

ROMA



Dipartimento Comunicazione

Ufficio gestione e sviluppo della comunicazione on line sul dominio istituzionale

NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE

***Documento di sintesi dei risultati
della prima fase della consultazione pubblica
tenutasi dal 1 giugno al 10 luglio 2017***

Premessa

Il documento sintetizza i risultati della prima fase della consultazione online (1° giugno -10 luglio) attraverso un'attenta analisi dei dati strutturati e quelli a testo libero (commenti aperti).

L'Amministrazione, attraverso la consultazione pubblica, ha chiesto ai cittadini identificati di formulare:

- una valutazione d'importanza in merito alle future sezioni del nuovo portale, già identificate nel prototipo on line liberamente consultabile a partire dal 1° giugno 2017;
- idee e suggerimenti in ordine ad eventuali nuovi contenuti/servizi per ogni Macro Area (Amministrazione, Servizi e info pratiche, Attualità, Partecipa, Contatti).

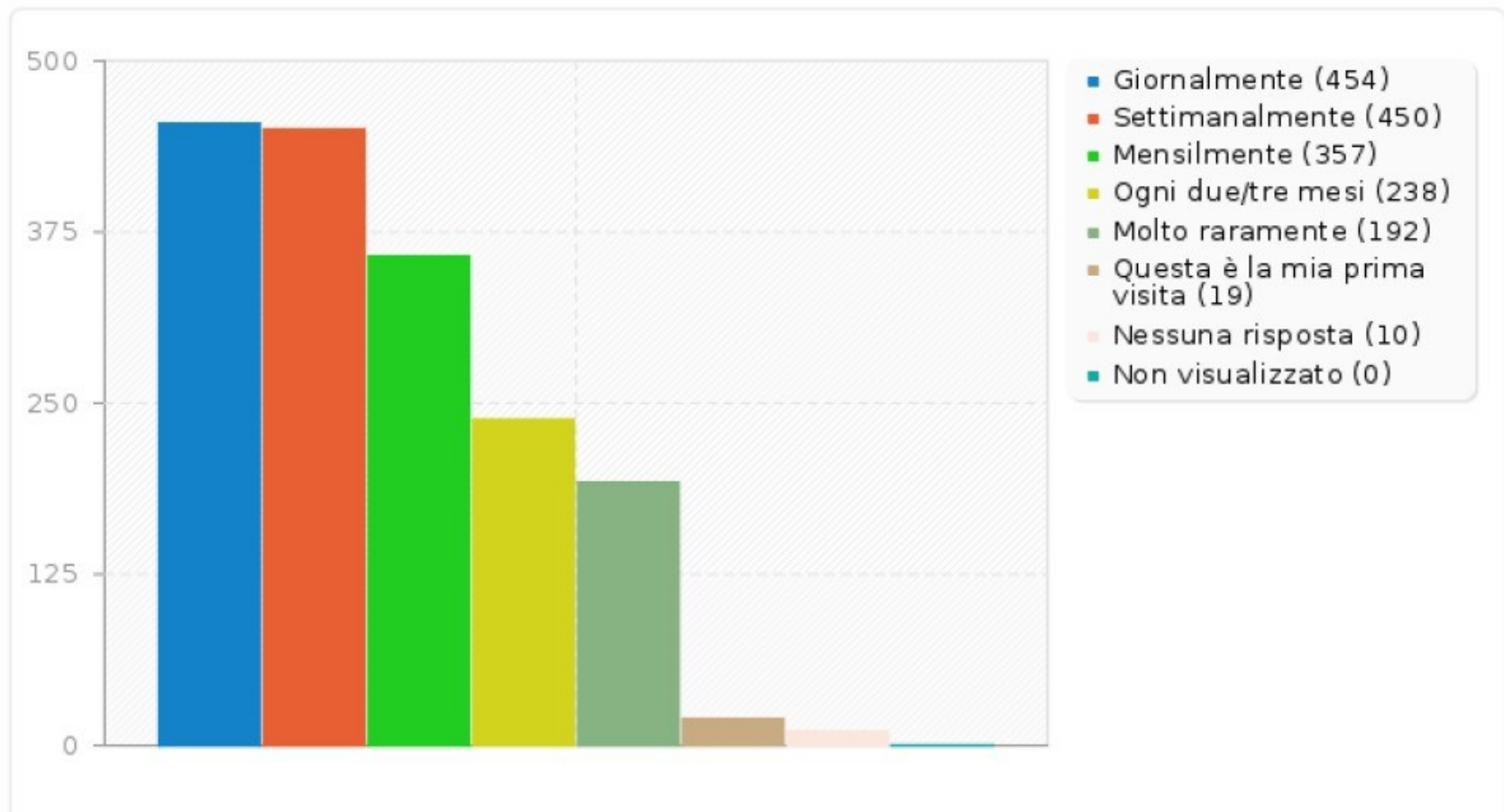
ALCUNI DATI DI INTERESSE:

- **3832** utenti sono entrati nella sezione del portale di presentazione della consultazione;
- **2061** hanno cliccato sul pulsante di accesso al questionario;
- **1720** hanno portato a termine il questionario inviando le loro risposte;
- **341** utenti non hanno portato a termine il questionario (non hanno premuto il pulsante invia);
- **1363** sono stati i commenti aperti.

Campo riepilogo per frequenza

Negli ultimi 6 mesi con quale frequenza hai visitato il portale di Roma Capitale?

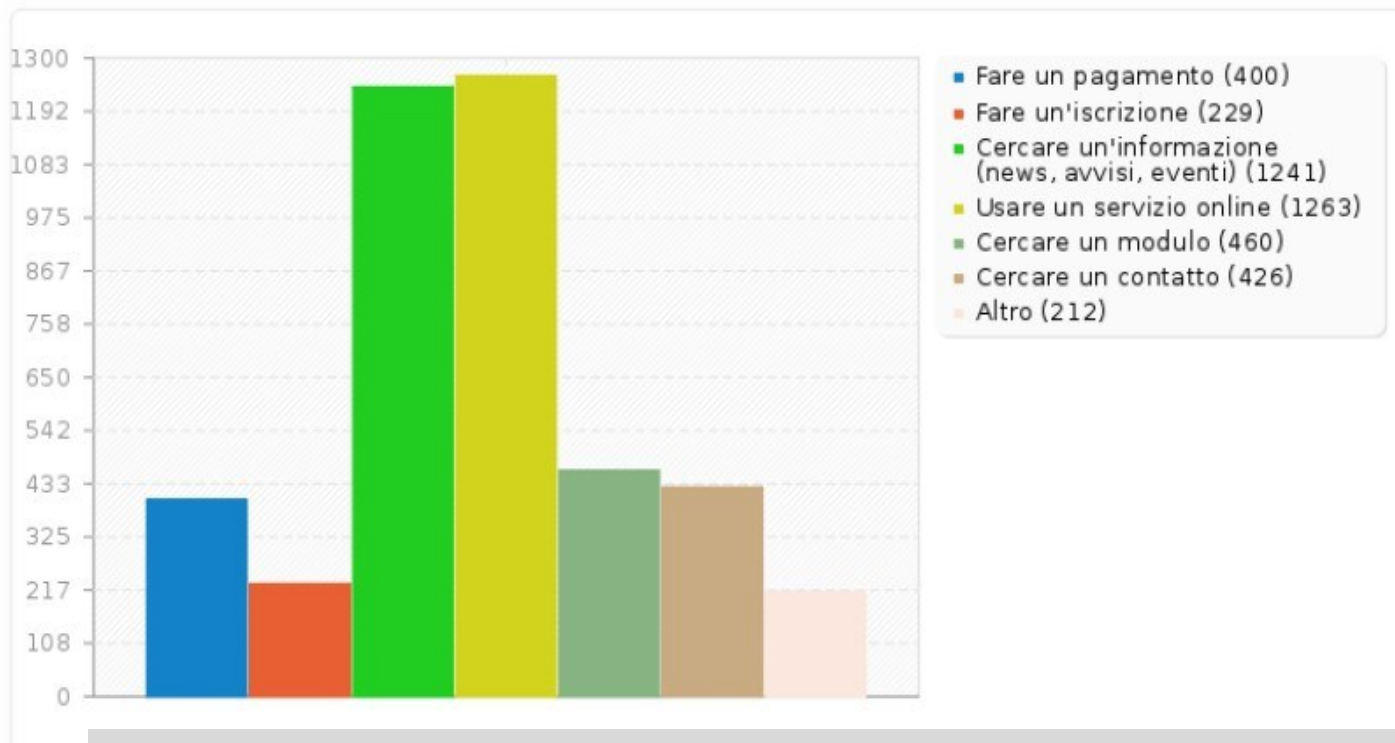
GIORNALMENTE



Campo riepilogo per motivo

Indica con massimo 3 preferenze, il motivo principale per cui solitamente visiti il portale di Roma Capitale.

USARE UN SERVIZIO ONLINE



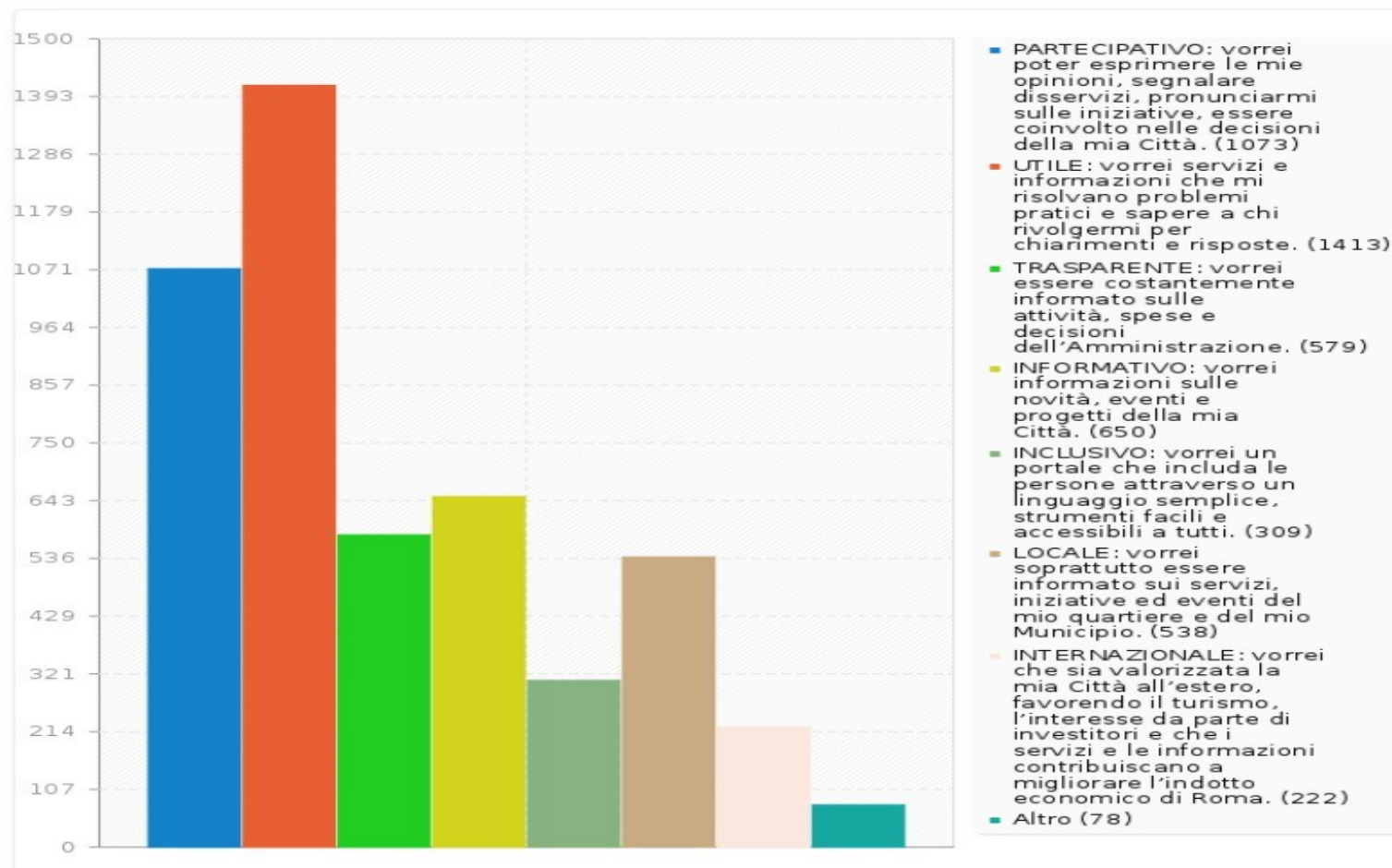
- **212 commenti aperti**
- **Trend topic:** Lavoro (52) , Servizi (varie tematiche)\ Servizi online (44), Spazio dipendenti (26), Segnalazioni (25), Deliberazione, atti e normativa (24), Attualità, eventi, notizie (9), Concorsi, Bandi, Appalti (7)



Campo riepilogo per aspetto

Segnala con massimo 3 preferenze, quale dovrebbe essere l'aspetto più caratterizzante del nuovo portale di Roma Capitale.

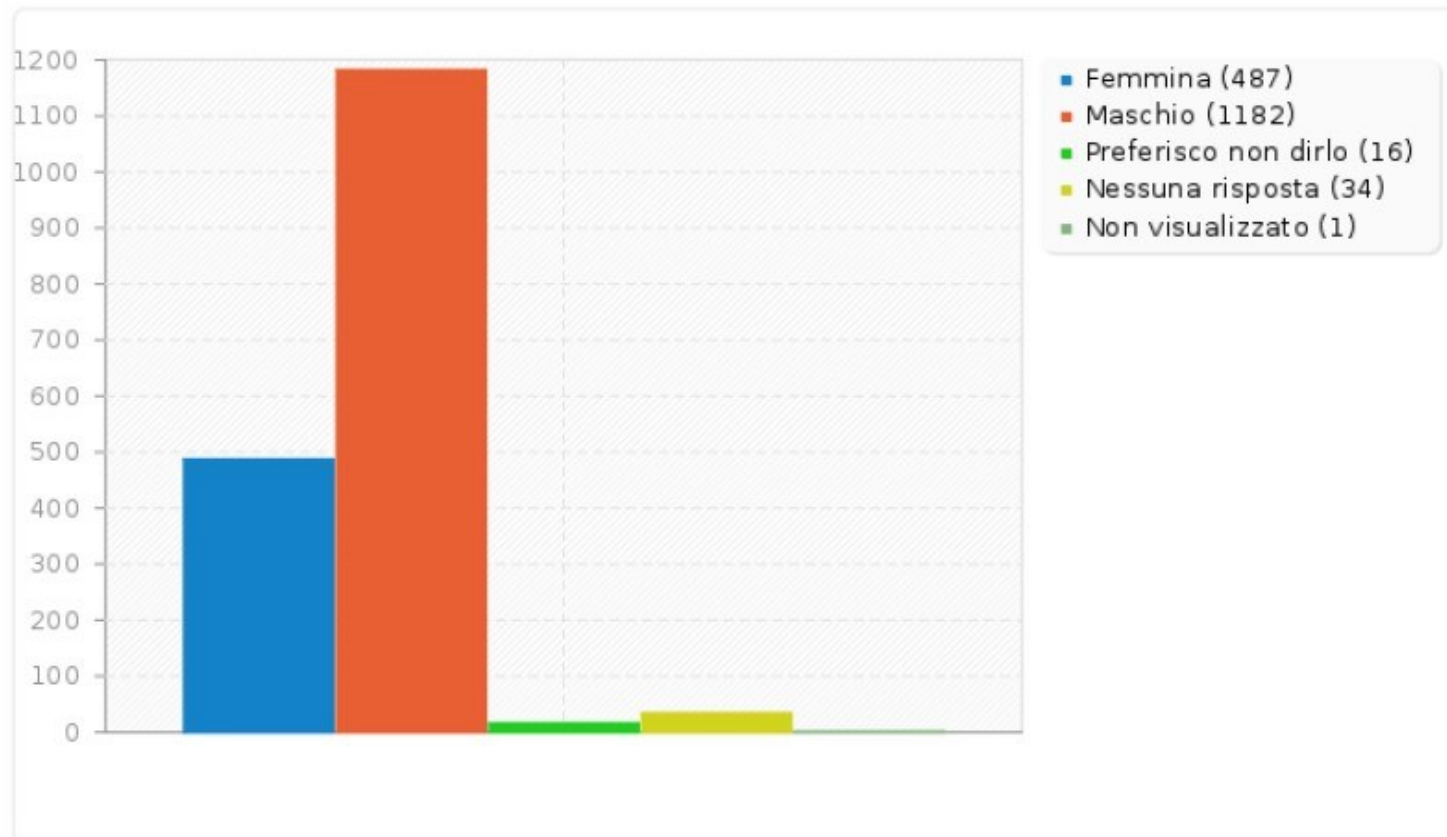
UTILE



- 78 commenti aperti
- Trend topic: orientato ai servizi, facile, personalizzabile

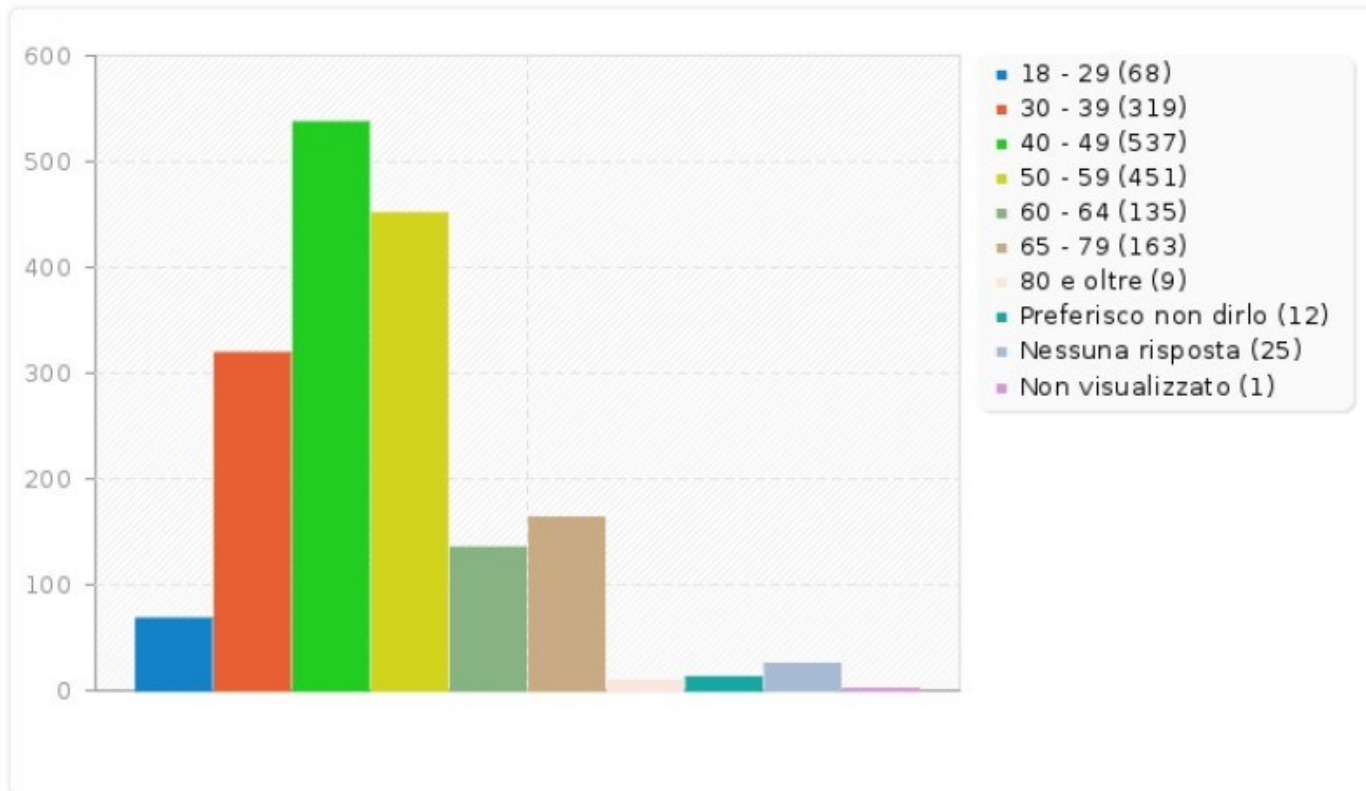
Sesso

MASCHIO



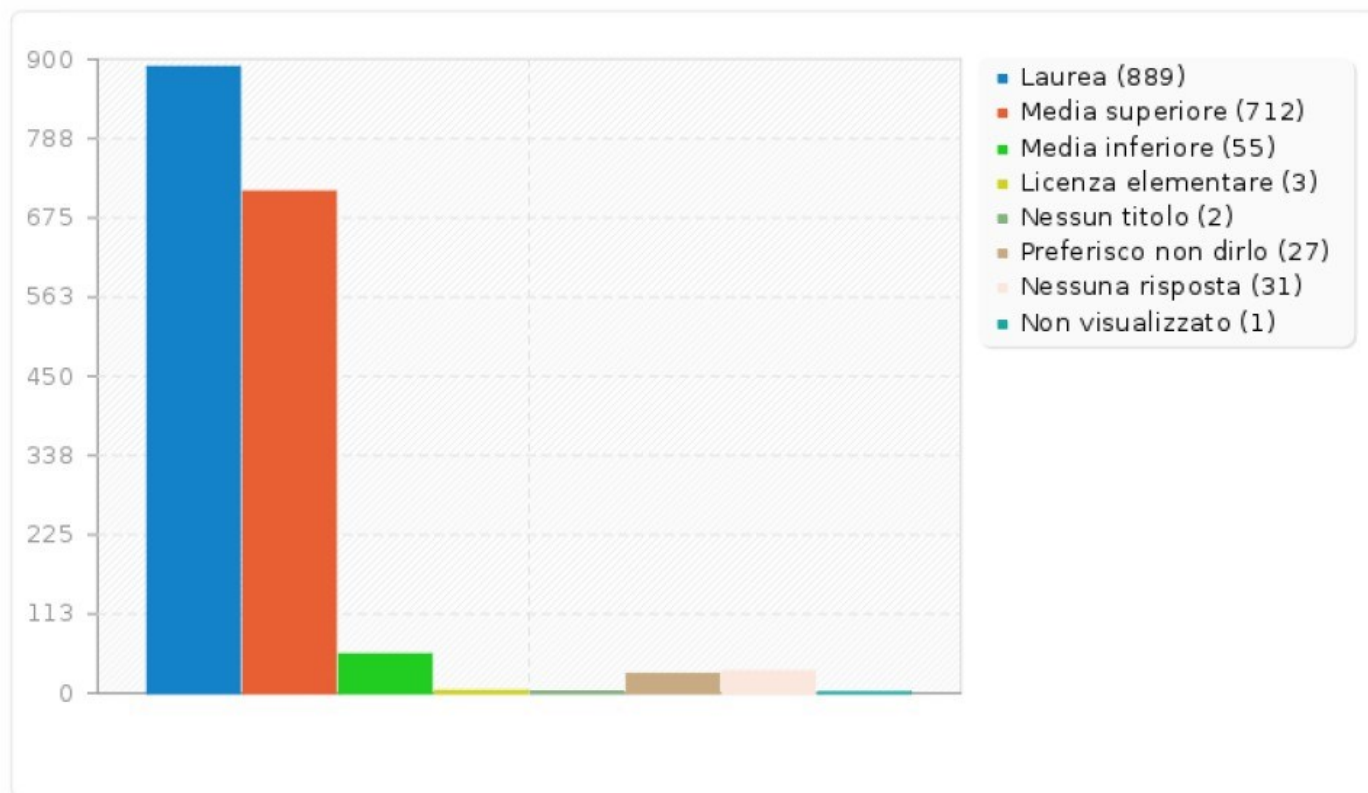
Età

40\ 49 anni



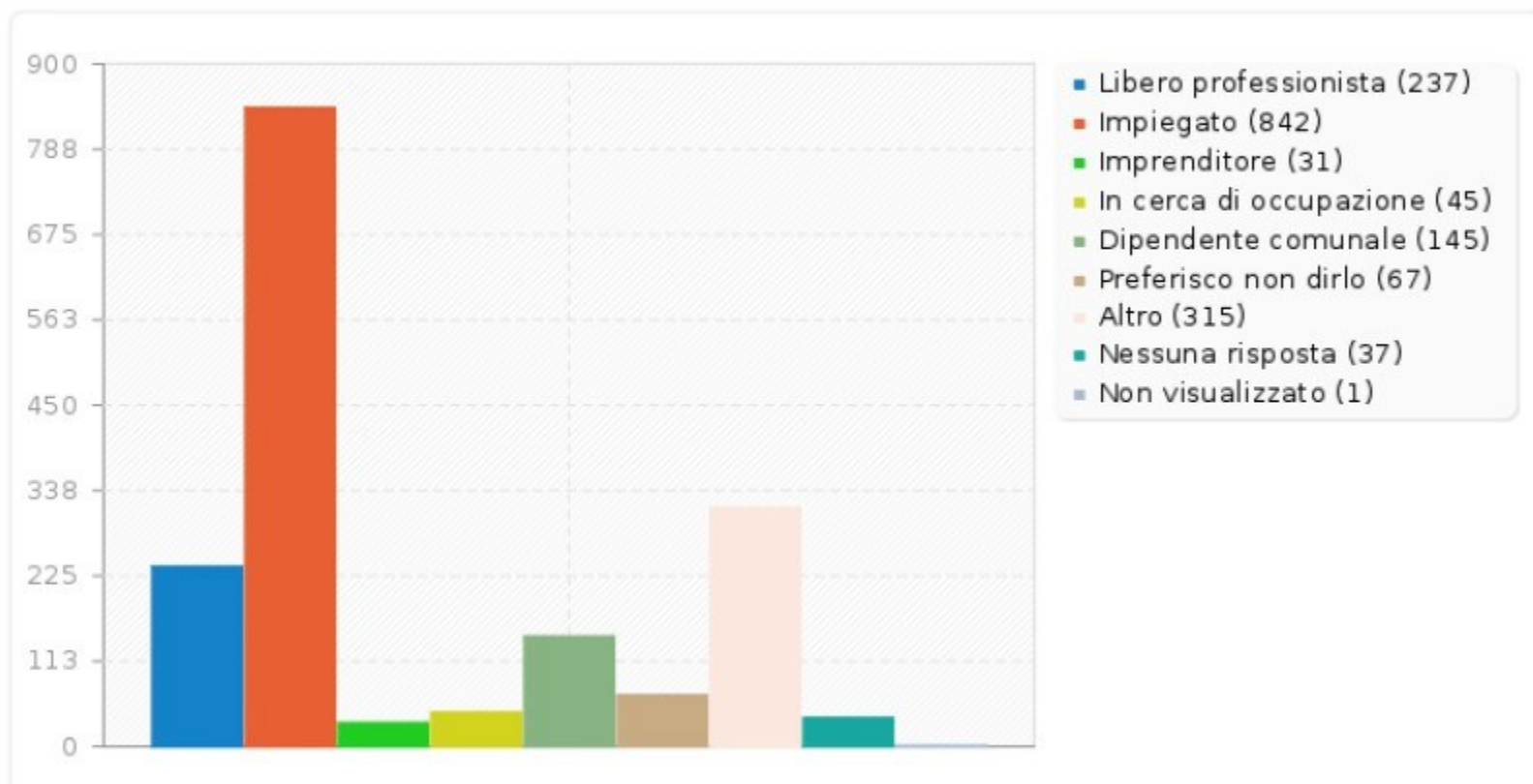
Titolo di studio

LAUREATO



Professione

IMPIEGATO



- **299** commenti aperti
- **Trend topic:** Pensionato (190). Studente (20), Direttore\ Dirigente (12), Dipendente (10), Operaio (9)

MACRO AREE

Numero commenti aperti per Macro Area

1. **Amministrazione: 344**
2. Servizi e Info pratiche: 187
3. Contatti: 122
4. Partecipa: 108
5. Attualità: 83



TOTALE: 844

AMMINISTRAZIONE

Amministrazione (344 commenti aperti)

- I **trend topic** della Macro area:
 1. trasparenza amministrativa, vision città, programmazione (51)
 2. segnalazioni (28)
 3. contatti e competenze uffici (26)
 4. bandi, gare, concorsi e appalti (19)
 5. municipi (13)
 6. partecipate (9)
 7. deliberazioni atti e normativa (8)
 8. progetti, progetti Europei (5)

SERVIZI E INFO PRATICHE

Top interesse aree tematiche

- 1. Mobilità e Trasporti: 75,87% (*)**
2. Ambiente: 64,71%
3. Manutenzione urbana: 63,78%
4. Anagrafe e servizi civici: 58,20%
5. Cultura: 53,14%
6. Innovazione e smart city: 51,28%
7. Scuola, Formazione e lavoro: 42,33%
8. Sicurezze e protezione civile: 41,69%
9. Tributi: 39,71%
10. Sociale: 36,34%
11. Diritti e Pari Opportunità: 35,41%
12. Urbanistica: 32,09%
13. Sport: 26,92%
14. Turismo: 29,59%
15. Casa: 26,57%
16. Commercio e Impresa: 26,57%
17. Patrimonio: 19,63%

(*) Il 75,87% di coloro che hanno risposto alla domanda ha indicato «Mobilità e Trasporti» come tematica di maggiore interesse.

Servizi e info pratiche (187 risposte)

- **I trend topic** della Macro area :

1. Segnalazioni (19)
2. Servizi online (6)
3. Modulistica (5)
4. Trend topic tematiche:
 1. Manutenzione\decoro della città (19)
 2. Ambiente (9)
 3. Disabilità (6)
 4. Anagrafe e servizi civici (3)
 5. Scuola, formazione e lavoro (2)
 6. Cultura (2)
 7.

ATTUALITA'

Top interesse

1. Notizie : 45,12%

2. Iniziative ed Eventi: 43,90%

3. Bandi, avvisi e ordinanze: 35,70%

4. Informazioni di servizio: 35,23%

5. Gallerie multimediali: 23,78%

6. Radio Roma: 11,51%

Attualità (83 risposte)

- **I trend topic** della Macro area :
 1. News: Mobilità e Traporti (19)
 2. Feed, Geo feed, Newsletter (18)
 3. News dalle partecipate (6)
 4. News tematizzate in generale (5)

PARTECIPA

Top interesse

1. Segnala: 77,56%
2. Dì la tua: 52,62%
3. Proponi e sostieni: 42,73%
4. Cittadinanza attiva: 38,31%
5. Collabora : 36,92%
6. Organismi di partecipazione: 35,99%
7. Strumenti e spazi: 29,19%

Partecipa (108 risposte aperte)

- **I trend topic** della Macro area:
 1. Segnalazioni (45)
 2. Raccolta firme\ Votazioni\ Sondaggi \ Invio idee (7)
 3. Feedback\ Monitoraggio\ Trasparenza (4)
 4. Comitati di quartiere (2)

CONTATTI

Top interesse

1. Segnalazioni e Reclami: 75,29%
2. Contact center: 63,08%
3. URP: 63,14%
4. PEC: 52,03%
5. URC: 49,24%
6. Sportello di conciliazione: 43,08%
7. Relazioni internazionali: 14,48%

Contatti (122 risposte aperte)

- I trend topic della Macro area :
 1. Segnalazioni (21)
 2. Ambiguità URC\ URP (18)
 3. Ambiguità presenza segnalazioni in entrambe le Macro aree Contatti\ Partecipa (18)
 4. Chat \chat bot \ Faq (5)
 5. Efficienza, tempo medio di attesa (4)