

Anno 2013

CITTADINI E NUOVE TECNOLOGIE

■ Nel 2013 aumenta rispetto all'anno precedente la quota di famiglie che dispone di un accesso ad Internet da casa e di un personal computer (rispettivamente dal 55,5% al 60,7%, dal 59,3% al 62,8%).

■ Le famiglie con almeno un minore sono le più tecnologiche: l'87,8% possiede un personal computer, l'85,7% ha accesso ad Internet da casa. All'estremo opposto si collocano le famiglie di soli anziani di 65 anni e più, appena il 14,8% di esse possiede il personal computer e soltanto il 12,7% dispone di una connessione per navigare in Internet.

■ Se si confronta la disponibilità di personal computer e di un accesso ad Internet da casa, il divario tra le famiglie in cui il capofamiglia è un operaio e quelle in cui è un dirigente, un imprenditore o un libero professionista risulta di circa 19 punti percentuali a favore di questi ultimi. Anche la distanza nel possesso di un cellulare abilitato alla connessione ad Internet è ampia, circa di 23 punti percentuali.

■ Le famiglie del Centro-nord che dispongono di un personal computer sono il 65,4% e rappresentano il 63,3% quelle che dispongono di un accesso ad Internet da casa a fronte del 57,2% e del 55% registrati nel Sud-isole. Il Mezzogiorno registra un forte ritardo nel possesso del cellulare con connessione ad Internet (il 36,1% contro il 47,6% del Centro-nord).

■ Nel 2013, oltre la metà delle persone con almeno 3 anni di età (il 54,3%) utilizza il personal computer e oltre la metà della popolazione di 6 anni e più (il 54,8%) naviga su Internet. Tra i piccoli di 3-5 anni l'uso del pc registra gli incrementi maggiori passando dal 17,4% del 2012 al 23,3%. L'uso di Internet cresce tra gli adulti di 35-44 anni (73,4% contro il 68,9% del 2012) e le persone di 60-64 anni (36,4% contro il 30,9% del 2012).

■ Sono ancora forti le differenze di genere e generazione. Utilizza il personal computer il 59,7% degli uomini, a fronte del 49,3% delle donne, e naviga su Internet il 60,2% degli uomini e il 49,7% delle donne. Come pure i maggiori utilizzatori del personal computer e di Internet restano i giovani tra i 15-19 anni (rispettivamente, oltre l'88% e oltre l'89%).

■ Non presentano più difficoltà soltanto le operazioni di base con il personal computer (83,8%) o, nel caso di Internet, usare i motori di ricerca (96,2%). Solo i nativi digitali (15 e 24 anni) hanno competenze nettamente al di sopra della media nazionale.

■ L'evoluzione di Internet ha condotto ad una spiccata crescita della interazione con gli altri attraverso i social network, sia di consultare un wiki (+5 punti percentuali) o effettuare telefonate in rete (+3 punti percentuali). Inoltre, tra le persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi, il 20,9% lo ha fatto per esprimere opinioni su temi sociali o politici e il 10% per partecipare a consultazioni o votazioni.

■ Nel 2013 si rileva un forte incremento dell'utilizzo di Internet per la ricerca di informazioni sanitarie (dal 45,1% del 2011 al 49,6%). Le donne sono le più attive nel manifestare interesse per queste informazioni (54,8% rispetto al 45% degli uomini). Il web è utilizzato per leggere giornali, informazioni, riviste (63% contro il 50,5% del 2012), per leggere o scaricare libri online o e-book (17,3%), per sottoscrivere abbonamenti (3,9%).

■ Un terzo degli utenti di Internet si è relazionato online con la PA. Le motivazioni principali riguardano il pagamento delle tasse (26,8%), l'iscrizione a scuole superiori o all'università (20,7%) e l'accesso alle biblioteche pubbliche (18%). Il 67,2% si dichiara soddisfatto per la facilità di reperimento delle informazioni e una quota ancora maggiore, il 71,7%, per la loro utilità.

■ Cresce anche l'e-commerce: nel 2013, il 31,5% degli individui di 14 anni e più che hanno usato Internet ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi per uso privato. I settori che denotano una crescita maggiore sono i servizi finanziari e/o assicurativi (+7,6 punti percentuali) e l'ordine o l'acquisto di libri, giornali, riviste, e-book (+5,3 punti percentuali). Ai primi posti degli acquisti si confermano le spese per vacanze e viaggi nonché l'acquisto di abiti e articoli sportivi.

1. LA DISPONIBILITÀ DI BENI E SERVIZI TECNOLOGICI NELLE FAMIGLIE

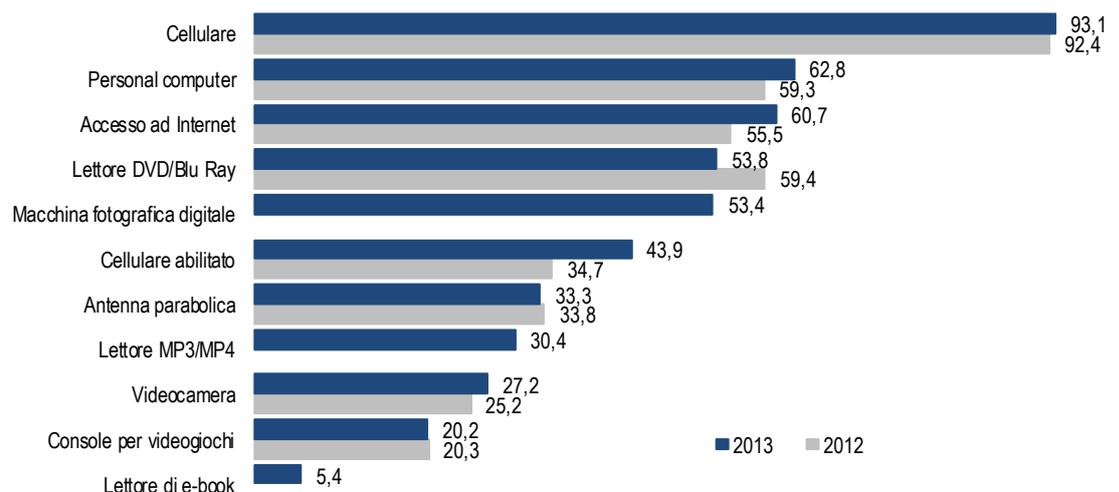
Cresce la dotazione tecnologica delle famiglie

Se si esclude il telefono cellulare (ormai presente nel 93,1% delle famiglie), tra gli oggetti appartenenti alle nuove tecnologie per l'informazione e la comunicazione, quelli più diffusi tra le famiglie in Italia sono il personal computer (62,8%), il lettore DVD/Blu Ray (53,8%) e la macchina fotografica digitale (53,4%). Inoltre, l'accesso ad Internet da casa è disponibile nel 60,7% delle famiglie. Alta è anche la percentuale delle famiglie che possiede un cellulare abilitato alla connessione ad Internet (43,9%). Meno diffusi sono invece l'antenna parabolica (33,3%), il lettore Mp3/Mp4 (30,4%), la videocamera (27,2%), la console per videogiochi (20,2%) e il lettore di e-book (5,4%) (Prospetto 1).

Rispetto al 2012 aumentano le famiglie che dispongono di un personal computer (dal 59,3% al 62,8%) e di un accesso ad Internet da casa (dal 55,5% al 60,7%). Sono 15 milioni e 138 mila le famiglie che possiedono un collegamento alla rete da casa di cui ben 14 milioni e 893 mila, la quasi totalità, con connessione a banda larga. Il 39,1% delle famiglie accede ad Internet da casa tramite connessioni DSL. Tuttavia aumenta la quota che si connette da casa usando un cellulare con tecnologia almeno 3G (dal 2,3% del 2012 al 7,9% del 2013).

Aumentano di quasi 10 punti percentuali (dal 34,7% al 43,9%) le famiglie che possiedono un cellulare abilitato alla connessione ad Internet. Diminuiscono, invece, quelle che hanno un lettore DVD/Blu Ray (dal 59,4% al 53,8%) (Figura 1).

FIGURA 1. FAMIGLIE PER BENI E SERVIZI TECNOLOGICI DISPONIBILI. Anni 2012 e 2013, valori per 100 famiglie



I dato su: lettore MP3/Mp4, macchina fotografica digitale e lettore di e-book non è stato rilevato nel 2012

Tecnologicamente più avanzate le famiglie con minorenni

Le famiglie in cui è presente almeno un minorenne sono quelle a più alta intensità di tecnologia ICT: il personal computer e l'accesso ad Internet da casa sono disponibili, rispettivamente, nell'87,8% e nell'85,7% dei casi. Anche il telefono cellulare è quasi onnipresente. Molto più intenso rispetto alla media nazionale è inoltre il possesso di macchine fotografiche digitali (77,9% contro il 53,4%), di lettori DVD/Blu Ray (74,5% contro il 53,8%), videocamere (47,4% contro il 27,2%), lettori Mp3/Mp4 (dal 48,2% contro il 30,4%) e console per videogiochi (46,4% contro il 20,2%) (Prospetto 1).

Sul versante opposto, le famiglie costituite esclusivamente da over 65enni si confermano le meno provviste di beni e servizi tecnologici: appena il 14,8% possiede il personal computer e soltanto il 12,7% dispone da casa di una connessione per navigare in Internet. L'unico bene ampiamente diffuso nelle famiglie di questa tipologia è il cellulare, il cui possesso è comunque molto inferiore alla media nazionale (il 74,5% rispetto al 93,1%) (Prospetto 1).

PROSPETTO 1. FAMIGLIE PER BENI E SERVIZI TECNOLOGICI DISPONIBILI, ANNO E TIPOLOGIA FAMILIARE
 Anni 2012 e 2013, valori per 100 famiglie con le stesse caratteristiche

ANNO TIPOLOGIA DI FAMIGLIA	Antenna parabolica	Letto- re DVD/Blu Ray	Letto- re MP3/Mp4	Cellulare	Cellulare abilitato	Console per videogiochi	Personal computer	Accesso ad Internet	Videocamera	Macchina fotografica digitale	Letto- re di e-book
FAMIGLIE CON ALMENO UN MINORENNE											
2012	43,4	81,5	-	99,9	49,7	46,5	83,9	79,0	45,0	-	-
2013	43,4	74,5	48,2	99,9	63,5	46,4	87,8	85,7	47,4	77,9	8,0
FAMIGLIE DI SOLI ANZIANI DI 65 ANNI E PIÙ											
2012	19,4	22,4	-	70,9	4,9	0,5	13,9	11,8	5,5	-	-
2013	19,4	20,1	1,5	74,5	6,0	0,5	14,8	12,7	6,4	14,9	0,7
ALTRE FAMIGLIE											
2012	35,6	65,0	-	98,6	40,7	15,6	67,7	63,6	23,9	-	-
2013	34,7	59,3	35,0	98,6	52,0	15,8	72,9	70,8	26,6	59,2	6,3
TOTALE											
2012	33,8	59,4	-	92,4	34,7	20,3	59,3	55,5	25,2	-	-
2013	33,3	53,8	30,4	93,1	43,9	20,2	62,8	60,7	27,2	53,4	5,4

Il dato su: lettore MP3/Mp4, macchina fotografica digitale e lettore di e-book non è stato rilevato nel 2012

Rispetto al 2012, il divario nel possesso di beni tecnologici tra le famiglie composte da soli anziani e quelle in cui è presente almeno un minorenni rimane ampio. In particolare si registra un ulteriore divario nel possesso del telefono cellulare abilitato alla connessione ad Internet (da 44,8 punti percentuali nel 2012 a 57,5 punti percentuali nel 2013) e nell'accesso ad Internet da casa (da 67,2 punti percentuali a 73).

Persistono le differenze sociali nell'accesso ai beni e servizi tecnologici

Le famiglie più tecnologiche sono quelle in cui il capofamiglia¹ è un dirigente, un imprenditore o un libero professionista e quelle con il capofamiglia dirigente, quadro o impiegato. In particolare, il 93,2% delle famiglie con capofamiglia dirigente, imprenditore o libero professionista possiede il personal computer, il 91,4% l'accesso ad Internet da casa, l'83,2% la macchina fotografica digitale, il 78,1% il cellulare abilitato, il 77,9% il lettore DVD/Blu Ray. Anche il lettore di e-book, non comune in Italia, è più diffuso in questo genere di famiglie (il 17,8% contro il 5,4% della media nazionale).

Il possesso del cellulare ha superato il 90% in tutti i tipi di famiglie, eccetto quelle in cui il capofamiglia è non occupato. Inoltre ben il 78,1% delle famiglie con capofamiglia dirigente, imprenditore o libero professionista dichiara di possedere un telefono cellulare abilitato alla connessione ad Internet, contro il 54,6% delle famiglie con capofamiglia operaio e appena il 24,2% di quelle con capofamiglia non occupato.

Le famiglie che hanno un accesso limitato a dotazioni tecnologiche restano quelle con capofamiglia operaio o non occupato. Rispetto all'anno precedente il divario con le famiglie con capofamiglia dirigente, imprenditore o libero professionista si allarga per alcuni beni e rimane pressoché stabile per altri: non registra grosse variazioni lo scarto relativo al possesso di personal computer (da 16,9 a 19 punti percentuali) e all'accesso ad Internet (da 18,6 a 18,7).

¹ Il capo famiglia ai fini statistici viene convenzionalmente definito come segue: a) nelle famiglie senza nuclei o con 2 o più nuclei è la persona di riferimento; b) nelle coppie con e senza isolati è il partner uomo; c) nelle famiglie monogenitore è il genitore. Tale figura non esiste più giuridicamente (Legge 151/1975 - nuovo diritto di famiglia).

Cresce, invece, di più il distacco relativo al possesso del lettore DVD/Blu Ray (che passa da 11,4 a 15,2 punti percentuali) e della console per videogiochi (da 2,1 a 7,1). Infine, sebbene rimanga ampio, si riduce leggermente lo scarto relativo al possesso del cellulare abilitato alla connessione ad Internet (da 24,9 a 23,5 punti) (Prospetto 2).

PROSPETTO 2. FAMIGLIE PER BENI E SERVIZI TECNOLOGICI DISPONIBILI E, ANNO E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE DEL CAPOFAMIGLIA

Anni 2012 e 2013, valori per 100 famiglie con capofamiglia nella stessa condizione occupazionale

ANNO CONDIZIONE OCCUPAZIONALE DEL CAPOFAMIGLIA	Antenna parabolica	Letto- re DVD/Blu Ray	Letto- re MP3/MP4	Cellulare	Cellulare abilitato	Console per videogiochi	Personal computer	Accesso ad Internet	Videocamera	Macchina fotografica digitale	Letto- re di e-book
DIRIGENTE. IMPRENDITORE. LIBERO PROFESSIONISTA											
2012	50,9	83,1	-	99,9	65,5	33,5	87,6	83,8	47,0	-	-
2013	51,9	77,9	55,2	99,5	78,1	37,0	93,2	91,4	54,7	83,2	17,8
DIRETTIVO. QUADRO. IMPIEGATO											
2012	39,8	79,6	-	99,8	57,2	34,0	87,6	83,3	42,7	-	-
2013	40,5	77,1	56,7	99,8	70,6	34,6	91,2	89,3	46,2	80,5	11,6
OPERAIO											
2012	37,9	71,7	-	99,7	40,6	31,4	70,7	65,2	28,3	-	-
2013	36,9	62,7	35,8	99,6	54,6	29,9	74,2	72,7	29,9	62,6	3,4
LAVORATORE IN PROPRIO E COADIUVANTE											
2012	43,5	75,4	-	99,7	46,3	31,1	76,3	72,5	33,0	-	-
2013	39,7	64,3	40,2	99,5	57,7	29,6	79,9	77,9	34,4	69,9	5,0
NON OCCUPATO											
2012	26,3	42,4	-	85,2	18,8	8,1	39,2	36,1	14,0	-	-
2013	25,9	37,9	14,6	86,8	24,2	8,2	42,3	39,9	14,7	34,3	2,2
TOTALE											
2012	33,8	59,4	-	92,4	34,7	20,3	59,3	55,5	25,2	-	-
2013	33,3	53,8	30,4	93,1	43,9	20,2	62,8	60,7	27,2	53,4	5,4

Il dato su: lettore MP3/Mp4, macchina fotografica digitale e lettore di e-book non è stato rilevato nel 2012

Il Mezzogiorno in ritardo nella tecnologia

Le famiglie delle regioni del Centro e del Nord Italia si confermano maggiormente equipaggiate di beni e servizi ICT. Il personal computer, ad esempio, è disponibile nel 65,4% delle famiglie del Centro-nord e solo nel 57,6% delle famiglie residenti nelle regioni del Sud e nel 56,3% delle Isole. Al Centro-Nord si riscontra inoltre la quota più elevata di famiglie che dispongono di un accesso a Internet da casa (63,3%, contro il 55,1% del Sud e 54,7% delle Isole).

Il possesso di almeno un cellulare abilitato è maggiormente diffuso tra le famiglie del Nord-est (51,7%) mentre solo poco più di un terzo (35,6%) delle famiglie del Sud ne dispone (Tavola 1.1 in allegato).

In generale, tra il 2012 e il 2013 il divario tecnologico tra il Nord e il Sud del Paese rimane stabile per tutti i beni (Prospetto 3).

PROSPETTO 3. FAMIGLIE PER BENI E SERVIZI TECNOLOGICI DISPONIBILI, ANNO E RIPARTIZIONE GEOGRAFICA. Anni 2012 e 2013, valori per 100 famiglie della stessa zona

ANNO RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	Antenna parabolica	Lettore DVD/Blu Ray	Lettore MP3/MP4	Cellulare	Cellulare abilitato	Console per videogiochi	Personal computer	Accesso ad Internet	Videocamera	Macchina fotografica digitale	Lettore di e-book
ITALIA NORD-OCCIDENTALE											
2012	33,5	59,4	-	93,3	37,7	23,0	61,8	57,8	23,7	-	-
2013	33,3	56,5	31,9	94,0	45,0	22,7	64,0	61,8	25,2	56,1	6,4
ITALIA NORD-ORIENTALE											
2012	35,3	63,7	-	92,5	40,3	21,0	62,1	58,4	23,5	-	-
2013	36,8	59,7	33,0	93,7	51,7	20,6	66,8	65,4	25,7	58,5	5,7
ITALIA CENTRALE											
2012	34,2	61,0	-	94,5	37,6	21,1	61,3	58,3	27,2	-	-
2013	33,6	54,7	32,1	94,1	47,2	21,7	66,0	63,4	30,7	53,9	5,8
ITALIA MERIDIONALE											
2012	32,2	55,3	-	89,4	25,6	16,9	53,5	49,6	26,6	-	-
2013	30,9	47,6	26,2	90,2	35,6	17,0	57,6	55,1	28,4	47,1	4,5
ITALIA INSULARE											
2012	34,3	56,6	-	92,0	28,5	16,9	55,6	50,8	25,8	-	-
2013	31,3	47,1	26,6	93,5	37,1	16,4	56,3	54,7	26,2	48,8	3,2
ITALIA											
2012	33,8	59,4	-	92,4	34,7	20,3	59,3	55,5	25,2	-	-
2013	33,3	53,8	30,4	93,1	43,9	20,2	62,8	60,7	27,2	53,4	5,4

Il dato su: lettore MP3/Mp4, macchina fotografica digitale e lettore di e-book non è stato rilevato nel 2012

2. L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DA PARTE DEGLI INDIVIDUI

Continua a crescere l'uso del personal computer e di Internet

Nel 2013, oltre la metà delle persone di età superiore ai 3 anni (il 54,3%) utilizza il personal computer e oltre la metà della popolazione di 6 anni e più (il 54,8%) naviga su Internet. Rispetto al 2012, è sempre più diffuso l'uso del personal computer in tenera età: tra i piccoli di 3-5 anni l'uso del pc registra gli incrementi maggiori passando dal 17,4% del 2012 al 23,3%. L'uso di Internet cresce tra gli adulti di 35-44 anni (73,4% contro il 68,9% del 2012) e le persone di 60-64 anni (36,4% contro il 30,9% del 2012) (Prospetto 4).

Per quanto riguarda la frequenza d'uso è importante rilevare che il 34,1% delle persone di 3 anni e più usa il pc tutti i giorni mentre il 33,5% (in aumento dal 29,5% del 2012) di quelle di 6 anni e più si connette al web quotidianamente (Tavola 2.1 in allegato).

Il rapporto con le ICT si conferma significativamente diverso tra la popolazione maschile e femminile. Dichiarano, infatti, di utilizzare il personal computer il 59,7% degli uomini, a fronte del 49,3% delle donne, e naviga su Internet il 60,2% degli uomini contro il 49,7% delle donne. Il divario tecnologico a favore degli uomini si accentua a partire dai 45 anni e raggiunge il massimo tra le persone di 65 e 74 anni, con circa 16 punti percentuali di differenza fra uomini e donne sia per quanto riguarda l'uso di Internet che del pc (Prospetto 4).

I maggiori utilizzatori del personal computer e di Internet restano comunque i giovani di 15-19 anni (rispettivamente, oltre l'88% e oltre l'89%). La quota di utenti decresce progressivamente in modo direttamente proporzionale all'età. Già tra le persone con età compresa tra i 35 e i 44 anni l'uso del personal computer e di Internet è più contenuto (rispettivamente il 72,8% e il 73,4%), mentre dopo i 54 anni la quota di utilizzatori si attesta su valori inferiori al 50%.

Con riferimento alla condizione professionale, la quasi totalità degli studenti dichiara di usare il personal computer e Internet (rispettivamente il 91,6% e il 92,1%), la quota di utenti scende per gli occupati (rispettivamente 75,2% e 75,7%), mentre tecnologicamente meno attive restano le casalinghe (21,7% e 21,6%) e i ritirati dal lavoro (19,2% e 18,3%) (Tavola 2.3 in allegato).

Tra gli occupati, il personal computer risulta più utilizzato dai direttivi, dai quadri e dagli impiegati (90%) rispetto ai dirigenti, agli imprenditori e ai liberi professionisti (86,7%); seguono a grande distanza i lavoratori in proprio e i coadiuvanti (66,5%), infine gli operai e gli apprendisti (57,5%). Importanti differenze tra le posizioni nella professione si ripropongono con riferimento all'uso di Internet, molto diffuso tra i dirigenti, gli imprenditori, i liberi professionisti, i direttivi, i quadri e gli impiegati (oltre l'87%). La rete è utilizzata, invece, solo dal 58,9% degli operai e degli apprendisti (Prospetto 4).

I lavoratori in proprio e le persone in cerca di nuova occupazione hanno fatto registrare, rispetto al 2012, gli incrementi percentuali maggiori: per essi l'uso del pc cresce oltre 4 punti percentuali e quello di Internet di circa 5 punti percentuali. Per le due classi dei dirigenti, imprenditori, liberi professionisti da un lato e dei direttivi, quadri ed impiegati dall'altro, che partivano da tassi di utilizzo molto superiori, non si registrano variazioni significative.

Permane lo squilibrio tra Centro-Nord e Mezzogiorno

Nel corso dell'ultimo anno, a livello territoriale le differenze tra il Nord e il Mezzogiorno continuano a persistere, pur diminuendo leggermente sia per quanto riguarda l'uso del personal computer che di Internet.

In particolare, dichiara di utilizzare il computer oltre il 57% della popolazione residente nel Centro-nord, a fronte di una quota che nel Sud e nelle Isole è rispettivamente del 46,5% e del 49,5%; analogamente gli internauti sono oltre il 57% della popolazione nelle regioni centrali e settentrionali, mentre non superano il 46,7% nel Sud e il 49,9% nelle Isole.

E' rilevante anche l'ampiezza del comune di residenza. Nei comuni fino a 2.000 abitanti la quota di coloro che utilizzano il computer è pari al 47,7%, mentre nei comuni centro e periferia dell'area metropolitana è superiore al 56%. Allo stesso modo, la quota di persone che navigano sul web non raggiunge la metà della popolazione nei comuni fino a 2.000 abitanti (47,2%) mentre supera il 57% nei comuni centro e periferia dell'area metropolitana.

PROSPETTO 4. PERSONE DI 3 ANNI E PIÙ PER USO DEL PERSONAL COMPUTER E PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ PER USO DI INTERNET, SESSO, CLASSE DI ETÀ, RIPARTIZIONE GEOGRAFICA E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE (a). Anni 2005-2013 (per 100 persone con le stesse caratteristiche)

SESSO, CLASSI DI ETÀ, RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Usò del personal computer (b)								Usò di Internet(c)							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
SESSO																
Maschi	46,9	47,2	50,4	52,8	56,5	57,2	57,9	59,7	39,5	42,3	45,8	49,8	54,6	56,6	58,3	60,2
Femmine	36,1	36,6	39,7	42,5	45,8	47,4	47,1	49,3	29,0	31,7	35,0	39,4	43,6	46,7	47,0	49,7
Totale	41,4	41,7	44,9	47,5	51,0	52,2	52,3	54,3	34,1	36,9	40,2	44,4	48,9	51,5	52,5	54,8
CLASSI D'ETÀ'																
3-5	13,9	13,8	15,6	16,9	18,0	17,7	17,4	23,3	-	-	-	-	-	-	-	-
6-10	54,0	52,4	57,4	56,9	59,1	56,7	53,1	56,2	15,4	18,0	22,2	30,5	36,7	38,2	40,7	44,9
11-14	74,3	74,3	77,6	81,4	83,6	81,9	80,6	82,5	48,1	55,8	59,3	69,6	75,7	78,0	76,3	80,7
15-17	79,7	77,8	81,9	86,0	89,3	88,9	87,9	89,3	67,2	70,1	76,7	82,1	87,2	89,1	88,3	89,6
18-19	77,4	77,4	80,0	86,0	89,8	88,2	86,6	88,1	68,6	74,8	77,2	83,7	90,4	88,7	88,6	89,9
20-24	72,4	71,9	73,8	79,0	82,8	85,0	84,0	84,8	66,2	68,4	71,0	77,6	82,1	85,5	85,6	85,4
25-34	60,4	61,5	65,5	69,6	74,3	77,1	78,5	78,7	54,4	58,7	62,6	67,9	73,3	77,0	78,9	80,1
35-44	53,8	54,1	58,6	62,0	66,6	70,0	69,3	72,8	45,7	48,5	53,8	58,2	64,6	69,4	68,9	73,4
45-54	43,6	44,2	48,7	51,6	55,9	57,1	59,0	61,0	36,4	39,2	44,0	48,6	53,0	56,0	58,6	61,2
55-59	26,7	29,9	33,6	36,0	44,1	43,8	45,1	50,1	21,5	26,3	29,7	33,1	41,0	42,2	45,2	48,7
60-64	16,4	17,5	20,5	25,0	28,3	29,7	31,3	36,9	12,3	14,9	18,0	22,8	25,2	28,6	30,9	36,4
65-74	7,0	6,9	9,1	9,9	13,7	14,9	17,2	19,5	4,8	5,5	7,2	8,5	12,1	13,8	16,3	18,9
75 e più	1,4	2,1	1,9	2,4	2,7	3,3	3,8	3,9	0,9	1,5	1,3	1,5	2,0	2,7	3,3	3,5
Totale	41,4	41,7	44,9	47,5	51,0	52,2	52,3	54,3	34,1	36,9	40,2	44,4	48,9	51,5	52,5	54,8
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE																
Nord-ovest	46,4	46,9	49,4	51,8	55,6	56,9	57,0	57,5	39,0	41,9	44,7	48,3	53,6	56,5	57,1	58,0
Nord-est	44,8	45,7	49,6	51,1	54,1	57,0	57,1	59,5	38,1	41,2	45,4	48,2	51,3	55,9	57,6	60,1
Centro	43,2	43,1	46,9	48,8	53,1	54,4	54,3	57,1	37,0	38,7	42,9	46,8	51,3	54,2	55,0	57,6
Sud	34,4	34,3	37,3	40,7	43,5	44,4	43,2	46,5	26,2	29,6	32,1	37,3	41,9	43,6	43,3	46,7
Isole	35,6	36,5	38,5	43,2	47,0	45,3	48,3	49,5	27,7	29,8	33,5	39,5	44,5	44,0	47,5	49,9
Italia	41,4	41,7	44,9	47,5	51,0	52,2	52,3	54,3	34,1	36,9	40,2	44,4	48,9	51,5	52,5	54,8
CONDIZIONE PROFESSIONALE (d)																
Occupati	58,7	58,6	63,4	66,7	71,1	72,3	73,2	75,2	51,0	54,1	59,0	63,6	68,7	71,7	73,0	75,7
<i>Dirigenti, Imprenditori, Liberi professionisti</i>	76,0	74,9	80,5	81,3	85,9	85,5	85,8	86,7	69,8	72,1	77,5	79,1	85,0	84,8	86,2	87,1
<i>Direttivi, Quadri, Impiegati</i>	78,7	79,6	84,3	85,4	87,3	89,3	89,4	90,0	71,0	74,9	80,4	82,9	85,1	88,3	89,0	89,9
<i>Operai, Apprendisti</i>	35,4	35,2	39,9	45,1	51,4	53,9	56,4	57,5	27,3	30,0	34,7	40,9	48,4	53,4	56,3	58,9
<i>Lavoratori in proprio e Coadiuvanti</i>	43,0	43,4	48,7	53,8	59,2	60,6	61,8	66,5	35,3	39,4	43,7	50,5	56,8	60,4	61,7	66,9
In cerca di nuova occupazione	36,8	40,6	43,7	50,1	56,1	59,5	55,6	59,6	31,1	36,3	40,0	47,5	54,8	58,8	56,3	61,0
In cerca di prima occupazione	48,2	51,5	45,3	57,6	61,7	68,6	65,8	68,7	39,9	47,4	41,7	55,3	59,7	68,9	66,5	68,0
Casalinghe	10,7	10,9	13,3	16,3	18,4	20,6	19,4	21,7	7,5	8,0	10,8	14,3	17,1	19,5	19,3	21,6
Studenti	87,3	85,0	88,0	90,2	92,1	92,1	92,2	91,6	79,9	80,6	85,0	88,3	91,8	92,3	93,2	92,1
Ritirati dal lavoro	9,3	9,7	11,2	12,4	15,4	15,6	17,0	19,2	6,5	7,8	9,3	10,6	13,3	14,7	16,3	18,3
Altra condizione	12,7	12,5	14,5	16,2	23,8	24,0	24,9	24,8	9,9	10,9	12,2	16,2	22,6	23,2	24,3	24,9
Totale	40,1	40,6	43,7	46,5	50,3	51,8	52,2	54,1	34,4	37,0	40,3	44,1	48,4	51,1	52,1	54,3

(a) Negli ultimi 12 mesi.

(b) Per 100 persone di 3 anni e più con le stesse caratteristiche.

(c) Per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche.

(d) Per 100 persone di 15 anni e più con le stesse caratteristiche.

La propria abitazione è il luogo dove si utilizza di più il pc

Il 92,3% delle persone di 3 anni e più che hanno utilizzato il personal computer nei tre mesi precedenti l'intervista lo ha fatto prevalentemente a casa propria. Seguono nella graduatoria dei luoghi in cui più frequentemente si utilizza il personal computer il posto di lavoro (36%), la casa di altri (22,4%), il luogo di studio (16,2%). Analogamente, il 93% degli utilizzatori di 6 anni e più accede ad Internet da casa, il 35,4% dal luogo di lavoro, il 26,2% dalla casa di amici, il 15,5% dal luogo di studio (Tavola 2.12 in allegato).

PROSPETTO 5. FIGLI DI 3-17 ANNI CHE HANNO USATO IL PERSONAL COMPUTER PER LUOGO DI UTILIZZO E TITOLO DI STUDIO PIÙ ELEVATO DEI GENITORI. Anno 2013 (per 100 figli di 3-17 anni con le stesse caratteristiche)

TITOLO DI STUDIO PIÙ ELEVATO DEI GENITORI	Hanno usato il pc negli ultimi 3 mesi	Luogo di utilizzo					Non indicato
		Solo a casa	Solo a scuola	Sia a casa sia a scuola, ma non altrove	Sia a casa, sia a scuola e sia altrove	Altre combinazioni	
Laurea o titolo superiore (a)	68,2	29,2	0,4	15,7	14,6	7,4	1,0
Diploma superiore (b)	62,4	23,5	1,2	14,7	13,3	9,0	0,8
Licenza media	50,5	19,4	1,5	11,2	10,7	7,1	0,6
Licenza elementare o nessun titolo	52,6	16,7	3,4	15,5	9,2	7,8	-
Totale	59,9	23,3	1,2	13,9	12,7	8,1	0,8

(a) Incluso AFAM o diploma universitario

(b) Incluso qualifiche

Osservando il comportamento e le abitudini dei bambini e dei ragazzi ancora minorenni che vivono con i genitori, si evidenzia che il 23,3% si serve del personal computer solo a casa, il 13,9% a casa e a scuola (ma non altrove) e il 12,7% lo utilizza a casa, a scuola e in altri luoghi. Infine, l'1,2% utilizza il computer solo a scuola (Prospetto 5).

Il rapporto dei bambini e dei ragazzi tra i 3 e i 17 anni con le nuove tecnologie è fortemente legato al livello di istruzione dei genitori. Ben il 68,2% di bambini e ragazzi con almeno un genitore laureato ha usato il personal computer nei tre mesi precedenti l'intervista, rispetto al 52,6% di quelli con i genitori che hanno al massimo la licenza elementare.

Anche se il *gap* sociale permane, si registrano però segnali positivi di recupero, infatti, nell'anno in corso l'utilizzo di tali tecnologie da parte dei figli di genitori che hanno al più completato la scuola elementare è cresciuto di più (8,8 punti percentuali) rispetto a quello riscontrato tra i figli che hanno almeno un genitore laureato (5,6 punti percentuali). Lo scarto tra i due gruppi scende pertanto da 18,8 punti percentuali del 2012 a 15,4 punti percentuali del 2013.

Solo le operazioni elementari con il pc ed Internet non creano più difficoltà.

Considerando il ruolo che le tecnologie ICT hanno assunto nello sviluppo della società e dell'economia, va sottolineato che il dato rilevato sulla capacità di utilizzo del computer e dei relativi programmi non è molto positivo. Se da un lato la quasi totalità degli utilizzatori di pc sa compiere operazioni elementari come copiare o spostare file o cartelle (83,8%) o parti di documento (83,4%), dall'altro lato le percentuali sono inferiori per quanto riguarda tutte le altre conoscenze sull'uso del computer. La quota tocca il 66,4% sulla capacità di trasferire file da un computer a un altro e/o da altri dispositivi (come una macchina fotografica digitale, o un cellulare, un mp3/mp4 player). Scende a poco più della metà sulla capacità di connettere e installare periferiche (58,5%) o adoperare le formule aritmetiche di base di un foglio elettronico (52,9%). Infine, si attesta al 49,6% chi sa comprimere un file e al 35,5% chi sa anche preparare ppt con specifici software (Tavola 2.5 in allegato).

Per le conoscenze ancor più specifiche: appena un quarto degli utenti è capace di installare un nuovo sistema operativo o sostituirla con uno vecchio (25,3%) o, ancora, è in grado di modificare o verificare i parametri per configurare un software (24,2%). Se si considerano attività come scrivere un programma per computer utilizzando un linguaggio di programmazione soltanto il 13,3% degli utilizzatori di personal computer è in grado di farlo.

Tra le persone di almeno 15 anni occupate o in cerca di occupazione che hanno usato negli ultimi 12 mesi il personal computer, ritiene di avere sufficienti abilità nell'utilizzo del computer tali da consentire loro di cambiare lavoro o di trovarne uno nuovo entro un anno il 56,9% degli occupati, il 58,4% delle persone in cerca di un nuovo lavoro e il 60,9% di quelli in cerca di prima occupazione. La percentuale sale a circa il 65% tra gli occupati dirigenti, imprenditori, liberi professionisti, quadri e impiegati, rispetto al 41,9% di operai e apprendisti (Tavola 2.11 in allegato).

Anche nel caso dell'utilizzo di Internet la grande maggioranza delle persone di 6 anni e più sa svolgere poche attività per le quali bastano le conoscenze di base come trovare informazioni attraverso un motore di ricerca (96,2%) o spedire e-mail con allegati (83,3%). Molti sono coloro che sanno postare messaggi in chat, newsgroup o forum di discussione online (59,5%) mentre meno della metà degli utilizzatori sa telefonare via Internet (48%), caricare testi, giochi, immagini, film o musica su siti (44,6%), modificare le impostazioni di sicurezza (40,7%). Quote ancor meno consistenti sanno usare il peer to peer per scambiare film, musica (23,7%) o sono capaci di creare una pagina web (16,8%). (Tavola 2.7 in allegato).

Tra quanti poi hanno dichiarato di saper effettuare almeno una delle operazioni con Internet sopraelencate, oltre l'80% ritiene di avere sufficienti abilità nell'utilizzo del mezzo per comunicare con parenti, amici, colleghi ma solo poco più della metà sa come proteggere i dati personali (53,2%) e ancor meno sono quelli che si ritengono capaci di installare software per proteggere il pc da virus o attacchi informatici (46,9%) (Tavola 2.9 in allegato).

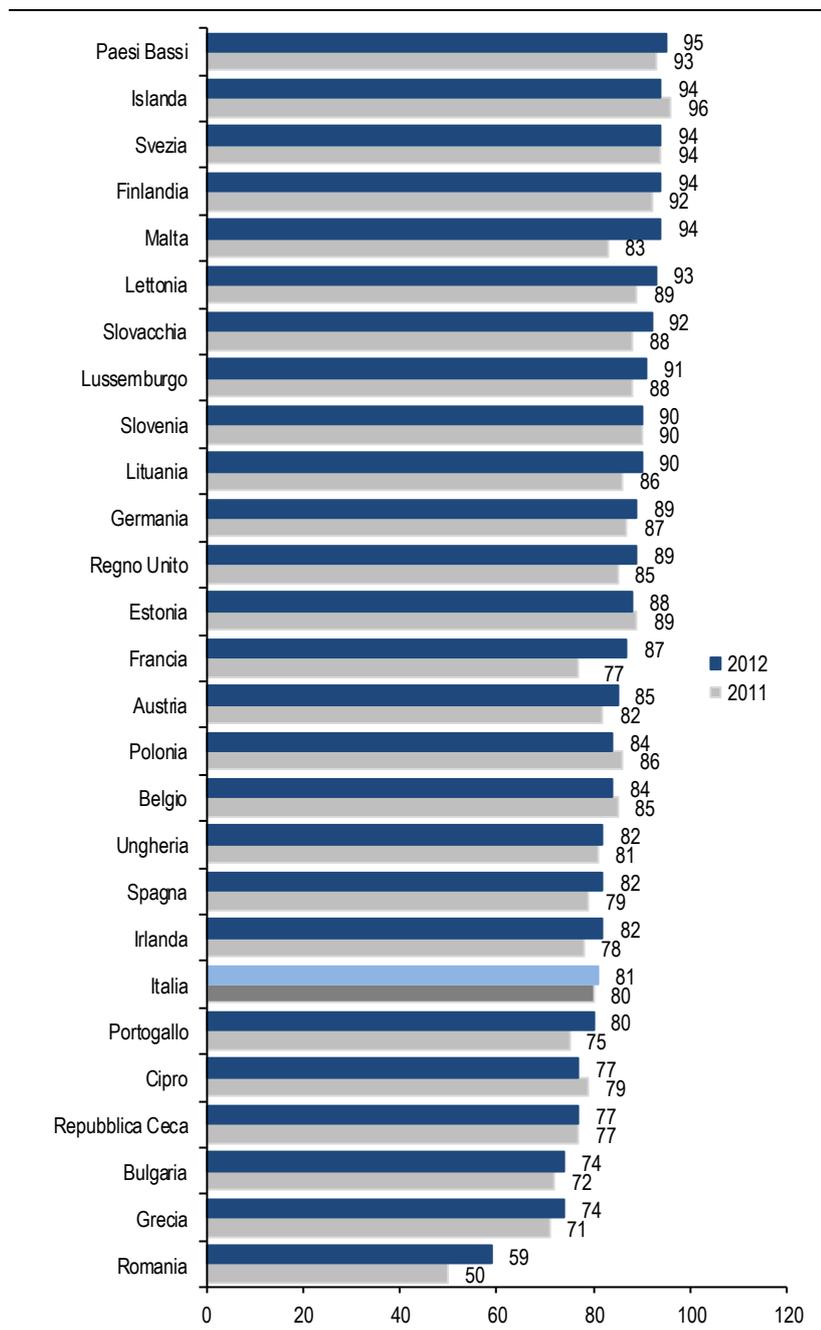
Le donne occupano posizioni di retrovia nel possesso degli e-skills. Se le differenze sono minime nell'uso elementare del pc o, nel caso di Internet, della posta elettronica, dei motori di ricerca o della chat-line, le distanze diventano maggiori con gli uomini nella capacità di creare presentazioni con specifici software (32,4% contro il 38,3% degli uomini), adoperare formule aritmetiche utilizzando un foglio elettronico (49,5% contro il 55,9% degli uomini), per l'utilizzo di un linguaggio di programmazione (9,8% contro il 16,3 degli uomini). Le distanze poi diventano oltremodo evidenti (oltre i 10 punti percentuali) nel saper comprimere un file, connettere e installare periferiche, modificare o verificare i parametri per configurare un software, installare un nuovo sistema operativo o sostituirne uno vecchio (Tavole 2.5 e 2.7 in allegato).

I nativi digitali, cioè coloro che sono cresciuti con Internet e social network, continuano ad essere i più aggiornati. Nel caso dei giovani tra 15 e 24 anni la fiducia nelle proprie competenze informatiche è nettamente al di sopra della media nazionale. E' così per copiare o muovere una cartella di lavoro o usare il copia incolla (oltre il 94%), trasferire file tra pc e/o da altri dispositivi (oltre l'82%), connettere e installare periferiche (oltre il 68%), effettuare calcoli matematici tramite fogli elettronici (oltre il 65%), comprimere un file (oltre il 55%), creare presentazioni con un apposito software (oltre il 51%). Sul fronte di Internet la grande maggioranza di questi individui sa usare motori di ricerca (oltre il 97%), spedire e-mail con allegato (oltre l'88%), postare messaggi in chat, newsgroup o forum di discussione online (oltre l'84%), o ancora caricare testi, giochi, immagini, film o musica su siti (oltre il 69% circa) (Tavole 2.5 e 2.7 in allegato).

Nell'uso del web i 16-24enni quasi al livello di quelli europei

E' possibile effettuare dei confronti internazionali sulla base dei dati raccolti con l'indagine comunitaria sulla diffusione delle ICT presso le famiglie e gli individui, realizzata dai paesi membri dell'Unione europea. Considerando la percentuale di individui tra i 16 e i 24 anni che si sono connessi al web tutti i giorni (o quasi) nei 3 mesi precedenti, l'intervista emerge che nel 2012 l'Italia presenta valori poco al di sotto della media europea (81% contro 84%) (Figura 2). Ad abbassare le percentuali di utilizzo della rete sono le generazioni successive, infatti solo il 60% degli individui tra i 25 e i 54 anni si è connesso al web tutti i giorni o quasi contro il 66% della media europea.

FIGURA 2. PERSONE DI 16-24 ANNI CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET TUTTI I GIORNI O QUASI TUTTI I GIORNI NEGLI ULTIMI 3 MESI - Anni 2011 e 2012, per 100 persone di 16-24 anni



3. LE ATTIVITÀ SVOLTE CON INTERNET

Internet, importante strumento di comunicazione e di partecipazione

L'evoluzione di Internet ha condotto ad una spiccata crescita della possibilità di interagire con gli altri con l'e-mail (l'81,7% degli utilizzatori di 6 anni e più si è collegato per spedire o ricevere e-mail), i social network e le telefonate in rete. Se il 49% degli utenti continua ad usare forme più tradizionali di comunicazione tra internauti come inviare messaggi su chat, blog, newsgroup o forum di discussione online, contestualmente si assiste ad un incremento di circa 5 punti percentuali della quota di persone che partecipano a social network come Facebook, Twitter (dal 48,1% al 53,2%)² o consultano un wiki (dal 53,8% al 58,7%)³ e di circa 3 punti percentuali di quanti effettuano telefonate e/o videochiamate attraverso la rete (dal 31,6% al 34,5%) (Tavola 3.1 in allegato).

È da sottolineare che partecipare a social network, inviare messaggi su chat, social network, blog, newsgroup o forum di discussione online, effettuare chiamate o videochiamate via Internet, consultare un wiki sono attività molto diffuse tra i giovani. Rispetto a queste operazioni i 15-34enni dimostrano una forte confidenza con le tecnologie telematiche (Prospetto 6).

PROSPETTO 6. PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE SOCIALE O POLITICA, SESSO E CLASSE DI ETÀ. Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più dello stesso sesso e classe di età che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

SESSO CLASSI DI ETÀ	Attività di comunicazione e partecipazione sociale o politica						
	Spedire o ricevere e-mail	Consultare un wiki	Partecipare a social network	Inviare messaggi su chat, blog, newsgroup, forum di discussione online e altro	Telefonare tramite Internet e/o effettuare videochiamate via webcam	Esprimere opinioni su temi sociali o politici	Partecipare a consultazioni o votazioni su temi sociali o politici
SESSO							
Maschi	82,4	58,6	52,4	48,9	35,0	22,4	10,8
Femmine	81,0	58,7	54,0	49,0	34,1	19,0	9,0
CLASSI D'ETÀ							
6-10	16,6	30,5	17,5	15,3	14,5	1,2	0,3
11-14	51,6	57,1	60,2	56,1	33,4	11,3	2,4
15-17	74,2	70,5	84,9	76,1	41,1	22,0	6,3
18-19	85,8	72,3	87,9	76,7	41,2	32,3	10,1
20-24	91,0	69,1	82,5	77,2	46,2	31,8	13,7
25-34	88,9	62,4	70,4	64,4	42,7	29,0	12,6
35-44	88,0	59,1	51,9	46,8	35,3	21,1	10,3
45-54	86,3	56,3	38,0	35,5	27,9	17,2	10,0
55-59	86,0	51,8	28,4	27,4	26,9	16,2	10,5
60-64	84,3	51,2	24,7	26,8	26,1	16,3	11,9
65-74	82,4	54,7	18,6	19,8	28,1	11,9	11,0
75 e più	78,9	43,1	18,2	18,7	32,4	8,9	8,5
Totale	81,7	58,7	53,2	49,0	34,5	20,9	10,0

Possibili più risposte

² Questa informazione, come previsto dal Regolamento della Comunità Europea, non è stata rilevata nel 2012; il confronto fa, dunque, riferimento all'anno 2011.

³ V. 2

Analizzando nel dettaglio la penetrazione dei social network, nel 2013 gli incrementi maggiori si osservano tra gli adulti nelle classi 35-54 (+8 punti percentuali) e 55-59 (+10 punti percentuali)⁴.

Internet si afferma sempre più come strumento per partecipare alla vita sociale o politica del Paese: circa un quinto degli utilizzatori ha espresso in rete opinioni su temi sociali o politici (20,9%). La quota di chi utilizza la rete a questo scopo è più consistente tra i giovani 18-34enni (oltre il 29%). Inoltre, si attesta sul 10% la percentuale di chi partecipa online a consultazioni o votazioni su tali temi.

A livello territoriale, l'uso dei social network è più diffuso al Sud e nelle Isole (in particolare, nel Sud il 59,9% degli utenti rispetto al 48,6% del Nord-ovest). Inoltre il 24,6% dei residenti al Sud esprime opinioni su temi sociali o politici rispetto al 18,1% di quelli al Nord-ovest dove è, invece, più diffuso l'utilizzo della rete per la consultazione di un wiki (62,7% contro il 53,1% del Sud) (Tavola 3.2 in allegato).

Le donne più interessate alle informazioni sulla salute presenti in Internet

Acquisire informazioni su beni e servizi commerciali resta ancora il servizio online più utilizzato (58%), mentre si rileva un forte incremento dell'utilizzo di Internet per la ricerca di informazioni sanitarie, pari a 4,5 punti percentuali (dal 45,1% al 49,6%)⁵. Di rilievo è anche la quota di persone che utilizzano Internet per usufruire dei servizi relativi a viaggi e soggiorni (40,9%) o dei servizi bancari via Internet (32,9%). Gli utenti di Internet si dimostrano, invece, ancora abbastanza cauti per quanto riguarda la vendita di merci o servizi online (14%).

Gli uomini si dimostrano più interessati e propensi delle donne a cercare informazioni su merci e servizi (61,7% rispetto al 53,7% delle donne) oppure a vendere merci e servizi (17,1% rispetto al 10,3% delle donne) o, ancora, nell'avvalersi dei servizi bancari online (36,5% rispetto al 28,8% delle donne). Le donne sono invece le più interessate alle informazioni sanitarie, ampiamente presenti nel web (54,8% rispetto al 45% degli uomini).

Considerando l'età degli utenti, la navigazione in Internet per accedere alle informazioni disponibili in rete sull'offerta di merci e servizi, avvalersi dei servizi bancari via Internet, cercare informazioni sanitarie prevale nella classe di età più estesa di 25-74 anni, mentre sono soprattutto i giovani tra i 20 e i 34 anni che navigando sul web organizzano i loro viaggi e risultano i più propensi a vendere merci o servizi online (Tavola 3.4 in allegato).

Cresce la quota di navigatori che si informa online

La disponibilità di tecnologie telematiche tende ad accrescere la possibilità di accesso alla cultura e a cambiare le modalità della sua fruizione. A conferma della centralità dell'informazione il web si sta, infatti, affermando sempre più come il mezzo per soddisfare il crescente bisogno di ottenere nel modo più rapido notizie costantemente aggiornate.

Nel 2013 oltre la metà degli utenti di Internet si connette al web per documentarsi su temi di attualità, leggendo giornali, informazioni o riviste online (63% contro il 50,5% del 2012), oppure per leggere o scaricare libri online o e-book (17,3%) o ancora per sottoscrivere abbonamenti (3,9%).

Gli uomini mostrano una maggiore propensione, rispetto alle donne, a fruire della rete per leggere giornali, informazioni o riviste (64,9% rispetto al 60,8% delle donne), leggere e scaricare libri, e-book (18,2% rispetto al 16,3% delle donne), per sottoscrivere abbonamenti (4,3% rispetto al 3,5% delle donne). Tuttavia, si nota che, nella classe tra 11-19 anni sono le donne a fruire maggiormente della rete per leggere o informarsi, mentre tra i 20-24 anni le differenze di genere sono pressoché nulle.

I maggiori fruitori di libri online sono i giovani internauti di 15-34 anni; in particolare più di un quinto legge o scarica libri online o e-book (oltre il 21%) mentre sono soprattutto gli ultrasessantacinquenni gli utenti di Internet alla ricerca di informazioni sempre aggiornate su giornali e riviste online (oltre il 71%) (Tavola 3.4 in allegato).

⁴ V. 2

⁵ V. 2

In aumento la quota di utenti che si informa online su lavoro e corsi

Internet si conferma anche come strumento per cercare lavoro (20,3%), per ottenere informazioni su attività di istruzione o corsi di qualunque tipo (41,9%, con un incremento di 5,7 punti percentuali)⁶. La rete è usata più frequentemente che in passato⁷ anche per entrare a far parte di una community online, scambiare informazioni sulla propria attività tramite un network professionale (11,4%, con un incremento di 3,9 punti percentuali)⁸. Rimane bassa, invece, la quota di chi fa corsi online (6,8%).

Le differenze di genere più forti si registrano per la ricerca di lavoro - qui il ricorso ad Internet è più diffuso tra le donne rispetto agli uomini (rispettivamente 21,2% e 19,4%) - e di informazioni per l'istruzione e la formazione (44,7% rispetto al 39,4%). Tra gli uomini prevale, invece, l'utilizzo di Internet per la partecipazione a network professionali (13,2% rispetto al 9,2%) e per scaricare software (34,1% rispetto al 18,8% delle donne).

L'età connota fortemente il tipo di attività svolta in rete su questi temi: tra i giovanissimi sono prevalenti le ricerche di informazioni finalizzate allo studio (oltre il 55% tra i ragazzi con età compresa tra 18 e 24 anni) mentre, per ovvie ragioni, l'uso per la ricerca di lavoro è preponderante tra i 20 e i 34 anni (oltre il 38%, quasi il doppio del dato medio nazionale) (Tavola 3.4 in allegato).

La ricerca di lavoro è praticata soprattutto dalle persone in cerca di nuova o di prima occupazione (rispettivamente 67,8% e 73,8%). I dirigenti, gli imprenditori e i liberi professionisti usano più degli altri Internet per partecipare a network professionali (22,7%); gli studenti per ottenere informazioni su corsi di istruzione (59,7%) mentre sono ancora i dirigenti, gli imprenditori e i liberi professionisti, nonché i direttivi, quadri e impiegati il primato di coloro che dichiarano di aver effettuato un corso online (circa 11%) (Tavola 3.6 in allegato).

Quasi tre internauti su dieci si informano attraverso i siti della PA

Nel 2013 oltre 8 milioni di persone di 14 anni e più (il 28,5% degli utenti di Internet) hanno utilizzato il web negli ultimi 12 mesi per acquisire informazioni dai siti della PA; quasi 7 milioni (il 24,2%) si sono avvalsi dei servizi online per scaricare moduli da siti di enti pubblici e quasi 5 milioni (il 16,5%) per inviare moduli compilati. Analizzando il fenomeno in un'ottica temporale, dal 2012 al 2013 si riscontra un lieve aumento della quota di utenti che utilizza i servizi online legati all'interattività offerti dalla PA mentre è stabile la quota di utenti che cerca informazioni sui siti della PA (Prospetto 7).

Non si registrano differenze di genere significative nell'usare Internet per relazionarsi con la PA. Si riscontrano invece differenze in funzione dell'età: sono soprattutto le persone tra i 45 e i 64 anni ad utilizzare Internet come canale di comunicazione e di scambio con la pubblica amministrazione: oltre il 32% dei navigatori in questa fascia di età ha consultato i siti della PA per acquisire informazioni, con un picco del 36,1% tra i 55 e i 59 anni; più del 27% degli utilizzatori di Internet tra i 45 e i 64 anni ha scaricato moduli della PA.

I dirigenti, gli imprenditori e i liberi professionisti, nonché i direttivi, i quadri e gli impiegati, sono, tra gli occupati, coloro che utilizzano maggiormente le opportunità offerte dai servizi digitali e telematici per dialogare con la PA; a tali categorie corrispondono, infatti, valori relativi decisamente superiori (40,4%) a quelli riscontrati per gli operai (16%). Il download di moduli è stato invece effettuato dal 36,9% dei primi, a fronte del 12,9% dei secondi, mentre la quota di persone che ha adottato le modalità online per la compilazione e la spedizione di moduli è pari, rispettivamente, al 28,7% e all' 8,5% (Tavola 4.2 in allegato).

⁶ V. 2

⁷ V. 2

⁸ V. 2

PROSPETTO 7. PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI PER RELAZIONARSI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E/O CON I GESTORI DEI SERVIZI PUBBLICI, SESSO, CLASSE D'ETÀ. Anno 2013, valori per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi

SESSO, CLASSI D' ETÀ	Rapporti con la Pubblica Amministrazione		
	Ottenere informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione	Scaricare moduli della Pubblica Amministrazione	Spedire moduli compilati della Pubblica Amministrazione
SESSO			
Maschi	28,6	24,5	16,7
Femmine	28,4	23,8	16,3
Totale	28,5	24,2	16,5
CLASSI D' ETÀ			
14-17	9,8	5,4	2,9
18-19	19,6	12,8	8,0
20-24	26,7	22,8	15,0
25-34	25,4	22,4	15,4
35-44	31,3	26,5	19,7
45-54	32,5	27,8	20,1
55-59	36,1	30,8	19,3
60-64	35,4	30,2	18,2
65-74	32,2	28,1	14,3
75 e più	30,0	25,8	13,4
Totale	28,5	24,2	16,5

Burocrazia fiscale e scolastica le più svolte sui siti della PA

Un terzo degli utenti di Internet ha avuto motivo di relazionarsi online con la Pubblica Amministrazione o con gestori di servizi pubblici. Le motivazioni principali riguardano il pagamento delle tasse (26,8%), l'iscrizione alle scuole medie superiori o all'università (20,7%) e l'accesso alle biblioteche pubbliche (18%). La richiesta di prestazioni di previdenza sociale ha costituito motivo di contatto con la PA per il 12,9% dei casi e la richiesta di carta di identità, passaporto o patente di guida per l'11,1%, mentre il 7,6% di coloro che sono entrati in contatto online con la PA lo ha fatto per richiedere certificati anagrafici e il 2% per effettuare un cambio di residenza (Tavola 4.3 in allegato).

Gli uomini più delle donne si relazionano online con la PA per pagare tasse: il 30% dei primi rispetto al 23,1% delle seconde, ad eccezione della fascia di età 20-24, in cui sono più le donne a svolgere questa attività (il 30,2% delle femmine contro il 21,2% dei maschi).

Le utilizzatrici di Internet che si relazionano online con la PA più degli uomini hanno come motivazione l'iscrizione a scuole medie superiori o all'università (22,9% contro 18,7%) o l'accesso alle biblioteche pubbliche (19,8% contro 16,3%). Queste ultime motivazioni, a differenza delle altre, riguardano soprattutto i giovani: tra i 18 e i 24 anni oltre la metà degli utilizzatori di Internet che si relaziona con la PA lo fa per iscriversi a scuole superiori o all'università e oltre il 30% per l'accesso alle biblioteche.

La condizione professionale è una caratteristica che influenza, come è lecito attendersi, la motivazione del contatto con la PA. Gli utenti di Internet che si relazionano online con la PA lo fanno per pagare tasse nel 48,6% dei casi se sono dirigenti, imprenditori o liberi professionisti e nel 32,3% se sono lavoratori autonomi e, in generale, nel 29,4% dei casi se sono occupati. La richiesta di prestazioni di previdenza sociale online riguarda un quinto degli utenti se sono in cerca di nuova occupazione e il 18,2% se sono ritirati dal lavoro. Una differenza di genere si ritrova anche considerando la condizione professionale (Tavola 4.5 in allegato).

Circa due terzi degli internauti su siti della PA è soddisfatto di accessibilità e utilità

Le informazioni sono il contenuto più apprezzato dagli utilizzatori dei siti della PA. Il 67,2% si dichiara soddisfatto per la facilità di reperimento di queste e una quota ancora maggiore, il 71,7%, per la loro utilità (Tavola 4.8 in allegato).

Anche i servizi online riscuotono la soddisfazione della maggioranza (62,5%). L'aspetto relativamente meno soddisfacente è quello che concerne la possibilità di monitorare lo stato di avanzamento di una pratica: è soddisfatto per questo il 51,9% degli utilizzatori.

Le donne si dichiarano soddisfatte in misura maggiore per tutti gli aspetti considerati. Non emerge un andamento per età particolarmente caratterizzante, a parte una maggiore soddisfazione tra i 35-44enni.

A livello territoriale, invece, si osserva la quota di utenti soddisfatti diminuisce dal Nord al Sud. Le regioni in cui è maggiore la soddisfazione sono: Trentino Alto-Adige (75,4% per la facilità di reperimento delle informazioni, 83,2% per l'utilità delle informazioni, 63,1% per la possibilità di avere notizie sull'avanzamento di una pratica e 71,8% per i servizi offerti) e Umbria (71,3%, 76,9%, 57,3% e 66,4%); la soddisfazione è più bassa in Calabria (60,6%, 61,2%, 45% e 57%) e in Sicilia (64,9%, 65,2%, 44% e 55,6%) (Tavola 4.9 in allegato).

Informazioni poco chiare ed aggiornate per un terzo degli internauti dei siti PA

Pur essendo un'area per cui la maggior parte degli utenti è soddisfatto, le informazioni costituiscono un elemento di criticità per una quota non trascurabile di intervistati. Ammonta, infatti, al 36,2% la quota di chi ritiene le informazioni poco chiare, insufficienti o non aggiornate, il 27,6% invece denuncia i problemi tecnici dei siti e un quinto l'indisponibilità di un servizio di assistenza (online o offline) (Tavola 4.6 in allegato).

Se la denuncia di problemi di natura tecnica accomuna in egual misura uomini e donne, i primi denunciano più problemi legati alla disponibilità di informazione: i giovani 18-34 anni (oltre la metà) e i 55-59enni (il 39% e oltre); la mancanza di assistenza è invece il problema segnalato dai 45-74enni (oltre il 22%).

Cresce l'e-commerce

Nel 2013 si è registrata una crescita dal 28,2% del 2012 al 31,5% del numero di utenti di 14 anni e più che nei 12 mesi precedenti l'intervista ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi per uso privato (poco più di 9 milioni di persone). A questi si aggiunge una quota, pari al 9,9%, che ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi più di un anno prima dell'intervista (2 milioni e 847 mila), mentre il 57,4% degli utenti ha dichiarato di non aver mai effettuato l'acquisto di beni o servizi attraverso Internet (Prospetto 8).

Per quanto riguarda gli acquisti online negli ultimi 12 mesi, gli uomini (34,7%) sono più propensi ad effettuarne rispetto alle donne (27,9%), e lo sono anche le persone tra i 20 e i 44 anni (oltre il 35%) e quelle residenti nelle regioni del Nord Italia (37,1%, in particolare quelle residenti al Nord Est, 38,5%). (Tavole 5.2 e 5.3 in allegato).

Sempre nel 2013, gli acquisti online effettuati nei tre mesi precedenti l'intervista registrano incrementi di oltre 3 punti percentuali per entrambi i generi; considerando le fasce di età, gli incrementi superiori si registrano per i giovani tra i 20 e 24 anni (+5,2 punti percentuali), seguiti dagli adulti di 35-44 anni (circa +4,8 punti percentuali). A livello territoriale, gli incrementi più consistenti si sono registrati nel Nord-est e nel Centro (rispettivamente +5,8 e +4,2 punti percentuali).

PROSPETTO 8. PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI E HANNO ORDINATO O COMPRATO MERCI E/O SERVIZI PER SESSO, CLASSE DI ETÀ.

Anno 2013, valori per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi

SESSO, CLASSI D' ETÀ	Hanno ordinato o comprato merci e/o servizi su Internet				
	Negli ultimi 12 mesi	di cui		Più di 1 anno fa	Mai
		Negli ultimi 3 mesi	Da più di 3 mesi a 1 anno fa		
SESSO					
Maschi	34,7	24,4	10,3	10,6	53,6
Femmine	28,0	19,3	8,7	9,1	61,8
Totale	31,5	22,0	9,5	9,9	57,4
CLASSI D' ETÀ					
14-17	14,7	9,8	4,9	5,7	78,3
18-19	28,3	17,7	10,5	7,0	63,3
20-24	35,2	24,8	10,4	14,3	49,4
25-34	37,5	26,9	10,6	11,2	50,4
35-44	35,9	25,9	9,9	11,4	51,9
45-54	31,0	21,2	9,8	8,8	58,9
55-59	27,5	18,5	9,0	7,9	63,5
60-64	25,7	16,4	9,2	7,5	65,5
65- 74	20,4	12,3	8,1	6,6	71,4
75 e più	15,5	10,1	5,4	5,1	70,6
Totale	31,5	22,0	9,5	9,9	57,4

Tra il 2012 e il 2013, i settori che denotano in assoluto una percentuale di crescita maggiore sono i servizi assicurativi, bancari, finanziari (+7,6 punti percentuali) e l'acquisto online di libri (inclusi e-book), giornali, riviste (+5,3 punti percentuali).

Nel 2013, ai primi due posti della graduatoria degli acquisti via web si collocano i beni e servizi legati ai pernottamenti per vacanza (35,2%) e le spese legate a viaggi e soggiorni (biglietti ferroviari, aerei, ecc., 31,7%).

Seguono l'acquisto di abbigliamento e attrezzature sportive (31,5%), di libri (inclusi e-book), giornali, riviste (30,4%), di biglietti per spettacoli (20,7%), di articoli per la casa (20,3%), di attrezzature elettroniche (19,7%), di film e musica (15,6%), di servizi finanziari e/o assicurativi (13,7%), di software per computer e/o loro aggiornamenti esclusi i videogiochi (12,4%), di servizi di telecomunicazione (11,8%). Decisamente più contenute risultano le quote di utenti che hanno ordinato e/o acquistato hardware per computer (9,7%), videogiochi e/o loro aggiornamenti (8%), prodotti alimentari (6,3%).

Come di consueto, si riscontrano significative differenze di genere nei comportamenti di consumo. Gli uomini presentano valori più alti per l'acquisto di hardware per computer (14,5% contro 3%), di attrezzature elettroniche (25,7% contro l'11,2%), di programmi software (16,8% contro il 6,3%), di videogiochi e/o loro aggiornamenti (10,7% contro 4,3%), di servizi assicurativi e finanziari (17% contro 8,9%), di servizi di telecomunicazione (13,9% contro 8,9%).

L'interesse femminile si rivolge, invece, prevalentemente all'acquisto online di libri inclusi ed e-book (29,9% rispetto al 25,3% degli uomini), di abbigliamento e attrezzature sportive (35% rispetto al 29%). I più giovani acquistano online più frequentemente abiti e articoli sportivi (oltre il 42% dei ragazzi di 14-19 anni), film e musica (il picco è 18,5% dei ragazzi di 18-19 anni) e videogiochi, che hanno forti acquirenti tra i ragazzi di 14-17 anni (27%) (Tavola 5.2 in allegato).

Sempre più collegati al web con tablet e smartphone

Nel corso degli ultimi anni si è andata sempre più diffondendo la possibilità di essere connessi alla rete in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo.

Nel 2013, sono circa 9 milioni le persone di 14 anni e più che hanno usato il web negli ultimi tre mesi per connettersi con *device* mobili in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro (pari al 32,5%). In particolare, il 22,4% delle persone di 14 anni e più ha utilizzato un pc portatile, il 26,7% uno smartphone, il 4,8% un altro dispositivo portatile (Tavola 6.1 in allegato). Sono soprattutto le persone tra i 14 e i 24 anni ad accedere ad Internet in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro utilizzando questi dispositivi mobili, circa il doppio della media nazionale (Prospetto 9).

Il rapporto con tali tecnologie si conferma più accentuato per la popolazione maschile (33,9%) rispetto alla femminile (30,9%). Va rilevato, comunque, che, fino ai 24 anni, sono le donne ad avere le percentuali più alte (Tavola 6.1 in allegato).

PROSPETTO 9. PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI IN LUOGHI DIVERSI DA CASA O DAL POSTO DI LAVORO PER DISPOSITIVO PORTATILE UTILIZZATO, SESSO, CLASSE DI ETÀ. Anno 2013 (per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro)

SESSO CLASSI D'ETA'	Hanno usato un dispositivo mobile in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro	Computer portatile	Telefono cellulare o smartphone	Altro dispositivo portatile
SESSO				
Maschi	33,9	24,1	28,1	5,7
Femmine	30,9	20,4	25,0	3,7
CLASSI D'ETÀ				
14-17	58,2	36,9	50,7	10,7
18-19	63,1	37,9	56,9	9,1
20-24	62,7	43,5	53,3	9,1
25-34	43,2	29,5	36,4	6,5
35-44	25,5	17,6	20,5	3,4
45-54	18,2	14,2	13,5	2,8
55-59	13,6	10,3	9,3	1,4
60-64	10,8	7,9	6,0	0,8
65-74	10,8	7,4	6,6	1,4
75 e più	3,6	3,4	1,2	-
Totale	32,5	22,4	26,7	4,8

Glossario

Banda larga. Per disponibilità nelle famiglie di una connessione a banda larga s'intende la possibilità da parte di quest'ultime di accedere a Internet da casa mediante tecnologie DSL, (ADSL, SHDSL, ecc.) o mediante connessione senza fili (wireless) sia fissa (fibra ottica, rete locale, PLC cioè segnali trasmessi tramite rete elettrica), che mobile (telefonino o palmare 3G, chiavetta USB e simili).

Blog. Diario in rete, gestito in modo autonomo dall'utente per la pubblicazione in rete e la condivisione con gli utenti in tempo reale di opinioni, riflessioni, notizie e informazioni e contenuti multimediali.

Famiglia. Ai fini della rilevazione per famiglia s'intende la famiglia di fatto (FF), cioè un insieme di persone dimoranti abitualmente nella stessa abitazione e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi. Due sono quindi le condizioni necessarie perché un insieme di persone formi una famiglia:

- la coabitazione
- la presenza di un legame di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivo.

3G. Acronimo di "Terza Generazione". Le tecnologie di terza generazione permettono di trasferire sia dati voce sia altri dati, come ad esempio, download di file da Internet, invio e ricezione di mail, messaggistica istantanea e la videochiamata.

GPRS. Acronimo di General Packet Radio Services. tecnologia di connessione alla rete Internet in modalità Wireless, che consente di trasmettere ad alta velocità e gestire contenuti multimediali tramite connessione ad Internet, utilizzando telefoni cellulari, palmari e computer portatili.

Smartphone. Telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer palmare, in grado di operare con un sistema operativo autonomo per la gestione di dati personali.

Social network. Sito web per lo scambio di idee e informazioni all'interno di una community tematica, composta da una rete sociale virtuale di individui che condividono gli stessi interessi.

UMTS. Acronimo di Universal Mobile Telecommunications Service. Modalità di terza generazione per la trasmissione ad alta velocità di testo, voce, video, multimedia e dati a banda larga, basata sulla trasmissione a pacchetti. e sullo standard GSM Global System for Mobile.

Utenti di Internet. Si intendono le persone di 6 anni e più che si sono collegate in rete, indipendentemente dal possesso effettivo della connessione.

Wireless (WiFi). Modalità di connessione in rete mediante dispositivi che trasmettono il segnale senza fili, tramite onde elettromagnetiche