

# CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

L'analisi confronta il comportamento delle famiglie anziane e straniere nella compilazione del questionario del Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni, evidenziando differenze nella partecipazione online. Le famiglie anziane richiedono più supporto e si affidano a reti di aiuto, mentre i giovani compilano in autonomia. Le famiglie straniere risultano più autonome delle italiane, seppure con livelli di partecipazione diversi. Per ridurre le barriere serve rafforzare l'inclusione digitale con comunicazioni mirate, formazione dei rilevatori e collaborazione con i comuni.

### **L'87,8% degli over 65 e il 55,1% degli stranieri**

ha risposto al Censimento della Popolazione 2024 contro il 75,6% dei giovani e l'89,8% degli italiani.

### **Solo 4 famiglie di anziani e 3 di stranieri su 10**

hanno scelto la compilazione web autonoma del questionario.

### **Promuovere nuove modalità "senior friendly"**

Punti digitali temporanei, guide semplificate, linguaggio chiaro e design visivo, micro tutorial integrati.

### **Ridurre le barriere linguistiche**

Facilitatori bilingue e chat multilingue, reminder personalizzati con link diretto ai questionari in lingua, videotutorial multilingue

## Introduzione

Il Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni, che ha preso avvio nel 2018, ha sostituito i tradizionali censimenti decennali con indagini campionarie annuali integrate con fonti amministrative. Tale innovazione permette di produrre informazioni continue sull'intera popolazione riducendo il disturbo statistico sui rispondenti e i costi dell'intera operazione.

Il disegno campionario del Censimento Permanente prevede il coinvolgimento di tutti i comuni italiani nel corso di ogni ciclo: i comuni autorappresentativi (Ar) sono inclusi nel campione tutti gli anni, i comuni non autorappresentativi (Nar) partecipano una sola volta nel corso di ogni ciclo.

Dal 2022 è iniziato il secondo ciclo (2022-2026), programmato nel Piano Generale di Censimento 2022-2031, che prevede un rilascio annuale di dati statistici delle principali caratteristiche demografiche e socioeconomiche della popolazione residente in Italia.

Dal 2018 le indagini campionarie a supporto del Censimento Permanente della Popolazione sono due: la Rilevazione Areale e la Rilevazione da Lista.

L'indagine Areale ha come obiettivo principale il conteggio della popolazione in ogni comune italiano tramite una "misurazione alla cieca", cioè senza fare riferimento a liste anagrafiche. La misurazione viene effettuata su campioni di indirizzi o sezioni di censimento e le interviste sono effettuate tramite tecnica Capi (Computer-assisted personal interviewing).

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

L'indagine da Lista, invece, raccoglie informazioni socio-economiche delle famiglie e degli individui, nonché dati sulle abitazioni. È un'indagine multi-tecnica, che prevede l'utilizzo di diversi canali di risposta come Cawi (Computer-assisted web interviewing), Capi e intervista telefonica.

Il presente lavoro esamina il comportamento nella compilazione del questionario di Censimento dell'edizione 2024 delle famiglie appartenenti alle generazioni più anziane e rispetto a quelle più giovani e delle famiglie composte da cittadini stranieri rispetto a quelle italiane. L'obiettivo è proporre interventi mirati a favorire e incrementare la compilazione autonoma online da parte delle famiglie anziane e di quelle straniere.

### La partecipazione al Censimento: una visione d'insieme

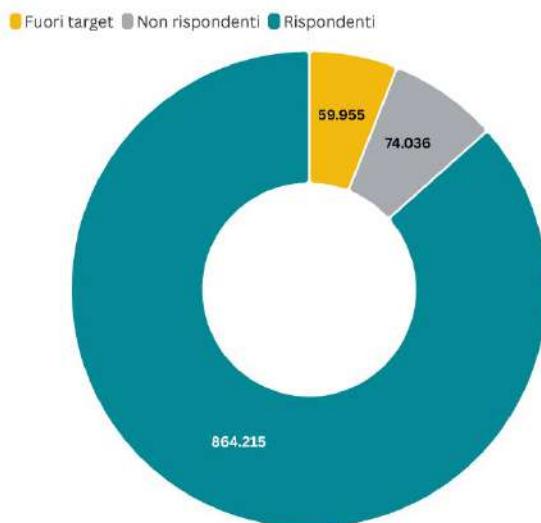
#### Caratteristiche e modalità di restituzione

Dopo il primo ciclo del Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni, l'Istat ha rivisto i processi di stima, rafforzando l'uso dei "segnali di vita amministrativi" e ridefinendo il ruolo delle rilevazioni campionarie e in particolare la Rilevazione da Lista ha avuto l'obiettivo di raccogliere variabili non sostituibili e indicatori di qualità.

Il presente lavoro analizza i dati raccolti sulle famiglie campione dell'indagine da Lista dell'edizione censuaria 2024, per la quale sono state campionate 998.206 famiglie in 2.530 comuni. L'indagine ha preso avvio il 7 ottobre e si è conclusa il 23 dicembre 2024. Nel corso di circa due mesi e mezzo di rilevazione il campione di famiglie ha mostrato un coinvolgimento elevato con un tasso di compilazione sul totale del campione pari all'86,6 per cento, che sicuramente garantisce solidità alle stime e riduce il rischio di distorsioni statistiche. La quota di unità classificate come "fuori target" è pari al 6 per cento e riflette la fisiologica divergenza tra le liste amministrative e la popolazione effettivamente residente alla data di riferimento del Censimento, mentre il tasso di non risposta, che si attesta al 7,4 per cento, costituisce un margine accettabile per una indagine campionaria (Figura 1). Le famiglie rispondenti hanno preferito compilare via web il questionario: sono state infatti 441.968 famiglie, pari a oltre la metà dei rispondenti, coloro che hanno scelto il metodo Cawi (Computer-assisted web interviewing). Poco meno della metà, invece, ha preferito chiedere l'aiuto di un operatore comunale con un'intervista faccia a faccia (Capi - Computer-assisted personal interviewing) oppure tramite un'intervista telefonica: rispettivamente 341.809 e 80.438 famiglie (Figura 2). L'analisi per canale di restituzione indica una crescente propensione delle famiglie a utilizzare il canale web, che fornisce tempestività, riduzione dei costi di rilevazione e un minore disturbo statistico, e la contemporanea presenza dei canali tradizionali che garantiscono l'inclusione e il supporto alle unità meno digitalizzate.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

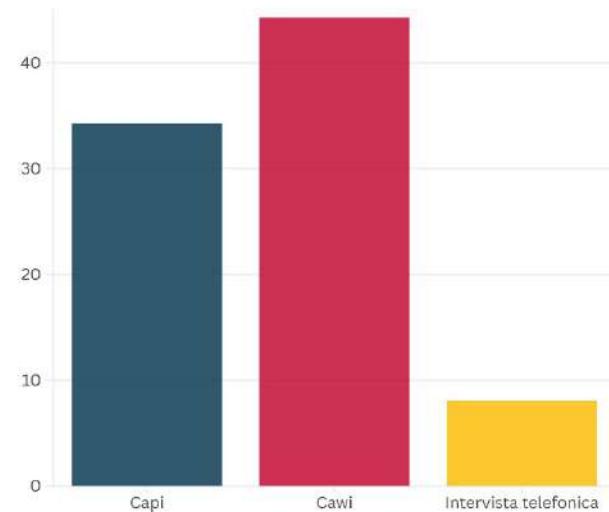
**Figura 1. Composizione del campione per esito della rilevazione. Anno 2024 (valori assoluti e percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

**Figura 2. Rispondenti per canale di restituzione. Anno 2024 (valori assoluti e percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

### Rispondere alle sfide del mixed-mode attraverso l'analisi dei dati

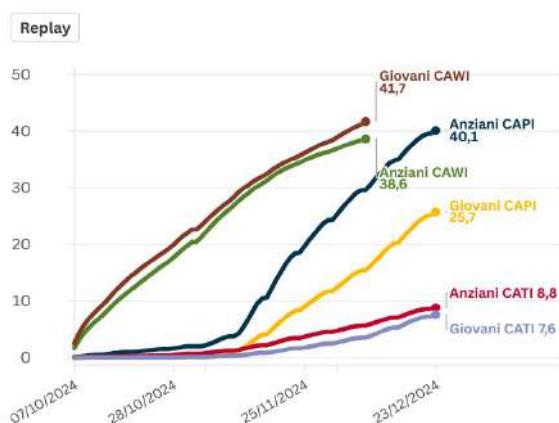
Negli ultimi decenni, gli istituti di statistica ufficiale nazionali hanno progressivamente adottato disegni di rilevazione mixed-mode, ovvero combinazioni di più modalità di raccolta dati (es. Cawi, Capi, Cati, Papi) per rispondere a varie esigenze: ridurre i costi delle rilevazioni, migliorare la copertura della popolazione di riferimento, aumentare la tempestività delle risposte, e mitigare il calo delle risposte riscontrato nelle indagini demo-sociali, in special modo in quelle monotecnica. Tuttavia, l'adozione del mixed-mode presenta anche numerose sfide metodologiche, operative e di qualità dei dati. L'Istat ha progettato e sperimentato il mixed-mode nella raccolta dati in numerose indagini dalle caratteristiche più diverse: totali e campionarie, sociali ed economiche, con unità di rilevazione famiglie, individui e imprese. Lo stesso mixed-mode può essere applicato in modalità differenziate: concomitante o sequenziale, nelle diverse fasi della raccolta dati, per periodi di tempo dalle lunghezze diverse. Nella pianificazione delle indagini, l'Istat ha incluso anche la valutazione dell'impatto del mixed-mode sull'intero processo di rilevazione, mettendone in evidenza i benefici e le criticità, specialmente legati all'uso crescente del Cawi (Istat, 2017), e alle difficoltà specifiche nel coinvolgere gruppi di popolazione meno "naturali" all'uso del web, come gli anziani e le persone straniere (Porciani et al. 2015). Quest'ultimo aspetto, in statistica chiamato "selection bias", è riconducibile alla selezione dei rispondenti per tecnica: se, infatti, è vero che la compresenza di più canali di risposta permette alle unità di rilevazione una maggiore libertà di scelta e quindi aumenta la probabilità di ognuna di compilare il questionario, ogni canale esercita una specifica forza attrattiva su profili diversi (Bussola et al. 2024). Come mostrano gli studi recenti, il Cawi tende ad attrarre un rispondente giovane (sotto i 36 anni) ed istruito; mentre il Capi è preferito da anziani e da sottogruppi di popolazione in generale meno digitalizzata. Ed è anche questo uno dei motivi per cui nella progettazione del Censimento Permanente della popolazione e delle abitazioni, la concomitanza temporale della strategia multitecnica (Cawi, Capi e intervista telefonica) è ritenuta la più efficace nell'abbattimento del "selection bias" del rispondente.

L'analisi dei dati del Censimento della popolazione 2024 presentata in questo lavoro si inserisce nell'ambito degli studi di valutazione del mixed-mode, con particolare riferimento all'utilizzo dei diversi canali di restituzione da parte di due sottogruppi di popolazione sempre più rappresentati nello scenario demografico nazionale: gli anziani e gli stranieri. La loro profilatura, oltre ad arricchire il quadro conoscitivo rispetto ai rispondenti alle indagini demo-sociali, permette di far emergere le caratteristiche sulle quali è possibile

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

incidere per rendere più praticabile la risposta via web, pur mantenendo aperti tutti gli altri canali. Il web, infatti, rappresenta un canale di restituzione vantaggioso per i diversi soggetti della complessa rete di rilevazione censuaria: è flessibile per il rispondente, che può accedervi in ogni momento della giornata, senza essere vincolato alla presenza di un rilevatore, alleggerisce il carico di lavoro della rete di rilevazione (elemento critico evidenziato negli ultimi anni in misura crescente) e ha costi contenuti per la messa in campo. Conoscere le specifiche criticità degli aggregati di popolazione meno propensi al Cawi (già delineati in termini di caratteristiche socio demografiche, appunto anziani e stranieri), come mostrano gli andamenti della risposta giorno per giorno, offre la possibilità di inserire nella progettazione delle prossime indagini alcuni elementi di sperimentazione per avvicinare anziani e stranieri al web come modalità di comunicazione con la pubblica amministrazione, favorendo in generale l'inclusione digitale della popolazione nel suo complesso (Figure 3 e 4).

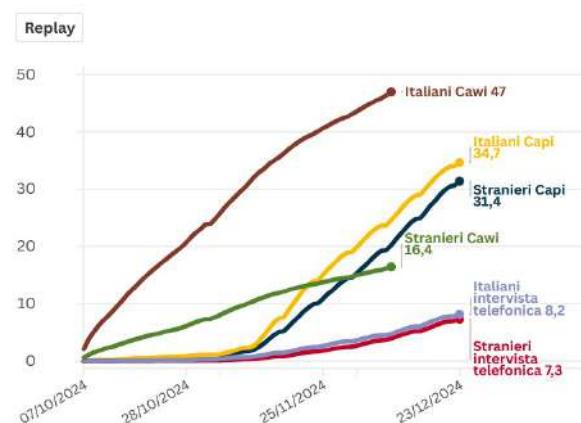
**Figura 3. Anziani e giovani: rispondenti giorno per giorno per canale di restituzione. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with \*Flourish

**Figura 4. Stranieri e italiani: rispondenti giorno per giorno per canale di restituzione. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with \*Flourish

Il Censimento della popolazione rappresenta lo scenario ideale per descrivere i profili di rispondente per canale, in quanto:

- la progettazione della fase di raccolta dati prevede per il rispondente la massima flessibilità, tra tutte le indagini demo-sociali Istat, nella scelta del canale di restituzione per tutta la durata delle operazioni sul campo<sup>1</sup>: infatti anche nell'ultima fase, in cui il canale Cawi non è più attivo, rimangono percorribili tutte le altre strade, sia autonome da parte del rispondente sia di recupero da parte degli operatori comunali;
- la numerosità campionaria permette di avere consistenti aggregati di analisi: le famiglie campione della rilevazione da Lista del 2024 erano 998.206; quelle rispondenti 864.215;
- il questionario include numerose variabili di analisi di carattere tematico e relative al processo di raccolta dati (a conferma del fatto che la fase della raccolta dati rappresenta per la statistica ufficiale un momento centrale nella progettazione generale di indagine, in quanto da una buona progettazione della raccolta dati dipende il successo della rilevazione).

<sup>1</sup> Il Censimento permanente della popolazione adotta una tecnica mixed-mode strutturata in una prima fase di restituzione spontanea da parte della famiglia, la quale può rispondere Cawi o Capi presso il Comune o per telefono contattando il Comune, della durata di 64 giorni; una seconda fase di recupero delle mancate risposte, della durata di 41 giorni, sovrapposta alla prima fase per 27 giorni, durante la quale gli operatori della rete di rilevazione comunale si attivano sul territorio tramite Capi e intervista telefonica. Negli ultimi 14 giorni di rilevazione la tecnica Cawi non è più attiva, mentre rimangono aperti tutti gli altri canali di restituzione.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

A partire dalla prima edizione del Censimento permanente sono stati inseriti nel questionario quesiti che hanno l'obiettivo di raccogliere anche paradati di processo. Le variabili rilevate nel questionario trattate nell'analisi sono state suddivise in:

- Aspetti relativi alla comunicazione
  - il ruolo della lettera informativa, la sua chiarezza e fruibilità da parte della popolazione rimane il nodo cruciale della comunicazione tra Istat e cittadino, in quanto primo contatto diretto e attivatore della partecipazione al Censimento;
  - il ruolo dei canali di informazione/comunicazione identifica il modo in cui il cittadino è venuto a conoscenza delle operazioni censuarie sul territorio. Riuscire a descrivere i canali più efficaci per parlare ai cittadini di indagini statistiche permette di personalizzare i messaggi e creare maggiore fiducia nella statistica ufficiale.
- Aspetti relativi al rispondente
  - il soggetto che ha compilato il questionario. Dal momento che la rilevazione da Lista ha come unità di rilevazione la famiglia, il questionario potrebbe essere stato compilato dalla persona di riferimento della famiglia o da un altro componente oppure anche da una persona esterna alla famiglia, nel caso in cui il rispondente si sia rivolto all'esterno per ricevere supporto e assistenza nella compilazione. L'identificazione del compilatore permette di trarre con maggiore precisione le caratteristiche socio-demografiche del compilatore: se interno al nucleo familiare, è la persona più giovane/più istruita? Se esterno è un professionista/è un parente/amico/vicino?
  - il luogo in cui si è compilato il questionario. Questa variabile fornisce un'informazione indiretta della familiarità con il digitale: luoghi diversi dalla propria abitazione o dal luogo di lavoro, ad esempio presso il comune o presso lo studio di un professionista restituiscono l'idea di un bisogno di assistenza forte da parte del rispondente.
- Aspetti relativi al supporto alla compilazione
  - la necessità di un aiuto nella compilazione, la tipologia di supporto richiesto e il soggetto a cui il rispondente si è rivolto danno informazioni in merito all'autonomia del rispondente nella gestione del questionario nel suo complesso: dall'accesso alla compilazione fino all'invio e alla stampa/salvataggio della ricevuta;
  - le ragioni della mancata compilazione web è un indicatore diretto che permette di identificare con chiarezza le motivazioni dei rispondenti non Cawi.

### Anziani e stranieri: la partecipazione al Censimento

#### Strategie di partecipazione al Censimento delle famiglie anziane e delle famiglie straniere

Confrontare gruppi con differenti caratteristiche che sono chiamati a partecipare al Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni, offre una chiave di lettura della propensione e modalità di partecipazione. Particolamente interessante in termini di dinamiche generazionali risulta il confronto tra le famiglie che aprono e chiudono la piramide dell'età delle famiglie campionate: si tratta di quelle composte dai più anziani (oltre i 65 anni) e quelle composte dai più giovani (meno di 36 anni). I dati mostrano una differente

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

distribuzione tra le fasce d'età nella risposta e nei metodi utilizzati per la restituzione dei questionari. Le famiglie composte da persone oltre i 65 anni, pur partecipando in modo consistente (ha partecipato l'87,8 per cento delle famiglie campionate ovvero 245.016 su 279.038 totali), manifestano una preferenza maggiore per l'uso di metodi tradizionali di restituzione del questionario: il 45,7 per cento (111.893 in valori assoluti) ha preferito un'intervista faccia a faccia (Capi), e il 10 per cento (24.464 in valori assoluti), ha preferito farsi intervistare telefonicamente, rispetto alla restituzione via web che, seppur significativa, è stata scelta dal 44,3 per cento di tali famiglie (108.659 in termini assoluti). Viceversa, le famiglie più giovani, ovvero quelle con meno di 36 anni e che rappresentano il gruppo meno numeroso (76.205 totali), mostrano una netta predilezione per la modalità web: il 56 per cento circa (32.229 in termini assoluti) ha optato per la compilazione online; tale quota rappresenta quasi il doppio rispetto alle interviste faccia a faccia, scelte dal 34 per cento circa di tali famiglie (19.599 in termini assoluti) e all'intervista telefonica, scelta dal restante 10 per cento (5.760 famiglie in valori assoluti). Questa differenza riflette una più elevata alfabetizzazione digitale tra i giovani, una familiarità con le tecnologie online e una maggiore propensione a usare strumenti digitali per interagire con le istituzioni (Istat, 2025a). Infatti la quasi totalità delle famiglie con meno di 36 anni dichiara di aver utilizzato internet negli ultimi tre mesi (89,6%) mentre le famiglie più anziane si distribuiscono quasi equamente tra chi non lo ha mai usato, e chi invece lo ha usato negli ultimi tre mesi (40,9 per cento)<sup>2</sup>. Da questo confronto emergono non solo le diverse capacità e atteggiamenti verso le tecnologie, ma anche le disuguaglianze di accesso che esistono tra generazioni (Istat, 2023). I giovani sfruttano maggiormente il web, accorciando le distanze geografiche e temporali nella partecipazione al Censimento, mentre gli anziani tendono a preferire modalità più tradizionali, che possono essere più lente e costose, ma risultano più accessibili per chi non ha dimestichezza con la rete. Esiste dunque una dinamica generazionale di restituzione, che si apprezza proprio nel confronto tra la fascia più anziana dei rispondenti e quella dei più giovani, e a tale differenza si aggiungono ulteriori fattori socioculturali che caratterizzano il divario generazionale. Come è stato sottolineato, per assolvere ad un compito istituzionale quale la partecipazione al Censimento della popolazione, soprattutto le famiglie anziane mostrano la necessità di un aiuto che, si concretizza in una predisposizione maggiore a restituire il questionario chiedendo il supporto di un operatore comunale. Anche la rete di solidarietà extra-nucleo familiare (dai parenti, dagli amici e dai vicini) svolge un importante ruolo nel fornire supporto allo svolgimento dei compiti istituzionali e non delle famiglie italiane, mostrando la vitale funzione delle reti sociali informali come agenzie di bridging, ovvero di connessione, e supporto sociotecnico (Granovetter, 1973).

Recenti dati indicano un incremento generale nella percentuale di persone che dichiarano di poter contare sulle reti di sostegno informale in caso di bisogno, confermando l'importanza di tali legami (Istat, 2025b). Anche le famiglie che rispondono al Censimento dichiarano per la quasi totalità di avere una rete sociale extra-nucleo familiare su cui contare, ovvero almeno un parente, un amico o un vicino a cui poter chiedere aiuto in caso di bisogno. Il divario generazionale in questo caso si apprezza nelle differenti figure che compongono questa rete: per tutte le generazioni sono i parenti le figure maggiormente indicate, ma se le famiglie oltre i 65 anni indicano al secondo posto i vicini (il 71,1 per cento indica di poter contare su di loro), che per prossimità spaziale risultano più accessibili, per le famiglie più giovani il secondo posto è occupato dalla rete amicale (86,0 per cento), a conferma che le relazioni amicali sono la forma di legame sociale elettivo per eccellenza per le giovani generazioni. Il confronto tra famiglie giovani e anziane rafforza la necessità di integrare strategie differenziate per la partecipazione al Censimento, combinando metodi tradizionali e digitali per garantire una partecipazione completa e rappresentativa, tenendo conto delle differenze generazionali nelle competenze digitali. La partecipazione al Censimento, come sottolineato, non rappresenta esclusivamente un adempimento statistico, ma anche un importante indicatore di integrazione sociale e fiducia nelle istituzioni. La compilazione del questionario rappresenta un importante indicatore della capacità di orientarsi tra procedure amministrative e strumenti digitali, oltre che un'indicazione della disponibilità a collaborare con l'autorità pubblica.

<sup>2</sup> I dati relativi all'utilizzo di Internet e alle reti sociali sono dati grezzi utilizzati esclusivamente come supporto per l'analisi dei dati di processo dell'indagine.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

Le famiglie di origine straniera manifestano comportamenti censuari peculiari rispetto a quelle italiane. Tali differenze si legano tanto a variabili strutturali (livello di istruzione, età media, ampiezza del nucleo familiare), quanto a fattori culturali, come la fiducia nelle istituzioni, la competenza linguistica e l'uso di reti sociali di prossimità per la mediazione con l'amministrazione pubblica (Istat, 2024). L'analisi di tali comportamenti consente di comprendere meglio le dinamiche di partecipazione e di integrazione nel contesto nazionale. I dati dell'indagine da Lista del 2024 mettono in evidenza l'esistenza di un divario netto nella propensione a partecipare al Censimento. Tra le famiglie di soli italiani, quasi nove su dieci risultano rispondenti (89,8 per cento), mentre la quota scende al 55,1 per cento tra le famiglie di soli stranieri. Simmetricamente, le famiglie straniere mostrano una percentuale di non rispondenti pari al 22,2 per cento, contro il 5,8 per cento tra le famiglie italiane. La distanza, dunque, non è marginale e sembra riflettere in primo luogo la diversa familiarità con le procedure istituzionali e digitali, ma anche una più generale difficoltà di accesso all'informazione e alla comunicazione ufficiale.

Le differenze si amplificano osservando le scelte rispetto alle modalità di restituzione del questionario. Mentre la maggioranza delle famiglie italiane ha preferito compilare autonomamente via web (la tecnica Cawi è la scelta del 52,3 per cento), tale scelta è stata fatta da una quota minoritaria di famiglie straniere: in questo caso una famiglia su tre (il 29,8 per cento) ha scelto il web, mentre hanno fatto molto più spesso ricorso all'intervista tramite rilevatore, con una quota che ha raggiunto il 57 per cento, a fronte del 38,6 per cento tra le famiglie italiane. La preferenza per l'intervista tramite rilevatore suggerisce un bisogno di mediazione diretta, probabilmente dovuto a barriere linguistiche e alla minore padronanza dei canali digitali. Un altro aspetto rilevante riguarda il ricorso all'aiuto nella compilazione. Circa il 70 per cento delle famiglie straniere dichiara di essersi rivolto a parenti e il 75 per cento ad amici, a testimonianza di un forte sostegno all'interno delle reti comunitarie. Anche tra le famiglie italiane il ricorso ad aiuti informali è consistente (93 per cento per i parenti e 81 per cento per gli amici), ma si configura più come un supporto occasionale che come una necessità strutturale. Nelle famiglie straniere, invece, tali relazioni rappresentano un vero e proprio meccanismo di compensazione, per sostenere aspetti della vita quotidiana che risultano complessi da gestire o per sopportare eventuali difficoltà linguistiche. In questo caso la comunità di appartenenza diventa spesso la prima risorsa di mediazione culturale e amministrativa, soprattutto in contesti formali.

Dunque, nel complesso, le differenze nelle modalità di risposta al Censimento riflettono modelli di integrazione digitale e sociale eterogenei. Le famiglie italiane appaiono più autonome e digitalmente attrezzate, mentre quelle straniere manifestano una preferenza per modalità assistite, in cui la mediazione umana supplisce a eventuali barriere linguistiche e culturali. Queste evidenze sottolineano l'importanza di strategie mirate per favorire una partecipazione equa e rappresentativa alle rilevazioni censuarie.

### Le famiglie di anziani e giovani a confronto

Dal confronto tra le famiglie più anziane e quelle più giovani, emerge che la familiarità all'uso degli strumenti digitali, la comprensione dei messaggi informativi e l'accessibilità al supporto alla compilazione influenzano le scelte nella compilazione. Nel dettaglio, di seguito viene descritto l'andamento di alcuni dati di processo attraverso l'approfondimento del ruolo della lettera informativa, i canali attraverso cui le famiglie vengono a conoscenza del Censimento, le modalità e i luoghi di compilazione del questionario, il supporto ricevuto e le motivazioni per cui alcune famiglie non ricorrono alla compilazione online.

### Il ruolo della lettera informativa

La lettera informativa del Censimento rappresenta uno strumento cruciale nel favorire la partecipazione e nel guidare le famiglie verso la compilazione autonoma via web. È, di fatto, il primo punto di contatto tra l'istituzione statistica e i cittadini: un messaggio che deve essere chiaro, accessibile e capace di ispirare fiducia. Tra i giovani che la ricevono, la quota di compilazioni Cawi cresce sensibilmente, riducendo il ricorso agli intervistatori. Se invece la lettera non arriva, la probabilità che la famiglia venga intercettata tramite Capi o

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

intervista telefonica aumenta notevolmente. Lo stesso schema vale anche per gli anziani: la presenza della lettera incentiva l'uso del Cawi, mentre la sua assenza indirizza verso modalità più tradizionali. Decisiva è anche la comprensione: quando il contenuto della lettera è percepito come chiaro, l'orientamento verso il web aumenta; quando invece le istruzioni risultano poco comprensibili, cresce il bisogno dell'intervistatore. La lettera, dunque, non è solo un promemoria, ma un vero strumento di policy: il suo impatto può spostare quote significative di risposte da Capi/intervista telefonica al Cawi (Figure 5a e 5b).

**Figura 5a. Rapporto di composizione per canale di restituzione e ricezione lettera informativa. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

**Figura 5b. Rapporto di composizione per canale di restituzione e chiarezza dei contenuti della lettera informativa. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

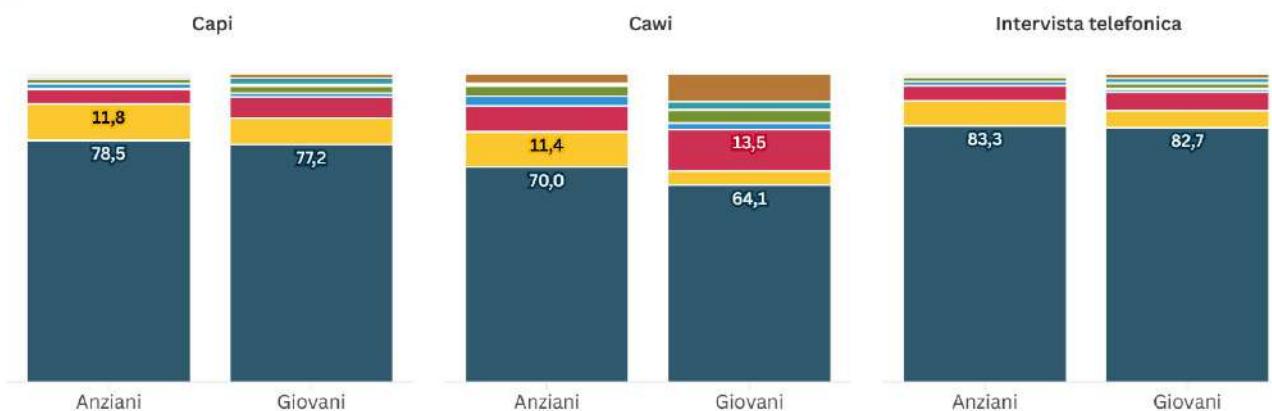
## Comunicazione e canali informativi

I dati sulla modalità con cui le famiglie sono venute a conoscenza del Censimento mettono in luce una criticità comune tra le due tipologie familiari ma con declinazioni diverse. In media, oltre il 70 per cento delle famiglie dichiara di non aver saputo del Censimento tramite alcun canale specifico. La quota cresce attorno all'80 per cento tra chi risponde con Capi e intervista telefonica, segnalando che in questi casi la comunicazione preventiva è stata poco percepita. Le differenze emergono osservando i canali residuali: tra gli anziani, la televisione e la radio restano i mezzi più citati, coerenti con le abitudini di fruizione di questa fascia d'età. Tra i giovani sono i siti web istituzionali a essere citati più frequentemente seguiti da app e social network. Nelle famiglie che hanno scelto il Cawi, la quota di chi non ha avuto alcuna comunicazione scende al 62 per cento tra gli anziani e al 70 per cento tra i giovani, mentre aumentano proprio i riferimenti al web e alle piattaforme digitali. Il segnale sembra essere chiaro: il digitale, quando è usato come canale di comunicazione, riesce ad agganciare soprattutto chi già sceglie la via del questionario online (Figura 6).

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

**Figura 6. Rapporto di composizione per canali comunicativi e canale di restituzione. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Nessuno ■ TV e radio ■ Siti Web istituzionali ■ Quotidiani/periodici (cartacei e online) ■ Più canali ■ Affissioni ■ Social network  
 ■ App IO



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

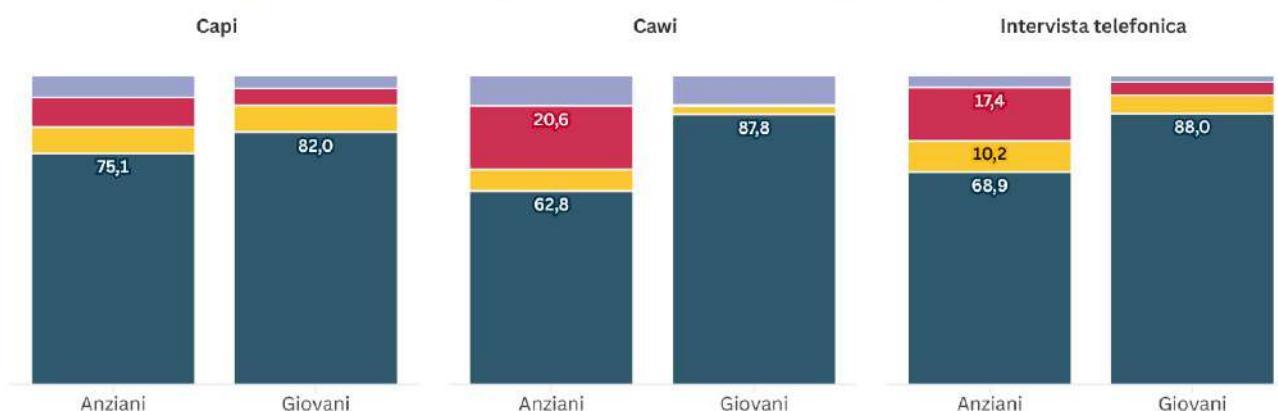
Made with Flourish • Create a chart

### Chi compila il questionario

Nelle famiglie giovani la compilazione del questionario è un atto prevalentemente individuale: tra l'82 per cento e l'88 per cento dei casi è la persona di riferimento a rispondere, indipendentemente dalla modalità scelta. Solo in una quota molto ridotta, compresa tra il 2 e il 9 per cento, è un altro membro convivente a sostituirsi, mentre appena lo 0,4 per cento dei casi nel Cawi vede coinvolte persone esterne al nucleo familiare. Tra le famiglie anziane il quadro è molto più articolato: la compilazione diretta della persona di riferimento si ferma al 75 per cento nel Capi, al 69 per cento nell'intervista telefonica e scende al 63 per cento nel Cawi. Crescono le deleghe interne: un familiare convivente compila nell'8-10 per cento dei casi, e si registrano valori sensibilmente più alti di aiuto esterno, con oltre il 20 per cento delle risposte Cawi provenienti da persone non componenti della famiglia (caregiver, figli non conviventi, conoscenti). Non irrilevante, infine, la quota di compilazioni condivise "a più mani": 3-10 per cento tra gli anziani contro 2-9 per cento tra i giovani (Figura 7).

**Figura 7. Chi ha risposto al questionario per canale di restituzione. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Persona di riferimento ■ Persone che vivono in famiglia ■ Persone che non vivono in famiglia ■ Più persone



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

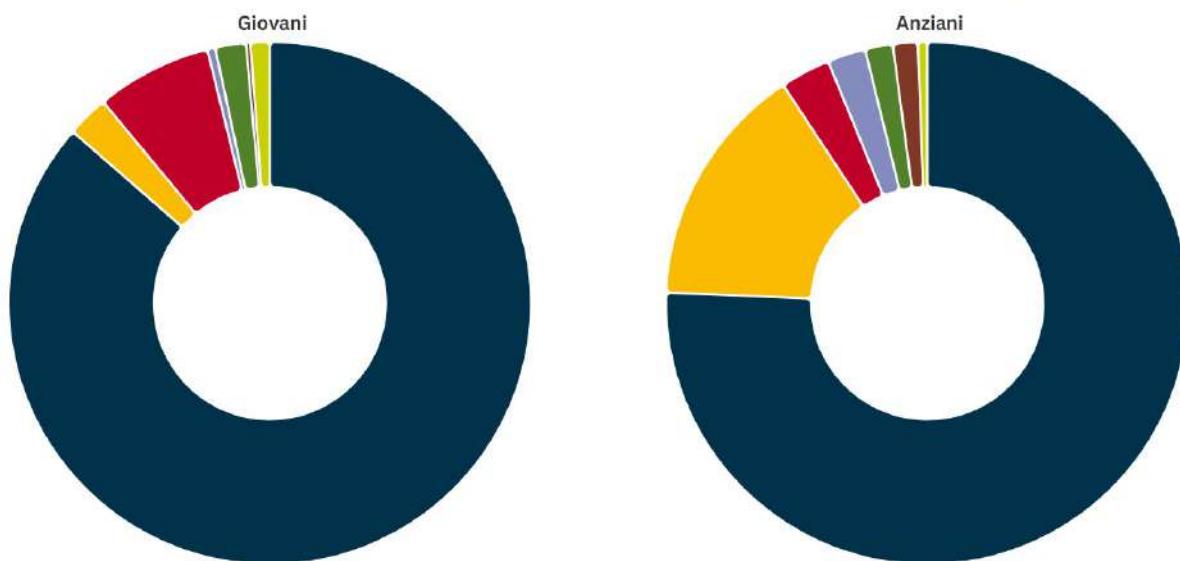
## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Dove si compila il questionario

Il luogo scelto per la compilazione del Cawi è un ulteriore indicatore della diversa dimestichezza con il digitale. Tra le famiglie giovani, l'89,7 per cento compila direttamente da casa propria, segnalando una forte centralità del domicilio come spazio digitale. Un ulteriore 7,2 per cento utilizza il luogo di lavoro e solo il 2,6 per cento dichiara di aver compilato da casa di amici o parenti. Al contrario, tra gli anziani la quota di chi compila a casa propria scende al 76,1 per cento, mentre il 15,4 per cento ricorre all'abitazione di familiari o conoscenti, valore sei volte superiore rispetto ai giovani. Anche i CAF (Centri di Assistenza Fiscale) o professionisti hanno un ruolo non trascurabile: 2,4 per cento degli anziani contro lo 0,5 per cento dei giovani. In entrambi i gruppi, gli "altri luoghi" incidono marginalmente (circa il 2 per cento). Si disegna così una linea di demarcazione netta: per i giovani il Cawi è quasi sempre un atto domestico e personale, per gli anziani un'esperienza mediata da reti di supporto esterne (Figura 8).

**Figura 8. Dove si compila il questionario per canale di restituzione. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ A casa ■ A casa di amici o parenti ■ Al lavoro ■ Commercialista, CAF, professionista ■ Altri luoghi ■ Presso CCR ■ Più luoghi



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • [Create a chart](#)

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### L'aiuto alla compilazione

Il divario generazionale diventa più evidente quando si osserva il bisogno di aiuto nella compilazione. Il 92 per cento dei giovani dichiara di aver completato il questionario senza alcun sostegno, mentre solo l'8 per cento si è rivolto ad altri. Di questi ultimi, oltre il 70 per cento ha chiesto chiarimenti sui contenuti, mentre meno del 30 per cento ha segnalato difficoltà tecniche. La situazione è radicalmente diversa per gli anziani: solo il 52 per cento ha compilato in autonomia, mentre il 48 per cento ha avuto bisogno di aiuto. In particolare, il 34 per cento segnala difficoltà già nell'accesso alla piattaforma, il 14 per cento nella navigazione tra le sezioni, e ulteriori quote nel finalizzare l'invio. Più del 40 per cento dichiara di essersi affidato a familiari e amici, mentre servizi pubblici e professionisti rappresentano canali di supporto minoritari ma presenti. È evidente come il Cawi diventi, per gli anziani, un processo che richiede mediazione sociale e tecnologica (Figure 9a e 9b).

**Figura 9a. Il supporto alla compilazione del questionario. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Ho chiesto ad amici o parenti ■ Ho chiesto al CCR ■ Ho chiesto al Numero Verde ■ Ho chiesto al commercialista, caf, altro professionista  
■ Non ho avuto bisogno ■ Più persone



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

**Figura 9b. I motivi della richiesta di supporto alla compilazione del questionario. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Accesso questionario ■ Altro ■ Più motivi ■ Navigare parti del questionario ■ Rispondere ad alcune domande ■ Invio



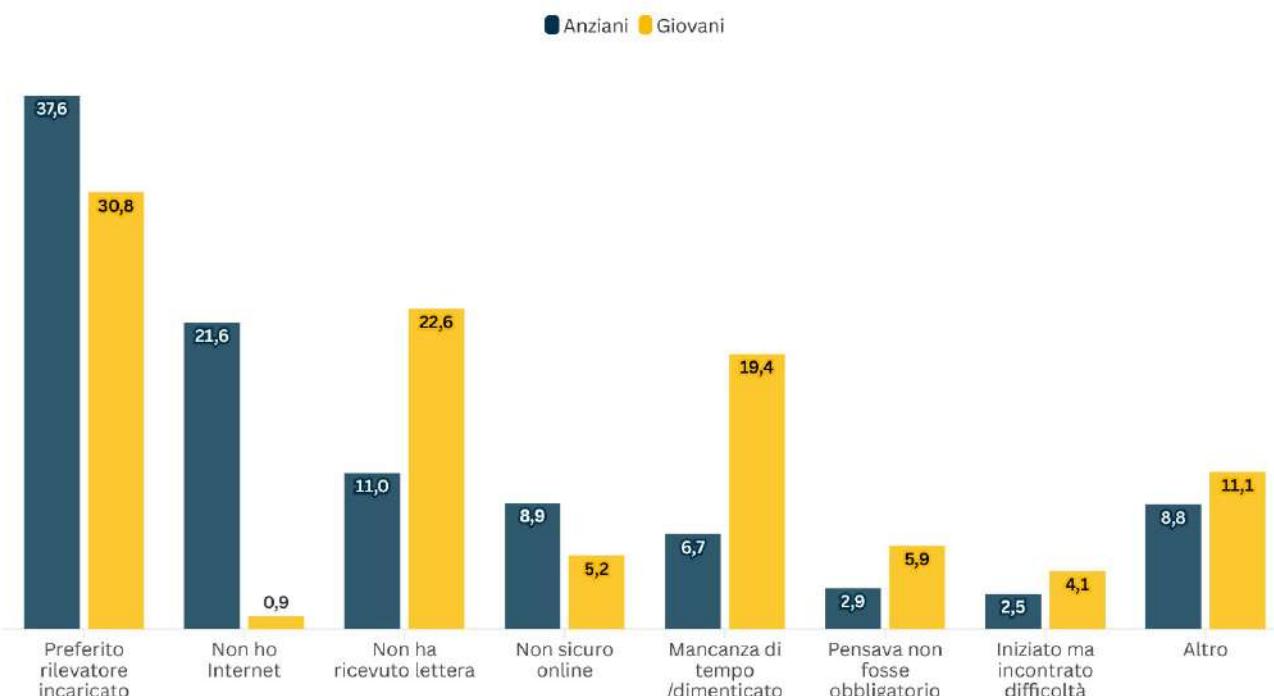
Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Perché non compilare online?

Le ragioni della mancata compilazione via Cawi rafforzano la lettura del digital divide. Tra le famiglie anziane, il 22 per cento dichiara di non avere accesso a Internet e quasi il 40 per cento preferisce essere raggiunto dal rilevatore con Capi o intervista telefonica, considerati più sicuri e affidabili. Altri motivi riguardano difficoltà oggettive con il web, percezione di complessità o scarsa fiducia nello strumento. I giovani, invece, non riportano barriere tecnologiche: solo l'1 per cento indica l'assenza di Internet come ostacolo. Le loro motivazioni si spostano sul piano organizzativo: il 24 per cento dichiara di non aver ricevuto la lettera di invito, altre quote richiamano dimenticanza o mancanza di tempo. In sintesi: mentre per gli anziani la barriera è tecnologica e infrastrutturale, per i giovani è prevalentemente motivazionale (Figura 9c).

**Figura 9c. I motivi della mancata compilazione via Cawi. Confronto tra anziani e giovani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

### Le famiglie di stranieri e italiani a confronto

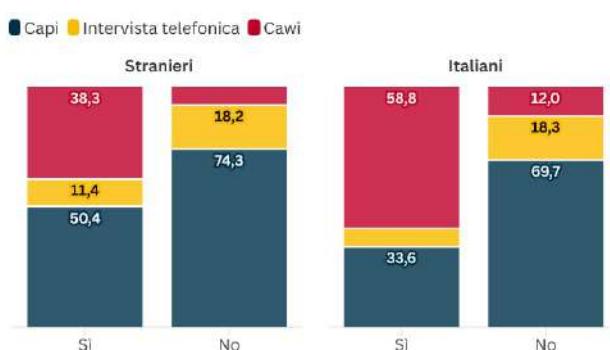
Così come illustrato per le famiglie più anziane e quelle più giovani, il confronto tra famiglie straniere e le famiglie italiane evidenzia il differente uso degli strumenti digitali nella partecipazione al Censimento, unita alla necessità di chiedere maggiormente un aiuto esterno per la compilazione del questionario. Di seguito, tramite la descrizione di alcuni dati di processo, viene illustrato il ruolo della lettera informativa, i canali attraverso cui le famiglie vengono a conoscenza del Censimento, le modalità e i luoghi di compilazione del questionario, il supporto ricevuto e le motivazioni per cui alcune famiglie non ricorrono alla compilazione online.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Il ruolo della lettera informativa

La lettera d'invito alla compilazione a firma del Presidente dell'Istat sia per le famiglie di italiani che di stranieri si conferma un vero e proprio catalizzatore della risposta digitale. L'analisi dei dati evidenzia con chiarezza quanto questo strumento incida sulle modalità di risposta. Tra le famiglie straniere che dichiarano di aver ricevuto la lettera, il 38,3 per cento ha compilato il questionario online, mentre la quota di risposte via Capi rimane preponderante (50,4 per cento). Quando la lettera non è arrivata però, la partecipazione online crolla al 7,5 per cento, mentre cresce il ricorso al rilevatore (74,3 per cento). Il confronto con le famiglie italiane mostra un impatto ancora più marcato della comunicazione postale: tra chi ha ricevuto la lettera, ben il 58,8 per cento ha risposto via Cawi, contro solo il 12,0 per cento di chi non l'ha ricevuta. In altri termini, la ricezione della lettera aumenta di quasi cinque volte la probabilità di compilazione web per gli italiani, e di oltre cinque volte per gli stranieri, anche se su livelli assoluti più bassi. Non basta però che la lettera arrivi: deve anche essere chiara, leggibile e inclusiva. Tra le famiglie straniere che giudicano le informazioni chiare, il 42,1 per cento ha scelto il canale web, mentre tra chi le ritiene non chiare la quota scende al 14,4 per cento, con una netta prevalenza delle interviste faccia a faccia (71,1 per cento Capi). Tra gli italiani, la chiarezza del messaggio si traduce in una confidenza digitale ancora più evidente: il 59,9 per cento di chi ha trovato la lettera comprensibile ha compilato online, contro il 32,4 per cento di chi ha avuto difficoltà interpretative (Figure 10a e 10b). Questi risultati mostrano che la qualità comunicativa del messaggio istituzionale è un fattore abilitante della partecipazione digitale. Una scrittura semplice, un linguaggio meno burocratico e una traduzione accurata dei termini tecnici aumentano significativamente la probabilità di una risposta autonoma. Per molte famiglie straniere, infatti, la barriera non è solo linguistica ma cognitiva e culturale: il tono formale della comunicazione può apparire distante o intimidatorio, riducendo la propensione a utilizzare un canale percepito come "ufficiale" o complesso. Rendere la comunicazione più "vicina" - anche attraverso versioni multilingue, esempi pratici e materiali visuali - significa quindi promuovere inclusione istituzionale, oltre che efficienza statistica.

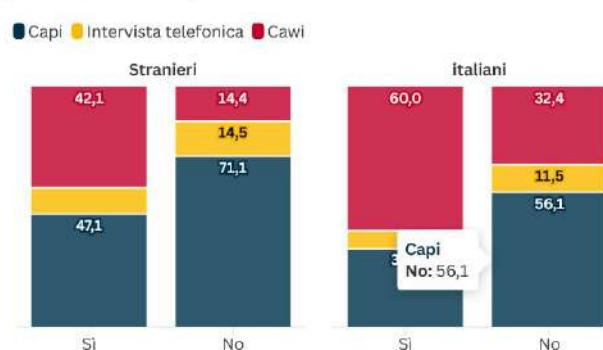
**Figura 10a. Rapporto di composizione per canale di restituzione e ricezione lettera informativa. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

**Figura 10b. Rapporto di composizione per canale di restituzione e chiarezza dei contenuti della lettera informativa. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

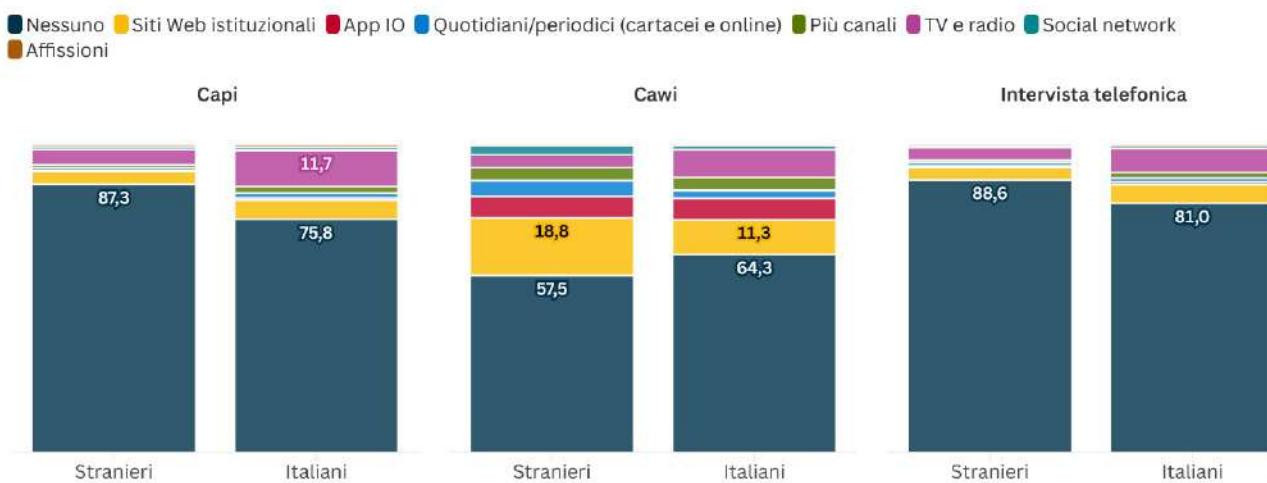
Made with Flourish • Create a chart

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Comunicazione e canali informativi

Oltre alla lettera, la comunicazione sul Censimento si è articolata attraverso vari canali: siti web, social network, media tradizionali, App IO e materiali diffusi a livello locale. Tuttavia, i dati mostrano che la visibilità complessiva del Censimento resta bassa. Tra le famiglie straniere, il 78,6 per cento dichiara di non aver saputo del Censimento da nessuna fonte, quota solo leggermente inferiore tra gli italiani (70,2 per cento). Tra coloro che ricordano di aver ricevuto informazioni, i siti web istituzionali risultano il canale più citato (8,5 per cento stranieri; 8,9 per cento italiani), seguiti da TV e radio (4,6 per cento e 9,9 per cento). Gli italiani, quindi, restano più legati ai media tradizionali, mentre gli stranieri - quando informati - tendono a utilizzare di più i canali digitali. Le differenze diventano ancora più interessanti se si guarda a chi ha effettivamente risposto via web: tra queste famiglie, solo 57,5 per cento degli stranieri e 64,3 per cento degli italiani dichiarano di non aver avuto alcuna informazione. Cresce invece l'uso di siti istituzionali (18,8 per cento stranieri; 11,3 per cento italiani), App IO (6,9 per cento e 7 per cento) e social network (3 per cento contro 1,3 per cento). In altre parole, la popolazione straniera che partecipa online appare più sensibile e ricettiva ai canali digitali: quando intercetta la comunicazione, reagisce positivamente e compila (Figura 11). Ciò suggerisce che l'informazione digitale funziona, ma non arriva in modo capillare: serve una strategia più mirata, capace di raggiungere le reti associative, le comunità linguistiche e i luoghi di lavoro. La comunicazione del Censimento non si limita a fornire istruzioni tecniche: costruisce un rapporto di fiducia tra cittadino e istituzione. Per molte famiglie straniere, la scelta del canale Capi non è tanto un rifiuto del digitale, quanto la ricerca di una mediazione umana, un volto riconoscibile che renda il processo più sicuro. Per le famiglie italiane, invece, la fiducia si trasferisce più facilmente al mezzo tecnologico, anche grazie a una maggiore familiarità con le procedure online. La fiducia istituzionale, quindi, si declina in modo diverso: interpersonale per gli stranieri, procedurale per gli italiani. Il web, in questo senso, non è solo uno strumento tecnico di raccolta, ma un mezzo di relazione civica, in grado di rappresentare l'inclusione e la partecipazione di tutte le componenti della società.

**Figura 11. Rapporto di composizione per canali comunicativi e canale di restituzione. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

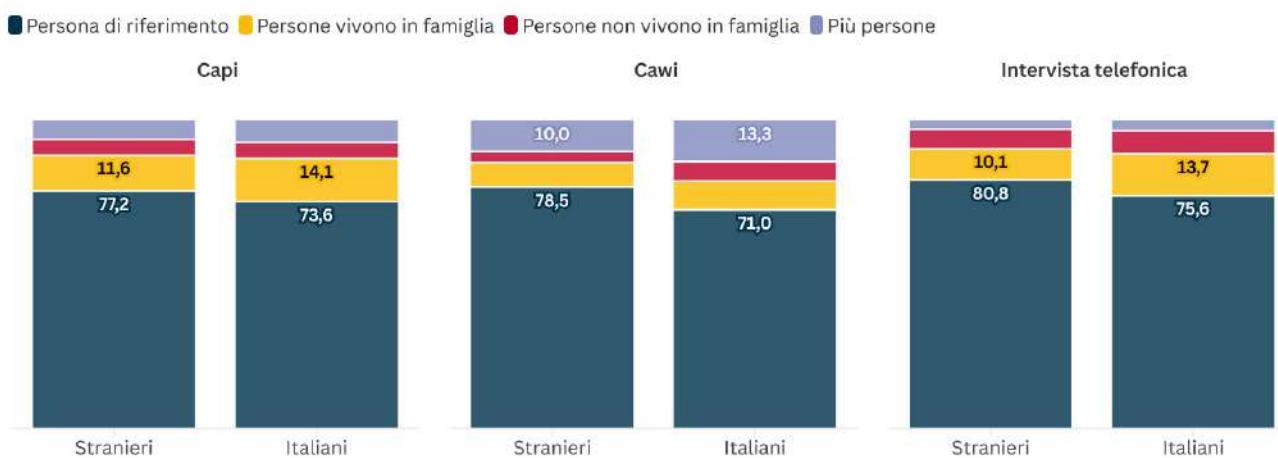
## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Chi compila il questionario

Il modo in cui le famiglie rispondono al Censimento riflette non solo la struttura del nucleo familiare, ma anche il grado di familiarità con gli strumenti digitali e con le procedure istituzionali. L'analisi dei tre canali di raccolta mostra differenze sottili ma significative tra famiglie italiane e straniere, in particolare quando la compilazione avviene online. Nelle modalità assistite, il modello è simile: è quasi sempre la persona di riferimento a rispondere, nel 77,2 per cento dei casi tra gli stranieri e nel 73,6 per cento tra gli italiani nel Capi; quote che crescono leggermente nell'intervista telefonica (80,8 per cento e 75,6 per cento rispettivamente). Tuttavia, le famiglie italiane mostrano una maggiore partecipazione condivisa: un altro componente compila il questionario nel 13-14 per cento dei casi (contro l'11 per cento degli stranieri), e le compilazioni "a più mani" sono più frequenti (7 per cento contro 6 per cento).

Nel canale web le differenze si amplificano. Le famiglie straniere mantengono uno schema tradizionale, con il 78,5 per cento delle risposte fornite dal capofamiglia e solo il 7,9 per cento da altri conviventi. Gli italiani, invece, presentano una maggiore distribuzione: 71 per cento persona di riferimento, 9,4 per cento altri conviventi, e 13,3 per cento risposte condivise. Questo suggerisce che le famiglie italiane utilizzano il web in modo più collaborativo e fluido, mentre tra gli stranieri il digitale non scardina le gerarchie interne: l'autonomia rimane concentrata nella figura di riferimento (Figura 12).

**Figura 12. Chi ha risposto al questionario per canale di restituzione. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

### Dove si compila il questionario

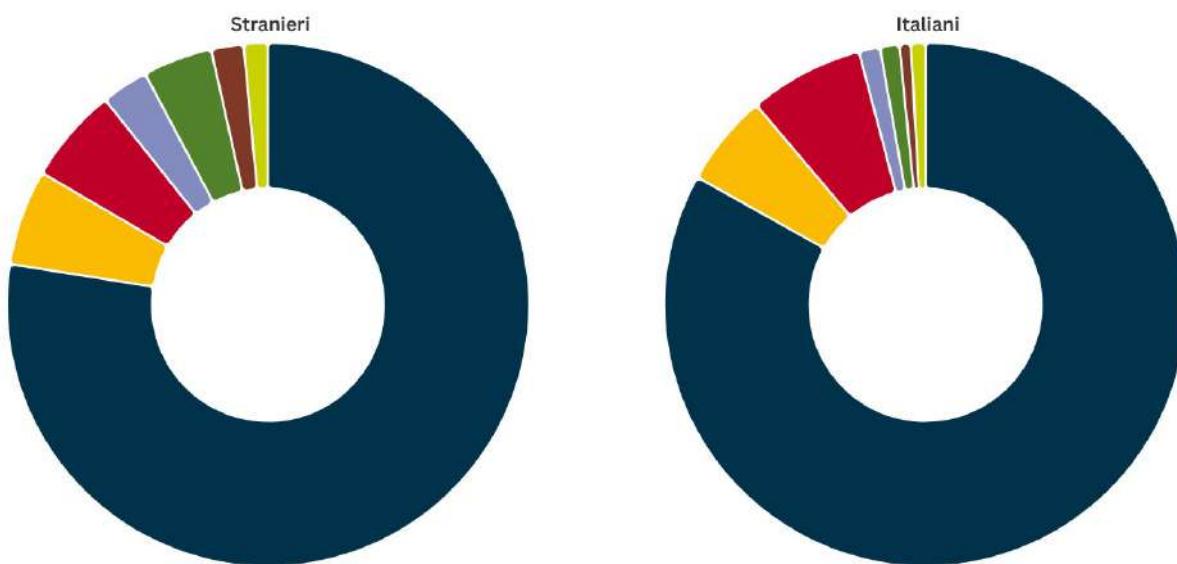
Per entrambe le popolazioni, la casa è il luogo privilegiato della compilazione: 77,5 per cento tra gli stranieri e 83,1 per cento tra gli italiani. Tuttavia, tra gli stranieri si nota un maggiore ricorso a luoghi di supporto esterni - come case di amici o parenti (5,9 per cento) o CAF e professionisti (4,3 per cento, contro appena 1,2 per cento tra gli italiani) - che riflette un bisogno più forte di aiuto linguistico o tecnico. Gli italiani, al contrario, mostrano una maggiore propensione a compilare sul luogo di lavoro (7,1 per cento contro 5,9 per cento), segnale di dimestichezza digitale e di integrazione del web nelle routine quotidiane (Figura 13).

Nel complesso, il Cawi si conferma uno strumento accessibile ma ancora diseguale: tra le famiglie straniere permane un fabbisogno di facilitazione digitale.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

**Figura 13. Dove si compila il questionario per canale di restituzione. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ A casa ■ A casa di amici o parenti ■ Al lavoro ■ Altri luoghi ■ Commercialista, CAF, professionista ■ Presso CCR ■ Più luoghi



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

### L'aiuto alla compilazione

La maggioranza delle famiglie, sia italiane che straniere, ha compilato il questionario online senza bisogno di aiuto, ma l'autonomia resta più elevata tra gli italiani (79 per cento) rispetto agli stranieri (68 per cento). Tra chi ha chiesto supporto, prevale l'aiuto informale: amici e parenti rappresentano la principale rete di sostegno (24 per cento degli stranieri e 17 per cento degli italiani), mentre l'assistenza professionale (CAF o esperti) resta marginale.

Le differenze emergono nel tipo di difficoltà: gli stranieri faticano soprattutto nella comprensione delle domande (44,3 per cento contro 15,6 per cento degli italiani), mentre gli italiani segnalano più spesso problemi tecnici di accesso (30,7 per cento contro 15 per cento degli stranieri).

Questo indica che per gli stranieri la barriera non è tanto tecnologica, quanto linguistica e cognitiva: sanno usare il web, ma incontrano ostacoli nel decodificare il linguaggio istituzionale. Si tratta di un digital divide "culturale" che richiede interventi mirati di semplificazione del linguaggio e traduzione interculturale delle istruzioni, per rendere davvero inclusiva la partecipazione online (Figure 14a e 14b).

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

**Figura 14a. Il supporto alla compilazione del questionario. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Ho chiesto ad amici o parenti ■ Ho chiesto al CCR ■ Ho chiesto al Numero Verde ■ Ho chiesto al commercialista, caf, altro professionista  
 ■ Non ho avuto bisogno ■ Più persone



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

**Figura 14b. I motivi della richiesta di supporto alla compilazione del questionario. Confronto tra stranieri e italiani Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Rispondere ad alcune domande ■ Accesso questionario ■ Navigare parti del questionario ■ Invio e più motivi ■ Altro



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

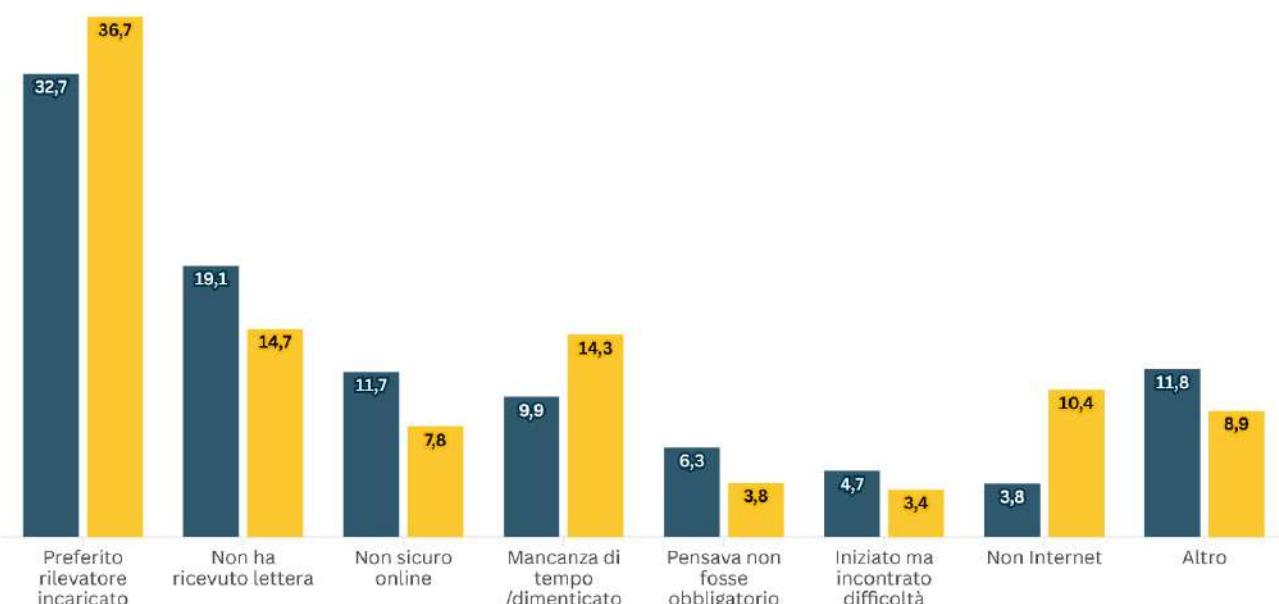
## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Perché non compilare online?

Le motivazioni che spingono le famiglie a non utilizzare il canale Cawi rivelano sia convergenze che divergenze tra italiani e stranieri. La ragione più frequente è la preferenza per l'intervista diretta, indicata dal 36,7 per cento degli italiani e dal 32,7 per cento degli stranieri. Il contatto umano resta quindi un valore forte, e la fiducia nel rilevatore rappresenta un elemento di sicurezza, soprattutto per chi percepisce il web come meno affidabile. Tra le famiglie straniere pesa di più la mancata ricezione della lettera d'invito (19,1 per cento contro 14,7 per cento), segnale di vulnerabilità logistica e informativa legata a mobilità abitativa e minore stabilità residenziale. Più marcata tra gli stranieri anche la diffidenza verso la compilazione online (11,7 per cento contro 7,8 per cento), che rivela un deficit di fiducia digitale e la necessità di campagne di comunicazione sulla sicurezza dei dati. Infine, tra gli italiani risulta più alta la quota di chi non ha compilato per mancanza di tempo o dimenticanza (14,3 per cento contro 9,9 per cento), a conferma di un rapporto più disinvolto ma anche meno impegnato con il canale web (Figura 14c).

**Figura 14c. I motivi della mancata compilazione via Cawi. Confronto tra stranieri e italiani. Anno 2024 (valori percentuali)**

■ Stranieri ■ Italiani



Fonte: Istat, Dati di processo del Censimento permanente della Popolazione e delle abitazioni 2024

Made with Flourish • Create a chart

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Sfide e strategie

Le analisi condotte dall'Istat (Istat 2017; 2023) mostrano che, nonostante i vantaggi evidenti in termini di costi, rapidità e riduzione dell'influenza dell'intervistatore, esso tende a penalizzare fasce della popolazione meno digitalizzate, come gli anziani e gli stranieri. Questi gruppi manifestano tassi di risposta Cawi significativamente inferiori, sia per barriere tecnologiche (mancanza di accesso o di competenze), sia per barriere culturali e linguistiche (diffidenza verso strumenti digitali o difficoltà di comprensione dei testi). Le criticità descritte evidenziano come la gestione del mixed-mode non rappresenti soltanto una questione tecnica, ma un equilibrio complesso tra qualità statistica, sostenibilità operativa e inclusività sociale. In particolare, l'introduzione del Cawi come modalità principale o iniziale nelle indagini ufficiali ha aperto nuove opportunità di efficienza e tempestività nella raccolta dati, ma ha anche amplificato alcune forme di diseguaglianza di partecipazione. Tali analisi hanno permesso non solo di evidenziare le problematiche ma anche di individuare soluzioni a medio e lungo termine.

Di seguito una rappresentazione dei problemi più rilevanti individuati con l'analisi e le possibili proposte di soluzioni.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Target: famiglie anziane

Sfide: L'accesso limitato alla rete e la bassa autonomia digitale

<b>Strategie</b> 	Integrare nella lettera d'invito un QR code diretto al questionario.	Rendere il questionario smart responsive.	Inserire nella home CAWI un pulsante "Avvio rapido" con guida semplificata in 3 passaggi (accesso, compilazione, invio).	Promuovere, in collaborazione con i Comuni, punti digitali temporanei presso biblioteche e centri anziani, gestiti da volontari o personale formato.
---	--	---	--	--

### Target: famiglie anziane

Sfide: Difficoltà nella navigazione, interfaccia poco accessibile e dipendenza da aiuto esterno

<b>Strategie</b> 	Implementare una modalità "senior-friendly" con font grandi, alto contrasto, pulsanti evidenti e messaggi di conferma audio-visivi.	Prevedere un sistema di micro-tutorial integrati ("clicca qui per vedere come fare") nel portale.	Sviluppare una funzione "ascolta la domanda" o lettura audio automatica per favorire l'autonomia
---	---	---	--

### Target: famiglie anziane

Sfide: Comunicazione percepita come distante o burocratica

<b>Strategie</b> 	Riformulare la lettera in linguaggio chiaro (plain language) e design visivo: titoli brevi, esempi illustrativi, icone esplicative esempio flyer con istruzioni compilazione web.	Diffondere spot TV e radio locali nei giorni di picco con messaggi pratici: "Compilare online è facile"
---	---	---

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

**Target: famiglie straniere**

Sfide: Barriere linguistiche e cognitive

<b>Strategie</b> 	Inserire nella lettera QR code e link diretti alle traduzioni ufficiali	Implementare nel portale una funzione “Aiuto nella tua lingua” con brevi spiegazioni testuali o audio	Offrire video-tutorial multilingue e una versione semplificata del questionario con esempi pratici
---	---	---	--

**Target: famiglie straniere**

Sfide: Mancata o tardiva ricezione della lettera d'invito

<b>Strategie</b> 	Implementare un monitoraggio automatico dei recapiti	Prevedere reminder personalizzati indicando che il questionario è compilabile anche in inglese, francese e tedesco (es. messaggi brevi via App IO)
---	--	--

**Target: famiglie straniere**

Sfide: Necessità di supporto tecnico e alfabetizzazione digitale

<b>Strategie</b> 	Attivare una rete di facilitatori bilingue formati da ISTAT e Comuni	Offrire un servizio di chat multilingue attivo nelle fasce orarie serali
---	--	--

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

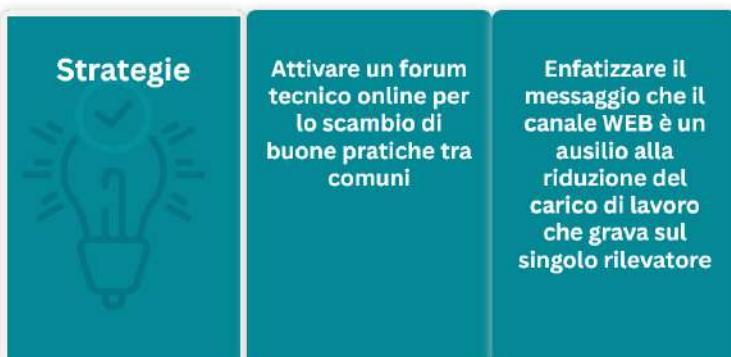
### Target: famiglie campione

Sfide: Canali digitali istituzionali e aree social parzialmente utilizzate



### Target: famiglie campione

Sfide: Operatori comunali non formati a promuovere il CAWI



### Target: famiglie campione

Sfide: Scarsa fiducia istituzionale e timore per la privacy



## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

### Glossario

**CAWI (Computer Assisted Web Interview):** è una tecnica di rilevazione che permette ai rispondenti di compilare un questionario online in autonomia, senza l'intervento di un intervistatore.

**CATI (Computer Assisted Telephone Interview):** è una tecnica di rilevazione che prevede interviste telefoniche assistite da computer in cui l'intervistatore legge le domande al computer e inserisce le risposte direttamente nel sistema.

**CAPI (Computer Assisted Personal Interview):** è una tecnica di rilevazione che prevede interviste faccia-a-faccia in cui l'intervistatore somministra il questionario avvalendosi di un computer e digita immediatamente le risposte.

**Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni:** rilevazione annuale dell'Istat che, dal 2018, sostituisce il censimento decennale, coinvolgendo ogni anno un campione di famiglie per raccogliere informazioni su caratteristiche demografiche, sociali ed economiche, integrandole con dati amministrativi, per fornire dati tempestivi e rappresentativi dell'intera popolazione. Questo approccio a campione riduce costi e fastidio per i cittadini, mantenendo l'obbligo di risposta per le famiglie selezionate.

**Comuni autorappresentativi (AR):** sono comuni considerati sufficientemente significativi da "autorappresentare" se stessi e vengono inclusi nel campione censuario ogni anno; riescono fornire dati continui e rappresentativi dell'intera popolazione.

**Comuni non autorappresentativi (NAR):** sono comuni che vengono selezionati a rotazione negli anni per garantire una copertura statistica rappresentativa dell'intero territorio nazionale, senza gravare eccessivamente su tutti i comuni ogni volta. Fanno parte dei comuni non autorappresentativi tutti quei comuni che non sono capoluogo di provincia e che hanno una popolazione al di sotto di una determinata soglia prefissata a livello provinciale.

**Famiglie anziane:** sono famiglie composte da soli individui di 65 anni o più.

**Famiglie giovani:** sono famiglie composte da soli individui con meno di 36 anni.

**Famiglie italiane:** sono famiglie composte da soli individui con cittadinanza italiana.

**Famiglie straniere:** sono famiglie composte da soli individui con cittadinanza straniera.

**Fuori target (o "fuori campo di osservazione"):** sono le unità di rilevazione che non appartengono alla popolazione obiettivo o di riferimento di una specifica indagine statistica. Nel caso del Censimento s'intendono le unità decedute, trasferite, senza fissa dimora, cancellate per irreperibilità o che non rientrano nel campo di osservazione (ad esempio un'attività commerciale, uno studio medico e così via).

**Non rispondenti:** sono le unità di rilevazione che pur facendo parte del campione dell'indagine non hanno fornito i dati richiesti.

**PAPI (Paper assisted personal Interview):** è una tecnica di rilevazione in cui l'intervistatore pone domande faccia a faccia e annota le risposte su un questionario cartaceo.

**Popolazione dimorante abitualmente:** è la popolazione che ha dimora abituale in una determinata area geografica. Sono considerate come residenti abituali dell'area geografica in questione solamente le persone: a) che hanno vissuto nel loro luogo di dimora abituale senza interruzione per un periodo di almeno dodici mesi prima della data di riferimento; b) che si sono stabilite nel loro luogo di dimora abituale nei dodici mesi precedenti la data di riferimento con l'intenzione di permanervi per almeno un anno. Laddove le circostanze di cui ai punti a) o b) non possano essere determinate, per dimora abituale si intende il luogo di residenza legale o dichiarata nei registri.

## CENSIMENTO E INCLUSIONE DIGITALE. ANZIANI E STRANIERI TRA DIFFICOLTÀ E OPPORTUNITÀ DEL WEB

**Popolazione residente:** popolazione costituita in ciascun Comune dalle persone aventi dimora abituale nel Comune stesso. Non cessano di appartenere alla popolazione residente le persone temporaneamente dimoranti, in altro Comune o all'estero, per l'esercizio di occupazioni stagionali o per causa di durata limitata.

**Rispondenti:** sono le unità di rilevazione che hanno partecipato alla rilevazione.

**Segnali di vita amministrativi:** si riferiscono ad attività svolte dagli individui desumibili dagli archivi amministrativi. Queste attività permettono di identificare chiaramente un periodo di tempo durevole (ad esempio, un anno) e un luogo (un Comune) in cui esse si realizzano. Svolgere un lavoro autonomo o lavorare per un'impresa, essere un dipendente pubblico, avere un regolare contratto d'affitto annuale per una abitazione, frequentare una scuola o l'università sono esempi di segnali di vita amministrativi diretti. Invece, si definiscono segnali di vita indiretti quelle situazioni, sempre desumibili dagli archivi amministrativi, che identificano uno status o una condizione, ad esempio i familiari a carico di un dichiarante il reddito che indica di avere a suo carico il coniuge, i figli o un altro parente.

**Tasso di risposta:** è il rapporto tra il numero di unità statistiche intervistate con successo (rispondenti) e il numero totale di unità eleggibili, ossia quelle che fanno parte della popolazione obiettivo dell'indagine.

## Riferimenti bibliografici

Bussola, M., Cecconi N., Donati E., e Porciani L. 2024. "Respondents and Non Respondents to Population and Housing Census: Some Strategies for Data Collection Design in the Era of Low Response Rate and High Response Burden. An Application of a Decision Tree Model." *Rivista Italiana di Economia, Demografia e Statistica (RIEDS)*, Volume 78, N. 2: 31-42. <https://www.rieds-journal.org/rieds/article/view/252/237>

Granovetter, M. S. 1973. "The Strength of Weak Ties." *American Journal of Sociology*, Volume 78, N. 6: 1360–1380.

Istituto nazionale di statistica - Istat. 2025a. *Rapporto Annuale 2025. La situazione del Paese*. Roma: Istat. <https://www.istat.it/produzione-editoriale/rapporto-annuale-2025-la-situazione-del-paese-il-volume/>

Istituto nazionale di statistica - Istat 2025b. *Rapporto Bes 2024: il Benessere Equo e Sostenibile in Italia*. Roma: Istat. <https://www.istat.it/produzione-editoriale/rapporto-bes-2024-il-benessere-equo-e-sostenibile-in-italia/>

Istituto nazionale di statistica - Istat 2024. *Le famiglie con stranieri nei censimenti della popolazione - Anno 2021*. Statistiche report. Roma: Istat. <https://www.istat.it/comunicato-stampa/le-famiglie-con-stranieri-nei-censimenti-della-popolazione-anno-2021/>

Istituto nazionale di statistica - Istat 2023. *Competenze digitali e caratteristiche socio-culturali della popolazione: forti divari*. Statistiche Report. Roma: Istat. <https://www.istat.it/it/files/2023/12/Cittadini-e-ICT-2023.pdf>

Istituto nazionale di statistica - Istat. 2017. *L'effetto tecnica nelle indagini mixed-mode – Aspetti teorici e sperimentazioni su indagini sociali che utilizzano il web*. Letture statistiche – Metodi. Roma: Istat. <https://www.istat.it/wp-content/uploads/2018/04/Leffetto-tecnica-nelle-indagini-mixed-mode.pdf>

Porciani, L., Faustini L., Valentini A., Barbara M. Martelli. 2015. "Italian e-Census: A Regional Analysis of Web Response". *Istat Working Papers*, N. 10/2015. Roma: Istat. <https://www.istat.it/produzione-editoriale/italian-e-census-a-regional-analysis-of-web-response-2/>