

I servizi di welfare nell'era digitale. Una tecnologia che divide?

Usabilità e Accessibilità

Citizen experience and inclusion

Maria Immacolata Cammarota

30/5/2023

Costituzione: Articolo 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E` compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Legge 4 - 2004

Art. 1. (Obiettivi e finalità)

1. *La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad **accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi**, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici.*
2. *E' tutelato e garantito, in particolare, **il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilita'** da parte delle «persone con **disabilita'**», in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione.*

Usabilità

Accessibilità

Accessibilità

La capacità dei sistemi informatici (ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili), nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari.

I requisiti di accessibilità sono i seguenti:

- a) accessibilità al contenuto del servizio da parte dell'utente;
- b) fruibilità delle informazioni offerte, anche attraverso particolari configurazioni che si rendono necessarie in caso di disabilità dell'utente

Usabilità

- L'usabilità è la facilità con cui è possibile utilizzare un oggetto: la user experience, in particolare la user interface
- La **ISO**, International Organisation for Standardization, la definisce come
“la semplicità, l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con le quali determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti”.

“Citizen inclusion

Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali”

“Citizen experience

Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali”

Principi guida del Piano Triennale di Agid

- ❑ **Servizi inclusivi e accessibili:** le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori
- ❑ **User-centric, data driven e agile:** le pubbliche amministrazioni sviluppino i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo

Strumenti, linee guida e CAD

Migliorare la capacità delle Pubbliche Amministrazioni di generare ed erogare servizi di qualità attraverso:

- l'incremento del livello di accessibilità dei servizi erogati tramite siti web e app mobile

Gli strumenti per la condivisione di conoscenza e di soluzioni a disposizione delle pubbliche amministrazioni sono:

- le linee guida emanate ai sensi dell'art. 71 del CAD
- Designers Italia;
- Developers Italia;
- Forum Italia.

Piano Triennale e linee guida Agid

Per incoraggiare tutti gli utenti a privilegiare il canale online rispetto a quello esclusivamente fisico, rimane necessaria:

- una decisa accelerazione nella semplificazione dell'esperienza d'uso complessiva

- un miglioramento dell'inclusività dei servizi,

in modo che si adattino ai dispositivi degli utenti, senza alcuna competenza pregressa da parte dei cittadini, nel pieno rispetto delle norme riguardanti l'accessibilità e il GDPR sulla protezione dei dati

Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici

Riferimenti normativi europei:

[Direttiva UE 2016/2102 del 26.10.2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici](#)

OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi

▪ R.A.1.2a - Incremento e diffusione dei **modelli standard** per lo sviluppo di siti, disponibili in **Designers Italia**

- Baseline dicembre 2020 - 205 PA dichiarano di utilizzare i modelli *standard*.
- Target 2022 - Almeno 400 PA dichiarano di utilizzare i modelli *standard* di sviluppo web disponibili.
- Target 2023 - Almeno 600 PA dichiarano di utilizzare i modelli *standard* di sviluppo web disponibili.

R.A.1.2b - Diffusione dei test di **usabilità** nelle amministrazioni per agevolare il *feedback* e le valutazioni da parte degli utenti

- Baseline dicembre 2020 - 23 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA.
- Target 2022 - 60 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA.
- Target 2023 - 100 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA.

R.A.1.2c - Incremento **dell'accessibilità** dei servizi digitali della PA, secondo quanto indicato dalle **Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici**

- Baseline dicembre 2020 - Livello di conformità dei siti comunicato dalle amministrazioni nelle dichiarazioni di accessibilità: conforme 36%, parzialmente conforme 59% e non conforme 5%.
- Target 2022 - Risoluzione di 2 criteri di successo non soddisfatti con maggiore frequenza dalle PA, come rilevato nel campione di siti web monitorato da AGID nel 2021.

PNRR - MISSIONE 1: DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA

Investimento 1.4: Servizi digitali e cittadinanza digitale

Obiettivo: migliorare i servizi digitali offerti ai cittadini e spostare sui canali digitali il maggior volume possibile di interazioni, pur senza eliminare la possibilità della interazione fisica per chi voglia o non possa altrimenti

- **PagoPA** (piattaforma di pagamenti tra la PA e cittadini e imprese)
- **app “IO”** (punto di accesso unico per i servizi digitali della PA)
- Piattaforma unica di **notifiche digitali** (per inviare/ricevere notifiche con valore legale in modo digitale, rendendo le notifiche più sicure e meno costose)
- **Mobility as a Service** per migliorare l’efficienza dei sistemi di trasporto urbano
- Sistema di identità digitale, partendo da quelle esistenti (**SPID e CIE**),
- **User experience** dei servizi digitali e loro **l’accessibilità “per tutti”**, armonizzando le pratiche di tutte le PA verso standard comuni di qualità (ad es. funzionalità e navigabilità dei siti *web* e di altri canali digitali).
- Integrazione anagrafe nazionale con il **domicilio digitale** individuale per permettere corrispondenze digitali certe e sicure tra cittadini e PA

Investimento 2.1: Portale unico del reclutamento

Il miglioramento delle modalità di accesso/ingresso nella PA si sostanzia nel lancio di una nuova piattaforma digitale che mette a disposizione delle amministrazioni i profili e i curricula dei candidati, velocizzando l'attività di "preselezione" propedeutica alla selezione vera e propria

Investimento 2.2: digitalizzazione, monitoraggio e performance

Semplificare le procedure, rivedendole in ottica digitale, estendendo i meccanismi di silenzio-assenso ove possibile, adottando gli strumenti Notifica Certificata (SCIA) e un approccio di semplificazione della comunicazione.

Circa 200 procedure critiche devono essere semplificate/ridefinite entro il 2023 e 600 entro la fine del PNRR. Darà dedicata particolare attenzione alle procedure per l'edilizia e le attività produttive e all'operatività degli sportelli unici (SUAP, SUE), ridisegnando i relativi processi e assicurando l'interoperabilità delle informazioni tra amministrazioni

Investimento 2.3: Competenze e capacità amministrativa

Rafforzamento delle competenze del personale della PA, agendo su tre aree di azioni complementari e sinergiche.

- messa a disposizione di un'ampia offerta di corsi online per il **reskilling** e **l'upskilling** del capitale umano (MOOC, i.e. Massive Open Online Courses)
- Introduzione di "comunità di competenze" (Community of Practice) per sviluppare e contaminare best practice all'interno della PA
- Avvio di progetti di change management volti al rafforzamento e/o alla trasformazione dei modelli operativi in essere, per far fronte alle nuove sfide di remote working, **semplificazione** e **digitalizzazione** delle procedure e allo stesso tempo di formazione delle competenze innovative (anche grazie al co-finanziamento dei Fondi Strutturali 2021-2027)

- **L'investimento 1.4 Servizi digitali e cittadinanza digitale**
 - è focalizzato sul miglioramento complessivo della qualità dei servizi digitali offerti ai cittadini
 - risponde alle iniziative avviate nel corso degli ultimi anni per lo sviluppo di strumenti per la generazione e la diffusione di servizi digitali e per l'adozione delle c.d. "piattaforme abilitanti".

- **L'investimento ammonta in totale a 2,01 miliardi di euro,**
 - si articola in una serie di sotto-misure specifiche, focalizzate su diversi ambiti che concorrono a un **macro-obiettivo: raggiungere l'80% dei servizi pubblici essenziali erogati online entro il 2026.**

- o Sub-Investimento 1.4.1: **"Citizen experience - Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali"**

- o Sub-Investimento 1.4.2: **"Citizen inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali"**

Esperienza dei cittadini nei servizi pubblici (misura 1.4.1)

La misura **1.4.1 “Esperienza dei servizi pubblici”** mira a migliorare la *user experience* dei servizi online della PA attraverso l’armonizzazione delle pratiche di sviluppo di portali e servizi e l’adozione di standard comuni di qualità.

613 milioni di euro, rivolti a circa **16.000 amministrazioni (Comuni e Scuole)**

La misura 1.4.1 mira principalmente a sostenere l’adozione da parte degli Enti suddetti dei **modelli standard di sito comunale e sito delle scuole** sviluppati nell’ambito del progetto.

La timeline di attuazione della misura prevede due importanti scadenze:

- entro dicembre 2024: **40% delle PA** che adottano il modello standard ;
- entro giugno 2026: **80% delle PA** che adottano il modello standard.

Le tappe di attuazione

A partire dal mese di aprile 2022, hanno preso il via i primi avvisi pubblici rivolti agli enti compresi nel perimetro dell’investimento 1.4.1:

- il 26 aprile, è stato pubblicato il **primo avviso** da 400 milioni rivolto ai **Comuni**.
- L’avviso ha chiuso il 25 giugno in seguito all’esaurimento dei fondi previsti, in netto anticipo rispetto alla scadenza iniziale del 2 settembre. È comunque previsto un nuovo avviso rivolto ai Comuni nei prossimi mesi;
- il 26 aprile, è stato pubblicato il **primo avviso** da 45 milioni rivolto alle **Scuole** sedi di Direttivo, comprensive di scuole secondarie di 1° e 2° grado dislocate su tutto il territorio nazionale)
- il 27 giugno è stato pubblicato un **secondo avviso** da 20 milioni, destinato anche alle Scuole primarie.

Inclusione dei cittadini (misura 1.4.2)

La misura **1.4.2 “Inclusione dei cittadini”** mira al miglioramento dell'**accessibilità** dei servizi digitali della PA.

Questo obiettivo viene perseguito attraverso un investimento di **80 milioni di euro** su diverse iniziative:

- *test di **accessibilità** su circa 23.000 siti web e app mobile;*
- *iniziative di **sensibilizzazione, comunicazione e disseminazione**, sviluppo di web kits;*
- *supporto tecnico e finanziario per migliorare l'**accessibilità** dei touchpoint della PA.*

Inclusione dei cittadini (misura 1.4.2)

L'attuazione della misura è affidata ad **AgID**, in qualità di soggetto attuatore.

Entro giugno 2025 l'Agenzia dovrà offrire supporto a **55 PA locali**, al fine di:

- fornire 28 esperti tecnici e professionali;
- ridurre il numero di errori del 50 % su almeno 2 servizi digitali forniti da ciascuna amministrazione;
- diffondere almeno 3 strumenti volti a riprogettare e sviluppare i servizi digitali più utilizzati di ciascuna amministrazione e predisporre la relativa formazione;
- assicurarsi che almeno il 50 % delle soluzioni accessibili tramite ICT, compresi hardware, software e tecnologie assistive, sia a disposizione di tutti i lavoratori con disabilità.

Rientrano nel perimetro delle 55 amministrazioni interessate dalla misura le 21 Regioni e Province autonome, le 14 Città metropolitane e i relativi 14 Comuni capoluogo, ulteriori 6 Comuni da individuare in accordo con ANCI.

Entro dicembre 2023 - Le Amministrazioni centrali, le Regioni e le province autonome, le città metropolitane e i Comuni sopra i 150.000 abitanti comunicano ad AGID, tramite l'applicazione form.agid.gov.it, l'esito dei **test di usabilità** del proprio sito istituzionale - **CAP1.PA.LA23**

Nell'ambito specifico dei **diritti e dei doveri di cittadinanza digitale**, per favorire la piena fruizione dei servizi pubblici digitali e semplificare i rapporti tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, è prevista la realizzazione di una **guida di riepilogo dei diritti di cittadinanza digitali** previsti nel CAD.

Per raggiungere gli obiettivi del PNRR sono necessarie azioni di sensibilizzazione e di formazione che coinvolgano in primo luogo i dipendenti della Pubblica Amministrazione.

Ha già superato la fase di sperimentazione ed è in fase avanzata di realizzazione il progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica “Competenze digitali per la PA” che mette a disposizione una piattaforma e contenuti formativi rivolti ad Amministrazioni differenziate per dimensioni e tipo di attività svolta (ad es. Comuni, Enti Pubblici non economici, Regioni).

Ulteriori iniziative “verticali”:

- la formazione specifica sui temi della qualità dei dati, **dell’accessibilità**, della **security awareness**, del **governo** e della **gestione dei progetti ICT**, rivolta a tutti i dipendenti della PA;
- la formazione e l’aggiornamento sui temi della **trasformazione digitale** e del governo dei **processi di innovazione** per i Responsabili per la Transizione al digitale.

Digital Divide

Il *Digital Divide* è la così detta esclusione digitale: il gap esistente tra le persone che hanno accesso alle nuove tecnologie e quelle che ne sono escluse.

Chi oggi è potenzialmente svantaggiato dal gap digitale ?

- **Gli anziani**
- **Le persone non o poco istruite**
- **Le donne (e gli uomini) disoccupati**
- **Le persone con basso reddito**
- **Gli abitanti dei territori «svantaggiati»**
- **I disabili**
- **I detenuti**
- ...

Quali sono i fattori che determina l'esclusione digitale ?

- scarsa/assente connettività,
- scarsità/carenza di dispositivi,
- complessità dei servizi digitali,
- scarse/carenti competenze digitali
- ...

Quali sono le ragioni del divario tecnologico ?

- **Infrastrutturali:** la mancanza o carenza di connettività che impedisce di collegarsi a internet e con velocità di navigazioni inadeguata
- **Socio-culturali:** le carenti competenze digitali di coloro che per questioni generazionali, culturali e linguistiche non accedono a PC e supporti tecnologici
- **Reddito:** impossibilità a possedere un PC e una connettività internet
- **Territoriali:** le caratteristiche del territorio (macro aree geografiche, aree interne, aree periferiche delle aree metropolitane, aree montane, isole, ecc.) possono rendere difficile non solo la presenza di una connessione internet adeguata, ma anche la possibilità di acquistare strumentazione tecnologica e accedere a centri e servizi di assistenza tecnica

3+1 tipologie di Digital Divide:

- ❑ **Territoriale**: relativo alle differenze di sviluppo tecnologico/economico tra regioni più o meno avanzate;
- ❑ **Socio-culturale**: relativo alle differenze socio-culturali degli individui che vivono nei singoli territorio;
- ❑ **Economico**: relativo alla possibilità di dotarsi di mezzi e strumenti per comunicare digitalmente

Divario democratico: non tutti possono partecipare alla vita collettiva, sociale e produttiva attraverso le tecnologie

Conseguenze dell'esclusione digitale

- rende difficile l'accesso al mondo del lavoro
- limita nell'accesso ai servizi digitali sia pubblici che privati (la prenotazione prestazioni sanitarie, la richiesta certificati, l'attivazione dello Spid, ecc..)
- impedisce di usufruire al meglio dei diritti di cittadinanza e di partecipazione.

L'analisi del divario digitale porta a **due tesi opposte**:

- la tesi della **normalizzazione** per cui il progressivo livellamento delle competenze digitali andrà gradualmente a normalizzare il divario informatico
- la tesi della **stratificazione** per cui le disuguaglianze legate al divario digitale cresceranno nel tempo con effetti sempre più discriminanti per gli esclusi digitali.

L'esclusione digitale ↔ disuguaglianze sociale
disponibilità strumenti IT ↔ competenze

- La disuguaglianza sociale è uno dei principali fattori di divario digitale e allo stesso tempo il divario digitale è uno dei fattori sempre più significativi di sviluppo e incremento di disuguaglianza sociale
- Anche disponibilità di dispositivi/accesso alla rete e competenze sono fattori che si intrecciano strettamente

Dati ISTAT 2020-2021-2022

In crescita costante la navigazione in internet

- Cresce continuamente il numero di persone di 6 anni e più che navigano in rete.
- Tra il 2020 e il 2022 l'aumento è di 7%.
- L'accelerazione maggiore si è registrata tra il 2020 e il 2021 (+4,4%) mentre nel 2022 l'incremento è stato più contenuto (+2,6%).

Dall'indagine «Aspetti della Vita Quotidiana» - 2022

una delle sei priorità per il periodo 2019-2024 della Commissione europea “Un’Europa adatta all’era digitale”.

77,5%

Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi sul totale della popolazione di 6 anni e più nel 2022

+7,0 punti percentuali sul 2020

48,2%

Gli individui di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno effettuato acquisti online

45,4%

Gli individui di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno stampato o scaricato moduli dai siti web della Pubblica Amministrazione

Monitoraggio degli obiettivi digitali dell’Ue per il 2030 stabiliti dal programma strategico «Bussola digitale» in particolare gli obiettivi dell’Agenda 2030 **Sustainable Development Goals (SDGs)** delle Nazioni Unite e per misurare il **Benessere Equo e Sostenibile**

Da ISTAT - CITTADINI E ICT | ANNO 2022

Tra le famiglie di soli anziani soltanto una su due dispone di un accesso a Internet da casa

- Si consolida l'utilizzo del web per i 15-19enni
- Si continuano a registrare incrementi sensibili, in particolare i 60-64enni dove si evidenzia l'incremento maggiore (+6,6 punti percentuali).
- Nel 2022 il tasso di diffusione di Internet tra le famiglie residenti in Italia con almeno un componente di 16-74 anni è del 91,4%, valore in linea con la media EU (92,5%).
- Se si allarga l'analisi a tutte le famiglie residenti sul territorio italiano la quota di quelle che dispone di un accesso a Internet scende all'83,1%.

Accesso a Internet

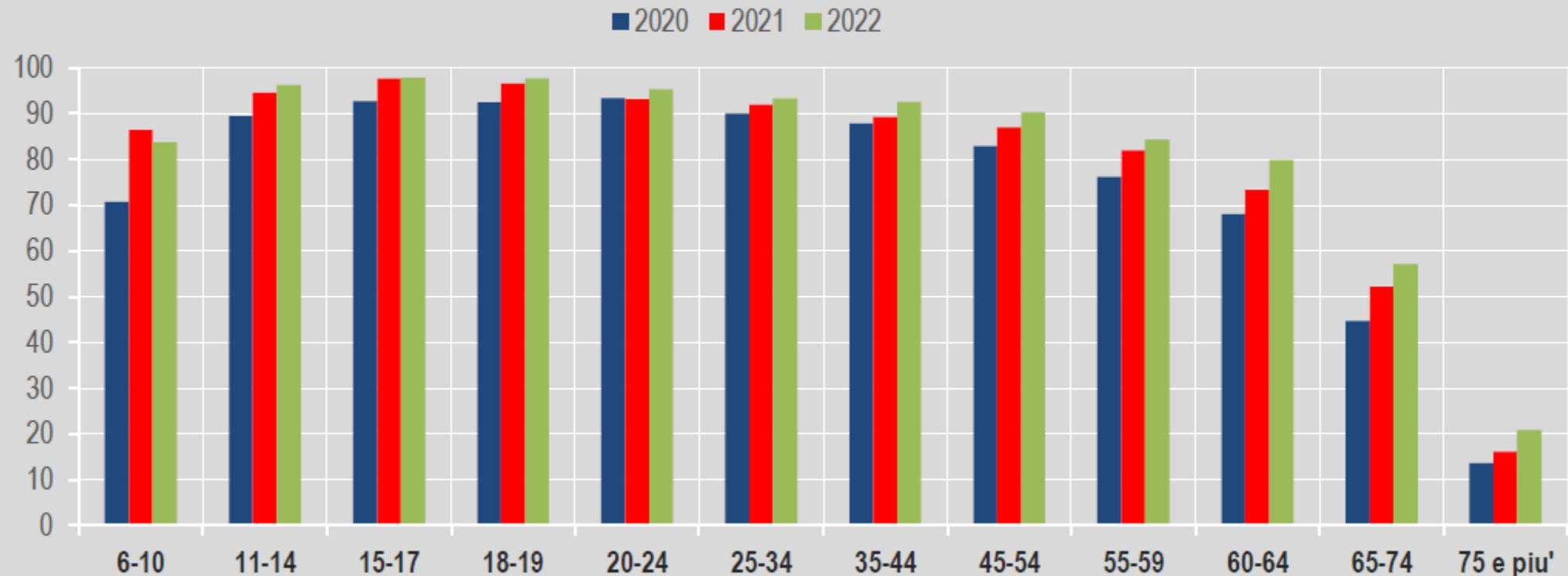
- Nelle famiglie composte da soli anziani si rileva infatti una minore diffusione: solo una su due (49,8%) dispone di un accesso, a fronte del 98,8% di quelle in cui è presente almeno un minore e del 93,4% di quelle senza minori ma i cui componenti non siano solo anziani

L'uso di Internet ha raggiunto livelli prossimi alla saturazione per gran parte della popolazione

Nel 2022 il 77,5% ha usato internet e il 65,1% si connette giornalmente.

Oltre il 90% delle persone tra 11 e 54 anni si è connessa alla Rete negli ultimi tre mesi, scende invece al 57,2% tra le persone di 65-74 anni e arriva al 20,9% tra le persone di 75 anni e più

FIGURA 1. PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI. Anno 2020,2021,2022 valori per 100 persone di 6 anni e più dello stesso sesso e classe di età



Nell'uso di Internet si riducono i divari di genere con il fattore discriminante studio

- L'analisi temporale evidenzia una chiara tendenza verso una progressiva riduzione dei divari di genere anche se rimane significativo il divario fra popolazione maschile e femminile.
- Nel 2022, dichiara di accedere a Internet **l'80,4%** degli uomini di 6 anni e più a fronte del **74,7%** delle donne. Va sottolineato però che tale divario è proprio delle fasce di età più anziane (dove la differenza supera i dieci punti percentuali a favore dei primi), **mentre fino ai 59 anni le differenze di genere sono nulle e in alcuni casi arrivano a invertirsi di segno.**

Il **titolo di studio continua a essere un fattore discriminante**, anche perché associato positivamente con l'età:

- naviga sul web l'88,6% di chi ha un diploma superiore contro il 74,9% di chi ha conseguito la licenza media.
- Tra gli occupati, le differenze tra dirigenti, imprenditori e liberi professionisti da un lato e operai dall'altro, negli anni si sono gradualmente attenuate (96,0% contro 88,2%)

Permangono i divari territoriali

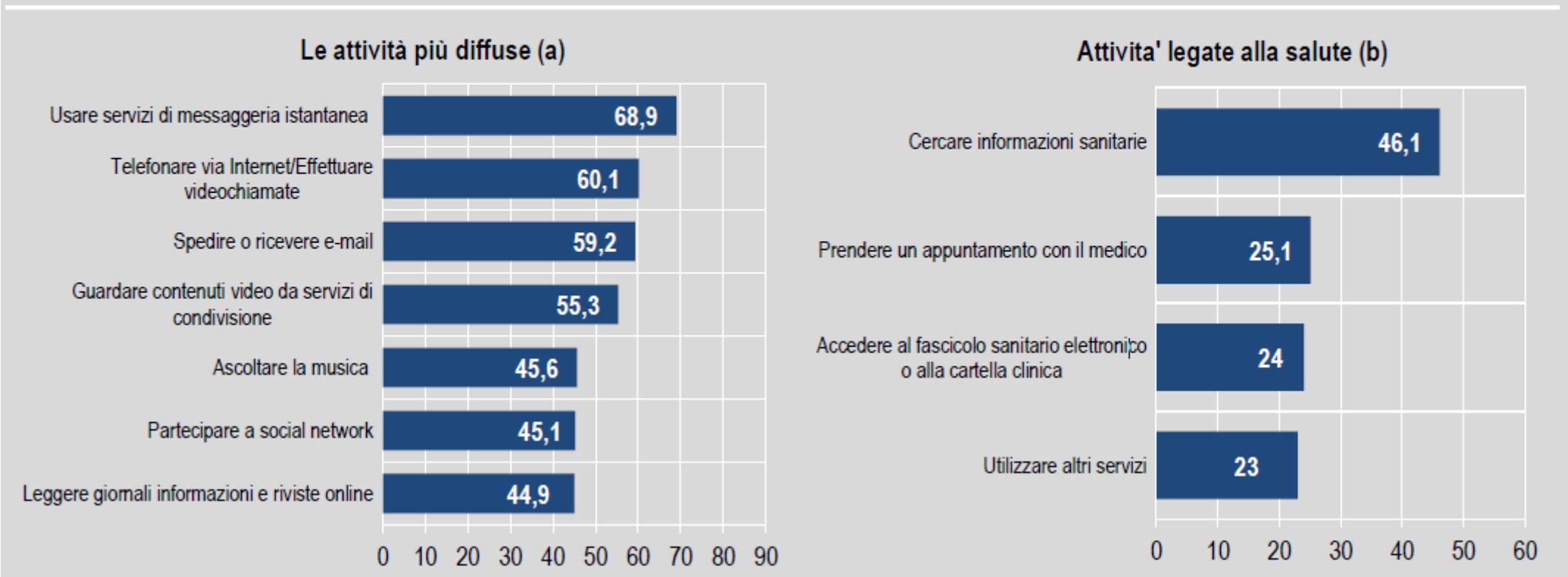
- Anche nel 2022 si conferma il gradiente Nord – Mezzogiorno che rimane pressoché stabile rispetto all'anno precedente.
- Nel 2022 Il ritardo del Mezzogiorno (72,9%) è reso particolarmente evidente da uno scarto di 7,5 punti percentuali rispetto al Nord e di 5,5 punti percentuali rispetto al Centro

		ABR	BAS	CAL	CAM	EMI	FVG	LAZ	LIG	LOM	MAR	MOL	PIE	PUG	SAR	SIC	TOS	TRE	UMB	VdA	VEN	ITA
Famiglie che dispongono di un accesso ad Internet	Anno 2020	77,1	69,2	67,7	77,9	84,1	82,4	84,4	78,3	82,6	78,8	71,4	77,0	72,2	79,2	71,4	80,0	84,3	76,3	78,0	80,7	79,0
	Anno 2021	79,0	75,0	73,9	81,1	84,5	81,0	85,5	83,1	84,1	80,6	76,3	80,0	75,9	83,1	74,7	83,5	83,8	80,6	82,5	82,8	81,5
	Anno 2022	82,3	77,5	73,6	82,0	83,8	84,7	84,6	82,9	86,1	84,2	80,5	83,3	78,2	81,6	80,2	84,3	88,9	82,7	79,4	83,8	83,1
Individui che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi	Anno 2020	66,3	60,4	62,3	65,6	75,1	73,3	74,0	71,5	74,5	68,5	65,3	71,1	63,6	68,1	64,5	73,0	76,2	71,0	71,9	73,5	70,5
	Anno 2021	72,6	71,1	68,9	73,1	77,0	76,1	78,6	77,4	78,5	73,9	67,3	74,4	68,2	76,0	67,3	76,9	78,8	75,9	77,0	76,4	74,9
	Anno 2022	75,9	72,7	67,2	74,5	80,2	80,5	79,2	78,8	81,6	78,1	75,7	77,7	72,7	74,2	72,1	77,6	83,6	77,5	78,1	80,2	77,5

Internet usato prevalentemente per chattare anche nel 2022

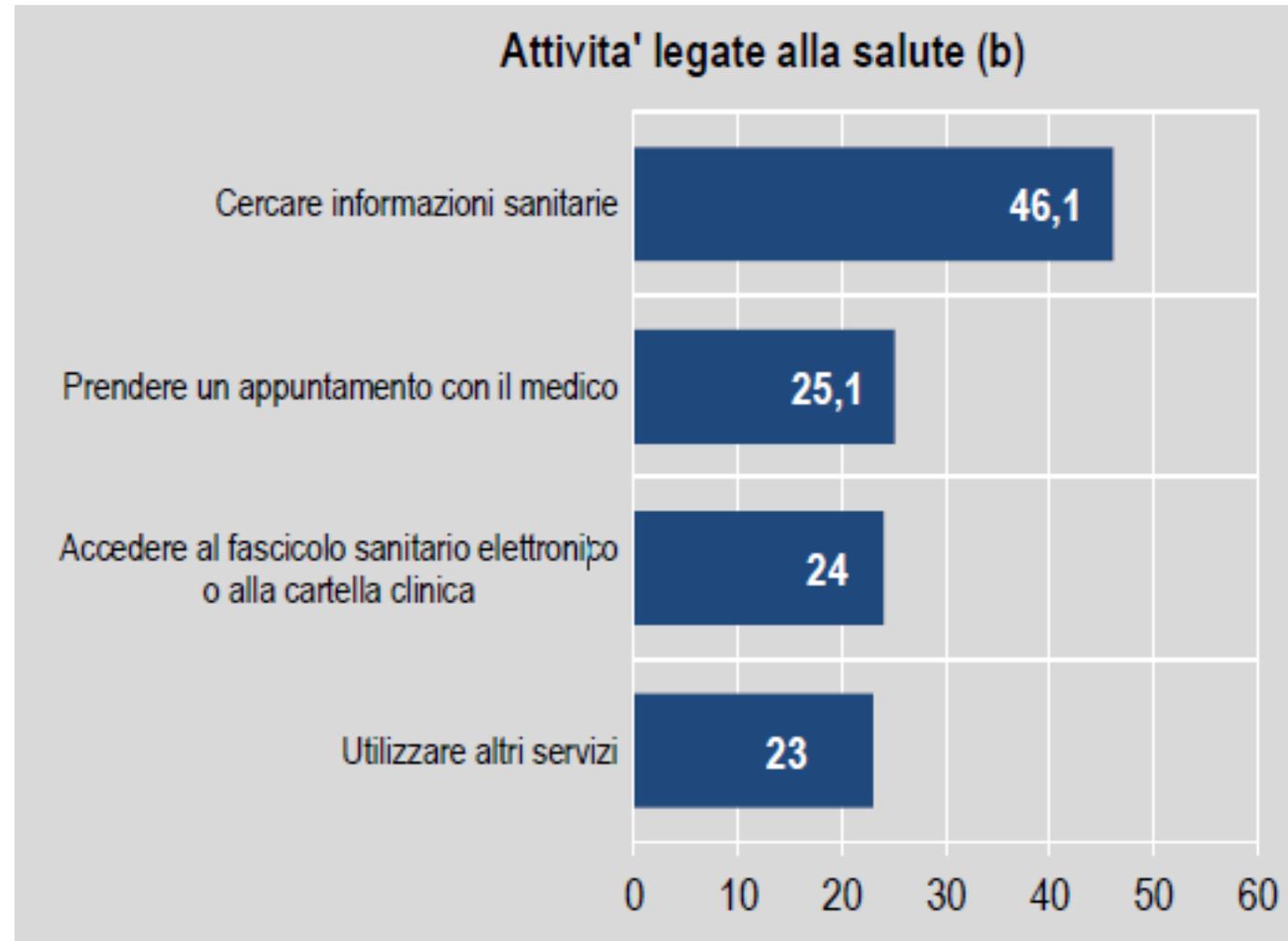
Negli ultimi tre mesi circa 7 internauti di età superiore ai 6 anni su 10 hanno usato servizi di messaggiera istantanea (68,9%), il 60,1% ha fatto chiamate sul web e il 59,2% ha utilizzato la posta elettronica. Diffuso anche l'utilizzo della Rete per guardare video da servizi di condivisione; es. YouTube (55,3%), ascoltare musica sul web (45,6%) e partecipare ai social network (45,1%). Il 44,9% utilizza il web per leggere giornali e riviste online

FIGURA 2. PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER TIPO DI ATTIVITA' SVOLTA (a) . PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER ATTIVITA' LEGATE ALLA SALUTE (b) Anno 2022, valori per 100 persone con le stesse caratteristiche



Poco meno della metà degli over 14enni usa il web come fonte di informazioni sulla salute

- Il 46,1% delle persone di 14 anni e più si è rivolto alla Rete negli ultimi 3 mesi per avere informazioni sulla salute (ad esempio sulle malattie o sull'alimentazione). Inoltre, il 25,1% ha preso un appuntamento con un medico tramite un sito web o una app, il 24% ha consultato il proprio fascicolo sanitario o la propria cartella clinica online e il 23% ha utilizzato il web per accedere ad altri servizi sanitari invece di recarsi personalmente dal medico o in ospedale.
- La consultazione del fascicolo sanitario elettronico o della propria cartella clinica è l'attività per cui si è registrato il maggior incremento (+8,2 punti percentuali): in particolare la Provincia autonoma di Trento e il Lazio sono i territori dove si riscontrano gli incrementi più elevati, rispettivamente 18,1 e 14,9 punti percentuali

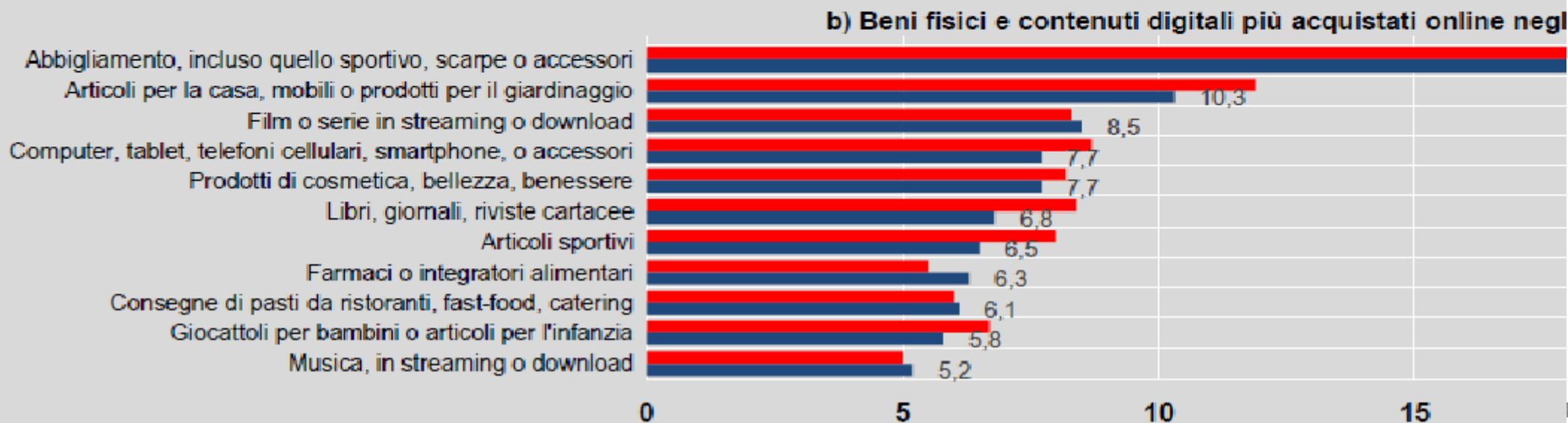
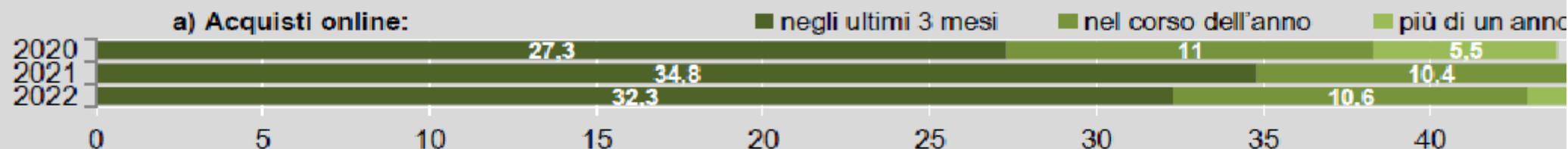


Dati ISTAT 2020-2021-2022

Quasi una persona su due ha fatto acquisti online, +6,5% tra 2020 e 2021.

In crescita gli acquisti via web. Tra il 2020 e il 2021 è aumentata di 6,5 % la quota di persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno effettuato acquisti online mentre nel 2022 si registra un decremento di 2,1 %

FIGURA 3. PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI E HANNO EFFETTUATO ACQUISTI ONLINE (a) E PER TIPO DI MERCI /O SERVIZI ORDINATI O ACQUISTATI NEGLI ULTIMI 3 MESI (b) NEGLI ANNI 2020, 2021 E 2022. Valori per 100 persone di 14 anni e più.



Una persona su due effettua acquisti online

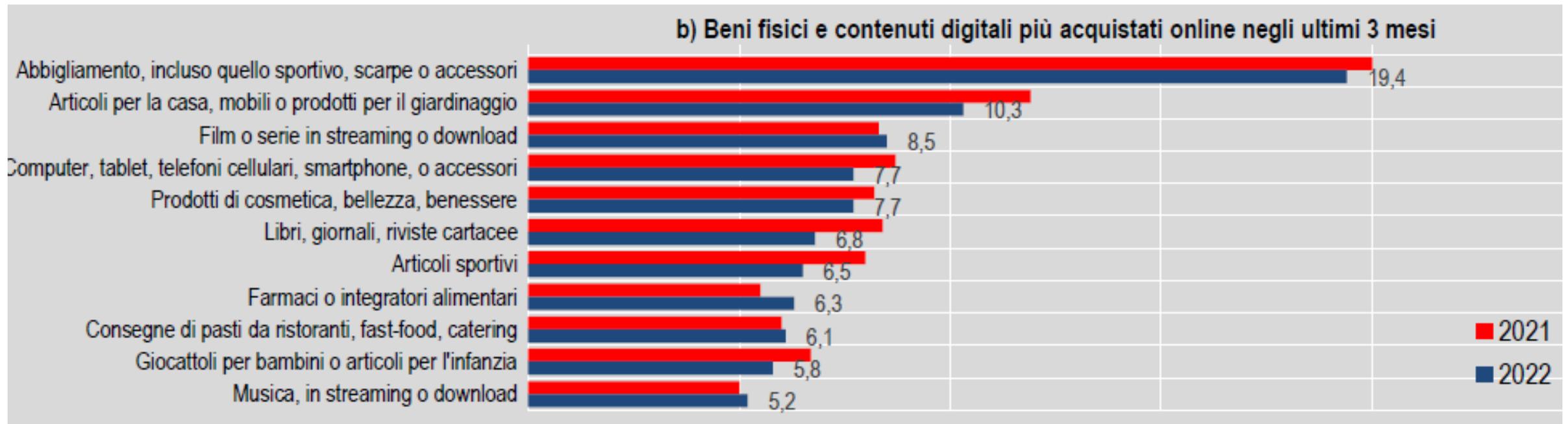
Un particolare aspetto dell'uso di Internet nella vita quotidiana è il commercio elettronico.

Nel 2022 il 48,2% della popolazione di 14 anni e più ha usato Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista per fare acquisti online.

- Circa un terzo (32,3%) di queste persone ha ordinato o comprato merci o servizi,
 - il 10,6% nel corso dell'anno e il 5,3% più di un anno fa
- Sono più propensi a comprare online gli uomini (52,4%, il 44,4% delle donne), i residenti nel Nord (52,8%, il 40,3% del Mezzogiorno) e, soprattutto, i giovani tra i 20 e i 24 anni (75,7%).
- Tra il 2020 e il 2021 si è registrato un incremento di 6,5 punti percentuali nel ricorso al commercio elettronico (dal 27,3% nel 2020 al 34,8% nel 2021).
- Nell'ultimo anno si registra invece un sensibile decremento sia per quanto riguarda l'indicatore complessivo (che passa dal 50,3% del 2021 al 48,2% del 2022) sia per quello riferito all'acquisto negli ultimi tre mesi (dal 34,8% del 2021 al 32,3% del 2022). Tale variazione trova giustificazione nella fine delle restrizioni dovute alla pandemia. Un andamento analogo si registra anche in altri paesi europei, in particolare in Danimarca, Germania, Olanda e Francia.

Gli acquisti più diffusi: abbigliamento e articoli per la casa

- Tra gli individui di 14 anni e più, è più diffuso l'acquisto di capi di abbigliamento, scarpe o accessori (19,4%), gli articoli per la casa elettrodomestici esclusi (10,3%), i film o le serie in streaming o download (8,5%)
- Sui problemi riscontrati dagli utenti durante l'acquisto online, il 73,4% dichiara di non aver riscontrato problemi; il 13,5% indica la mancanza del rispetto dei tempi di consegna, seguono le consegne mancate o erranee o le merci difettose (5,5%). **Problemi tecnici sul web durante l'ordine o il pagamento via Internet vengono riferiti dal 4,3% degli utenti, mentre il 3,9% lamenta difficoltà nell'inoltrare reclami e/o risposte non soddisfacenti.**

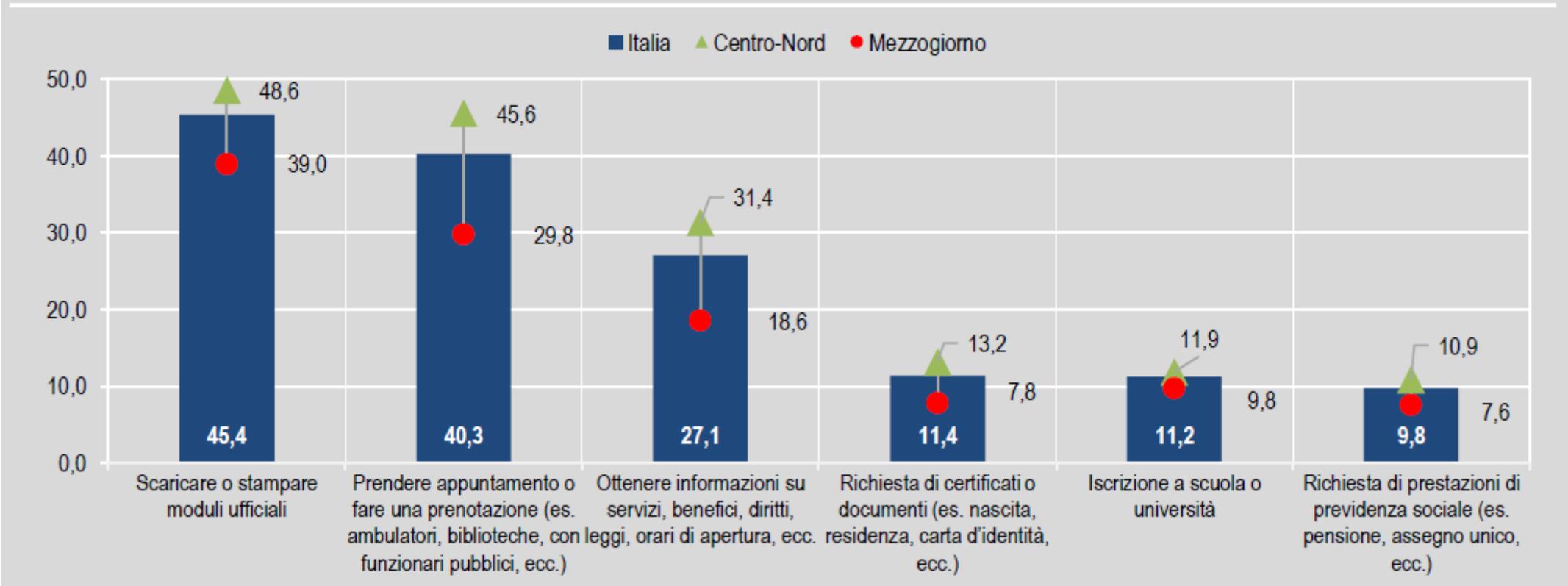


Uso della Rete per interagire con la Pubblica Amministrazione Il 45,4% di over 14enni ha scaricato o stampato moduli dai siti web della PA

Nel 2022 il 45,4% che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi precedenti l'intervista hanno scaricato o stampato moduli dai siti web della PA, il 40,3%, ha preso un appuntamento mediante un sito web o una app della PA (per es. ambulatori, biblioteche o con funzionari pubblici) e il 27,1% ha consultato i siti web della PA per avere informazioni su servizi, benefici, diritti, leggi, orari di apertura.

Anche per questa dimensione dell'utilizzo del web si confermano forti differenze legate all'età, al genere e al territorio

FIGURA 4. PERSONE DI 14 ANNI E PIU' CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI E SI SONO RIVOLTE ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE TRAMITE SITO O APP PER TIPO DI ATTIVITA' E RIPARTIZIONE GEOGRAFICA. Anno 2022. Valori per 100 persone di 14 anni e più.



Più di 1 su 3 riscontra problemi nell'uso di app o siti della Pubblica Amministrazione o servizi pubblici

Più di una persona su tre (37,8%), tra gli individui di 14 anni e più che hanno utilizzato i siti o le app della PA o dei gestori di servizi pubblici nei dodici mesi precedenti l'intervista, ha riscontrato almeno un problema durante la consultazione.

- Il 20,2% dichiara di aver avuto problemi tecnici,
- il 15,5% che il sito web o l'app erano difficili da utilizzare,
- l'11,0% di aver avuto difficoltà ad accedere al servizio su smartphone o tablet
- il 7,8% di aver avuto altri tipi di problemi

Relativamente ai problemi riscontrati dagli utenti su siti di Aziende private durante l'acquisto online, il 73,4% dichiara di non aver riscontrato problemi; il 13,5% indica la mancanza del rispetto dei tempi di consegna, seguono le consegne mancate o erranee o le merci difettose (5,5%). **Problemi tecnici sul web durante l'ordine o il pagamento via Internet vengono riferiti dal 4,3% degli utenti, mentre il 3,9% lamenta difficoltà nell'inoltrare reclami e/o risposte non soddisfacenti.**

SPAZI IN CASA E DISPONIBILITÀ DI COMPUTER PER BAMBINI E RAGAZZI

- Nel periodo 2018-2019, il 33,8% delle famiglie non ha computer o tablet in casa, la quota scende al 14,3% tra le famiglie con almeno un minore. Solo per il 22,2% delle famiglie ogni componente ha a disposizione un pc o tablet.
- Nel Mezzogiorno il 41,6% delle famiglie è senza computer in casa (rispetto a una media di circa il 30% nelle altre aree del Paese) e solo il 14,1% ha a disposizione almeno un computer per ciascun componente.
- Il 12,3% dei ragazzi tra 6 e 17 anni non ha un computer o un tablet a casa, la quota raggiunge quasi un quinto nel Mezzogiorno (470 mila ragazzi). Solo il 6,1% vive in famiglie dove è disponibile almeno un computer per ogni componente.

SPAZI IN CASA E DISPONIBILITÀ DI COMPUTER PER BAMBINI E RAGAZZI

- Nel 2019, tra gli adolescenti di 14-17 anni che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi, due su 3 hanno competenze digitali basse o di base mentre meno di 3 su 10 (pari a circa 700 mila ragazzi) si attestano su livelli alti.
- Il 52,1% dei bambini e ragazzi di 6-17 anni, nell'ultimo anno ha letto almeno un libro nel tempo libero. L'abitudine alla lettura interessa oltre il 60% di bambini e ragazzi di 6-17 anni residenti al Nord e il 39,4% di quelli del Sud.
- Oltre un quarto delle persone vive in condizioni di sovraffollamento abitativo, la quota sale al 41,9% tra i minori.

Dall'Osservatorio Povertà educativa Coni Bambini

Il digital divide – soprattutto tra i giovani – si è progressivamente spostato dall'accesso all'uso che viene fatto della rete: “Tra i giovani dei paesi occidentali, e anche dell'Italia, esiste un gap nell'uso della rete. Ad esempio, chi vive in una famiglia socio-economicamente svantaggiata è meno probabile che usi internet per accedere all'informazione. Sia per leggere notizie ed essere aggiornati su cosa sta accadendo nel mondo, sia per capire, informarsi, approfondire, arricchire il proprio bagaglio di conoscenze.

Il 73,7% degli studenti di famiglie avvantaggiate usa internet per leggere notizie. Tra quelli svantaggiati la quota scende al 60,4%.”

dividendo digitale e fattori di una digitalizzazione inclusiva

Norbert Kluge, già nel 2018 nel suo rapporto curato per il CESE (Comitato economico e sociale europeo), affermava che «in Europa **la digitalizzazione deve essere inclusiva**».

Le persone non devono essere escluse dai benefici prodotti dalla trasformazione digitale a causa di fattori come il genere, lo status sociale, il livello di istruzione, le competenze, le capacità digitali, l'origine, l'età o disabilità”.

Tali benefici – il cosiddetto “dividendo digitale” – devono essere distribuiti in modo equo mediante misure appropriate anziché avvantaggiare soltanto un numero ristretto di soggetti interessati.

Nell'attuare il programma Europa digitale, si dovrebbe sempre tener presente il principio secondo cui, nell'Unione europea, chiunque è e deve rimanere il proprietario dei suoi dati personali.

Agire in maniera organica e strutturata

La **digitalizzazione inclusiva** deve remare verso un **modello di welfare che contrasti il disagio abitativo e reddituale** e agisca su **elementi fondamentali come:**

- **costo**, per l'accesso alla rete, per l'acquisto di pc e altri dispositivi
- **qualità della connessione**, con connessione veloce
- **servizi digitali** facilmente fruibili dal parte del **cittadino**
- **competenze digitali** e utilizzo consapevole di Internet e dei servizi digitali
- **comunità e rete territoriale**, per fare rete fra soggetti pubblici e privati sul lato sociale per recepire l'inclusione digitale come elemento pervasivo e abilitante

Le 10 Euristiche di Nielsen per il Design delle Interfacce

- Risalgono al 1990 e riguardano l'interaction design
- Nonostante sia passato tanto tempo, sono ad oggi le linee guida più usate ed autorevoli per misurare l'usabilità delle interfacce utente
- Le euristiche proposte da Nielsen permettono quindi di misurare quanto più oggettivamente possibile l'usabilità di un sistema.
- Sono alla base delle **analisi euristiche** condotte dai professionisti della user experience, anche in combinazione con altri principi.

Fattori per la misurabilità dell'Usabilità

- La **learnability** (“apprendibilità”), ovvero la facilità con cui gli utenti sono in grado di portare a termine i compiti base richiesti dall'interfaccia, anche la prima volta che la utilizzano;
- L'**efficienza di utilizzo**, cioè la velocità e la semplicità con cui gli utenti possono completare le operazioni richieste dopo avere appreso come eseguirle;
- La **memorability** (“memorabilità”), ossia la facilità con cui l'utente è in grado di ricordare le funzioni principali dell'interfaccia in seguito a un periodo di tempo in cui non la utilizza;
- La **frequenza** e la **gravità degli errori d'esecuzione**;
- L'**appagamento**, vale a dire la soddisfazione dal punto di vista emotivo suscitata dall'utilizzo di dell'interfaccia stessa.

Perché parliamo di euristiche e non di norme o regole?

- Le euristiche propongono delle linee guida pratiche e veloci per arrivare a determinare il grado di usabilità di un'interfaccia tramite step concreti
- E' impossibile definire delle leggi oggettive d'analisi
- L“usabilità” è strettamente influenzata dall'esperienza e dalle conoscenze dell'individuo oltre che dal contesto d'uso

Il decalogo di Nielsen: Le 10 euristiche sull'usabilità delle interfacce

- **1 – Visibilità dello stato del sistema**
- **2 – Corrispondenza tra sistema e mondo reale**
- **3 – Controllo e libertà**
- **4 – Consistenza e standard**
- **5 – Prevenzione dell'errore**
- **6 – Riconoscimento anziché ricordo**
- **7 – Flessibilità d'uso**
- **8 – Design e estetica minimalista**
- **9 – Aiuto all'utente**
- **10- Documentazione**