



C E N S I S

CITTADINI DIGITALI 2005

**Ricerca realizzata in occasione
di
Forum PA**

Roma, 10 maggio 2005

Con le tecnologie, Amministrazioni Pubbliche più vicine

Milioni di italiani frequentano i siti internet delle pubbliche amministrazioni centrali e territoriali per ottenere informazioni, per accedere a servizi e anche per semplice curiosità. E' uno degli effetti positivi conseguenti allo sforzo, costante e tenace, profuso dalle autorità centrali e locali responsabili per la diffusione dell'innovazione e delle tecnologie. Risultato tanto più positivo se si tiene conto di un contesto nazionale caratterizzato, purtroppo, da un pronunciato assestamento verso il basso delle dinamiche sociali e della competitività economica.

Secondo l'indagine realizzata dal Censis in occasione del Forum PA 2005, oltre sei milioni di cittadini consultano i siti di Ministeri e Comuni, cinque milioni i siti delle Regioni, sette quelli di enti pubblici erogatori di servizi specifici (dall'Inps, alle Asl).

Stabili gli utenti internet fra aprile 2004 e aprile 2005

Tutto questo nonostante il numero degli utenti di internet sia rimasto pressoché costante rispetto allo scorso anno. A fronte di una stabilità della domanda è interessante esaminare alcune sostanziali modifiche interne alla grande comunità degli internauti. Innanzitutto, oltre il 90% degli utenti va considerato utente a tutto campo, visto che dispone di un collegamento proprio e non aziendale. Solo una piccola quota limita la sua disponibilità al luogo di lavoro o studio.

Essere in rete rappresenta una condizione continua nell'arco della giornata e della settimana; condizione che inizia a diffondersi anche negli spostamenti grazie alla possibilità di connettersi tramite la telefonia mobile. C'è, quindi, un'estensione qualitativa del mercato potenziale di servizi telematici, dopo che lo scorso anno si era raggiunta una buona massa critica in termini quantitativi.

Gli incentivi all'acquisto di personal computer rivolto ai giovani e alle famiglie hanno prodotto una crescita degli utenti domestici con il coinvolgimento ulteriore di particolari categorie come i giovani fino a 29

anni (utenti al 70% rispetto alla media del 44%) o gli studenti (89% sono utilizzatori). Nel mondo del lavoro, i dipendenti pubblici, gli autonomi, i professionisti e l'ampia gamma di lavoratori individuali del terziario, registrano valori superiori al 60%. Lo "zoccolo duro" di chi non si è ancora interessato a internet è costituito da casalinghe e, soprattutto, pensionati.

Rispetto alle nuove tecnologie la popolazione adulta italiana può essere divisa in tre grandi "gironi". Il nucleo centrale degli utilizzatori è anche quello più grande e risulta cresciuto per dimensioni e intensità d'uso. La corona intermedia della domanda potenziale (è interessato ma non accede a internet) si va riducendo, cedendo una quota all'area degli utenti ed un'altra a quella degli esclusi che rappresenta la fascia più esterna.

La caduta di interesse da parte degli anziani e di chi ha un basso livello d'istruzione può anche essere spiegato dalla concorrenza che il computer subisce da parte di televisione e cellulare, la cui evoluzione per offrire servizi informativi potrebbe provocare la rinuncia a comprendere il più complesso linguaggio digitale.

Crescono gli scambi in rete: forum, file musicali, foto

Si amplia la gamma di funzioni soddisfatte da internet. Cresce quella *informativa* che ormai raggiunge la totalità degli utenti, come pure l'*invio di posta elettronica*; aumenta lo scambio in rete nella forma della discussione e dei *forum*, dei *blog*, dei siti personali, del passaggio di file musicali, di foto, di filmati. Stabile la ricerca di servizi, la prenotazione di viaggi, l'acquisto di prodotti, condizionata dal calo dei consumi e dai timori per il mantenimento del tenore di vita che hanno reso più guardinghi i consumatori. Anzi, l'uso commerciale di internet, la stessa disponibilità gratuita di alcuni beni, come ad esempio la musica, indicano una possibile riduzione dei prezzi, in grado di mitigare lo squilibrio esistente fra redditi familiari e costo della vita.

Pubblica Amministrazione in posizione attendista: i cittadini chiedono più accessi a distanza

Il lento ma graduale miglioramento delle prestazioni offerte dalla PA avvenuto negli anni precedenti sembra essersi arrestato, creando un certo disorientamento da parte dei cittadini che si astengono da una valutazione o esprimono un velato scetticismo sulla possibilità di ridurre il peso della burocrazia nella vita economica e civile.

Si fa strada con chiarezza il ruolo che può giocare l'insieme delle tecnologie telematiche per modernizzare il comparto pubblico. Per la prima volta nel 2005 è divenuto maggioritario l'insieme di italiani che valutano come strumenti più utili per garantire l'accesso alle procedure burocratiche i *call center*, internet e la Tv rispetto al tradizionale "sportello". In particolare, cresce il giudizio positivo verso i servizi erogati con l'assistenza di operatori telefonici. In questo contesto, internet e le tecnologie informatiche continuano a registrare ampi consensi, come strumenti capaci di innovare l'organizzazione della PA.

Nell'esperienza comune iniziano a trovare spazio strumenti come la carta d'identità elettronica, la firma digitale, processi innovativi come le città digitali, lo scrutinio elettorale elettronico del voto, il piano per l'e-government.

Quanto più la generalità dei cittadini si approprierà delle nuove tecnologie, tanto più rapido sarà il passaggio verso una pubblica amministrazione trasparente, aperta ed efficiente. Migliorerà la fiducia della società nei confronti delle diverse articolazioni dello Stato e ne trarrà enorme giovamento la competitività del sistema.

Una sfida decisiva per tirarci fuori dall'attuale stagnazione.

(Nota di Giuseppe Roma – Embargo fino al 10 maggio 2005)

1. Gli utenti di Internet in Italia

Tab. 1 - Utenti di Internet. Confronto 2000-2005 (val. % e valore in milioni sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	val. %	val. in milioni
Rilevazione Aprile 2000	21,3	9,4
Rilevazione Aprile 2003	32,1	14,0
Rilevazione Aprile 2004	42,1	19,0
Rilevazione Aprile 2005	42,7	20,0

Fonte: Censis, 2005

Tab. 2 - Utenti di Internet. La mappa dell'utenza e dell'esclusione. Confronto 2000-2005 (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	2000	2003	2004	2005
Utenti Internet	21,3	32,1	42,1	42,7
a casa	9,2	17,3	20,8	21,3
nel luogo di lavoro/studio	7,0	4,6	7,5	4,3
a casa e nel luogo di lavoro/studio	4,0	9,4	13,3	17,0
in altri luoghi (amici o locali pubblici)	1,1	0,8	0,5	0,1
Non utenti	78,7	67,9	57,9	57,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Censis, 2005

Tab. 3 - Utenti di Internet. La mappa dell'utenza e dell'esclusione. Per sesso (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	Uomini	Donne	Totale
Utenti Internet	51,1	35,2	42,7
a casa	24,0	18,8	21,3
nel luogo di lavoro/studio	4,8	3,8	4,3
a casa e nel luogo di lavoro/studio	22,0	12,6	17,0
in altri luoghi (amici o locali pubblici)	0,3	0,0	0,1
Non utenti	48,9	64,8	57,3
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: Censis, 2005

Tab. 4 - Utenti di Internet. La mappa dell'utenza e dell'esclusione. Per classi di età (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	Fino a 29 anni	20-44 anni	45-64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Utenti Internet	69,8	52,4	36,6	7,2	42,7
a casa	38,5	21,9	19,0	5,3	21,3
nel luogo di lavoro/studio	6,5	8,0	1,7	0,0	4,3
a casa e nel luogo di lavoro/studio	24,5	22,3	15,9	1,9	17,0
in altri luoghi (amici o locali pubblici)	0,3	0,2	0,0	0,0	0,1
Non utenti	30,2	47,6	63,4	92,8	57,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Censis, 2005

Tab. 5 - Utenti di Internet. La mappa dell'utenza e dell'esclusione. Per titolo di studio (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	Nessuno Elementare	Lic. Media	Diploma media sup.	Dipl. univ. laurea	Totale
Utenti Internet	1,9	25,1	58,0	76,6	42,7
a casa	1,9	14,4	30,8	29,4	21,3
nel luogo di lavoro/studio	0,0	4,2	5,2	5,8	4,3
a casa e nel luogo di lavoro/studio	0,0	6,3	21,8	41,4	17,0
in altri luoghi (amici o locali pubblici)	0,0	0,2	0,2	0,0	0,1
Non utenti	98,1	74,9	42,0	23,4	57,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Censis, 2005

Tab. 6 - Utenti di Internet. La mappa dell'utenza e dell'esclusione. Per ripartizione territoriale (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	Nord ovest	Nord est	Centro	Sud e isole	Totale
Utenti Internet	48,7	42,0	44,6	37,4	42,7
a casa	20,3	20,6	20,0	23,2	21,3
nel luogo di lavoro/studio	8,0	5,1	2,2	2,0	4,3
a casa e nel luogo di lavoro/studio	20,4	16,3	21,7	12,2	17,0
in altri luoghi (amici o locali pubblici)	0,0	0,0	0,7	0,0	0,1
Non utenti	51,3	58,0	55,4	62,6	57,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Censis, 2005

Tab. 7 – Tipo di collegamento, da casa e sul luogo di lavoro/studio* (val. % sul totale degli utenti)

	Da casa	Sul luogo di lavoro/studio
Linea commutata (modem e telefono)	41,3	23,7
Linea ADSL	56,7	59,0
Linea ISDN	4,0	10,9
Linea a fibre ottiche	6,3	16,7
Linea dedicata	1,7	6,6

* il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: Censis, 2005

Tab. 8 - Attività svolte su Internet. Confronto 2004-2005 (val. % sul totale degli utenti)

	2004	2005
Visita dei siti, ricerca di informazioni	92,3	95,2
Ricezione ed invio posta elettronica	81,6	87,9
Prenotazioni viaggi	19,4	19,7
E-learning, formazione a distanza	13,2	11,9
Acquisto di prodotti	19,8	18,0
Ricerca di servizi	41,5	34,3
Transazioni finanziarie/home banking	16,6	14,4
Partecipazione a chat, forum o mailing list	15,0	27,9
Scambio di file musicali o di filmati	18,3	31,9
Scrittura e pubblicazione di pagine e di informazioni	21,2	21,6

Fonte: Censis, 2005

2. La PA on line

Tab. 9 – Accesso ad un sito della Pubblica Amministrazione nell'ultimo mese (val. % sul totale degli utenti)

	%
Siti di altri servizi pubblici	34,4
Siti comunali	30,9
Siti di ministeri	29,1
Siti regionali	25,7
Siti provinciali	20,5

Fonte: Censis, 2005

Tab. 10 - Opinione circa il sito che ha offerto il miglior servizio per determinate esigenze (val. % sul totale degli utenti)

	Informazioni su un ambito locale	Servizi sociali o per le persone	Prenotazioni di tipo turistico	Prenotazione e acquisto biglietti per eventi/mostre
Sito comunale	25,6	12,1	2,0	2,0
Altro sito pubblico	15,7	22,3	7,1	5,7
Sito privato	19,6	18,0	28,9	26,4
Non ho utilizzato/non so valutare il servizio	39,1	47,6	62,0	65,9

Fonte: Censis, 2005

Tab. 11 - Utilizzo dei servizi on line per pagareICI o tassa sui rifiuti solidi urbani (val. % sul totale degli utenti)

	2004	2005
Servizio utilizzato con soddisfazione	2,8	6,8
Servizio utilizzato ma insoddisfacente	0,4	3,0
Servizio non utilizzato	96,8	90,2
<i>Perché nel mio comune non è previsto</i>	10,3	5,0
<i>Perché non sapevo che fosse possibile</i>	39,6	33,2
<i>Perché costava troppo</i>	2,7	0,8
<i>Perché non mi fido di fare pagamenti on line</i>	27,7	33,1
<i>Perché non mi fido in generale dei servizi on line</i>	16,5	18,1

Fonte: Censis, 2005

Tab. 12 - Valutazione dell'andamento generale della Pubblica Amministrazione. Confronto 2003-2005 (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	2003	2004	2005
Migliorato	36,4	37,0	22,4
Peggiorato	24,8	22,1	22,2
Rimasto invariato	36,7	36,9	39,0
Non so/non risponde	2,2	4,0	16,4

Fonte: Censis, 2005

Tab. 13 - Intervistati che conoscono gli strumenti innovativi adottati, o in via di adozione da parte delle PA (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	%
Carta d'identità elettronica	64,8
Reti civiche	51,6
Firma digitale	40,4
Sistemi elettronici di scrutinio del voto	44,9
Centri Unificati di Prenotazione	41,0
Piano e-government	19,0
Borsellino elettronico	12,6

Fonte: Censis, 2005

Tab. 14 – I servizi on line della PA ritenuti più utili (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	%
Informazioni sui servizi locali della città o territorio	77,6
Informazioni generali su attività dell'ente e organizzazione	70,4
Informazioni sulle procedure amministrative	69,2
Strumenti per effettuare i pagamenti alle amministrazioni	68,6
Strumenti per svolgere a distanza pratiche amministrative	67,3
Strumenti per esprimere giudizi su qualità servizi forniti	64,8
Spazi autogestiti da cittadini o da associazioni locali	56,9

Fonte: Censis, 2005

3. Gli italiani e la tecnologia

Tab. 15 - Atteggiamenti nei confronti della tecnologia (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	2003	2004	2005
Mancanza di interesse	21,2	21,3	31,0
Interessati ma con difficoltà di utilizzo	50,8	47,3	31,1
Interesse e utilizzo	14,0	14,4	15,1
Interesse e utilizzo frequente	14,0	17,1	22,8

Fonte: Censis, 2005

Tab. 16 - Strumenti usati più frequentemente per tenere i contatti (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	Fino a 29 anni	20-44 anni	45-64 anni	Oltre 64 anni	Totale
Il telefono fisso	39,0	45,2	47,1	45,4	44,6
Il cellulare	58,7	43,0	27,0	8,6	34,7
L'incontro diretto	47,4	31,1	31,9	29,6	34,2
Gli sms	47,2	22,8	10,3	2,6	19,8
La posta elettronica	19,1	13,9	4,9	0,5	9,6

Fonte: Censis, 2005