

2 . L A D I F F U S I O N E
D I I N T E R N E T
T R A I C I T T A D I N I
E M I L I A N O - R O M A G N O L I





1. METODOLOGIA

L'indagine sulla diffusione di Internet tra i cittadini emiliano-romagnoli ha interessato un campione di circa 1200 soggetti residenti sul territorio regionale nell'anno 2004. Il campione è stato stratificato per sesso, classe di età (meno di 25 anni, tra i 25 e i 44 anni, tra i 45 e i 64 anni, più di 64 anni) e zona di residenza (Emilia, Bologna, Romagna).

Le interviste sono state condotte mediante CATI

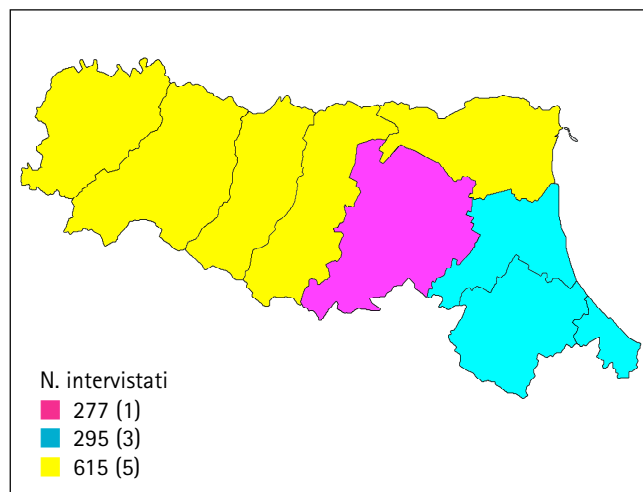


Figura 1 – Descrizione territoriale del campione

(Computer Assisted Telephonic Interviewing). In particolare il *software* utilizzato per la gestione del CATI consente l'adozione delle metodologie e delle tecniche classiche, assimilabili a quelle di tipo SURVEN® CfMC.

L'indagine si è proposta di descrivere la disponibilità di accesso ad Internet tra le famiglie, la frequenza e le finalità di utilizzo di Internet da parte degli utenti della rete, il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione attraverso il Web.

Rispetto all'analisi sullo stesso tema realizzata nell'anno 2003 sempre dalla Regione Emilia-Romagna, nel 2004 sono stati utilizzati una metodologia e un questionario condivisi a livello europeo direttamente dalle dieci regioni che hanno partecipato al progetto europeo UNDERSTAND (*European regions UNDER way towards STANDard indicators for benchmarking information society*) di cui la Regione Emilia-Romagna è capofila. Di conseguenza quest'anno è stato possibile raggiungere un grado di comparabilità assoluto tra le regioni europee coinvolte sul tema della diffusione di Internet tra i cittadini, attenuando però parallelamente la possibilità di comparazione dei risultati tra il 2004 e l'anno precedente in quanto, per esigenze di coordinamento della rilevazione, la metodologia e il questionario sono leggermente mutati da un anno all'altro. Per quanto riguarda il confronto temporale si cercherà quindi di evidenziare solamente le tendenze generali, al di là delle misure puntuali.

Le regioni europee che hanno aderito al progetto UNDERSTAND e che si sono impegnate sulla rilevazione sui cittadini sono due regioni del Regno Unito, Wales e Yorkshire and the Humber, una regione spagnola, le Islas Baleares, e una regione svedese, il Vasternorrland.

2. ACCESSO AD INTERNET

Per quanto riguarda la percentuale di abitazioni connesse ad Internet sulle abitazioni totali, l'Emilia-Romagna presenta un valore più o meno in media, anche se di molto inferiore a quello del Vasternorrland e in parte a quello dello Yorkshire and the Humber, ma anche sensibilmente superiore a quello delle Islas Baleares (Fig. 2). La penetrazione di Internet nelle case degli emiliano-romagnoli è buona visto che ormai la metà di queste sono connesse: quello che preoccupa maggiormente è che questa percentuale non sembra destinata ad aumentare in misura sostanziale nel prossimo futuro. Emerge infatti che le famiglie emiliano-romagnole che, al momento della rilevazione senza Internet, pensano di connettersi entro un anno sono pochissime. La scarsa crescita prevista per il futuro è ulteriormente aggravata dalla percezione di disinteresse per questo tipo di tecnologie manifestata dalle famiglie non ancora connesse: infatti il motivo principale dell'assenza di connessione a casa è la sensazione che questa non serva, segnalato dall'86% delle famiglie non connesse, mentre altri fattori, come per esempio quello relativo ai costi, non ven-

¹ www.understand-eu.net

gono indicati che da un 5% delle famiglie senza connessione (Fig. 3).

Particolarmente interessante è notare che l'andamento della previsione di crescita nelle regioni europee rispecchia in buona parte quello della penetrazione, nel senso che nelle regioni con una rilevante percentuale di abitazioni già connesse ad Internet è consistente anche la previsione di nuove connessioni. In aggiunta, nelle regioni con bassa penetrazione le famiglie non connesse indicano la mancanza di interesse come motivo principale dell'assenza di connessione in misura maggiore rispetto a quelle con penetrazione più elevata. Situazioni di questo tipo sono tipiche di fenomeni in cui è fondamentale l'effetto delle dinamiche di rete o degli aspetti imitativi tra individui che spingono all'adozione di una tecnologia con intensità direttamente proporzionale al grado di diffusione che questa ha già acquisito. Questi risultati spingerebbero a pensare che la soglia di penetrazione di Internet tra le famiglie emiliano-romagnole sia quasi stata raggiunta, così come tra le famiglie italiane sulle quali i dati nazionali mostrano, di anno in anno, una progressiva diminuzione delle nuove connessioni.

Per quanto riguarda la velocità di connessione, quasi tutte le regioni si attestano su livelli simili, con quote di case a banda larga sul totale di case connesse inferiore alla metà ma superiore ad un terzo; unica eccezione le Islas Baleares che, come visto in precedenza, hanno poche abitazioni connesse ad Internet ma queste sono per lo più a banda larga. La maggior percentuale di connessioni molto veloci, ovvero con banda superiore ai 2Mbps, si ha in Vasternorrland e nelle Islas Baleares. Rispetto al 2003 si evidenzia in Emilia-Romagna un aumento considerevole delle connessioni a banda larga, soprattutto di quelle ADLS (fig. 4).

La possibilità di accesso ad Internet via cellulare vede le

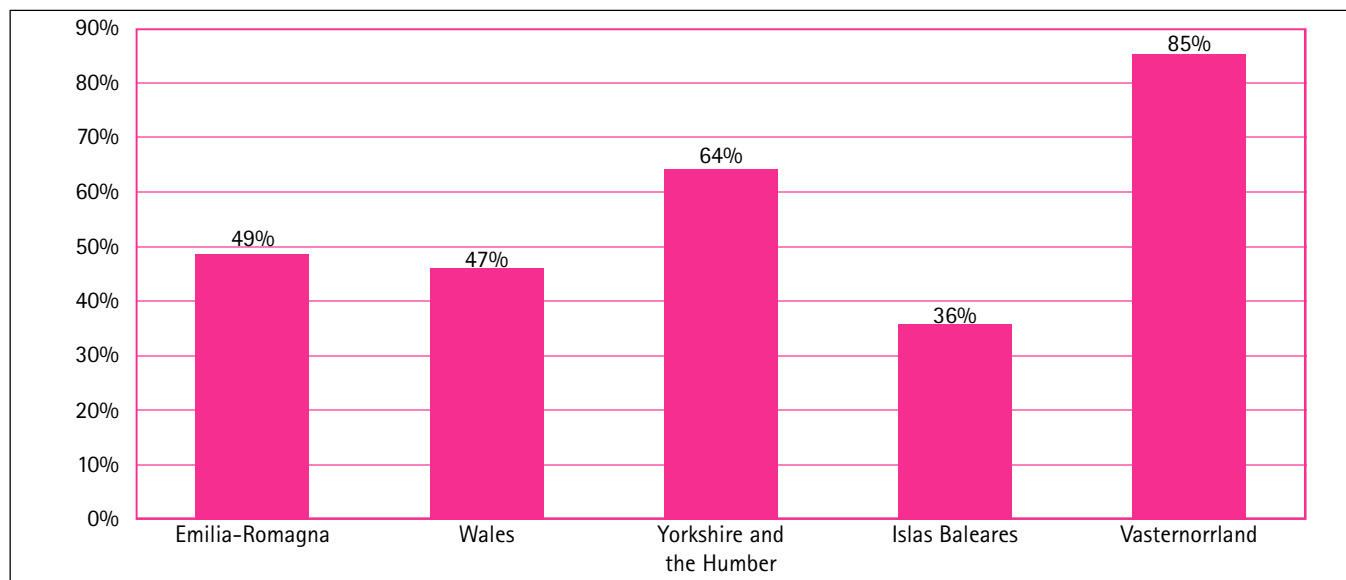


Figura 2 - Case con accesso a Internet

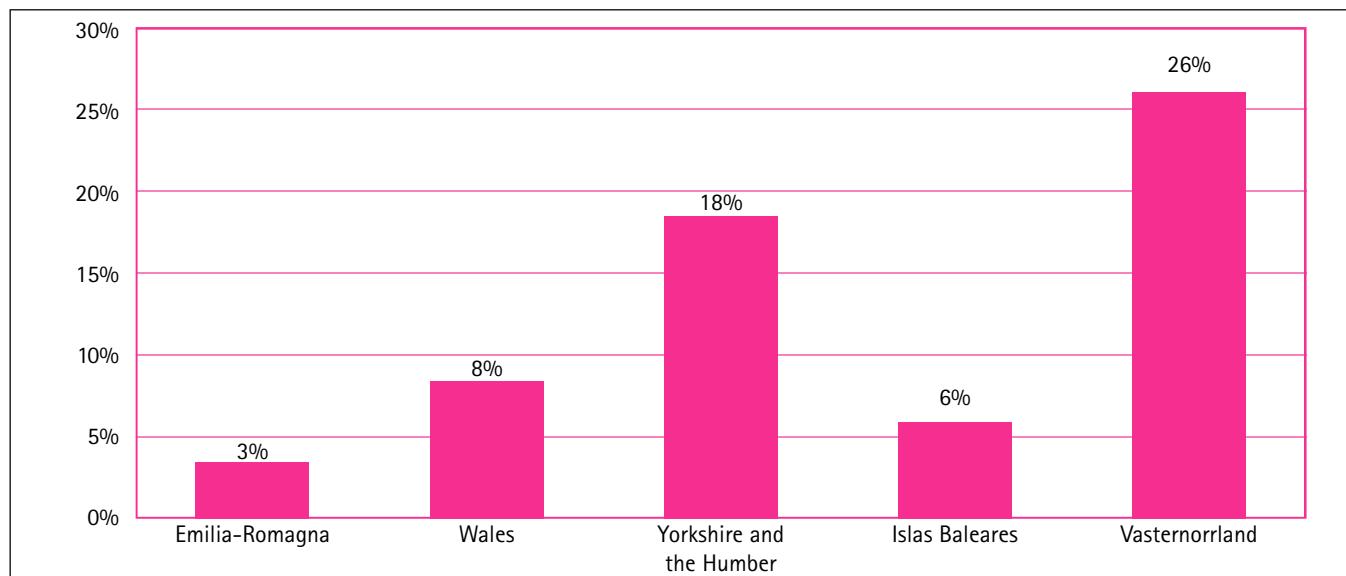


Figura 3 - Famiglie senza Internet a casa che pensano di connettersi entro il prossimo anno

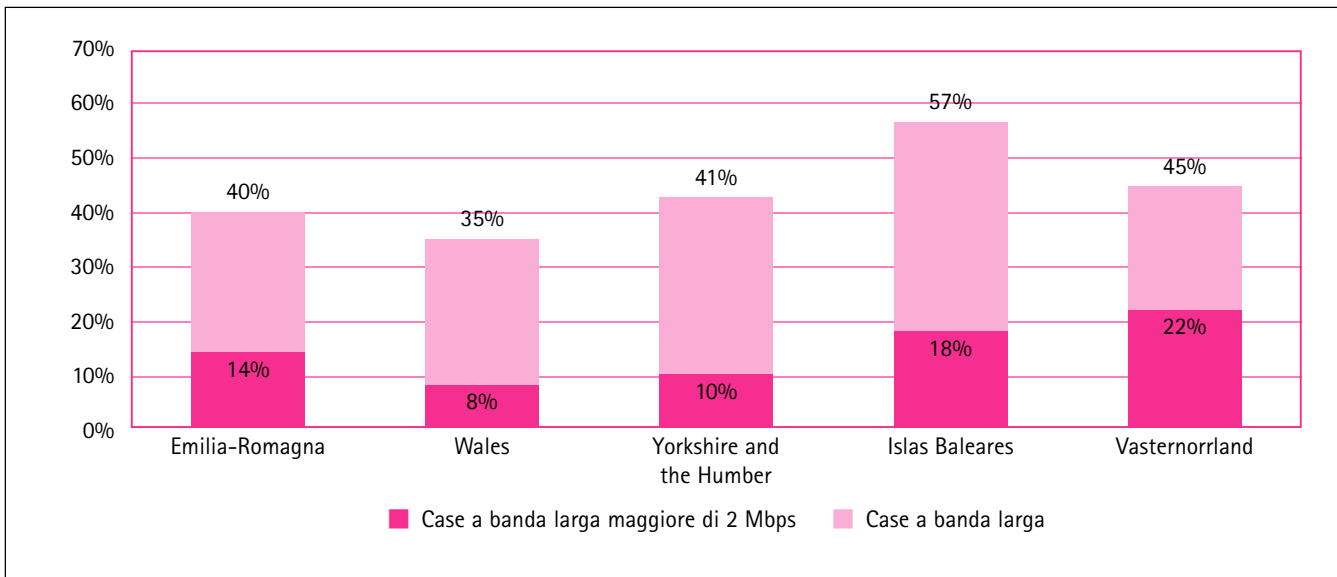


Figura 4 – Case con banda larga sul totale di case connesse

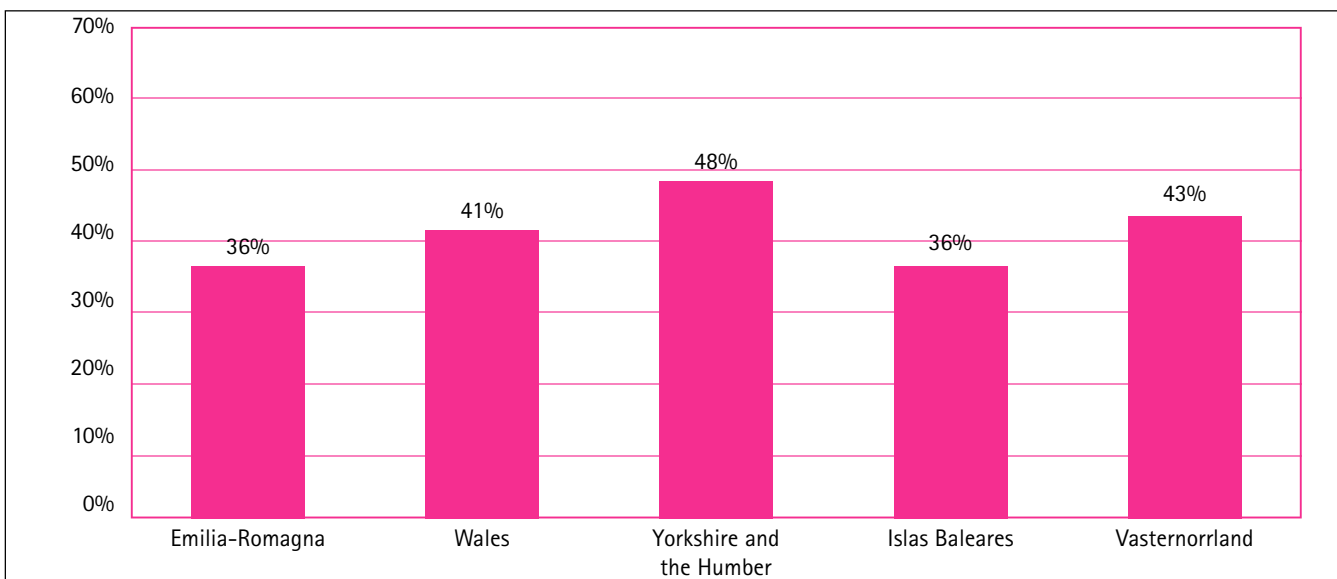


Figura 5 – Possesso di un telefono cellulare che permetta la connessione a Internet

regioni prese in considerazione più o meno agli stessi livelli. Sebbene sia noto che nel contesto europeo l'Italia abbia uno dei più alti tassi di penetrazione del telefono cellulare, almeno in Emilia-Romagna non è molto diffuso l'utilizzo di cellulari che rendano possibile l'accesso ad Internet (Fig. 5).



3. UTENTI INTERNET



La percentuale di intervistati che si autodichiara utente Internet è piuttosto bassa in Emilia-Romagna se confrontata con le altre regioni europee con cui possiamo compararci. Anche l'utilizzo di Internet va di pari passo con la penetrazione della connessione nelle abitazioni.

Gli utenti Internet raggiungono la quasi totalità della popolazione in Vasternorrland e sono intorno al 60% nelle due regioni del Regno Unito. La frazione di utilizzatori abituali della rete è invece sensibilmente inferiore alla metà della popolazione in Emilia-Romagna (40%) e nelle Islas Baleares (35%). Il Wales e l'Emilia-Romagna sono le regioni in cui la differenza tra percentuale di case connesse e percentuale di utenti Internet è maggiore: tuttavia in Wales sono di più gli utenti Internet che le case connesse mentre in Emilia-Romagna la situazione è quella opposta. L'evidenza del Wales è spiegabile con l'alta percentuale di utenti Internet che si collega da luoghi alternativi all'abitazione (posto di lavoro, luogo pubblico come una biblioteca o un Internet café, casa di amici), e per contro dalla bassa, rispetto alle altre regioni, percentuale di utenti che si collega da casa. Gli utenti che si collegano da luoghi alternativi

all'abitazione sono molti anche in Vasternorrland, segnalando un uso piuttosto intensivo di Internet, che si concretizza anche durante la giornata lavorativa o di studio, o comunque, in generale, anche durante i momenti in cui non si è nella propria abitazione. L'utilizzo fuori casa di Internet è invece molto simile in Emilia-Romagna, Yorkshire and the Humber e nelle Islas Baleares. Quindi in Emilia-Romagna una parte degli individui intervistati non si definisce un utente regolare di Internet, pur essendo presente nella propria abitazione una connessione, probabilmente utilizzata da un altro componente della famiglia. Questo vuol dire che, pur avendo una possibilità di connessione comodamente accessibile, qualche componente della famiglia sceglie comunque di non essere utente della rete. Viene così in un certo senso completata l'osservazione precedente: la scarsa quota di utenti Internet nella nostra regione non è, almeno in alcuni casi, soltanto un problema di possibilità di accesso, ma incide forse anche in questo caso il fattore disinteresse o la percezione di mancanza delle capacità necessarie per l'utilizzo. (Figura 6)

Residuale, solo l'1%, è in Emilia-Romagna la percentuale di utenti che si collega abitualmente da un PIAP, cioè da un punto di accesso pubblico, come una biblioteca o un centro sociale; comunque solo poco più alta è anche in Yorkshire and the Humber e nelle Islas Baleares (2%), e in Wales, (5%). Sono invece ben il 15% gli utenti che utilizzano i PIAP in Vasternorrland sottolineando ancora una volta che in questa regione Internet integra la vita quotidiana di buona parte degli abitanti. Da un altro punto di vista la situazione emersa in Vasternorrland dimostra che più sono i cittadini che possono contare su una connessione Internet nella propria abitazione più saranno gli utenti abituali della rete, i quali, proprio perché abituali, matureranno la necessità di un utilizzo anche al di fuori dell'abitazione.

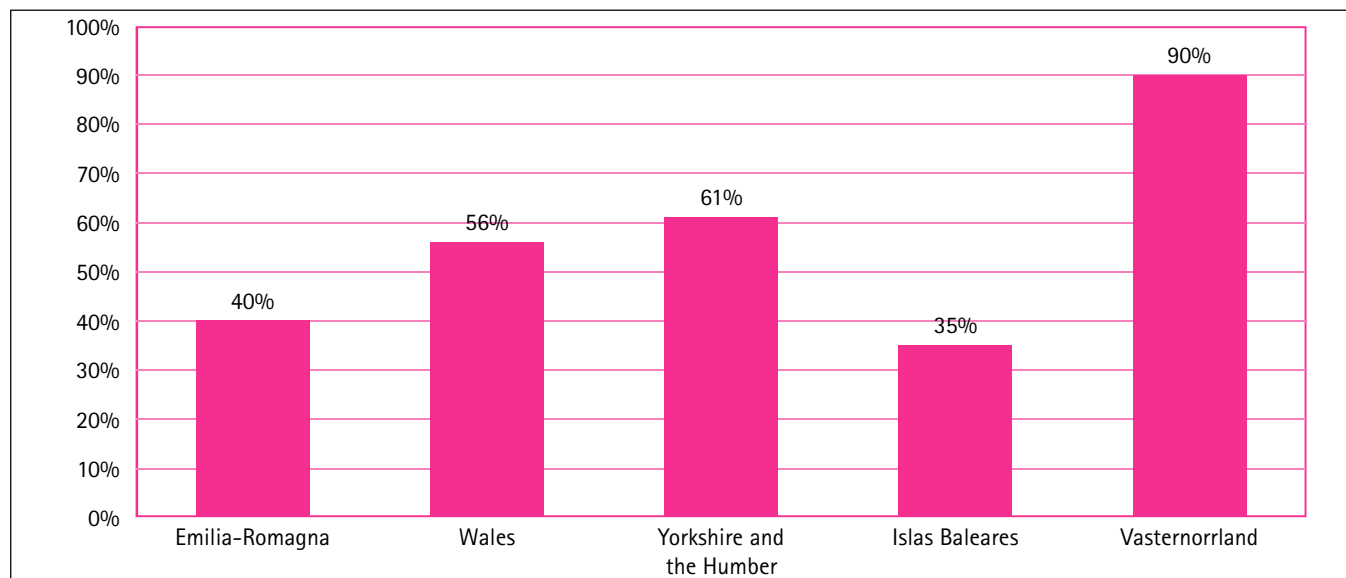


Figura 6 - Utenti Internet

In altre parole, come già dimostrato da altre indagini², i PIAP non sono sostitutivi dell'accesso da casa, né l'aumento degli accessi da casa renderà inutilizzati i PIAP, che consentono l'accesso a chi non lo possiede presso la propria abitazione o sul luogo di lavoro, rappresentando un'utile alternativa di accesso su cui fare affidamento quando non si è in casa.

La Tabella 1 evidenzia le differenze nella percentuale di utenti Internet in Emilia-Romagna per diversi segmenti socio-demografici-economici della popolazione e permette di valutare la consistenza del *digital divide* nei gruppi a rischio di esclusione digitale.

Il *divide* superiore si ha considerando il titolo di studio: infatti la differenza, in proporzione, di utenti Internet è molto alta tra i due livelli elevati di istruzione e i due più bassi. Il fattore legato all'età emerge in maniera particolarmente consistente considerando solo il gruppo degli ultrasessantacinquenni, in quanto anche il segmento di popolazione compreso tra i 45 e i 64 anni si connette ad Internet in misura solo leggermente inferiore alla media; è opportuno sottolineare l'alta percentuale di utenti Internet nella fascia d'età dei giovani (meno di 25 anni). Se si esamina il gruppo di coloro che non hanno grandi disponibilità economiche, meno di 800 euro, si nota che la probabilità che questi siano utenti Internet è inferiore di circa la metà rispetto a quella dell'intera popolazione. Il genere è la variabile che ha il minor impatto sull'utilizzo di Internet anche se questo è ancora considerevole.

Osservando le percentuali di utenti e non in funzione della professione svolta, si nota una forte presenza relativa di studenti (questo dato ovviamente concorda con

² Provincia di Modena-ERVET, 2004, "ACCESSO PUNTO MO: La diffusione e l'uso dei punti di accesso pubblico ad Internet in provincia di Modena".

Tabella 1 – *Digital divide* in Emilia-Romagna

| | Gruppo socio-demografico-economico | Percentuale di utenti Internet: valore medio 40% |
|-------------------------------------|------------------------------------|---|
| <i>Digital divide</i> di genere | Uomini | 49% |
| | Donne | 32% |
| <i>Digital divide</i> di età | Tra i 16 e i 24 anni | 84% |
| | Tra i 25 e i 44 anni | 59% |
| | Tra i 45 e i 64 anni | 37% |
| | Oltre i 65 anni | 4% |
| <i>Digital divide</i> di istruzione | Licenza elementare | 2% |
| | Licenza media | 26% |
| | Diploma | 59% |
| | Laurea | 69% |
| <i>Digital divide</i> di reddito | Meno di 800 euro mensili | 21% |
| | Tra 800 e 1300 euro mensili | 48% |
| | Più di 1300 euro mensili | 63% |

la crescente presenza di utenti giovani), dirigenti ma anche di liberi professionisti, impiegati e insegnanti. Superiori alla media sono anche le percentuali di disoccupati e lavoratori occasionali che vedono probabilmente nella rete uno strumento utile per migliorare la propria condizione lavorativa; inferiore alla media è invece la percentuale di utenti Internet tra gli operai. Molto

pochi sono in proporzione i pensionati e le casalinghe che utilizzano Internet.

Dalla Tabella 2 emerge come gli utenti Internet ricorrono anche ad altri mezzi di informazione in maniera superiore alla media. Essi sono inoltre molto più propensi ad utilizzare altri strumenti tecnologici. Infine la percentuale di utenti che pratica sport, frequenta associa-

Tabella 2 – Utenti e non utenti Internet per abitudini e stili di vita in Emilia-Romagna

| | Utente Internet | Non utente Internet |
|--|-----------------|---------------------|
| Legge abitualmente il giornale | 48% | 52% |
| Legge spesso libri | 52% | 48% |
| Legge riviste settimanali o mensili | 50% | 50% |
| Frequenta associazioni politiche o culturali | 55% | 45% |
| Pratica regolarmente sport | 60% | 40% |
| Possiede un lettore DVD | 60% | 40% |
| Possiede un computer fisso | 66% | 34% |
| Possiede un computer portatile | 74% | 26% |
| Possiede un cellulare | 48% | 52% |
| Possiede un cellulare per accedere ad Internet | 71% | 29% |
| Tutti gli intervistati | 40% | 60% |

zioni, coltiva interessi culturali è superiore alla percentuale di utenti rilevabile nell'intero campione.

Per quanto riguarda frequenza ed intensità d'uso di Internet dei soli individui che si sono autodichiarati utenti del Web non si notano differenze sostanziali tra regioni (Fig. 7).

Gli utenti che utilizzano Internet più di frequente sono quelli delle Islas Baleares con la percentuale più alta di utenti che si collegano tutti i giorni e per contro la percentuale inferiore di utenti che si collegano una sola volta alla settimana o più raramente. Questo indica che nelle Islas Baleares gli utenti Internet sono in proporzione pochi ma che questi lo utilizzano spesso, per circa il 90% più volte alla settimana. L'utilizzo settimanale è circa lo stesso in Vasternorrland ed Emilia-Romagna, ma a questa frazione di utenti in Vasternorrland contribuiscono in misura maggiore gli utenti giornalieri. Leggermente più bassa è invece la percentuale di utenti che si collegano più volte alla settimana nelle due regioni del Regno Unito: in particolare sono solo meno di un quarto gli utenti giornalieri in Wales. Da notare infine che, in aggregato, gli utenti Internet con frequenza giornaliera nelle regioni che hanno partecipato al progetto sono circa la metà degli utenti totali, segnalando in generale che chi utilizza Internet lo fa molto frequentemente.

Frequenza di utilizzo e intensità di utilizzo di Internet da parte degli utenti offrono due descrizioni del fenomeno a livello europeo che si rispecchiano a vicenda. Infatti la situazione appena descritta per la frequenza d'uso può essere in generale riproposta per intensità d'uso, misurata in ore settimanali. La frazione maggiore di utenti che utilizza Internet almeno sei ore alla settimana si ha ancora nelle Islas Baleares, pari a poco meno della metà degli utenti totali. Poco più bassa è questa stessa percentuale in Vasternorrland e in Wales; il risultato del Wales si differenzia in parte da quello delle altre regio-

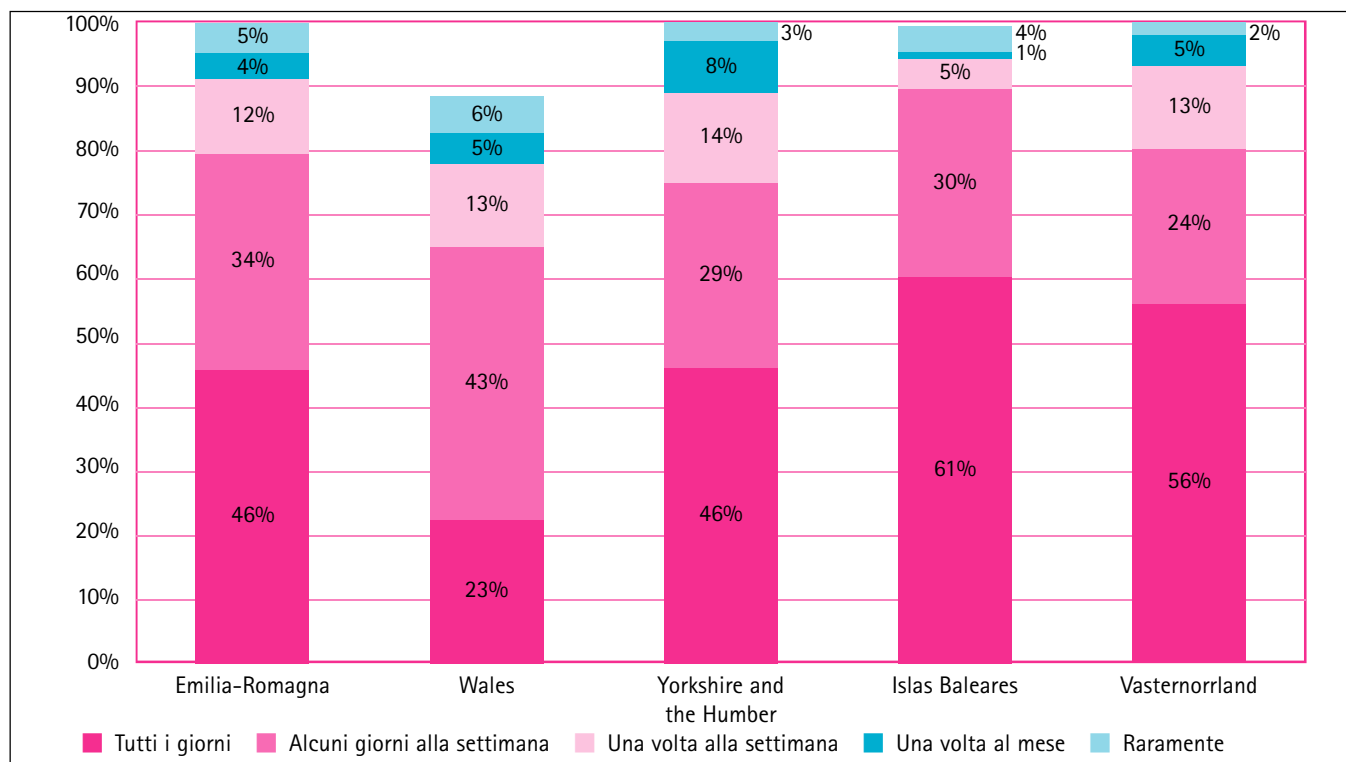


Figura 7 - Frequenza di utilizzo di Internet

ni in quanto a fronte di meno utenti giornalieri presenta la maggior quota di utenti che si collegano per più di dieci ore settimanali, evidenziando così singoli collegamenti in media più prolungati. La percentuale di utenti che si connettono per più di cinque ore settimanali è ancora inferiore in Emilia-Romagna e in Yorkshire and the Humber, regioni in cui si attesta attorno al 30%.

Un confronto incrociato tra frequenza ed intensità d'uso ci permette di concludere che, in quasi tutte le regioni, una frazione non trascurabile di utenti, più o meno costante in Emilia-Romagna, Yorkshire and the Humber, Islas Baleares e Vasternorrland, pur collegandosi tutti i giorni non riesce a raggiungere la quota settimanale di al-

meno sei ore di utilizzo. Questo indica singoli collegamenti abbastanza brevi, probabilmente finalizzati ad attività più che altro abituali (come per esempio l'utilizzo della posta elettronica). Da una lettura integrata degli indicatori di frequenza e di intensità di utilizzo si nota che chi utilizza il Web lo fa molto frequentemente, anche se per intervalli di tempo limitati visto che circa due terzi degli utenti trascorre su Internet meno di sei ore alla settimana: si tratta quindi di un uso quotidiano ma non intensivo. Rispetto al 2003 si rileva nella nostra regione un aumento degli utenti che si collegano tutti i giorni e di quelli che si collegano per più di sei ore settimanali (Fig. 8).

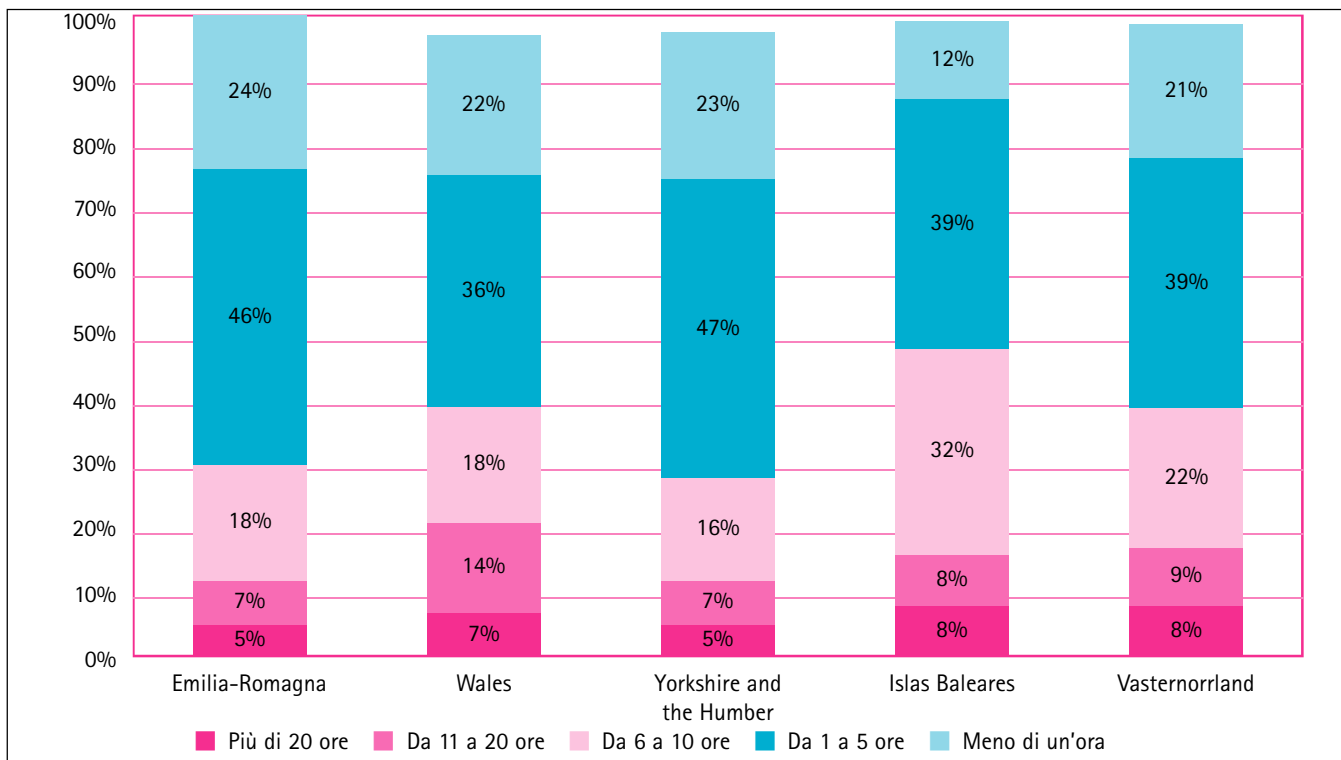


Figura 8 – Intensità di utilizzo di Internet alla settimana

4. MOTIVAZIONI DI UTILIZZO DI INTERNET

L'UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA

La percentuale di utenti Internet che usa regolarmente le *e-mail* sembra essere piuttosto alta in Emilia-Romagna: solo nelle Islas Baleares questa percentuale è maggiore. Sebbene Islas Baleares ed Emilia-Romagna siano le due regioni con una frazione di utilizzatori abituali di Internet inferiore alle altre, la stragrande maggioranza degli internauti di queste regioni considerano quello della posta elettronica come momento usuale dell'accesso. Per contro in Vasternorrland, Yorkshire and the Humber e Wales circa il 30% degli utenti Internet non ha nell'uso delle *e-mail* un motivo abituale di accesso ad Internet. Infine la gestione della posta elettronica si delinea come la principale motivazione di accesso alla rete per tutte le regioni prese in considerazione: tuttavia per Emilia-Romagna e Islas Baleares è largamente la principale (Fig. 9).

L'UTILIZZO DEI SERVIZI VIA WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Dall'analisi delle motivazioni di utilizzo del Web a livello europeo emerge un profilo utente abbastanza chiaro per la regione Emilia-Romagna. Gli emiliano-romagnoli si dimostrano molto interessati ai servizi informativi sul

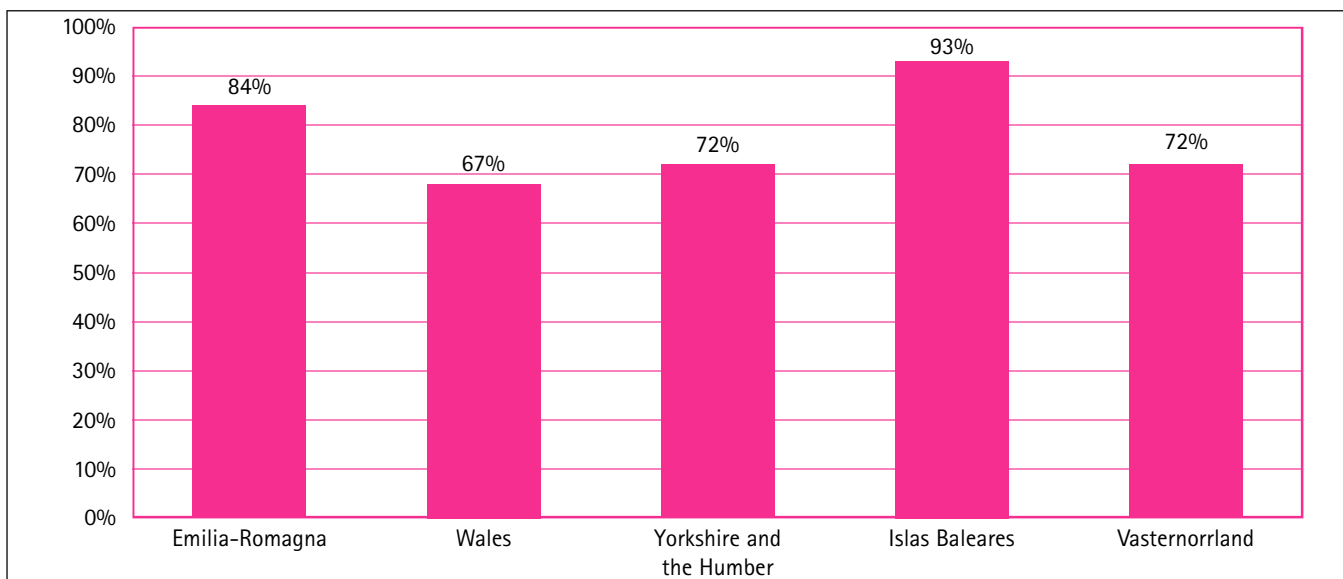


Figura 9 – Utenti Internet che usano regolarmente le e-mail

Web, l'uso dei quali è, in proporzione, in linea con le altre regioni o superiore, ma, allo stesso tempo, ancora molto limitato è l'utilizzo dei servizi transattivi, sia che questi siano erogati da soggetti privati, sia che siano resi disponibili dalle Pubbliche Amministrazioni.

Questa situazione generale, che conferma le analisi del 2003, è rappresentata efficacemente dall'utilizzo dei servizi di e-government offerti dalle Pubbliche Amministrazioni Locali. Infatti il 39% degli utenti Internet in Emilia-Romagna ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione per reperire informazioni o scaricare moduli, mentre solamente il 3% ha inoltrato moduli compilati o ha effettuato pagamenti (Fig. 10). La percentuale degli utenti che ha utilizzato un servizio informativo di e-government è la più alta tra le regioni europee con le quali ci confrontiamo, anche se si osserva un sostanziale livellamento, eccezion fatta per il Wales. L'uso transattivo della rete è invece nella nostra regione

ancora scarso, soprattutto se confrontato con il Vasternorrland, in cui quasi un quarto degli utenti Internet ha inoltrato moduli o effettuato pagamenti, ma anche con le due regioni del Regno Unito, in cui questa percentuale è circa un decimo. Da evidenziare che lo scarso utilizzo dell'e-government transattivo si contrappone al forte aumento dell'offerta di servizi interattivi da parte delle Pubbliche Amministrazioni locali (Regione, Province, Comuni, ASL) emerso dall'analisi dei siti Web delle Pubbliche Amministrazioni locali presentata nel primo rapporto 2005 di questa collana sul benchmarking della Società dell'Informazione a cura della Regione Emilia-Romagna.

Per quanto riguarda l'utilizzo dell'e-government la situazione delle Islas Baleares è molto simile a quella dell'Emilia-Romagna.

L'utilizzo degli specifici servizi erogati via Internet dalla Pubblica Amministrazione è in Emilia-Romagna ancora

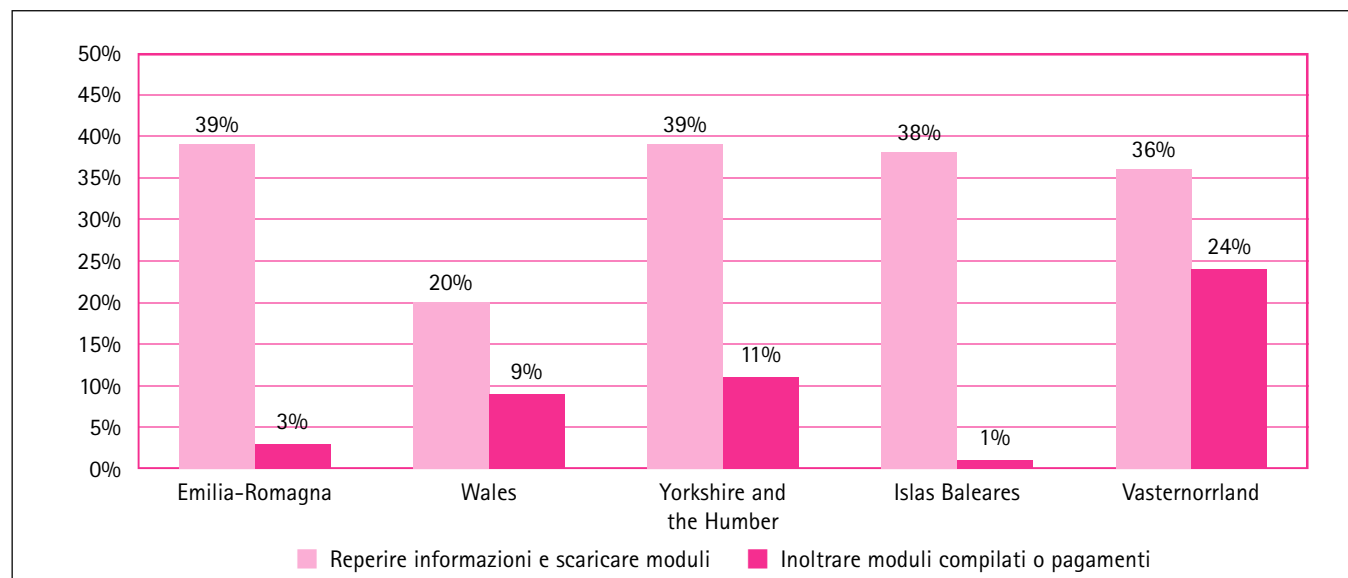


Figura 10 – Uso dei servizi via Web della P.A. da parte degli utenti Internet

piuttosto ridotto in quanto la percentuale di utilizzo, limitatamente ai soli rispondenti che hanno visitato il sito della Pubblica Amministrazione, è rilevante solo per i servizi di ricerca lavoro e prenotazione del prestito libri nelle biblioteche, e in misura minore per quelli che consentono l'iscrizione all'università o a corsi di formazione del fondo sociale europeo. Questi quattro servizi sono i più diffusi e consolidati dal punto di vista dell'offerta e appartengono tutti all'area formazione-lavoro (Tab. 3). Questi dati non si discostano significativamente da quelli del 2003. A fronte di una crescita significativa del servizio prenotazione visite mediche, iscrizione all'asilo nido e soprattutto dell'ulteriore sviluppo dei servizi di pagamento ICI, non cresce l'utilizzo. Sembra quindi che gli sforzi delle Pubbliche Amministrazioni in materia di *e-government* non abbiano avuto un impatto rilevante sulla vita dei cittadini. Basti pensare che la regione Emilia-Romagna, fra le regioni che hanno partecipato al progetto UNDERSTAND, ha la più alta offerta di servizi

Tabella 3 – Utilizzo degli specifici servizi di *e-government* da parte dei cittadini emiliano-romagnoli

| Servizio | % di utenti (sugli utenti dell' <i>e-government</i>) |
|--|---|
| Servizio ricerca lavoro | 23,92% |
| Prenotazione prestiti libri presso biblioteche | 13,58% |
| Iscrizione università | 9,45% |
| Iscrizione corsi di formazione del fondo sociale europeo | 6,86% |
| Accertamento e pagamento tassa rifiuti | 4,46% |
| Visure catastali | 4,40% |
| Accertamento e pagamento ICI | 3,87% |
| Prenotazione visite e analisi mediche | 3,73% |
| Pagamento contravvenzioni | 2,39% |
| Iscrizione a scuola materna | 1,93% |
| Rilascio concessione edilizia | 1,85% |
| Rilascio o rinnovo carta di identità | 1,62% |
| Cambio di residenza | 1,29% |
| Scelta del medico di famiglia | 0,00% |

di pagamento su Internet erogati dalle Pubbliche Amministrazioni, e la più bassa percentuale di utenti Internet che effettuano pagamenti *on line* alla Pubblica Amministrazione.

Attraverso un'analisi della percentuale degli utenti Internet che hanno visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione, condizionatamente alle modalità di alcune variabili descrittive o concettualmente associate alla variabile di interesse, è possibile delineare un profilo dell'utente dell'*e-government* in Emilia-Romagna.

Schematicamente si rileva che:

- le donne sono più propense a visitare il sito della Pubblica Amministrazione locale: il 50% delle donne utenti Internet ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione locale contro solo il 34% degli uomini;
- gli utenti Internet imprenditori, operai, casalinghe e studenti sono meno propensi a visitare il sito Web della P.A., mentre questa predisposizione è più elevata tra gli utenti Internet dirigenti, liberi professionisti, insegnanti, impiegati, pensionati;
- l'uso cresce con il livello di istruzione: la percentuale degli utenti Internet che ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione è del 25% tra gli intervistati con licenza elementare o media, sale al 43% tra i diplomati e al 55% tra i laureati; nessun intervistato con licenza elementare o media ha inoltrato moduli o effettuato pagamenti;
- la percentuale di utenti Internet che ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione non varia sensibilmente a seconda della dimensione del Comuni di residenza dell'intervistato: tale percentuale è del 44% per chi vive in una città con più di 100.000 abitanti, 40% per chi vive in un centro urbano con più di 1.000 abitanti, 36% per chi vive in un centro con meno di 1.000 abitanti;

- l'uso molto frequente di Internet porta ad una maggiore propensione a visitare il sito Web della Pubblica Amministrazione ma solamente a livello informativo: il 54% di chi si collega ad Internet tutti i giorni ha visitato il sito della Pubblica Amministrazione, contro il 32% che si collega con frequenza non giornaliera; discorso analogo può essere effettuato per quanto riguarda l'intensità di utilizzo: il 21% di chi si collega meno di un'ora alla settimana ha visitato il sito della Pubblica Amministrazione contro il 48% di chi si collega almeno un'ora alla settimana;
- la possibilità di una connessione presso la propria abitazione, anche se questa è a banda larga, non rende l'utente Internet più propenso ad usare i servizi di *e-government*, né in senso informativo né transattivo;
- la possibilità di connessione presso il luogo di lavoro rende l'utente più propenso ad usare i servizi di *e-government* sia in senso informativo che transattivo: il 60% di chi si connette abitualmente dal lavoro ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione;
- gli utenti Internet che cercano *on line* informazioni relative alla salute hanno una propensione maggiore ad utilizzare i servizi di *e-government* informativi ma non quelli transattivi: il 55% degli utenti Internet che cercato *on line* informazioni relative alla salute ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione.

Per restare ai servizi di *e-government*, la percentuale di cittadini che si dichiarano soddisfatti dal sito Web della Pubblica Amministrazione Locale si attesta a livelli molto alti in tutte le regioni prese in esame, in quanto sempre superiore all'80%. In particolare, in Emilia-Romagna il 91% di chi ha visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione Locale si ritiene soddisfatto da questo; solo nello Yorkshire and the Humber tale percentuale è

superiore. Inferiore di circa dieci punti percentuali rispetto a quella dell'Emilia-Romagna è invece la quota di utenti soddisfatti in Wales e nelle Islas Baleares. In definitiva i pochi utenti Web che visitano il sito della Pubblica Amministrazione sono quasi tutti soddisfatti e quelli che utilizzano anche i servizi transattivi sono tutti soddisfatti. Il risultato è in linea con quello rilevato nel corso dell'indagine "TopOfTheWeb" (www.topoftheweb.net), condotta a livello europeo e inerente l'uso e la qualità dei servizi pubblici *on line*: la percentuale di cittadini non soddisfatti del servizio *on line* risultava infatti circa del 10% sia nel 2003 che nel 2004.

In Emilia-Romagna tra gli utenti Internet che non hanno visitato il sito Web della Pubblica Amministrazione, la maggior parte, il 78%, indica come motivazione principale il non interesse per tale tipo di contatto, forse perché, per le proprie esigenze, non lo ritiene più vantaggioso del contatto tradizionale; in questo senso potrebbe incidere anche un fattore legato all'abitudine o in generale alla mancanza di consapevolezza delle effettive caratteristiche del servizio. Il 21% non è invece a conoscenza dell'esistenza della possibilità di contattare la Pubblica Amministrazione via Internet. Soprattutto su questo problema è opportuno che le Pubbliche Amministrazioni intervengano con iniziative specifiche di comunicazione che evidenzino i punti di forza dei servizi di *e-government*, ormai largamente offerti dalle Pubbliche Amministrazioni della nostra regione, come dimostra il primo rapporto 2005 sul *benchmarking* della Società dell'Informazione curato dalla Regione Emilia-Romagna. Le percezioni di assenza di sicurezza e di complessità dei servizi a distanza non sono segnalate come motivi determinanti della mancata visita del sito della Pubblica Amministrazione. A livello europeo l'andamento delle frequenze dei motivi della mancata visita rispecchia in larga parte quello evidenziato per la nostra regione. Lo

scarso interesse per il contatto via Internet è infatti il principale motivo della mancata visita in tutte le regioni con cui possiamo confrontarci, eccezion fatta per le Islas Baleares in cui è molto alta la percentuale di utenti che non sono a conoscenza della possibilità di questo tipo di contatto. Un'ulteriore differenza si rileva in Vasternorrland dove il secondo motivo segnalato è stranamente la mancanza di fiducia nei servizi a distanza della Pubblica Amministrazione, forse perché gli utenti di questa regione prevedono come essenziale, e del resto si evince dai commenti precedenti, anche un utilizzo transattivo di questi in misura maggiore di quello delle altre regioni.

Infine è stato chiesto a tutti gli intervistati emiliano-romagnoli, utenti Internet e non, di esprimersi sull'utilità generale dei servizi *on line* della Pubblica Amministrazione. Risulta chiaro come gli intervistati considerino utili i servizi a distanza implementati dalle Pubbliche Amministrazioni; tuttavia le risposte fornite permettono di intuire che gli utenti della Pubblica Amministrazione manterranno comunque un legame con l'ufficio fisico, visto che non pensano che i servizi *on line* possano sostituire quelli tradizionali. Il messaggio lanciato dagli intervistati insiste dunque sulla importanza dell'efficienza dell'ufficio fisico, il cui buon funzionamento è prioritario per un utilizzo efficace e vantaggioso dei servizi *on line*. Solo il 16% degli intervistati ritiene poco utili i servizi a distanza della Pubblica Amministrazione. Questa percentuale non è così elevata se si considera che questa domanda è stata posta anche ai non utenti Internet. Si può allora ipotizzare che i servizi a distanza della Pubblica Amministrazione possano accrescere l'utilità percepita della rete in generale e, in un certo senso, arricchire di un valore aggiuntivo lo strumento Internet (Fig. 11).

Soffermandosi sull'utilità percepita di ciascun servizio a

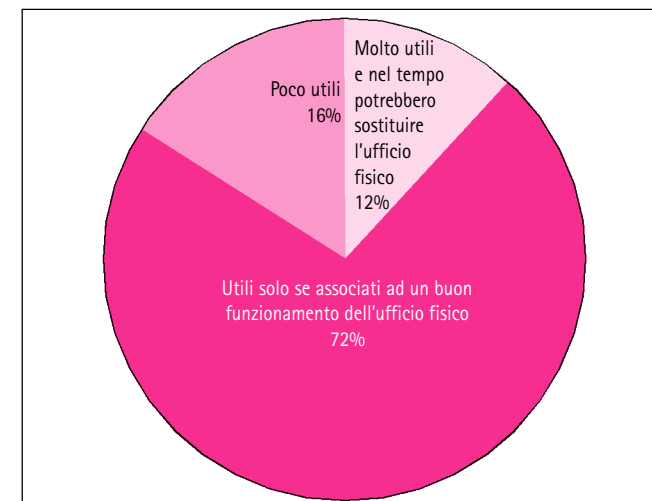


Figura 11 – Utilità dei servizi a distanza della Pubblica Amministrazione

distanza messo a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni si nota come quello ritenuto mediamente più utile riguarda la possibilità di reperire informazioni riguardanti la città seguito dai servizi che consentono di svolgere pratiche amministrative e ottenere informazioni a riguardo. I servizi a cui sono stati attribuiti punteggi di utilità minori (anche se bisogna sottolineare che per tutti si sono registrati valori medi superiori alla sufficienza) sono quelli che implicitamente presuppongono una superiore partecipazione dell'utente riguardo i temi pubblici e quindi più vicini al concetto di *e-democracy*. A questi va aggiunta la possibilità di implementare strumenti per effettuare pagamenti alle Pubbliche Amministrazioni. Questi risultati confermano quelli del 2003 e sono del tutto coerenti con le osservazioni emerse in precedenza in riferimento all'effettivo utilizzo, informativo e non transattivo, dei servizi di *e-government*. Infine, disaggregando il dato tra utenti e non utenti, i voti di utilità sono in media più alti per chi naviga già in rete (Fig. 12).

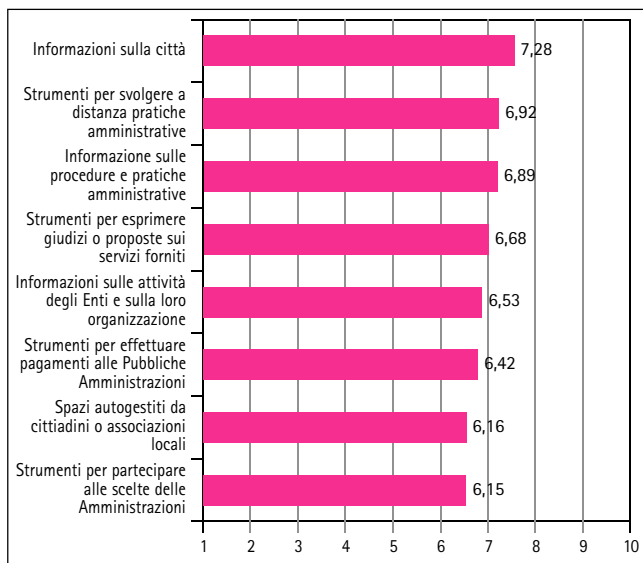


Figura 12 – Utilità percepita sui servizi a distanza della Pubblica Amministrazione (voti da 1 a 10)

L'UTILIZZO DI ALTRI SERVIZI PUBBLICI LOCALI VIA INTERNET

In Emilia-Romagna, come già sottolineato, molto diffuse rispetto alle altre regioni europee sono, in proporzione, le motivazioni di accesso che comportano un utilizzo del Web come strumento per reperire informazioni di vario genere. Contemporaneamente emerge un delineato coinvolgimento dei cittadini emiliano-romagnoli per gli aspetti della vita inerenti alla dimensione locale ma fruibili via Internet.

In primo luogo gli emiliano-romagnoli dimostrano un grande interesse nella ricerca sul Web di informazioni a carattere locale, ovvero riguardanti in generale la propria regione o più in particolare gli specifici servizi locali (ad esempio indirizzi ed orari di apertura).

L'alta percentuale di utenti Internet che hanno cercato sul Web informazioni relative al traffico è spiegabile

dalla concomitanza di due fattori: da un lato l'estrema attualità del tema del persistente inquinamento atmosferico nelle città, dovuto anche all'intenso traffico, che ha portato molte amministrazioni comunali a limitare l'utilizzo delle automobili in determinati giorni e orari, dall'altro proprio la conseguente pubblicazione sulle pagine Web del sito dei vari Comuni delle modalità dei blocchi del traffico. Nella media è invece la percentuale

di navigatori che usa Internet per cercare lavoro, sia su siti pubblici che privati (Tab. 4).

I siti Web delle organizzazioni locali (politiche, civiche o di volontariato) sono visitati da circa il 23% degli utenti Internet emiliano-romagnoli; questa percentuale è inferiore sia nel Vasternorrland (15%) che nel Wales (8%).

La Figura 13 mostra che maggiore di un terzo è anche la

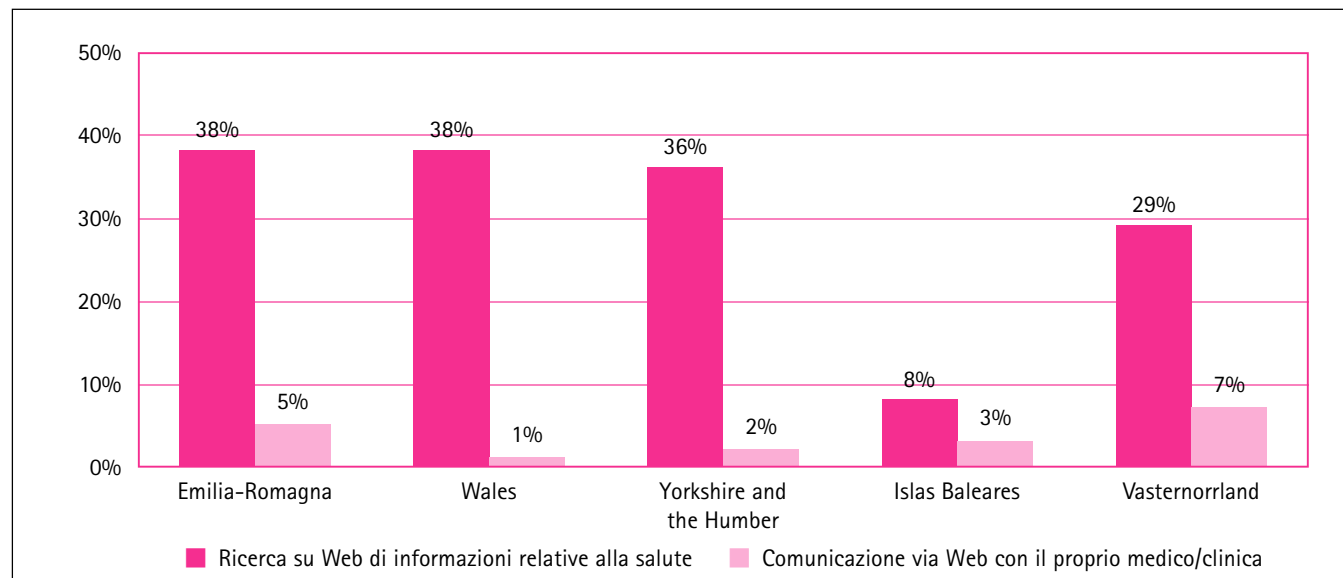


Figura 13 – Uso dei servizi *on line* relativi alla salute da parte degli utenti Internet

Tabella 4 – Utilizzo dei servizi locali via Web

| % di navigatori che hanno usato Internet per: | Emilia-Romagna | Wales | Yorkshire and the Humber | Islas Baleares | Vasternorrland |
|--|----------------|-------|--------------------------|----------------|----------------|
| Ricerca di notizie di carattere locale | 62% | 29% | n.d. | n.d. | 39% |
| Ricerca di informazioni pratiche sui servizi locali (orari, indirizzi) | 66% | 26% | 62% | n.d. | 69% |
| Ricerca di informazioni relative al traffico | 38% | 27% | n.d. | 25% | 24% |
| Ricerca lavoro | 26% | 31% | 40% | 28% | 20% |

percentuale degli utenti Internet che ha cercato sul Web informazioni relative alla salute. Ancora una volta il valore dell'Emilia-Romagna è superiore a quello delle altre regioni con le quali possiamo confrontarci. Bassa ma in linea con quella delle altre regioni è invece la percentuale di utenti Internet che hanno usato il Web per comunicare con il proprio medico, una clinica o un ospedale negli ultimi dodici mesi.

Congiuntamente, i risultati relativi al tema della salute permettono di concludere che l'utenza potenziale dei servizi sanitari su Internet esiste ma che questi sono ancora poco usati anche perché l'offerta non ha ancora raggiunto livelli simili agli altri servizi pubblici: i servizi sanitari *on line* sono ancora di tipo essenzialmente informativo e non interattivo e solo il distretto ASL di Bologna consente la prenotazione di alcune visite ed analisi specialistiche via Web.

L'uso diffuso, tra i cittadini emiliano-romagnoli, del Web a fini informativi legati alla dimensione locale e quindi, per estensione, connessi alle attività delle Pubbliche Amministrazioni Locali, costituisce un aspetto rilevante di cui necessariamente le Pubbliche Amministrazioni Locali stesse devono tenere conto.

ACQUISTI ON LINE E ON LINE BANKING

Come detto, in Emilia-Romagna, ad un elevato utilizzo del Web a fini informativi si contrappone un limitato utilizzo a fini transattivi.

Tale profilo, che conferma le analisi del 2003, emerge non solo all'interno della regione nell'ampia differenza fra il numero di utenti che cercano informazioni e quelli che effettuano acquisti, come è lecito attendersi, ma anche rispetto alle altre regioni europee, nel senso che la percentuale di utenti Internet che cercano informazioni è superiore o in linea alla media europea mentre quella degli utenti che comprano *on line* o inoltrano

moduli compilati è sensibilmente inferiore a quella delle altre regioni. Queste osservazioni verranno confermate attraverso l'analisi degli aspetti relativi all'*e-commerce* e all'*home banking*.

Per quanto riguarda l'*e-commerce*, la percentuale di utenti Internet che in Emilia-Romagna ha ordinato prodotti o servizi via Web è nettamente inferiore a quella rilevata nelle due regioni del Regno Unito e in Vasternorrland. Tale percentuale è invece molto bassa nelle Islas Baleares (Fig. 14).

In Emilia-Romagna solo il 15% degli utenti Internet ha effettuato pagamenti *on line*: si può quindi supporre che una quota consistente di coloro che ordinano via Web beni o servizi preferisce comunque effettuare il pagamento secondo modalità alternative, probabilmente a causa di una persistente diffidenza a fornire *on line* dati personali ed estremi bancari.

Soffermandosi sulla tipologia di acquisto *on line* che dalla indagine del 2003 era stata individuata come la

più frequente in Emilia-Romagna, ovvero quella riguardante biglietti relativi ai trasporti, si nota come questa sia piuttosto diffusa soprattutto nelle Islas Baleares, in Yorkshire and the Humber e in Vasternorrland (fig. 15). Questo si conferma anche nel 2004 il tipo di bene più acquistato attraverso Internet nella nostra regione, seguito da libri, giornali e CD, *hardware* e *software*, elettronica, hi-fi ed elettrodomestici, biglietti per eventi. In Emilia-Romagna è molto bassa anche la percentuale di utenti Internet che ha utilizzato il *banking on line*, sebbene questa sia la specifica attività transattiva più frequente tra gli emiliano-romagnoli. L'utilizzo del *banking on line* è particolarmente diffuso in Vasternorrland, in cui più del 60% degli internauti svolge anche via Internet le operazioni bancarie, ma anche nelle altre regioni, in cui questa percentuale è sempre superiore al 30% (fig. 16).

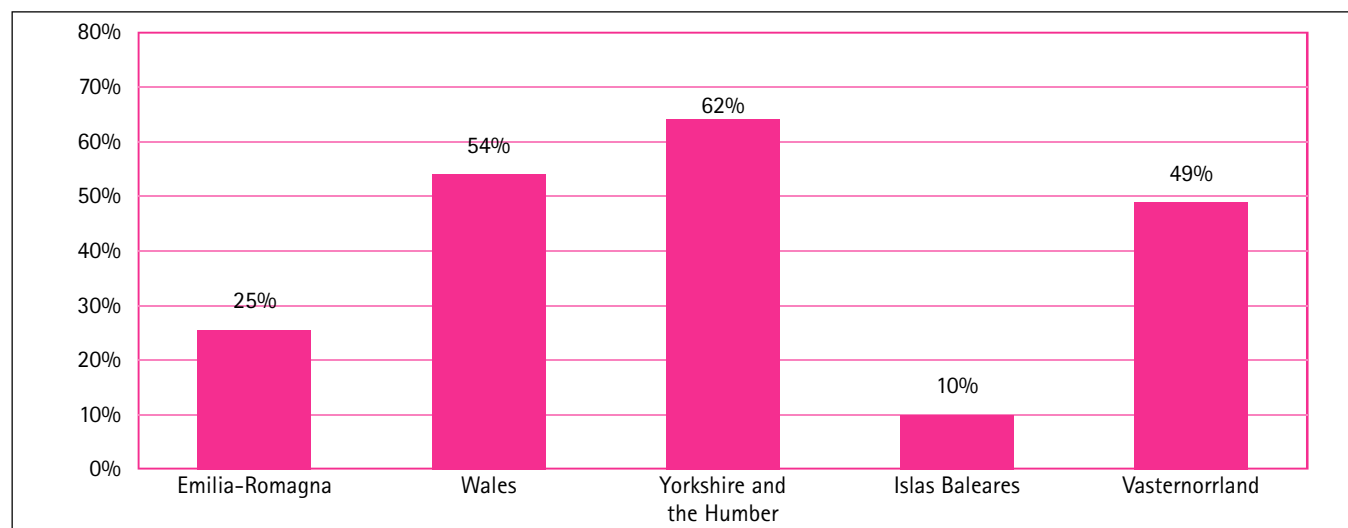


Figura 14 – Utenti Internet che hanno ordinato prodotti o servizi *on line*

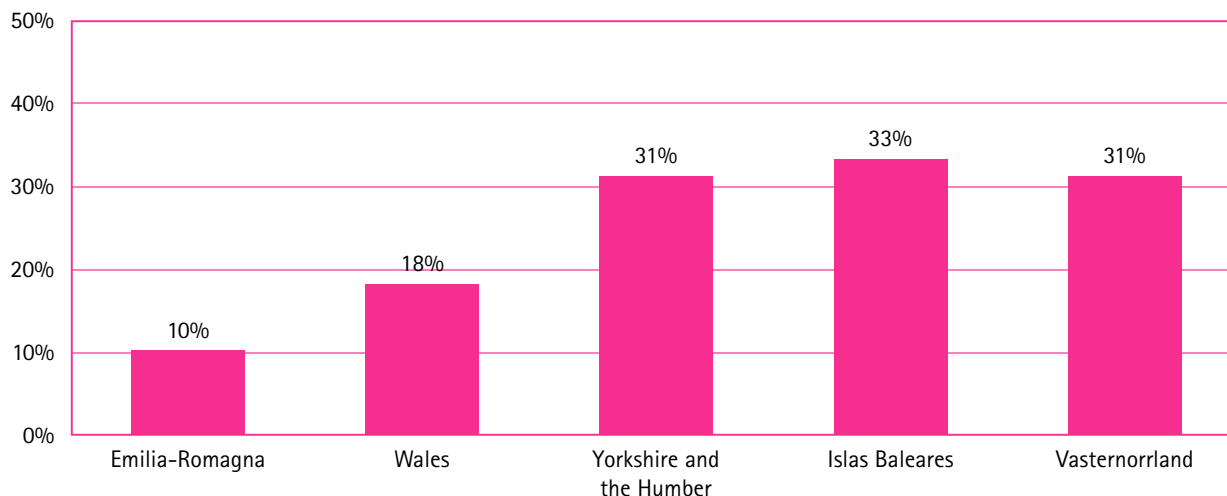


Figura 15 – Utenti Internet che hanno acquistato *on line* biglietti relativi ai trasporti

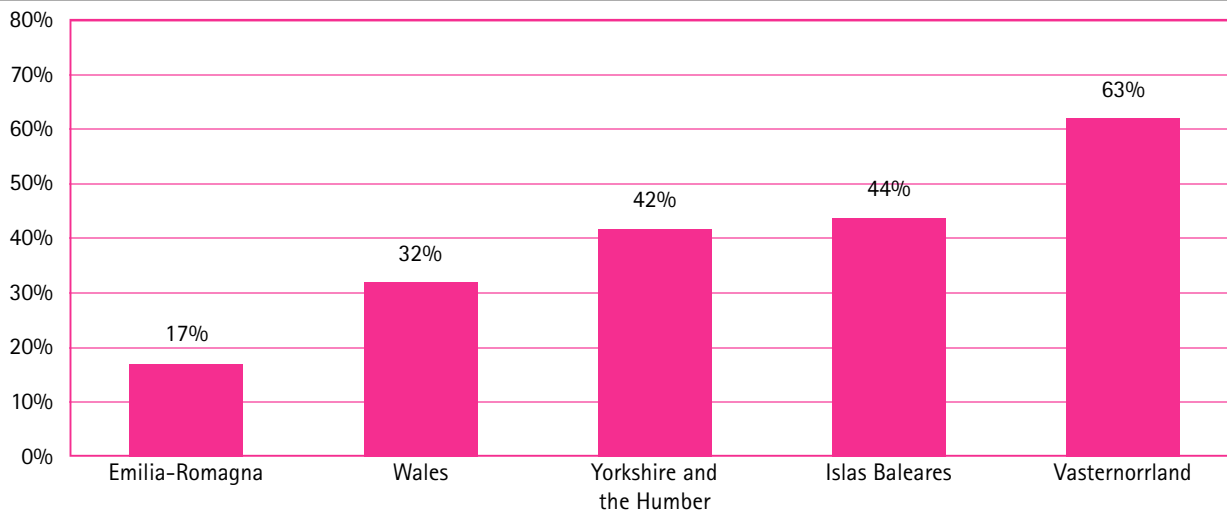


Figura 16 – Utenti Internet che hanno utilizzato il *banking on line*

5. FORMAZIONE INFORMATICA

La partecipazione a corsi di formazione informatica che rilasciano un titolo riconosciuto, come potrebbe essere la "patente europea del computer", è piuttosto elevata in Vasternorrland dove un quarto della popolazione ha preso parte ad uno di questi corsi mentre le due regioni del Regno Unito e le Islas Baleares si collocano al medesimo livello, con circa un quinto della popolazione che ha ricevuto una istruzione informatica riconosciuta. Dal confronto con le altre regioni quello della formazione sembra essere un ulteriore fattore di debolezza della nostra regione, rilevato anche trasversalmente sugli ambiti di indagine riguardanti le imprese e le Pubbliche Amministrazioni. È tuttavia opportuno segnalare che questo indicatore non misura tanto l'insieme delle capacità informatiche della popolazione ma solamente la partecipazione a corsi in materia. Dai risultati presentati si può invece ipotizzare una carenza di iniziative in tal senso che nel lungo periodo può trasformarsi effettivamente in una insufficienza di competenze informatiche (fig. 17).

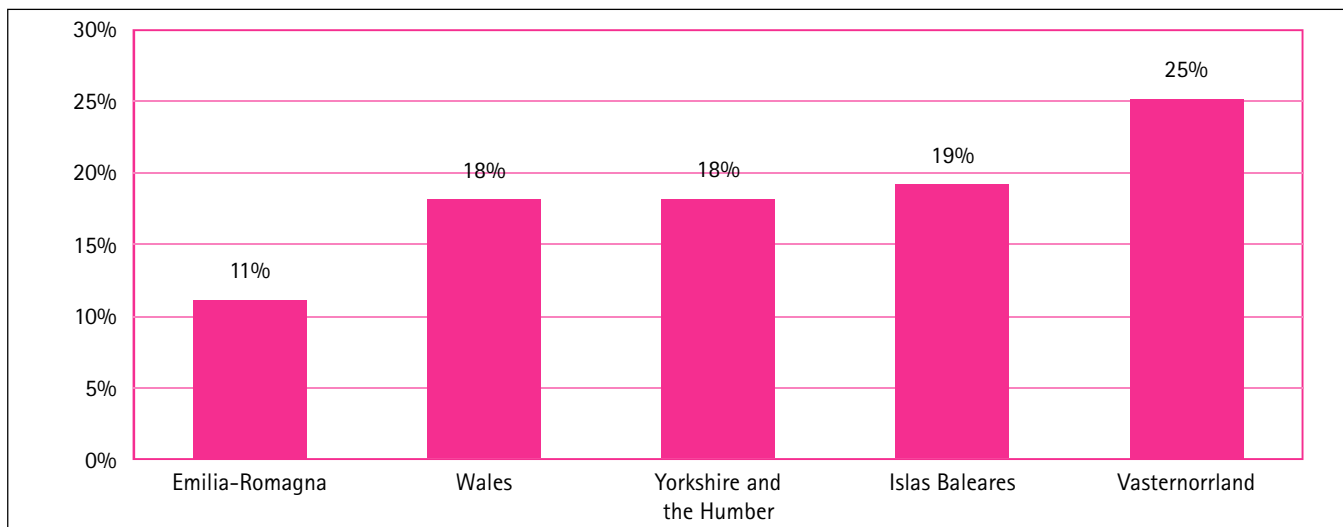


Figura 17 Partecipazione a corsi riconosciuti di formazione ICT



6. L'IMMAGINARIO DI INTERNET

Infine la domanda riguardante l'immaginario nei confronti di Internet dei cittadini emiliano-romagnoli permette di notare che la rete risulta, sia per gli utenti che per i non utenti, uno strumento utile, non eccessivamente irrealistico o alienante e di non difficile utilizzo (Tab. 5). Piuttosto, la rete sembra tuttora percepita come non del tutto sicura e in parte anche costosa.

Le maggiori differenze tra il gruppo degli utenti Internet

e quello dei non utenti si rilevano, come era lecito attendersi, per il tema della difficoltà di utilizzo e per la percezione di irrealità e di inutilità.

Tabella 5 – Giudizio su alcune affermazioni riguardo la percezione di Internet in Emilia-Romagna (voti da 1, per nulla d'accordo, a 10, del tutto d'accordo)

| | Tutti gli intervistati | Utente Internet | Non utente Internet |
|----------------------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| È poco sicura | 6,30 | 5,78 | 6,60 |
| È troppo costosa | 6,06 | 5,52 | 6,43 |
| È un po' alienante | 5,25 | 4,54 | 5,71 |
| Non è facile da utilizzare | 4,77 | 3,55 | 5,54 |
| È troppo irrealistico | 4,70 | 3,80 | 5,30 |
| È poco utile | 3,78 | 2,86 | 4,28 |