



Dipartimento Trasformazione Digitale

con la collaborazione di



**Questionario online sui servizi della nuova
CASA DIGITALE DEL CITTADINO**

Periodo consultazione: 5 ottobre – 9 novembre 2018

Dicembre 2018

Indice

1.	Introduzione	3
2.	Contesto e riferimenti	3
2.1.	Sintesi del progetto	3
2.2.	Riferimenti programmatici	4
3.	Metodologia e tempi	5
3.1.	Modalità di somministrazione dell'indagine	5
3.2.	Il questionario	5
3.3.	Principali caratteristiche dei rispondenti	8
4.	Esiti della consultazione	9
4.1.	Il livello di utilizzo dei principali servizi tecnologici	9
4.2.	Le aspettative degli <i>stakeholder</i>	11
4.3.	Ambiti di miglioramento e servizi attivabili	13
5.	Ringraziamenti	14

Acronimi

ACEA	Azienda Comunale Energia ed Ambiente SpA
AMA	Azienda Municipale Ambiente Roma
ANPR	Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente
CAWI	Computer Assisted Web Interviewing
CDC	Casa Digitale del Cittadino
PA	Pubblica amministrazione
Pago@PA	Sistema di Pagamenti elettronici per la Pubblica Amministrazione
PON	Programma Operativo Nazionale
SPID	Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

1. Introduzione

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati della rilevazione online relativa al progetto Casa Digitale del Cittadino, realizzata con un duplice obiettivo:

- effettuare un'analisi di *design thinking* sugli utenti dell'attuale Portale istituzionale, che rispetto alla Casa Digitale del Cittadino sarà complementare e sinergico, al fine di coglierne comportamenti di navigazione e recepirne le principali esigenze evolutive;
- perfezionare la definizione del modello a tendere, anche attraverso una prioritizzazione dei servizi da rendere disponibili.

Con tali finalità è stato predisposto un sintetico questionario, composto da un limitato numero di domande attraverso cui sono raccolte in forma anonima, nel rispetto della normativa sulla *privacy*, informazioni relative alla frequenza d'uso dei servizi disponibili sul Portale di Roma Capitale e ai *device* con i quali viene effettuato l'accesso, nonché alle aspettative verso funzionalità e servizi evolutivi e aspetti strutturali del campione di riferimento (titolo di studio, condizione professionale e numero di componenti del nucleo familiare).

2. Contesto e riferimenti

2.1. Sintesi del progetto

Il Comune di Roma Capitale ha da tempo intrapreso un percorso per semplificare le proprie procedure burocratiche attraverso un processo di reingegnerizzazione e digitalizzazione dei servizi al cittadino. Uno degli aspetti su cui sta recentemente focalizzando gli sforzi è la creazione di un unico punto di accesso Web per tutti i servizi digitali dell'Amministrazione, denominato "Casa Digitale del Cittadino" in cui l'utente, entrando nel proprio ambiente unico, ha subito a disposizione le comunicazioni dell'amministrazione che lo riguardano, lo stato e il flusso di lavorazione delle proprie pratiche, i servizi di cui necessita.

In particolare, negli ultimi mesi il Comune sta procedendo nella concezione e progettazione di come dovrà essere strutturata la piattaforma della Casa Digitale. È per questo che si è deciso di pubblicare sul sito istituzionale dell'Amministrazione un breve questionario, sottoposto anche al personale dell'Ente, grazie al quale raccogliere le considerazioni di chiunque voglia esprimere il proprio parere a riguardo.

Il Comune ha inoltre attivato un percorso di confronto anche con gli altri Comuni Capoluogo delle Città Metropolitane. Lo scopo è identificare e attivare potenziali sinergie nelle fasi di progettazione e realizzazione della piattaforma digitale. Con questo spirito, l'Amministrazione di Roma Capitale ha avviato anche un'interazione con due importanti progetti nazionali gestiti dal Governo: "Designer Italia" (designers.italia.it), nato per favorire la collaborazione e promuovere il ruolo dello *human centered design* nello sviluppo dei servizi pubblici, e "Io", il progetto coordinato dal Team Digitale per sviluppare l'app dei servizi pubblici italiani.

Nel mese di dicembre si conclude lo studio preliminare che consentirà all'Amministrazione di appaltare i lavori di sviluppo della nuova piattaforma, con l'obiettivo di cominciare a rilasciare la nuova interfaccia entro la fine del 2019.

2.2. Riferimenti programmatici

Il progetto si colloca nell'ambito del **Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020"** (PON Metro), dove a Roma Capitale in qualità di Autorità Urbana e Organismo Intermedio è stata attribuita la funzione di identificare le Azioni Integrate da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal programma. In particolare, è stata definita l'Azione "Roma sempre connessa" che riguarda i seguenti ambiti di intervento:

- Pubblica Amministrazione e interazione, finalizzata a supportare l'evoluzione del nuovo portale istituzionale nell'ottica di favorire il dialogo continuo con i cittadini e di rafforzare i servizi di e-government;
- open data, trasparenza e partecipazione, relativo all'evoluzione del portale Open Data di Roma Capitale;
- produttività, semplificazione, dematerializzazione e informatizzazione, per migliorare i processi interni e i servizi offerti al pubblico mediante una semplificazione delle piattaforme di servizio e l'adozione di processi di digitalizzazione e dematerializzazione dell'iter amministrativo.

La realizzazione del Progetto "Casa Digitale del Cittadino" si colloca innanzitutto in tale prospettiva, con l'obiettivo di fornire agli utenti di Roma Capitale una piattaforma orizzontale attraverso la quale accedere in maniera personalizzata ai servizi *online* offerti dall'Amministrazione, garantendo un'esperienza utente che superi l'attuale centralità dello specifico servizio a favore di una prospettiva incentrata sul destinatario finale e sui suoi bisogni.

La Casa Digitale del Cittadino è inoltre citata tra le Azioni prioritarie previste dalle **Linee programmatiche 2016-2021 per il Governo di Roma Capitale**, che nella sezione dedicata alla semplificazione dei servizi digitali e dei processi fa riferimento alla "realizzazione di uno spazio online (casa digitale del cittadino) dove il cittadino possa trovare in maniera semplice e in un'unica pagina tutti i servizi di cui ha bisogno, i dati che lo riguardano e lo stato di tutte le proprie pratiche".

Attraverso la realizzazione della Casa Digitale di Roma, l'Amministrazione intende inserirsi nel più ampio programma nazionale **Italia Login: la casa del cittadino**, previsto dalla Strategia Nazionale per la Crescita Digitale 2014-2020. La Casa Digitale di Roma è stata quindi pensata per essere pienamente integrabile con gli strumenti abilitanti definiti a livello nazionale, già in corso di implementazione, tra cui il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) ed il modulo infrastrutturale standardizzato per i pagamenti alla pubblica amministrazione (Pago@PA).

3. Metodologia e tempi

3.1. Modalità di somministrazione dell'indagine

Il questionario è stato somministrato in modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) tra il 5 ottobre e il 9 novembre 2018. In tale periodo gli utenti del Portale Istituzionale hanno avuto la possibilità di accedere all'indagine tramite l'apposita sezione alla pagina:

<https://www.comune.roma.it/web/it/sondaggi-e-questionari.page>

Questionario "Casa Digitale del Cittadino"

Periodo della consultazione: 05 ottobre - 09 novembre 2018

Struttura responsabile: Dipartimento Trasformazione Digitale

Stato: concluso

[Vai al questionario](#)

Date le particolari finalità dell'analisi e l'utilità di avere una sovra-rappresentazione del campione di utenti *professionali* dei servizi *online*, l'invito a partecipare all'indagine è stato diffuso anche tramite e-mail, con link allegato, a tutti i dipendenti dell'Amministrazione capitolina.

3.2. Il questionario

Profilazione demografica

1. Sesso

- a. M
- b. F

2. Età

- a. < 20
- b. 21-30
- c. 31-40
- d. 41-50
- e. 51-60
- f. 61-70
- g. >70

3. Comune di residenza

- a. Roma
- b. Altro Comune dell'area metropolitana
- c. Altro Comune laziale
- d. Altro

4. Numero componenti del nucleo familiare

| _____ |

5. Titolo di studio

- a. Titolo superiore alla laurea (dottorato, master, ecc.)
- b. Laurea specialistica o Laurea Vecchio Ordinamento
- c. Laurea triennale
- d. Scuola media superiore
- e. Scuola media inferiore
- f. Scuola elementare
- g. Nessuna scuola

6. Condizione professionale

- a. Imprenditore, Libero Professionista
- b. Dirigente, Alto Funzionario
- c. Quadro intermedio (capufficio, capo servizio, tecnico con alta responsabilità)
- d. Insegnante (maestro, professore)
- e. Consulente/collaboratore a progetto
- f. Impiegato
- g. Commerciante, Artigiano
- h. Operaio
- i. Agricoltore
- j. Casalinga (occupata solo in casa)
- k. Pensionato/a
- l. Disoccupato (o in attesa di occupazione)
- m. Studente
- n. Altro

| _____ |

Utilizzo servizi online esistenti

7. Le proponiamo una serie di strumenti/servizi. Ci può indicare con quale frequenza Lei li utilizza? (1-mai; 2-raramente/quasi mai; 3-talvolta/ogni tanto; 4- abbastanza spesso; 5- spesso/molto spesso)

- a. Social network (es. Facebook)
- b. Home banking
- c. Siti di e-commerce
- d. Siti della Pubblica Amministrazione (Comuni, Province, Regioni, ecc.)
- e. Siti di soggetti che offrono servizi della Pubblica Amministrazione (Poste, Lottomatica, ecc.)
- f. Sms
- g. App per iPhone/iPad/Android
- h. Servizi di pagamento tramite cellulare/tablet
- i. Servizi di pagamento tramite PC

8. Con quale dispositivo generalmente naviga su sito web di Roma Capitale?

- a. PC fisso o portatile
- b. Smartphone
- c. Tablet

9. Quanto spesso utilizza i servizi online disponibili sul portale di Roma Capitale?

- a. Una volta all'anno o meno
- b. Qualche volta all'anno
- c. Una volta al mese o meno
- d. Qualche volta al mese
- e. Almeno una volta alla settimana

La nuova Casa Digitale del Cittadino

10. Quali sono i tre principali miglioramenti che apporterebbe all'attuale Sito Web di Roma Capitale?

1. _____
2. _____
3. _____

11. Può indicare i principali tre servizi online che a tuo giudizio dovrebbero essere attivati o migliorati sensibilmente per rispondere alle esigenze dei cittadini?

12. Troverà di seguito alcune affermazioni. Le chiediamo di indicare il suo grado di accordo con ciascuna affermazione su una scala da 1 a 10 (1: completo disaccordo 10: completo accordo)

- a. Vorrei avere la possibilità di interagire durante le operazioni legate ai servizi pubblici con un addetto (allo sportello, telefonicamente, via chat online)
- b. Vorrei accedere a tutti i servizi pubblici, anche quelli non erogati dal Comune, di Roma Capitale attraverso un unico sito web
- c. Vorrei poter accedere ai servizi della PA tramite App sul telefono/tablet
- d. Vorrei avere accesso a forum di discussione online sui servizi di Roma Capitale
- e. Mi piacerebbe poter scrivere e consultare recensioni di altri utenti sulla qualità dei servizi di Roma Capitale

14. A suo giudizio, quali funzionalità dovrebbe avere la nuova Casa Digitale del Cittadino? Le chiediamo di indicare il suo grado di interesse per ciascuna funzionalità su una scala da 1 a 10 (10: assolutamente necessaria; 1: totalmente inutile)

- a. Informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento
- b. Informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi di Roma Capitale
- c. Archivio contenente la documentazione scambiata con l'amministrazione
- d. Avvisi, notifiche e scadenze relative a procedure ed eventi di interesse
- e. Cronologia delle interazioni avute con l'amministrazione e, più in generale, delle attività svolte online sul sito di Roma Capitale
- f. Agenda appuntamenti prenotati con il personale di Roma Capitale
- g. Assistenza online all'uso dei servizi e delle funzionalità del sito di Roma Capitale
- h. Elenco degli eventi di interesse organizzati da Roma Capitale o altri Enti sul territorio
- i. Servizi erogati da altri Enti pubblici (ad es. servizi sanitari)

15. Oltre alle funzionalità elencate nella precedente domanda, ce ne sono altre fondamentali che dovrebbe avere la Casa digitale del cittadino, il nuovo spazio semplice e personalizzato per i servizi digitali di Roma Capitale?

| _____ |

3.3. Principali caratteristiche dei rispondenti

Quale diretta conseguenza delle modalità di somministrazione del questionario, vi è tra i rispondenti un'incidenza particolarmente elevata di personale che lavorano per l'Amministrazione di Roma Capitale o che vi collaborano, direttamente o indirettamente.

Tale situazione si riflette nella struttura del campione, in particolare con riferimento al profilo professionale dei rispondenti. Rari sono i casi di risposte provenienti da persone lavorativamente inattive: la quota complessiva di pensionati, disoccupati o casalinghi è inferiore al 5%. Per contro, si riscontra un'elevata incidenza di personale dall'elevata professionalità, con il 22% delle risposte fornite da dirigenti o quadri, che si aggiunge ad un 55% di impiegati.

Condizione professionale		
Opzione	v.a.	val.%
Impiegato/a	509	54,7%
Quadro/Dirigente	207	22,3%
Insegnante (maestro/a, professore/professoressa)	83	8,9%
Altro lavoratore	62	6,7%
Imprenditore/imprenditrice, libero/libera professionista	26	2,8%
Non occupato (pensionato/disoccupato/casalengo)	43	4,6%
Totale complessivo	930	100,00%

Anche il livello di istruzione dei rispondenti è particolarmente elevato, trattandosi nel 54% dei casi di persone laureate e quasi un quinto dei rispondenti ha un titolo di studio post-laurea (master o dottorato, etc.).

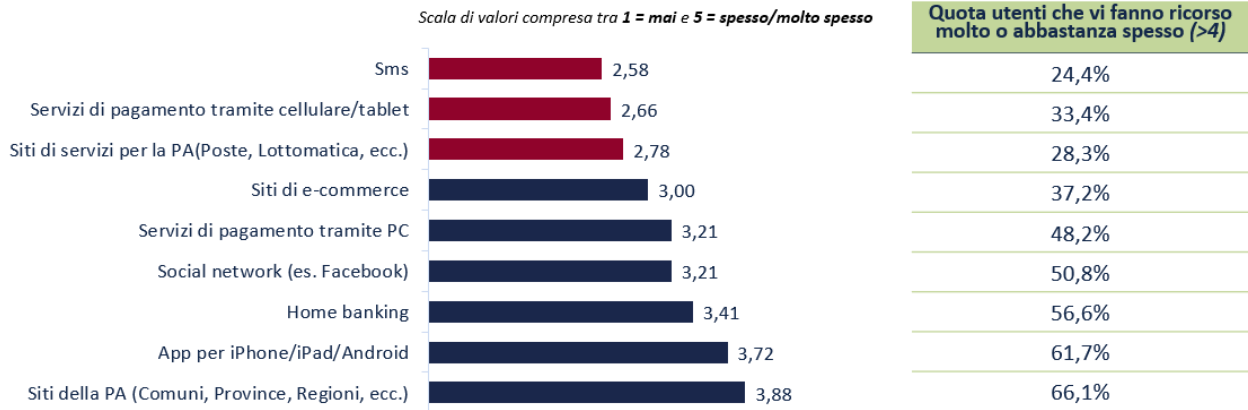
Titolo di studio		
Opzione	v.a.	val.%
Nessuna scuola	1	0,1%
Scuola media inferiore	27	2,9%
Scuola media superiore	399	42,8%
Laurea specialistica	45	4,8%
Laurea triennale	63	6,8%
Laurea vecchio ordinamento	221	23,7%
Titolo superiore alla laurea (dottorato, master, ecc.)	177	19,0%
Totale complessivo	933	100,0%

4. Esiti della consultazione

4.1. Il livello di utilizzo dei principali servizi tecnologici

Dalla particolare tipologia di *stakeholder* partecipanti all'indagine emerge un campione particolarmente qualificato, che fa ricorso con elevata frequenza ai siti della PA (in 2/3 dei casi ciò avviene «spesso» o «abbastanza spesso»). Le risposte ottenute e le proposte di miglioramento raccolte risultano quindi molto significative.

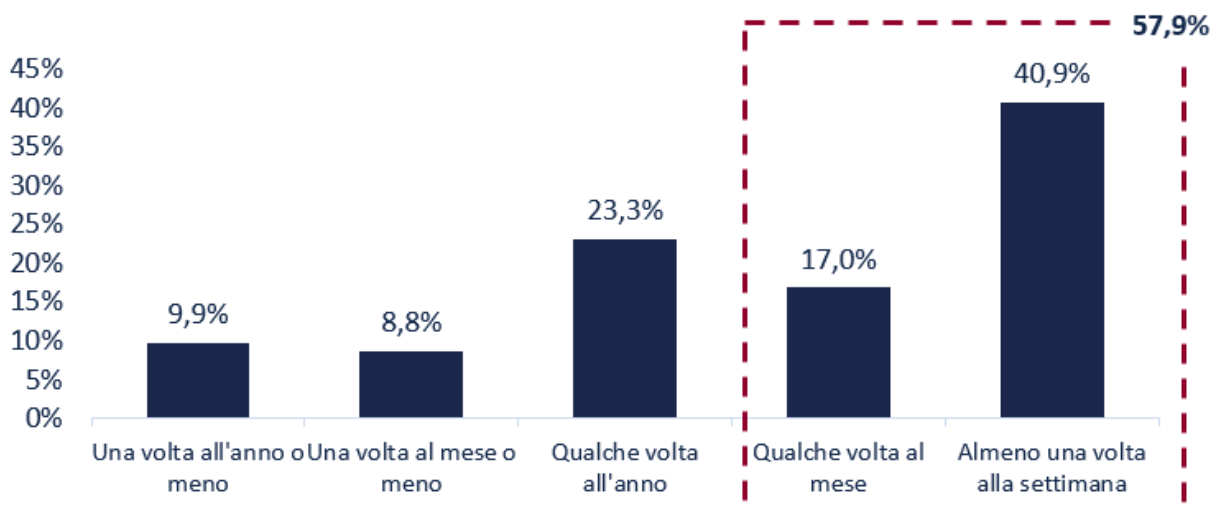
Frequenza d'uso di una serie di servizi tecnologici



Nell'utilizzo quotidiano i siti istituzionali di Comuni, Province e Regioni risultano essere consultati con una frequenza superiore rispetto a quella delle app ed i canali desktop si confermano prevalenti rispetto a quelli *mobile* anche per i servizi di pagamento: nel primo caso vi fa ricorso molto o abbastanza spesso il 48% del campione, a fronte del 33% di chi utilizza con analoga intensità *tablet* o *smartphone*.

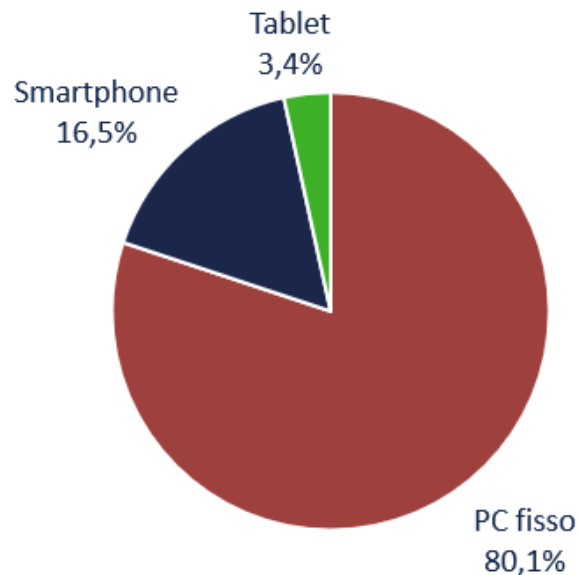
Tra i siti della PA, il Portale di Roma Capitale rappresenta un importante punto di riferimento per gli utenti, che nel 58% dei casi vi accedono con frequenza almeno mensile e spesso tutte le settimane.

Frequenza con la quale vengono utilizzati i servizi online di Roma Capitale



Anche tale informazione conferma come nella maggioranza dei casi si tratti di un utilizzo prevalentemente professionale. Ciò spiega l'elevata incidenza di strumenti tradizionali: in 4 casi su 5 la navigazione sul sito web di Roma Capitale avviene mediante PC, mentre soltanto nel 16,5% ci si avvale di uno smartphone e marginale è la quota di chi utilizza il tablet.

Dispositivo generalmente utilizzato per navigare sul sito web di Roma Capitale



Benché poco utilizzato per accedere ai servizi di Roma Capitale, il *mobile* resta comunque un fondamentale strumento di connettività per gli utenti. Non sorprende, pertanto, che tra le principali richieste evolutive figurino la possibilità di accedere ai servizi della PA dal proprio telefono.

4.2. Le aspettative degli *stakeholder*

Tra i principali *desiderata* utili a definire le linee evolutive della nuova Casa Digitale del Cittadino:

- è possibile cogliere la volontà di accedere attraverso un unico sito web ad un vero e proprio *Ecosistema* dei servizi pubblici sul territorio, divenendo il punto d'accesso integrato ai servizi erogati da una pluralità di Enti
- la Casa Digitale del Cittadino dovrebbe altresì offrire possibilità di interazione e confronto diretto con gli operatori.

Risultano invece meno apprezzate le possibili funzionalità «social» (recensioni e forum), verso le quali gli utenti sembrano non nutrire particolare fiducia o non ne colgono l'utilità.

I desiderata degli utenti



Entrando nello specifico delle funzionalità attese per la nuova Casa Digitale del Cittadino, è stato chiesto agli utenti di esprimere quanto le considerino importanti avvalendosi di voto compreso tra un minimo di 1 ed un massimo di 10. Pur ottenendo tutte un giudizio sintetico particolarmente elevato, maggiore o uguale a 8 su 10, risultati consentono di distinguere tra *must have* e *nice to have*.

Sulla base delle risposte fornite rientrano indubbiamente nella prima tipologia:

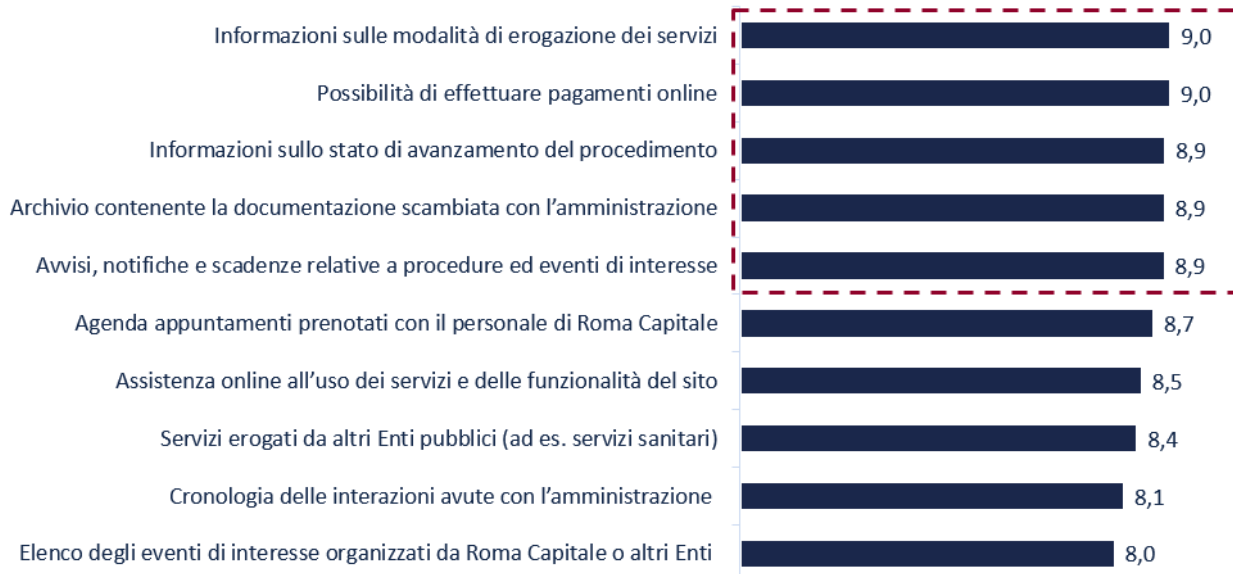
- la disponibilità di contenuti informativi in merito alle modalità di erogazione dei servizi;
- la possibilità di effettuare pagamenti online;
- la possibilità di monitorare in autonomia lo stato di avanzamento del procedimento di proprio interesse;
- la disponibilità di un *repository* documentale;
- la presenza di *alert* su scadenze ed eventi di interesse.

Risulterebbero, inoltre, particolarmente apprezzate ulteriori funzionalità tra cui un'agenda *online* per consentire di prenotare appuntamenti con il personale di Roma Capitale e degli strumenti quali *chatbot* in grado di assistere l'utente nella fruizione dei servizi e delle funzionalità del sito.

Nella gerarchia delle priorità, avrebbero invece un posizionamento relativamente meno strategico (benché non trascurabile) funzionalità in grado di consentire:

- l'accesso integrato ai servizi erogati anche da altri Enti pubblici del territorio;
- la consultazione delle interazioni multicanale tra l'utente e l'Amministrazione capitolina.

Funzionalità che la nuova Casa Digitale del Cittadino dovrebbe avere



4.3. Ambiti di miglioramento e servizi attivabili

Il questionario comprendeva anche talune domande aperte, attraverso le quali ci si è posti l'obiettivo di comprendere senza condizionamenti pregressi:

- come secondo gli utenti potrebbe ulteriormente migliorare il Portale Istituzionale;
- quali servizi dovrebbero essere attivati o sensibilmente migliorati per rispondere al meglio alle richieste dei cittadini.

Con riferimento al primo aspetto, sono state raccolte complessivamente 452 risposte.

La loro analisi consente di cogliere quale *leit-motive* il tema prioritario della *user experience*. La parola chiave **semplificazione** viene infatti citata spontaneamente da quasi un quarto dei rispondenti, assumendo molteplici declinazioni:

- semplificazione delle modalità di navigazione;
- semplificazione nel linguaggio;
- semplificazione nella grafica;
- semplificazione delle procedure di registrazione e profilazione;
- semplificazione della modulistica.

Sono altresì citati con frequenza una serie di ulteriori ambiti di miglioramento:

- in taluni casi fanno riferimento ad aspetti informativi, chiedendo ad esempio maggiore chiarezza in merito agli orari di apertura degli uffici e disponibilità di informazioni dai singoli municipi;
- in altri casi si chiede un'estensione del perimetro di servizi già esistenti, quali il Sistema Unico Segnalazioni o la possibilità di effettuare pagamenti *online*;

- in altri ancora si suggerisce di attivare nuovi servizi o funzionalità, tra cui una chat online e la possibilità di monitorare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche;
- con relativa frequenza gli utenti lamentano, inoltre, problemi organizzativi e tecnologici legati in particolare all'aggiornamento dei contenuti disponibili online nel primo caso, alle performance del sistema nel secondo.

Dalla domanda relativa ai servizi attivabili, cui si registrano 364 risposte, emergono differenti filoni di interesse:

- vi è, innanzitutto, un tema di **digitalizzazione dei servizi** con l'aspettativa di ottenere in modalità completamente telematica i servizi anagrafici o il rilascio dei certificati, oppure la possibilità di monitorare *online* lo stato di avanzamento dei lavori pubblici;
- si segnala, inoltre, una diffusa richiesta alla **personalizzazione di contenuti, notifiche e informazioni**. A tal fine la Casa Digitale del Cittadino può offrire una risposta attraverso strumenti e funzionalità talvolta direttamente citate dagli utenti o comunque desumibili dalle loro risposte. Ci si riferisce, ad esempio:
 - a un **repository documentale** contenente tutti i contenuti scambiati tra l'utente e l'Amministrazione;
 - a un sistema di **alert e notifiche** per scadenze, nuovi documenti o avanzamento pratiche;
 - a un'**agenda personalizzata** contenente eventi e scadenze di interesse per l'utente;
 - ad una **personalizzazione dell'esperienza di navigazione** che metta in evidenza notizie e servizi di maggior interesse per l'utente;
- di elevato interesse è poi la disponibilità di **strumenti di interazione diretta**, in modalità sincrona o asincrona, sia tra utenti che soprattutto nei confronti dell'Amministrazione;
- si chiede, infine, un'**integrazione multi-ente** con servizi erogati da soggetti ma complementari rispetto a Roma Capitale ed in particolare ai singoli Municipi e alle società partecipate (ATAC, AMA, ACEA, ...).

5. Ringraziamenti

Roma Capitale ringrazia tutti i dipendenti e gli utenti che hanno partecipato a questa consultazione apportando il loro prezioso contributo in termini di idee, suggerimenti e osservazioni.