

# Le criticità dei principali servizi pubblici locali a Roma

L'opinione dei romani  
sui Servizi On Line

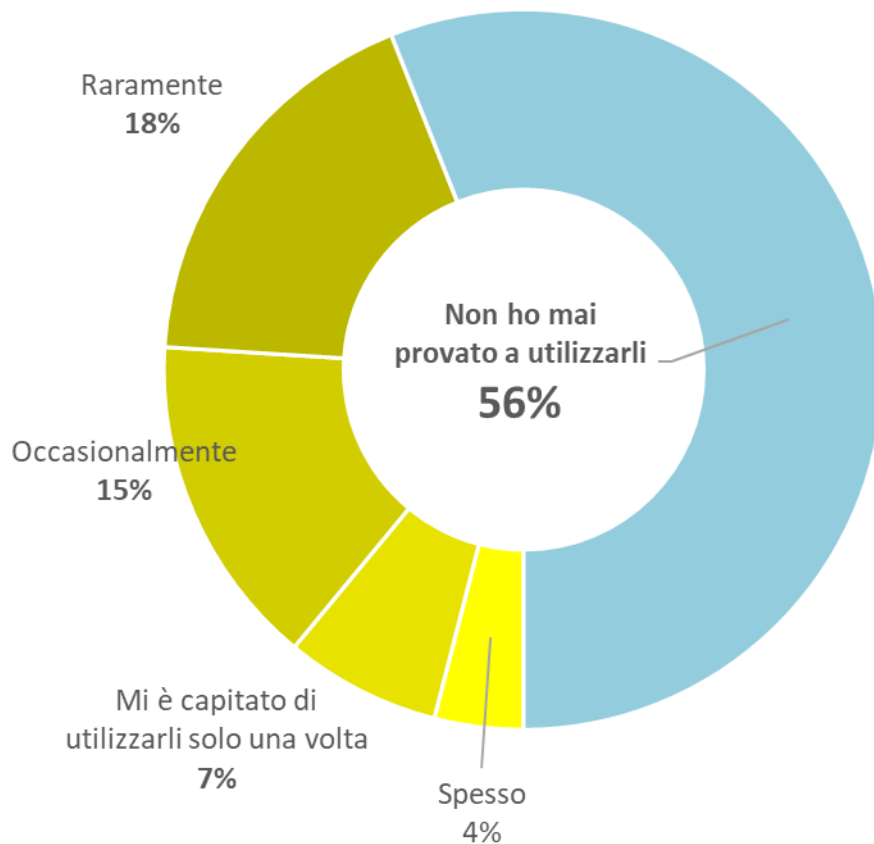
*Indagine CATI-CAWI*



SETTEMBRE 2021

# Frequenza di utilizzo

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



Chi non utilizza **MAI** i Servizi On Line di Roma Capitale:

- donna
- ultra 64enne
- pensionata

Chi utilizza **PIÙ SPESSO** i Servizi On Line di Roma Capitale:

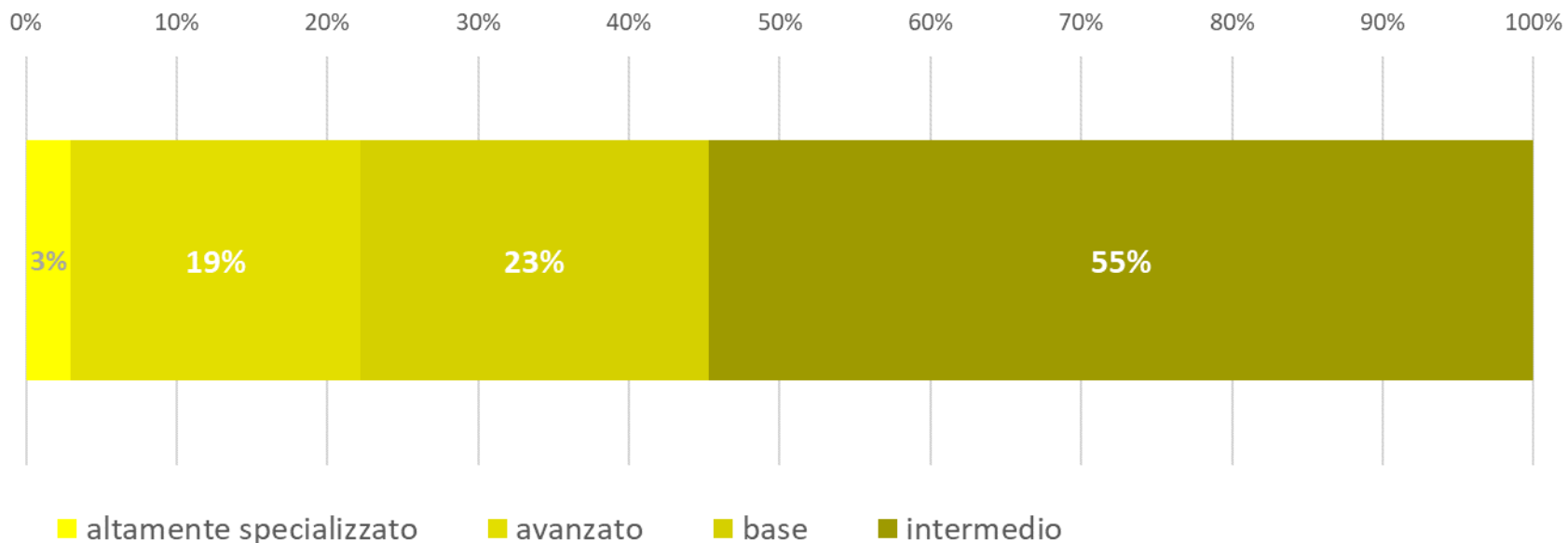
- uomo
- giovane/adulto
- occupato
- competenze digitali di livello intermedio

BASE: 2.001  
Fonte: ACoS



# Competenze digitali

Come definirebbe il suo livello di competenze digitali?

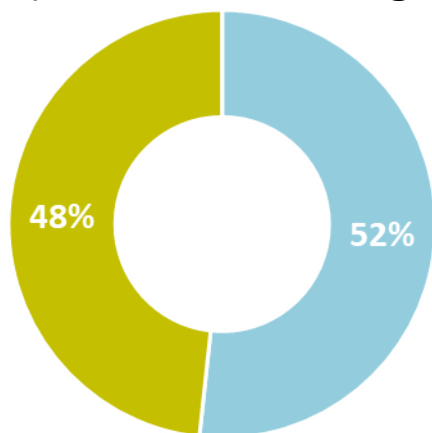


BASE: 888  
Fonte: ACoS

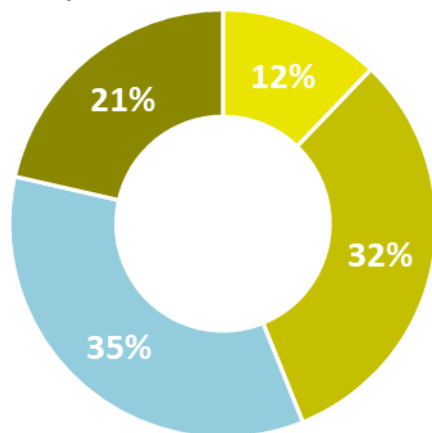


# Competenze digitali

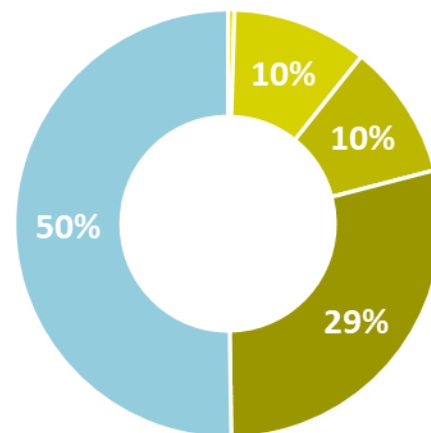
Composizione socio-anagrafica delle persone che hanno un **livello base**



■ donna ■ uomo

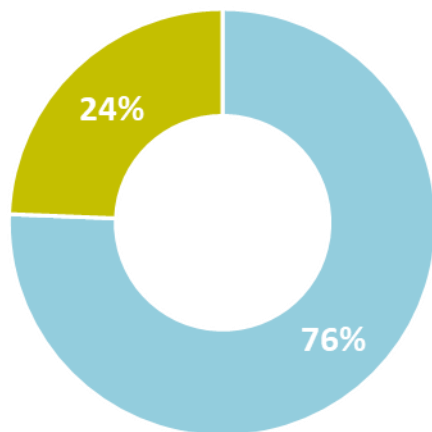


■ 15-29 ■ 30-49 ■ 50-64 ■ 65+

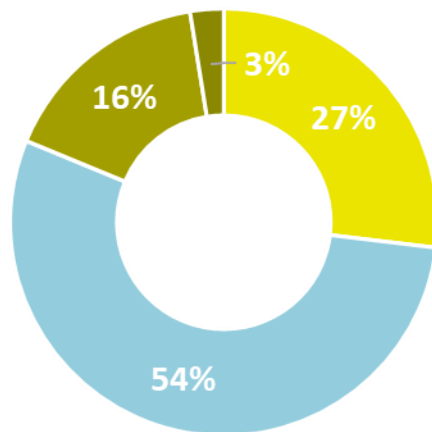


■ studente ■ casalinga  
 ■ non occupato ■ pensionato  
 ■ occupato

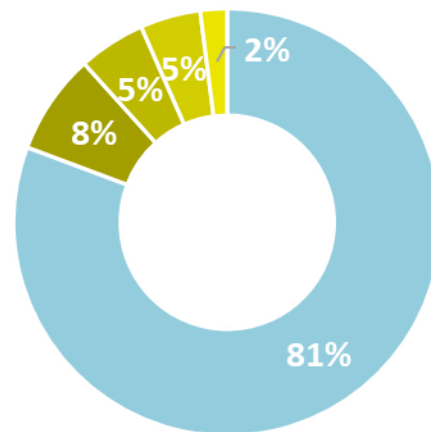
Composizione socio-anagrafica delle persone che hanno un **livello avanzato/specializzato**



■ uomo ■ donna



■ 15-29 ■ 30-49 ■ 50-64 ■ 65+



■ occupato ■ casalinga  
 ■ studente ■ non occupato  
 ■ pensionato

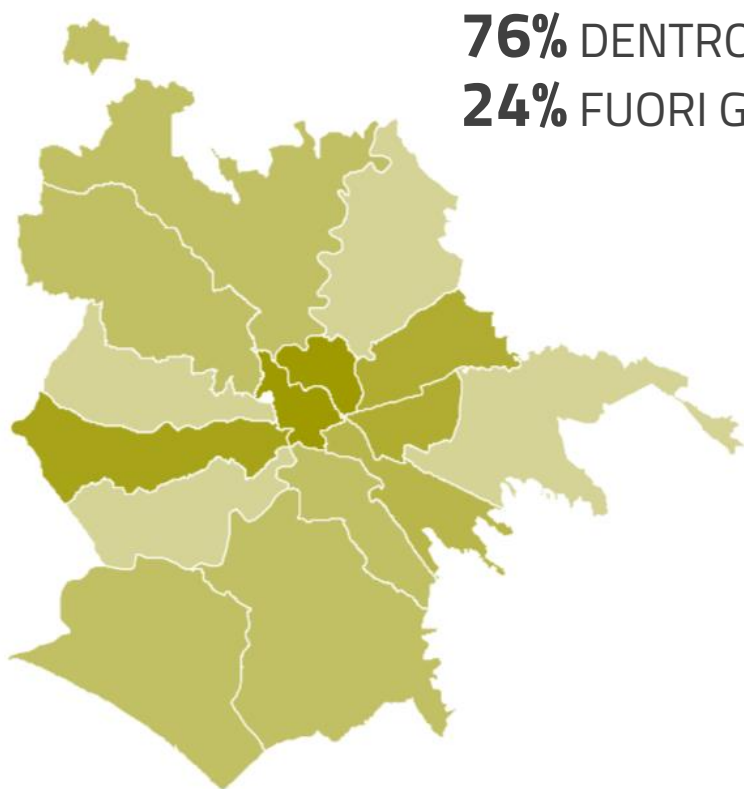
BASE: 205  
 Fonte: ACOS

BASE: 197  
 Fonte: ACOS



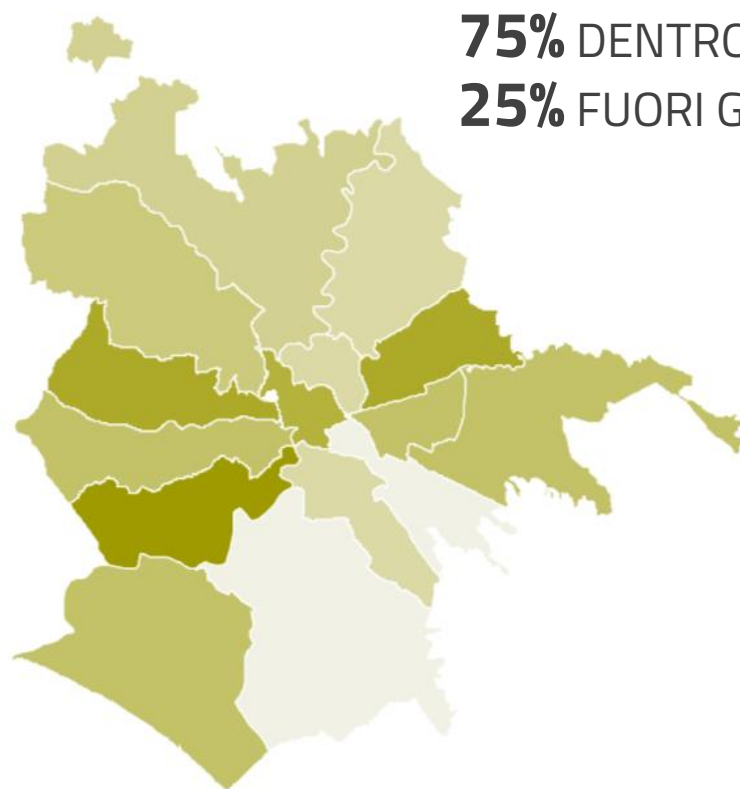
# Competenze digitali

Distribuzione per Municipi delle persone che hanno un **livello base**



**76%** DENTRO GRA  
**24%** FUORI GRA

Distribuzione per Municipi delle persone che hanno un **livello avanzato/specializzato**



**75%** DENTRO GRA  
**25%** FUORI GRA

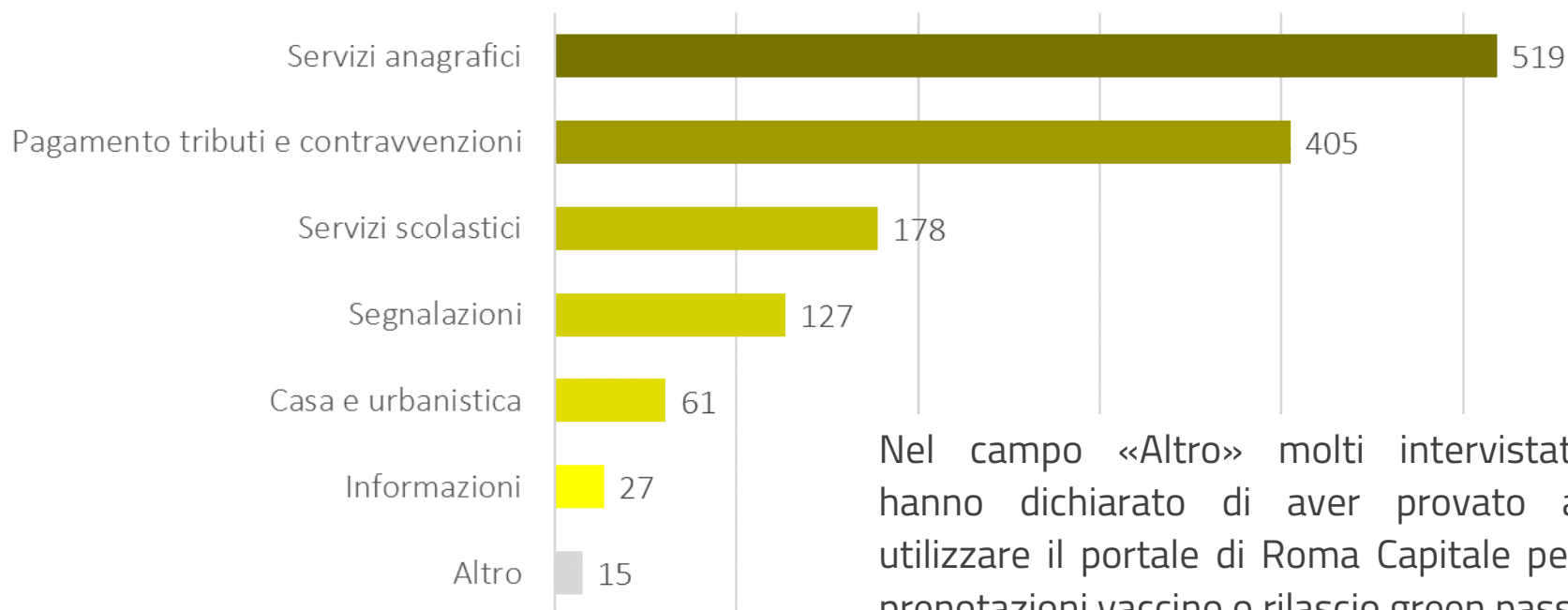


BASE RISPONDENTI: 205; 197  
Fonte: ACoS



# Servizi più utilizzati

Quali servizi on line ha utilizzato?



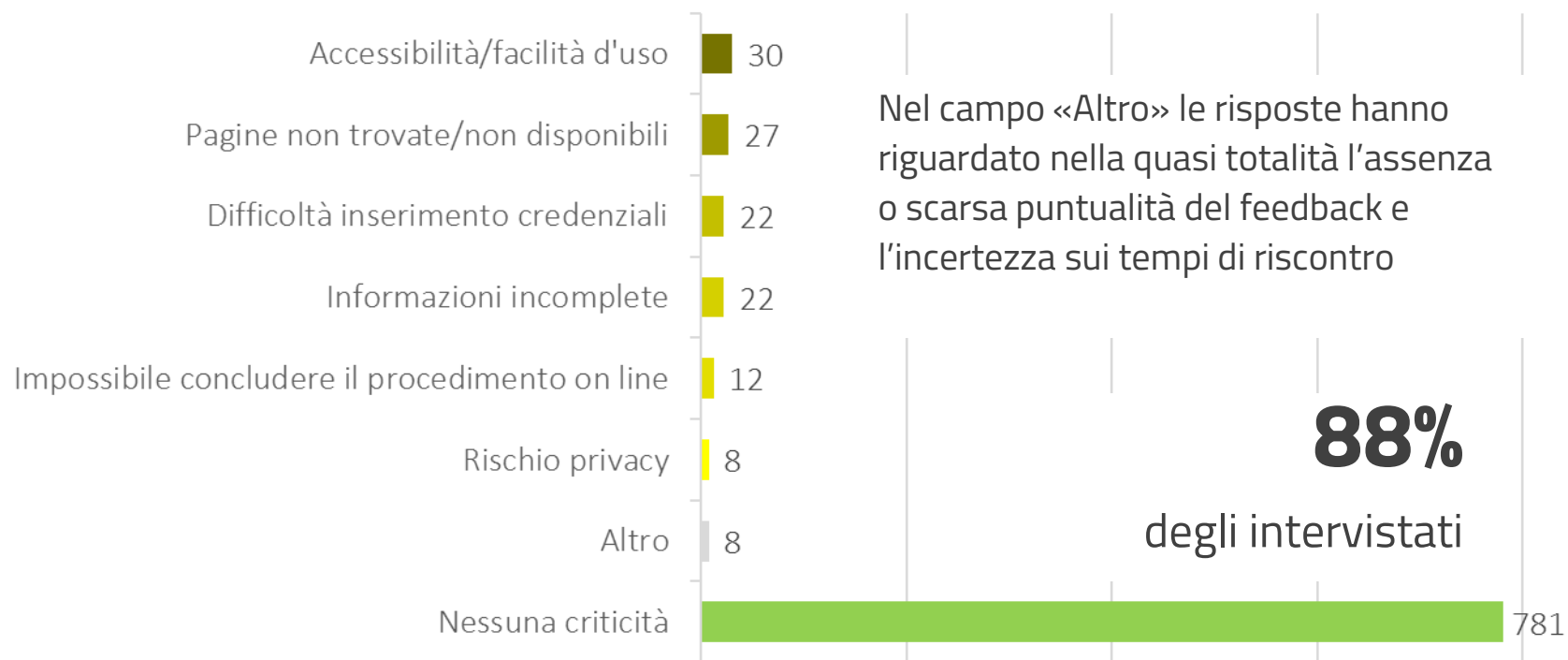
Nel campo «Altro» molti intervistati hanno dichiarato di aver provato a utilizzare il portale di Roma Capitale per prenotazioni vaccino o rilascio green pass. Altre risposte sono state reclami (2), prenotazione appuntamento uffici (1), prenotazioni (generale, 5)

BASE RISPONDENTI: 888  
RISPOSTE MULTIPLE: 1.332  
Fonte: ACoS



# Criticità

Quali aspetti critici riscontra nell'utilizzo dei Servizi On Line di Roma Capitale?

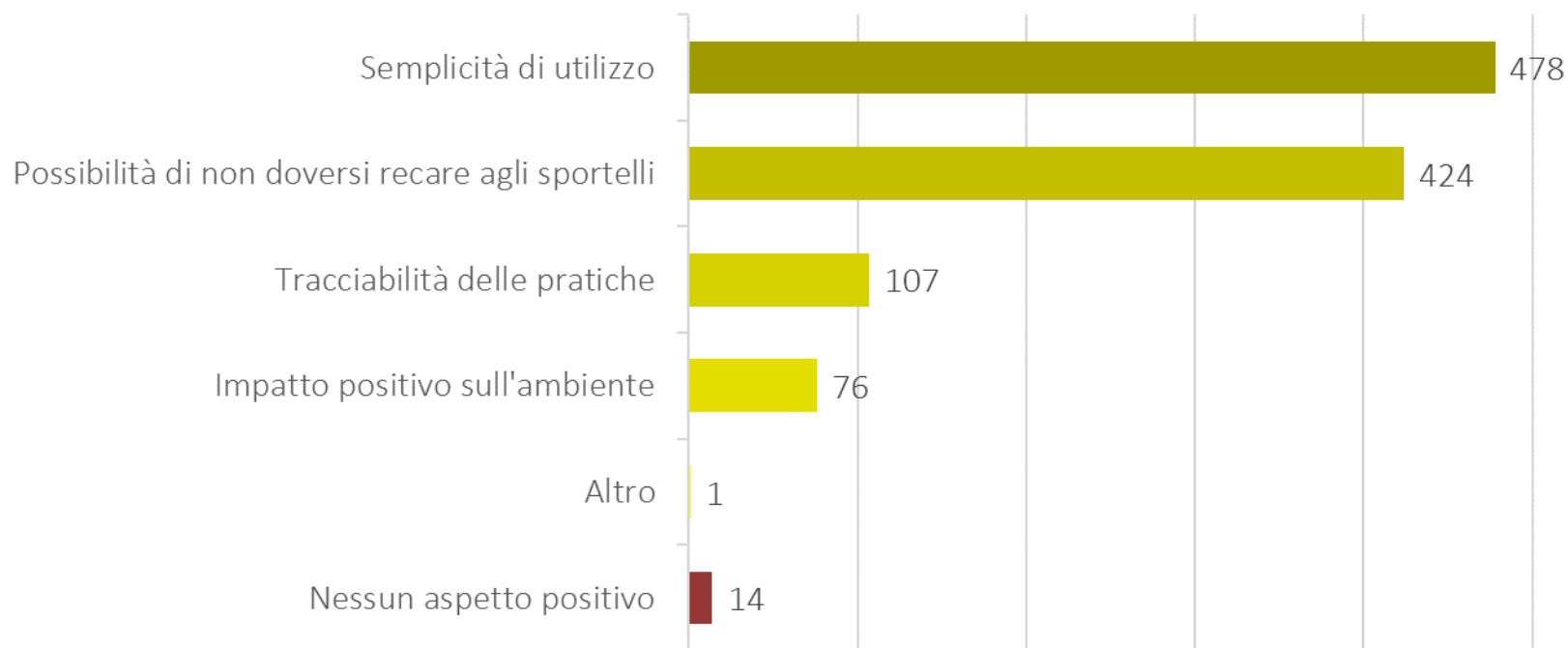


BASE RISPONDENTI: 888  
RISPOSTE MULTIPLE: 910  
Fonte: ACoS



# Vantaggi

Quali aspetti positivi riscontra nell'utilizzo dei Servizi On Line di Roma Capitale?



BASE RISPONDENTI: 888

RISPOSTE MULTIPLE: 1.100

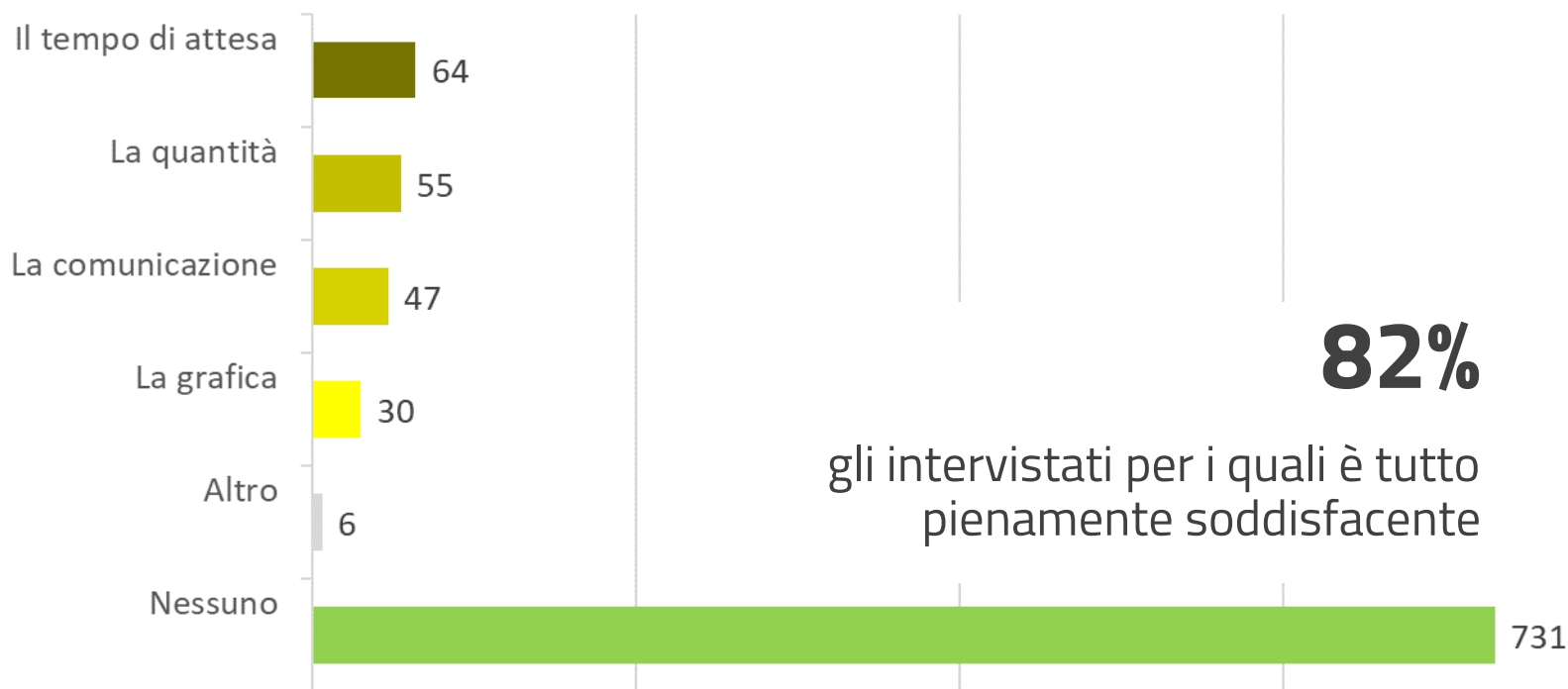
Fonte: ACoS





# Da migliorare

Quali tra questi altri aspetti ritiene che Roma Capitale dovrebbe migliorare nell'erogazione dei Servizi On Line?



BASE RISPONDENTI: 888  
RISPOSTE MULTIPLE: 933  
Fonte: ACoS



# Nota metodologica

L'indagine è stata eseguita con metodo misto:

- **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing): 1501 interviste realizzate fra il 12 e il 17 luglio
- **CAWI** (Computer Assisted Web Interviewing): 500 interviste realizzate fra il 13 e il 18 luglio

Il campione è rappresentativo della popolazione romana dai 15 anni in su, per:

- genere
- fascia di età
- municipio di residenza





**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)