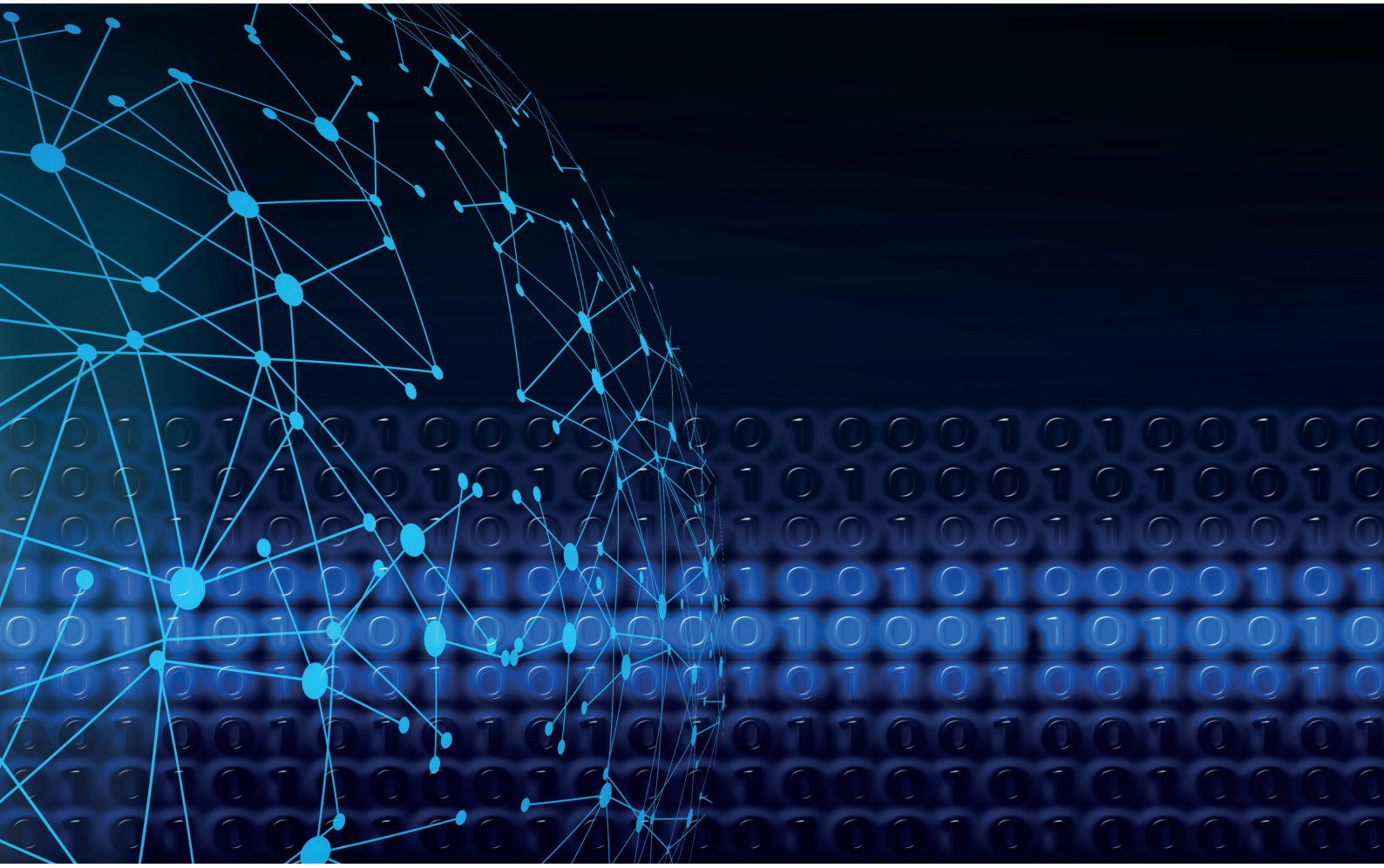
WINDTRE

CENSIS



VIVERE E VALUTARE LA DIGITAL LIFE

2° Rapporto sul valore della connettività in Italia

Rapporto finale

Giugno 2022

INDICE

1. Un anno vorticoso 4

1.1. Monitorando valori e criticità 4
1.2. I principali risultati 5

1.2.1. Più libera, più coesa 5

1.2.2. I risultati in pillole 7

2. Cambiamenti e continuità 13

2.1. Le consapevolezze maturate 13
2.2. Il rapporto con le connessioni 13

2.2.1. L'autotutela del diritto alla connessione 13

2.2.2. Cosa vorrei dal mio operatore tlc 14

2.3. 5G per andare oltre 16
2.4. Le cyber-paure da prevenire 17

3. Cultura ed *entertainment* nel digitale 20

3.1. La opportunità 20
3.2. Le fruizioni 21

3.2.1. Il racconto dei numeri 21

3.2.2. Le articolazioni 23

3.3. Il valore dell'accesso semplificato 25

3.3.1. Più libertà individuale, meno disparità sociali 25

3.3.2. Le ragioni del giudizio positivo 27

4. La lenta ma necessaria transizione alla Digital PA 29
4.1. Lo stato attuale in trasformazione 29
4.2. Lo stato di fatto della PA 30
4.3. Chi utilizza la PA digitale e chi no 31
4.4. I servizi online conosciuti, utilizzati, valutati 32
4.4.1. Un rapporto da ampliare, con intelligenza 32
4.4.2. Cosa funziona e cosa no 33
4.5. Antiche diffidenze e nuove paure 36
4.5.1. Se poi tutto si complica? 36
4.5.2. Cyber-ansie 37
4.5.3. Il significato sociale delle resistenze 38
4.6. Le valutazioni soggettive 39
4.6.1. Alte aspettative 39
4.6.2. Entusiasti, cauti e scettici 40
4.6.3. La PA digitale migliore di quella fisica? Non ancora 41
4.6.4. Esame non del tutto superato 42

Tabelle e figure 44

1. UN ANNO VORTICOSO

1.1. Monitorando valori e criticità

In cosa consiste la *digital life* concretamente vissuta dai cittadini? Quali le loro aspettative e valutazioni? Sono gli interrogativi al centro del secondo Rapporto WINDTRE-Censis che, partendo dall'avvenuta transizione alla *digital life*, verifica se e in che misura in ambiti di vita significativi gli italiani beneficino delle opportunità digitali.

È una riflessione unica sulla varietà di esperienze concrete della *digital life*, che consente anche di valutare se il diritto alla connessione, come ulteriore diritto di cittadinanza, allo stato attuale sia poco più che un auspicio o un fatto concreto.

Tre gli ambiti trattati:

- il rapporto degli italiani con il web maturato in questo anno di *digital life*, con un focus sulle tipologie di connessioni, le aspettative verso i servizi e gli operatori tlc, il senso attribuito alla tecnologia 5G e il bisogno di sicurezza informatica;
- gli approcci soggettivi ai contenuti culturali e di *entertainment* fruibili tramite le piattaforme del web, con un'attenzione particolare al giudizio degli italiani sugli effetti che stanno avendo sulla società;
- il rapporto dei cittadini con la *digital PA* e i suoi servizi, come verifica delle fruizioni reali e dei giudizi da parte dei cittadini.

Ambiti distinti ma integrati, che consentono di costruire un racconto unico della *digital life* concretamente vissuta dagli italiani in questa fase inedita, molto diversa da quella che ha fatto da cornice nel 2021 al Primo Rapporto.

Per capire i vorticosi cambiamenti di questo anno decisivo, la *digital life* è un baricentro essenziale, perché costitutiva del quotidiano di individui e comunità.

1.2. I principali risultati

1.2.1. Più libera, più coesa

La ri/scoperta delle abitazioni come uffici, aule scolastiche, luoghi di relazioni *in remote* non scompare con l'allentarsi della pandemia: ecco perché gli italiani sono molto attenti alla qualità della dotazione tecnologica domiciliare, a cominciare dalle linee fisse.

Al contempo, si aspettano dai provider che le connessioni abbiano *requisiti basic* di potenza e affidabilità così da rispondere alla molteplicità di esigenze nuove dei membri delle famiglie. Pur di avere una dotazione tecnologica *basic* all'altezza di tali esigenze gli italiani, malgrado sia una fase di forte pressione sui budget familiari, sono pronti a investire qualche euro in più.

Del resto, è forte la convinzione che la qualità delle vite individuali sarà sempre più determinata anche dalla qualità di connessioni, *device* e competenze digitali. Anche per questo motivo gli italiani ricorrono ad una logica combinatoria, cioè optano per una pluralità di modalità di connessione e di *device*, costruendo così una sorta di autotutela del diritto alla connessione.

Potenziare le linee fisse e avere più tipologie di connessioni: ecco il modo molto concreto con cui gli italiani si garantiscono in questa fase storica il diritto alla connessione, che ormai reputano irrinunciabile.

Dato nuovo è che la positiva percezione di valore e importanza della *digital life* è accompagnata da crescenti paure su rischi e attacchi cyber e, pertanto, dalla richiesta di *cybertutele* e protezioni.

Vivere in digitale anche sfere molto intime, gestire i propri risparmi, effettuare pagamenti, comunicare su questioni anche molto riservate alla PA, al medico o alla banca sono ormai azioni quotidiane per le quali gli italiani chiedono sicurezza assoluta.

Se così non sarà, è evidente il rischio di un rigetto del digitale e di una richiesta di canali più tradizionali, magari fisici, in cui convogliare informazioni delicate su cui si vuole una *privacy* assoluta. La sicurezza informatica è la nuova frontiera dell'esercizio del diritto alla connessione, e quest'ultimo per gli italiani deve contemplare la certezza di riservatezza e tutela da intrusioni e minacce indesiderate.

La centralità della sicurezza informatica è tanto più urgente quanto più cresce il gradimento degli italiani per la *digital life*: ad esempio è molto alto l'apprezzamento per l'accesso e la personalizzazione degli ampi contenuti culturali e di *entertainment* disponibili sulle piattaforme digitali.

Infatti, gli italiani sono convinti che la proliferazione dei contenuti digitalizzati emancipati dai tradizionali supporti materiali e la possibilità di utilizzarli secondo preferenze e desideri individuali:

- risponda alla voglia diffusa nella nostra società di libertà individuale e di riconoscimento della propria singolarità;
- sia uno straordinario motore di contenimento di disparità e fratture sociali, generazionali e tra culture e subculture nazionali.

Le piattaforme digitali, moltiplicando i contenuti e facilitandone l'accesso, supportano l'*empowerment* individuale e hanno un effetto sociale centripeto, in antitesi con l'ampliamento delle disuguaglianze del nostro tempo.

Il positivo giudizio degli italiani sulla democratizzazione digitale dei contenuti non è inficiata da paure relative all'eccesso di potere oligopolistico delle piattaforme o allo scadimento della qualità dell'offerta. Libri, film, serie tv, canzoni, musiche, corsi di formazione sono solo alcuni dei contenuti che, grazie alle piattaforme digitali, sono disponibili ovunque, per chiunque, con grande facilità: a tutto ciò gli italiani attribuiscono uno straordinario valore di opportunità per le persone e per la società.

Certo che gli italiani vogliono garanzie sulla *privacy* dei loro dati se e quando sono trasferiti ai gestori di piattaforme, tuttavia ad oggi ciò non inficia il loro giudizio molto positivo sulla diffusione sociale dei

contenuti culturali e di *entertainment* tramite il digitale, convinti che migliori la qualità della vita di tutti.

Nella verifica del grado di esercizio sociale delle opportunità legate al diritto alla connessione, è importante il rapporto con la PA digitale ed i suoi servizi. Da tempo, infatti, la PA è impegnata in un colossale sforzo di transizione digitale, da cui ci si attende anche una modifica in positivo della più generale valutazione sociale dei cittadini nei suoi confronti.

Ad oggi l'operazione è riuscita solo in parte, perché restano ancora non particolarmente elevate le quote di cittadini che conoscono e utilizzano i vari servizi digitali della PA.

In generale, il giudizio di chi utilizza in prevalenza la PA digitale non è molto migliore di quello dei fruitori dei servizi offline, fisici: ecco perché è concreto il rischio di una colossale disillusione sociale rispetto a funzione e finalità della PA digitale.

Il cattivo funzionamento della PA è attribuito dagli italiani all'eccesso di normazione, regolazione, burocrazia e alla presenza di personale demotivato, cause su cui il digitale può fare di per se stesso ben poco.

Però se la PA digitale non sarà in grado con una certa celerità di rendere socialmente percepibile lo specifico valore aggiunto che è in grado di generare, gli entusiasti della PA digitale saranno ancora a lungo una minoranza, mentre la maggioranza degli italiani resterà impigliata in antiche resistenze e nuove paure, nel mentre potrebbe crescere ulteriormente la richiesta di garantire comunque accessi fisici alla PA con relativi uffici, sportelli e operatori.

La velocità, la semplicità e l'affidabilità di alcuni servizi digitali è, per ora, il segnale che il digitale può rendere la PA più adeguata alle esigenze di cittadini e imprese, ma è ormai urgente un cambio di passo.

1.2.2. I risultati in pillole

Gli italiani e il web

Combinare le connessioni. 9 italiani maggiorenni su 10 dispongono di una connessione ad Internet. Di questi, il 71,5% ha sia una connessione

su linea fissa sia una su linea mobile, il 17,7% solo una connessione su linea mobile, il 10,8% solo su linea fissa. Vince la combinazione delle connessioni, perché la maggioranza degli italiani sceglie di dotarsi di una connessione mobile e di una connessione fissa, affinché ciascun membro della famiglia possa svolgere al meglio le proprie attività digitali e si eviti il rischio di ritrovarsi nell'impossibilità di connettersi. È una sorta di pragmatica autotutela di massa del diritto alla connessione, tramite appunto la combinazione puntuale delle diverse modalità di connessione possibili.

Criteri di scelta dell'operatore tlc. Poiché nella *digital life* è fondamentale avere connessioni adeguate, i cittadini si aspettano dai propri operatori di rete velocità di connessione (51,6%), affidabilità (41,7%) ed un servizio di assistenza rapido e facilmente accessibile (31,1%). Altri aspetti indicati sono la protezione dai rischi, ad esempio nelle attività di lavoro, nelle operazioni bancarie, nell'*ecommerce*, ecc. (14,2%), la trasparenza, nel comunicare tariffe, vincoli contrattuali, ecc. (12,3%), servizi di tutela dei minori, con attivazione di barriere d'accesso (11,8%). Alta la disponibilità a pagare qualcosa in più per i requisiti indicati come importanti: è pronto il 43,9% degli italiani, ed è il 51,5% tra i laureati, il 65% tra gli alti redditi.

Sì al 5G. Per il 57,1% degli italiani (68,4% tra i giovani, 62,5% tra i laureati) il 5G deve essere reso operativo ovunque, mentre per il 14,9% fa male alla salute e il 28% è incerto. La sperimentazione diretta del rischio di un gap tra le esigenze quotidiane di connessione e la reale disponibilità di essa spazza via i dubbi sulla tecnologia 5G che, nell'immaginario collettivo, è la soluzione pronta per il salto di qualità operativo con cui garantire l'accesso di massa veloce e affidabile alle tante opportunità del web. Con il 5G gli italiani sono convinti che eviterà il razionamento delle connessioni al crescere della domanda. In un periodo in cui l'irrazionale circonda di fake news persino i vaccini, il 5G ad oggi beneficia di un buon consenso sociale.

La cyber-paura. Il 56,6% degli italiani (61,9% tra i giovani) teme i rischi per la sicurezza informatica, ad esempio in certe operazioni per ragioni di lavoro e nei rapporti con la banca, ecc. È diffuso il timore delle cyber minacce, sull'onda degli attacchi informatici a istituzioni e aziende e della proliferazione della microcriminalità informatica. Ci sono poi ancora timori relativi al libero accesso alla rete dei minori (34,7%), per i rischi di dipendenza e quindi per le minacce alla salute

mentale (23,7%) e per gli *hater* che aggrediscono le persone sul web (22%). La sicurezza informatica è la nuova frontiera del diritto alla connessione.

Tanta cultura e tanto entertainment nel digitale

Uso di massa. Conoscono le piattaforme digitali e gli è capitato di utilizzarle al 64,8% degli italiani con una connessione per ascoltare musica e/o *podcast* tramite Spotify, Youtube, ecc., al 64,7% per guardare film e serie tv, ad esempio su Netflix, Prime, ecc. al 39,5% per seguire eventi sportivi, al 31,9% per leggere libri, ad esempio su Kindle, Google play, ecc., al 19,3% per seguire corsi di formazione, ad esempio Coursera ecc. (tab. 4). Confermano che la fruizione in digitale di contenuti culturali ed entertainment è parte integrante del quotidiano anche dati puntuali sui comportamenti negli ultimi 30 giorni dei 18-80enni utilizzatori di Internet: infatti, il 47% dichiara di utilizzare il web per ascoltare musica, il 40% per guardare film, il 19,2% per seguire corsi di formazione. Prendendo come riferimento invece l'ultimo anno, il 13% ha letto almeno un libro in formato digitale.

Uomini più digital delle donne, ma non sulla lettura. Sugli utilizzi delle piattaforme digitali in generale, più delle donne gli uomini dichiarano che gli è capitato di utilizzarle per ascoltare musica (69,3%, contro il 60,5% delle donne), guardare eventi sportivi (50,7% contro il 28,7%), seguire corsi di formazione (22,2% contro il 16,5%), mentre in egual misura vi hanno seguito film e serie tv (66,6% gli uomini e 63% le donne). Il 33,4% delle donne è stata nella propria vita una *digital* lettrice, contro il 30,5% degli uomini. ***Marcate differenze intergenerazionali.*** Grandi utilizzatori delle piattaforme digitali sono i giovani perché all'80,5% è capitato di utilizzarle per ascoltare musica e podcast (68% adulti, 36,8% over 64), al 36,1% per leggere libri (36,1% adulti, 15,3% over 64) all'85,3% per vedere film o serie tv (69,3% adulti, 27,5% over 64), al 49% per vedere eventi sportivi (41,6% adulti, 22,1% over 64) al 25,1% per seguire corsi di formazione (18,4% adulti, 15% over 64). ***Più i laureati degli altri.*** È capitato di utilizzare le piattaforme digitali al 71,6% dei laureati per ascoltare musica e podcast (64,4% dei diplomati, 48,3% tra i bassi titoli di studio), al 42,9% per leggere libri (28,9% dei diplomati, 17,6% tra i bassi titoli di studio), al 74,7% per vedere film o serie tv (64,2% dei diplomati, 41,2% tra i bassi titoli di studio), al 45,1% per seguire eventi sportivi (40,3% dei diplomati, 20,7% tra chi ha un basso titolo di studio), al 30,2% per

seguire corsi di formazione (15,5% dei diplomati, 8,8% tra chi ha un basso titolo di studio).

Ben vengano le piattaforme. Per il 49% degli italiani la disponibilità ampia e articolata di contenuti culturali e di *entertainment* sulle piattaforme digitali amplia la platea di persone che ne ha accesso, e lo considerano un fatto molto positivo. Per il 30,8% il loro utilizzo riduce le differenze intergenerazionali tra giovani e anziani, per il 30,6% quelle culturali tra i vari paesi. Per ora non decollano le paure relative all'eccesso di potere delle piattaforme più forti (17,9%), all'ampliarsi delle disuguaglianze sociali e culturali in base alle disponibilità di connessione (17,5%) e al crollo della qualità dell'offerta (14,3%).

Digital PA

Servizi digitali per metà degli italiani. Il 50,5% degli italiani dichiara di utilizzare personalmente i servizi on-line quando disponibili, l'11,3% li utilizza ricorrendo all'aiuto di qualcuno, familiare, consulenti, Caf ecc., il 30,7% si rivolge fisicamente allo sportello dell'ente o ufficio interessato ed un ulteriore 7,5% utilizza il telefono. La utilizzano il 79,6% dei giovani, il 78,2% dei laureati, il 69,1% degli uomini ed il 65,6% nel Nord Est. In estrema sintesi si può dire che a 6 italiani su 10, direttamente o indirettamente, è capitato di ricorrere alla PA digitale.

Per ora, niente salto di qualità. Per il 51,5% degli italiani la PA in generale funziona male. Il poter ricorrere ai servizi della PA digitale allo stato attuale ha migliorato la valutazione delle performance? Per ora no, visto che per il 54% degli utenti dei servizi digitali della PA essa alla fin fine funziona male, ed è il 52,1% tra coloro che ricorrono ad uffici e sportelli fisici. Il malfunzionamento ha cause antiche: il 31,4% dei cittadini lo imputa all'eccesso di burocrazia, cioè ai troppi adempimenti, autorizzazioni e controlli, il 29,2% al fattore umano, ovvero dipendenti poco motivati, non licenziabili, con pochi incentivi per i più meritevoli, il 17,5% alla cattiva organizzazione e scarsa cultura del servizio e dei diritti dei cittadini ed il 12,9% alle interferenze della politica.

Entusiasti, cauti e scettici. Al di la delle esperienze e valutazioni di singoli servizi digitali, quale l'impatto del digitale secondo i cittadini nei vari comparti della PA dalla sanità, al fisco, alla previdenza, alla scuola, ecc. ? Il 32,7% dei cittadini è *digital entusiasta*, convinto che il digitale ha consentito un profondo miglioramento del funzionamento della PA

nei vari comparti. Sono *digital cauti* il 46,3% dei cittadini per i quali i miglioramenti ci sono ma sono ancora poco rilevanti. Il 21% è *scettico*, perché non vede miglioramenti e soprattutto non ritiene ve ne saranno in futuro. Per la maggioranza degli italiani poi le cause del malfunzionamento della PA prescindono dal digitale, esso non può risolverle automaticamente e, anzi, rischia di subirne gli effetti negativi.

Alte aspettative. Ci sono gap rilevanti tra aspettative degli italiani sulla PA digitale e reali risultati percepiti. Il 92,7% degli italiani si aspetta dalla digital PA più velocità di utilizzo, il 91,4% più semplificazione delle varie procedure amministrativo-burocratiche, il 91,8% più comodità, il 90,7% più autonomia, ad esempio rispetto agli orari di ufficio, l'89,2% più trasparenza, l'88,7% più chiarezza, semplicità nel rapporto con la Pubblica Amministrazione. I risultati ottenuti nei servizi attivati e utilizzati sono inferiori e lo certifica il divario di percentuali tra aspettative e risultati percepiti: il gap è del 33,3% tra gli italiani che si aspettavano più chiarezza dai servizi digitali e quelli che concretamente l'hanno rilevata, del 29,5% per la velocità, del 29,1% per la personalizzazione, dell'11,9% nella comodità e dell'11,4% nella trasparenza.

Diffidenze persistenti. Sono ancora significative antiche diffidenze nei confronti della PA, come ad esempio il fatto che il 62,4% dei cittadini dichiara che, in certe situazioni, preferisce comunque ci sia uno sportello fisico, un ufficio, un operatore a cui rivolgersi, ed il 64,5% in determinate situazione preferisce comunque ricorre al supporto di intermediari, come il patronato o altri soggetti. La complessità burocratica delle procedure rende diffidenti verso il tutto digitale e spinge a chiedere una persistenza di fisicità della PA. Poi ci sono le nuove paure poiché il 54,2% delle persone non si sente abbastanza sicuro nell'utilizzo del web e, quindi, nel ricorso ad almeno alcuni dei servizi digitali della PA. Minoritarie, ma comunque significative, sono le quote di cittadini spaventati per la sicurezza dei dati personali, che preferirebbero non comunicare sulle piattaforme della PA (46,6%) e che temono i pagamenti online anche per la PA (38,7%).

I servizi online della PA più conosciuti e utilizzati. Quali i servizi della digital PA più conosciuti e utilizzati? Tra i servizi per i cittadini, al primo posto lo SPID (lo conoscono il 69,4% dei cittadini, di cui l'87,9% lo utilizza), poi la posta elettronica certificata (conosciuta dal 57,8%, utilizzata dal 78,6%), i sistemi online di prenotazione delle visite

mediche (conosciuti dal 54,9%, utilizzati dal 72,8%), l'App IO (conosciuta dal 52%, utilizzata dall'86%), la firma digitale (conosciuta dal 51,6%, utilizzata dal 71,4%), il certificato di malattia online (35,8% lo conosce, il 63,2% lo utilizza). Per quel che riguarda il fisco conosce il 47,4% i sistemi online di pagamento di tasse e contributi (di cui il 72,3% li utilizza), il 42,1% il servizio online di Dichiarazione dei redditi (730/Unico precompilato) (di cui il 63,5% lo utilizza), il 36,4% la fatturazione elettronica (utilizzata dal 48,1%).

I servizi digitali più semplici, veloci e affidabili. Richiesti di valutare semplicità, velocità e affidabilità dei servizi della PA utilizzati, i cittadini esprimono valutazioni più positive per la richiesta online dei certificati di malattia (74% semplicità, 76,1% velocità, 75,3% affidabilità), il registro scolastico elettronico (69% semplicità, 67,5% velocità, 76% affidabilità), i sistemi di pagamento online delle contravvenzioni (66,9%, semplicità, 70,9% velocità, 75,5% affidabilità), la posta elettronica certificata (66,1% semplicità, 66,1% velocità, 78,7% affidabilità), la App Io (63,7% semplicità, 61,2% velocità, 69% affidabilità), il sistema di firma digitale (63,6% semplicità, 68,6% velocità, 72,4% affidabilità), i servizi online per il pagamento di tasse e contributi (63,6% semplicità, il 68,6% velocità, 72,4% affidabilità). Ricevono valutazioni meno positive la domanda online di pensionamento (36,5% semplicità, 45,5% velocità, 54,9% affidabilità) e la prenotazione e pagamento della CIE online (46,6% semplicità, 48,5% velocità, 56,8% affidabilità).

2. CAMBIAMENTI E CONTINUITÀ

2.1. Le consapevolezze maturate

Nei due anni seguiti all'inizio della pandemia, gli italiani sono definitivamente transitati nella *digital life*, ovvero in un'esistenza in cui il rapporto con il digitale tende a riplasmare percezioni, opinioni, comportamenti e aspettative dei diversi ambiti di vita.

Se in piena pandemia gli italiani hanno preso coscienza dei loro diritti digitali, come raccontato nel Primo Rapporto, ad un anno di distanza quali le consapevolezze acquisite, le opinioni e le aspettative maturate?

In questa sezione del Rapporto sono presentati i risultati relativi al rapporto con le connessioni, da quelle in dotazione ai requisiti desiderati, alle nuove paure su attacchi e reati informatici sino alle aspettative sul 5G.

2.2. Il rapporto con le connessioni

2.2.1. L'autotutela del diritto alla connessione

9 italiani maggiorenni su 10 dispongono di una connessione alla rete. E fatto 100 il numero di italiani che hanno una connessione, il 71,5% dichiara di disporre sia di una connessione fissa sia di una mobile, il 17,7% ha solo una connessione su linea mobile, il 10,8% solo una connessione su linea fissa (fig. 1).

Dopo lo *shock* del *lockdown* totale e la consapevolezza che la trasmigrazione sul digitale delle vite sarebbe proseguita ben oltre l'emergenza sanitaria, i cittadini hanno maturato in questo anno la consapevolezza che vivere bene nella *digital life* significa attrezzarsi al meglio, cioè garantirsi sempre e ovunque una buona connessione, senza la quale è difficile vivere bene il quotidiano.

Questo significa sia disporre di una connessione su linea fissa che consenta ai membri della famiglia di svolgere al meglio le attività

digitali “rientrate in casa”, sia dotarsi di soluzioni alternative a cui ricorrere quando non si è in casa ma anche per ogni evenienza, così da riuscire sempre e comunque a connettersi.

Il potenziamento delle linee fisse richiama il fatto che la casa come luogo di lavoro, di studio o relazioni in *remote* non viene meno con l’allentarsi dell’emergenza, perché risponde a mutamenti strutturali nelle abitudini che impongono a tutti una dotazione domiciliare all’altezza delle nuove esigenze. Anche se gli italiani stanno tornando fuori casa, l’esercizio domiciliare di una molteplicità di funzioni, magari con logiche ibride, è destinato a restare e con esso anche la necessità di avere connessioni tecnicamente sempre affidabili.

Inoltre, non va sottovalutato il diverso rapporto delle persone con i grandi rischi globali e le emergenze, poiché è ormai radicata nella coscienza collettiva la possibilità che la società si possa in qualsiasi momento fermare o debba ricorrere al distanziamento sociale e, pertanto, non ci si può far trovare impreparati ad un eventuale *switch* sull’online di gran parte delle proprie attività di vita.

Il pragmatismo degli italiani dunque porta a giocare la carta dell’autotutela individuale del diritto alla buona connettività, con il ricorso ad una molteplicità di opzioni, tra fisso e mobile.

Ci si prepara ad ogni eventualità e, se si vogliono linee fisse in grado di tenere la domanda di connessione familiare, ci si tiene pronti a soluzioni alternative, anche con il mobile.

2.2.2. Cosa vorrei dal mio operatore tlc

Ci sono esigenze molteplici legate al rapporto con il web che emergono dai servizi che gli italiani reputano più importanti e sui quali sono anche disposti a pagare qualcosa in più, la cui soddisfazione richiama l’operato degli operatori tlc.

Tra i fattori che, oltre al prezzo, potrebbero incentivare le persone a scegliere un operatore di rete, il 51,6% degli italiani indica la velocità di connessione, che incide su qualità e fluidità ad esempio dei video, il 41,7% l’affidabilità delle connessioni, vale dire l’assenza di interruzioni, il 31,1% la presenza di un servizio di assistenza rapida e facilmente accessibile in caso di guasti o problemi amministrativi (tab. 1).

Servizi di rete rapidi, efficienti e affidabili e la certezza di poter contare su interlocutori facilmente accessibili, in grado di risolvere rapidamente eventuali problemi, minimizzando i rischi del web: ecco, in estrema sintesi, quel che gli italiani si aspettano dai propri operatori di rete. Guardando alle articolazioni delle opinioni tra i vari gruppi sociali spicca il plus di attenzione per gli aspetti prima indicati dei giovani, perché il 62,8% indica la velocità di connessione, il 50,2% l'affidabilità, l'assenza di interruzioni, il 38,3% un servizio di assistenza rapida ed efficiente.

Altro aspetto indicato è la protezione dai rischi, ad esempio nelle attività di lavoro, nelle operazioni bancarie, nell'*ecommerce*, ecc. richiamato dal 14,2% dei cittadini: una connessione evidente tra le paure per la sicurezza informatica e il ruolo agli operatori tlc.

Per il 12,3% dei cittadini è importante poi che il proprio operatore di connessione operi in maniera etica, ad esempio garantendo maggiore trasparenza, attenzione alla privacy del cliente. È anche questo un aspetto rilevante, che richiama l'esigenza dei consumatori di costruire con le aziende interlocutrici rapporti stretti, di fiducia, basati sulla verifica costante del mantenimento delle promesse fatte.

Nel valutare i provider, poi, gli italiani segnalano anche le proprie sensibilità sociali e ambientali: l'11,8% indica l'attivazione di servizi di tutela dei minori, con barriere d'accesso, il 7,7% attenzione all'ambiente da parte del fornitore di connessione, il 5% l'attenzione alla comunità, alla società (ad esempio verso dipendenti, clienti, fornitori), il 4,7% servizi sanitari a distanza (monitoraggio parametri vitali, visite specialistiche, ecc.). il 4,3% attività di formazione per le competenze digitali (ad esempio per uso consapevole del web dei minori, per gli anziani, ecc.).

L'importanza attribuita ai requisiti specifici richiamati è confermata dalla ampia disponibilità a pagare qualcosa in più pur di garantirseli: infatti, il 43,9% degli italiani sarebbe pronto a pagare qualcosa in più pur di avere requisiti della connessione che reputa importanti, a cominciare dalle garanzie tecniche e di affidabilità, con valori più elevati tra laureati (51,5%) e alti redditi (65%) (tab. 2).

2.3. 5G per andare oltre

L'utilizzo più intenso del digitale nei vari ambiti evidenzia sia i limiti tecnologici delle attuali connessioni rispetto ai fabbisogni che crescono sia una più alta propensione a innovazioni nelle tecnologie *basic* per potenziarne le possibilità di utilizzo.

Il 5G è di certo il salto di qualità tecnologica più prossimo, praticabile e conosciuto e dai dati risulta che (tab. 3):

- il 57,1% degli italiani vuole che sia reso operativo ovunque, perché è fondamentale per garantire una buona connessione per tutti;
- il 14,9% è convinto che faccia male alla salute;
- il 28% non ha una opinione precisa in merito.

Trasversalmente al corpo sociale prevale apprezzamento e consenso verso il 5G, tecnologia che nell'immaginario collettivo è qui e oggi in grado di garantire un salto di qualità nelle connessioni.

Il dato dei favorevoli resta elevato tra le macro-aree geografiche, perché vuole l'operatività ovunque del 5G il 55,2% dei residenti al Nord Ovest, il 56,2% al Nord Est, il 56,2% al Centro, il 59,7% al Sud e Isole. Ed alto è il consenso anche tra i giovani (68,4%) e i laureati (62,5%).

È dunque maggioritario al corpo sociale il consenso sociale verso tale tecnologia. Evidentemente, l'esperienza concreta dei limiti tecnici delle connettività di fronte ad una crescita della sua domanda legata alla *digital life*, unita a flussi informativi che spiegano il valore reale del 5G, decostruiscono le tesi complottiste che lo associano a minacce alla salute.

Il consenso sociale al 5G è tanto più significativo in questa fase storica, in cui persino tecnologie essenziali come i vaccini sono state bersaglio di *fake news* e fandonie che si volevano screditanti.

2.4. Le cyber-paure da prevenire

L'anno trascorso ha reso evidente come il web possa essere non solo acceleratore di opportunità e vantaggi, ma anche fonte di rischi, insidie, minacce alla sicurezza digitale delle persone.

Infatti, si sono moltiplicati i casi di attacchi informatici che hanno colpito aziende e istituzioni, generando rallentamenti, danni sociali ed economici che hanno toccato direttamente anche clienti o utenti delle strutture colpite. Senza considerare poi i furti di identità digitale, fino ai casi di incitamento all'odio sui *social*.

Il web quindi come nuovo luogo della vita è anche un contenitore di pericoli, minacce, forme originali di criminalità piccola e grande: ecco allora che persone, aziende e comunità che non si tutelano adeguatamente possono restare vittima e subire i relativi costi che, in alcuni casi, possono anche essere molto elevati.

Il digitale da questo punto di vista impone anche di verificare la percezione che ne hanno i cittadini, la propensione a tutelarsi, ad adottare comportamenti adeguati di prevenzione e salvaguardia dalle tante minacce. E c'è anche una dimensione psicologica di generazione di nuove paure sociali che si aggiungono e sovrappongono a quelle più tradizionali.

Pertanto, è importante valutare il rischio digitale e, più ancora, il grado di percezione sociale di esso e delle modalità in cui si articola. A questo proposito dai dati emerge che il 56,6% degli italiani afferma di temere i rischi per la sicurezza informatica, ad esempio mentre si fanno certe operazioni per lavoro, banca, acquisti online ecc., il 34,7% i rischi per i minori nel libero accesso alla Rete, il 23,7% i rischi per la salute mentale per la dipendenza, ed il 22% quella degli hater che attaccano gli altri sul web (tab. 4).

La maggioranza degli italiani teme i rischi legati alla sicurezza informatica, cioè al rischio di restare vittima di tentativi criminali nell'esercizio di attività quotidiane digitali.

Un anno di cyber-attacchi macro a grandi aziende ed istituzioni statuali e di proliferazione di micro-reati puntuali legati al quotidiano digitale di

ciascuno, tra lavoro, famiglia, relazioni, gestione dei soldi ecc. hanno alzato la soglia di attenzione degli italiani sui cyber-rischi.

È evidente quindi che la crescente presenza del digitale nelle vite deve accompagnarsi ad un *plus* di protezione: ecco una delle priorità della *digital life* che in questa fase sta entrando nella *awareness* collettiva. Un sentire comune che è più radicato nei giovani (61,9%), grandi utilizzatori del web ed altrettanto consapevoli dei suoi rischi.

È iniziato il tempo della *cyber-security*, intesa non più come insieme di pratiche avveniristiche piuttosto garanzia ineludibile, fabbisogno sociale per una fruizione dei contenuti digitali sicura, in ambienti protetti, senza rischi per la sicurezza delle persone.

Il tema della protezione informatica assume un significato diverso, ma non meno rilevante, relativamente all'accesso al web dei minori, vista la libera fruizione digitale di contenuti che sul piano educativo non sono adatti per certe fasce di età. La vulnerabilità minorile e le evidenti difficoltà genitoriali nella gestione dell'accesso al web sono un tema destinato ad assumere rilevanza nel prossimo futuro, man mano che si renderanno evidenti gli effetti degli accessi sregolati, senza preparazione alcuna, ad età troppo basse a contenuti che, in altre epoche, venivano erogati con molta cautela e controlli.

Tale aspetto richiama, ancora una volta, la centralità dell'educazione digitale, essenziale per rendere gli internauti edotti sui rischi e gli adeguati comportamenti da tenere nella navigazione nel web.

Il digitale è una straordinaria opportunità, un moltiplicatore di contenuti subito disponibili, tuttavia i processi educativi hanno anche tempi, step, dinamiche da rispettare, e comunque è indispensabile che i diversi fori educativi, dalle famiglie alle scuole, si attrezzino consapevolmente al rapporto così diretto e semplificato dei minori con i contenuti del web. Ogni idea di censura è censurabile, tuttavia sarebbe un errore trasferire la responsabilità del rapporto con il web e i suoi contenuti alla responsabilità di un solo soggetto, dai genitori agli insegnanti.

È un grande tema di società che chiama in causa le responsabilità individuali e di istituzioni sociali collettive, su cui occorrerà pian piano trovare modalità praticabili di azione.

Restano poi anche gli altri due pericoli che le persone associano al digitale e su cui, pure, sono necessarie azioni collettive di gestione e mitigazione degli effetti.

Il primo è relativo agli *hater*, le persone che attaccano gli altri sui social che resta comunque condiviso da quasi un quarto degli italiani, con valori che arrivano al 26,4% tra i giovani. Su questo le tante e diverse proposte elaborare a livello politico e di istituzioni sovranazionali per rendere esplicite le responsabilità individuali dovranno trovare un equilibrio praticabile con l'antico, e mai abbandonato, desiderio del mondo digitale di essere anche una nuova frontiera della libertà individuale, dell'iniziativa dal basso, dell'espressione del libero pensiero di ciascuno, senza imposizioni gerarchiche o altre forme di imposizione dall'alto. Un difficile esercizio di convivenza tra principi ed esigenze diverse che però possono dare un contributo migliorativo alla vita collettiva ed anche alle democrazie.

Resta poi invariata rispetto allo scorso anno l'attenzione ai rischi di dipendenza, per la salute mentale legati all'eccesso di ricorso dal web e social, confermando che il rischio c'è, è relativamente diffuso, e come per altre dipendenze richiede strategie complesse che uniscono la responsabilità individuale e quella delle istituzioni sociali coinvolte.

Anche in questo caso è indispensabile trovare nel tempo e in modo condiviso un equilibrio tra esigenze diverse: la libertà individuale e la necessità sociale di avere accesso al web nelle modalità e con l'intensità che si vuole e dall'altro quello di preservare tutti, a cominciare dai più vulnerabili, dai rischi di dipendenza.

Ancora una volta, è fondamentale un potenziamento dell'educazione digitale sin dalle età più basse, nei luoghi di formazione, dalle scuole ai tanti luoghi ricreativi allo stesso web.

3. CULTURA ED *ENTERTAINMENT* NEL DIGITALE

3.1. La opportunità

Libri, film, serie tv, musica, corsi di formazione sono alcuni dei contenuti che rinviano ad altrettanti ambiti permeati dal digitale, che consente a ciascun individuo di costruire il proprio personale palinsesto di contenuti fruibili *sempre, ovunque e comunque*.

Ecco, in estrema sintesi, la grande opportunità che il digitale presenta per le persone: non dover attendere un determinato momento della giornata per vedere un film o una serie tv preferita, non doversi recare fisicamente in libreria o presso un negozio musicale per acquistare un libro o l'oggetto con cui ascoltare musica.

Esempi semplici che danno immediata contezza della straordinaria trasformazione che il digitale ha inserito nel quotidiano: azzerare tempi e distanze consentendo a tutti l'accesso rapido, immediato, con costi mediamente abbordabili a contenuti culturali e di *entertainment*.

Il web è oggi una straordinaria piattaforma di accesso ad un'ampia e articolata gamma di contenuti culturali e di *entertainment*. E sono consumi culturali e di *entertainment* essenziali nelle nostre vite perché il beneficio che le persone traggono dalla loro fruizione contribuisce all'*upgrading* del benessere soggettivo.

Per capire gli esiti concreti delle nuove opportunità occorre rispondere a quesiti relativi al grado di conoscenza di esse, valutando se e in che misura è un fenomeno democratico, di massa, trasversale a gruppi sociali e territori, più inclusivo rispetto alla fase segnate dal ricorso ai supporti materiali.

3.2. Le fruizioni

3.2.1. Il racconto dei numeri

Riguardo ai contenuti afferenti a entertainment e cultura, tra gli italiani con una connessione, conoscono e gli è capitato di utilizzare nel corso della propria vita le piattaforme digitali (fig. 2):

- al 64,8% per ascoltare musica e/o podcast, di utilizzare piattaforme ad esempio su Spotify, Youtube, ecc. mentre il 23,8% pur conoscendole non le hai mai utilizzate, l'11,5% non ne ha alcuna conoscenza;
- al 64,7%, per guardare film e serie tv, ad esempio su Netflix, Prime, ecc., mentre il 24,7% pur conoscendole non le hai mai utilizzate, il 10,6% non ne ha alcuna conoscenza;
- il 39,5% per seguire eventi sportivi, mentre il 39% pur conoscendole non le hai mai utilizzate, il 21,5% non ne ha alcuna conoscenza;
- al 31,9% per leggere libri, ad esempio su Kindle, Google play, ecc., mentre il 49,3% non le ha mai utilizzate anche se le conosce, il 18,8% non ne ha mai sentito parlare;
- al 19,3% per seguire corsi di formazione, ad esempio su Coursera ecc., mentre il 33,8% pur conoscendole non le utilizza, il 46,9% non le conosce affatto.

Dai numeri emerge che:

- è ormai minoritaria la quota di chi non conosce le piattaforme digitali per fruire di contenuti di entertainment e culturali, specialmente per alcune tipologie specifiche di contenuti;
- in ordine decrescente di intensità, sono utilizzate per guardare film e serie tv, ascoltare musica, seguire gli eventi sportivi, mentre quote minori le utilizzano per leggere libri o seguire e/o partecipare a corsi di formazione.

A dare contezza del fatto che le fruizioni di contenuti culturali ed entertainment sono parte integrante del quotidiano degli italiani sono anche dati puntuali e relativi ai comportamenti digitali dei 18-80enni utilizzatori di Internet nei 30 giorni precedenti l'intervista. Infatti, hanno utilizzato il web il 47% per ascoltare musica, il 40% per guardare film, il 19,2% per seguire corsi di formazione. Prendendo come riferimento invece l'ultimo anno, il 13% ha letto almeno un libro in formato digitale.

Numeri che rendono evidente perché le piattaforme web si sono imposte come rivali temibilissimi di alcuni luoghi deputati alla fruizione di determinati contenuti: ad esempio, le piattaforme di film e serie Tv consentendo alle persone di articolare la fruizione in relazione ai propri gusti e abitudini vincono su televisione e cinema, cioè i provider più tradizionali.

Le modalità di accesso ai contenuti consentite dalle piattaforme sono più in linea con la crescente soggettività della nostra società, dove su tutto prevale l'*io che vuole scegliere*, e apprezza di poter modulare i propri consumi in relazione ai propri desiderata e pertanto propende per soluzioni tecniche e aziende che reputa più in grado di rispondere a questa sua propensione basic.

I contenuti digitali sono vincenti in primo luogo perché rispondono alla voglia delle persone di far ruotare intorno ai propri interessi e preferenze l'offerta e non il contrario come tradizionalmente accadeva.

È finita la logica che ha segnato l'adolescenza di Baby Boomers e una parte dei Millennials, con il film del lunedì sera o il grande spettacolo di *entertainment* il sabato in *prime time*.

Ora l'offerta culturale e di *entertainment* è disponibile liberamente e di continuo sulle piattaforme digitali e ciascuno vi accede come preferisce: è una sorta di democrazia soggettiva dei consumi, di cui il digitale crea il contesto tecnico con un'offerta funzionalizzabile alla estrema personalizzazione dei palinsesti e delle fruizioni.

Film, serie tv e musica si prestano particolarmente a queste nuove fruizioni, perché la loro riproducibilità nel tempo non ne altera il valore soggettivo percepito. Per gli eventi sportivi le cose sono un po' diverse poiché hanno ancora una fisicità e, quindi, anche orari di riferimento in cui si svolgono, ed eventualmente vederli in differita ne riduce il valore soggettivo.

La questione muta completamente per i contenuti culturali, perché tradizionalmente dispongono di una base utenti molto inferiore all'entertainment, al contempo, non è improbabile che siano appannaggio soprattutto di classi di età più avanzate e a più forte approccio pre-digitale.

Tuttavia, per tutti i prodotti culturali e di entertainment il digitale, introducendo una estrema semplificazione tecnica nell'accesso, è un formidabile fattore di potenziale democratizzazione.

3.2.2. Le articolazioni

Più *digital* gli uomini rispetto alle donne, tranne che per la lettura: ecco, in estrema sintesi, il quadro che emerge dai consumi digitali in base al genere.

Infatti, più delle donne agli uomini è capitato di utilizzare le piattaforme digitali per ascoltare musica (69,3%, contro il 60,5% delle donne), guardare eventi sportivi (50,7% contro il 28,7%), seguire corsi di formazione (22,2% contro il 16,5%). Più o meno in egual misura vi ricorrono per seguire le serie tv e guardare film (66,6% gli uomini e 63%).

È nella lettura che le donne sono un po' più digitalizzate: infatti, è capitato di leggere tramite piattaforme quali Amazon Kindle, ecc. al 33,4% delle donne, mentre tra gli uomini è il 30,5%.

Anche il livello di istruzione segna una differenza significativa nei comportamenti di consumo digitale, perché al crescere del livello di istruzione cresce anche il numero di persone a cui è capitato di ricorrere alle piattaforme digitali per le varie attività. Infatti, gli capita di utilizzare le piattaforme dedicate per:

- ascoltare musica e podcast al 71,6% dei laureati, al 64,4% di chi ha un diploma, al 48,3% tra chi ha un titolo di studio inferiore;
- leggere libri al 42,9% dei laureati, al 28,9% di chi ha un diploma, al 17,6% tra chi ha un titolo di studio inferiore;
- vedere film o serie tv al 74,7% dei laureati, al 64,2% di chi ha un diploma, al 41,2% tra chi ha un titolo di studio inferiore;

- vedere eventi sportivi al 45,1% dei laureati, al 40,3% di chi ha un diploma, al 20,7% tra chi ha un basso livello di scolarizzazione;
- seguire corsi di formazione al 30,2% dei laureati, al 15,5% dei diplomati, all'8,8% delle persone con al massimo la licenza media inferiore.

Evidenti invece le differenze intergenerazionali, perché dichiara che gli è capitato di utilizzare le piattaforme digitali per:

- ascoltare musica e podcast all'80,5% dei giovani, al 68% degli adulti, al 36,8% degli over 64;
- vedere film o serie tv all'85,3% dei giovani, al 69,3% degli adulti, al 27,5% degli over 64;
- leggere libri al 36,1% dei giovani, al 36,1% degli adulti, al 15,3% degli over 64;
- vedere eventi sportivi al 49% dei giovani, al 41,6% degli adulti, al 22,1% degli over 64;
- seguire corsi di formazione al 25,1% dei giovani, al 18,4% degli adulti, al 15% degli over 64.

Non si rilevano invece differenze significative tra le macro-aree geografiche per i vari ambiti, perché gli è capitato di utilizzare le piattaforme:

- per ascoltare musica al 67,7% dei residenti nel Nord Ovest, al 65,2% di chi vive nel Nord Est, al 63,5% nel Centro, al 63% nel Sud e Isole;
- seguire eventi sportivi al 41% nel Nord Ovest, al 32,3% nel Nord Est, al 41,2% nel Centro, al 41,3% nel Sud e Isole;
- leggere tramite Amazon Kindle, ecc. al 32,6% di chi vive nel Nord Ovest, al 34,2% nel Nord Est, al 29,9% nel Centro, al 31,4% nel Mezzogiorno.

Più ampio divario a svantaggio del Sud e Isole si rileva tra chi dichiara di aver tramite piattaforme:

- guardato film e serie tv perché è il 67,5% nel Nord Ovest, il 73,3% di chi vive nel Nord Est, il 61,4% nel Centro, il 59,8% nel Sud e Isole;
- seguito corsi di formazione perché è il 20,8% nel Nord Ovest, il 19,7% nel Nord Est, il 23,2% nel Centro, il 15,4% nel Sud e Isole.

3.3. Il valore dell'accesso semplificato

3.3.1. Più libertà individuale, meno disparità sociali

I dati mostrano cambiamenti profondi in abitudini consolidate nel micro, con uno spostamento nel digitale di fruizioni che tradizionalmente erano svolte su *device* o strumenti diversi.

Infatti, i *device* digitali tendono a fagocitare funzioni un tempo svolte da altri elettrodomestici o da luoghi deputati del fuori casa come i cinema o gli stadi e, così facendo, tendono a introiettare i desideri soggettivi di contenuti e modalità di fruizione dei singoli consumatori.

Quali sono le conseguenze percepite dai cittadini, protagonisti delle trasformazioni? Che idea si sono fatti delle principali conseguenze dei cambiamenti in atto? La società, grazie a queste offerte culturali e di entertainment digitali, sta diventando più inclusiva o, invece, crescono le esclusioni, le diversità, e le relative distanze?

Sono quesiti decisivi in una società segnata da crescenti disparità sociali alle quali, nell'ultimo biennio, si sono sovrapposte quelle legate alla *digital life* ed alle possibilità tecniche e di competenze nell'accesso ai contenuti digitali. In generale prevale tra gli italiani una valutazione positiva poiché (fig. 3):

- il 49% degli italiani ritiene che la disponibilità di film, musica, libri e altri contenuti sulle piattaforme digitali, in streaming amplia la platea di persone che accede a prodotti culturali e di *entertainment*;
- per il 30,8% contrae le differenze tra le generazioni, a cominciare da quelle tra giovani e anziani;

- per il 30,6% riduce le differenze culturali tra i vari paesi.

I dati sono inequivocabili: la fruizione digitale di contenuti culturali e di *entertainment* per gli italiani migliora la qualità della vita delle persone e la società in generale, rendendola meno diseguale e più inclusiva, contribuendo ad evitare l'approfondirsi delle linee di frattura generazionale, sociale, culturale, territoriale che connotano il nostro tempo.

Numeri che trovano largo consenso sociale, soprattutto tra i giovani e laureati: infatti, sono convinti che la fruizione di cultura ed entertainment tramite le piattaforme digitali ampli la platea di persone che accede a prodotti culturali e di entertainment il 59,1% dei giovani e il 52,1% dei laureati. Inoltre per il 34,1% dei giovani le differenze intergenerazionali si riducono con tali nuove modalità di fruizione (tab. 5-6).

Le valutazioni negative catalizzano consensi ridotti poiché:

- il 17,9% richiama il rischio di un potere troppo grande di condizionamento da parte delle piattaforme più forti;
- il 17,5% ritiene che contribuisce ad ampliare le disuguaglianze sociali e culturali in base alla capacità e/o possibilità di connessione;
- il 14,3% ne sottolinea la spinta ad un abbassamento della qualità dell'offerta.

La disponibilità facilitata dei contenuti nella percezione degli italiani trasferisce potere ai singoli soggetti, invece non preoccupa la concentrazione di potere economico e di gestione dei contenuti nelle società proprietarie delle piattaforme. Il valore dell'accesso facilitato ai consumi culturali è più forte del rischio di deriva oligopolistica dei mercati dei contenuti.

Nella percezione degli italiani le piattaforme supportano l'individuo nella sua libertà di scelta e di fruizioni e, nel fare questo, riducono quelle diversità che attualmente frammentano il corpo sociale.

3.3.2. Le ragioni del giudizio positivo

È importante sottolineare la percezione prevalente tra i cittadini degli effetti della disponibilità di contenuti culturali e di *entertainment* digitali, perché scarta rispetto sia alle letture apocalittiche che annunciano società controllate da grandi monopolisti privati proprietari delle piattaforme sia a quelle che amplificano all'estremo le nuove disparità digitali come ulteriore fattore di divaricazione delle nostre società.

In realtà, gli italiani riconoscono alla trasmigrazione in digitale dei contenuti culturali e di *entertainment* e la connessa fruibilità a *tutti, ovunque e comunque* un segno positivo democratizzante, di ampliamento delle libertà con relativo contenimento delle disparità sociali e anche tra culture nazionali.

Ecco il valore profondo del digitale: rendere facilmente accessibili in contemporanea e in totale comodità per le persone contenuti che altrimenti difficilmente sarebbero stati fruiti.

Nella quotidianità ci sono una molteplicità di esempi, dalle canzoni, musiche e film di altre epoche rese disponibili sul web e scoperte dalle generazioni più giovani a musiche o film o serie tv di culture nazionali, ad esempio alcuni paesi asiatici o africani, un tempo al margine rispetto al dominio dei grandi *studios* o dell'industria discografica anglosassone o, al limite, dell'Europa continentale. E poi, ad esempio, lo straordinario successo planetario di prodotti indie o creati da circuiti alternativi che sono riusciti a trovare un proprio spazio e poi l'accesso immediato a libri in lingua straniera, magari non tradotti e non disponibili in Italia.

La spinta all'ampliamento delle opportunità di accesso ai contenuti culturali e di *entertainment* ha uno straordinario valore di per se stesso, e la quantità di opportunità, nella percezione degli italiani, sta già diventando qualità, perché qui e oggi persone di ogni età, genere, gruppo sociale, territorio dispongono potenzialmente di molti più prodotti rispetto alla fase storica segnata dal supporto materiale e fisico.

E altro valore straordinario che per gli italiani, che prevale su altre preoccupazioni, consiste nella possibilità di costruire *playlist* personalizzate, modulate sui gusti del singolo che poi dispone anche

delle indicazioni su contenuti limitrofi, analoghi, omologhi che gli sono segnalate dagli algoritmi delle piattaforme.

Il grido d'allarme sul crollo della qualità dell'offerta non trova riscontro nei cittadini: da tempo infatti sul piano sociale è superata la snobistica distinzione tra cultura alta e cultura bassa, poiché spesso e volentieri film, libri, canzoni che hanno ampio riscontro nella cultura di massa sono anche notevoli opere d'ingegno, condensazione di alto valore culturale. Non solo: è proprio grazie al digitale che prodotti dell'ingegno considerati di alta cultura hanno trovato pubblici di massa che finalmente hanno avuto accesso e li hanno potuti apprezzare.

4. LA LENTA MA NECESSARIA TRANSIZIONE ALLA DIGITAL PA

4.1. Lo stato attuale in trasformazione

Un ambito altamente significativo per valutare il grado reale di fruizione delle opportunità legate alla connessione digitale è il rapporto degli italiani con i servizi, le prestazioni e gli atti della PA.

È stato così valutato se e in che misura l'attivazione di servizi digitali della PA migliora il rapporto degli italiani con essa, facilitandone la fruizione quando ne hanno bisogno.

Per capirlo occorre partire da uno stato di realtà della stessa PA, struttura gigantesca con oltre 3,2 milioni di dipendenti, operante in settori diversi, tutti essenziali per garantire buona qualità della vita collettiva e individuale. Mossa da finalità sociopolitiche oltre che economiche e funzionali, nel suo incedere non può semplicemente affidarsi, come fa un'impresa, ai parametri di conto economico e patrimoniale e di rapporto con il mercato.

Ebbene questo straordinario pachiderma, dalla *social reputation* traballante, è da tempo impegnato in un profondo, radicale ripensamento delle sue attività a partire dal ricorso alle tecnologie digitali.

È un processo iniziato da tempo, acceleratosi nell'ultimo biennio e che muove da un principio di fondo: la PA digitale è la trasmigrazione di quel che essa deve fare in logiche e modalità operative nuove, originali il cui esito dovrà essere il miglioramento del suo rapporto con i cittadini che dovrebbero poter percepire e apprezzare i cambiamenti.

La complessità del processo sociale, politico e istituzionale appena descritto non si presta a facili letture, e non può prescindere da una contestualizzazione dei vari aspetti coinvolti, a cominciare dal personale impiegato nella PA: un universo di milioni di persone con una età media elevata, entrate nel mondo del lavoro in tempi analogici e ora chiamate ad adattarsi in un batter d'occhio, anche a seguito della pandemia, a nuovi modelli di lavoro e di erogazione dei servizi.

La transizione digitale della PA non è un evento puntuale, ma un processo avviato da tempo che si proietta nel medio-lungo periodo con risultati che, a questo punto, non potranno che arrivare pian piano.

Nella fase attuale è ancora alto il rischio che il digitale assorba i limiti e, anche, gli errori dell'analogico come l'estrema complessità delle procedure burocratiche e un personale che per culture e attitudini professionali non sempre è allineatissimo con le nuove dinamiche digitali.

Il digitale infatti di per se stesso non potrà risolvere le due criticità indicate, ed anzi rischia a sua volta di subire gli effetti della loro mancata soluzione.

4.2. Lo stato di fatto della PA

Per capire se il diritto alla connessione sia formale e solo annunciato o un diritto reale concretamente esigibile si è proceduto a verificare che cosa sta accadendo dal lato dei cittadini nel rapporto con la PA impegnata a erogare servizi digitali.

Infatti, la PA è chiamata istituzionalmente ad erogare servizi per la loro stessa natura inclusivi, a vocazione universalista e pertanto la digitalizzazione da un lato deve garantire l'accesso a tutti, dall'altro deve migliorare le performance della PA rendendola ancor più inclusiva rispetto alla fase analogica e di fisicità.

Per questo è importante rispondere al quesito: il digitale è oggi strumento di una transizione nella PA che amplia il concreto esercizio dei diritti dei cittadini o, al contrario, ha introdotto ulteriori e diverse barriere?

Per rispondere occorre partire dallo stato di fatto del rapporto tra italiani e PA, esito di dinamiche di lungo periodo, e poi innestare il tema del rapporto con i servizi digitali.

Attualmente il 51,5% degli italiani dichiara che nella propria esperienza diretta la PA funziona male (tab. 7). È una opinione che, con intensità diversa, resta maggioritaria nei diversi gruppi sociali e territori, arrivando al 65,2% nel Sud-Isole ed al 57,3% tra i laureati. Gli

insoddisfatti assoluti sono il 10,1% del totale, con valori più alti nel Sud e Isole (14,6%) e nei ceti bassi (14,1%).

Due sono le principali cause che per la maggioranza degli italiani fanno funzionare male la PA: per il 31,4% l'eccesso di burocrazia, con un eccesso di adempimenti, autorizzazioni e controlli, per il 29,2% il fattore umano, cioè dipendenti poco motivati, non licenziabili, con pochi incentivi per i più meritevoli (fig. 4).

L'insoddisfazione verso la PA ha ragioni antiche, che si legano al ruolo che storicamente le è stato assegnato e, più ancora, alle modalità con cui è obbligata ad operare: in fondo, la PA incarna l'eccesso di produzione normativa e regolatoria, il tentativo sempre molto complicato di tradurre una volontà legislativa e statuale, strutturalmente ipertrofica, nella materialità della vita di ogni giorno di cittadini e imprese.

Ogni valutazione della PA digitale deve dunque muovere da questa situazione e capire se e in che misura, stante il protrarsi delle ragioni fondamentali del cattivo funzionamento della PA, ovvero iper-regolazione burocratica e personale demotivato, essa è in grado di migliorarne il funzionamento e, soprattutto il rapporto concreto e la sua percezione da parte dei cittadini.

Ulteriori motivazione del cattivo funzionamento della PA per gli italiani sono la cattiva organizzazione, la scarsa cultura del servizio e dei diritti dei cittadini utenti (17,5%) e le interferenze della politica (12,9%), mentre in fondo alla graduatoria si colloca il ricorso ancora scarso e complicato alle nuove tecnologie, web, servizi digitali: appena il 6,3% dei cittadini la segnala come causa delle disfunzioni.

Se la PA non beneficia di alta *social reputation* certo non lo si deve quindi al suo sforzo di diventare *digital*, piuttosto a situazioni e problemi pregressi, di origine antica.

4.3. Chi utilizza la PA digitale e chi no

Quanto è realmente utilizzata la PA digitale in questa fase? Il 50,5% degli italiani dichiara di utilizzare personalmente i servizi on-line quando disponibili, l'11,3% li utilizza ricorrendo all'aiuto di qualcuno, familiare, consulenti, Caf ecc, il 30,7% si rivolge fisicamente allo

sportello dell'ente o ufficio interessato ed un ulteriore 7,5% utilizza il telefono (fig. 5).

5 italiani su 10 utilizzano direttamente la PA digitale, a cui ne va aggiunto un altro che ne fa un utilizzo indiretto tramite l'aiuto di familiari o di enti di supporto come i Caf: in sintesi, 6 italiani su 10, direttamente o indirettamente, ricorrono alla PA digitale preferendola al contatto fisico diretto o a quello telefonico. La utilizzano poi il 79,6% dei giovani, il 78,2% dei laureati, il 69,1% degli uomini ed il 65,6% nel Nord Est.

In sostanza, l'utilizzo della PA digitale coinvolge poco più di metà degli italiani, con quote più elevate in gruppi sociali che hanno un più alto tasso di digitalizzazione.

4.4. I servizi online conosciuti, utilizzati, valutati

4.4.1. Un rapporto da ampliare, con intelligenza

Nel concreto quotidiano dei cittadini la PA digitale si materializza in una serie di servizi più conosciuti e anche più utilizzati.

Al primo posto dei servizi conosciuti e utilizzati dagli italiani c'è il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID): affermano di conoscerlo il 69,4%, di questi lo utilizza l'87,9% (tab. 8).

Il 57,8% conosce la posta elettronica certificata, di cui il 78,6% la utilizza per comunicare direttamente con uffici e operatori della PA.

Anche la sanità è chiaramente investita dal processo di digitalizzazione della PA, con oltre la metà dei cittadini (54,9%) che dichiara di conoscere i sistemi di prenotazione delle visite mediche online, di cui il 72,8% li utilizza.

Al quarto posto della graduatoria dei servizi più conosciuti c'è l'*App IO*, che consente di accedere ai servizi pubblici locali e nazionale direttamente da *smartphone* e che, tra le altre cose, ha in questo biennio rappresentato una delle piattaforme da cui avere accesso al Green Pass: il 52% la conosce, di cui ben l'86% lo utilizza.

Altro servizio utilizzato è la firma digitale, alternativa alla firma analogica di documenti da trasmettere agli uffici pubblici: il 51,6% la conosce e di questi il 71,4% la utilizza.

Altri servizi riguardano l'ambito fiscale, con il 47,4% dei cittadini che conosce i metodi di pagamento di tasse e contributi online e il 42,1% il servizio online di Dichiarazione dei redditi (730/Unico precompilato): alta in entrambi i casi la percentuale degli utilizzatori, pari rispettivamente al 72,3% e al 63,5%.

Significativo il grado di conoscenza della fatturazione elettronica, che ovviamente coinvolge chi fa impresa o svolge attività professionali: è conosciuta dal 36,4% degli italiani e utilizzata dal 48,1% dei conoscitori. Il certificato di malattia online relativo ovviamente agli occupati dipendenti è conosciuto dal 35,8% e lo utilizza il 63,2%.

I dati relativi ai singoli servizi indicano che è ancora ampia la quota di persone a cui va fatta conoscere l'esistenza stessa delle tante forme della PA digitale. I dati di certo introiettano anche gli effetti di barriere sociali specificamente legate al rapporto con il digitale.

Per questo la promozione di un rapporto di tutta la società, anche dei gruppi sociali più vulnerabili, con la PA digitale richiede con urgenza un impegno nella diffusione sociale delle competenze digitali senza le quali sarà molto difficile innalzare conoscenza, domanda e buon utilizzo dei servizi digitali.

4.4.2. Cosa funziona e cosa no

Ai cittadini che hanno dichiarato di aver utilizzato i servizi digitali della PA indicati in precedenza è stato chiesto di esprimere un giudizio della loro esperienza su un scala di punteggi da 0 voto più negativo a 10 voto più positivo relativamente a tre dimensioni: velocità, semplicità di utilizzo e affidabilità.

Ne fuoriesce una matrice di riferimento che, sulla base delle esperienze dirette dei cittadini, consente di discriminare i servizi digitali in base alle performance.

Di seguito sono analizzate le graduatorie relative alle quote di cittadini hanno espresso una valutazione molto positiva con punteggi da da 8 a 10.

Semplicità di utilizzo

È il servizio di richiesta online dei certificati di malattia che riceve il più alto apprezzamento per la semplicità dagli utilizzatori: il 74% lo valuta positivamente (fig. 6).

È molto apprezzata anche la semplicità di utilizzo da chi, genitore o insegnante, utilizza il registro scolastico elettronico (69%). Su valori analoghi i giudizi degli utilizzatori relativamente ai sistemi di pagamento online di contravvenzioni (66,9%), alla posta elettronica certificata (66,1%), all'App Io (63,7%), al sistema di firma digitale (63,6%) e a quello di pagamento di tasse e contributi online (63,6%).

Una gamma di servizi pubblici digitali, di cui la grande maggioranza degli utilizzatori molto apprezza la semplicità di utilizzo, evidentemente anche grazie ad una interfaccia *user-friendly* che consente di capire in maniera rapida dove andare e cosa fare, semplificando lo svolgimento di tali pratiche rispetto alla modalità analogica.

Tra i servizi digitali che riscuotono minore apprezzamento da chi li ha utilizzati, si segnala la domanda online di pensionamento (36,5%), il servizio di prenotazione e pagamento online della CIE (46,6%), la fatturazione elettronica (46,7%).

Colpisce come si colloca in una posizione intermedia lo Spid (58%): servizio molto conosciuto e utilizzato che, però non viene percepito come semplice.

Velocità

Riguardo alla velocità di utilizzo, il 76,1% dei cittadini che ha fatto richiesta online del certificato di malattia valuta molto positivamente la velocità del servizio. Alto l'apprezzamento ricevuto dalla posta elettronica certificata (66,1%), i cui utilizzatori riconoscono l'effettivo azzeramento dei tempi per dialogare con operatori e uffici pubblici (fig. 7).

Per quel che riguarda gli altri servizi digitali, la grande maggioranza degli utilizzatori apprezza la velocità dei pagamenti online di contravvenzioni (70,9%), della firma digitale (68,6%), così come del pagamento di tasse e contributi online (68,5%) e del registro scolastico elettronico (67,5%).

Evidentemente, sono servizi su cui si è toccato con mano la effettiva capacità di evitare lungaggini burocratiche, interminabili attese e code, ad esempio negli uffici postali, con relative perdite di tempo o assenze, ad esempio sul posto di lavoro.

Meno apprezzati per la velocità di utilizzo la domanda online di pensionamento (45,5%) e la prenotazione e pagamento della CIE online (48,5%).

Affidabilità

Si è chiesto poi ai cittadini di indicare il grado di affidabilità che se per taluni servizi riguarda fondamentalmente la sicurezza, per altri non coincide con essa ma va oltre o addirittura richiama altre dimensioni, come ad esempio la certezza che si riesca a completare la procedura senza che si blocca, o nascano complicazioni o sia poco chiaro il senso di talune richieste o, anche, che non insorgano problematiche dopo il completamento della procedura, quando ad esempio si dovrà disporre di un servizio o un atto.

Il 78,7% degli utilizzatori indica molto affidabile la posta elettronica certificata, e si collocano su percentuali superiori al 70% il registro scolastico elettronico (76%), lo Spid (75,6%), i sistemi di pagamento online delle contravvenzioni (75,5%), la richiesta online di certificato di malattia (75,3%), il pagamento online di tasse e contributi (72,4%), la firma digitale (70,7%) (fig. 8).

Molti dei servizi pubblici su cui c'è un buon giudizio sull'affidabilità sono anche quelli positivamente valutati per velocità e semplicità di utilizzo, mentre è considerata più affidabile che veloce e semplice la PEC.

C'è poi un giudizio positivo anche per i sistemi di pagamento online verso la PA da parte di chi li ha utilizzati: ed è importante rilevare che l'esperienza concreta di questo servizio ne accresce l'affidabilità percepita.

Su valori più bassi l'apprezzamento degli utilizzatori verso i sistemi di prenotazione e pagamento della CIE online (56,8%), la domanda di pensionamento (54,9%) e la richiesta di cambio di residenza online (54,5%).

4.5. Antiche diffidenze e nuove paure

4.5.1. Se poi tutto si complica?

I dati segnalano che chi utilizza e accumula esperienza diretta dei servizi online della PA tende ad apprezzarne uno o più dimensioni tra semplicità, velocità e affidabilità. E tuttavia tra chi non conosce i servizi e chi li utilizza e non ne resta contento, è chiaro che è molto ampia l'area sociale che non plaude alla PA digitale.

D'altro canto è ormai che il salto nella *digital PA* è attualmente *in progress*, lontano dall'essere compiuto.

E ci sono una molteplicità di ragioni che lo spiegano, oltre alla già citata necessità di promuovere la diffusione di competenze digitali e anche la conoscenza dei servizi digitali attivati.

Il primo consiste in una sorta di diffidenza antica che si materializza nel valore ancora oggi attribuito alla relazionalità fisica con persone e uffici della Pubblica Amministrazione. Infatti, pensando in generale ai servizi online della PA, il 62,4% degli italiani dichiara che, in determinate situazioni, preferisce il ricorso allo sportello fisico, cioè al rapporto diretto con l'operatore: un dato maggioritario nei diversi gruppi sociali e che nel caso degli over 65, la generazione più analogica di tutte, arriva all'84,7%.

Ci sono situazioni in cui gli italiani, non importa se quanto digitalizzati, vogliono avere un referente fisicamente raggiungibile nella PA. E' una richiesta che materializza non tanto una resistenza al digitale in generale e pertanto non un rigetto dell'online o della *digital* PA *tout court*, piuttosto è la convinzione che sia comunque meglio, almeno in talune circostanze, poter disporre di un canale di rapporto diretto, in compresenza fisica, con gli operatori di riferimento.

È una persistenza psicologica di preferenza di un rapporto diretto con l'operatore e l'ufficio pubblico che rinvia al timore che la procedura standardizzata dell'online non sia in grado di cogliere, sempre e comunque, la grande complessità delle situazioni concrete che poi devono essere affrontare e trovare risposte in atti o servizi della PA.

In tal senso la relazionalità diretta, personale, fisica viene percepita come un mezzo efficace per affrontare e oltrepassare le complessità

procedurali che i cittadini temono di incontrare ogni qual volta hanno a che fare con la PA.

È infatti un'antica consuetudine, quella degli italiani, di ricercare soluzioni *fine tuning* individuate grazie all'incontro di buone volontà, che rende diffidenti verso la totale digitalizzazione e quindi il rischio di restare senza riferimenti fisici e umani diretti.

La complessità delle procedure, esito della complessità delle regolazioni e delle situazioni concrete di vita a cui devono applicarsi atti o servizi della PA, spiega anche perché il 64,5% degli italiani preferisce comunque far ricorso ai servizi di un patronato o di altri intermediari, con percentuali elevate trasversali a territori e gruppi sociali.

È un richiamo diretto alla funzione quasi-istituzionale che patronati, spesso legati ad organismi intermedi, di rappresentanza, svolgono inserendosi nel rapporto tra cittadini e Stato. Al tempo della verticalizzazione di politica ed economia, la complessità rilevante della regolazione ha reso decisivo il ruolo degli intermediari tra PA e imprese e tra PA e cittadini.

Quest'ultimi e gli imprenditori vanno a caccia di persone in grado di muoversi negli angusti, ostili, e spesso oscuri meandri della PA, esito di regole sempre più complesse che molto spesso sono paradossalmente esito di annunciate aspirazioni semplificatorie.

4.5.2. Cyber-ansie

Oltre alla antiche diffidenze ci sono nuove paure che l'affermarsi della digital life ha intensificato e che non necessariamente sono destinate a sparire spontaneamente.

Al di la di valutazioni puntuali di chi utilizza uno o più servizi, pensando alla PA digitale emerge che il 42% degli italiani non si sente abbastanza sicuro nell'uso del web e/o dei servizi sul web per poterli usare efficacemente: è il 54,2% di chi ricorre allo sportello e/ o all'operatore fisico e comunque il 27,2% di chi invece è anche utilizzatore dei servizi pubblici online.

D'altro canto, il giudizio più generale sulla semplicità di utilizzo dei servizi digitali è molto controverso poiché il 58,3% degli italiani segnala

proprio nella complessità la ragione per cui gli capita di preferire il ricorso allo sportello fisico.

Ci sono poi le nuove paure indotte dal reiterarsi degli attacchi informatici: al 46,6% dei cittadini a causa del timore per la sicurezza dei dati personali capita di preferire di non caricare online i propri dati sulle piattaforme della PA: una paura trasversale ai gruppi sociali.

Sono timori dettati dalle esperienze quotidiane di vulnerabilità agli attacchi informatici, ai furti d'identità o di dati con relativi danni economici o reputazionali.

La PA oggi, al di la anche dell'utilizzo puntuale di taluni servizi, è percepita come un soggetto vulnerabile ai cyber-attacchi tanto quanto lo sono i cittadini: ecco perché quote rilevanti di cittadini non sono molto propensi a comunicare i propri dati.

Resta significativa la quota di chi esprime la propria sfiducia nei pagamenti online per la PA (il 38,7%) e poi il 28,6% delle persone dichiara che dovendo rivolgersi alla PA digitale ritiene di non poter contare su pc o connessioni internet adeguati.

4.5.3. Il significato sociale delle resistenze

Deve far riflettere la persistente richiesta di disporre di sportelli e uffici fisici a cui fare riferimento in caso di necessità: la PA tradizionalmente suscita diffidenza, porta nelle vite delle persone complicazioni di cui si teme di non riuscire a trovare soluzione laddove scomparissero interlocutori fisici a cui rivolgersi direttamente per spiegare la complessità delle procedure in cui ci si ritrova incagliati.

Ecco perché il digitale deve andare di pari passo con la reale semplificazione delle procedure, perché non è un semplificatore di per se stesso, e laddove ci sono nodi irrisolti esso rischia di rendere la vita delle persone ancor più complicata suscitando reazioni avverse.

Il digitale non è di per se il riformatore della PA: se applicato senza una più generale strategia di semplificazione rischia di restare anch'esso vittima della complessità procedurale, producendo un inedito di più di rigetto da parte dei cittadini.

Deve inoltre dare crescenti garanzie di saper proteggere i dati e le identità delle persone, radicando nell'immaginario collettivo degli

italiani l'idea della PA come un fortino inespugnabile per malintenzionati.

Massima semplicità e massima protezione: senza questi due requisiti la PA digitale rischia un pericoloso *backlash reputazionale*.

4.6. Le valutazioni soggettive

4.6.1. Alte aspettative

La PA digitale ha suscitato grandi aspettative legate:

- alla percezione di quel che il digitale sta dando in altri ambiti dal lavoro al consumo;
- al difficile rapporto con la PA, dalla quale da tempo si attende uno scatto in avanti, con maggiore velocità, affidabilità e anche semplicità.

Quali sono le aspettative dei cittadini sull'impatto del digitale sui servizi pubblici?

Il 92,7% degli italiani si aspettava velocità di utilizzo, il 91,4% una semplificazione delle varie procedure amministrativo-burocratiche, il 91,8% comodità di utilizzo, il 90,7% autonomia, ad esempio rispetto agli orari di ufficio che costringono le persone a svolgere le pratiche solo in determinati orari, l'89,2% una maggiore trasparenza, l'88,7% più chiarezza, semplicità nel rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Le aspettative delineano una gamma di caratteristiche che nel loro insieme disegnano una PA digitale come una macchina snella, veloce, affidabile, a portata del cittadino che sempre, ovunque e comunque è messo nelle condizioni di interagire con essa per ciò di cui ha bisogno.

Cosa sta realmente accadendo per i cittadini? E' interessante misurare i risultati in termini di gap rispetto alle aspettative ed emerge che il gap più alto è relativo alle semplificazione con oltre il 34,5% di differenza percentuale tra la quota di persone che lo indicava come risultato atteso e quella che lo ritiene un risultato acquisito.

Le quote di gap corrispondenti sono poi del 33,3% per la chiarezza, del 29,5% per la velocità, del 29,1% per la personalizzazione, dell'11,9% nella comodità e dell'11,4% nella trasparenza.

Si può dire in estrema sintesi che *ci sono alte aspettative, parzialmente soddisfatte o parzialmente tradite*: i dati raccontano un quadro reale della PA digitale al di sotto di quel che gli italiani si attendevano e attendono.

4.6.2. Entusiasti, cauti e scettici

Alla valutazione puntuale dei servizi digitale è utile affiancare quella dei singoli comparti della PA come previdenza, scuola, sanità, fisco, giustizia, ciascuno dei quali opera in un ambito decisivi del vivere collettivo, condizionando la qualità del quotidiano.

Per ora gli *entusiasti* della nuova era digitale nella PA sono il 32,7% dei cittadini: persone convinte che il digitale nei vari settori in cui la PA opera ha già fatto la differenza in positivo semplificando e migliorando la vita delle persone. È il 42,8% tra i cittadini del Nord Est. In particolare, il 31,6% dei cittadini dichiara che il digitale ha profondamente migliorato l'accesso alla sanità, il 31,6% il rapporto con il fisco, il 32,7% la scuola, il 31,8% la previdenza ed il 20,1% la giustizia (fig. 9).

Ci sono poi coloro che esprimono un giudizio più mitigato, convinti che nei singoli servizi ci sono stati miglioramenti ma che, allo stato attuale, sono ancora poco rilevanti. Sono gli italiani cautamente soddisfatti della nuova era digitale della PA, pari nel complesso al 46,3% dei cittadini, più presenti tra i giovani (54,8%) ed i laureati (49,7%). Esprime un giudizio moderatamente positivo dell'impatto del digitale nella PA, il 45,8% dei cittadini per la sanità, il 48,7% per l'istruzione, il 44,1% per la previdenza, il 41,8% per la giustizia penale e civile ed il 41,9% per il fisco.

Infine, vi sono i *molto scettici*, cioè coloro che non vedono miglioramenti nell'immediato e sono convinti che non ve ne saranno in futuro: sono il 21%, ma il 25,8% nel Sud e Isole. Riguardo ai singoli comparti, lo pensa il 38,4% per la giustizia penale e civile, il 26,6% per il fisco, il 24,1% per la previdenza, il 22,6% per la sanità, il 18,6% per la scuola.

La distribuzione dei giudizi per comparto indica che prevale l'idea che il digitale sta, molto lentamente e lievemente, cambiando la PA, ma che occorre tempo affinché dispieghi per intero le sue potenzialità.

La valutazione delle persone sul rapporto tra digitale e PA dipende molto anche dalle aspettative soggettive sulla potenza rinnovatrice del digitale e sui tempi con cui si ritiene dovrebbe operare. Infatti:

- chi ritiene che il cambiamento digitale della PA debba essere dirompente rileva che la transizione è lenta, accidentata, ancora distante da quel percorso trionfale e rivoluzionario che sta avendo in altri ambiti;
- chi invece parte dal presupposto la PA sia profondamente diversa dai settori privati, tanto per vocazione universalista quanto per complessità inevitabile delle procedure, poiché è animata da *mission* non solo di natura economia e funzionale ma anche sociopolitica e culturale, è più portato a leggere positivamente gli effetti delle innovazioni.

Attendersi una sorta di effetto Amazon o Netflix nella PA significa semplicemente non fare i conti con la sua realtà di partenza e anche con le funzioni istituzionali che gli sono proprie.

4.6.3. La PA digitale migliore di quella fisica? Non ancora

In definitiva a questo stadio c'è una differenza tra utenti digitali e fisici nella valutazione delle performance della PA? Chi fruisce dei servizi digitali della PA la valuta più positivamente rispetto a chi è fermo a rapporti diretti, fisici con gli uffici?

Le opinioni dei due gruppi di utenti non sono molto dissimili: per il 54% degli utilizzatori dei servizi digitali la PA non funziona bene, stessa opinione esprime il 52,1% di chi si rivolge fisicamente allo sportello o all'operatore (tab. 9).

È invece più positivo il giudizio di chi accede ai servizi digitali tramite intermediari, figli o nipoti emancipandosi da incombenze e criticità che possono sorgere: infatti, tra questi per il 58,4% la PA funziona bene.

È evidente il rischio sotteso a tale stato di cose: la disillusione, in particolare tra gli utenti della PA digitale, che la transizione digitale finisca per non generare performance migliori rispetto a quelle garantite dalla PA analogica. Ad oggi comunque la PA digitale non è riuscita a fare uno scatto in avanti, tanto che gli utenti percepiscono di non essere ancora entrati in una fase diversa, migliore di rapporto con la PA rispetto all'epoca analogica e degli uffici fisici.

4.6.4. Esame non del tutto superato

Alla luce dell'interpretazione dei dati, qual è l'esito della connettività e del digitale nel rapporto tra cittadini e PA?

Per ora la PA digitale coinvolge, più o meno, poco più di metà degli italiani maggiorenni: ci sono ampi margini per migliorare conoscenza e utilizzo. Poi, comunque, la possibilità di utilizzare servizi digitali per ora non ha la differenza, e chi li utilizza continua ad esprimere valutazioni di performance analoghe a quelle di chi non li utilizza.

Pertanto, ad oggi la PA digitale non ha segnato uno scarto con quella analogica e quindi non da cittadini e imprese maggiore efficienza ed efficacia.

È evidente, a questo stadio, che PA digitale non può singnificare semplicemente trasferire nel digitale servizi e funzioni svolti in precedenza in modalità analogica.

Il passaggio alla PA digitale non è automatico, ma richiama un processo più ampio tecnico, culturale, psicologico, fondamentale per superare paure e resistenze e, dal lato dei cittadini, per acquisire anche sicurezza e fiducia sul buon esito della trasmigrazione.

Ecco il passaggio strategico, decisivo per l'effettivo avvento della PA digitale: i dati della presente ricerca segnalano un percorso in divenire, in cui accanto a comparti e servizi nei quali tale passaggio è ben avviato, ve ne sono altre segnate da zone d'ombra in cui la PA digitale rischia di diventare un oggetto misterioso che invece di semplificare le vite le complica, con un pericoloso *downgrading* di percezione.

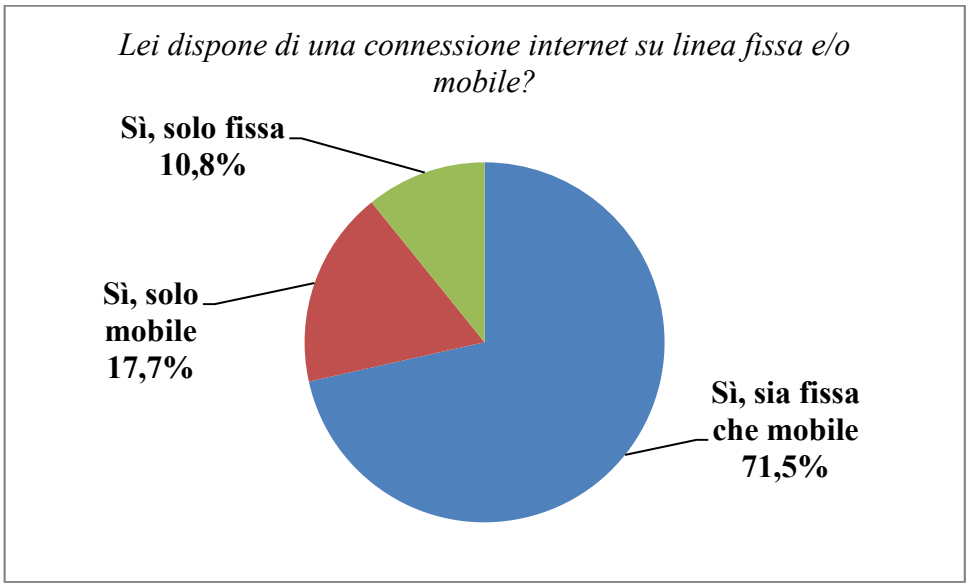
È urgente andare oltre questo stadio intermedio della transizione per evitare che la PA digitale diventi nell'immaginario collettivo una grande

illusione, bella sulla carta e negli annunci, poca cosa alla prova della realtà.

Andare oltre i tassi attuali di conoscenza, utilizza, positiva valutazione: ecco una road map semplice, comprensibile, della buona transizione verso la PA digitale che gli italiani si aspettano.

TABELLE E FIGURE

Fig. 1 – Le connessioni di cui dispongono gli italiani *(val. %)*



Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 1 – Opinioni degli italiani sui fattori che, oltre al prezzo, più contano nella scelta di un operatore tlc, per età *(val. %)*

Quando Lei sceglie un operatore da cui acquistare la connessione a Internet, oltre al prezzo quali tra i seguenti fattori potrebbero incentivarla a sceglierlo?	18-34 anni	35-64 anni	over 64 anni	**Totale**
Velocità di connessione (ad esempio, qualità e fluidità dei video che guarda, ecc.)	62,8	60,1	27,6	**51,6**
Affidabilità delle connessioni (assenza di interruzioni, ecc.)	50,2	51,2	17,9	**41,7**
Assistenza rapida e facilmente accessibile in caso di guasti e problemi amministrativi	38,3	38,0	13,0	**31,1**
Protezione del cliente dai rischi (ad esempio nelle sue attività di lavoro, operazioni bancarie, ecommerce ecc.)	19,7	15,9	7,0	**14,2**
Etica, integrità nello svolgimento delle attività (ad esempio, rispetto della privacy del cliente, trasparenza nella comunicazione di tariffe, vincoli contrattuali, ecc.)	16,4	14,4	5,4	**12,3**
Tutela dei minori, con attivazione di barriere d'accesso	11,0	12,5	11,0	**11,8**
Attenzione all'ambiente da parte del fornitore di connessione	10,6	7,7	5,6	**7,7**
Attenzione alla comunità, alla società (ad esempio verso dipendenti, clienti, fornitori)	8,7	5,0	2,2	**5,0**
Contenuti come film e calcio	5,1	6,6	1,1	**4,7**
Servizi sanitari a distanza (monitoraggio parametri vitali, visite specialistiche …)	4,6	4,8	4,5	**4,7**
Formazione per le competenze digitali (ad esempio per uso consapevole del web dei minori, per gli anziani, ecc.)	5,8	5,2	1,7	**4,3**

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

Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 2 – Italiani disposti a pagare qualcosa in più per servizi che reputano importante, per titolo di studio *(val. %)*

Sarebbe disposto a pagare qualcosa in più per avere i servizi che ha indicato come importanti?	Al più la licenza media	Diploma	Laurea o oltre	**Totale**
Sì	33,5	42,0	51,5	**43,9**
No	66,5	58,0	48,5	**56,1**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 3 – Opinione degli italiani sul 5G, per area geografica *(val. %)*

Lei vuole che il 5G sia reso operativo ovunque e per tutti?	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud e isole	**Totale**
Sì, è fondamentale per garantire buona connessione per tutti	55,2	56,2	56,2	59,7	**57,1**
No, perché fa male alla salute	12,9	15,0	11,7	18,2	**14,9**
Non so cosa sia	31,8	28,8	32,1	22,1	**28,0**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

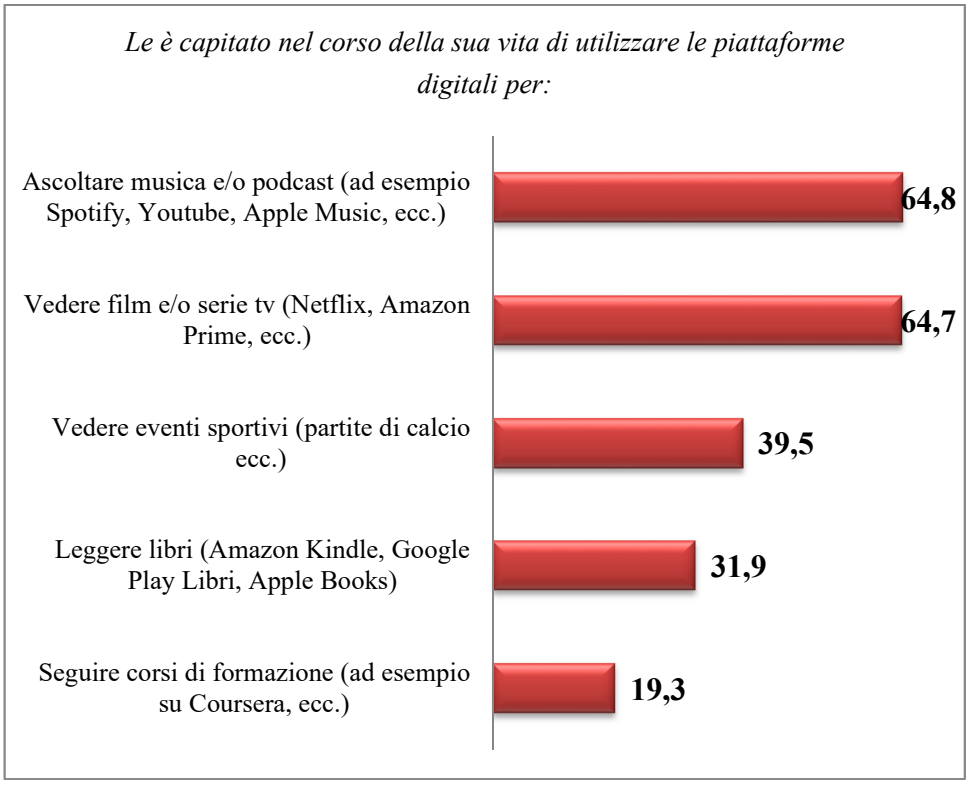
Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 4 – I principali rischi legati all'uso del web, per età *(val. %)*

Nella connessione ad internet quali tra i seguenti aspetti Lei ritiene più rischiosi?	18-34 anni	35-64 anni	over 64 anni	**Totale**
I rischi per la sicurezza informatica, ad esempio mentre faccio certe operazioni per lavoro, banca, acquisti online ecc.	61,9	64,0	38,2	**56,6**
I rischi per i minori nel libero accesso ad Internet	28,0	31,1	46,9	**34,7**
I rischi per la salute mentale, di dipendenza, dall'eccesso di ricorso a web e social	33,0	22,5	18,5	**23,7**
Gli hater, quelli che attaccano le persone sui social	26,4	23,3	16,0	**22,0**

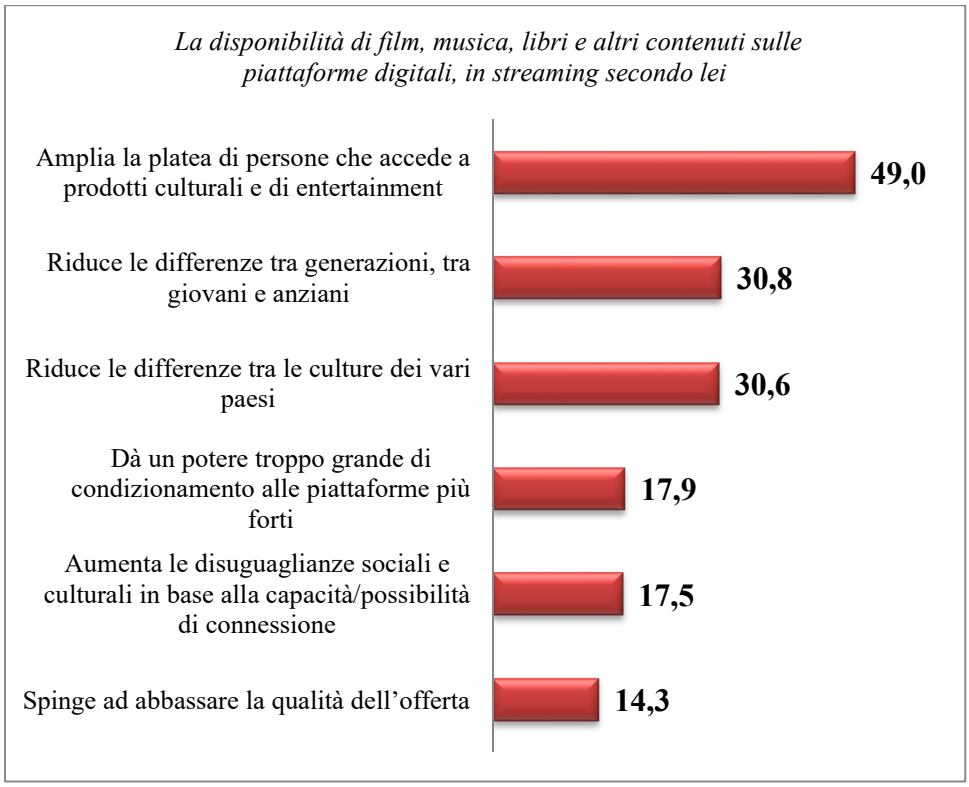
Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 2 – Italiani con una connessione a cui è capitato di fruire di contenuti culturali e di *entertainment* tramite piattaforme digitali *(val. %)*



Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 3 – Gli effetti della fruizione di cultura ed *entertainment* tramite piattaforme *(val. %)*



Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 5 – Gli effetti della fruizione di cultura ed *entertainment* tramite piattaforme, per età *(val. %)*

La disponibilità di film, musica, libri e altri contenuti sulle piattaforme digitali, in streaming secondo lei	18-34 anni	35-64 anni	over 64 anni	**Totale**
Amplia la platea di persone che accede a prodotti culturali e di entertainment	59,1	56,2	20,6	**49,0**
Riduce le differenze tra le culture dei vari paesi	30,6	31,1	29,3	**30,6**
Riduce le differenze tra generazioni (ad esempio tra giovani e anziani)	34,1	29,7	30,4	**30,8**
Dà un potere troppo grande di condizionamento alle piattaforme più forti	21,7	16,5	17,2	**17,9**
Aumenta le disuguaglianze sociali e culturali in base alla capacità/possibilità di connessione	15,8	17,9	18,3	**17,5**
Spinge ad abbassare la qualità dell'offerta	16,0	15,8	8,9	**14,3**

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

Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 6 – Gli effetti della fruizione di cultura ed *entertainment* tramite piattaforme, per titolo di studio *(val. %)*

La disponibilità di film, musica, libri e altri contenuti sulle piattaforme digitali, in streaming secondo lei	Al più la licenza media	Diploma	Laurea o oltre	**Totale**
Amplia la platea di persone che accede a prodotti culturali e di entertainment	29,9	51,5	52,5	**49,0**
Riduce le differenze tra le culture dei vari paesi	29,9	30,9	30,3	**30,6**
Riduce le differenze tra generazioni (ad esempio tra giovani e anziani)	23,1	32,6	30,8	**30,8**
Dà un potere troppo grande di condizionamento alle piattaforme più forti	12,9	17,5	20,5	**17,9**
Aumenta le disuguaglianze sociali e culturali in base alla capacità/possibilità di connessione	18,6	16,9	18,2	**17,5**
Spinge ad abbassare la qualità dell'offerta	17,1	13,2	15,1	**14,3**

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

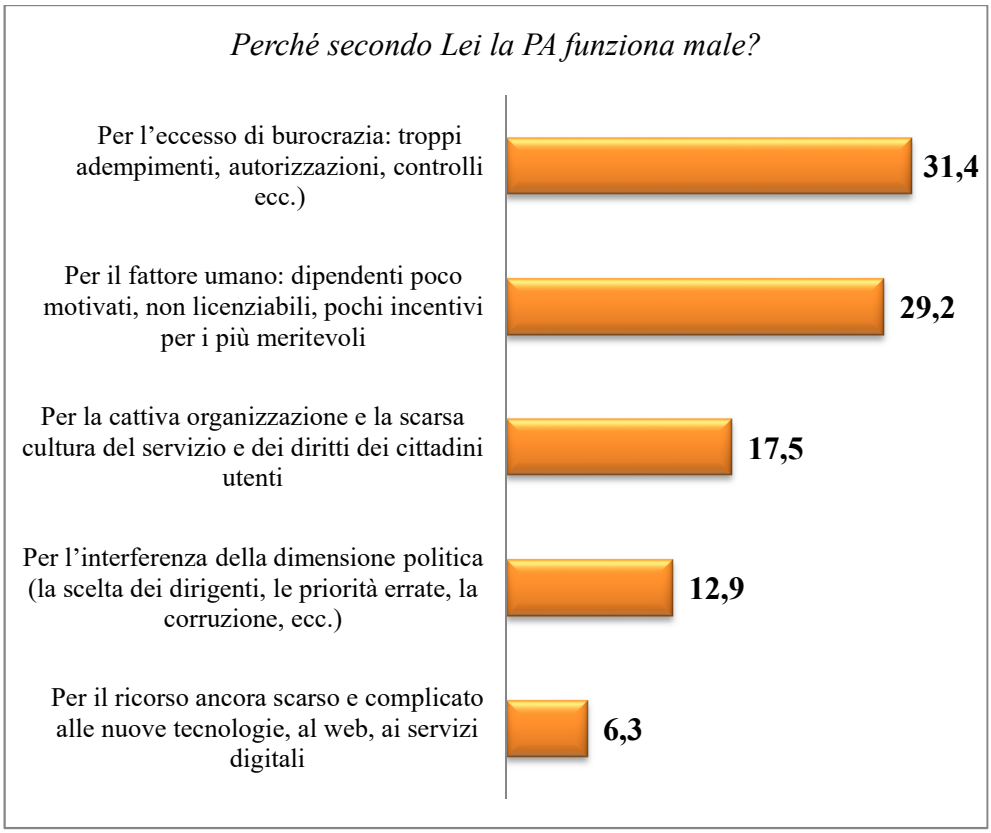
Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 7 – Giudizio degli italiani sul funzionamento della PA, per area geografica *(val. %)*

Nella Sua esperienza diretta la pubblica amministrazione (al di là di quello che si sente dire), come funziona?		Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud-isole	**Totale**
Bene, *di cui*		**51,2**	**53,2**	**45,9**	**30,4**	**43,5**
	Molto	*4,3*	*2,8*	*1,9*	*3,9*	***3,4***
	Abbastanza	*47,0*	*50,4*	*44,0*	*26,5*	***40,2***
Male, *di cui*		**43,1**	**40,0**	**50,8**	**65,2**	**51,4**
	Abbastanza	37,9	33,0	38,6	50,6	**41,4**
	Molto	5,2	7,0	12,1	14,6	**10,1**
Non saprei		**5,7**	**6,8**	**3,4**	**4,4**	**5,0**
Totale		**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

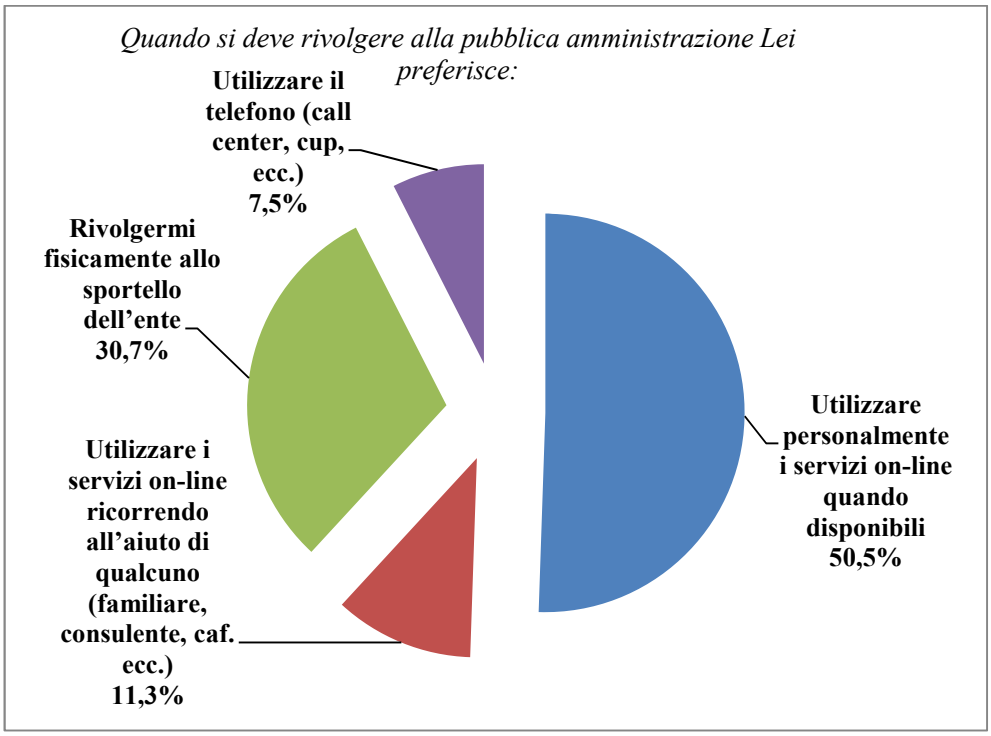
Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 4 – Opinioni degli italiani sulle motivazioni del cattivo funzionamento della PA *(val. %)*



Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 5 – Utilizzatori della PA digitale *(val. %)*



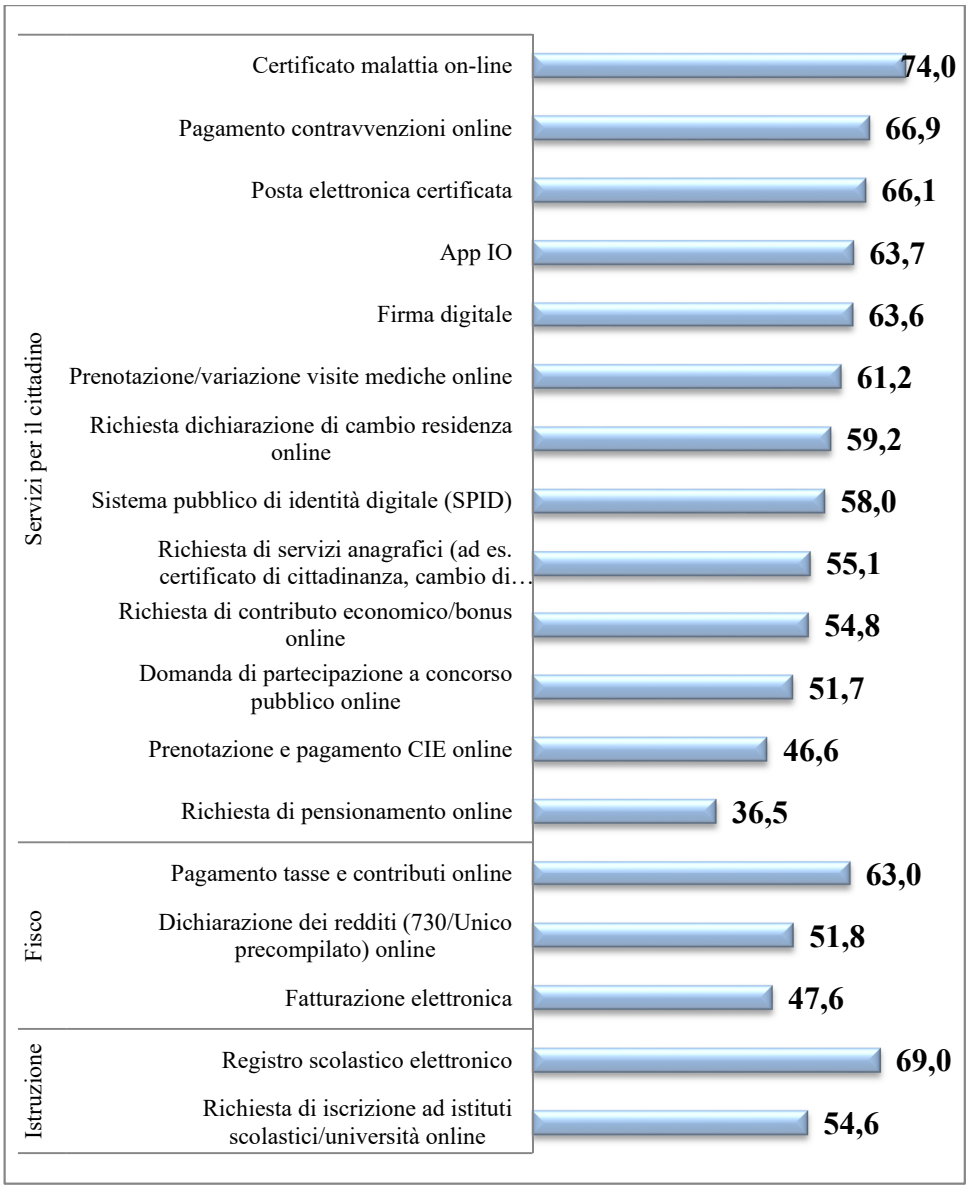
Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 8 – Italiani che dichiarano di conoscere e utilizzare alcuni servizi pubblici online *(val. %)*

	Conosce alcuni dei servizi pubblici basati sulla digitalizzazione amministrativa?	Conosce	*Di cui* Utilizza
Servizi per il cittadino	Sistema pubblico di identità digitale (SPID)	69,4	87,9
	Posta elettronica certificata	57,8	78,6
	Prenotazione/variazione visite mediche online	54,9	72,8
	App IO	52,0	86,0
	Firma digitale	51,6	71,4
	Richiesta di servizi anagrafici (ad es. certificato di cittadinanza, cambio di residenza/domicilio, ecc.) online	33,1	47,9
	Certificato malattia on-line	35,8	63,2
Fisco	Pagamento tasse e contributi online	47,4	72,3
	Dichiarazione dei redditi (730/Unico precompilato) online	42,1	63,5
	Fatturazione elettronica	36,4	48,1
Istruzione	Richiesta di iscrizione ad istituti scolastici/università online	34,8	70,0
	Registro scolastico elettronico	32,0	70,9

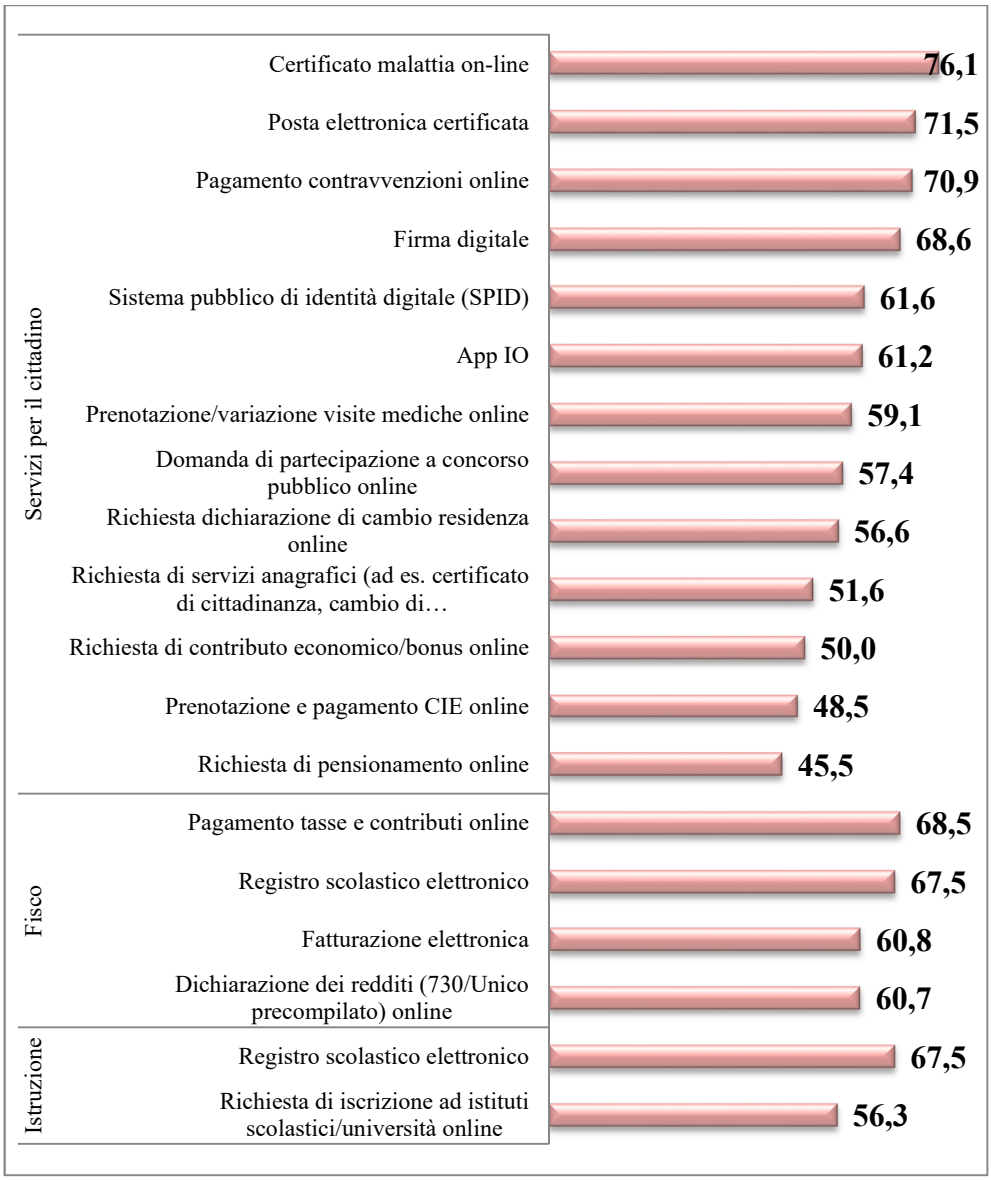
Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 6 - Valutazioni sulla semplicità dei servizi pubblici online utilizzati *(val. %)*



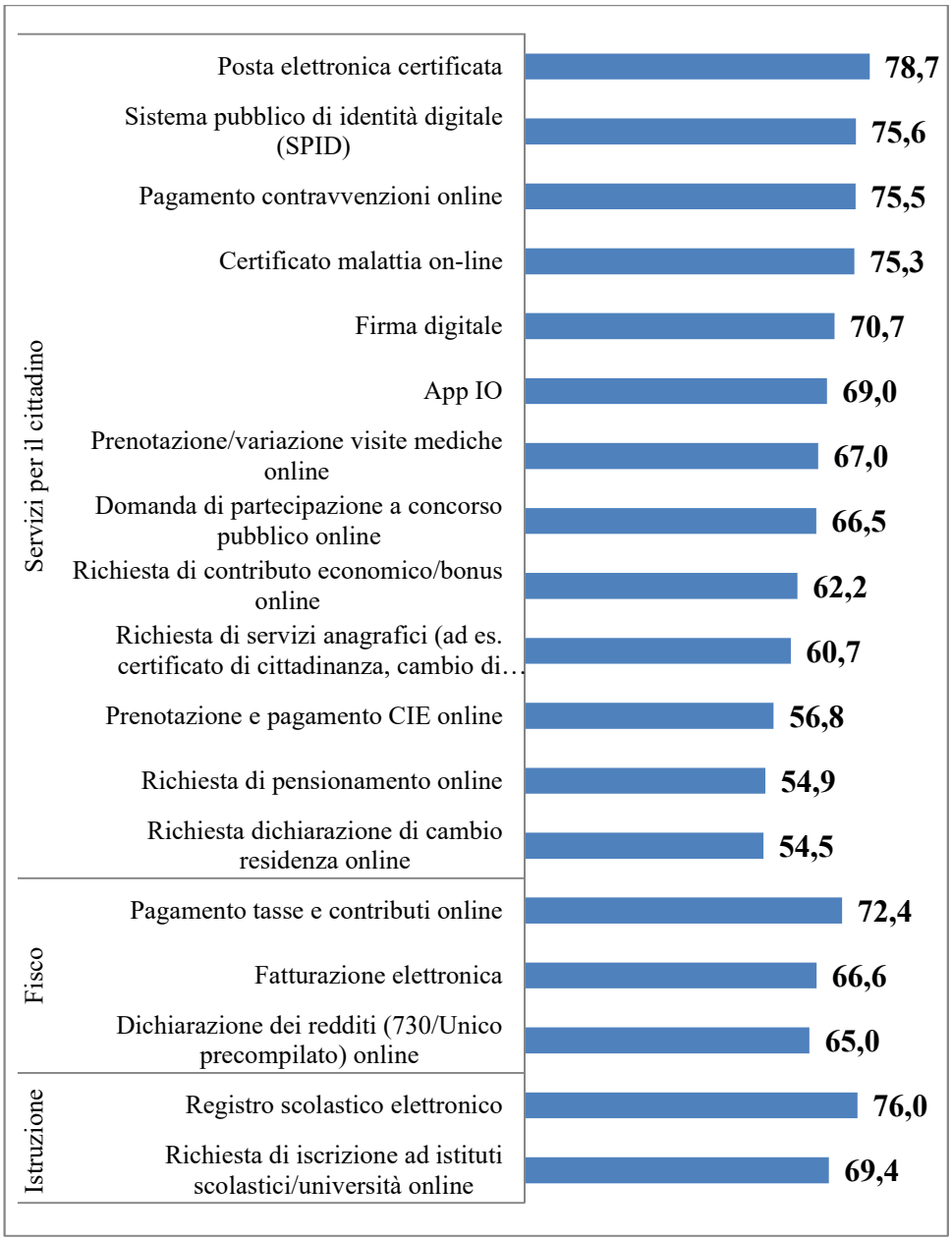
Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 7 - Valutazioni sulla velocità dei servizi pubblici online utilizzati *(val. %)*



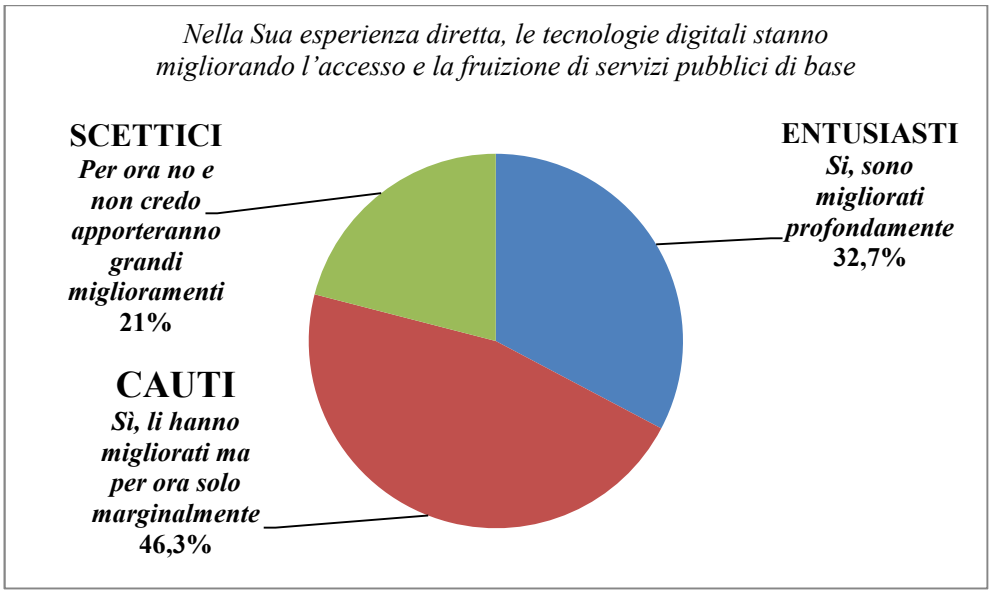
Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 8 - Valutazioni sulla affidabilità dei servizi pubblici online utilizzati *(val. %)*



Fonte: indagine Censis 2022

Fig. 9 – Il giudizio degli italiani sull'impatto del digitale nella PA: Entusiasti, Cauti e Scettici *(val. %)*



Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 9 - Giudizio degli italiani sul funzionamento della PA: confronto tra utenti digitali e utenti fisici *(val. %)*

Nella Sua esperienza diretta la pubblica amministrazione (al di là di quello che si sente dire), come funziona?	Utenti digitali*	Utenti fisici	**Totale**
Bene, *di cui*	**41,5**	**40,3**	**43,5**
Molto	*4,0*	*1,9*	***3,4***
Abbastanza	*37,6*	*38,4*	***40,2***
Male, *di cui*	**54,0**	**52,1**	**51,4**
Abbastanza	*45,5*	*40,6*	***41,4***
Molto	*8,4*	*11,6*	***10,1***
Non saprei	**4,5**	**7,5**	**5,0**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**

*Cittadini a cui capita di utilizzare uno o più servizi della PA digitale

Fonte: indagine Censis 2022