

## Abstract

### Internet@Italia 2013. La popolazione italiana e l'uso di Internet

Cristina Freguja (Istat)

Nel 2006 il Parlamento Europeo e il Consiglio Europeo hanno inserito nelle raccomandazioni dedicate alle competenze chiave per l'inclusione sociale anche la *digital competence*. Quattro aree identificano le diverse competenze digitali degli utenti di Internet e dai dati si evince che, nel nostro Paese, gli utenti esperti decrescono passando da attività eminentemente tecnico-pratiche a quelle più evolute necessarie per un uso creativo e consapevole di Internet:

- l'area delle *Information skill* (83,8% utenti *upper skilled*, 25 milioni 262 mila);
- l'area della *Communication Skill* (74,6% utenti *upper skilled*, 22 milioni 473 mila);
- l'area del *Problem solving & Familiarity Skill* (66,2% utenti *upper skilled*, 19 milioni 957 mila);
- l'area del *Software skill* (62,3% utenti *upper skilled*, 18 milioni 781 mila).

Gli utilizzatori di Internet, fortemente polarizzati tra utenti primitivi ed evoluti sono ipoteticamente riconducibili a cinque profili di utente:

- i **primitivi digitali** (5,5 milioni, 29% del totale): utenti digitali, appartenenti a fasce d'età anziane, isolati e spesso inattivi, sono caratterizzati dalle sole competenze di base in quasi tutte le aree strategiche;
- I **digital baby** (3,2 milioni, 17% del totale): si distinguono dai precedenti esclusivamente in termini di composizione socio-demografica: oltre ai giovanissimi di 6-13 anni entrano in questo profilo le categorie più svantaggiate, con risorse economiche scarse e condizione professionale sfavorente (casalinghe, operai, apprendisti);
- I **digitali per diletto** (5,5 milioni, 29% del totale): giovani, studenti o in cerca di prima occupazione esperti in tutte le aree delle competenze digitali sono ottimi navigatori molto interessati alle attività ludiche e multimediali, nonché di comunicazione;
- I **digitali esperti** (2 milioni, 11% del totale): utenti in possesso di una notevole *expertise* digitale, praticata a casa e al lavoro sono donne e uomini fra i 35 e i 54 anni, con un livello di istruzione elevato e più frequentemente dirigenti, imprenditori, liberi professionisti che in maggioranza vivono nel Nord Italia e nei comuni centro dell'area metropolitana;
- I **cittadini digitali** (2,6 milioni, 14% del totale): posseggono una altissima e poliedrica competenza, tanto nell'impiego del PC quanto del mondo del web, tra loro troviamo tanto giovani in cerca di prima occupazione o professionisti già avviati, quanto giovani studenti o laureati. Ogni occasione (svago, studio, lavoro, disbrigo di servizi) e ogni luogo (casa, posto di lavoro, casa di amici) è indicato, per loro, per accendere il PC o navigare in *internet*.

- Complessivamente gli italiani di 6 anni o più che non utilizzano Internet sono 23,3 milioni. All'interno di questo vasto gruppo i veri esclusi digitali sono però i 12,3 milioni di persone che vivono in 8 milioni le famiglie in cui nessuno dei componenti naviga in Internet e pertanto assolutamente "marginali" dal punto di vista tecnologico. Va considerato che un ragazzo su 5 di età compresa fra gli 11 e i 24 anni vive in una di queste famiglie: in termini assoluti si tratta di circa 426.000 ragazzi esclusi dalla Rete.
- I dati suggeriscono alle politiche pubbliche di promuovere un maggior uso di Internet nei contesti produttivi, sia di beni sia di servizi, e di attrezzare all'uso di Internet le persone in cerca di lavoro e i lavoratori per aumentare le loro possibilità di occupazione. Sono, infatti, dati allarmanti quelli riferiti al 2013 se si pensa che quasi il 40% delle persone in cerca di occupazione non ha alcuna conoscenza diretta di Internet e almeno un terzo degli occupati non si rapporta con la Rete nello svolgimento del suo lavoro.
- La Pubblica Amministrazione rimane purtroppo "il driver che non c'è": sono pochi i processi realmente digitalizzati nella scuola, nella sanità, nella giustizia, nell'assistenza agli anziani o ai soggetti più deboli e quelli che ci sono molte volte non risultano utili. Attualmente, circa un terzo degli utenti di Internet si connette online con le amministrazioni pubbliche: rispetto al 2008 il loro numero assoluto è rimasto pressoché costante, mentre in termini relativi si è verificata una caduta di circa il 30%, più marcata fra gli utenti deboli (circa il 40%). Più di un utente su tre riscontra problemi nell'interazione online: il 36% ha trovato le informazioni fornite poco chiare, insufficienti e non aggiornate, il 28% ha denunciato problemi tecnici dei siti, il 20% la mancanza di un servizio di assistenza online o offline. Percentuali analoghe si riscontrano anche tra gli utenti forti, cosicché si deve ritenere che le carenze risiedano proprio sul versante dell'offerta.