

Anno 2012

## USO DELL'E-GOVERNMENT DA PARTE DI CONSUMATORI E IMPRESE

■ L'Istat, in collaborazione con il Dipartimento per l'innovazione tecnologica (Dit), ha svolto a luglio 2012 la seconda indagine sull'utilizzo dei servizi legati all'e-government da parte di consumatori e imprese.

■ Il 64% dei consumatori intervistati ha dichiarato di aver utilizzato nell'ultimo anno il canale diretto tramite sportello come modalità prevalente di contatto con la PA. Il 15% è ricorso a Internet-mail, mentre soltanto il 4% ha utilizzato la posta elettronica certificata (PEC).

■ Le difficoltà tecniche e la mancanza di strumenti rappresentano i maggiori ostacoli all'uso di Internet, o a un suo maggior utilizzo, da parte, rispettivamente, del 32% e del 31% dei consumatori intervistati.

■ Internet-mail rappresenta il principale canale di contatto con la PA per il 69% delle imprese manifatturiere intervistate, per il 58% delle imprese dei servizi di mercato e per il 54% di quelle del commercio al dettaglio.

■ La mancanza di un contatto diretto si configura come il maggiore ostacolo a un più ampio utilizzo di Internet per il 26% delle imprese manifatturiere, per il 19% di quelle dei servizi e per il 28% di quelle del commercio al dettaglio.

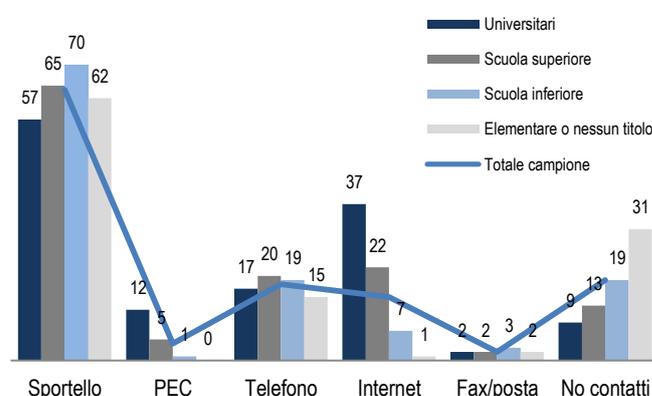
■ Tra i servizi di e-government più utilizzati da parte delle imprese, al primo posto figurano i servizi per la gestione telematica dei certificati medici; seguono i servizi per il lavoro e la posta elettronica certificata (PEC).

■ La qualità dei servizi offerti dalla PA attraverso Internet è migliorata per il 40% dei consumatori, per il 38% delle imprese manifatturiere e dei servizi e per il 30% delle imprese del commercio al dettaglio.

■ Dal confronto dei risultati dell'indagine qui presentata con quella svolta nel 2011 emerge un aumento della quota di imprese che hanno utilizzato prevalentemente Internet nei contatti con la PA, sia tramite Internet-mail (passata dal 60% al 64%), sia tramite PEC (dal 13% al 32%). Per i consumatori la quota Internet-mail aumenta dal 10% al 15%.

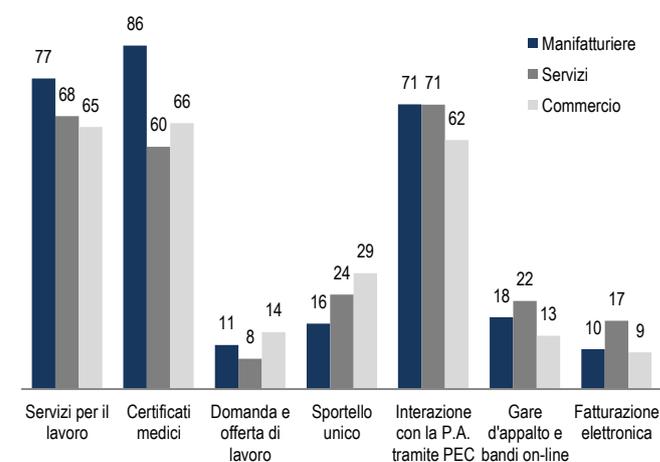
### MODALITÀ PREVALENTE DI CONTATTO TRA PA-CONSUMATORI.

Anno 2012, quote percentuali di risposta per titolo di studio



### UTILIZZO DEI PRINCIPALI SERVIZI DI E-GOVERNMENT DA PARTE DELLE IMPRESE.

Anno 2012, quote percentuali di imprese che dichiarano di aver utilizzato lo strumento



## È ancora lo “sportello” il canale più utilizzato dai consumatori che si rivolgono alla PA

Sulla base dei risultati dell'indagine, condotta nel luglio 2012, il contatto diretto tramite sportello rappresenta ancora la modalità di contatto con la Pubblica Amministrazione più utilizzata dai consumatori italiani: il 64% degli intervistati dichiara, infatti, di essere ricorso prevalentemente a tale modalità per usufruire dei servizi della PA. Al secondo posto, per importanza, si colloca invece il telefono, indicato tra gli strumenti prevalenti di contatto dal 18% dei rispondenti. Mentre quasi un quinto degli intervistati dichiara di non aver avuto, nel corso dell'anno, alcun contatto con la PA, la quota dei rispondenti che ha scelto Internet-mail si ferma al 15%, quella che si è avvalsa della posta elettronica certificata al 4% e, infine, quella che è ricorsa alla posta tradizionale o al fax al 2%.

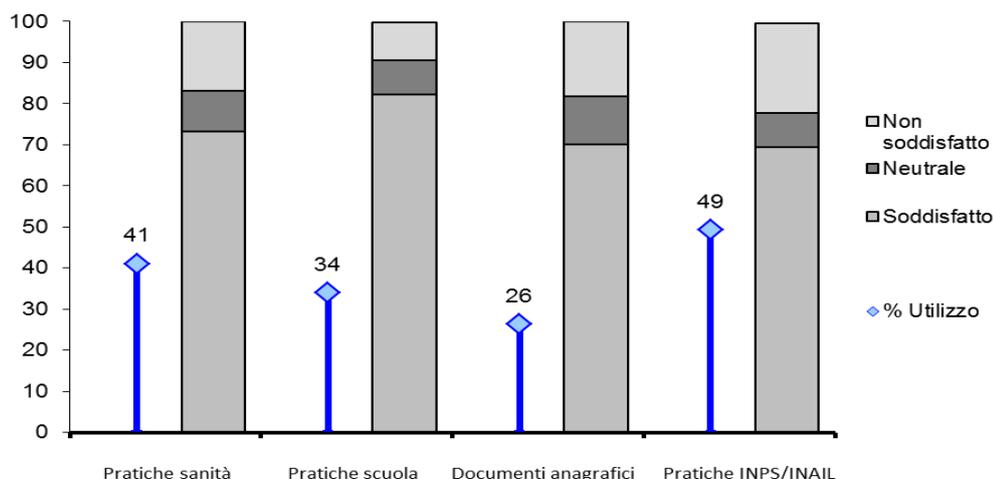
Analizzando i dati per età e titolo di studio, l'utilizzo di Internet-mail risulta più diffuso tra i giovani e tra le persone che possiedono un elevato grado di istruzione. Ricorre a tale strumento il 35% dei giovani con meno di trent'anni (contro il 5% degli ultra sessantacinquenni), e il 37% di coloro che possiedono un titolo universitario (rispetto all'1% dei non aventi alcun titolo di studio o, al più, la sola licenza elementare). Non emergono differenze significative con riferimento al territorio.

Le difficoltà tecniche e la mancanza di strumenti (computer, connessione alla rete, connessione a Internet “veloce”) sono ritenuti i maggiori ostacoli all'uso, o a un maggior uso, di Internet da parte, rispettivamente, del 32% e del 31% degli intervistati. Sull'utilizzo degli strumenti telematici pesano, inoltre, la mancanza di un contatto diretto con la persona (21%) e il timore circa la sicurezza della procedura (14%). Solo il 9% dei rispondenti dichiara di non aver incontrato alcun ostacolo.

In particolare, sono gli intervistati di età compresa tra i 50 e i 64 anni a incontrare difficoltà tecniche nell'utilizzo dei canali telematici, mentre la mancanza di strumenti è denunciata da quasi il 50% dei rispondenti di età superiore ai 65 anni. La scarsa sicurezza o fiducia nella procedura, invece, rappresenta uno dei principali ostacoli all'utilizzo di Internet soprattutto per i più giovani (il 27%, contro il 7% degli ultra sessantacinquenni).

Il grado di soddisfazione per i servizi prestati è superiore nel caso delle pratiche scolastiche (l'82% degli utilizzatori si dichiara molto o abbastanza soddisfatto) rispetto alle pratiche sanitarie (73%), a quelle anagrafiche (70%) e a quelle riguardanti il lavoro (69%). Complessivamente, quasi il 48% di chi ha utilizzato Internet ritiene che la qualità del servizio non sia migliorata né peggiorata nell'ultimo anno; circa il 40% la reputa invece migliorata. Giudizi favorevoli si registrano più nel Nord-ovest (48%) e nel Sud (46%).

FIGURA 1. UTILIZZO E LIVELLO DI SODDISFAZIONE VERSO I PRINCIPALI STRUMENTI DI E-GOVERNMENT TRA I CONSUMATORI ITALIANI. Anno 2012, quote percentuali di risposta



### Quasi sette imprese manifatturiere su 10 usano Internet per dialogare con la PA

Internet-mail rappresenta il canale di contatto principale con la Pubblica Amministrazione per il 69% delle unità produttive manifatturiere, mentre il 35% delle imprese intervistate dichiara di aver utilizzato prevalentemente la posta elettronica certificata. Assai meno diffusi appaiono, invece, il telefono (26%), il contatto diretto (20%) e la posta tradizionale o il fax (4%).

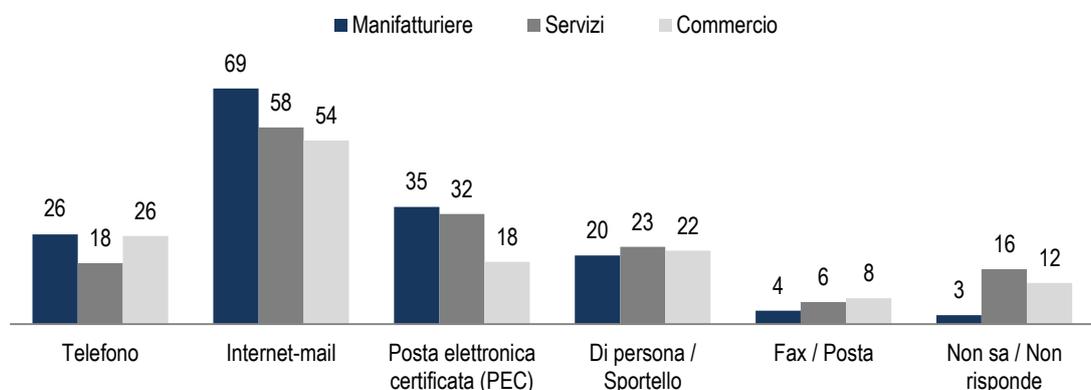
A prescindere dalla dimensione aziendale e dalla destinazione economica dell'impresa, Internet-mail si conferma la modalità più frequentemente utilizzata in tutte le ripartizioni geografiche, con percentuali che variano dal 74% nel Nord-ovest al quasi 63% nel Mezzogiorno. Il ricorso alla posta elettronica certificata risulta invece lievemente più diffuso nell'area Nord-est del Paese (37%).

Seppure circa il 40% delle imprese dichiara di non aver riscontrato alcun ostacolo nell'utilizzo di strumenti telematici nei rapporti con la PA, si rilevano tuttavia impedimenti all'uso o a un potenziale maggior uso degli strumenti telematici dovuti a motivi quali: mancanza del contatto personale (per il 26% delle imprese interpellate), difficoltà tecniche (il 18%) e timori relativi alla sicurezza del processo (per il 10% delle unità produttive intervistate).

Circa l'86% delle imprese sono ricorse a Internet per usufruire dei servizi di gestione dei certificati medici; il 77% ha usufruito invece dei servizi per il lavoro e la gestione delle pratiche Inail/Inps; il 71% ha usufruito del servizio di posta elettronica certificata. Assai meno diffusi sono il ricorso ai servizi per la partecipazione a gare di appalto (18%), lo sportello unico delle attività produttive (16%), i servizi on line per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro (11%) e la fatturazione elettronica con la PA (10%).

Chi utilizza il servizio è in genere "abbastanza soddisfatto"; maggiore è la soddisfazione per i servizi di fatturazione elettronica e per quelli relativi alla gestione dei certificati medici. Complessivamente, oltre la metà degli intervistati giudica la qualità dei servizi stazionaria nell'ultimo anno e oltre un terzo li ritiene migliorati.

FIGURA 2. MODALITÀ PREVALENTE DI CONTATTO CON LA PA-IMPRESE. Anno 2012, quote percentuali di risposta



### Circa un terzo delle imprese dei servizi utilizza la posta certificata

Nel settore dei servizi di mercato (ad esclusione del commercio), il 58% delle imprese ha utilizzato Internet-mail come canale di contatto prevalente con la PA e il 32% ha fatto ricorso alla PEC.

Guardando ai risultati disaggregati per area geografica, gli strumenti telematici (Internet-mail e posta elettronica certificata) risultano più utilizzati nel Nord e nel Mezzogiorno: la quota delle imprese che impiegano Internet-mail è pari, infatti, a circa il 63% nell'area Nord-est e in quella Nord-ovest, al 61% nel Mezzogiorno e al 47% nelle regioni centrali. La posta elettronica certificata è utilizzata dal 36% delle imprese del Nord-ovest, dal 31% di quelle del Nord-est, dal 37% di quelle del Mezzogiorno e dal 26% di quelle del Centro.

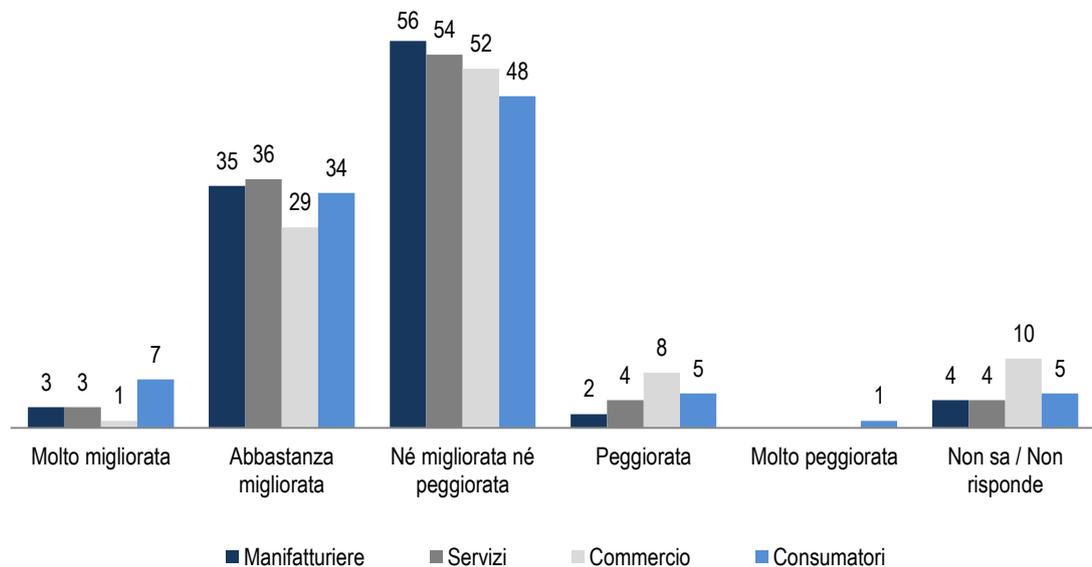
La maggioranza delle imprese intervistate non dichiara di aver riscontrato ostacoli all'utilizzo di Internet nel contattare la PA (42%). Tuttavia, anche tra le imprese operanti nel settore dei servizi la

manca di un contatto diretto rappresenta l'impedimento più diffuso (19%). Tra gli ostacoli al ricorso, o a un maggior ricorso, alla rete seguono poi, per importanza, le difficoltà tecniche (14%) e i timori per la sicurezza del processo (5%).

Tra tutti i servizi on line offerti dalla PA, il 71% delle imprese intervistate dichiara di essere ricorso, almeno una volta, alla posta elettronica certificata, il 68% ai servizi per il lavoro e le pratiche Inps/Inail, il 60% ai servizi per la gestione dei certificati medici. Meno diffusi risultano, invece, i servizi inerenti allo sportello unico (24%), alle gare d'appalto e bandi (22%), alla fatturazione elettronica (17%) e quelli relativi all'incontro tra domanda e offerta di lavoro (8%).

La maggior parte delle imprese intervistate si dichiara, nel complesso, soddisfatta dei servizi offerti, con percentuali comprese tra l'82%, nel caso della fatturazione elettronica, e il 63% nel caso, invece, dello sportello unico e dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Il 54% delle imprese reputa che la qualità dei servizi di e-government non sia né migliorata né peggiorata nel corso degli ultimi 12 mesi, mentre il 38% delle imprese intervistate la ritiene migliorata e solo il 4% parla di un peggioramento. In particolare, la percezione di un miglioramento è maggiore nel Nord-ovest (41%), mentre nel Mezzogiorno è più diffusa quella di una sostanziale invarianza (61%).

**FIGURA 3. GIUDIZI DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI SULL'EVOLUZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI E-GOVERNMENT NEGLI ULTIMI 12 MESI.** Anno 2012, quote percentuali di risposta



### Oltre un'impresa su due del settore vendite usa Internet-mail per rivolgersi alla PA

Per quanto riguarda il settore del commercio al dettaglio, la quota delle imprese che utilizza Internet-mail come canale di contatto prevalente con la PA è pari al 54%. Meno diffusi risultano, invece, il canale telefonico, utilizzato in via prevalente dal 26% dei rispondenti, il contatto diretto, a cui è ricorso quasi il 22% delle imprese e, infine, la posta elettronica certificata (PEC), indicata tra le modalità di contatto prevalenti solo dal 18% degli intervistati.

La maggioranza delle imprese che rispondono alla domanda su eventuali ostacoli all'utilizzo di Internet per entrare in contatto la PA, dichiara che il ricorso alla rete non ha presentato alcun problema (33%). Anche nel settore del commercio al dettaglio, tuttavia, la mancanza di un contatto diretto si configura come l'ostacolo più rilevante all'uso di Internet (28%), mentre il 14% degli intervistati riferisce l'esistenza di difficoltà tecniche.

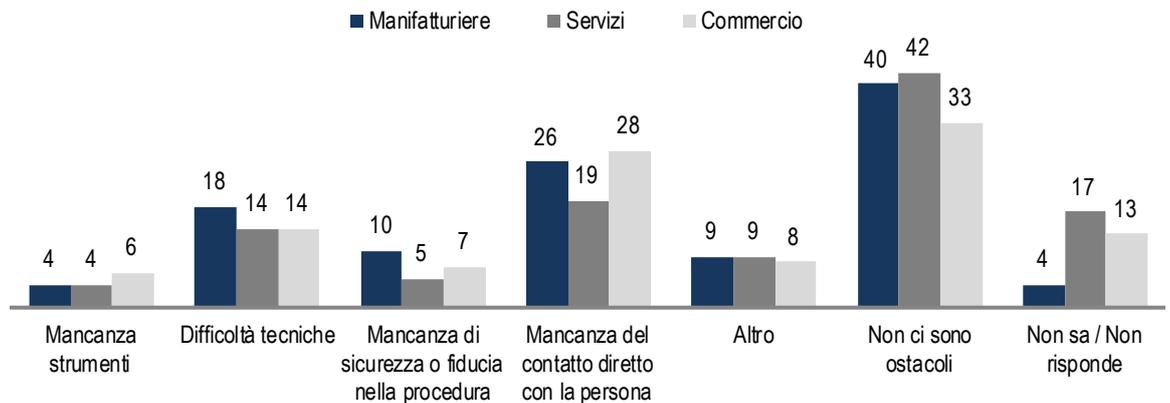
Guardando ai risultati disaggregati per tipologia distributiva delle imprese, la quota di unità per le quali Internet-mail è tra le modalità prevalenti di contatto con la PA supera il 62% nella grande distribuzione ed è circa il 46% nel circuito della distribuzione tradizionale. Con riferimento alle ripartizioni territoriali, Internet-mail è indicata tra le modalità prevalenti dal 68% degli intervistati nel Nord-est, dal 58% nelle Isole, dal 56% nel Sud, dal 51% nel Centro e dal 43% nel Nord-Ovest.

Con riferimento ai servizi on line offerti dalla PA e utilizzati almeno una volta nel corso dell'anno, il 66% dei rispondenti dichiara di aver utilizzato Internet per la gestione dei certificati medici. Seguono le imprese che hanno utilizzato i servizi per il lavoro e per le pratiche Inps/Inail (65%) e quelle che hanno utilizzato i servizi di posta elettronica certificata (62%). Anche nel settore del commercio al dettaglio, meno diffuso è risultato il ricorso allo sportello unico (29%), agli strumenti di incontro tra domanda e offerta di lavoro (14%), ai servizi offerti per la partecipazione a gare d'appalto (13%) e a quelli per la fatturazione elettronica (9%).

Il grado di soddisfazione percepita dagli utenti è maggiore proprio in corrispondenza dei servizi web più utilizzati. La maggioranza degli utenti si dichiara, infatti, soddisfatto sia nel caso dei servizi per il lavoro e pratiche Inps/Inail (6% molto soddisfatto, 67% abbastanza), sia per quelli per la gestione dei certificati medici (18% e 61% rispettivamente), sia, infine, per quelli di posta elettronica certificata (13% e 61%).

Per concludere, il 52% delle imprese ritiene che i servizi offerti dalla PA attraverso Internet non siano né migliorati né peggiorati negli ultimi 12 mesi, contro il 30% che li reputa nel complesso migliorati e l'8% che li giudica, al contrario, peggiorati.

**FIGURA 4. PRINCIPALI OSTACOLI A UN MAGGIOR UTILIZZO DI INTERNET NEL RAPPORTO CON LA PA SECONDO LE IMPRESE.** Anno 2012, quote percentuali di risposta



## Nota metodologica

A luglio 2012 l'Istat ha svolto un'indagine sull'utilizzo dei servizi on line della Pubblica Amministrazione da parte di consumatori e imprese. Le domande sono state inserite come sezione separata all'interno dei questionari mensili Istat sulla fiducia di famiglie e imprese.

Il periodo di riferimento dei dati è quello compreso tra agosto 2011 e luglio 2012.

L'indagine sui consumatori è stata effettuata su un campione rappresentativo di 2.000 individui selezionati sulla base dell'ampiezza e localizzazione del comune di appartenenza e del genere. Le domande riguardavano: i principali strumenti di contatto con la Pubblica Amministrazione utilizzati, i principali ostacoli all'uso, o al maggior uso, di tali strumenti, l'utilizzo dei servizi telematici della PA (in particolare, le pratiche per la sanità, per la scuola, per i documenti anagrafici e per il lavoro), il grado di soddisfazione verso tali strumenti e il cambiamento nella qualità dei servizi offerti. I risultati della rilevazione sono disponibili con dettaglio geografico, per età e titolo di studio dei rispondenti.

Le indagini sulle imprese hanno riguardato i settori manifatturiero, dei servizi di mercato e del commercio al dettaglio e sono state condotte su un campione rappresentativo complessivamente pari a 6.760 imprese (3.938 imprese manifatturiere, 1.955 dei servizi e 867 del commercio al dettaglio). Le domande riguardavano: i principali strumenti utilizzati per i contatti con la PA, gli ostacoli all'uso, o ad un maggior uso, di tali strumenti, l'utilizzo dei servizi telematici offerti on line dalla PA (in particolare, i servizi per il lavoro, per la certificazione sanitaria dei dipendenti, per l'incontro domanda-offerta di lavoro, lo sportello unico per le attività produttive, la posta elettronica certificata, i servizi per la partecipazione a gare d'appalto, i servizi per la fatturazione elettronica) e, infine, il grado di soddisfazione verso tali strumenti e il cambiamento nella qualità dei servizi offerti. I risultati sono disponibili per tipologia di impresa e settore NACE, per area geografica, per dimensione.

## Glossario

**Posta elettronica certificata (PEC)** Tipologia particolare di posta elettronica che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

**Imprese manifatturiere** Unità produttive incluse nelle divisioni da 10 a 33 dell'Ateco 2007.

**Imprese di costruzione** Unità produttive incluse nelle divisioni 41, 42, 43 dell'Ateco 2007.

**Imprese del commercio al dettaglio** Unità produttive comprese nelle div. 45 e 47 dell'Ateco 2007.

**Grande distribuzione** Imprese del commercio al dettaglio che possiedono punti di vendita operanti nella forma di Supermercato, Ipermercato, Discount, Grande magazzino o altra grande superficie specializzata o non, con superficie di vendita superiore ai 400 mq.

**Distribuzione tradizionale** (Non grande distribuzione) Imprese che si configurano come punti di vendita specializzati non appartenenti alla grande distribuzione, caratterizzati da una superficie di vendita non superiore ai 400 mq. (Imprese operanti su piccola superficie e minimercati).

**Imprese dei servizi di mercato** Unità produttive comprese nelle divisioni 49-53, 55-56, 58-63, 68-74, 77-79, 80-82.

## Ripartizioni territoriali

- Nord-ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;
- Nord-est: Emilia-Romagna, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia;
- Centro: Toscana, Marche, Umbria, Lazio;
- Mezzogiorno: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna;
- Sud: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria;
- Isole: Sicilia, Sardegna.