



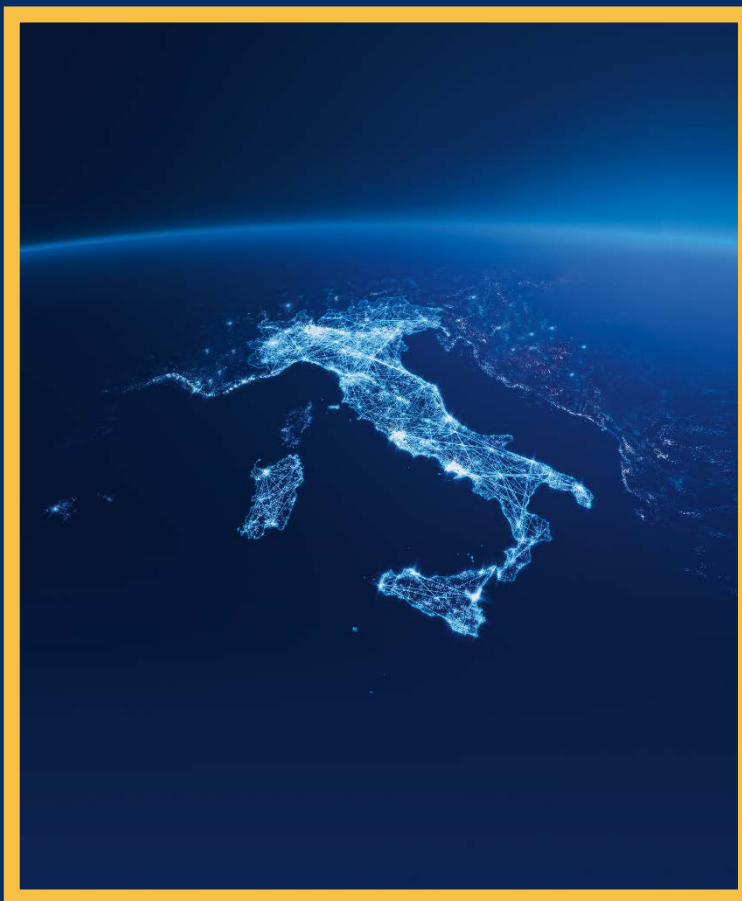
# Rapporto sulla trasformazione digitale dell'Italia

## ABSTRACT



In collaborazione con

CENTRO STUDI



Rapporto sulla trasformazione digitale dell'Italia – 1° dicembre 2020

L'ultimo rapporto DESI 2020 utilizzato dalla Commissione Europea per valutare lo stato di digitalizzazione dei Paesi Membri (con dati a giugno 2019), mostra un'Italia ancora molto indietro rispetto al resto d'Europa, con un poco incoraggiante 25° posto sui 28 paesi analizzati. Il rapporto fotografa un'Italia digitale bivalente, dove l'infrastruttura di rete (misurata dall'estensione della copertura a banda ultra larga e più in generale dalla connettività fissa e mobile) è a livello della media europea, mentre le competenze digitali e l'utilizzo dei servizi sono tra i più bassi in Europa, con poche circoscritte eccezioni. In particolare, le competenze digitali delle persone sono quelle che fanno segnare il valore e la performance peggiori e che trainano verso il basso la posizione in classifica dell'Italia.

Solo il 74% degli italiani usa abitualmente Internet e il 17% non lo utilizza affatto, anche a causa dell'alto numero di "analfabeti digitali". Riportando le percentuali alla popolazione italiana fra i 16 e i 74 anni, risultano oltre 7,6 milioni di persone che non hanno mai usato internet, 3,5 milioni in più della media europea. E questo spiega anche perché, nonostante il paese si collochi in una posizione relativamente alta nell'offerta di servizi pubblici digitali (e-government), il loro utilizzo rimane scarso.

Il Censis ha effettuato per TIM, e in particolare per il programma Risorgimento Digitale, la fotografia dell'Italia prima del lockdown (febbraio 2020), con l'obiettivo di rappresentare i diversi livelli di digitalizzazione delle province italiane e individuare il gap da colmare.

L'analisi evidenzia una correlazione fra l'uso di internet e gli indicatori di sviluppo economico e di benessere individuale. La disponibilità di competenze digitali di base o avanzate, l'uso di Internet e dei servizi di home banking da parte della popolazione sono positivamente e fortemente correlate con il diverso livello di PIL pro capite nelle regioni italiane.

Anche il titolo di studio incide in modo significativo sull'uso di Internet. Infatti, coloro che dispongono al più della licenza media utilizzano meno la rete (48,1%, quasi 14 milioni di persone). Per quanto riguarda l'età, il 67,9% della popolazione con più di 6 anni nel corso del 2019 ha utilizzato internet. Tra le classi d'età più avanzate le percentuali si abbassano ed emergono differenze per sesso.

Prima del lockdown, il dispositivo maggiormente utilizzato per accedere ad internet era lo smartphone (utilizzato da oltre il 90% degli utenti). Durante la pandemia gli italiani sono tornati ad utilizzare le reti fisse con maggior intensità. .

I dati raccolti dal Censis hanno permesso di elaborare un indice che esprime il grado di digitalizzazione di ciascuna provincia a partire da 15 indicatori raggruppati in tre classi che registrano il rapporto con le nuove tecnologie dei tre soggetti fondamentali del tessuto sociale: i cittadini, la Pubblica Amministrazione, le Imprese. Ne risulta un'Italia a due velocità, centro nord vs centro sud, con alcuni centri di eccellenza (le grandi città come Milano, Roma, Firenze e Torino e parte dell'Emilia-Romagna e della Toscana).

Quali sono stati gli effetti del lockdown sul nostro paese? Anzitutto un impressionante aumento del traffico sulla rete fissa e mobile in Italia. Nel periodo 15-30 marzo la rete fissa

in Italia ha sopportato un aumento di traffico che ha superato il 70% e toccato punte del 90% (in particolare nella fascia oraria lavorativa) ad evidenziare un forte potenziale inesperto nell'utilizzo degli strumenti digitali che è venuto alla luce a causa delle restrizioni. Le reti hanno tenuto e, anche grazie ad una grande capacità di reazione da parte degli operatori, hanno dimostrato come fossero state progettate e sviluppate in modo flessibile per poter gestire volumi di traffico anche molto superiori rispetto all'effettiva domanda di servizi digitali registrata prima del lockdown. Nei mesi estivi il traffico di tutti gli operatori è diminuito rispetto al picco del lockdown, attestandosi comunque ad un livello superiore a quello pre-lockdown.

Il lockdown ha avuto anche un altro effetto, quello di stimolare comportamenti nuovi legati alla vita digitale, e di fare compiere agli italiani un salto decennale nell'uso dei servizi legati a Internet, dallo smart working alla didattica a distanza, dalla spesa quotidiana on-line alla socialità digitale in videochiamata.

L'indagine realizzata da Censis e Centro Studi TIM nel mese di maggio 2020, ha permesso di studiare e comprendere meglio le nuove abitudini degli italiani durante il lockdown.

Il 75% della popolazione ha utilizzato Internet con regolarità e soprattutto la maggioranza degli italiani ha ormai acquisito la consapevolezza che soluzioni digitali e servizi online rappresentano un essenziale supporto in molti ambiti della vita quotidiana. Il traffico per servizi di videocomunicazioni è aumentato di circa 8 volte anche grazie a questi nuovi comportamenti digitali.

Quasi 9 italiani su 10 hanno potuto continuare a svolgere le loro attività a distanza grazie alla connessione internet fissa nel periodo di confinamento domestico. Più della metà si è collegato a Internet anche con il telefono cellulare.

Di fronte alla necessità di dover utilizzare un nuovo strumento o una nuova applicazione mai utilizzata prima gli italiani hanno imparato velocemente e solo il 20% dei cittadini non si è dimostrato autonomo nell'uso delle tecnologie digitali ed ha avuto bisogno di un supporto costante. Andando più a fondo nell'analisi delle competenze emerge che 8 italiani su 10 hanno acquisito competenze digitali per lo meno di base: il 45,7% degli italiani dichiara di possedere skills elevati e il 34,6% riesce comunque a cavarsela in tutte le funzioni di base.

Durante il lockdown il 40% degli italiani con più di 18 anni ha lavorato o studiato da remoto. Tra i soli lavoratori il dato supera il 56%. Più del 70% degli occupati ha dovuto comunque cambiare le proprie abitudini lavorative. Per studiare o lavorare gli italiani hanno utilizzato prevalentemente pc (52%), tablet e smartphone (44%). Ma un quarto degli italiani, il 25,5%, li ha dovuti utilizzare a turno, il 6,8% non possedeva un numero sufficiente di dispositivi in famiglia e solo il 6,6% ne ha comprati di nuovi.

Dai dati emerge una divisione netta tra chi vede con favore il ricorso allo Smart Working e chi no: il 44% degli intervistati vorrebbe proseguire perché lo ritiene più produttivo o avverte di gestire meglio il proprio tempo, il 40% vorrebbe tornare al lavoro in presenza.

L'emergenza ha rappresentato un grande esperimento anche sul fronte della trasformazione digitale dei servizi della Pubblica Amministrazione. Il 17,5% degli italiani

(circa 8,7 milioni) hanno utilizzato i servizi digitali della Pubblica Amministrazione per la prima volta e quasi la totalità (7,1 milioni) non ha avuto difficoltà o è riuscita a superarle. 3,5 milioni di italiani hanno deciso di attendere la fine del lockdown per poter utilizzare i servizi pubblici in presenza. L'83,5% degli italiani vorrebbe accedere ai servizi della PA sia fisicamente che online.

La “full immersion” digitale favorita dall'emergenza sanitaria e dalle misure restrittive ha generato la consapevolezza di poter vivere in maniera differente rispetto alle consuetudini consolidate. La versatilità della rete internet ha fatto comprendere quanto i servizi digitali siano oggi indispensabili: internet è divenuto un mezzo sempre più importante ed essenziale per 6 italiani su 10 e un'eventuale interruzione dei servizi per due giorni continuativi peserebbe (risulterebbe meno sopportabile / creerebbe più disagi) molto più di una sospensione di uguale durata delle trasmissioni radiotelevisive. Il totale degli italiani che ha mantenuto i rapporti con amici e parenti attraverso soluzioni online ammonta a circa 43 milioni di persone, di cui 3 milioni di nuovi utenti.

Possiamo dunque dire che nonostante le non ottimali competenze digitali di partenza, il paese ha dimostrato di avere la capacità di apprendere velocemente e l'intenzione di mantenere le nuove abitudini. Alla luce di questo importante miglioramento nell'utilizzo degli strumenti e delle abitudini digitali è stata effettuata una simulazione per aggiornare i soli dati rilevati per l'Italia, al fine di verificare se la fotografia scattata dal DESI più di un anno fa (e quindi prima dello scoppio della pandemia) risulti ancora rappresentativa della situazione attuale: il punteggio del DESI per l'Italia, ricalcolato utilizzando i dati riferiti al periodo del lockdown (ove disponibili), raggiungerebbe un valore di circa 50 punti, in crescita del 15%, un punteggio che vedrebbe l'Italia avanzare di 6 posizioni rispetto alla classifica DESI 2020 (dati giugno 2019). Se terminata la fase di emergenza, il nuovo “stile di vita digitale” degli italiani si consoliderà, si potrà gradualmente ridurre la distanza con i principali Paesi europei.

