

Anno 2011

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

■ L'Istat, in collaborazione con il Dipartimento per l'innovazione tecnologica (Dit), ha svolto nel 2011 un'indagine sull'utilizzo degli strumenti di e-government da parte di consumatori e imprese.

■ Circa il 14% dei consumatori italiani intervistati ha dichiarato di aver utilizzato nell'ultimo anno Internet come canale di contatto con la Pubblica Amministrazione (PA).

■ Il maggiore ostacolo ad un più ampio utilizzo di Internet da parte dei consumatori è la mancanza di contatto personale (34%).

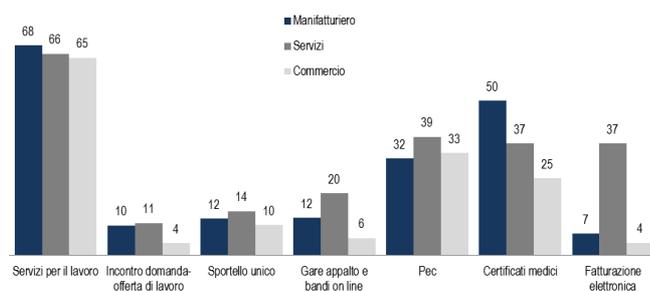
■ Tra le imprese intervistate, Internet è il principale canale di contatto con la PA per il 64% delle imprese manifatturiere, il 58% delle imprese dei servizi di mercato ed il 49% delle imprese del commercio al dettaglio.

■ L'utilizzo prevalente riguarda soprattutto i servizi per il lavoro; seguono per importanza i certificati medici e la posta elettronica certificata (Pec). Il ricorso ai servizi di fatturazione elettronica riveste un ruolo significativo nel settore dei servizi di mercato (37%).

■ Secondo la maggior parte delle imprese e dei consumatori italiani la qualità dei servizi di e-government non è migliorata né peggiorata nel corso degli ultimi dodici mesi; tuttavia, il servizio risulta "abbastanza migliorato" nell'ultimo anno per circa il 25% delle imprese e per il 30% dei consumatori.

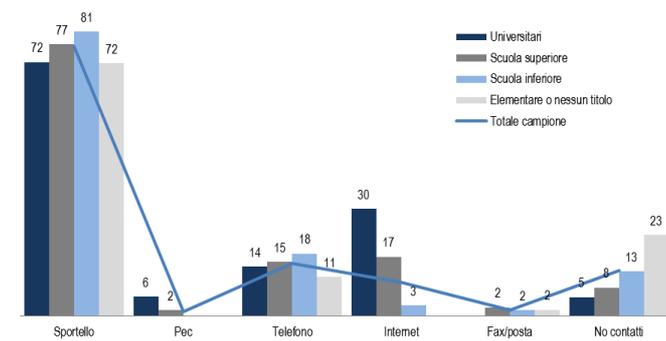
UTILIZZO DEI PRINCIPALI STRUMENTI DI E-GOVERNEMENT DA PARTE DELLE IMPRESE

Anno 2011, quote percentuali di imprese che dichiarano di aver utilizzato lo strumento



MODALITA' PREVALENTE DI CONTATTO CON LA PA - CONSUMATORI

Anno 2011, quote percentuali di risposta per titolo di studio



Consumatori: uso dell'e-government minimo al Sud e nelle Isole

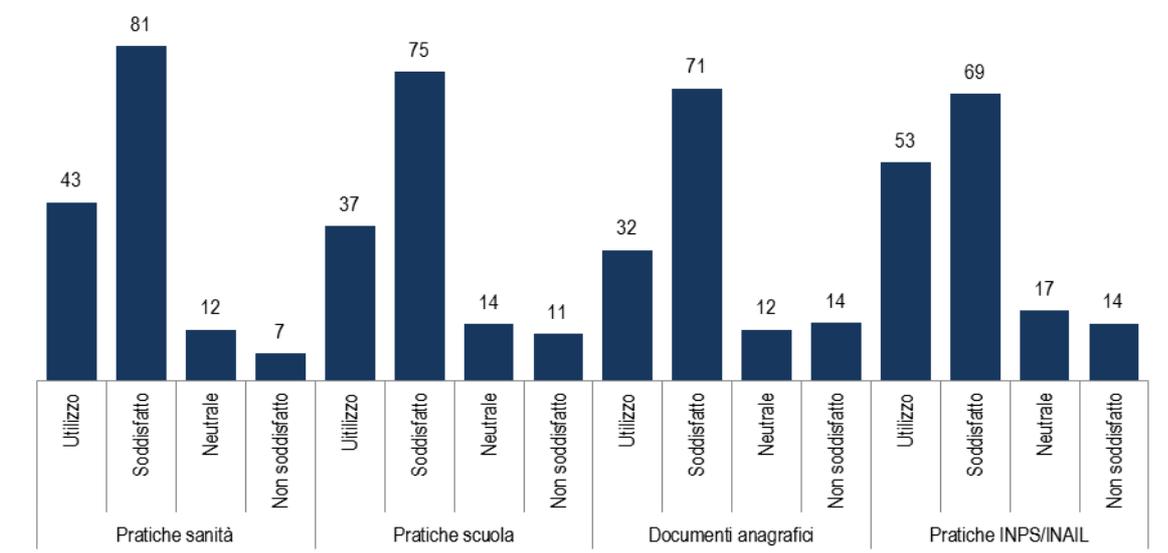
Per oltre i tre quarti dei consumatori intervistati il principale contatto con la PA è ancora quello personale tramite gli sportelli. Tuttavia, nell'ultimo anno, quasi il 10% dichiara di aver utilizzato prevalentemente Internet per i propri contatti con la PA.

La quota complessiva di chi ha usato Internet sia come canale prevalente, sia come generico canale di contatto, è pari al 14% e raggiunge il valore massimo nel Nord-est (20%) e quello minimo al Sud e nelle Isole (rispettivamente 12% e 10%). L'utilizzo di Internet è più diffuso tra chi ha meno di 30 anni e tra chi possiede un grado di istruzione universitario (in entrambi i casi, oltre il 30% dei relativi gruppi); è invece molto limitato tra coloro che hanno più di 64 anni e tra le persone con bassa scolarità (in possesso al più della licenza elementare).

Per circa un terzo dei rispondenti il principale ostacolo a un maggior uso degli strumenti informatici è costituito dalla mancanza di contatto personale; pesano anche le difficoltà tecniche e la mancanza di strumenti adeguati (citato entrambe da oltre un quarto del campione) e i timori circa la sicurezza della procedura (un quinto). L'utilizzo dei canali telematici ha riguardato soprattutto l'espletamento di pratiche Inps/Inail a fini concorsuali (più della metà di chi ha usato Internet); seguono le pratiche per la sanità (circa il 43% dei rispondenti), quelle per la scuola (37%) e quelle riguardanti i documenti anagrafici (32%).

Il grado di soddisfazione per i servizi prestati è lievemente superiore nel caso delle pratiche sanitarie (circa l'80% degli utilizzatori si dichiara molto o abbastanza soddisfatto) rispetto alle pratiche scolastiche, a quelle anagrafiche e a quelle riguardanti il lavoro. Complessivamente, quasi il 60% di chi ha utilizzato Internet ritiene che la qualità del servizio non sia migliorata né peggiorata nell'ultimo anno; circa il 30% la reputa migliorata; giudizi più favorevoli si registrano nelle regioni settentrionali, mentre nelle Isole il servizio è giudicato al più in modesto miglioramento.

UTILIZZO E LIVELLO DI SODDISFAZIONE VERSO I PRINCIPALI STRUMENTI DI E-GOVERNEMENT TRA I CONSUMATORI ITALIANI. Anno 2011, quote percentuali di risposta



Internet principale contatto con la PA per quasi due terzi delle imprese manifatturiere

Internet rappresenta il canale di contatto principale con la Pubblica amministrazione per circa il 64% delle unità produttive manifatturiere. Circa il 15% delle imprese utilizza la posta certificata.

Permangono alcune differenze su base territoriale, con percentuali di utilizzo simili tra il Nord e il Centro del paese (comprese tra un massimo del 67% circa nel Nord-ovest e un minimo del 63% nel Nord-est), ma più modeste nel Mezzogiorno, dove solo il 56% delle imprese manifatturiere dichiara che Internet è il principale strumento di contatto con la PA.

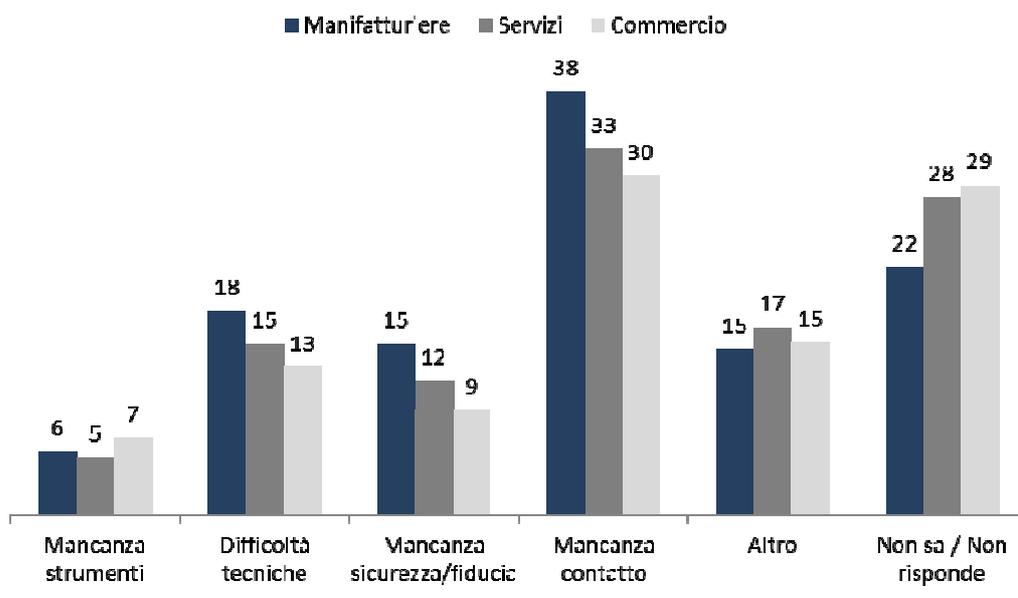
Un utilizzo relativamente maggiore di Internet si registra per le imprese produttrici di beni di

investimento (circa il 67% contro, rispettivamente, il 63% e il 62% dei produttori di beni di consumo ed intermedi), mentre si riscontrano differenze poco significative rispetto alla dimensione delle imprese.

Tra i motivi che ostacolano un maggior utilizzo di Internet, il 38% delle imprese manifatturiere indica la mancanza del contatto personale, il 18% le difficoltà tecniche, il 15% i timori relativi alla sicurezza. I servizi più utilizzati sono quelli per il lavoro e le pratiche Inail/Inps (citati dal 68% delle imprese). Seguono per importanza la gestione telematica dei certificati medici dei dipendenti (citata dalla metà delle imprese) e l'utilizzo della Pec (32%). Assai meno diffusi sono lo sportello unico delle attività produttive e la partecipazione a gare di appalto (12% delle unità in entrambi i casi), l'incontro domanda/offerta di lavoro e la fatturazione elettronica con la PA (rispettivamente 10% e 7%).

Chi utilizza il servizio è, in genere, "abbastanza soddisfatto": la soddisfazione è maggiore per i servizi di fatturazione elettronica e per quelli relativi al lavoro e alle pratiche Inail e Inps. Complessivamente, la metà degli intervistati giudica la qualità dei servizi stazionaria nell'ultimo anno e quasi un terzo li ritiene migliorati; i giudizi sono più positivi nel Nord-ovest e al Sud, e per le grandi imprese.

PRINCIPALI OSTACOLI AD UN MAGGIOR UTILIZZO DI INTERNET NEL RAPPORTO CON LA PA SECONDO LE IMPRESE. Anno 2011, quote percentuali di risposta



Ancora scarso l'utilizzo della posta certificata nel settore dei servizi

Nel settore dei servizi di mercato (ad esclusione del commercio), il 58% delle imprese ha utilizzato Internet come canale di contatto prevalente con la PA, ma appena il 15% ha fatto ricorso alla Pec. In questo settore le differenze territoriali tra le imprese che usano Internet sono più pronunciate che nel manifatturiero, con percentuali che variano tra il 65% del Nord e il 45% del Centro.

La mancanza di contatto diretto è ancora una volta il maggior ostacolo a una più ampia diffusione degli strumenti telematici (citata dal 33% delle imprese); seguono per importanza le difficoltà tecniche (15%) e i timori per la sicurezza (12%), con incidenze simili a quelle registrate nell'industria.

Anche in questo caso, gli strumenti più utilizzati dai due terzi delle imprese sono i servizi per il lavoro e le pratiche Inps/Inail, dei quali la maggioranza è molto o abbastanza soddisfatta; seguono la Pec (39% delle imprese), la fatturazione elettronica (37%) e la gestione dei certificati medici (37%), nonché la partecipazione a gare di appalto e bandi on line (20%). Molto meno diffusi sono l'utilizzo dello sportello unico e degli strumenti di incontro domanda-offerta di lavoro (con quote,

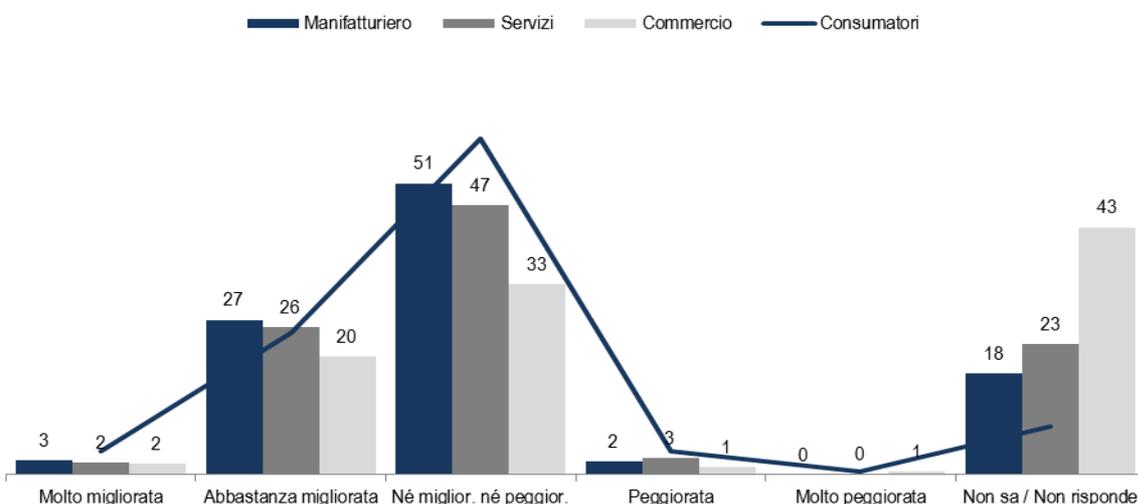
rispettivamente, pari a 14% e 11%). Infine, il 28% delle imprese intervistate ritiene che i servizi telematici della PA siano migliorati negli ultimi 12 mesi, contro un 47% che li reputa invariati e un 3% che le considera peggiorati (il 23% non sa o rifiuta di rispondere); la percezione di un miglioramento è maggiore al Nord rispetto al Centro-sud e nelle medie imprese rispetto alle piccole e alle grandi.

Nel settore del commercio limitato ricorso alle opportunità offerte dall'e-government

Nel settore del commercio al dettaglio, la quota di chi ha utilizzato Internet come canale di contatto prevalente con la PA è più bassa che negli altri comparti considerati (49%), mentre per la Pec l'utilizzo si ferma al 3%. Sono pronunciate, anche in questo caso, le differenze geografiche, con percentuali che variano da oltre il 60% nel Nord-est e al Sud a poco più del 30% nel Nord-ovest. Come negli altri settori, la mancanza di contatto diretto è ritenuta, nel 30% dei casi, il maggior ostacolo a una più ampia diffusione degli strumenti telematici, seguita dalle difficoltà tecniche (13%) e dai timori per la sicurezza.

I servizi più utilizzati sono, anche in questo settore, quelli per il lavoro e le pratiche Inps/Inail (li usano il 65% delle imprese, perlopiù con molta o abbastanza soddisfazione), seguiti dall'utilizzo della Pec (33% dei casi) e dalla gestione dei certificati medici (25%). Molto meno diffusi sono l'utilizzo dello sportello unico, degli strumenti di incontro domanda-offerta di lavoro, delle gare d'appalto on line e della fatturazione elettronica, con quote che vanno dal 10 al 4%. Infine, il 22% delle imprese ritiene che i servizi telematici della PA siano migliorati negli ultimi 12 mesi, contro un 33% che li reputa invariati e un 2% peggiorati; il 43% non sa o rifiuta di rispondere: la percezione di un miglioramento è maggiore nel Nord-est rispetto alle altre aree geografiche, mentre non emergono significative differenze settoriali o legate alla dimensione dell'impresa.

GIUDIZIO DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI SULL'EVOLUZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI E-GOVERNMENT NEGLI ULTIMI 12 MESI. Anno 2011, quote percentuali di risposta



Nota metodologica

A luglio 2011 l'Istat ha svolto un'indagine rapida sull'utilizzo dei servizi on-line della Pubblica Amministrazione da parte di consumatori ed imprese. Le domande sono state inserite come sezione separata all'interno dei tradizionali questionari mensili Istat sulla fiducia di famiglie e imprese.

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 canali di contatto con la pubblica amministrazione utilizzati, i servizi telematici usati (in particolare, le pratiche per la sanità, la scuola e il lavoro e i documenti anagrafici) e il grado di soddisfazione verso tali strumenti. I risultati 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, su un campione rappresentativo complessivamente pari a 6.776 imprese (3.906 imprese manifatturiere, 1.948 dei servizi e 922 del commercio al dettaglio). Le domande riguardavano i principali canali utilizzati per i contatti, l'utilizzo dei servizi telematici della PA (in particolare, servizi per il lavoro, Sportello Unico, partecipazione a gare d'appalto, Pec, certificazione sanitaria dei dipendenti e forniture elettroniche per la PA).