



VIVERE E VALUTARE LA DIGITAL LIFE

2° Rapporto sul valore della connettività in Italia

Sintesi

Giugno 2022



VIVERE E VALUTARE LA DIGITAL LIFE

2° Rapporto sulla connettività in Italia

Sintesi dei principali risultati

9 giugno 2022

INDICE

1. Un anno vorticoso	3
2. Più libera, più coesa	4
3. Gli italiani e il web	7
3.1. Combinare le connessioni	7
3.2. Criteri di scelta dell'operatore tlc	7
3.3. Sì al 5G	10
3.4. La cyber-paura	11
4. Tanta cultura e tanto <i>entertainment</i> dal digitale	12
4.1. Uso di massa	12
4.2. Ben vengano le piattaforme	13
5. Digital PA	15
5.1. Servizi per metà degli italiani	15
5.2. Per ora, niente salto di qualità	16
5.3. Entusiasti, cauti e scettici	17
5.4. Alte aspettative	18
5.5. Diffidenze persistenti	18
5.6. Le valutazioni dei servizi online	19



1. UN ANNO VORTICOSO

In cosa consiste la *digital life* concretamente vissuta dai cittadini? Quali le loro aspettative e valutazioni? Sono gli interrogativi al centro del secondo Rapporto Windtre-Censis che, partendo dall'avvenuta transizione alla *digital life*, verifica se e in che misura in ambiti di vita significativi gli italiani beneficino delle opportunità digitali.

È una riflessione unica sulla varietà di esperienze concrete della *digital life*, che consente anche di valutare se il diritto alla connessione, come ulteriore diritto di cittadinanza, allo stato attuale sia poco più che un auspicio o un fatto concreto.

Tre gli ambiti trattati:

- il rapporto degli italiani con il web maturato in questo anno di *digital life*, con un focus sulle tipologie di connessioni, le aspettative verso i servizi e gli operatori tlc, il senso attribuito alla tecnologia 5G e il bisogno di sicurezza informatica;
- gli approcci soggettivi ai contenuti culturali e di *entertainment* fruibili tramite le piattaforme del web, con un'attenzione particolare al giudizio degli italiani sugli effetti che stanno avendo sulla società;
- il rapporto dei cittadini con la *digital PA* e i suoi servizi, come verifica delle fruizioni reali e dei giudizi da parte dei cittadini.



2. PIÙ LIBERA, PIÙ COESA

La ri/scoperta delle abitazioni come uffici, aule scolastiche, luoghi di relazioni *in remote* non scompare con l'allentarsi della pandemia: ecco perché gli italiani sono molto attenti alla qualità della dotazione tecnologica domiciliare, a cominciare dalle linee fisse.

Al contempo, si aspettano dai provider che le connessioni abbiano *requisiti basic* di potenza e affidabilità così da rispondere alla molteplicità di esigenze nuove dei membri delle famiglie. Pur di avere una dotazione tecnologica *basic* all'altezza di tali esigenze gli italiani, malgrado sia una fase di forte pressione sui budget familiari, sono pronti a investire qualche euro in più.

Del resto, è forte la convinzione che la qualità delle vite individuali sarà sempre più determinata anche dalla qualità di connessioni, *device* e competenze digitali. Anche per questo motivo gli italiani ricorrono ad una logica combinatoria, cioè optano per una pluralità di modalità di connessione e di *device*, costruendo così una sorta di autotutela del diritto alla connessione.

Potenziare le linee fisse e avere più tipologie di connessioni: ecco il modo molto concreto con cui gli italiani si garantiscono in questa fase storica il diritto alla connessione, che ormai reputano irrinunciabile.

Dato nuovo è che la positiva percezione di valore e importanza della *digital life* è accompagnata da crescenti paure su rischi e attacchi cyber e, pertanto, dalla richiesta di *cybertutele* e protezioni.

Vivere in digitale anche sfere molto intime, gestire i propri risparmi, effettuare pagamenti, comunicare su questioni anche molto riservate alla PA, al medico o alla banca sono ormai azioni quotidiane per le quali gli italiani chiedono sicurezza assoluta.

Se così non sarà, è evidente il rischio di un rigetto del digitale e di una richiesta di canali più tradizionali, magari fisici, in cui convogliare informazioni delicate su cui si vuole una *privacy* assoluta. La sicurezza informatica è la nuova frontiera dell'esercizio del diritto alla connessione, e quest'ultimo per gli italiani deve contemplare la certezza di riservatezza e tutela da intrusioni e minacce indesiderate.



La centralità della sicurezza informatica è tanto più urgente quanto più cresce il gradimento degli italiani per la *digital life*: ad esempio è molto alto l'apprezzamento per l'accesso e la personalizzazione degli ampi contenuti culturali e di *entertainment* disponibili sulle piattaforme digitali.

Infatti, gli italiani sono convinti che la proliferazione dei contenuti digitalizzati emancipati dai tradizionali supporti materiali e la possibilità di utilizzarli secondo preferenze e desideri individuali:

- risponda alla voglia diffusa nella nostra società di libertà individuale e di riconoscimento della propria singolarità;
- sia uno straordinario motore di contenimento di disparità e fratture sociali, generazionali e tra culture e subculture nazionali.

Le piattaforme digitali, moltiplicando i contenuti e facilitandone l'accesso, supportano l'*empowerment* individuale e hanno un effetto sociale centripeto, in antitesi con l'ampliamento delle disuguaglianze del nostro tempo.

Il positivo giudizio degli italiani sulla democratizzazione digitale dei contenuti non è inficiata da paure relative all'eccesso di potere oligopolistico delle piattaforme o allo scadimento della qualità dell'offerta. Libri, film, serie tv, canzoni, musiche, corsi di formazione sono solo alcuni dei contenuti che, grazie alle piattaforme digitali, sono disponibili ovunque, per chiunque, con grande facilità: a tutto ciò gli italiani attribuiscono uno straordinario valore di opportunità per le persone e per la società.

Certo che gli italiani vogliono garanzie sulla *privacy* dei loro dati se e quando sono trasferiti ai gestori di piattaforme, tuttavia ad oggi ciò non inficia il loro giudizio molto positivo sulla diffusione sociale dei contenuti culturali e di *entertainment* tramite il digitale, convinti che migliori la qualità della vita di tutti.

Nella verifica del grado di esercizio sociale delle opportunità legate al diritto alla connessione, è importante il rapporto con la PA digitale ed i suoi servizi. Da tempo, infatti, la PA è impegnata in un colossale sforzo di transizione digitale, da cui ci si attende anche una modifica in



positivo della più generale valutazione sociale dei cittadini nei suoi confronti.

Ad oggi l'operazione è riuscita solo in parte, perché restano ancora non particolarmente elevate le quote di cittadini che conoscono e utilizzano i vari servizi digitali della PA.

In generale, il giudizio di chi utilizza in prevalenza la PA digitale non è molto migliore di quello dei fruitori dei servizi offline, fisici: ecco perché è concreto il rischio di una colossale disillusione sociale rispetto a funzione e finalità della PA digitale.

Il cattivo funzionamento della PA è attribuito dagli italiani all'eccesso di normazione, regolazione, burocrazia e alla presenza di personale demotivato, cause su cui il digitale può fare di per se stesso ben poco.

Però se la PA digitale non sarà in grado con una certa celerità di rendere socialmente percepibile lo specifico valore aggiunto che è in grado di generare, gli entusiasti della PA digitale saranno ancora a lungo una minoranza, mentre la maggioranza degli italiani resterà impigliata in antiche resistenze e nuove paure, nel mentre potrebbe crescere ulteriormente la richiesta di garantire comunque accessi fisici alla PA con relativi uffici, sportelli e operatori.

La velocità, la semplicità e l'affidabilità di alcuni servizi digitali è, per ora, il segnale che il digitale può rendere la PA più adeguata alle esigenze di cittadini e imprese, ma è ormai urgente un cambio di passo.

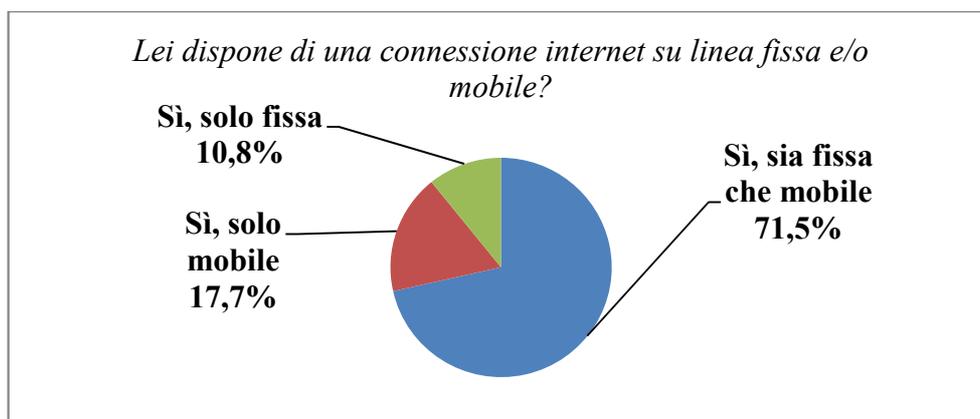


3. GLI ITALIANI E IL WEB

3.1. Combinare le connessioni

9 italiani maggiorenni su 10 dispongono di una connessione ad Internet. Di questi, il 71,5% ha sia una connessione su linea fissa sia una su linea mobile, il 17,7% solo una connessione su linea mobile, il 10,8% solo su linea fissa (fig. 1). Vince la combinazione delle connessioni, perché la maggioranza degli italiani sceglie di dotarsi di connessioni mobili e fisse, affinché ciascun membro della famiglia possa svolgere al meglio le proprie attività digitali e si eviti il rischio di ritrovarsi nell'impossibilità di connettersi. È una sorta di pragmatica autotutela di massa del diritto alla connessione, tramite la combinazione puntuale delle diverse modalità di connessione possibili.

Fig. 1 - Le connessioni di cui dispongono gli italiani (val. %)



Fonte: indagine Censis 2022

3.2. Criteri di scelta dell'operatore tlc

Poiché nella *digital life* è fondamentale avere connessioni adeguate, i cittadini si aspettano dai propri operatori di rete velocità di connessione (51,6%), affidabilità (41,7%) ed un servizio di assistenza rapido e facilmente accessibile (31,1%). Altri aspetti indicati sono la protezione dai rischi, ad esempio nelle attività di lavoro, nelle

operazioni bancarie, nell'*ecommerce*, ecc. (14,2%), la trasparenza, nel comunicare tariffe, vincoli contrattuali, ecc. (12,3%), servizi di tutela dei minori, con attivazione di barriere d'accesso (11,8%). Alta la disponibilità a pagare qualcosa in più per i requisiti indicati come importanti: è pronto il 43,9% degli italiani, ed è il 51,5% tra i laureati, il 65% tra gli alti redditi (tab. 2).

Tab. 1 – Opinioni degli italiani sui fattori che più contano oltre al prezzo nella scelta di un operatore tlc, per età (val. %)

<i>Quando Lei sceglie un operatore da cui acquistare la connessione a Internet, oltre al prezzo quali tra i seguenti fattori potrebbero incentivarla a sceglierlo?</i>	18-34 anni	35-64 anni	over 64 anni	Totale
Velocità di connessione (ad esempio, qualità e fluidità dei video che guarda, ecc.)	62,8	60,1	27,6	51,6
Affidabilità delle connessioni (assenza di interruzioni, ecc.)	50,2	51,2	17,9	41,7
Assistenza rapida e facilmente accessibile in caso di guasti e problemi amministrativi	38,3	38,0	13,0	31,1
Protezione del cliente dai rischi (ad esempio nelle sue attività di lavoro, operazioni bancarie, ecc.)	19,7	15,9	7,0	14,2
Etica, integrità nello svolgimento delle attività (ad esempio, rispetto della privacy del cliente,	16,4	14,4	5,4	12,3

trasparenza nella
comunicazione di tariffe,
vincoli, ecc.)

Tutela dei minori, con attivazione di barriere d'accesso	11,0	12,5	11,0	11,8
Attenzione all'ambiente da parte del fornitore di connessione	10,6	7,7	5,6	7,7

*Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis 2022

Tab. 2 – Italiani disposti a pagare qualcosa in più per servizi che reputano importante, per titolo di studio (val. %)

<i>Sarebbe disposto a pagare qualcosa in più per avere i servizi che ha indicato come importanti?</i>	Al più la licenza media	Diploma	Laurea o oltre	Totale
Sì	33,5	42,0	51,5	43,9
No	66,5	58,0	48,5	56,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis 2022



3.3. Sì al 5G

Per il 57,1% degli italiani (68,4% tra i giovani, 62,5% tra i laureati) il 5G deve essere reso operativo ovunque, mentre per il 14,9% fa male alla salute e il 28% è incerto (tab. 3). La sperimentazione diretta del rischio di un gap tra le esigenze quotidiane di connessione e la reale disponibilità di essa spazza via i dubbi sulla tecnologia 5G che, nell'immaginario collettivo, è la soluzione pronta per il salto di qualità operativo con cui garantire l'accesso di massa veloce e affidabile alle tante opportunità del web. Con il 5G gli italiani sono convinti che si eviterà il razionamento delle connessioni al crescere della domanda. E in una fase storica segnata dall'irrazionale, con il successo di tesi dietrologiche e vere e proprie *fake news* relative anche a tecnologie essenziali come i vaccini, i dati indicano che in fondo il 5G beneficia di un buon consenso sociale.

Tab. 3 – Opinione degli italiani sul 5G, per area geografica (val. %)

<i>Lei vuole che il 5G sia reso operativo ovunque e per tutti?</i>	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud e isole	Totale
Sì, è fondamentale per garantire buona connessione per tutti	55,2	56,2	56,2	59,7	57,1
No, perché fa male alla salute	12,9	15,0	11,7	18,2	14,9
Non so cosa sia	31,8	28,8	32,1	22,1	28,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis 2022



3.4. La cyber-paura

Il 56,6% degli italiani (61,9% tra i giovani) teme i rischi per la sicurezza informatica, ad esempio in certe operazioni per ragioni di lavoro e nei rapporti con la banca, ecc.. È diffuso il timore delle cyber minacce, sull'onda degli attacchi informatici a istituzioni e aziende e della proliferazione della microcriminalità informatica (tab. 4).

Ci sono poi ancora timori relativi al libero accesso alla rete dei minori (34,7%), per i rischi di dipendenza e quindi per le minacce alla salute mentale (23,7%) e per gli *hater* che aggrediscono le persone sul web (22%). La sicurezza informatica è la nuova frontiera del diritto alla connessione.

Tab. 4 – I principali rischi legati all'uso del web, per età (val. %)

<i>Nella connessione ad internet quali tra i seguenti aspetti Lei ritiene più rischiosi?</i>	18-34 anni	35-64 anni	over 64 anni	Totale
I rischi per la sicurezza informatica, ad esempio mentre faccio certe operazioni per lavoro, banca, acquisti online ecc.	61,9	64,0	38,2	56,6
I rischi per i minori nel libero accesso ad Internet	28,0	31,1	46,9	34,7
I rischi per la salute mentale, di dipendenza, dall'eccesso di ricorso a web e social	33,0	22,5	18,5	23,7
Gli hater, quelli che attaccano le persone sui social	26,4	23,3	16,0	22,0

Fonte: indagine Censis 2022



4. TANTA CULTURA E TANTO ENTERTAINMENT DAL DIGITALE

4.1. Uso di massa

Conoscono le piattaforme digitali e gli è capitato di utilizzarle al 64,8% degli italiani con una connessione per ascoltare musica e/o *podcast* tramite Spotify, Youtube, ecc., al 64,7% per guardare film e serie tv, ad esempio su Netflix, Prime, ecc. al 39,5% per seguire eventi sportivi, al 31,9% per leggere libri, ad esempio su Kindle, Google play, ecc., al 19,3% per seguire corsi di formazione, ad esempio Coursera ecc. (fig. 2). Confermano che la fruizione di contenuti culturali ed entertainment in digitale è parte integrante del quotidiano anche dati puntuali sui comportamenti dei 18-80enni utilizzatori di Internet nei 30 giorni precedenti l'intervista: infatti, il 47% dichiara di utilizzare il web per ascoltare musica, il 40% per guardare film, il 19,2% per seguire corsi di formazione. Prendendo come riferimento invece l'ultimo anno, il 13% ha letto almeno un libro in formato digitale.

Uomini più digital delle donne, ma non sulla lettura. Sugli utilizzi delle piattaforme in generale, più delle donne gli uomini dichiarano che gli è capitato di utilizzarle per ascoltare musica (69,3%, contro il 60,5% delle donne), guardare eventi sportivi (50,7% contro il 28,7%), seguire corsi di formazione (22,2% contro il 16,5%), mentre in egual misura vi hanno seguito film e serie tv (66,6% gli uomini e 63% le donne). Il 33,4% delle donne è stata nella propria vita una *digital* lettrice, contro il 30,5% degli uomini.

Marcate le differenze intergenerazionali. Grandi utilizzatori delle piattaforme digitali sono i giovani perché all'80,5% è capitato di utilizzarle per ascoltare musica e *podcast* (68% adulti, 36,8% over 64), al 36,1% per leggere libri (36,1% adulti, 15,3% over 64) all'85,3% per vedere film o serie tv (69,3% adulti, 27,5% over 64), al 49% per vedere eventi sportivi (41,6% adulti, 22,1% over 64) al 25,1% per seguire corsi di formazione (18,4% adulti, 15% over 64).

Più i laureati degli altri. È capitato di utilizzare le piattaforme digitali al 71,6% dei laureati per ascoltare musica e *podcast* (64,4% dei diplomati, 48,3% tra i bassi titoli di studio), al 42,9% per leggere libri (28,9% dei diplomati, 17,6% tra i bassi titoli di studio), al 74,7% per



vedere film o serie tv (64,2% dei diplomati, 41,2% tra i bassi titoli di studio), al 45,1% per seguire eventi sportivi (40,3% dei diplomati, 20,7% tra chi ha un basso titolo di studio), al 30,2% per seguire corsi di formazione (15,5% dei diplomati, 8,8% tra chi ha un basso titolo di studio).

Fig. 2 - Italiani con una connessione a cui è capitato di fruire di contenuti culturali e di *entertainment* tramite piattaforme digitali (val. %)



Fonte: indagine Censis 2022

4.2. Ben vengano le piattaforme

Per il 49% degli italiani la disponibilità ampia e articolata di contenuti culturali e di *entertainment* sulle piattaforme digitali amplia la platea di persone che ne ha accesso, e lo considerano un fatto molto positivo. Per il 30,8% il loro utilizzo riduce le differenze intergenerazionali tra giovani e anziani, per il 30,6% quelle culturali tra i vari paesi. Per ora non decollano le paure relative all'eccesso di potere delle piattaforme più forti (17,9%), all'ampliarsi delle disuguaglianze sociali e culturali in base alle disponibilità di connessione (17,5%) e al crollo della qualità dell'offerta (14,3%) (tab. 5).



Tab. 5 - Gli effetti della fruizione di cultura ed *entertainment* tramite piattaforme, per età (val. %)

<i>La disponibilità di film, musica, libri e altri contenuti sulle piattaforme digitali, in streaming secondo lei</i>	18-34 anni	35-64 anni	over 64 anni	Totale
Amplia la platea di persone che accede a prodotti culturali e di entertainment	59,1	56,2	20,6	49,0
Riduce le differenze tra le culture dei vari paesi	30,6	31,1	29,3	30,6
Riduce le differenze tra generazioni (ad esempio tra giovani e anziani)	34,1	29,7	30,4	30,8
Dà un potere troppo grande di condizionamento alle piattaforme più forti	21,7	16,5	17,2	17,9
Aumenta le disuguaglianze sociali e culturali in base alla capacità/possibilità di connessione	15,8	17,9	18,3	17,5
Spinge ad abbassare la qualità dell'offerta	16,0	15,8	8,9	14,3

*Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis 2022



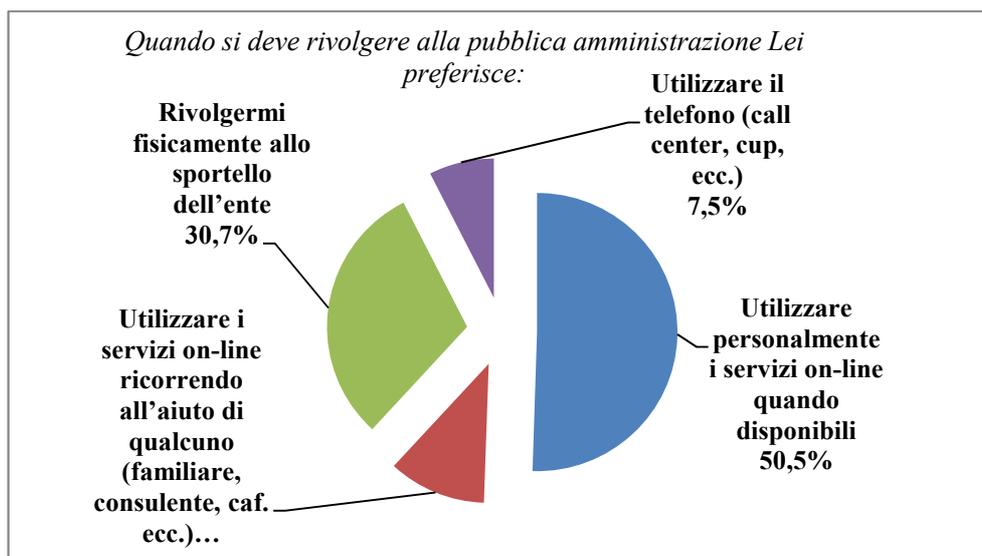
5. DIGITAL PA

5.1. Servizi per metà degli italiani

Il 50,5% degli italiani dichiara di utilizzare personalmente i servizi on-line quando disponibili, l'11,3% li utilizza ricorrendo all'aiuto di qualcuno, familiare, consulenti, Caf ecc., il 30,7% si rivolge fisicamente allo sportello dell'ente o ufficio interessato ed un ulteriore 7,5% utilizza il telefono (fig. 3).

Utilizzano i servizi digitali della PA il 79,6% dei giovani, il 78,2% dei laureati, il 69,1% degli uomini ed il 65,6% nel Nord Est. In estrema sintesi si può dire che a 6 italiani su 10, direttamente o indirettamente, capita di ricorrere alla PA digitale.

Fig. 3 - Utilizzatori della PA digitale (val. %)



Fonte: indagine Censis 2022

5.2. Per ora, niente salto di qualità

Per il 51,5% degli italiani la PA in generale funziona male. Il poter ricorrere ai servizi della PA digitale allo stato attuale ha migliorato la valutazione delle performance? Per ora no, visto che per il 54% degli utenti dei servizi digitali della PA essa alla fin fine funziona male, ed è il 52,1% tra coloro che ricorrono ad uffici e sportelli fisici (tab. 6).

Il malfunzionamento ha cause antiche: il 31,4% dei cittadini lo imputa all'eccesso di burocrazia, cioè ai troppi adempimenti, autorizzazioni e controlli, il 29,2% al fattore umano, ovvero dipendenti poco motivati, non licenziabili, con pochi incentivi per i più meritevoli, il 17,5% alla cattiva organizzazione e scarsa cultura del servizio e dei diritti dei cittadini ed il 12,9% alle interferenze della politica.

Tab. 6 - Giudizio degli italiani sul funzionamento della PA: confronto tra utenti digitali e utenti fisici (val. %)

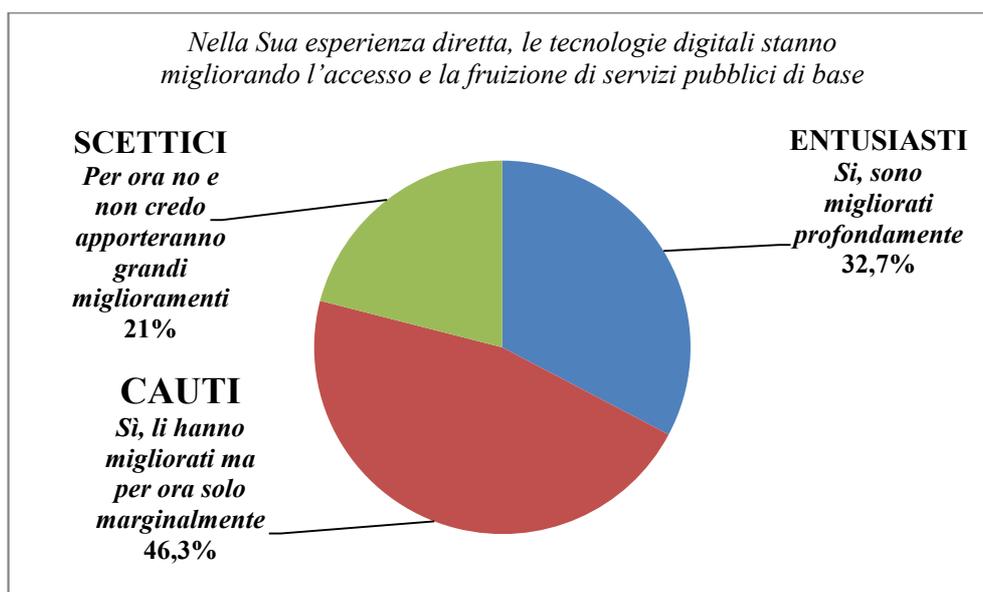
<i>Nella Sua esperienza diretta la pubblica amministrazione (al di là di quello che si sente dire), come funziona?</i>	Utenti digitali*	Utenti fisici	Totale
Bene, di cui	41,5	40,3	43,5
<i>Molto</i>	4,0	1,9	3,4
<i>Abbastanza</i>	37,6	38,4	40,2
Male, di cui	54,0	52,1	51,4
<i>Abbastanza</i>	45,5	40,6	41,4
<i>Molto</i>	8,4	11,6	10,1
Non saprei	4,5	7,5	5,0
Totale	100,0	100,0	100,0

*Cittadini a cui capita di utilizzare uno o più servizi della PA digitale
Fonte: indagine Censis 2022

5.3. Entusiasti, cauti e scettici

Al di là delle esperienze e valutazioni di singoli servizi digitali, quale l'impatto del digitale secondo i cittadini nei vari comparti della PA dalla sanità, al fisco, alla previdenza, alla scuola, ecc. ? Il 32,7% dei cittadini è *digital entusiasta*, convinto che il digitale ha consentito un profondo miglioramento del funzionamento della PA nei vari comparti. Sono *digital cauti* il 46,3% dei cittadini per i quali i miglioramenti ci sono ma sono ancora poco rilevanti. Il 21% è *scettico*, perché non vede miglioramenti e soprattutto non ritiene ve ne saranno in futuro. Per la maggioranza degli italiani poi, le cause del malfunzionamento della PA prescindono dal digitale, esso non può risolverli automaticamente e anzi, rischia di subirne gli effetti negativi (fig. 4).

Fig. 4 – Il giudizio degli italiani sull'impatto del digitale nella PA: Entusiasti, Cauti e Scettici (val. %)



Fonte: indagine Censis 2022

5.4. Alte aspettative

Ci sono gap rilevanti tra aspettative degli italiani sulla PA digitale e reali risultati percepiti. Il 92,7% degli italiani si aspetta dalla *digital PA* più velocità di utilizzo, il 91,4% più semplificazione delle varie procedure amministrativo-burocratiche, il 91,8% più comodità, il 90,7% più autonomia, ad esempio rispetto agli orari di ufficio, l'89,2% più trasparenza, l'88,7% più chiarezza, semplicità nel rapporto con la Pubblica Amministrazione. I risultati ottenuti nei servizi attivati e utilizzati sono inferiori e lo certifica il divario di percentuali tra aspettative e risultati percepiti: il gap è del 33,3% tra gli italiani che si aspettavano più chiarezza dai servizi digitali e quelli che concretamente l'hanno rilevata, del 29,5% per la velocità, del 29,1% per la personalizzazione, dell'11,9% nella comodità e dell'11,4% nella trasparenza.

5.5. Diffidenze persistenti

Sono ancora significative antiche diffidenze nei confronti della PA, come ad esempio il fatto che il 62,4% dei cittadini dichiara che, in certe situazioni, preferisce comunque ci sia uno sportello fisico, un ufficio, un operatore a cui rivolgersi, ed il 64,5% in determinate situazione preferisce comunque ricorre al supporto di intermediari, come il patronato o altri soggetti. La complessità burocratica delle procedure rende diffidenti verso il tutto digitale e spinge a chiedere una persistenza di fisicità della PA.

Poi ci sono le nuove paure, poiché il 54,2% delle persone non si sente abbastanza sicuro nell'utilizzo del web e, quindi, nel ricorso ad almeno alcuni dei servizi digitali della PA. Minoritarie, ma comunque significative, sono le quote di cittadini spaventati per la sicurezza dei dati personali, che preferirebbero non comunicare sulle piattaforme della PA (46,6%) e che temono i pagamenti online anche per la PA (38,7%).

5.6. Le valutazioni dei servizi online

I più conosciuti e utilizzati

Quali i servizi della digital PA più conosciuti e utilizzati? Tra i servizi per i cittadini, al primo posto lo SPID (lo conoscono il 69,4% dei cittadini, di cui l'87,9% lo utilizza), poi la posta elettronica certificata (conosciuta dal 57,8%, utilizzata dal 78,6%), i sistemi online di prenotazione delle visite mediche (conosciuti dal 54,9%, utilizzati dal 72,8%), l'App IO (conosciuta dal 52%, utilizzata dall'86%), la firma digitale (conosciuta dal 51,6%, utilizzata dal 71,4%), il certificato di malattia online (35,8% lo conosce, il 63,2% lo utilizza). Per quel che riguarda il fisco conosce il 47,4% i sistemi online di pagamento di tasse e contributi (di cui il 72,3% li utilizza), il 42,1% il servizio online di Dichiarazione dei redditi (730/Unico precompilato) (di cui il 63,5% lo utilizza), il 36,4% la fatturazione elettronica (utilizzata dal 48,1%).

I più semplici, veloci e affidabili

Richiesti di valutare semplicità, velocità e affidabilità dei servizi della PA utilizzati, i cittadini esprimono valutazioni più positive per la richiesta online dei certificati di malattia (74% semplicità, 76,1% velocità, 75,3% affidabilità), il registro scolastico elettronico (69% semplicità, 67,5% velocità, 76% affidabilità), i sistemi di pagamento online delle contravvenzioni (66,9%, semplicità, 70,9% velocità, 75,5% affidabilità), la posta elettronica certificata (66,1% semplicità, 66,1% velocità, 78,7% affidabilità), la App Io (63,7% semplicità, 61,2% velocità, 69% affidabilità), il sistema di firma digitale (63,6% semplicità, 68,6% velocità, 72,4% affidabilità), i servizi online per il pagamento di tasse e contributi (63,6% semplicità, il 68,6% velocità, 72,4% affidabilità). Ricevono valutazioni meno positive la domanda online di pensionamento (36,5% semplicità, 45,5% velocità, 54,9% affidabilità) e la prenotazione e pagamento della CIE online (46,6% semplicità, 48,5% velocità, 56,8% affidabilità).