

Direzione generale centrale Organizzazione,  
Personale, Sistemi Informativi e Telematica

**Servizio statistica e informazione geografica**

***CITTADINI E NUOVE TECNOLOGIE IN  
EMILIA-ROMAGNA***

**Indice generale**

<u>1. La disponibilità di beni tecnologici nelle famiglie.....</u>	<u>2</u>
<u>2. L'utilizzo delle tecnologie da parte degli individui.....</u>	<u>3</u>
<u>3. Le attività svolte con Internet.....</u>	<u>7</u>
<u>4. L'e-government .....</u>	<u>8</u>
<u>5. L'e-commerce .....</u>	<u>11</u>

# CITTADINI E NUOVE TECNOLOGIE

## ANNI 2013 E 2014 - EMILIA-ROMAGNA

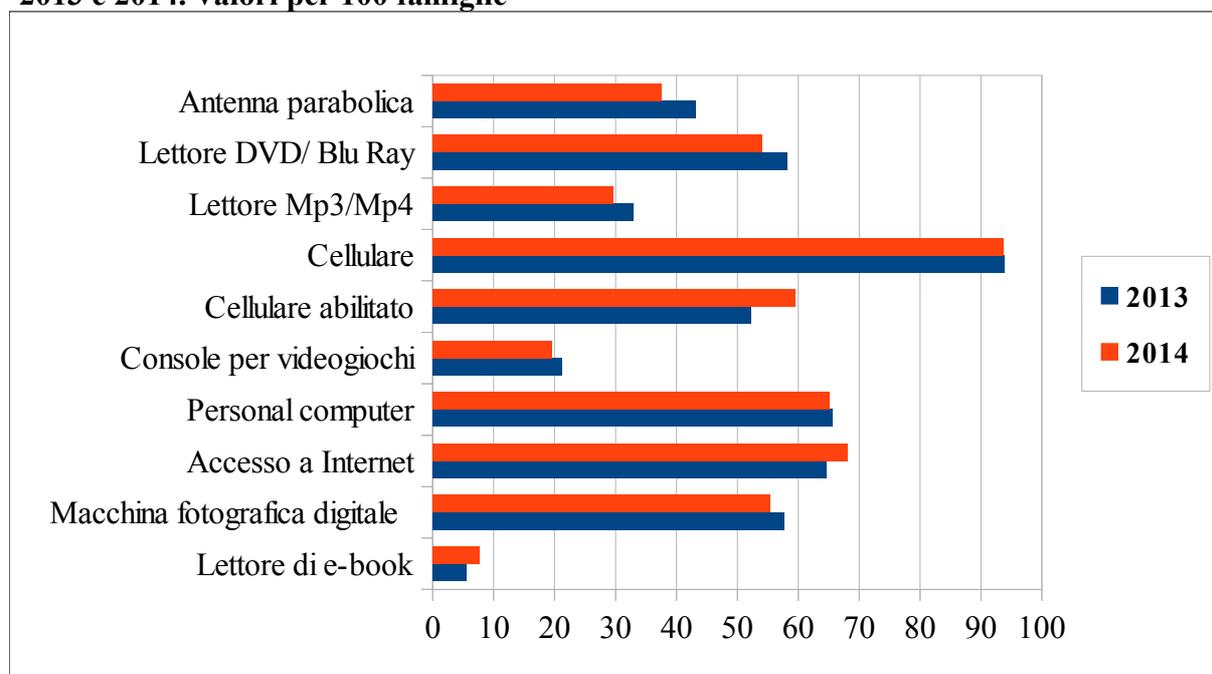
L'ISTAT ha recentemente pubblicato un'anticipazione di alcuni risultati della "Indagine Multiscopo sulle famiglie relativa agli aspetti della vita quotidiana". I risultati anticipati riguardano la disponibilità e l'utilizzo delle nuove tecnologie da parte delle famiglie e degli individui.

### 1. La disponibilità di beni tecnologici nelle famiglie

Per quanto concerne la disponibilità di beni tecnologici da parte delle famiglie in Emilia-Romagna, questa è generalmente più elevata rispetto alla media italiana: nel 2014, ad esempio, l'antenna parabolica è posseduta in Emilia-Romagna dal 37,6% delle famiglie contro il 32,2% in Italia; il lettore DVD (o Blu Ray) è posseduto, rispettivamente, dal 54% contro il 49,5%; il cellulare abilitato alla navigazione in Internet dal 59,5% contro il 54,5%; e la macchina fotografica digitale dal 55,4% contro il 50,8%. Le famiglie che hanno almeno un accesso ad Internet in Emilia-Romagna sono il 68,1% contro il 64% in Italia.

Rispetto al 2013, in Emilia-Romagna sono aumentate le famiglie che dispongono di almeno un cellulare abilitato alla navigazione in Internet, dal 52,2% al 59,5%, e quelle che, più in generale, dispongono di almeno un accesso ad Internet dal 64,6% al 68,1%. Viceversa, sono diminuite quelle che dispongono di un'antenna parabolica, dal 43,2% al 37,6%, quelle che dispongono di un lettore DVD (o Blu Ray), dal 58,2% al 54%, e quelle con almeno un lettore Mp3 o Mp4, dal 32,9% al 29,6%.

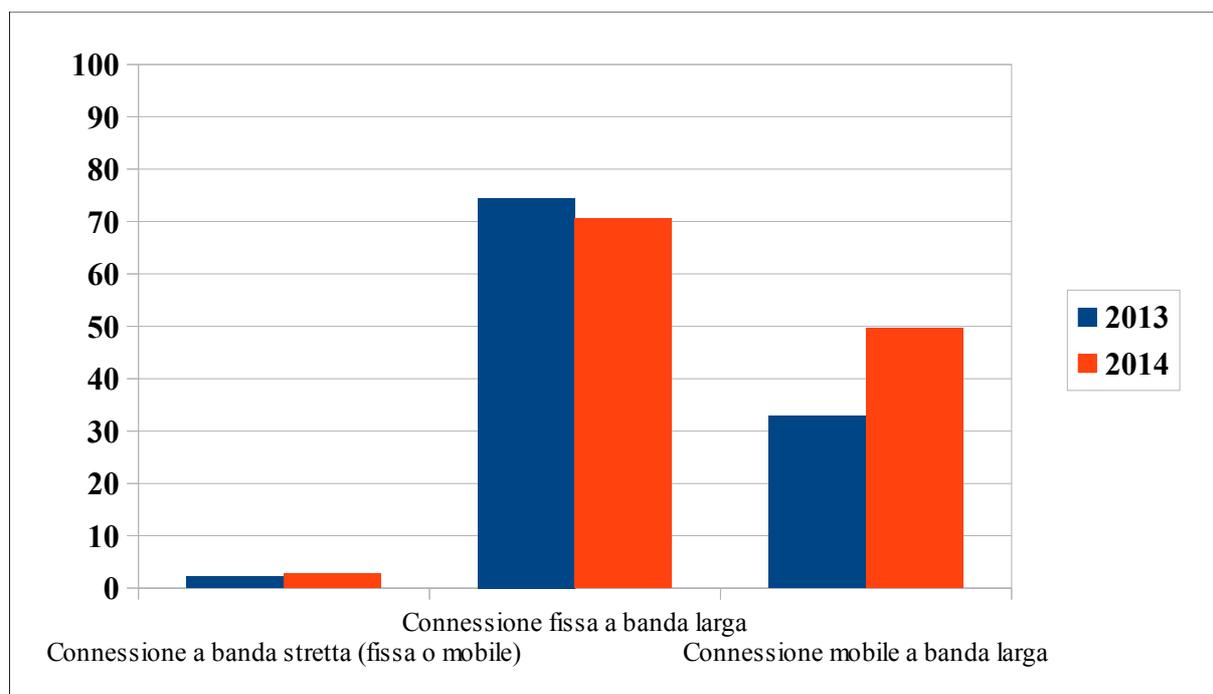
**Grafico 1 - Famiglie in Emilia-Romagna per beni e servizi tecnologici disponibili. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 famiglie**



Fonte: ISTAT

Tra le famiglie emiliano-romagnole che possiedono almeno un accesso ad Internet, nell'ultimo anno sono aumentate in modo rilevante quelle che hanno una connessione mobile a banda larga, dal 32,9% al 49,6%, mentre sono in flessione quelle che hanno una connessione fissa a banda larga, dal 74,5% al 70,6%. Sono residuali, ancorché in crescita, quelle che dispongono (anche) di una connessione a banda stretta, dal 2,2% al 2,8%.

**Grafico 2 - Famiglie in Emilia-Romagna che dispongono di accesso a Internet per tipo di connessione con cui accedono. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 famiglie**



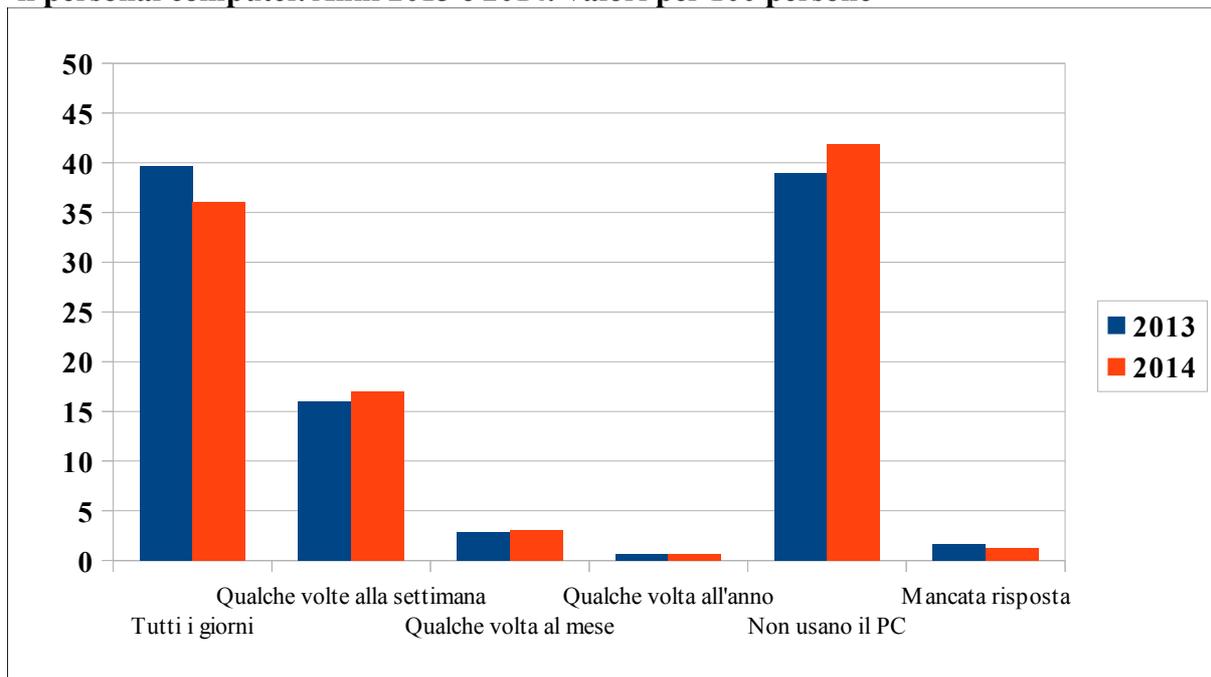
Fonte: ISTAT

## 2. L'utilizzo delle tecnologie da parte degli individui

Dopo anni di crescita costante della quota di persone che utilizzano il PC anche occasionalmente (almeno una volta negli ultimi 12 mesi), nel 2014 si è assistito in Emilia-Romagna ad una inversione di tendenza, con un arretramento di questa percentuale dal 59,3% del 2013 al 56,9% del 2014. Si tratta di una inversione di tendenza non registrata nel resto d'Italia, dove la percentuale di individui che utilizzano il PC è rimasta grossomodo stabile attorno al 54,5%. In effetti, l'unica ripartizione geografica dove si è assistito ad un arretramento è stata la Nord-Est, anche se in misura comunque più contenuta (da 59,0% a 57,7%) rispetto all'Emilia-Romagna. E' possibile che questo calo sia da attribuire all'utilizzo sempre più diffuso, come si è visto più sopra, di telefoni cellulari e di palmari con connessione a banda larga per l'accesso ad Internet.

Sono diminuiti, in particolare, coloro che utilizzano il PC tutti i giorni, dal 39,7% al 36,1%, compensati in parte da un lieve aumento di coloro che lo utilizzano qualche volta alla settimana (dal 16% al 17%), mentre sono rimasti grossomodo stabili (e residuali) coloro che lo utilizzano più raramente. La percentuale di chi non utilizza mai il PC è pertanto salita dal 39% del 2013 al 41,9% del 2014.

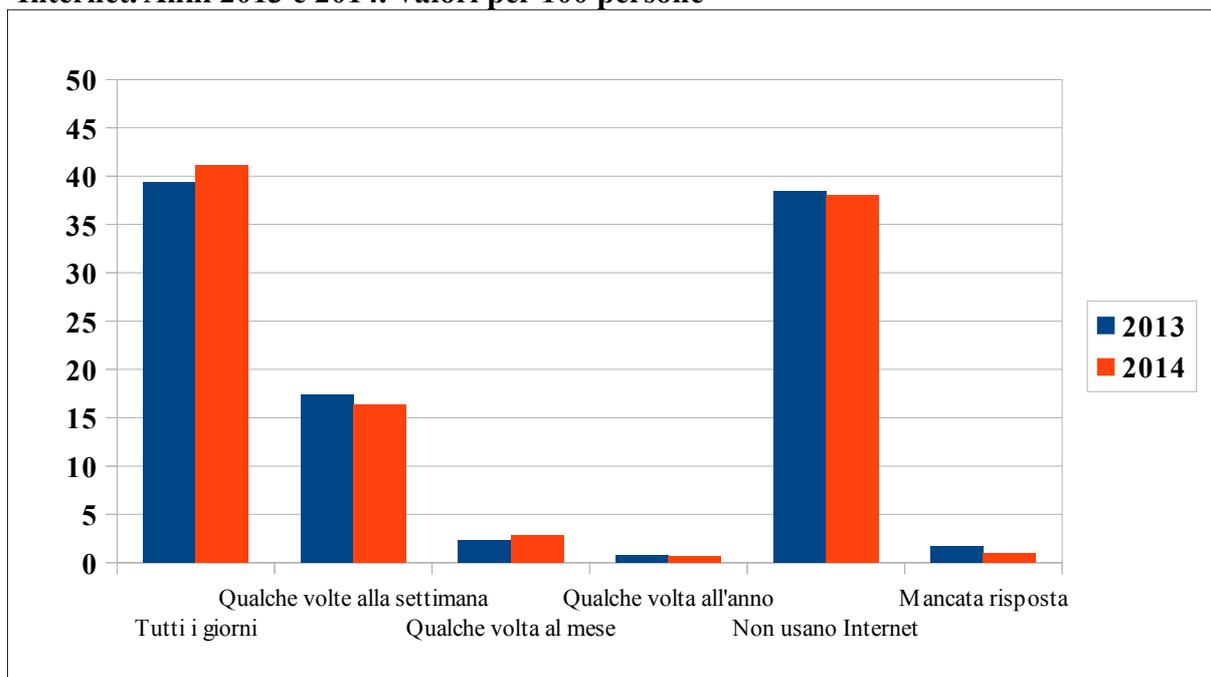
**Grafico 3 - Persone di almeno 3 anni in Emilia-Romagna per frequenza con cui usano il personal computer. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone**



Fonte: ISTAT

L'utilizzo sempre più diffuso di telefoni cellulari e palmari anziché di PC per accedere ad Internet è confermato dal dato sulla frequenza con cui le persone accedono alla rete. Coloro che vi accedono tutti i giorni in Emilia-Romagna sono passati dal 39,4% del 2013 al 41,1% del 2014, a fronte del calo dell'utilizzo quotidiano del PC al 36,1%. Nel complesso, coloro che utilizzano Internet (almeno una volta negli ultimi 12 mesi) sono passati dal 59,9% al 61%, un aumento più contenuto rispetto al dato nazionale, dove nell'ultimo anno gli utilizzatori della rete sono balzati dal 54,8% al 57,3%.

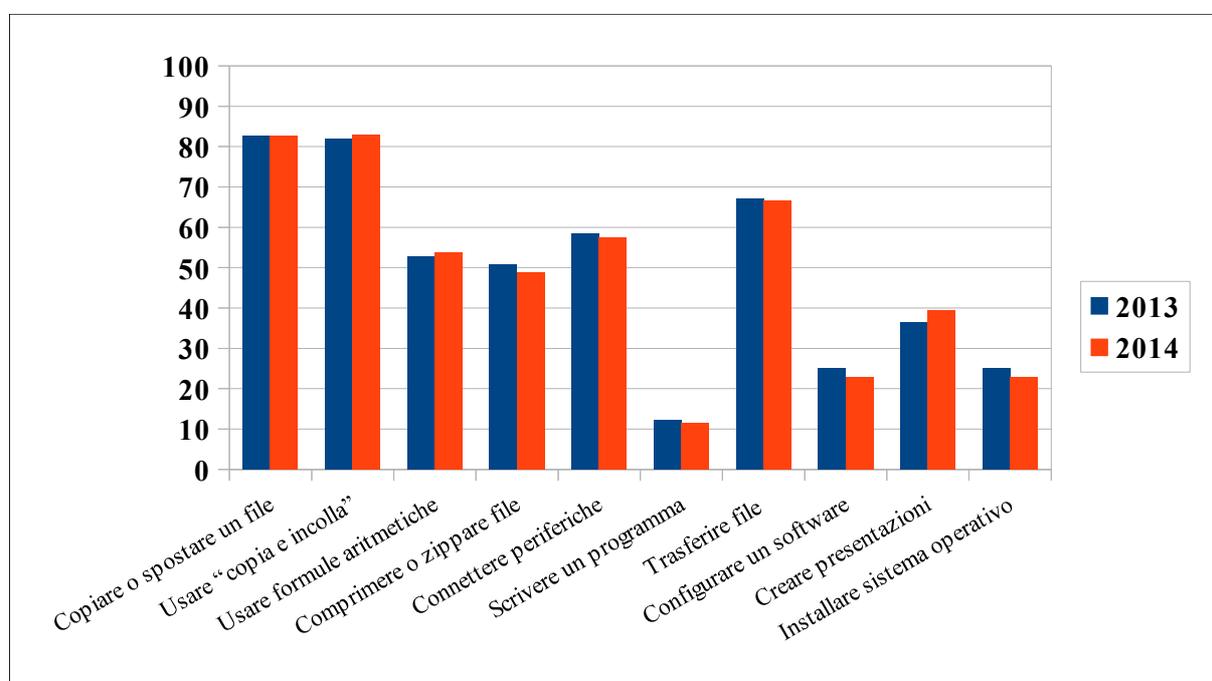
**Grafico 4 - Persone di almeno 6 anni in Emilia-Romagna per frequenza con cui usano Internet. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone**



Fonte: ISTAT

Le capacità degli utenti emiliano-romagnoli di almeno 3 anni che utilizzano il PC almeno una volta all'anno sono grossomodo rimaste le stesse tra il 2013 ed il 2014: poco meno dell'83% sa copiare o spostare un file o una cartella, ed una percentuale analoga sa usare il "copia ed incolla" per copiare o muovere informazioni all'interno di un documento; due utenti su tre sanno trasferire *file* tra computer ed altri dispositivi, mentre il 58% degli utenti sa connettere ed installare periferiche. Si sono rivelate operazioni più complesse, invece, la scrittura di programmi informatici in un linguaggio di programmazione (capacità posseduta soltanto dal 12% circa degli utenti); la modifica o verifica di parametri per la configurazione di software, e l'installazione di un nuovo sistema operativo o la sostituzione di uno vecchio: entrambe queste capacità sono diminuite in Emilia-Romagna dal 25% circa del 2013 al 22,8% del 2014.

**Grafico 5 - Persone di almeno 3 anni in Emilia-Romagna che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi, per tipo di operazioni che sanno effettuare. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato il personal computer.**



Fonte: ISTAT

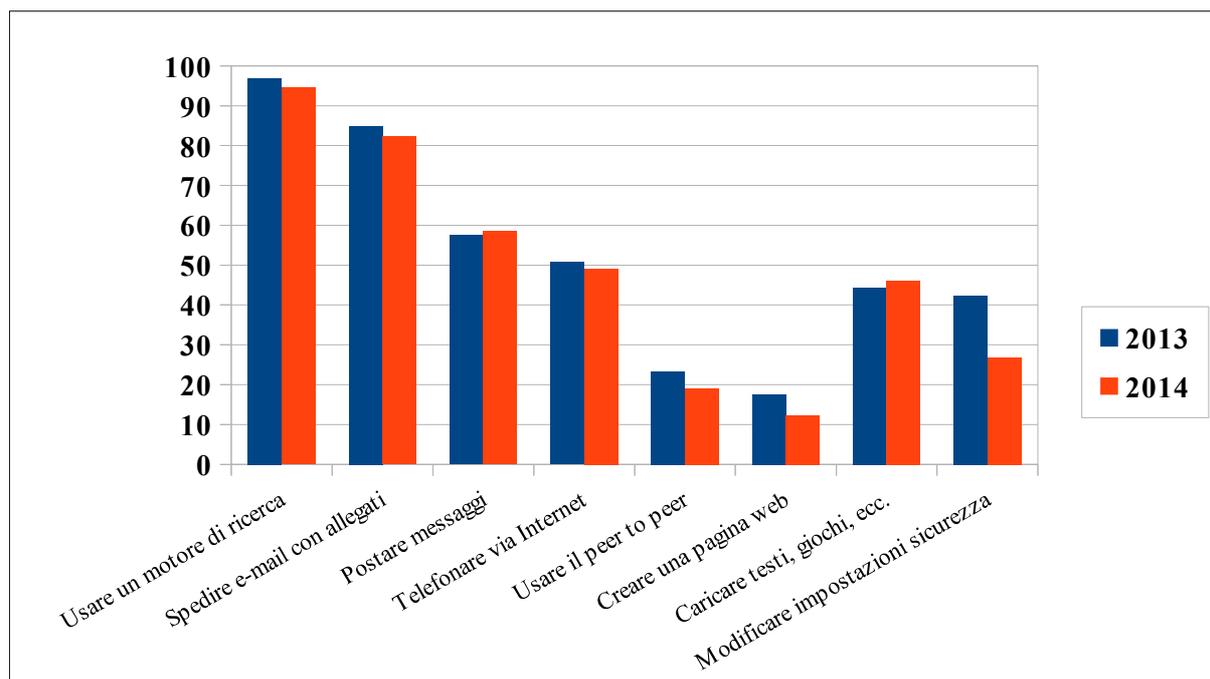
Le capacità degli utenti emiliano-romagnoli di almeno 6 anni che utilizzano Internet almeno una volta all'anno sono nel complesso diminuite nel 2014 rispetto all'anno precedente. In particolare, modificare le impostazioni di sicurezza sembra essere divenuta un'operazione molto più complessa, visto che nell'ultimo anno soltanto il 26,8% degli "internauti" emiliano-romagnoli è in grado di compierla, a fronte del 42,3% del 2013. Peraltro, tale calo si è registrato anche a livello nazionale, sia pure in misura più contenuta (dal 40,7% si è scesi al 28,3%).

Anche la capacità di creare pagine web, già di per sé poco diffusa, ha subito nel 2014 un marcato calo in Emilia-Romagna: è in grado di compiere tale operazione soltanto il 12,3% degli utenti di Internet, contro il 17,6% del 2013. Anche in questo caso la diminuzione è più contenuta a livello nazionale (dal 16,8% al 14,3%). Viceversa, è più marcata a livello nazionale la riduzione della capacità di utilizzare il *peer-to-peer* per scambiare film,

musica, ecc., scesa in Italia dal 23,7% al 17,8% ed in Emilia-Romagna dal 23,3% al 19%.

Altre capacità che sono diminuite in Emilia-Romagna nell'ultimo anno, sia pure in misura più contenuta, sono: utilizzare un motore di ricerca, spedire e-mail con allegati e telefonare via Internet. In controtendenza, sono in lieve crescita le capacità di postare messaggi in chat, *newsgroup* o forum di discussione, e quella di caricare testi, giochi, immagini, film o musica su un sito.

**Grafico 6 - Persone di almeno 6 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi, per tipo di operazioni che sanno effettuare. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet.**

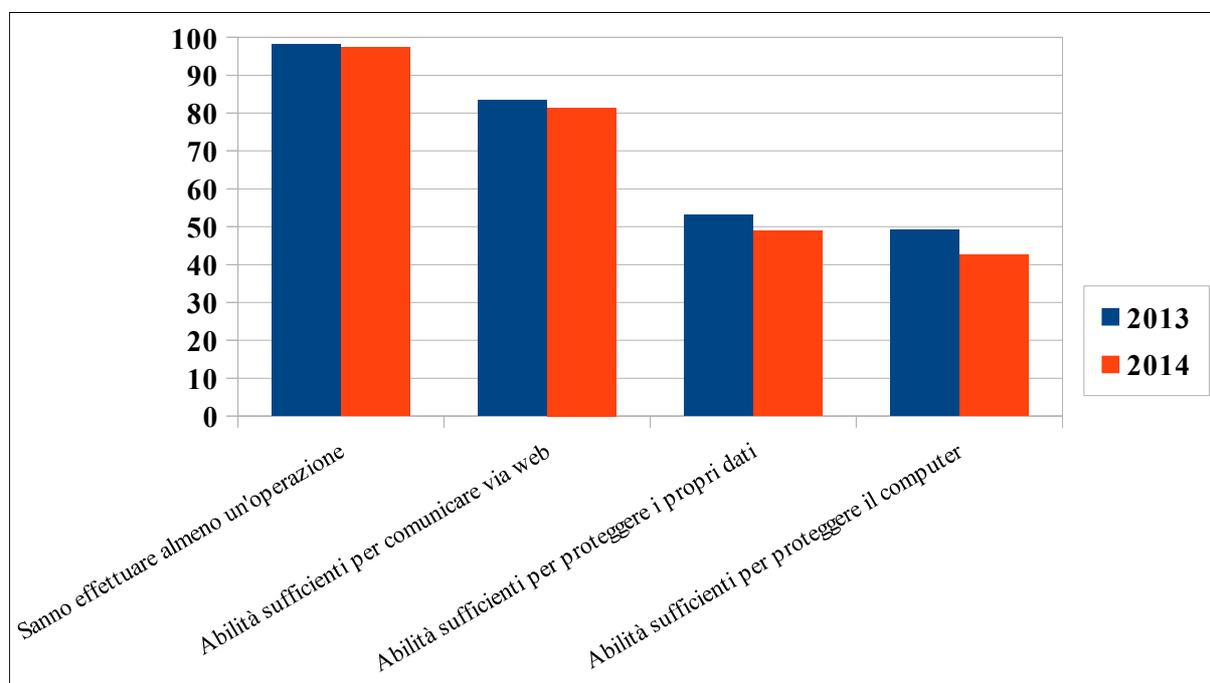


Fonte: ISTAT

Nel 2014 è diminuito, inoltre, il giudizio degli "internauti" emiliano-romagnoli circa le proprie abilità nell'utilizzo di Internet, in relazione ad alcune operazioni. Coloro che hanno dichiarato di saper effettuare almeno un'operazione (tra quelle indicate qui di seguito) è scesa dal 98,2% al 97,3%, mentre coloro che hanno dichiarato di avere abilità sufficienti per comunicare via web con parenti, amici o colleghi sono scesi dall'83,4% all'81,4%. Ancora più marcato è il calo di coloro che ritengono di avere abilità sufficienti per proteggere i propri dati, dal 53% al 48,8% e di coloro che ritengono di avere abilità sufficienti per proteggere il proprio computer da virus o da altri attacchi informatici, da 49,1% a 42,6%.

In tutti i casi si tratta di diminuzioni molto più marcate rispetto alle analoghe variazioni registrate a livello nazionale, dove per le prime due voci il dato del 2014 è rimasto sostanzialmente allineato a quello del 2013 (rispettivamente 97% e 82% circa), mentre per le altre due voci si è rilevato un lieve calo (rispettivamente, da 53,2% a 50,1% e da 46,9% a 44,6%).

**Grafico 7 - Persone di almeno 6 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per giudizio dato sulle proprie abilità nell'utilizzo di Internet in relazione ad alcune operazioni. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet.**



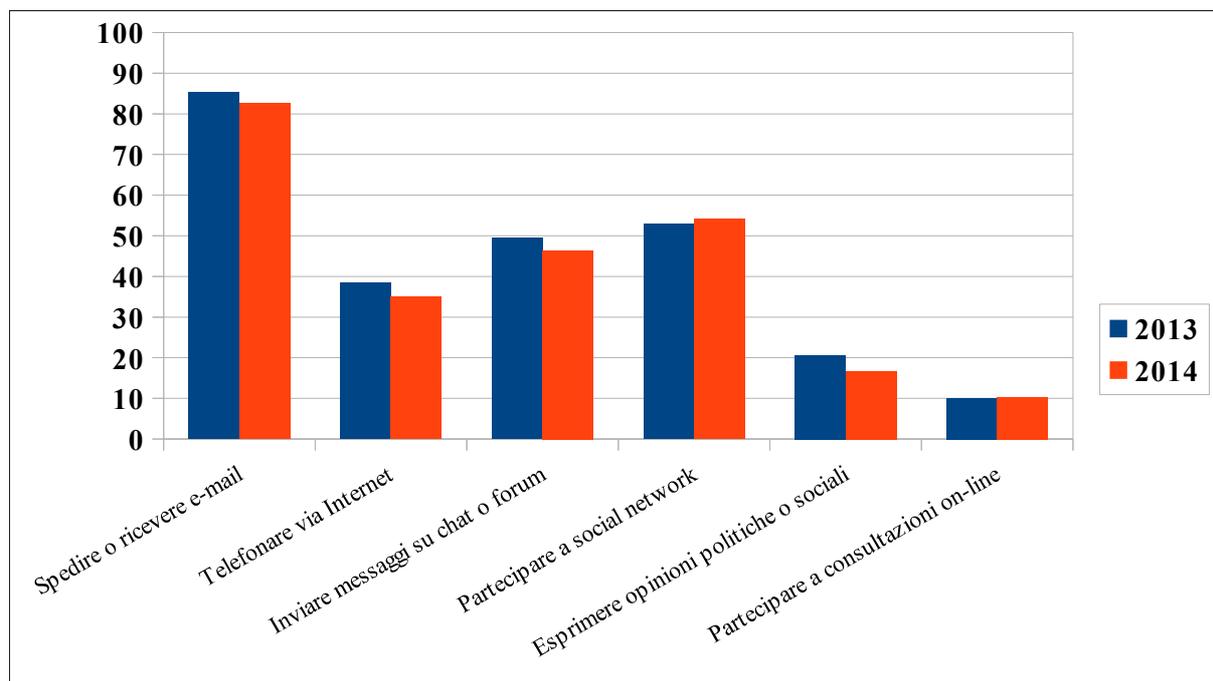
Fonte: ISTAT

### 3. Le attività svolte con Internet

Per quanto riguarda le attività svolte in rete da chi ha utilizzato Internet almeno una volta negli ultimi 3 mesi, si rileva anche in questo caso una generale diminuzione in Emilia-Romagna nel 2014 rispetto all'anno precedente. L'unica eccezione è data dalla partecipazione ai *social network*, in crescita dal 52,8% al 54,1%, mentre è sostanzialmente stabile - attorno al 10% - la partecipazione a consultazioni o votazioni su temi sociali o politici. Questo dato è allineato a quello nazionale, mentre in Italia risulta più marcato l'incremento dei partecipanti ai *social network* (dal 53,2% al 57%).

Sono in calo, invece: la spedizione e ricezione di e-mail, dall'85,2% all'82,5% (sostanzialmente analogo a quello registrato a livello nazionale, dall'81,7% al 79,9%); l'utilizzo del web per telefonare o videotelefonare tramite *webcam*, dal 38,4% al 35,1% (in controtendenza col dato nazionale, dove invece si è avuto un incremento dal 34,5% al 37,3%); l'invio di messaggi su *chat*, *blog*, *newsgroup* o forum di discussione, dal 49,4% al 46,4% (anche in questo in controtendenza rispetto all'Italia, dove si è rilevato un aumento dal 49% al 50,7%); e l'espressione di opinioni su temi sociali e politici attraverso siti web, *blog* o *social network*, dal 20,6% al 16,7%. In quest'ultimo caso il dato nazionale è invece rimasto stabile, poco al di sopra del 20%.

**Grafico 8 - Persone di almeno 6 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività di comunicazione svolta. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet.**



Fonte: ISTAT

#### 4. L'e-government

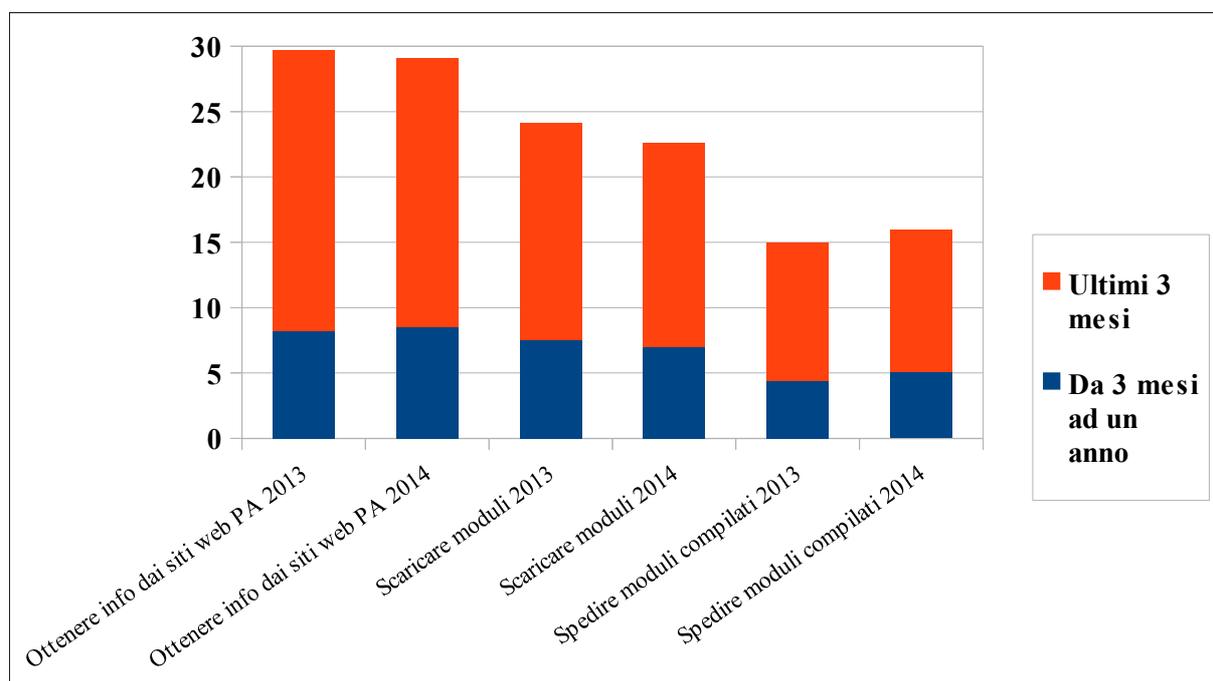
L'utilizzo di Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione in Emilia-Romagna è rimasto pressoché stabile tra il 2013 ed il 2014, mentre è lievemente aumentato a livello nazionale. Poco meno del 30% di coloro che utilizzano Internet in Emilia-Romagna ha ottenuto delle informazioni dai siti della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici, una percentuale sostanzialmente analoga a quella rilevata a livello nazionale.

E' diminuita, invece, la percentuale di internauti emiliano-romagnoli che hanno scaricato moduli dai siti della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici, dal 24,1% del 2013 al 22,6% del 2014, mentre a livello nazionale si è registrato un lieve incremento dal 24,2% al 25%.

Per contro, è salita dal 15% al 16% la percentuale di utilizzatori di Internet in Emilia-Romagna che hanno spedito moduli compilati alla Pubblica Amministrazione o ai gestori dei servizi pubblici. Si tratta di un livello di poco inferiore a quello nazionale (pari al 16,5% nel 2013 e 17,2% nel 2014).

Come si può osservare dal grafico seguente, circa il 70% degli utenti che ha svolto queste azioni nell'arco degli ultimi 12 mesi l'ha compiuta almeno una volta anche nei 3 mesi precedenti l'intervista.

**Grafico 9 - Persone di almeno 14 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi per uso privato con la Pubblica Amministrazione. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet.**

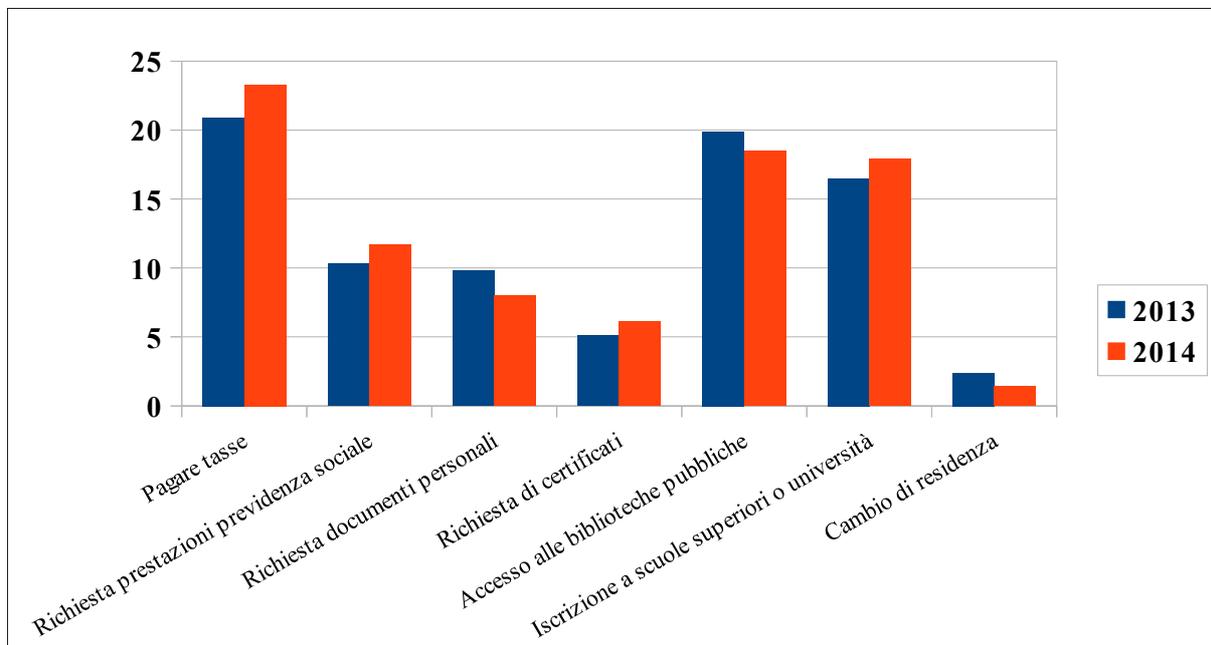


Fonte: ISTAT

Tra coloro che in Emilia-Romagna hanno usato Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione, le attività effettuate in prevalenza sono il pagamento di tasse (in crescita dal 20,9% del 2013 al 23,3% del 2014), l'accesso a biblioteche pubbliche (in calo, dal 19,9% al 18,5%) e l'iscrizione a scuole superiori o all'università (in crescita, dal 16,5% al 17,9%).

Gli utenti di Internet emiliano-romagnoli che si sono relazionati con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici hanno mediamente effettuato queste attività in misura minore rispetto al resto d'Italia, con la sola eccezione dell'accesso alle biblioteche pubbliche, effettuato a livello nazionale dal 18% degli utenti nel 2013 e dal 16,9% nel 2014. Tutte le altre attività sono state effettuate in misura maggiore nel resto d'Italia: dal pagamento delle tasse, effettuato dal 26,5% in media tra il 2013 ed il 2014, alla richiesta di prestazioni di previdenza sociale (sussidio di disoccupazione, pensionamento, assegni per figli a carico, ecc.), effettuato dal 12,5% circa nei due anni considerati; dalla richiesta di documenti personali (passaporto, carta d'identità o patente), effettuata dal 10,5% circa, alla iscrizione a scuole superiori o università, effettuata dal 21% circa degli utenti italiani relazionatisi con la PA nei due anni considerati.

**Grafico 10 - Persone di almeno 14 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi per uso privato con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici per tipo di attività effettuata. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici.**



Fonte: ISTAT

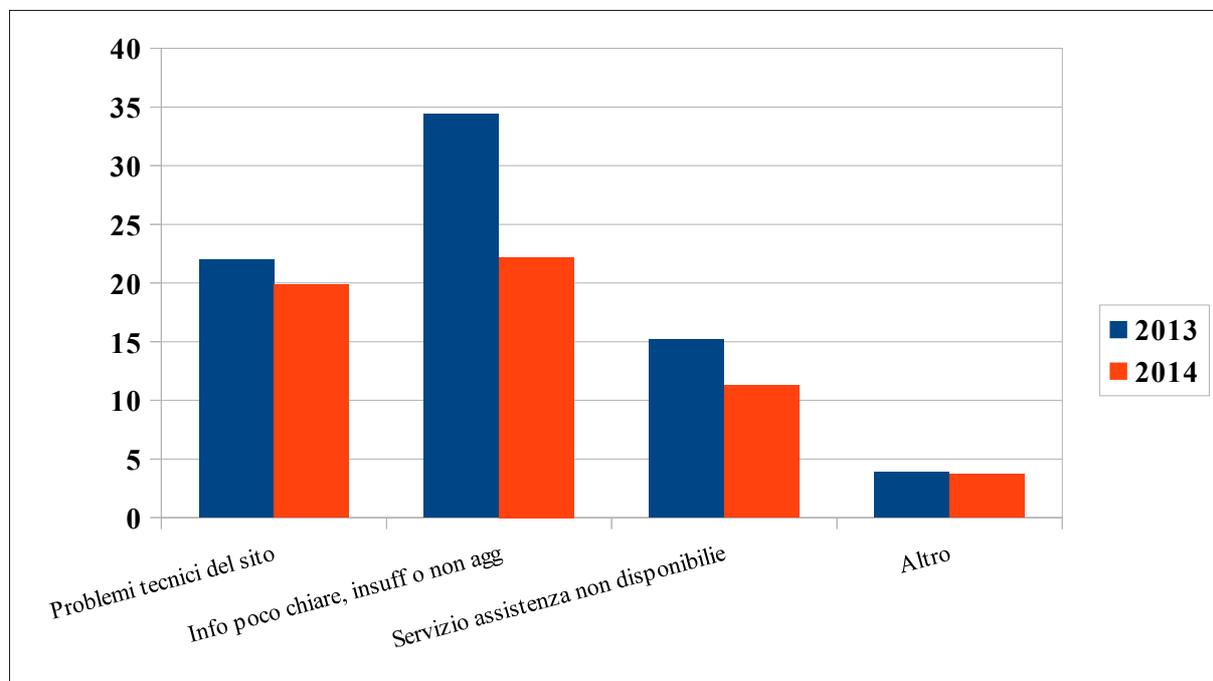
Nel complesso nel 2014 si è registrata in Emilia-Romagna, così come in tutta Italia, una netta diminuzione degli utenti che hanno avuto problemi ad ottenere i servizi richiesti on-line da una Pubblica Amministrazione o da un gestore di servizi pubblici. La percentuale di coloro che hanno riscontrato informazioni poco chiare, insufficienti o non aggiornate è passata dal 34,4% del 2013 al 22,2% del 2014, un calo grossomodo analogo a quello registrato a livello nazionale.

La quota di coloro che hanno osservato, invece, la necessità di un servizio di assistenza (on-line o off-line) non disponibile è passato dal 15,4% del 2013 all'11,3% del 2014. In questo caso, il calo registrato a livello nazionale è stato molto più marcato, passando dal 20,7% al 9,9%.

Più contenuta, invece, è stata la diminuzione di coloro che hanno avuto problemi tecnici col sito con cui stavano chiedendo il servizio. In Emilia-Romagna questa percentuale è scesa dal 22% al 19,9% nei due anni considerati, ed anche in questo caso è stato più marcato il miglioramento registrato a livello nazionale: dal 27,6% al 19,6%.

Poco meno del 4% degli utenti emiliano-romagnoli, infine, ha riscontrato problemi di altro tipo, percentuale rimasta approssimativamente stabile tra il 2013 ed il 2014. L'analogha percentuale a livello nazionale è rimasta anch'essa stabile, attorno al 5%.

**Grafico 11 - Persone di almeno 14 anni in Emilia-Romagna che hanno usato, negli ultimi 12 mesi per uso privato, siti web della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici, per problemi riscontrati. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici.**



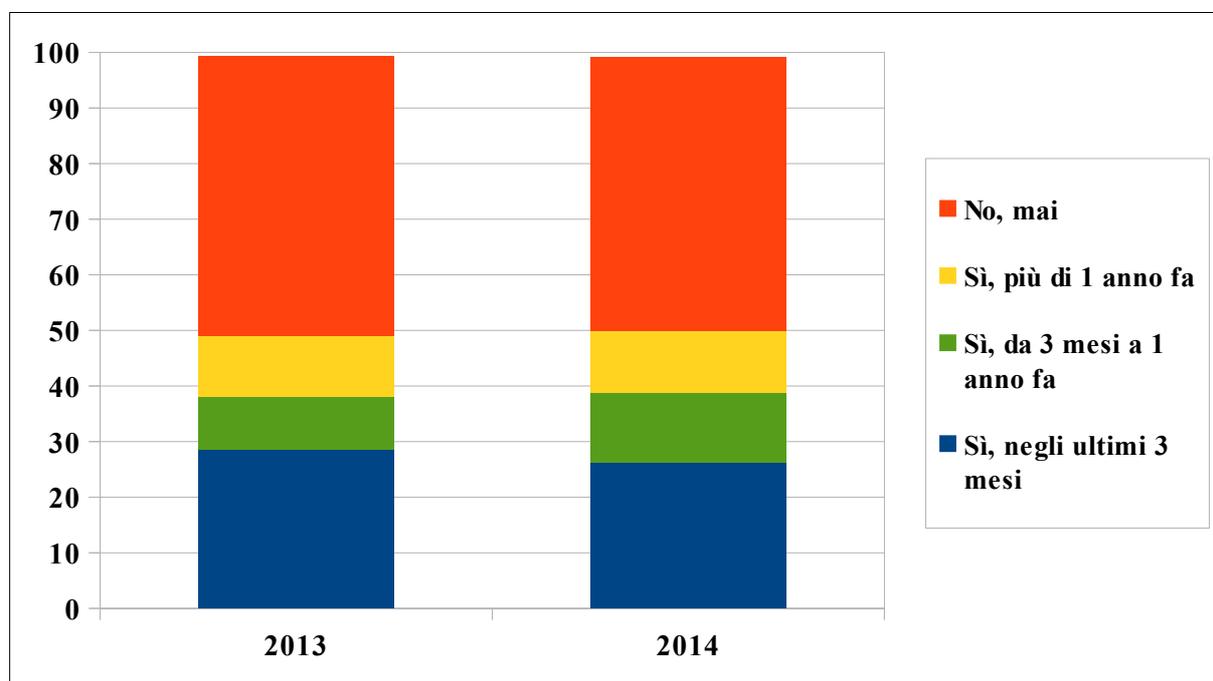
Fonte: ISTAT

## 5. L'e-commerce

Nel 2013 il 49,2% degli emiliano-romagnoli che usano la rete hanno ordinato o comprato almeno una volta una merce o un servizio per uso privato su Internet. Tale percentuale ha superato nel 2014 la metà degli utenti, arrivando al 50,2%. Tra questi, più della metà ha effettuato un acquisto (anche) negli ultimi 3 mesi: il 28,6% nel 2013, percentuale che è scesa al 26,3% nel 2014; è aumentata, di conseguenza, la percentuale di chi ha effettuato l'ultimo acquisto da 3 mesi ad 1 anno prima dell'intervista, dal 9,5% al 12,5%. Stabile attorno all'11%, invece, la quota di chi ha effettuato l'ultimo acquisto più di 1 anno prima dell'intervista.

Il commercio elettronico è meno diffuso nel resto d'Italia. A livello nazionale, infatti, nel 2013 solo il 41,4% degli utenti di Internet ha effettuato almeno una volta acquisti on-line; tale percentuale è tuttavia salita in misura rilevante nel 2014, arrivando al 44,6%. Anche in questo caso, più della metà di coloro che hanno fatto almeno un acquisto lo ha effettuato negli ultimi 3 mesi: il 22% del totale degli utenti italiani di Internet nel 2013, ed il 23,2% nel 2014. In lieve aumento anche coloro che hanno effettuato l'ultimo acquisto in tempi meno recenti: dal 9,5% al 10,9% coloro lo hanno effettuato da 3 mesi ad 1 anno dall'intervista; e dal 9,9% al 10,5% coloro che lo hanno effettuato più di 1 anno prima.

**Grafico 12 - Persone di almeno 14 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno usato Internet.**



Fonte: ISTAT

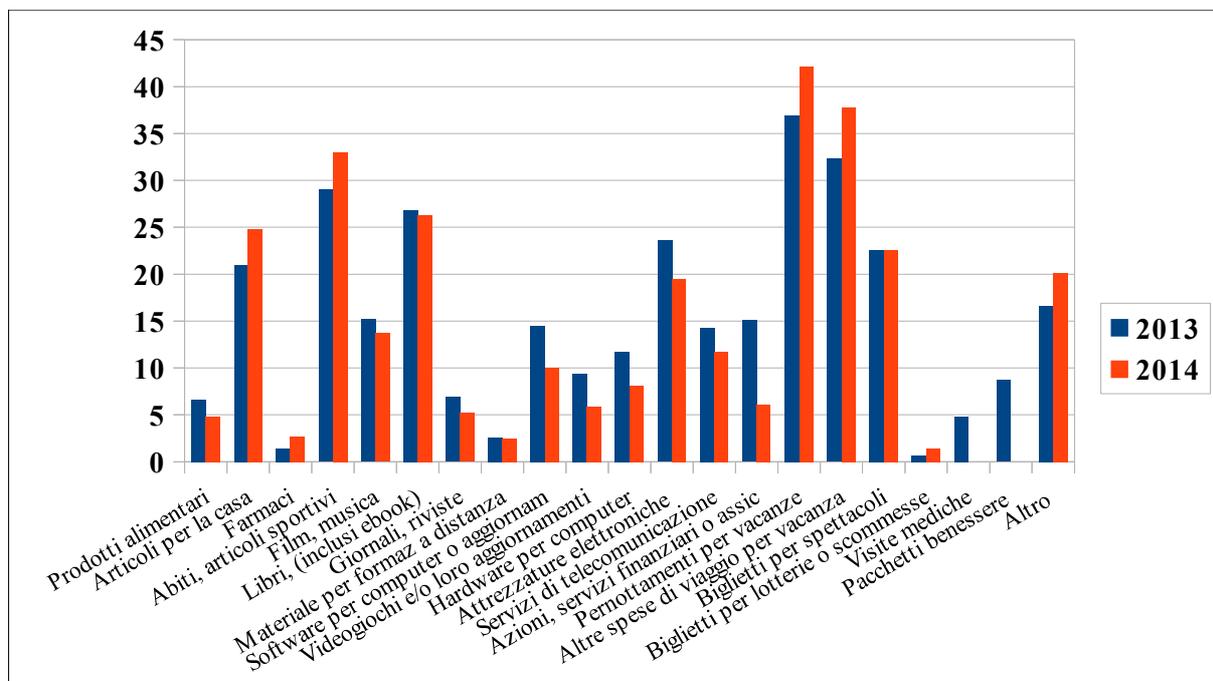
Tra gli acquisti effettuati su Internet dagli emiliano-romagnoli, quello più diffuso è senz'altro il pernottamento presso strutture alberghiere o di altro genere per vacanza: nel 2013 il 36,9% di tutti coloro che hanno effettuato almeno un acquisto on-line hanno prenotato almeno un pernottamento. Questo tipo di acquisto, peraltro, è anche quello che ha conosciuto l'incremento più marcato nel 2014, con una percentuale balzata al 42,1%.

Il secondo tipo più diffuso di acquisto in rete in Emilia-Romagna riguarda ancora le vacanze: si tratta di altri servizi per vacanza diversi dal pernottamento (viaggi, noleggio auto, ecc.). Nel 2013 il 32,3% di coloro che hanno effettuato un acquisto in rete ha comprato almeno uno di questi servizi; tale percentuale è salita al 37,8% nel 2014. Seguono gli acquisti di abiti o articoli sportivi, con una percentuale in crescita dal 29% del 2013 al 33% del 2014; l'acquisto di libri (compresi gli e-book), stazionari attorno al 26,5%; gli articoli per la casa (mobili, giocattoli, ecc.), aumentati dal 21% al 24,8%; l'acquisto di attrezzature elettroniche (incluse macchine fotografiche, telecamere, ecc.), per le quali si è tuttavia registrata una diminuzione dal 23,6% al 19,5%. Tra gli acquisti più diffusi, infine, va segnalato quello di biglietti per spettacoli, rimasto stazionario attorno al 22,5%.

Anche in Italia il pernottamento presso strutture alberghiere o di altro tipo per vacanza è l'acquisto più diffuso in rete, sia pure in misura minore rispetto all'Emilia-Romagna: tra coloro che hanno effettuato acquisti su Internet, infatti, la percentuale di chi ha acquistato pernottamenti è pari al 35,2% nel 2013, ed al 37,3% nel 2014. Poco meno diffuso è l'acquisto di altri servizi per le vacanze, passato dal 31,7% al 33,4%. Questa spesa è stata superata nel 2014 dall'acquisto di abiti o articoli sportivi, balzata dal 31,5% al 35,3%, risultando così più diffusa a livello nazionale che non in Emilia-Romagna. Lievemente più diffuso in Italia risulta anche l'acquisto di libri e di e-book, stabile attorno al 27,5%, mentre quello di

attrezzature elettroniche è in controtendenza rispetto a quanto osservato in Emilia-Romagna, passando dal 19,7% del 2013 al 20,5% del 2014.

**Grafico 13 - Persone di almeno 14 anni in Emilia-Romagna che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi, per tipo di merci e/o servizi ordinati o comprati. Anni 2013 e 2014. Valori per 100 persone che hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi**



Fonte: ISTAT