

Scuola di Welfare Achille Ardigò

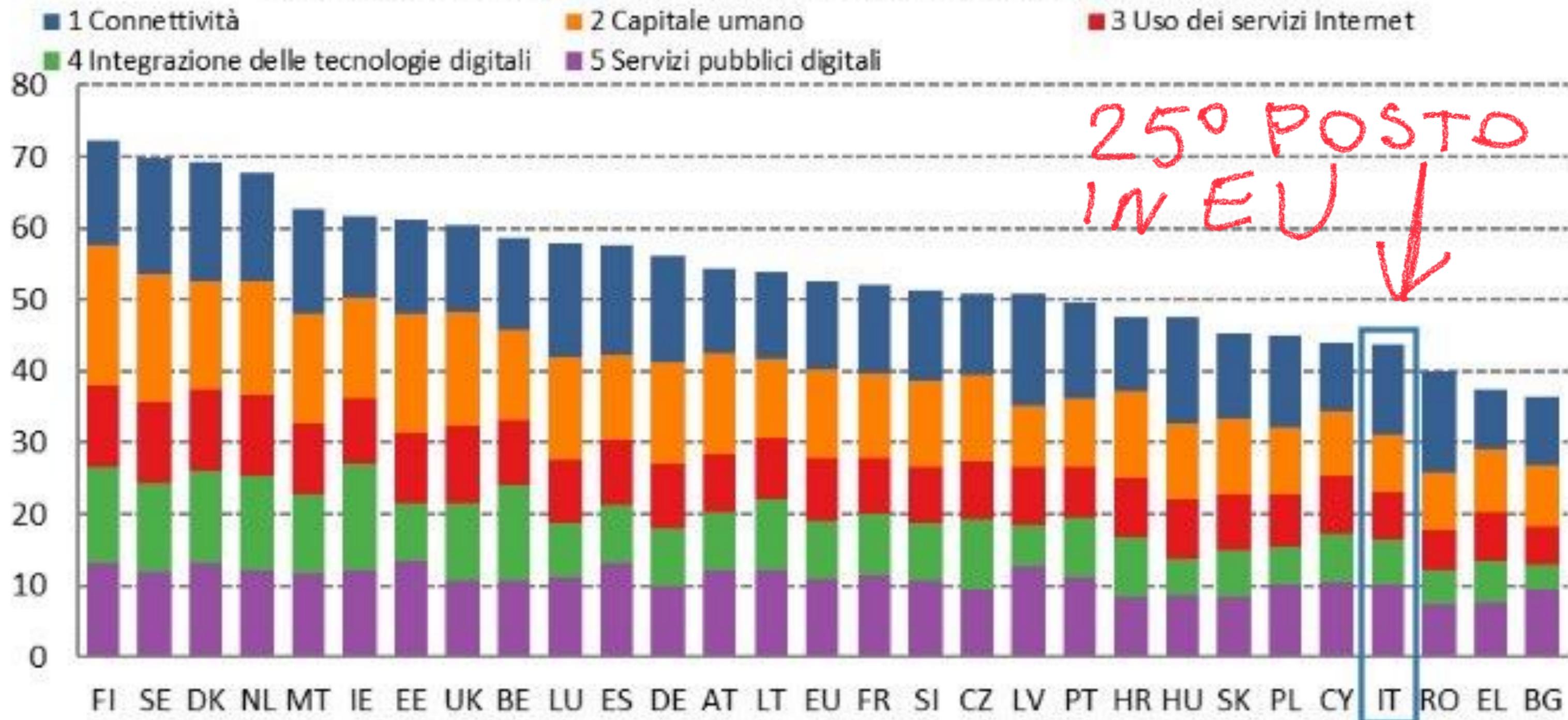
Comune di Bologna - Corso Magistrale 2023

I SERVOZI DI WELFARE NELL'ERA DIGITALE: UNA TECNOLOGIA CHE DIVIDE ?

MAURO MORUZZI

PRESIDENTE CTS SCUOLA ARDIGO' COMUNE DI BOILOGNA

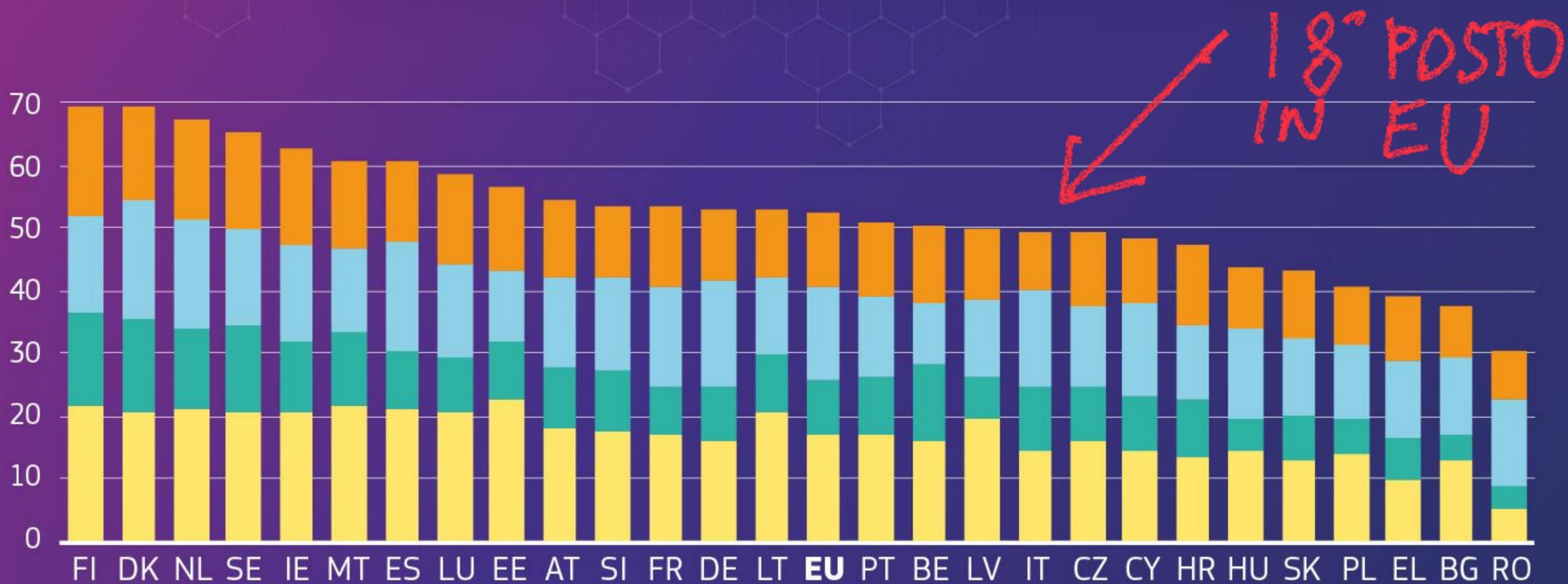
Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2020





DESI | 2022

Digital Economy and Society Index



HUMAN CAPITAL



CONNECTIVITY



INTEGRATION OF DIGITAL TECHNOLOGY

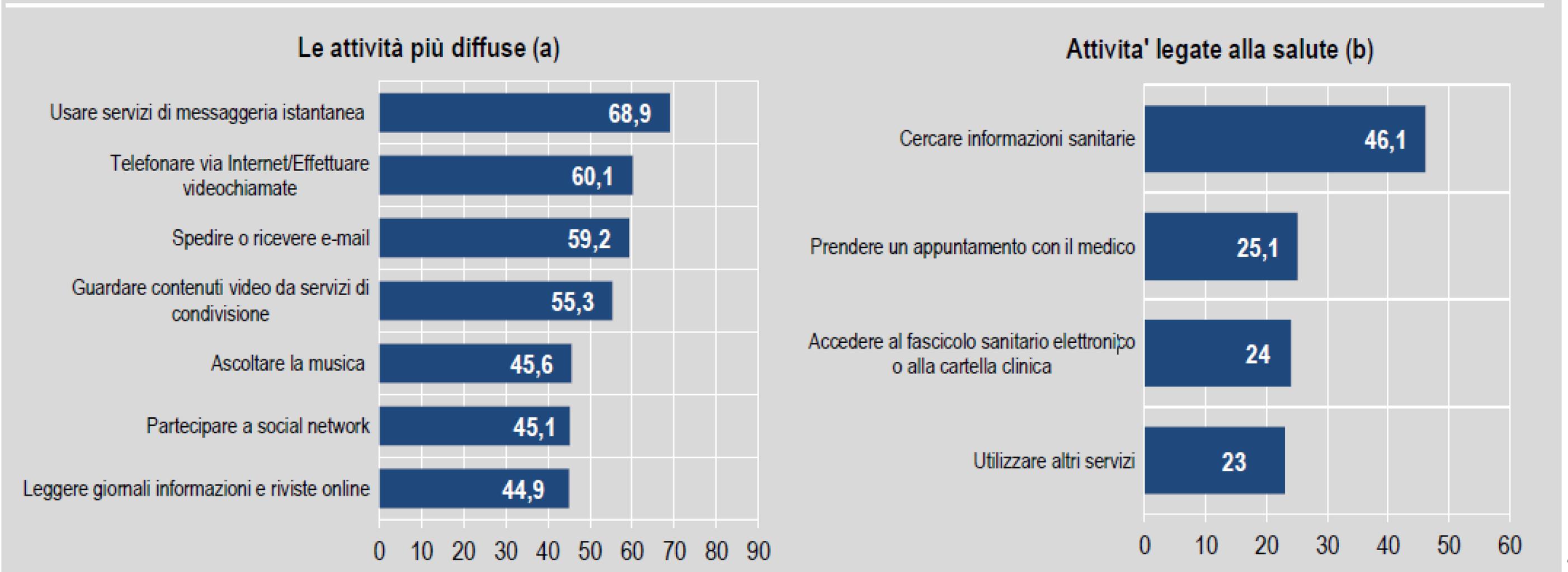


DIGITAL PUBLIC SERVICES

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



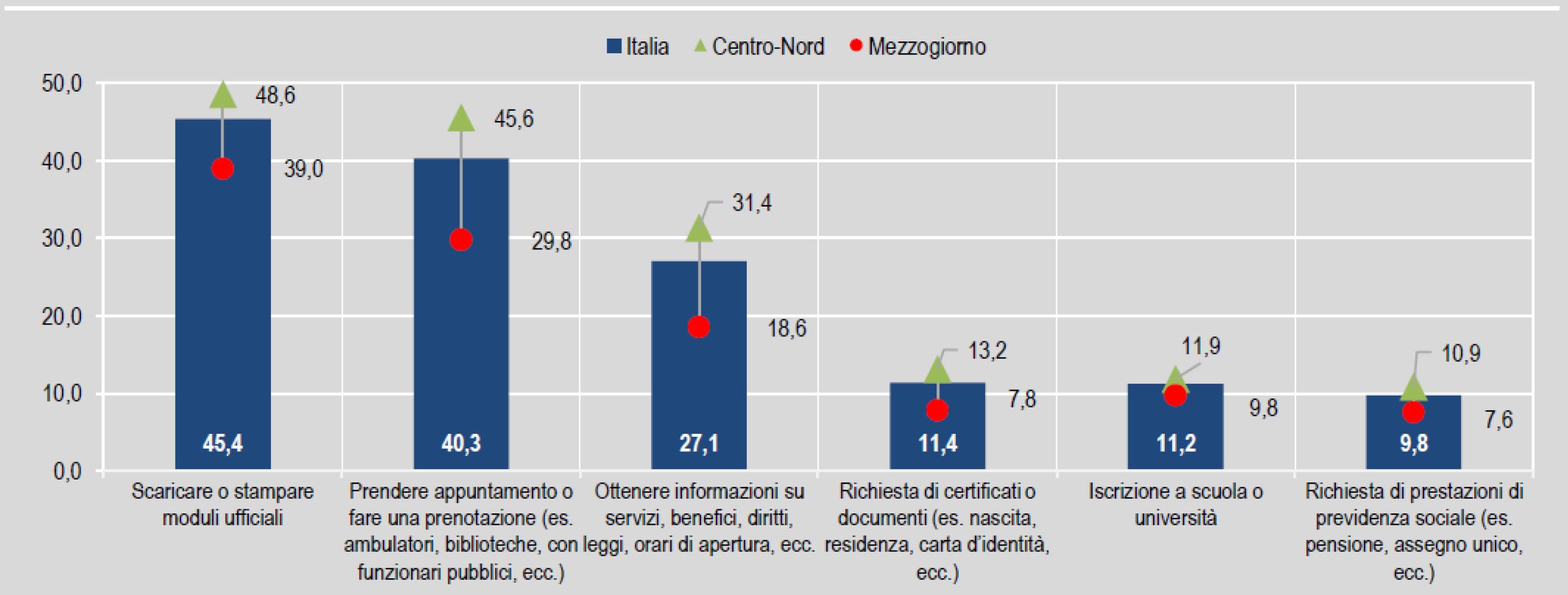
Uso della Rete per interagire con la Pubblica Amministrazione

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.



JAN
2021

ITALY

ESSENTIAL HEADLINES FOR MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE



ITALY

⚠️ CHANGES TO DATA SOURCES FOR INTERNET USERS AND SOCIAL MEDIA USERS MEAN THAT VALUES ARE **NOT COMPARABLE** WITH PREVIOUS REPORTS

TOTAL
POPULATION



60.41
MILLION

URBANISATION:

71.2%

MOBILE
CONNECTIONS



we
are
social

77.71
MILLION

vs. POPULATION:

128.6%

INTERNET
USERS



50.54
MILLION

vs. POPULATION:

83.7%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



41.00
MILLION

vs. POPULATION:

67.9%



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

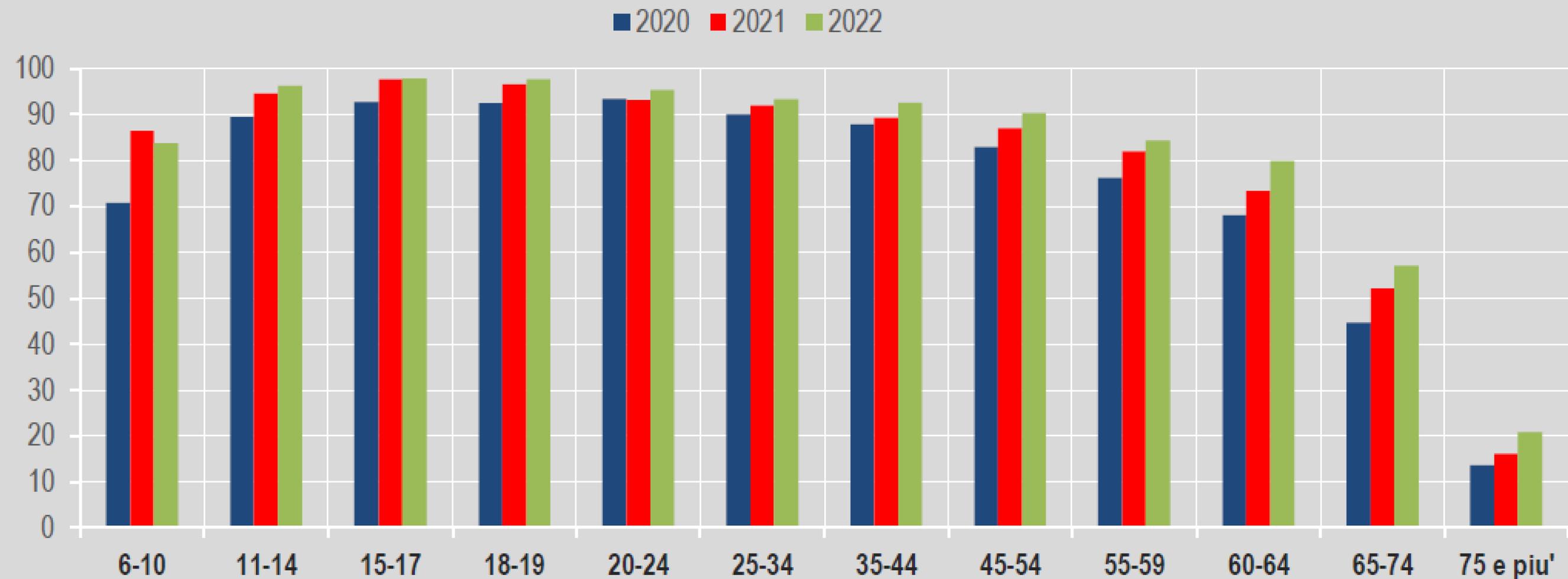
Monitoraggio degli obiettivi digitali dell’Ue per il 2030 stabiliti dal programma strategico «Bussola digitale» in particolare gli obiettivi dell’Agenda 2030 Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite e per misurare il Benessere Equo e Sostenibile

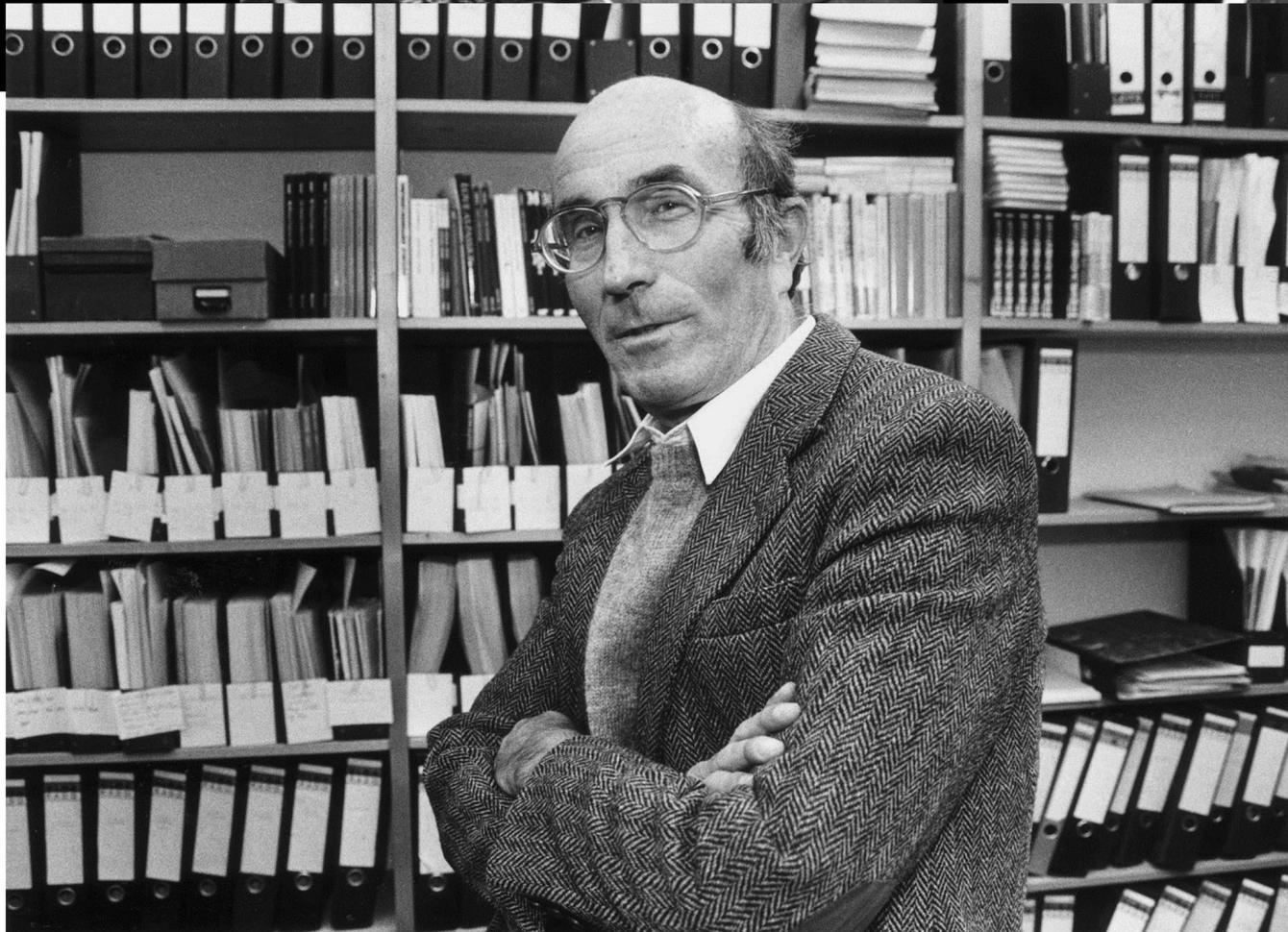
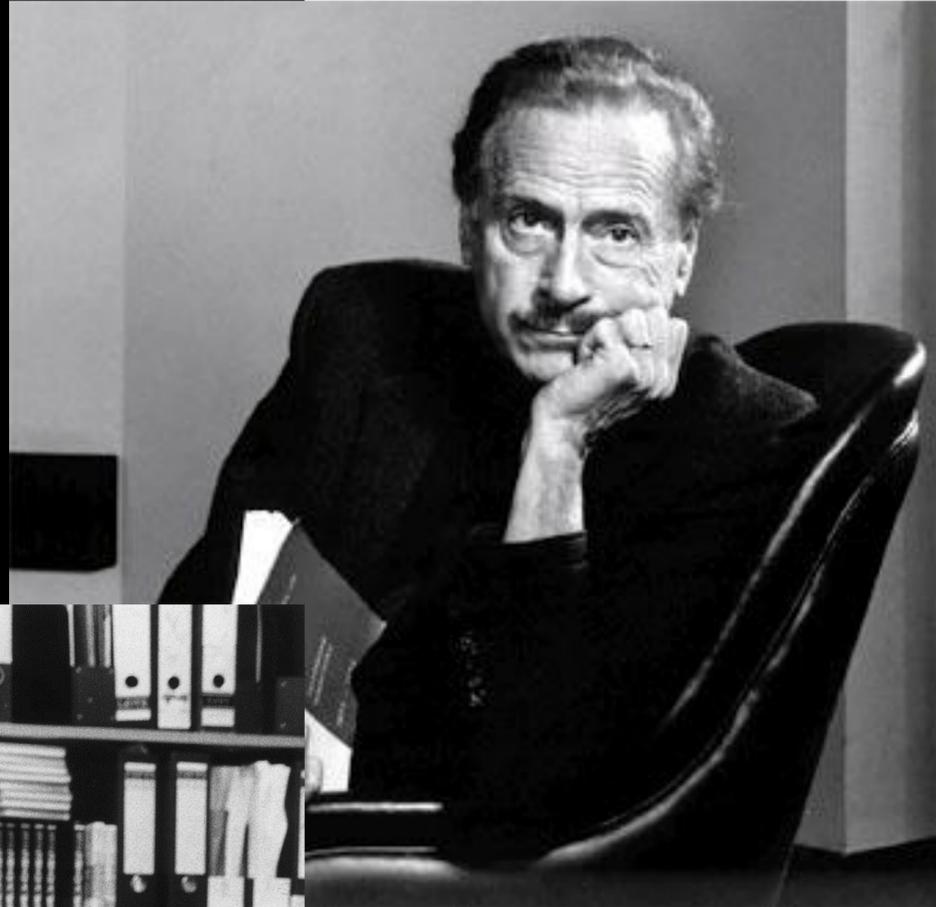
L'uso di Internet ha raggiunto livelli prossimi alla saturazione per gran parte della popolazione

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





Contraddizione

Cultura on line della connessione sintattica ('sempre connessi')

- “Sono spaventato se perdo la connessione, se dimentico lo Smart phone a casa..”

Cultura of line della comunicazione semantica, analogica

- “sono spaventato se perdo il contatto umano, se mi deviano su un portale e perfino su un call center..”

Che tipo di interattività, di 'medium freddo' e di 'medium caldo'?

McLuhan classifica come “freddi” i media che hanno una bassa definizione e che quindi richiedono un’alta partecipazione dell’utente, in modo che egli possa “riempire” e “completare” le informazioni non trasmesse; i media “caldi” sono invece quelli caratterizzati da un’alta definizione e da una scarsa partecipazione.

Alcuni numeri (dati Eurostat 2021)

Esclusione
digitale

24 milioni⁺

sono i cittadini 16-74 anni senza
competenze digitali almeno di base

Italia: 54% Media UE: 46%

e di questi circa

9 milioni

sono coloro che
non utilizzano internet

20 milioni⁺

sono i cittadini 16-74 anni in possesso
perlomeno di competenze digitali di base

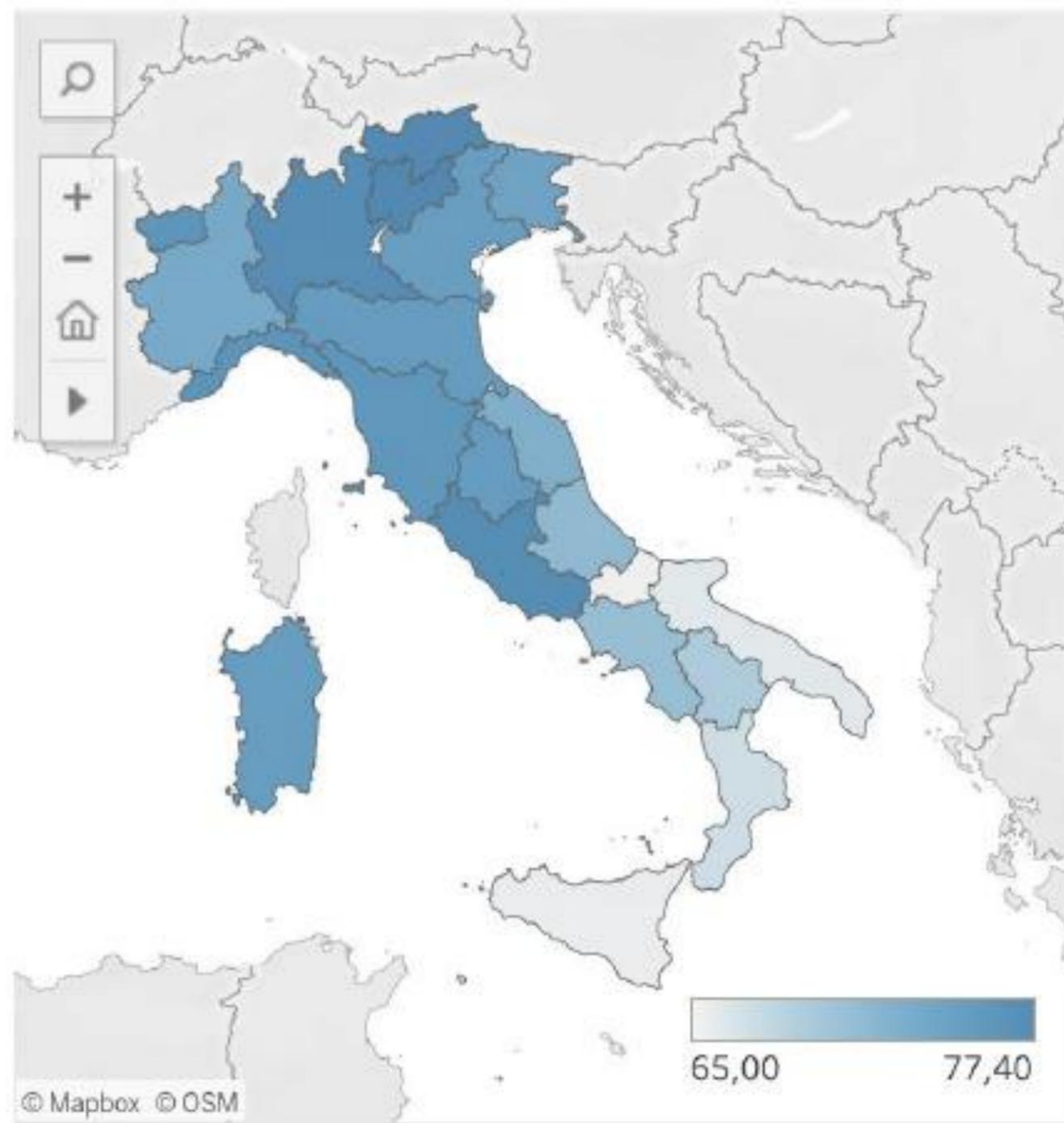
Italia: 46% Media UE: 54%

e di questi oltre

10 milioni

sono coloro che
possiedono competenze digitali avanzate

Alcuni numeri *(dati Eurostat 2021) -utenti di Internet*



Dove vogliamo arrivare nel 2026?



Individui con competenze digitali almeno di livello base

Media EU
54%
2021



Divario di genere nelle competenze digitali almeno di base

Media EU
4%
2021



Utenti dei servizi di eGovernment

Media EU
58%
2021

Servizi Digitali

Accessibilità

Usabilità

Inclusione

Qualità percepita (doppia qualità)

La PA deve avere standard comuni e linee guida chiare

PNRR

**Missione 1 Servizi Digitali (identità, notifiche, pagamenti,...)
raggiungere l'80% dei servizi pubblici essenziali erogati
online entro il 2026.**

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

Missione 2 sportelli, reclutamento PA, servizi ai professionisti

Missione 6 Accesso alla sanità, FSE 2.0

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**
- **I detenuti**
- **I disabili**
- ...

Quali sono i fattori che determina l'esclusione digitale ?

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

L'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 anche 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'inclusione digitale \leftrightarrow disuguaglianze sociale
disponibilità strumenti IT \leftrightarrow 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

Agire in maniera organica e strutturata

- La **digitalizzazione inclusiva** va verso un **modello di welfare capace di superare il disagio abitativo e reddituale**, in
- **a agendo su fattori come:**
- **costo**, per l'accesso alla rete, per la disponibilità di computer e tablet, con interventi di sostegno alle famiglie con basso reddito e con particolare attenzione alle famiglie con più minori, verso l'obiettivo di un soddisfacimento pieno dell'esigenza (anche, nel caso di un dispositivo a persona);
- **qualità della connessione**, con interventi che garantiscano una connessione veloce anche nelle aree interne/rurali e nelle periferie disagiate, e **dei servizi digitali**, con un **design cittadino-centrico**

Comunità educante

- **competenze digitali** e utilizzo consapevole di Internet e dei servizi digitali, con approcci differenziati e attenti alle carenze legate al basso livello di istruzione e agli altri fattori di svantaggio, e quindi con interventi di facilitazione digitale, di alfabetizzazione digitale che si innestino nei luoghi (di facile accesso, accoglienti), con gli strumenti e con i tempi più adeguati per favorirne la fruizione;
- **comunità e rete territoriale**, in una logica di rete di soggetti pubblici e privati che operano sul fronte sociale e che recepiscono l'inclusione digitale come elemento pervasivo e abilitante delle loro azioni di supporto alla crescita dell'autonomia e del benessere (non più distinzione tra alfabetizzazione linguistica e digitale sulla base delle logiche su cui si basa **l'agenda europea per le competenze**).

Il tutto in una visione efficace di “comunità educante”, che ancora è utile sostenere.

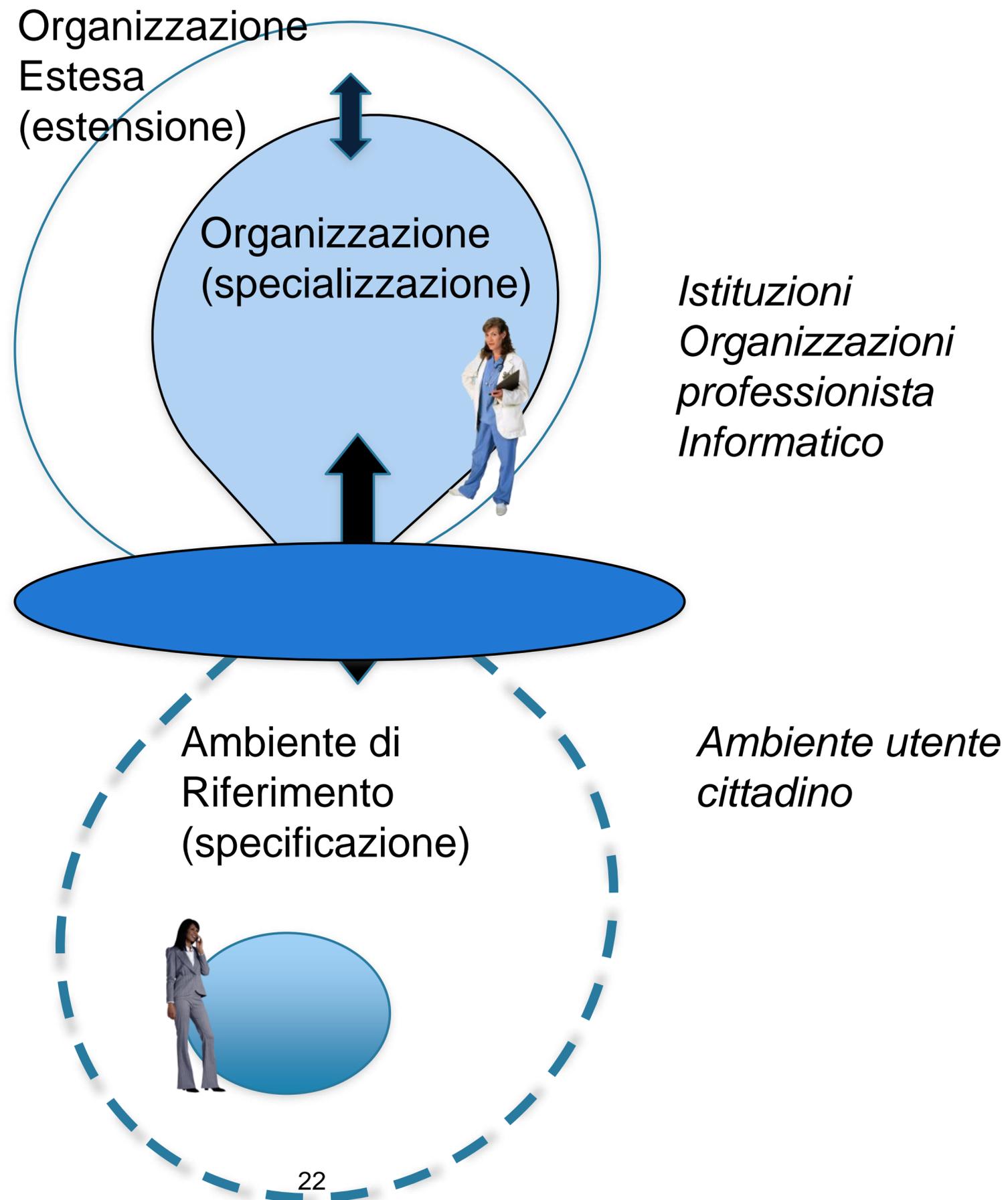
Persone Comunità Organizzazioni Reti

Le tre entità sociologiche presenti nell'*ambiente mondo*



Il Sistema sociale

Rete Mondo Digitale Internet



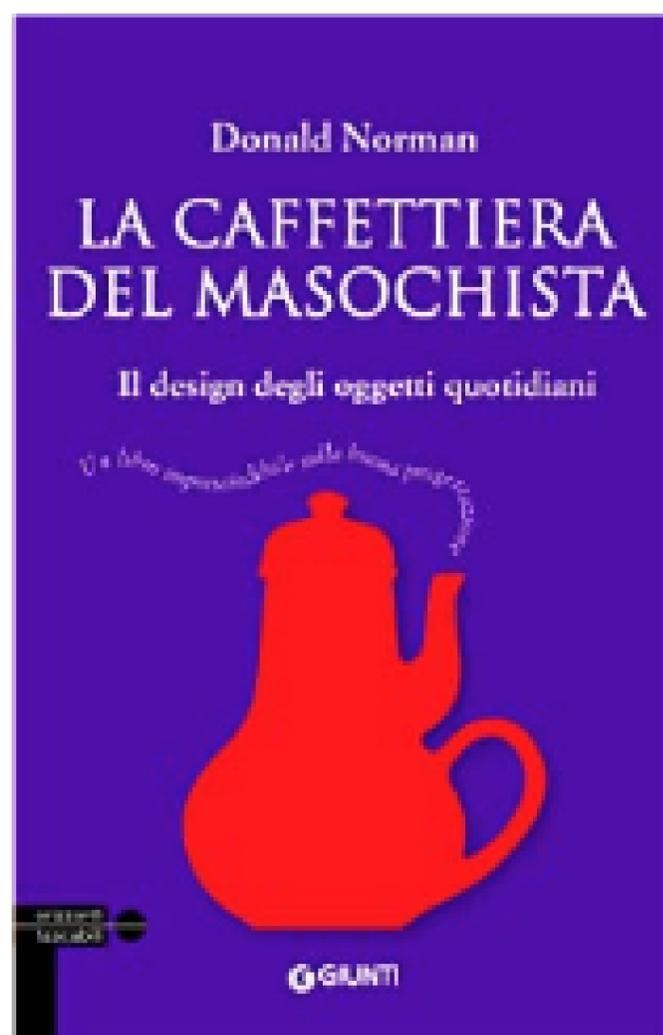
Corrispondenza tra il sistema digitale e il mondo vitale

L'interfaccia deve parlare lo stesso linguaggio dell'utente:

- impiegando elementi comuni e riconoscibili dallo stesso
- Seguendo le convenzioni
- riportando le informazioni in ordine logico e naturale

Carrello

seleziona tutti gli articoli



La caffettiera del masochista. Il design

Norman

Copertina flessibile

Disponibilità: solo 1

Venduto da: [pepolibri](#)

Le opzioni regalo non sono disponibili. [Ulteriori informazioni](#)

Q.tà: 1

[Rimuovi](#)

[Salva per dopo](#)