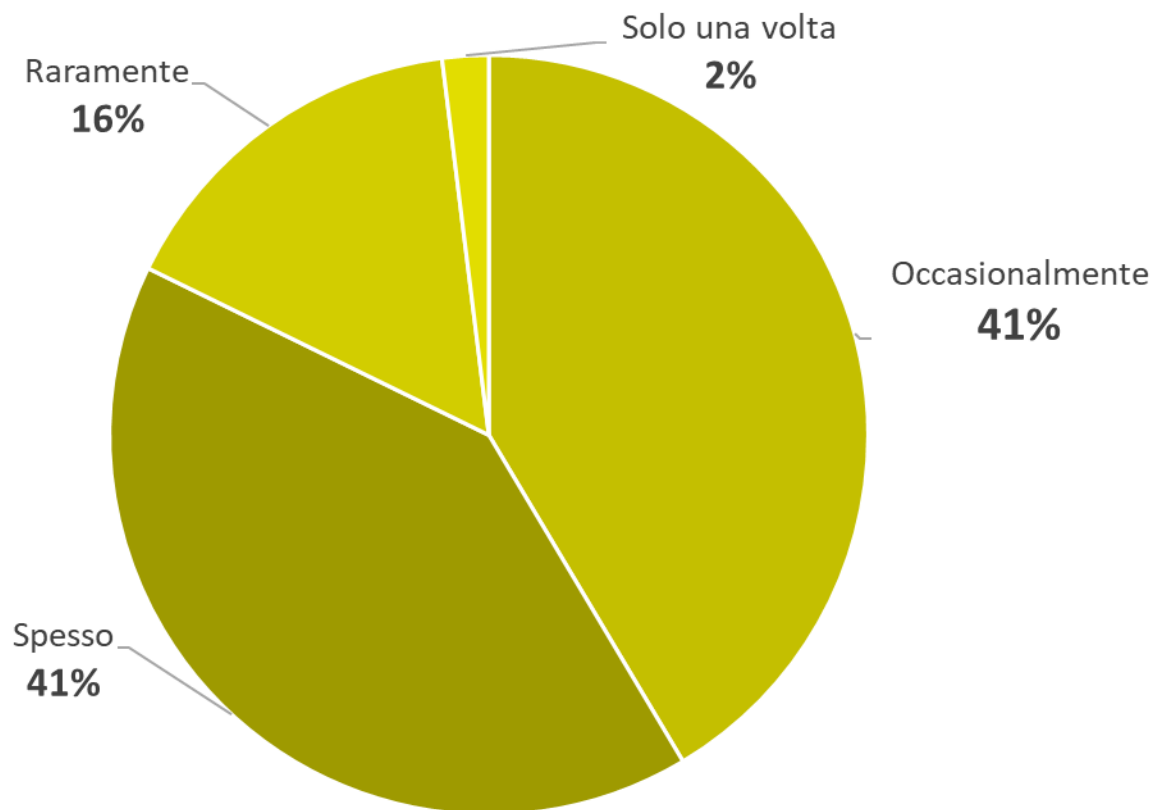


BASE RISPONDENTI: 152  
Fonte: ACoS



# Frequenza di utilizzo

Con quale frequenza utilizza i Servizi On Line di Roma Capitale?



BASE RISPONDENTI: 152

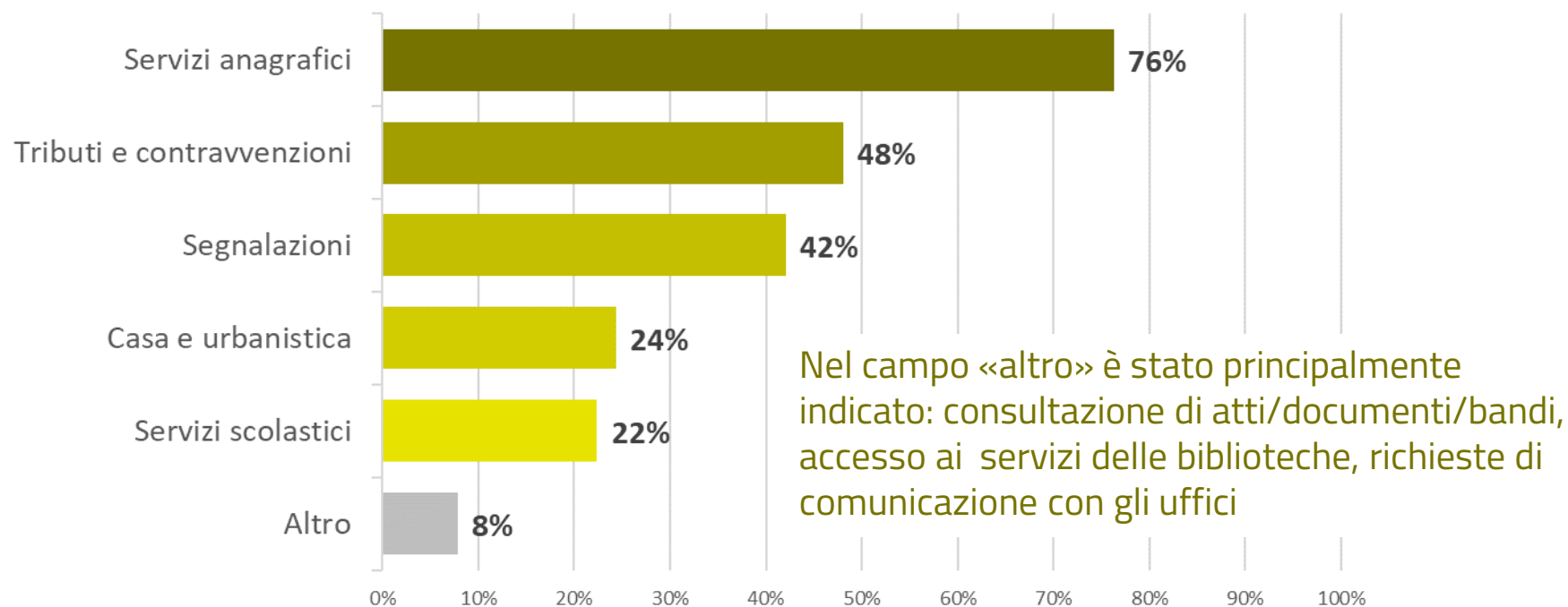
Fonte: ACoS

*Nota: il sondaggio è stato rivolto a chi ha utilizzato i servizi on line di Roma Capitale almeno una volta.*



# Servizi on line più utilizzati

Quali servizi on line di Roma Capitale ha utilizzato?

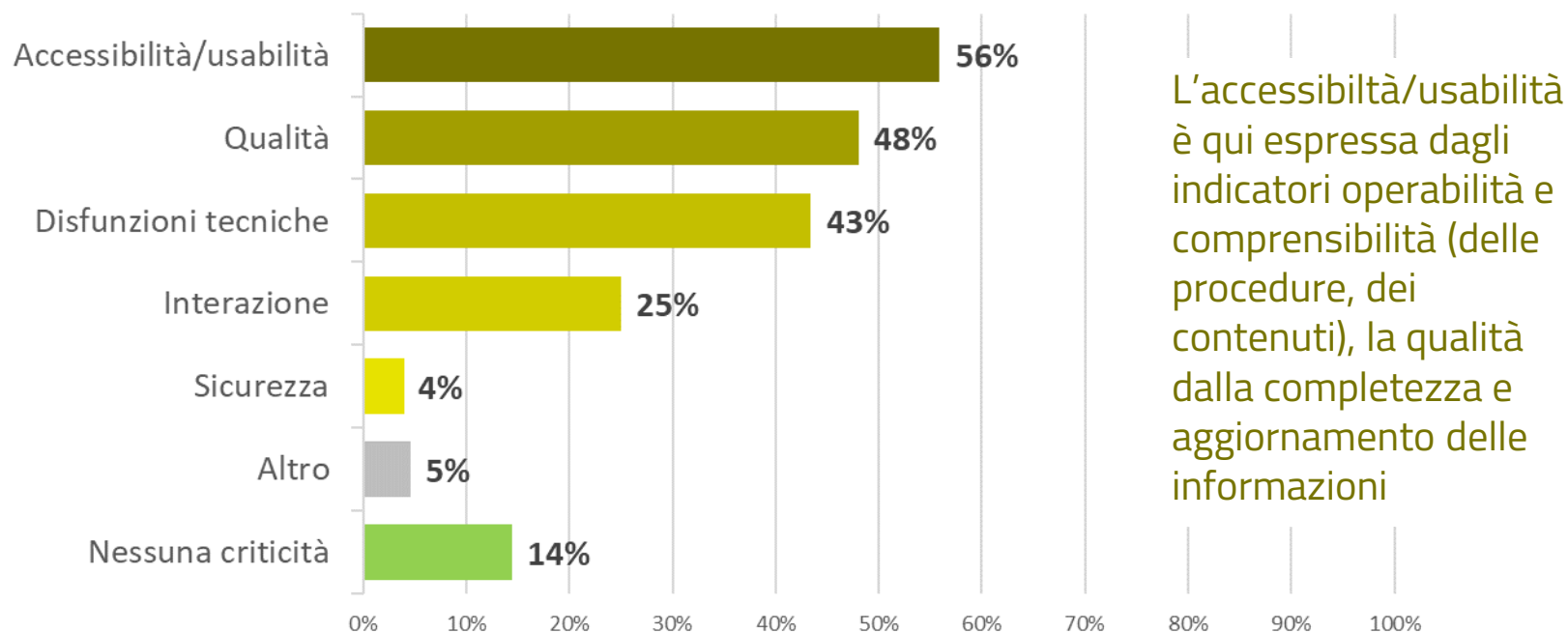


BASE RISPONDENTI: 152  
RISPOSTE MULTIPLE: 336  
Fonte: ACoS



# Criticità dei servizi on line

Quali aspetti critici riscontra nell'utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale?



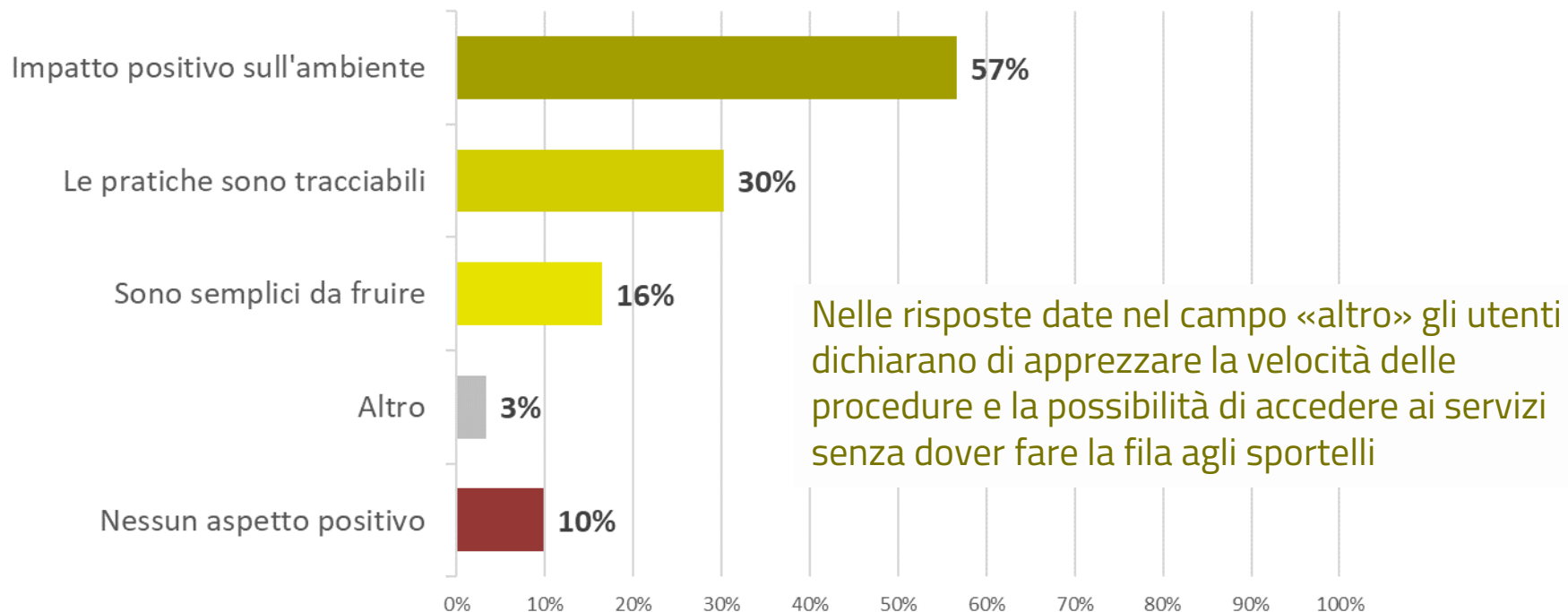
Nel campo «altro» gli utenti hanno indicato nella maggior parte dei casi criticità legate al sistema di segnalazione, ritenuto farraginoso e dispersivo. Se ne sottolinea inoltre la mancanza di riscontro per il cittadino

BASE RISPONDENTI: 152  
RISPOSTE MULTIPLE: 297  
Fonte: ACoS



# Aspetti positivi dei servizi on line

Quali aspetti positivi riscontra nell'utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale?

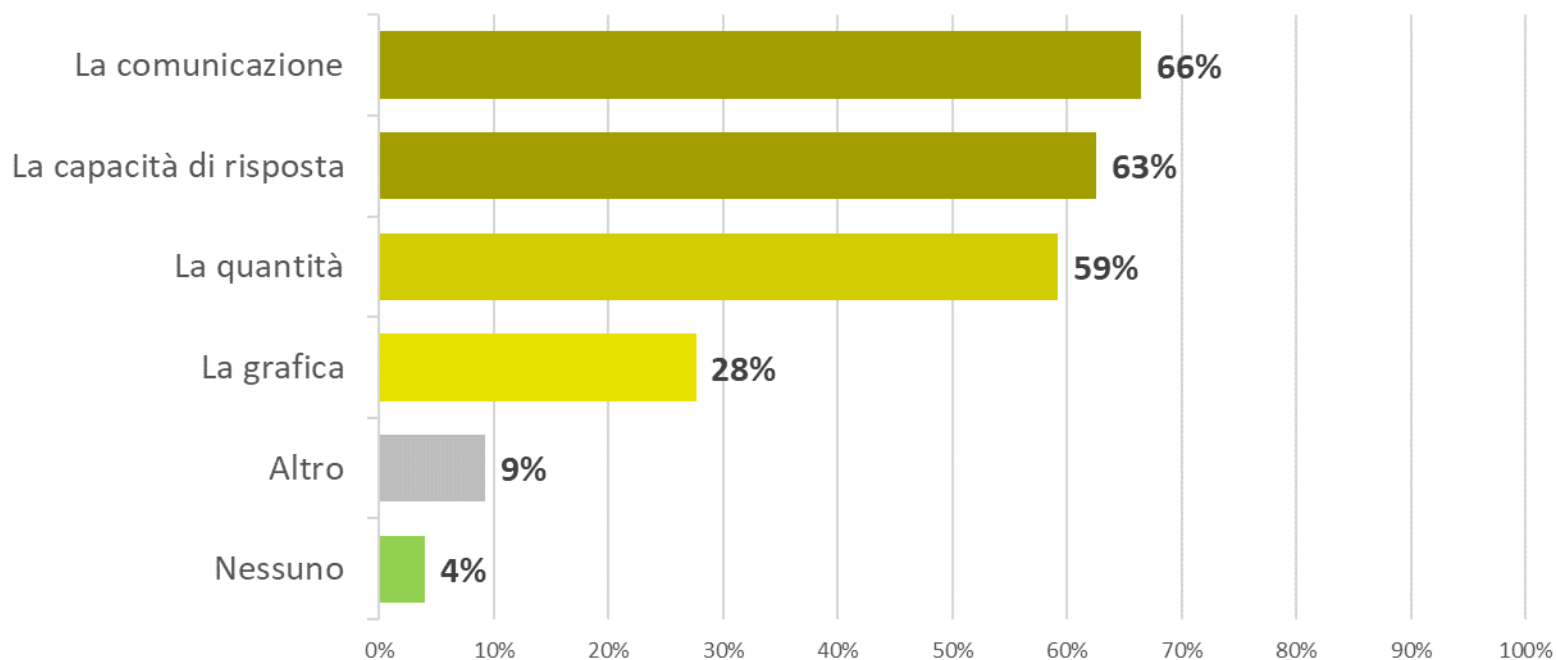


BASE RISPONDENTI: 152  
RISPOSTE MULTIPLE: 177  
Fonte: ACoS



# Aspetti dei servizi on line da migliorare

Quali tra questi altri aspetti ritiene che Roma Capitale dovrebbe migliorare nell'erogazione dei servizi on line?



BASE RISPONDENTI: 152  
RISPOSTE MULTIPLE: 348  
Fonte: ACoS



# Criticità e proposte sui servizi on line di Roma Capitale: le risposte spontanee

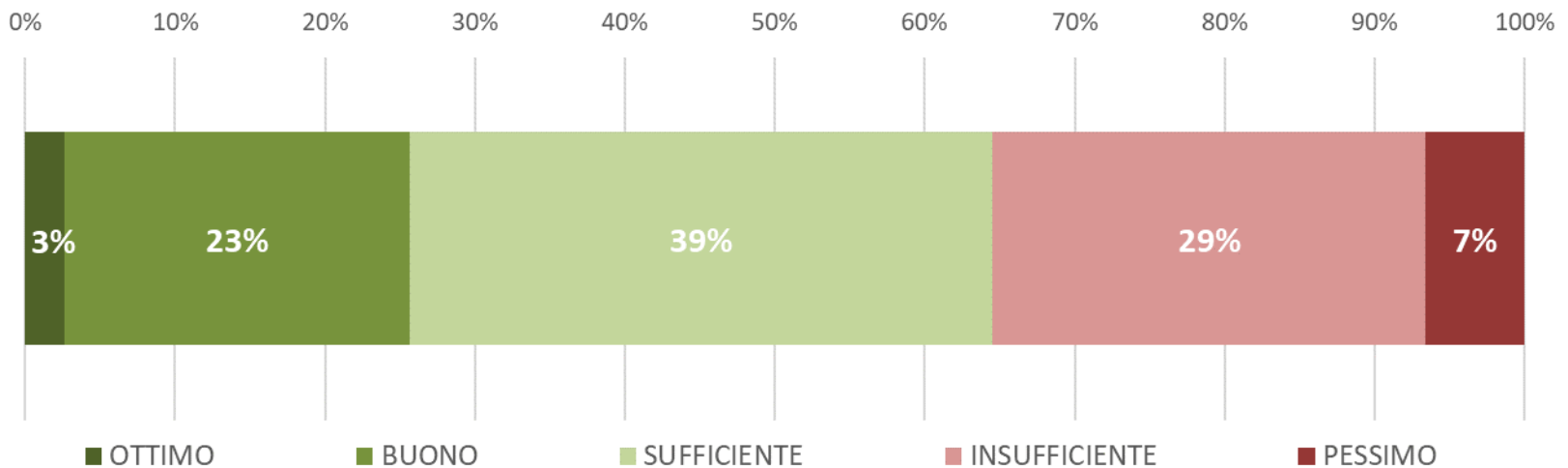
- Rendere disponibili **più dati aperti**
- Trasformare MyRhome in **una app facilmente usabile** con feedback al cittadino
- La **nuova release** del webserver ha complicato ulteriormente le procedure
- Difficoltà nel **reperire informazioni** sul sito istituzionale
- Da migliorare l'**esperienza utente**
- Chiarezza e **coerenza** tra l'informazione data e la realtà del servizio
- **Supporto tecnico adeguato** in caso di errori di sistema
- Nel sistema di segnalazione **non funziona più la mappa**
- Maggiore **semplificazione** dei sistemi
- Integrare in **un unico ambiente** tutti i servizi on line, anche delle partecipate





# Valutazione degli utenti sui servizi on line

In generale, in base alla sua esperienza, quale giudizio darebbe ai servizi on line di Roma Capitale?



BASE RISPONDENTI: 152

Fonte: ACoS



# Nota metodologica

Il sondaggio è stato pubblicato sul sito dell'ACoS [www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it) ed è rimasto on line dal 20 maggio al 2 agosto 2021, raccogliendo un totale di 152 interviste.

Il questionario è stato specificamente rivolto a chi ha utilizzato i servizi on line di Roma Capitale almeno una volta.

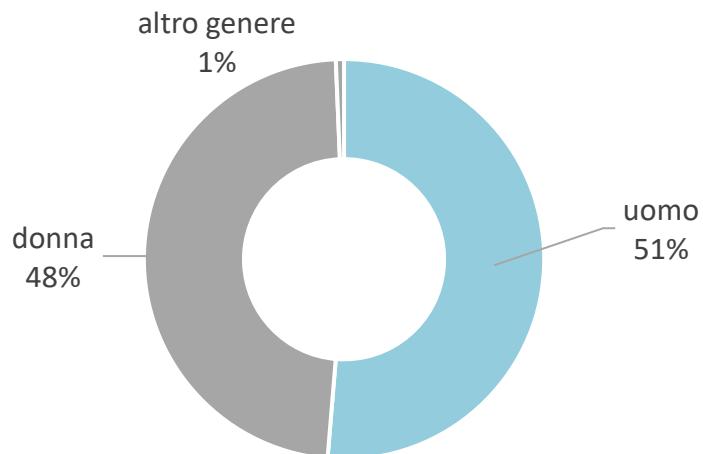
Il campione, NON rappresentativo della popolazione romana, è costituito principalmente da persone con competenze digitali medio-elevate e va dai 20 agli 82 anni, con un'età media di 50 anni.

Fonte: ACoS

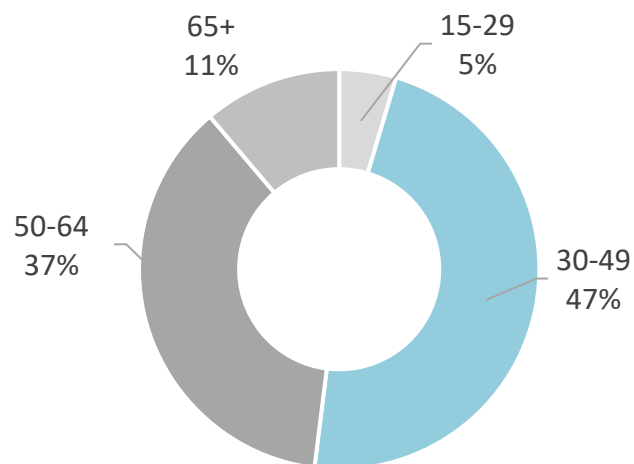


# Composizione del campione

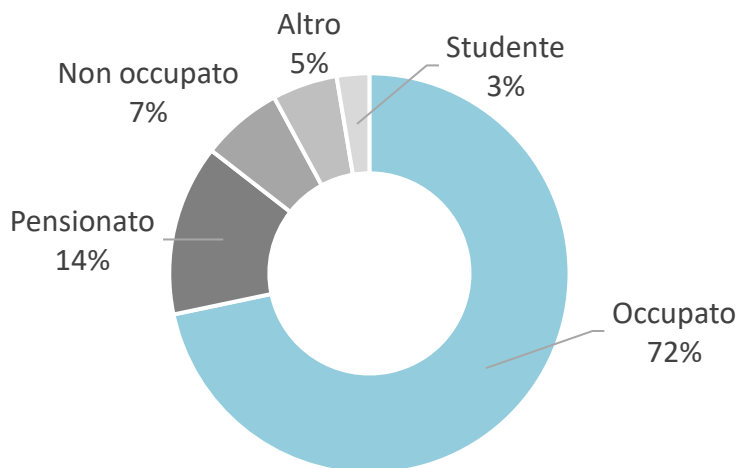
## GENERE



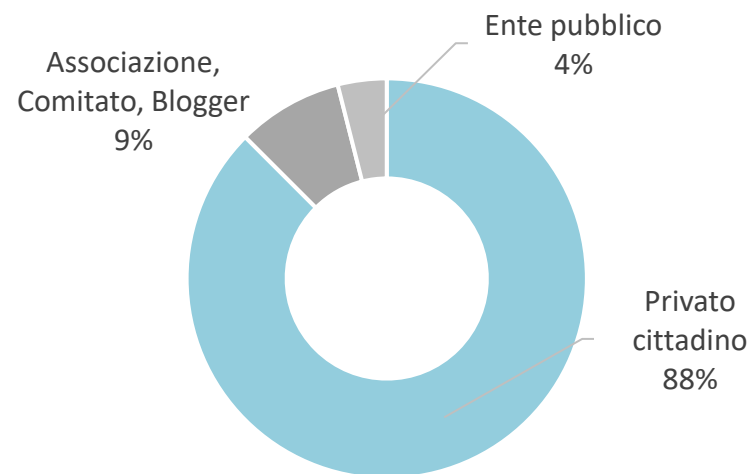
## CLASSE D'ETÀ (ETÀ MEDIA 50)



## CONDIZIONE LAVORATIVA



## CATEGORIA



BASE: 152  
Fonte: ACoS





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

[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it) / [info@agenzia.roma.it](mailto:info@agenzia.roma.it)