WINDTRE

CENSIS

3° Rapporto Wind Tre-Censis
sul valore della connettività in Italia

LA NUOVA FASE DELLA DIGITAL LIFE IN ITALIA

Internet per tutti e sostenibilità finanziaria delle telco al tempo del 5G e dell'Intelligenza Artificiale

Giugno 2023

3° Rapporto Wind Tre-Censis

La nuova fase della *digital life* in Italia

Internet per tutti e sostenibilità finanziaria delle telco al tempo del 5G e dell'Intelligenza Artificiale

Rapporto finale

Roma, 8 giugno 2023

INDICE

1. LE OPPORTUNITÀ DI UNA TRANSIZIONE IN ATTO 5

1.1. I CONTENUTI 5
1.2. I PRINCIPALI RISULTATI 6
1.2.1. La sostenibilità finanziaria di Internet per tutti, priorità per l'interesse nazionale 6
1.2.2. I numeri in pillole 7

2. LE CONNETTIVITÀ 11

2.1. PRIMA DI TUTTO È UN DIRITTO 11
2.1.1. Garantire a tutti i cittadini 11
2.1.2. Finanziare il diritto alla connessione: le opinioni degli italiani 12
2.2. OVUNQUE E SEMPRE CONNESSI 12
2.3. RISCHI DA GESTIRE 13
2.3.1. Cosa preoccupa 13
2.3.2. Priorità sicurezza informatica 14
2.3.3. Tutelare i minori 15
2.3.4. Haters e social addiction: rischiarare il lato oscuro del web 16
2.4. LE FORME DEL WELFARE DIGITALE 17

3. COSTI E SOSTENIBILITÀ ECONOMICA 19

3.1. IL SISTEMA DELLA CONNETTIVITÀ 19
3.1.1. Alcuni riferimenti sullo stato del mercato 19
3.1.2. Il senso sociale del prezzo 20
3.2. NUMERI PER CAPIRE 21
3.2.1. Il paese dalla connessione più conveniente al mondo 21
3.2.2. Un paradosso virtuoso ma insostenibile 21
3.2.3. Gli interessi sociali in gioco 22
3.2.4. Strategica e da tutelare 23
3.2.5. Futuro prossimo digitale negli obiettivi della Ue 24

4. SPERANZE E PAURE: IL SENSO SOCIALE DELLE NUOVE TECNOLOGIE 26

4.1. L'URGENZA DI UN DIBATTITO PUBBLICO 26
4.2. IL PUNTO DI VISTA DELLA PUBLIC OPINION 27
4.2.1. I dati 27
4.2.2. Antidoto cercasi alle bugie in quantità 29
4.3. IA, METAVERSO, 5G 31
4.3.1. Giudizi soggettivi 31
4.3.2. Il significato sociale delle opinioni 32
4.3.3. Focus IA: paure, moratoria, regolazione 33
4.4. I PROGRESSI ATTESI IN ALCUNI AMBITI 35
4.5. TECNOLOGIE E SALUTE, OLTRE LE BUGIE 36

5. I DESIDERATA DEL *CITTADINO-CLIENTE* 38

5.1. OLTRE LA COMPETIZIONE SOLO SUI PREZZI 38
5.2. IL VALORE DELLA PROSSIMITÀ 38

TABELLE E FIGURE 41

1. LE OPPORTUNITÀ DI UNA TRANSIZIONE IN ATTO

1.1. I contenuti

Il *3° Rapporto Wind Tre-Censis* analizza e interpreta dimensioni distinte ma integrate della *digital life* nel quotidiano della società italiana: le connettività utilizzate e il significato sociale per i cittadini e, poi, il possibile modello di finanziamento per continuare a garantire l'accesso a Internet per tutti, senza discriminazioni economiche.

Sinora, infatti, l'accesso per tutti lo ha garantito il settore delle telco praticando costi per gli utenti particolarmente bassi, ma ora è urgente delineare un modello diverso di finanziamento.

Il presente Rapporto analizza e interpreta anche le aspettative e le preoccupazioni degli italiani sulle nuove tecnologie più importanti del nostro tempo, a cominciare dall'Intelligenza Artificiale (IA) di cui tanto si parla.

La maggioranza degli italiani si attende notevoli benefici dalla nuova era del digitale, poiché ritiene che dovrebbe apportare miglioramenti significativi, ad esempio, nella formazione, nella sanità e nella gestione della vita urbana.

E, tuttavia, in alcuni gruppi sociali più vulnerabili, emergono anche paure legate, in molti casi, alla ridotta conoscenza di cosa realmente siano le nuove tecnologie digitali.

Il Rapporto, quindi, richiama non solo l'importanza di garantire l'accesso a Internet senza discriminazioni e di promuovere l'educazione digitale per consentire a tutti gli italiani di utilizzare con competenza i *device* e i contenuti sul web, ma l'urgenza di una comunicazione semplice ed efficace sulle opportunità e i rischi di Internet e sulle nuove formidabili tecnologie digitali.

Inclusività digitale, infatti, significa anche consentire a tutti i cittadini di partecipare con consapevolezza al dibattito pubblico su benefici, rischi ed eventuali regole relative a Internet e alle nuove tecnologie digitali.

1.2. I principali risultati

1.2.1. La sostenibilità finanziaria di *Internet per tutti,* priorità per l'interesse nazionale

La connessione a Internet come diritto sociale da garantire gratuitamente a tutti i cittadini: ecco l'opinione prevalente tra gli italiani, in particolare tra i giovani, che conferma quanto emerso nella prima edizione del presente Rapporto realizzata nel 2021.

Mentre il diritto alla salute e quello alla pensione sono garantiti da istituzioni pubbliche, il diritto alla connessione è sinora stato garantito dai bassi costi di accesso praticati dal settore delle telco. Emerge, infatti, dai dati che l'Italia, dopo Israele, è il paese con il più basso costo medio per 1 gigabyte di dati di rete mobile e che, mentre l'inflazione spinge in alto i prezzi nei vari settori del consumo, in quello delle telecomunicazioni si registra una riduzione.

Il settore delle telco, però, deve far fronte a una difficile sostenibilità finanziaria tra, da un lato, la contrazione del prezzo del servizio di connessione, il declino dei fatturati e il rialzo dei costi dei fattori produttivi e, dall'altro, l'esigenza di contribuire al finanziamento dei colossali investimenti necessari per promuovere la transizione a una fase ulteriore della *digital life*.

È quindi tempo di individuare alternative nelle modalità di finanziamento del diritto alla connessione per tutti, come del resto pensa la maggioranza degli italiani convinta che per finanziare *Internet gratuito per tutti* occorra innanzitutto innalzare la compartecipazione economica delle cosiddette *Over-the-top*, le *imprese-impero* del digitale che producono contenuti e generano la gran parte dei dati.

Le tecnologie digitali innovative come l'IA, il Metaverso o, anche, la rete 5G annunciano una nuova transizione tecnologica destinata a modificare in profondità l'economia e la società, con una moltiplicazione di nuove opportunità per famiglie e imprese.

È pertanto urgente preparare la società all'irruzione delle diverse nuove tecnologie, perché è ancora ampia la fascia di persone che dichiara di non sapere cosa siano, o che ne temono i rischi o che finiscono preda di fake news e tesi cospirazioniste.

È, invece, importante valorizzare le positive aspettative che la maggioranza degli italiani, a cominciare dai giovani e dai laureati, hanno sulle opportunità

che le nuove tecnologie possono aprire nei prossimi anni per lo sviluppo dell'economia del paese, per la qualità della vita delle persone e anche per le positive trasformazioni in settori essenziali del vivere collettivo, come la formazione, la sanità e la buona gestione delle nostre città.

1.2.2. I numeri in pillole

Un diritto per tutti. L'88,7% degli italiani considera la connettività a Internet come un diritto dei cittadini al pari della tutela della salute o della previdenza. Condividono tale idea maggioranze trasversali ai gruppi sociali ed ai territori, con quote largamente superiori all'80%. Da tempo, stabilmente, 9 italiani su 10 sono connessi tra mobile e/o fisso. Riguardo alle tipologie di connessioni, il 75,9% ha sia quella fissa che quella mobile, il 14,4% solo mobile e il 9,7% solo fissa. Se l'ibrido prevale per tutti i gruppi sociali, il mobile cresce soprattutto tra i giovani, tra i quali l'utilizzo esclusivo riguarda oltre il 22%.

Sì alla gratuità dell'accesso a Internet. L'80,8% (l'84,5% tra i giovani) è convinto che l'accesso a Internet dovrebbe essere gratuito, il 19,2% è contrario a tale ipotesi. I costi dovrebbero essere coperti, per il 46,2% con un'adeguata compartecipazione economica dei grandi generatori di dati come Google, Meta e altri provider di contenuti e servizi, mentre il 34,6% vorrebbe che i costi fossero a carico della fiscalità generale. L'8,3% ritiene che ciascun utente dovrebbe pagare la connessione a Internet di tasca propria e il 10,9% è comunque contrario a caricare i costi di accesso a Internet sulla fiscalità generale. A richiedere una più alta compartecipazione economica dalle *imprese-impero*, le cosiddette *Over The Top* sono di più i giovani (51,3%), i laureati (49,8%) e i residenti nelle città più grandi (51,5%).

Rischi da gestire. Internet è un moltiplicatore di opportunità e benefici per gli italiani, tuttavia il 94,7% ritiene che ci siano dei rischi da gestire e da cui proteggersi. A pensare che non ci siano rischi sono principalmente chi ha conseguito al più la licenza media (il 10,7%), rispetto a diplomati (4,3%) e laureati (4,6%). Al vertice della graduatoria dei rischi associati a Internet, il 46,2% indica quello di restare vittima di crimini informatici durante le proprie attività quotidiane online (lavoro, conto corrente, acquisti online ecc.), il 22,2% l'accesso libero, senza controlli preventivi, dei minori, il 14,2% (il 18,4% tra i giovani) gli *haters* la cui attività provoca sofferenza nelle vittime, e il 12,1% (il 15,3% tra i giovani) la salute mentale, cioè l'eventuale dipendenza digitale. Gli elevati rischi per i minori sono confermati indirettamente dall' intensa azione delle forze dell'ordine: infatti, nel 2022 sono stati oscurati 2.622 siti illegali che contenevano immagini di violenze su

bambini, 1.466 persone sono state indagate e 149 arrestate per reati di pedopornografia, 150 minori sono stati indagati per gli stessi reati e 128 minori per casi di cyberbullismo. Si registrano poi 430 casi di adescamento online dei minori e 132 minori vittime di sextortion. Nel solo periodo gennaio-marzo 2023, invece, si registrano 299 persone indagate e 12 arrestate per reati di pedopornografia e 90 casi di adescamento online di minori.

Il paese dalla connessione più conveniente al mondo. Comparando il *costo medio di un gigabyte di dati su rete mobile* tra i Paesi del mondo relativamente al 2022 emerge che l'Italia ha, dopo Israele, il valore più basso, mentre paesi omologhi presentano valori più alti. In una ideale graduatoria con al vertice il paese con il più basso *costo medio di un gigabyte di dati su rete mobile* l'Italia occupava la 30° posizione nel 2019, la 4° nel 2020 e nel 2021, e la 2° nel 2022. Il costo medio in dollari di un gigabyte di dati su rete mobile in Italia è inferiore a quello francese del 47,3%, a quello spagnolo dell'80%, a quello tedesco del 95,5%, a quello degli Stati Uniti del 97,9%. Inoltre, tra 2019 e 2022 in Italia il *costo medio di un gigabyte di dati su rete mobile* si è ridotto del 93%, in Francia dell'81,3%**,** in Germania del 61,7%**,** negli Stati Uniti del 32,6%, mentre in Spagna è aumentato del 7%**.** Il costo medio di dati su rete mobile, quindi, in Italia era basso e ha continuato a ridursi sino a diventare perno dell'eccezionalità italiana, fatta di un costo della connessione a Internet molto più inclusivo e conveniente rispetto agli altri paesi.

Prezzi fermi nelle telecomunicazioni in tempi d'inflazione. In Italia, nel 2015-2022 l'indice armonizzato dei prezzi al consumo (*IPCA*) è aumentato del 14,2%, nello stesso periodo quello relativo alle telecomunicazioni è diminuito del 22,8%. Nello stesso periodo altri settori di consumo hanno avuto un decollo verticale dei prezzi al consumo come, ad esempio, quello delle spese per abitazione e bollette per energia con +45,1%, quello dei trasporti con +18,8% e quello dei prodotti alimentari e bevande analcoliche con +16,2%. Nel 2021-2022 poi l'indice armonizzato dei prezzi al consumo è cresciuto dell'8,7%, quello delle telecomunicazioni è diminuito del 3,3%. Anche in questo caso la dinamica inflattiva dei prezzi in altri settori è stata molto più intensa come, ad esempio, nelle abitazioni e bollette (+35%), nei trasporti (+9,7%) e, ancora, nell'alimentari e bevande analcoliche (+9,3%). Riguardo alle variazioni dei prezzi al consumo (indice *NIC*) per la telefonia, nel 2021-2022 il prezzo dell'accesso e dei servizi di base della telefonia fissa sono rimasti fermi, quelli della telefonia mobile si sono ridotti dello 0,5% mentre, come rilevato, i prezzi in generale sono aumentati di oltre l'8%. Ecco un'ulteriore conferma dell'eccezionalità italiana in termini di costi di accesso e utilizzo di Internet.

Dalle tecnologie digitali, più opportunità che minacce. Il 67,4% degli italiani ritiene le nuove tecnologie già disponibili e quelle di cui si parla per il futuro un'opportunità, il 19,2% una minaccia e il 13,4% non ha un'opinione in merito. Prevale in ogni gruppo sociale la quota che ritiene le nuove tecnologie digitali un'opportunità. Ne sono più convinti i laureati (74,1%), gli uomini (73,3%), gli alti redditi (81,6%), i giovani (il 73,8%) e gli adulti (69,8%). È più alta la quota che le reputa una minaccia tra chi ha conseguito al più la licenza media (26,8%) e gli anziani (28,3%). Riguardo alle rispettive valutazioni, emerge che il 59,3% pensa siano un'opportunità perché consentiranno di fare cose nuove, diverse, oggi impensabili o difficili da fare, il 44,8% perché renderanno la vita più comoda (ad esempio, *potranno occuparsi di cose per noi noiose, pesanti, liberando tempo*), il 31,1% perché consentiranno la creazione di lavori di qualità più alta e più gratificanti. Le preoccupazioni sono motivate dal 71,4% perché potrebbero essere usate per finalità negative come violenze e controllo degli orientamenti politici e sindacali delle persone, con la limitazione dei diritti, dal 38% perché potrebbero togliere lavoro e dal 36% potrebbero danneggiare la salute delle persone.

Idee sull'IA. Il 46,3% degli italiani considera l'IA una opportunità, il 37,6% una minaccia ed il 16,1% degli italiani dichiara di non sapere cosa sia. Sono più positive le valutazioni sugli impatti dell'IA dei giovani (il 55,3% la considera una opportunità), dei laureati (il 59,2%) e dei maschi (50,8%). Più preoccupati per le minacce che associano all'IA gli anziani (il 50% reputa l'IA una minaccia), le persone con basso titolo di studio (42,9%) e le donne (40,3%). È più alta la quota di chi non conosce l'IA tra chi ha bassi titoli di studio (19,8%), adulti (17,5%), donne (17,7%) e residenti al Sud-Isole (18,3%).

Sì alla moratoria sulla ricerca sull'IA. Il 61,6% degli italiani ritiene opportuno bloccare, almeno per un periodo, le ricerche sull'IA per concordare regole per gestirla evitando danni relativamente, ad esempio, alla gestione dei dati, alla generazione di notizie false ecc. Sono invece contrari il 20,8%, mentre il 17,6% non è in grado di esprimere una opinione in merito. I favorevoli alla moratoria prevalgono in tutti i gruppi sociali e in particolare tra gli anziani (83,1%) e, in parte, gli adulti (56,6%), i bassi titoli di studio (71,4%) e le donne (64,8%). D'altro canto, l'81,6% dei cittadini reputa urgenti leggi e regole precise per evitare che lo sviluppo delle tecnologie digitali metta a disposizione strumenti molto potenti in mani sbagliate (vale a dire, soggetti che potrebbe usarle per fare del male), l'8,4% è contrario a introdurre regole e il 10% non si è formato un'opinione in merito. Sul rischio

apocalittico che l'IA si emancipi dagli uomini iniziando a operare in autonomia gli italiani si dividono, poiché il 38,4% ritiene che se continua così l'IA potrebbe liberarsi dal controllo umano e diventare autonoma, il 40,1% lo ritiene impossibile e il 21,5% non si è formato un'opinione sulla questione.

Attesi effetti positivi in tanti settori dalle nuove tecnologie digitali. Il 50,2% ritiene che ricorrendo alla formazione a distanza con robot intelligenti che spiegano in modo rapido e semplice tematiche complesse e/o con il Metaverso, si potrebbe facilitare l'accesso alla conoscenza per tanti cittadini. Il 51,2% che le tecnologie digitali, l'IA, il Metaverso renderanno la sanità molto migliore, più efficace e di più facile accesso. Il 73,6% che le tecnologie digitali consentiranno di gestire meglio le città grazie anche all'elaborazione di grandi flussi di dati per orientare i sevizi come l'illuminazione pubblica, il traffico, i rifiuti ecc.

2. LE CONNETTIVITÀ

2.1. Prima di tutto è un diritto

2.1.1. Garantire a tutti i cittadini

L'88,7% degli italiani considera la connettività a Internet come un diritto dei cittadini al pari della tutela della salute o della previdenza **(tab. 1)**. Tale convinzione, emersa già nel Primo Rapporto realizzato nel 2021, è condivisa da maggioranze trasversali ai gruppi sociali ed ai territori, con quote largamente superiori all'80%.

Ecco il senso sociale che gli italiani attribuiscono alla connessione che, in questi anni di emergenze successive, è diventata imprescindibile, nelle situazioni più difficili, come nell'ordinaria quotidianità.

Lavoro, studio, *loisirs*, relazioni, non c'è ambito che oggi si svolga al netto di Internet, che ha il merito di avere migliorato la vita degli italiani, ampliando le opportunità di scelta delle persone.

È importante partire dal senso che nella cultura sociale collettiva è attribuito alla connessione a Internet, poiché evidenzia che il settore telco, composto da grandi compagnie private, è oggi garante del diritto all'accesso, senza discriminazioni economiche o di altro tipo, mentre per gli altri diritti sociali, dalla tutela della salute alla previdenza, è centrale il ruolo dello Stato e del pubblico.

Il settore delle telecomunicazioni deve affrontare e gestire gli esiti complessi, anche contraddittori, tra:

- le aspettative di accesso e di tutela di un diritto sociale ormai considerato come fondamentale;
- le ineludibili necessità di sostenibilità economica delle imprese, da cui dipendono l'occupazione, gli investimenti e il contributo allo sviluppo del paese.

È importante fissare la dimensione molteplice del settore delle telecomunicazioni che, da un lato, produce un insieme di servizi essenziali per la qualità della vita dei cittadini, per le performance delle imprese e per lo sviluppo del paese e, dall'altro, è un settore che, come altri, deve rispondere ai rigorosi criteri di un'economia di mercato.

In ogni caso, che ormai stabilmente 9 italiani su 10 siano connessi tra mobile e fisso è di certo merito delle imprese *telco*.

Tuttavia, è urgente comprendere se e in che misura il miracolo italiano di un *diritto sociale garantito da imprese private* potrà proseguire nel futuro prossimo o se, invece, non sia tempo di introdurre un'imputazione dei costi diversa, ad esempio in funzione del reale utilizzo.

2.1.2. Finanziare il diritto alla connessione: le opinioni degli italiani

L'80,8% degli italiani (l'84,5% tra i giovani) è convinto che l'accesso a Internet dovrebbe essere gratuito, il 19,2% è contrario a tale ipotesi **(tab. 2)**. I costi dovrebbero essere coperti, per il 46,2% con un'adeguata compartecipazione economica dei grandi generatori di dati come Google, Meta e altri provider di contenuti e servizi, e per il 34,6% dalla fiscalità generale.

Invece, l'8,3% sono contrari alla gratuità poiché convinti che ciascun utente dovrebbe pagarla di tasca propria e il 10,9% è comunque contrario a mettere i costi di accesso a Internet a carico della fiscalità generale.

A richiedere una maggiore compartecipazione economica dalle *imprese-impero*, le cosiddette *Over The Top*, sono di più i giovani (51,3%), i laureati (49,8%) e i residenti nelle città più grandi (51,5%).

Il dato sostanziale è che *Internet per tutti* come un diritto a cui accedere gratuitamente trova l'accordo della maggioranza degli italiani, nella consapevolezza però che occorra trovare modalità alternative di finanziamento.

2.2. Ovunque e sempre connessi

Come ormai da tempo è rilevato dalle indagini, 9 italiani su 10 dispongono di una connessione fissa e/o mobile.

Riguardo alle tipologie di connessioni, il 75,9% ha sia fissa che mobile, il 14,4% solo mobile e il 9,7% solo fissa **(tab. 3 e fig. 1)**. Se l'ibrido prevale per tutti i gruppi sociali, il solo mobile cresce in particolare tra i giovani (22%).

Il dato complessivo di chi naviga sul web rende evidente che le persone non sanno, non vogliono e non possono più rinunciare alle attività digitali nel quotidiano, e pertanto la disponibilità della connessione è irrinunciabile.

Vivere in digitale riguarda infatti tutte le sfere della vita delle persone, che sia comunicare con i propri affetti, lavorare, studiare, fare acquisti online, impegnare il tempo libero, gestire i propri risparmi, effettuare pagamenti, comunicare con la PA, il medico o la banca.

La *digital life*, come evidenziato nel 2° Rapporto Wind Tre-Censis, è ormai qui per restare, non più solo come un'opportunità o un modo di vivere di specifici gruppi sociali, ma come il *mainstream* del quotidiano degli italiani.

Di conseguenza è maturata la consapevolezza che vivere bene nella *digital life* significa per il singolo garantirsi sempre e ovunque una buona connessione, e per la società sviluppare un *digital welfare* inclusivo, a partire da una connessione a tutti accessibile.

2.3. Rischi da gestire

2.3.1. Cosa preoccupa

La connessione perenne consente di amplificare le opportunità e i benefici per le persone e, tuttavia, è importante anche fissare i potenziali rischi per poterli gestire con efficacia.

Il 94,7% degli italiani richiama alcuni dei rischi associati dall'utilizzo di Internet, laddove solo il 5,8% è convinto che non vi sia alcun tipo di rischio **(tab. 4)**.

Il pieno riconoscimento del valore e dell'utilità di Internet, a cui gli italiani associano uno straordinario miglioramento della qualità della propria vita, non impedisce di avere consapevolezza di una serie di rischi che, tuttavia, sono considerati assolutamente gestibili.

Il richiamo ai rischi, quindi, non implica una sorta di nuova diffidenza o negativa valutazione di Internet quanto piuttosto una maturità, esito di esperienze, che impone di guardare in faccia i rischi e, operativamente, di riportarli nell'alveo della corretta gestione, così da prevenirne gli eventuali effetti negativi.

La sensibilità o meno ai rischi legati all'utilizzo di Internet è correlata alla scolarità: infatti, non rileva alcun rischio il 10,7% di chi ha conseguito al più la licenza media, il 4,3% dei diplomati e il 4,6% dei laureati.

Livelli più alti di scolarità comportano una consapevolezza relativamente maggiore delle criticità che un utilizzo incauto di Internet o un accesso ingenuo ai contenuti potrebbero determinare.

2.3.2. Priorità sicurezza informatica

La sicurezza informatica è ormai tema di grande attualità a seguito della molteplicità di eventi di hackeraggio su grande o piccola scala. Di recente si sono moltiplicati gli episodi di cyber-attacchi in relazione ad eventi globali, come la guerra in Ucraina, che hanno avuto grande visibilità sui media.

Nel quotidiano, poi, le persone sono alle prese con la molteplicità di micro-attacchi cyber che generano una sorta di sensibilizzazione forzata, a cui dovrebbe seguire la cautela e il ricorso a forme di prevenzione.

Non sorprende che gli italiani collochino al vertice della graduatoria dei rischi associati a Internet l'insicurezza informatica: infatti, è il 46,2% degli italiani a temere di restare vittima di crimini informatici durante le proprie attività quotidiane online quali operazioni per lavoro, nella gestione del proprio conto corrente bancario o anche per acquisti online. A considerarlo il rischio maggiore nell'utilizzo della connessione Internet sono:

- il 50,2% dei giovani, il 55,7% degli adulti e il 24,9% degli anziani;
- il 51,4% dei laureati, il 48,2% dei diplomati e il 28,6% di chi ha conseguito al più la licenza media;
- il 50,1% dei residenti a Nord-Ovest, il 43,9% a Nord-Est, il 44,1% al Centro e il 45,6% nel Sud-Isole.

Tranne che per gli anziani e i titoli di studio bassi, la sicurezza informatica si conferma anche quest'anno come il rischio maggiore per gli italiani nel connettersi ad Internet, come era accaduto in occasione del Primo Rapporto del 2021.

La sicurezza informatica è cruciale, e non è più considerata dagli italiani un insieme di pratiche futuristiche, ma una necessità sociale imprescindibile per beneficiare di una fruizione sicura dei contenuti digitali.

2.3.3. Tutelare i minori

Un altro rischio rilevante che gli italiani associano al web riguarda il libero accesso per i minori, tenuto conto sia dei contenuti che sono facilmente accessibili sia, anche, dell'età sempre più bassa a cui avviene il primo accesso a Internet.

La disponibilità illimitata di contenuti digitali di ogni tipo rende indispensabile attivare meccanismi di selezione nell'accesso a essi, altrimenti è inevitabile trasformare Internet in un formidabile foro di diseducazione di massa, con effetti difficilmente misurabili sulle generazioni più giovani.

Il 22,2% degli italiani indica come rischio maggiore della connessione a Internet il libero accesso dei minori, e in particolare:

- il 9,4% dei giovani, il 16,3% degli adulti e il 43% degli anziani;
- il 16% dei laureati, il 22,2% dei diplomati e il 33,8% di chi ha conseguito al più la licenza media;
- il 20,9% dei residenti a Nord-Ovest, il 24,4% a Nord-Est, il 19,2% al Centro e il 23,6% nel Sud-Isole;

Le generazioni più anziane, genitori e nonni delle nuove generazioni, insieme ai titoli più bassi, sono i più preoccupati per la vulnerabilità che i minori hanno di fronte al mondo digitale, e la considerano come il pericolo più rischioso nella connessione ad Internet.

Vulnerabilità minorile e difficoltà genitoriali nella gestione dell'accesso al web sono temi destinati ad assumere ancor più rilevanza nel prossimo futuro, man mano che si renderanno evidenti gli effetti dell'accesso sregolato a contenuti impropri, senza preparazione preventiva e ad età troppo basse. Per gli italiani è una questione importante, anche se restano controverse le modalità con cui intervenire.

In ogni caso è ulteriore conferma dell'importanza fondamentale dell'educazione digitale, che mira a informare gli utenti sui rischi e a promuovere comportamenti adeguati durante la navigazione in rete. Come rilevato, è una questione complessa che coinvolge le responsabilità individuali e quelle della collettività e istituzionali, su cui è urgente trovare soluzioni praticabili.

D'altro canto, è importante anche l'azione di prevenzione e repressione realizzata dalle forze dell'ordine, che costituisce conferma indiretta dei rischi per i minori derivanti da utilizzi incauti di Internet e dei contenuti disponibili.

Dati delle Polizia postale indicano che nel 2022 2.622 siti illegali che contenevano immagini di violenze su bambini sono stati oscurati, 1.466 persone sono state indagate e 149 arrestate per reati di pedopornografia, 150 minori sono stati indagati per gli stessi reati e altri 128 minori per casi di cyberbullismo. Si registrano poi 430 casi di adescamento online di minori e 132 minori vittime di sextortion. Nel periodo gennaio-marzo 2023, invece, si registrano 299 persone indagate e 12 arrestate per reati di pedopornografia, mentre sono stati 90 i casi di adescamento online di minori.

I dati mostrano un'attività intensa di controllo e repressione che è sicuramente una delle risposte essenziali alle minacce che il rapporto con Internet può comportare per i minori. Resta, però, la necessità di un impegno intenso e continuativo di famiglie, scuole e altri fori educativi in grado di orientare in modo appropriato i comportamenti online dei minori.

La consapevolezza e la responsabilizzazione individuale, anche per i minori, resta un altro fondamentale pilastro per un Internet sicuro, dove i rischi sono adeguatamente gestiti.

2.3.4. *Haters e social addiction*: rischiarare il lato oscuro del web

Ci sono altri due rischi richiamati dagli italiani sui quali sono necessarie azioni collettive di gestione e mitigazione degli effetti:

- il primo è relativo agli *haters*, la cui azione può provocare sofferenze psicologiche, emotive anche gravi sulle vittime;
- il secondo, è relativo ai rischi per la salute mentale, ed è il rischio della dipendenza.

Riguardo agli *haters*, la loro azione su larga scala influenza negativamente il clima generale dell'ambiente digitale, alimentando una cultura dell'odio e dell'intolleranza. È considerato quindi un rischio maggiore dal 14,2% degli italiani, e in particolare dai giovani (18,4%) che ne sono più coinvolti.

I rischi per la salute mentale sono indicati dal 12,1% degli italiani e, in particolare, dai giovani (15,3%) e dai laureati (13,9%).

Come per altre dipendenze, anche la *social o web addiction* richiede strategie complesse, personalizzate, in grado di mobilitare le risorse individuali delle persone coinvolte, le reti sociali e, anche, le istituzioni.

Occorre accompagnare la crescente alfabetizzazione digitale degli italiani con la promozione di una maggiore consapevolezza, a partire dalle età più basse

e con iniziative nelle scuole e nei luoghi ricreativi, oltre che sul web, sulla necessità di una fruizione sana, non compulsiva e totalizzante.

L'intensità di utilizzo di Internet da parte dei minori e la portata delle minacce che li coinvolgono rilancia ancora una volta la centralità dell'educazione al buon uso del digitale da parte di famiglie e scuole.

2.4. Le forme del welfare digitale

Il welfare in generale è un sistema con la funzione di garantire un'equa diffusione del benessere, favorendo l'inclusione sociale e consentendo a tutti i cittadini, senza discriminazioni, di beneficiare di diritti e opportunità. Mutuando tale definizione, si può dire che per un buon welfare digitale occorre sicuramente:

- l'accesso a Internet per tutti, senza discriminazioni socioeconomiche;
- la diffusione tra tutti i cittadini di competenze appropriate per utilizzare i device, gestire i contenuti e gli eventuali rischi;
- una conoscenza, al di là dell'utilizzo, di opportunità e minacce legate a Internet e alle nuove tecnologie digitali, per elaborare un proprio punto di vista e poter così partecipare in modo consapevole al dibattito pubblico.

La connessione accessibile per tutti, come rilevato, è considerato come un diritto sociale e, addirittura, la maggioranza dei cittadini vorrebbe fosse gratuita.

Ecco perché, a questo stadio, è importante capire come rendere economicamente sostenibile la fruizione di tale diritto, senza continuare a contare solo ed esclusivamente sui costi bassi e decrescenti praticati dal settore telco. Questa dimensione del welfare digitale, quindi, ha bisogno di un rinnovato modello di finanziamento.

Di grande rilievo sono anche le altre componenti necessarie del welfare digitale: infatti, oltre alla connessione per tutti, è vitale una promozione capillare dell'educazione digitale.

Le persone, inclusi gli appartenenti ai gruppi sociali più vulnerabili come i minori e gli anziani, devono disporre almeno di alcune skill di base che gli consentano di utilizzare i device, di gestire con consapevolezza i contenuti e di tutelarsi dai rischi, come le forme di cybercrime o le possibili dipendenze.

Non potrà che essere un processo capillare di costruzione di una diffusa consapevolezza sull'utilizzo delle opportunità di Internet, con la mobilitazione dei tanti soggetti collettivi, dalle scuole alle università alle imprese alle istituzioni ai vari livelli.

Un processo analogo, come si vedrà più avanti nel presente Rapporto, dovrà riguardare la promozione tra tutti i cittadini delle conoscenze necessarie per comprendere cosa siano e quali effetti potranno avere le nuove tecnologie digitali.

Un benessere digitale equamente distribuito nella società dipende in modo decisivo dai vari componenti del digital welfare che, se opportunamente attivati potranno consentire di evitare nuove forme di *digital divide* e, al contempo, contribuire al contenimento delle ampie disuguaglianze sociali.

3. COSTI E SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

3.1. Il sistema della connettività

3.1.1. Alcuni riferimenti sullo stato del mercato

Esiste un paradosso del settore telco in Italia: la coesistenza tra un calo dei ricavi e l'esplosione dei volumi. Infatti, tra il 2019 e il 2022, download e upload, il traffico dati medio giornaliero registra +86,8% su rete fissa, +73,4% su rete broadband e +165,8% su rete mobile.

Al contempo crollano i prezzi unitari e calano i ricavi poiché, ad esempio, nel 2019-2022 il prezzo per gigabyte nella connettività mobile, come si vedrà in dettaglio in seguito, ha registrato -93%

È chiaro che il trend decrescente dei prezzi richiama un eccesso di offerta nel settore e la conseguente dura competitività; del resto, anche quando nel mercato è emersa la tendenza alla riduzione del numero di operatori, le autorità hanno fatto scelte che l'hanno evitata.

Alla caduta dei prezzi, poi, si sono affiancati l'onda inflazionista e oneri aggiuntivi determinati da scelte del regolatore: così, il boom dei volumi, il crollo dei prezzi unitari e l'incremento dei costi dei fattori di produzione hanno provocato la riduzione di fatturati e margini.

Ulteriori tasselli sono la decrescente remunerazione degli investimenti che ha generato un'inevitabile contrazione degli stessi, con un impatto negativo sulla dinamica nel tempo del Pil e sul ritmo di sviluppo di nuovi servizi.

Per comprendere ancora meglio la situazione attuale, è utile uno sguardo retrospettivo poiché, ad esempio, la prolungata propensione politica delle autorità a stimolare la riduzione dei prezzi aveva un senso sociopolitico comprensibile in fasi precedenti, da quella condizionata dal monopolio a quella immediatamente successiva alla privatizzazione quando, comunque, la concentrazione nel mercato era ancora alta e l'Italia aveva prezzi medi dei servizi più alti degli altri paesi Ue.

In ogni caso a beneficiare della spinta all'abbattimento dei prezzi sono stati i consumatori che hanno ottenuto una maggiore accessibilità e un più alto livello dei servizi. Per rendere ancor più completo il quadro occorre considerare almeno due fattori esogeni che hanno pesato quali:

- la tecnologia, che ha fatto prevalere pian piano il business dell'accesso a Internet su quello della voce, con una sorta di evoluzione progressiva, minuta, che ha originato una vera e propria rivoluzione;
- i nuovi servizi, con il ruolo giocato dalle piattaforme e dagli *hyper-scaler*. Ne sono esempi paradigmatici gli sms sostituiti dalla messaggistica istantanea con una riduzione dei ricavi per le telco, e la pubblicazione e la diffusione di contenuti video che molto hanno contribuito a far esplodere il traffico dati, con conseguenti maggiori costi per le telco.

Alla luce delle dinamiche indicate, è evidente che la situazione è profondamente mutata, tanto da rendere urgente la promozione di assetti di mercato che consentano al settore telco di realizzare margini funzionali all'autofinanziamento di nuovi cicli di investimenti in un settore maturo.

3.1.2. Il senso sociale del prezzo

La complessità delle dinamiche di lungo e breve periodo descritte conferma il legame tra l'andamento decrescente dei prezzi e le attuali difficoltà del settore telco.

D'altro canto, sul piano sociale e della percezione dei consumatori i prezzi sono un tema altamente sensibile che provoca reazioni viscerali, tanto più in un tempo segnato dal ritorno dell'inflazione.

Ogni ipotesi di rialzo dei prezzi non può che generare un rigetto spontaneo che, però, non può esimere da un'analisi razionale e lucida delle ragioni reali della scelta, per distinguere tra gli aumenti giustificati dalla struttura dei costi industriali e quelli deliberatamente e volontariamente decisi, ad esempio per ragioni speculative.

Non solo: è importante innestare l'eventuale incremento di prezzo in un trend di più lungo periodo per verificare cosa lo abbia preceduto, se prolungati o consistenti aumenti o una stagnazione o addirittura riduzioni nel tempo.

Le ragioni reali dell'incremento e la verifica della dinamica del prezzo nel medio-lungo periodo sono due criteri semplici che consentono di discernere il senso delle decisioni delle imprese e dei vari settori, anche in tempo di inflazione e, in questo caso, di comprendere la condizione concreta del settore telco.

Utile a questo proposito è il riferimento a dati di varie fonti che consentono di ragionare su una base oggettiva.

3.2. Numeri per capire

3.2.1. Il paese dalla connessione più conveniente al mondo

Comparando il *costo medio di un gigabyte di dati su rete mobile* tra i Paesi del mondo relativamente al 2022, emerge che l'Italia ha, dopo Israele, il valore più basso, mentre paesi omologhi presentano valori più alti **(tab. 5)**.

In un'ideale graduatoria con al vertice il paese con il più basso *costo medio* per *gigabyte di dati su rete mobile*, l'Italia occupava la 30° posizione nel 2019, la 4° nel 2020 e nel 2021, e la 2° nel 2022.

È una collocazione che riflette plasticamente l'inclusività del modello digitale italiano con un settore delle telco che ha garantito una riduzione progressiva del costo medio di dati su rete mobile, facilitando così l'accessibilità per tutti i gruppi sociali. Il costo medio in dollari di un gigabyte di dati su rete mobile in Italia:

- è inferiore a quello della Francia del 47,3%, della Spagna dell'80%, della Germania del 95,5% e degli Stati Uniti del 97,9%;
- si è ridotto tra 2019 e 2022 del 93%, mentre quello della Francia dell'81,3%**,** della Germania del 61,7%**,** degli Stati Uniti del 32,6%, mentre quello della Spagna è aumentato del 7%.

Il *costo medio di un gigabyte di dati su rete mobile*, quindi, in Italia era basso e ha continuato a ridursi sino a diventare perno dell'eccezionalità italiana di un costo della connessione a Internet molto inclusivo.

3.2.2. Un paradosso virtuoso ma insostenibile

Un ulteriore punto di osservazione dell'evoluzione del costo di accesso a Internet in Italia è quello relativo ai prezzi nel settore rispetto alla dinamica dell'inflazione in generale e negli altri settori.

Infatti, l'indice armonizzato dei prezzi al consumo (*IPCA*) in Italia nel 2015-2022 è aumentato del 14,2%, mentre nello stesso periodo quello relativo alle telecomunicazioni è diminuito del 22,8% **(tab. 6)**.

La dinamica incrementale dei prezzi generali, decollata nell'ultimo biennio di inflazione, non ha coinvolto, ad oggi, il settore delle telecomunicazioni, tanto che nel 2022 l'indice dei prezzi del settore delle telecomunicazioni è stato inferiore addirittura di oltre un quinto a quello del 2015.

Nello stesso periodo alcuni settori hanno registrato un decollo verticale dei prezzi al consumo come, ad esempio, quello delle spese per abitazione e bollette per energia con +45,1%, quello dei trasporti con +18,8% e quello dei prodotti alimentari e delle bevande analcoliche con +16,2%.

Restringendo l'analisi al 2021-2022 (biennio in cui la spinta inflattiva è stata particolarmente intensa), l'indice armonizzato dei prezzi al consumo è cresciuto dell'8,7%, mentre quello delle telecomunicazioni è diminuito del 3,3%. Anche in questo caso la dinamica inflattiva in altri settori è stata molto più intensa come, ad esempio, nelle abitazioni e bollette (+35%), nei trasporti (+9,7%) e nell'alimentari e bevande analcoliche (+9,3%).

Osservando poi le variazioni dei prezzi al consumo (*NIC*) per la telefonia relativamente al biennio 2021-2022 emerge che il prezzo dell'accesso e dei servizi di base della telefonia fissa sono rimasti fermi e quelli della telefonia mobile si sono ridotti dello 0,5% **(tab. 7)**. Uno stallo di prezzi, nel mentre i prezzi in generale, come si è visto, sono aumentati di oltre l'8%.

In estrema sintesi: i servizi delle telecomunicazioni, a cominciare dal costo della connessione e da quello dei dati su rete mobile, registrano valori in diminuzione in tempi di inflazione.

Ecco il paradosso virtuoso, ma non necessariamente sostenibile ancora a lungo dal settore delle telco: subire una riduzione dei prezzi in tempi di inflazione, quando i prezzi degli altri beni e servizi corrono inesorabilmente verso l'alto, inclusi i costi dei propri fattori produttivi.

3.2.3. Gli interessi sociali in gioco

Si è già evidenziato come la dinamica decrescente dei prezzi, in ogni caso molto rallentata rispetto al recente decollo inflazionista, ha avuto impatti sociali positivi per i singoli consumatori e per la società.

È così che in Italia un pilastro decisivo del welfare digitale, cioè l'accesso per tutti a Internet, è stato sinora garantito dal mercato e da operatori privati.

Alla luce di quanto rilevato in precedenza e dei dati descritti, è una situazione replicabile all'infinito senza conseguenze negative anche sul piano sociale?

In altre parole, allo stato attuale, l'interesse al prezzo più basso da parte del consumatore può essere considerato come l'unico interesse socialmente

rilevante? Oppure ci sono altri interessi sociali in gioco che, invece, sono penalizzati dal prezzo sempre e comunque più basso?

Ecco il senso della riflessione che qui è proposta e che la dinamica dei dati citati rende urgente: la spinta in basso del prezzo, vista anche la dinamica dei costi dei fattori produttivi, minaccia la sostenibilità delle imprese del settore telco, facendo planare un rischio su occupazione, redditi e capacità di investimento.

Come rilevato, minori margini significano minori risorse da investire, con un inevitabile rallentamento del ritmo dell'innovazione e della disponibilità di nuovi servizi per i consumatori. Pertanto, si può dire che continuare nell'abbattimento unilaterale del costo di accesso a Internet ha:

- un costo sociale immediato, in termini di potenziale contrazione di occupazione, redditi e Pil;
- un costo sociale differito, con una minore capacità di innovazione e una perdita di opportunità di nuovo sviluppo.

3.2.4. Strategica e da tutelare

Il rischio di dipendenza economica e industriale da altri paesi, vissuto con grande intensità nel periodo pandemico e in quello immediatamente successivo all'aggressione russa all'Ucraina, impone di ripensare il valore dei diversi settori industriali, puntando a trattenere, sviluppare e tutelare quelli che sono da considerare strategici.

La tutela dell'autonomia nazionale e, più in generale, quella della Ue, impone di definire se e in che misura un determinato settore è da considerarsi strategico. Ebbene, il settore telco è sicuramente strategico poiché in piena *digital life* da esso dipende:

- la qualità della vita delle persone e la tutela della stessa anche in condizioni di emergenza;
- la disponibilità di servizi vitali per la capacità competitiva del sistema di imprese;
- la piena funzionalità della pubblica amministrazione e anche di sistemi essenziali per le attività istituzionali e di governance sociopolitica ai vari livelli.

Il settore delle telco, quindi, è fondamentale per economia, società e istituzioni italiane, e non può certo essere obbligato ad operare in condizioni che di fatto ne preparano l'insostenibilità economica.

A questo proposito, è sufficiente osservare la dinamica di lungo periodo dei ricavi con una contrazione prossima ad un terzo: da quasi 41 miliardi di euro nel 2011 a meno di 28 miliardi di euro nel 2021.

In particolare, i 13 miliardi di riduzione sono dovuti alla caduta dei ricavi per 4,2 miliardi nella rete fissa e 8,6 miliardi in quella mobile. Il tasso medio annuo è stato pari a -3,7%, di cui -5,1% nel mobile e -2,4% nel fisso.

Come rilevato in precedenza, il crollo dei ricavi è dovuto anche alla ridefinizione della composizione della domanda con la caduta della richiesta di taluni servizi; tuttavia, restano l'importanza della pressione competitiva sui mercati che ha schiacciato in basso i prezzi, dei costi aggiuntivi imposti da scelte delle autorità e del rialzo dei costi dei fattori produttivi.

Ne potrebbero pagare le conseguenze i lavoratori del settore e le loro retribuzioni e, come rilevato, le prospettive di innovazione del nostro paese, poiché si riduce drasticamente il flusso di risorse per gli investimenti.

Nei prossimi anni quindi l'Italia rischierebbe di arrancare negli step successivi della digitalizzazione che invece, come rilevato, potrebbero creare ulteriori importanti opportunità per famiglie e imprese.

3.2.5. Futuro prossimo digitale negli obiettivi della Ue

Il settore delle telco è strategico perché deve rendere possibile e accompagnare una fase ulteriore di sviluppo della *digital life*.

La portata del processo di trasformazione emerge anche da semplici indicatori fissati dalla Commissione europea per il 2030: sono gli obiettivi del programma Digital Decade.

Sono indicati come obiettivi, ad esempio, l'accesso universale al 5G e la conquista da parte dei paesi Ue del 50% del totale della produzione globale di semiconduttori.

Poi, nella Pubblica Amministrazione, la totalità dei servizi pubblici di base e i fascicoli sanitari dei cittadini dovranno essere accessibili online.

Relativamente al sistema produttivo, il 75% delle imprese dovranno utilizzare il *cloud computing* e l'IA nelle loro operazioni. E ci si aspetta il raddoppio delle start up digitali in grado di generare un fatturato miliardario.

Per rendere possibile questo salto nella *digital life* sono indicati come obiettivi la formazione e l'operatività di 20 milioni di specialisti Ict con un'adeguata

presenza di donne e il trasferimento all'80% degli italiani delle competenze digitali di base.

Oltre al pubblico, chi potrà contribuire a finanziare e rendere tecnicamente possibile questa colossale trasformazione digitale da oggi al 2030?

Un protagonista decisivo dovrebbe essere il settore delle telco che però, come ampiamente sottolineato, è costretto ad operare stretto dalla forbice di prezzi bloccati o decrescenti e costi in rialzo drastico, con la contrazione di lungo periodo del fatturato.

Ecco definito sinteticamente il contesto sistemico, sociale, in cui inquadrare la questione del costo della connessione e, anche, degli interessi sociali in gioco.

Come più volte evidenziato, il settore delle telecomunicazioni non è solo un settore che vende servizi essenziali ai consumatori, è un motore economico decisivo per il nostro paese.

Se è vero che c'è anche un tema di ridefinizione del modello di business alla luce delle nuove tecnologie, resta che la questione del prezzo della connessione ha una rilevanza concreta e paradigmatica rispetto alle scelte per il futuro.

4. SPERANZE E PAURE: IL SENSO SOCIALE DELLE NUOVE TECNOLOGIE

4.1. L'urgenza di un dibattito pubblico

La disponibilità per tutti di ChatGpt, seguita dalle decisioni di grandi protagonisti del web di potenziare e rendere disponibili analoghi servizi di IA, ha scatenato l'ennesima febbre collettiva intorno a un nuovo ritrovato tecnologico, accendendo la mai interrotta sfida tra *tecno-entusiasti a prescindere* e neoluddisti romantici preoccupati che ci si allontani ancor più *dalla presunta autenticità del selvaggio.*

Il confronto è avvolto da una proliferazione incontrollata di notizie autentiche e di fake, che mirano alla conquista del consenso delle persone, piuttosto che alla determinazione dello stato reale delle cose, vale a dire dello stato reale di avanzamento di talune tecnologie e della valutazione delle opportunità e dei rischi reali ad esse associati.

Di certo sono tecnologie destinate a contare nel futuro prossimo della quotidianità, in molti casi con impatti *life-changing* come è stato per le prime ondate del digitale.

E tuttavia occorre un inventario critico, realistico, scientificamente solido di opportunità e rischi, da comunicare con chiarezza e semplicità affinché i cittadini, senza discriminazioni o vincoli, siano nelle condizioni di comprendere e valutare.

E, invece, IA, Metaverso e 5G, come tante tecnologie in precedenza, sono preda di un dibattito pubblico surriscaldato dalla radicalizzazione delle posizioni con, ad esempio, l'esaltazione incondizionata da parte dei tecno-entusiasti che molto spesso finiscono per raccontare potenziali successi che nella migliore delle ipotesi arriveranno tra molti anni o semplicemente non arriveranno mai, fuorviando così dal nucleo essenziale della questione.

D'altro canto, i neoluddisti replicano sistematicamente con allarmi catastrofisti e frequenti puntate nel cospirazionismo che associa le tecnologie a improbabili scenari di conquista da parte di oscure élite politiche, economiche o, anche, razziali.

È di certo utile, a questo stadio, comprendere il grado di conoscenza degli italiani delle questioni relative alle tecnologie di cui più si parla, se e in che

misura hanno maturato opinioni in merito e quali siano le aspettative e le eventuali paure.

È stato così delineato un quadro inedito di cosa pensano, di come valutano e di cosa si aspettano gli italiani dalle nuove tecnologie annunciate.

4.2. Il punto di vista della public opinion

4.2.1. I dati

Il 67,4% degli italiani ritiene che le nuove tecnologie già disponibili e quelle di cui si parla per il futuro siano un'opportunità **(tab. 8)**: ne sono più convinti i laureati (74,1%) e gli uomini (73,3%). La percezione come opportunità ha una relazione inversa con l'età, poiché ne sono più convinti il 73,8% dei giovani, il 69,8% degli adulti ed il 58,3% degli anziani.

In ogni caso, prevalgono nei gruppi sociali e nelle macro-aree le quote che esprimono un giudizio positivo sulle potenzialità delle nuove tecnologie. Le ritengono invece una minaccia il 19,2% degli italiani e, in particolare:

- il 14,3% dei laureati, il 19,7% dei diplomati e il 26,8% di chi ha conseguito al più la licenza media;
- il 17,2% dei maschi e il 21,1% delle femmine;
- il 12,7% dei giovani, il 16,8% degli adulti e il 28,3% degli anziani.

Il 13,4%, invece, dichiara esplicitamente di non avere un'opinione in merito e di non saperne granché.

L'esperienza maturata nel tempo delle nuove tecnologie entrate nel *mainstream* del quotidiano ha consentito agli italiani di valutare l'esito concreto del rapporto tra opportunità e rischi, e presumibilmente spiega perché alla fin fine la grande maggioranza condivida una positiva valutazione.

Non emerge la prevalenza di forme di neo-luddismo o di paure indotte da fandonie cospirazioniste: la cultura sociale diffusa degli italiani è visibilmente aperta alle innovazioni tecnologiche e lascia solo a piccole minoranze le visioni catastrofiste.

Le ragioni degli italiani che considerano le nuove tecnologie un'opportunità, sono **(tab. 9 e fig. 2)**:

- per il 59,3% perché consentiranno di fare cose nuove, diverse, oggi impensabili o difficili da fare;
- per il 44,8% perché renderanno la vita più comoda, ad esempio, perché si potranno occupare di attività noiose, pesanti, liberando tempo;
- per il 31,1% poiché consentiranno la creazione di lavori di qualità più alta e più gratificanti.

È evidente che alle nuove tecnologie viene riconosciuto un potere trasformativo puntuale che migliora la qualità della vita in generale, soprattutto perché amplia lo spettro delle cose fattibili.

Potenziano l'orizzonte e la qualità del quotidiano: ecco perché l'esperienza sinora maturata convince gli italiani che le nuove tecnologie sono fondamentalmente una opportunità.

Riguardo alle ragioni di coloro che ritengono le nuove tecnologie una minaccia, il 71,4% teme che potrebbero essere usate per finalità negative come violenze e controllo degli orientamenti politici e sindacali delle persone, limitandone i diritti, il 38% che potrebbero togliere lavoro ed il 36% che potrebbero danneggiare la salute delle persone **(tab. 10 e fig. 3)**.

Colpisce tra le ragioni delle preoccupazioni degli effetti delle nuove tecnologie, il timore di un utilizzo antidemocratico, peraltro già in atto in alcuni paesi totalitari.

È una delle dimensioni ad oggi meno considerate e che tuttavia ha una sua rilevanza, che richiama sia le logiche e pratiche della post-verità che hanno pesantemente coinvolto le democrazie occidentali, sia la molteplicità di strumenti di sorveglianza di massa che costituiscono una limitazione di fatto della libertà individuale e che sono in uso presso regimi autoritari.

Le nuove regolamentazioni in discussione nelle istituzioni della Ue, che esplicitamente puntano a limitare gli utilizzi liberticidi del digitale, trovano ampio consenso tra i cittadini italiani e rispondono a preoccupazioni diffuse.

È ormai lontano il tempo in cui la meraviglia per le nuove opportunità del digitale faceva passare in secondo piano ogni criticità e rischio, ad esempio nella gestione dei dati oppure nella facilità con cui è possibile immettere informazioni incontrollate.

Il digitale come nuova frontiera di libertà individuale, dove le persone possono muoversi senza troppo vincoli, dove ogni tentativo di regolazione o di semplice verifica delle cose dette e fatte provocava reazioni stizzite e di

ideologica avversione a interventi normativi, regolatori o anche di semplice definizione di un *vademecum* deontologico, ha lasciato il passo a una voglia di regolazione, di individuazione di criteri e di verifiche.

La post-verità, gli *haters*, le tante nefandezze da *deep o dark web*, degenerazioni del web come regno della libertà di opinione, e come campione delle più affascinanti rivolte del nostro tempo, dalle Primavere arabe alla resistenza degli studenti di Hong Kong, rende ormai urgente e maggioritaria tra gli italiani la richiesta di fissare regole precise e obbligatorie, affinché tutti gli utilizzatori adottino comportamenti conformi a regole basiche di rispetto degli altri e di civile convivenza.

4.2.2. Antidoto cercasi alle bugie in quantità

Gli italiani hanno tanta voglia di essere informati sulle nuove tecnologie e su quel che potrebbero generare in positivo e in negativo e, a questo proposito, il 79,9% degli italiani ritiene che sulle nuove tecnologie circolino tante bufale e falsità **(tab. 11)**.

Il rischio dell'eccesso di bufale è percepito da quote elevate trasversalmente ai gruppi sociali, con differenze significative. Sono più convinti che ci sia questo eccesso di bufale gli anziani (93,4%) rispetto ai giovani (72,1%), i bassi titoli di studio (81,3%) rispetto ai laureati (79,9%), i maschi (80,9%) rispetto alle donne (79%).

In questi anni, più in generale nella società si è diffuso un neo-catastrofismo con ampie venature cospirazioniste che ha tentato di catalizzare le paure profonde dei singoli e della collettività intorno ai ritrovati della ricerca scientifica e all'innovazione tecnologica.

Una proliferazione di bufale, di tesi pseudo scientifiche, con cui si è voluto indicare, di volta in volta, una o più tecnologie come espressione della malvagità di élite globali che, per proprio vantaggio, le vorrebbero imporre a danno del popolo.

Una retorica che è riuscita a condensare l'impegno di minoranze rumorose che nei social e sul web sembrano molto più consistenti di quanto siano in realtà.

Resta che l'intossicazione della coscienza collettiva con un bombardamento quotidiano e puntuale di false informazioni non sempre si scioglie senza causare effetti negativi e, in alcuni casi, tende a condensare le perplessità o,

meglio ancora, a catturare l'attenzione di chi non ha precisa conoscenza di talune tecnologie.

Non sorprende quindi che ben 85,8% degli italiani reputa importante un'informazione scientifica di facile comprensione sulle nuove tecnologie **(tab. 12)**. La ritengono importante, e anche urgente, quote superiori all'80% trasversalmente a gruppi sociali e macroaree.

Lo sviluppo di una comunicazione scientifica e sulle tecnologie è oggi essenziale per l'empowerment dei cittadini, chiamati a valutare concretamente se e in che misura i ritrovati scientifici e tecnologici sono eticamente accettabili.

Senza una conoscenza adeguata di tematiche complesse i cittadini rischiano, da un lato, di essere tagliati fuori dai dibattiti pubblici e dalle relative scelte su tematiche da cui poi dipenderà anche la loro vita e, dall'altro, di essere facili prede di fandonie e tesi pseudoscientifiche.

La buona comunicazione scientifica e sulle tecnologie condiziona la qualità stessa della democrazia, oltre che l'evoluzione della vita individuale e collettiva.

Tra i tanti allarmi catastrofisti che mirano a creare panico sulle nuove tecnologie, quello dell'impatto sulla salute è il più delicato, controverso e su cui più si sono scatenati i produttori e diffusori di fake.

Ed è uno dei temi su cui gli italiani, consapevoli della quantità di bufale che circolano, vorrebbero informazioni certificate da fonti autorevoli e credibili.

Infatti, la consapevolezza della facilità con cui è oggi possibile immettere nel circuito della comunicazione, in particolare nel web e nei social, notizie false, indimostrate o inventate di sana pianta è una preoccupazione maggiore dei cittadini che, quindi, si aspettano una produzione e una distribuzione di informazioni di qualità, certificate, in grado di fare da antidoto alle bufale sistematiche.

Certo che la salute è una preoccupazione maggiore degli italiani, che però sono ormai preoccupati per la proliferazione di informazioni incontrollate, anche a seguito dell'esperienza traumatica dei No-Vax che hanno intossicato il cammino di emancipazione dal Covid che, come dimostrato, passava fondamentalmente dalla vaccinazione di massa.

4.3. IA, Metaverso, 5G

4.3.1. Giudizi soggettivi

Negli ultimi mesi si è registrato un crescendo di attenzione sull'IA, come esito della disponibilità su scala mondiale di ChatGpt, della corsa ormai aperta tra i colossi del web nell'offerta di servizi AI e della richiesta di moratoria di sei mesi sulla ricerca relativa all'IA sottoscritta da centinaia di scienziati, tra cui esponenti di primissimo piano del digitale, come l'iper-mediatizzato *Elon Musk*.

A tale proposito, quali sono le opinioni degli italiani? In primo luogo, malgrado la centralità della questione nel dibattito pubblico globale, il 16,1% degli italiani dichiara di non sapere cosa sia l'*IA* e, pertanto, di non essere nelle condizioni di dire se è una minaccia o un'opportunità **(tab. 13)**.

È più alta la quota di chi non conosce l'IA tra chi ha bassi titoli di studio (19,8%), adulti (17,5%), donne (17,7%) e residenti al Sud-Isole (18,3%). È un oggetto oscuro di cui sanno poco, tanto da non riuscire a formarsi un'opinione sulle possibili implicazioni, positive o negative.

Riguardo a coloro che hanno elaborato un proprio punto di vista, emerge che il 46,3% la considera una opportunità e il 37,6% una minaccia.

La distribuzione delle opinioni è molto condizionata dalle principali variabili sociodemografiche.

Infatti, sono più alte le quote che considerano l'IA una opportunità tra i giovani (il 55,3% la considera un'opportunità), i laureati (il 59,2%) e i maschi (50,8%); pensano di più che sia una minaccia gli anziani (il 50% reputa l'IA una minaccia), i bassi titoli di studio (42,9%) e le donne (40,3%).

Le valutazioni sull'IA quindi dividono i gruppi sociali, con quelli che sentono incombere un pericolo e altri che sono convinti che si stia aprendo una fase nuova di opportunità.

Altra tecnologia che ha catalizzato l'attenzione della public opinion su scala globale è il *Metaverso*, che richiama ambienti condivisi del mondo virtuale a cui è possibile accedere tramite Internet. È un insieme di mondi virtuali in 3D, una piattaforma con spazi virtuali tridimensionali.

Ed è la tecnologia che ha lungamente dominato l'arena pubblica e mediatica e il dibattito a livello globale sino all'arrivo dell'onda dell'IA.

La distribuzione delle opinioni degli italiani sui suoi effetti è molto condizionata dal fatto che il 43,2% non sa cosa sia **(tab. 14)**, quota che resta trasversalmente elevata nei diversi gruppi sociali, con punte tra le persone con al massimo la licenza media (60,6%), i diplomati (40,9%), le donne (47,4%), i residenti al Centro (48,4%) e gli anziani (60,1%).

È, pertanto, una tecnologia su cui meno del 60% degli italiani sono riusciti a formarsi una opinione, con il 32,6% che la reputa una opportunità ed il 24,2% una minaccia. È una opportunità soprattutto per adulti (37,9%), giovani (35,5%), laureati (39,4%) e maschi (36,2%).

Per il *5G*, invece, il 25% non sa cosa sia, quota che sale addirittura al 44,8% tra gli anziani, al 32,8% delle donne ed al 39% delle persone con al massimo la licenza media **(tab. 15)**.

Tra chi ha un'opinione, il 60,4% degli italiani ritiene che sia una opportunità, il 14,6% una minaccia e la mappa dei favorevoli è ancora una volta composta soprattutto da giovani (73,7%) e adulti (65,6%), maschi (72,9%) e laureati (67,7%).

4.3.2. Il significato sociale delle opinioni

Le opinioni degli italiani sulle nuove tecnologie richiamate fanno emergere due aspetti rilevanti:

- la persistente ampiezza dell'area sociale priva delle conoscenze necessarie per elaborare un punto di vista. Si oscilla tra il 16% di persone con un vuoto conoscitivo sull'IA e il 43% per il Metaverso, con quote molto più alte tra anziani, donne e bassi titoli di studio;
- la frattura socioculturale evidente tra i fautori delle nuove tecnologie come opportunità composto in prevalenza da maschi, più alti titoli di studio e giovani, e quello del rifiuto in cui sono più rappresentate le donne, le persone con bassi titoli di studio e gli anziani.

Le nuove tecnologie come l'IA, il Metaverso e il 5G, annunciate come protagoniste del futuro prossimo e che, di fatto, sono già qui, generano un rapporto negativo in gruppi sociali ben definiti che o non sanno cosa siano oppure ne sono impauriti. È una disparità di fatto, per ora psicologica e di opinione, che però rischia di diventare una nuova, ulteriore disparità sociale.

In pratica, le nuove tecnologie più mediatizzate, come l'IA, spaventano settori della nostra società che si sentono disarmati, perché non sanno bene cosa

siano o, semplicemente, perché temono che produrranno danni che li penalizzeranno.

È noto come le prime fasi di digitalizzazione della società siano state connotate da un enorme *digital divide* che ha penalizzato interi gruppi sociali, dagli anziani ai bassi titoli di studio alle persone con lavori più esecutivi; poi, pian piano, la diffusione dei device digitali ha portato a una straordinaria alfabetizzazione digitale di massa, che ha consentito di ampliare le aree sociali che hanno beneficiato delle nuove tecnologie.

In fondo, il periodo pandemico ha sancito il valore del digitale con l'ingresso di praticamente tutti i gruppi sociali nella *digital life*.

Ora, però, di fronte all'arrivo di nuove tecnologie disruptive, capaci di modificare in profondità il modo di lavorare, studiare, divertirsi e, in un certo senso, anche di produrre e accedere alla conoscenza, di relazionarsi con le proprie emozioni, ci sono tante persone che sono all'oscuro di cosa effettivamente potrebbe accadere e, in ogni caso, hanno paura e si sentono minacciate.

È fondamentale evitare che le nuove tecnologie irrompano senza preparazione nella quotidianità minuta della maggioranza degli italiani con esiti psicologici, oltre che materiali, devastanti, e con il rischio molto concreto di reazioni irrazionali ed esasperate di rigetto.

Per questo è vitale in questa fase la promozione di:

- una comunicazione semplice, comprensibile ai più, certificata, solida, in grado di rendere trasparente le opportunità e anche le minacce possibili;
- forme di *empowerment* dei gruppi sociale con minori competenze digitali, mettendoli nelle condizioni di utilizzare le nuove tecnologie, e quindi verificare molto concretamente le potenzialità.

Sono iniziative essenziali anche perché consentono di evitare che si radichi in taluni gruppi sociali la pericolosa percezione di essere tenuti ai margini, costretti a subire i costi sociali dell'innovazione senza aver diritto, né concreta capacità, di accedere ai benefici.

4.3.3. Focus IA: paure, moratoria, regolazione

Nell'acceso dibattito globale sull'IA ha fatto irruzione la richiesta firmata da centinaia di ricercatori e nomi altamente mediatizzati del mondo digitale di

imporre una moratoria di sei mesi sulla ricerca relativa all'IA, in attesa di trovare modalità concordate di gestione etica degli utilizzi della tecnologia.

Ebbene, il 61,6% degli italiani si dichiara d'accordo con la moratoria e ritiene che sarebbe opportuno bloccare, almeno per un periodo, le ricerche sull'IA per avere il tempo di concordare regole per gestirla evitando danni relativamente, ad esempio, alla gestione dei dati, alla generazione di notizie false ecc. **(tab. 16 e fig. 4)**. Sono invece contrari il 20,8%, mentre il 17,6% non è in grado di esprimere un'opinione in merito.

La proposta della moratoria convince quote maggioritarie in tutti i gruppi sociali, anche se con diversità rilevanti.

Sono particolarmente favorevoli alla moratoria gli anziani (83,1%) e, in misura minore, gli adulti (56,6%) e i giovani (il 44,5%). Sono molto più favorevoli i bassi titoli di studio (71,4%) rispetto ai laureati (52,5%), le donne (64,8%) rispetto agli uomini (58,2%).

Il punto di vista degli italiani sulla moratoria sulla ricerca sull'IA richiama un'altra esigenza fortemente sentita in precedenza indicata: l'81,6% dei cittadini reputa urgenti leggi e regole precise per evitare che lo sviluppo delle tecnologie digitali metta a disposizione strumenti molto potenti in mani sbagliate, cioè soggetti che potrebbero utilizzarla per fare del male; l'8,4% è contrario a introdurre regole e il 10% non si è formato un'opinione in merito **(tab. 17)**.

I favorevoli ad una regolamentazione puntuale ed efficace per evitare utilizzi impropri delle nuove tecnologie digitali sono maggioritari trasversalmente ai gruppi sociali, con punte più alte tra gli anziani (91,4%), le donne (83,1%) e anche i laureati (81,2%). La voglia di regolazione del digitale è animata:

- dalle paure che coinvolgono taluni gruppi sociali più degli altri, ad esempio gli anziani e le donne;
- da un approccio riflessivo sull'esperienza sinora maturata che, tra post-verità e *haters*, porta ad esempio i laureati, che sono intensi utilizzatori di nuove tecnologie, a ritenere maturo il tempo di una regolazione all'altezza della complessità delle conseguenze che l'innesto di nuove tecnologie così invasive del quotidiano impone.

Costruire una regolazione e forme di *governance* appropriate per le nuove tecnologie è una preoccupazione molto italiana condivisa, peraltro, in altri paesi europei come la Francia.

Pertanto, l'iniziativa della Ue di promuovere l'elaborazione di una regolazione della produzione e dell'utilizzo dell'IA è in sintonia con il sentire comune della società italiana.

Anche negli Stati Uniti emerge una preoccupazione sulle derive possibili dell'IA e, pur non condividendo l'opzione regolatoria tipica degli europei, si sono comunque moltiplicati i segnali di *moral suasion* dell'Amministrazione Biden e del Congresso verso i protagonisti della ricerca e dell'imprenditoria dell'IA affinché elaborino regole deontologiche per delimitare il perimetro di quel che è eticamente lecito fare.

Oltre alla grande paura relativa all'utilizzo autoritario di compressione delle libertà individuali, infatti, serpeggia un timore che in tanti hanno rilanciato: che l'IA si emancipi dal controllo umano diventando autonoma, per poi perseguire propri specifici fini.

Su tale rischio apocalittico gli italiani si dividono poiché il 38,4% ritiene che se continua così l'IA potrebbe liberarsi dal controllo umano e diventare autonoma, il 40,1% lo ritiene impossibile e il 21,5% non si è formato un'opinione sulla questione **(tab. 18)**.

4.4. I progressi attesi in alcuni ambiti

La ridotta conoscenza sugli esiti delle nuove tecnologie attese, in particolare l'IA, persiste quando si passa ad analizzare le aspettative degli italiani relativamente ai suoi impatti su specifici ambiti di vita. Istruzione, formazione, sanità o gestione della sanità sono alcuni degli ambiti di cui più si discute poiché, presumibilmente, saranno investiti in profondità dagli esiti delle nuove tecnologie.

E dai dati emerge che il 14,2% non ha un'opinione definita sugli effetti delle nuove tecnologie nella buona gestione delle città, il 26% sulla formazione a distanza, il 25% sul sistema educativo ed il 27,2% sulla sanità **(tab. 19)**.

Sono vuoti evidenti di conoscenza che andranno colmati per consentire a tutti i cittadini di elaborare un proprio pensiero su tecnologie che sono e saranno sempre più decisive nel definire la qualità della nostra società e anche della democrazia.

Riguardo alle opinioni consolidate emerge che:

- il 43,4% ritiene che l'IA potrebbe migliorare il sistema educativo, supportando professori e famiglie nell'istruzione dei giovani, il 31,6% è convinto che non ha tale potenzialità;
- il 50,2% pensa che ricorrendo alla formazione a distanza con robot intelligenti che spiegano in modo rapido e semplice tematiche complesse e/o con il Metaverso, si potrebbe facilitare l'accesso alla conoscenza di tanti cittadini, il 26,8% non condivide tale giudizio;
- il 51,2% è convinto che le tecnologie digitali, l'IA e il Metaverso renderanno la sanità molto migliore, più efficace e di più facile accesso, il 21,6% non è d'accordo;
- il 73,6% che le tecnologie digitali consentiranno di gestire meglio le città grazie anche all'elaborazione di grandi flussi di dati per orientare i sevizi come illuminazione pubblica, traffico, rifiuti ecc., mentre il 12,2% non crede a tale capacità.

Le aspettative degli italiani sugli effetti delle nuove tecnologie su ambiti specifici sono molto positive e segnalano come, malgrado paure e diffidenze radicate soprattutto in alcuni gruppi sociali, la maggioranza dei cittadini alla fin fine abbia un approccio aperto e fiducioso, che include anche la convinzione che in qualche modo si riuscirà a gestire i tanti rischi.

4.5. Tecnologie e salute, oltre le bugie

Come rilevato in precedenza, il nesso tra tecnologie e salute è uno dei più colpiti da una narrazione fuorviante, fondata su pure invenzioni con pretesa di scientificità.

E invece *l'impatto reale sulla salute* è un tema maggiore da affrontare con estrema serietà, riportandolo nel perimetro della realtà fattuale.

In generale, tenuto conto anche dell'esperienza già fatta sinora su tecnologie digitali disponibili ormai da quasi un ventennio, gli italiani non sono preoccupati delle eventuali ricadute negative sul proprio stato di salute.

Per quanto riguarda il 5G, poi, sul quale esiste un'ampia speculazione falsificatoria relativamente agli impatti sulla salute, la grande maggioranza degli italiani considera tale tecnologia un'opportunità e non una minaccia, in totale smentita delle tesi cospirazioniste che invece si affannano ad attribuirle effetti maligni sulla salute.

La prevalente percezione positiva del 5G da parte degli italiani è una smentita ulteriore, inappellabile delle minoranze rumorose, posizionate soprattutto su web e social, abituate a urlare forte nei circuiti in cui sono presenti e per questo motivo a ritenersi rappresentative del punto di vista reale degli italiani.

E invece sono minoranze ristrette aggressive, verbalmente violente, con un utilizzo spregiudicato delle pratiche da *haters* e che però visibilmente non sono rappresentative del punto di vista *mainstream* della società italiana.

Ovviamente gli italiani sono attenti al tema salute, tanto più dopo l'esperienza traumatica del Covid, e tuttavia tale sensibilità non si traduce nell'adesione alle più improbabili e infondate delle tesi che, ad esempio, pretendono associare il 5G a una minaccia incombente sulla salute individuale e collettiva.

Considerando gli italiani che indicano i possibili effetti negativi sulla salute come la ragione della loro preoccupazione per le nuove tecnologie, emerge che solo un residuale 6,9% pensa che le nuove tecnologie digitali in generale potrebbero danneggiare la salute, il 5,3% lo pensa dell'IA, e il 3% per il Metaverso e anche per il 5G.

5. I DESIDERATA DEL *CITTADINO-CLIENTE*

5.1. Oltre la competizione solo sui prezzi

L'obiettivo è di enucleare, dal punto di vista dei consumatori, servizi per loro importanti al punto da considerarli un fattore di distintività della compagnia telefonica che eventualmente li eroga.

Si è così proceduto a verificare per taluni servizi se sono in grado di incidere sulle scelte dei consumatori e se, pertanto, oltre alla competizione sul prezzo, sia possibile delineare altre dimensioni su cui attrarre consumatori.

5.2. Il valore della prossimità

Si è così proceduto a verificare l'importanza che i consumatori attribuiscono alla presenza e all' accessibilità sul territorio, nella prossimità, di negozi fisici dell'operatore telefonico.

E, più ancora, cosa si aspettano di trovare e avere quando entrano in tale negozio.

È un tema rilevante, tanto più in un'epoca di riscoperta generale del valore della prossimità, cioè della possibilità di non restare appesi solo alla comunicazione telefonica o virtuale, e invece poter entrare in contatto diretto con un individuo che opera in quel determinato momento come rappresentante fisico dell'azienda.

In tale ambito, poi, è stato verificato in modo puntuale quali siano i servizi e le prestazioni consulenziali che i consumatori ritengono utili, e di cui apprezzano l'eventuale facilità di accesso.

Peraltro, tale verifica consente di comprendere se e in che misura la disponibilità di varie forme di supporto facilmente accessibili in negozi fisici possa pesare nella scelta dell'operatore da parte dei consumatori.

Ad oltre il 65% degli italiani è capitato di entrare in un negozio fisico di una compagnia telefonica che offre anche la connessione Internet.

Sono pertanto luoghi di presidio del territorio che i clienti effettivi e potenziali conoscono e che la maggioranza di essi ha avuto occasione di visitare.

Non c'è pertanto bisogno, a questo stadio, di far conoscere e di accreditare determinati luoghi perché, anche nella prolungata fase di competizione sul prezzo, ai consumatori è capitato di recarsi in un negozio fisico di un operatore telefonico.

In generale, il giudizio è positivo ed è associato a una molteplicità di possibili servizi e supporti poiché reputano importante **(tab. 20)**:

- l'88,1% che gli siano spiegate in modo semplice e chiaro nuove offerte, promozioni, proposte;
- l'83,3% l'opportunità di entrare in contatto con persone in grado di trasmettere fiducia, su cui poter contare;
- l'83,6% disporre di un contatto più diretto e facile con il consulente venditore per poterlo contattare in caso di bisogno, anche fuori dal negozio (ad es., *una chat digitale da utilizzare fuori dal contesto del punto vendita*);
- l'80,8% poter contare su un punto di riferimento di quartiere, che sia una guida per il proprio benessere digitale;
- il 77,8% poter sperimentare le tecnologie, i dispositivi/device, ad esempio avere la possibilità di svolgere prove di attività in cui di solito ha difficoltà.

Uno spettro ampio e articolato di consulenze, supporti, opportunità che i consumatori valutano molto positivamente e che danno un senso forte, in questa fase, alla scelta di presidiare i territori con negozi fisici.

Per le imprese a cui si deve l'accesso e l'utilizzo di Internet a livello di massa, l'attivazione di presidi territoriali riconoscibili, ove le persone possono accedere a servizi utili e relazionarsi con persone competenti e di fiducia, è una scelta in linea con le esigenze degli italiani, che mostrano di apprezzarli.

Potrebbero essere un di più competitivo e distintivo in un mercato troppo a lungo mortificato su un sentiero fatto solo di basso prezzo, e che invece potrebbe operare su una molteplicità di altre dimensioni in grado di generare valore per le imprese e soddisfazione nei clienti.

TABELLE E FIGURE

Tab. 1 - La connettività a Internet come diritto dei cittadini, per età *(val.%)*

La connettività a Internet va considerata come un diritto dei cittadini	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	**Totale**
Sì	84,1	90,5	88,5	**88,7**
No	15,9	9,5	11,5	**11,3**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 2 - Opinioni sulla gratuità della connessione a Internet e su come coprire i costi, per titolo di studio *(val.%)*

Secondo Lei, la connessione a Internet dovrebbe essere gratuita per tutti?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	Totale
Sì	***73,6***	***82,7***	***81,5***	***80,8***
- Sì, totalmente gratuita pagata dalla fiscalità generale	38,2	35,2	31,7	34,6
- Sì, ma con un contributo dei grandi generatori di dati (Google, Meta, e gli altri grandi provider)	35,4	47,5	49,8	46,2
No	***26,4***	***17,3***	***18,5***	***19,2***
- No, chi la vuole se la deve pagare di tasca propria rivolgendosi agli operatori	10,7	6,5	10,1	8,3
- No, perché ha un costo e la spesa pubblica non può certo sostenerla	15,7	10,9	8,4	10,9
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

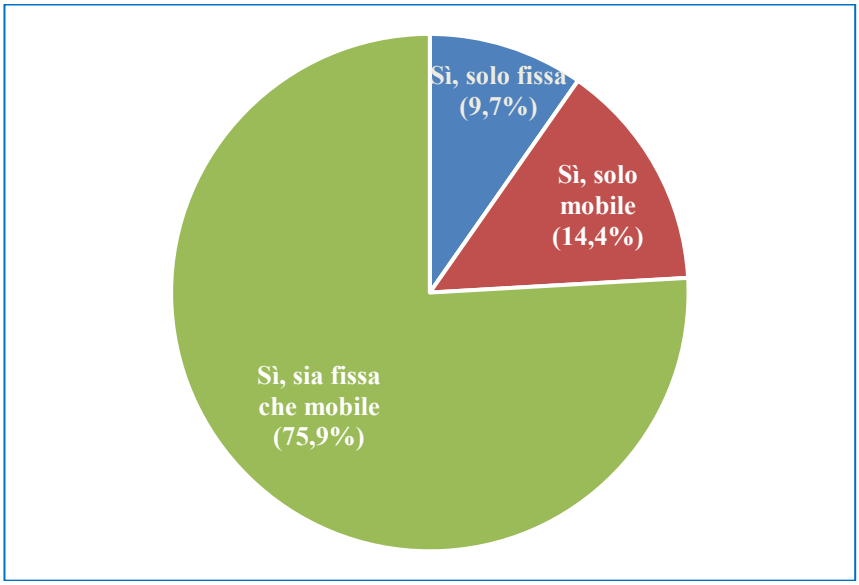
Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 3 - Tipologie di connessione a Internet *(val.%)*

Lei di che tipo di connessione a Internet dispone: una linea fissa e/o una linea mobile?	%
Solo fissa	9,7
Solo mobile	14,4
Sia fissa che mobile	75,9
Totale	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Fig. 1 - Tipologie di connessione a Internet *(val.%)*



Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 4 - Rischi associati alla connessione a Internet, per titolo di studio *(val.%)*

Nella connessione a Internet quali tra i seguenti aspetti Lei ritiene più rischiosi?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
I rischi per la sicurezza informatica, ad esempio mentre faccio certe operazioni per lavoro, banca, acquisti online	28,6	48,2	51,4	**46,2**
I rischi connessi al libero accesso a Internet per i minori	33,8	22,2	16,0	**22,2**
La presenza degli hater, quelli che attaccano, insultano, offendono le persone sui social	17,3	13,4	14,0	**14,2**
I rischi per la salute mentale, dì dipendenza, eccesso di ricorso a web e social	9,6	11,9	14,0	**12,1**
Non vedo alcun rischio	10,7	4,3	4,6	**5,3**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 5 - Primi 10 Paesi (*) per costo medio più basso di 1 gigabyte di dati mobili, 2022

	2022
1= Prezzo più basso	Israele
2	**Italia**
3	San Marino
4	Fiji
5	India
6	Kirghizistan
7	Francia
8	Moldavia
9	Uruguay
10	Nepal

(*) Graduatoria su 233 Paesi; prezzi espressi in dollari
Fonte: elaborazione Censis su dati Cable.co.uk

Tab. 6 - Variazioni percentuali dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo (indice Ipca) per divisione di spesa, 2015-2022 e 2021-2022 *(var. %)*

	var. % 2015-2022	var. % 2021-2022
Comunicazioni	-21,6	-3,1
di cui: telecomunicazioni (*)	**-22,8**	**-3,3**
Istruzione	-18,4	-0,1
Servizi sanitari e spese per la salute	4,3	0,9
Bevande alcoliche e tabacchi	11,1	1,3
Abbigliamento e calzature	4,8	1,5
Ricreazione, spettacoli e cultura	3,9	1,8
Altri beni e servizi	10,3	2,1
Mobili, articoli e servizi per la casa	7,1	5,2
Servizi ricettivi e di ristorazione	14,0	6,2
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	16,2	9,3
Trasporti	18,8	9,7
Abitazione, acqua, elettricità, gas e altri combustibili	45,1	35,0
Indice armonizzato dei prezzi al consumo (Ipca)	**14,2**	**8,7**

(*) Attrezzature e servizi telefonici e di telefax
Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Tab. 7 – Variazioni percentuali dei prezzi per telefonia (indice Nic), per tipologia, 2015-2022 e 2021-2022 *(var. %)*

	var. % 2015-2022	var. % 2021-2022
Telefonia fissa		
Accesso/servizi di base	11,9	0,0
Apparecchi	24,0	16,7
Banda larga/Internet	-18,3	0,2
Telefonia mobile		
Servizi	-16,9	-0,5
Apparecchi	-51,7	-10,9
Servizi bundle (*)	15,2	1,8
Indice generale dei prezzi al consumo (Nic)	**13,2**	**8,1**

(*) Pacchetti che comprendono sia i servizi di telecomunicazione (traffico dati e voce) sia quelli televisivi, siano essi satellitari, digitali o disponibili su piattaforme web
Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Tab. 8 - Opinioni sulle nuove tecnologie in generale, già disponibili e di cui si parla per il futuro, per titolo di studio *(val.%)*

Pensando alle nuove tecnologie in generale già disponibili e a quelle di cui si parla per il futuro Lei ritiene che siano:	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
Una minaccia	26,8	19,7	14,3	**19,2**
Una opportunità	56,4	67,0	74,1	**67,4**
Non saprei	16,8	13,3	11,6	**13,4**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

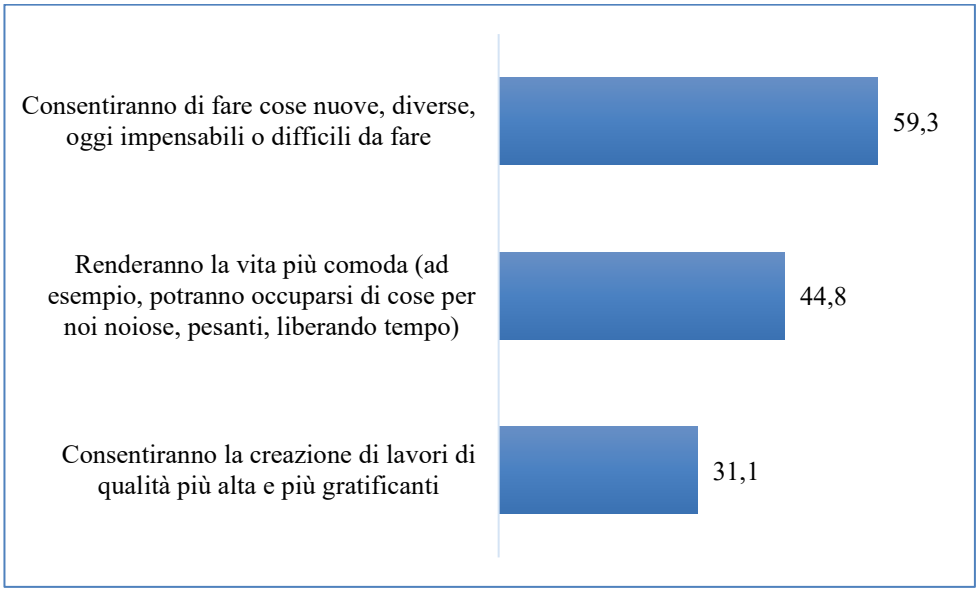
Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 9 – Le ragioni degli italiani che considerano le nuove tecnologie un'opportunità *(val.%)*

Una opportunità perché?	%
Consentiranno di fare cose nuove, diverse, oggi impensabili o difficili da fare	59,3
Renderanno la vita più comoda (ad esempio, potranno occuparsi di cose per noi noiose, pesanti, liberando tempo)	44,8
Consentiranno la creazione di lavori di qualità più alta e più gratificanti	31,1

Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte
Fonte: indagine Censis, 2023

Fig. 2 – Le ragioni degli italiani che considerano le nuove tecnologie un'opportunità *(val.%)*



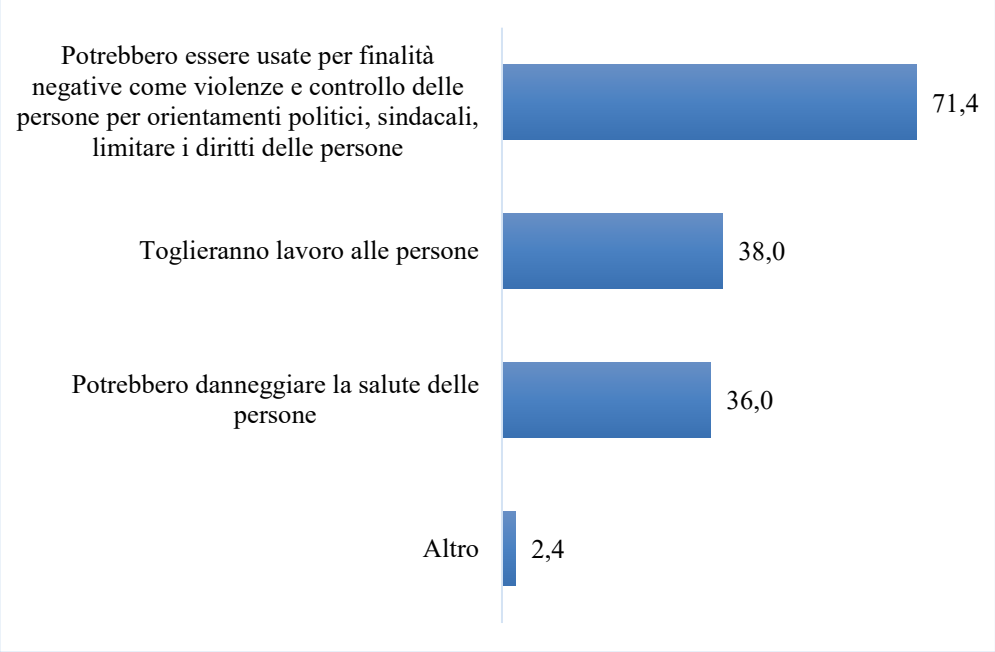
Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte
Fonte: indagine Censis, 20

Tab. 10 – Le ragioni degli italiani che considerano le nuove tecnologie una minaccia *(val.%)*

Una minaccia perché?	%
Potrebbero essere usate per finalità negative come violenze e controllo delle persone per orientamenti politici, sindacali, limitare i diritti delle persone	71,4
Toglieranno lavoro alle persone	38,0
Potrebbero danneggiare la salute delle persone	36,0
Altro	2,4

Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte
Fonte: indagine Censis, 2023

Fig. 3 – Le ragioni degli italiani che considerano le nuove tecnologie una minaccia *(val.%)*



Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte
Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 11 – Italiani convinti che ci sia eccesso di bufale e fake news che circolano riguardo alle nuove tecnologie, per età *(val.%)*

Girano tante bufale/falsità sulle nuove tecnologie, perché troppo spesso tanta gente non sa bene cosa siano?	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	**Totale**
Sì	72,1	75,6	93,4	**79,9**
No	13,8	7,3	2,0	**7,2**
Non saprei	14,1	17,0	4,7	**12,9**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 12 - Opinioni sulla necessità di un'informazione scientifica di facile comprensione sulle nuove tecnologie, per età *(val.%)*

Sarebbe importante una informazione scientifica di facile comprensione sulle nuove tecnologie	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	**Totale**
Sì	76,7	84,4	94,8	**85,8**
No	14,4	6,6	2,0	**6,9**
Non saprei	8,9	9,0	3,2	**7,3**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 13 - Opinioni degli italiani sull'IA, per titolo di studio *(val.%)*

L'IA la reputa una minaccia o una opportunità?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
Opportunità	37,3	41,8	59,2	**46,3**
Minaccia	42,9	41,9	27,1	**37,6**
Non so bene cosa sia/non so giudicare	19,8	16,3	13,7	**16,1**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 14 - Opinioni degli italiani sul Metaverso, per titolo di studio *(val.%)*

Il Metaverso lo reputa una minaccia o una opportunità?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
Opportunità	18,9	32,9	39,4	**32,6**
Minaccia	20,5	26,3	22,5	**24,2**
Non so bene cosa sia/non so giudicare	60,6	40,9	38,1	**43,2**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 15 - Opinione degli italiani sul 5G, per titolo di studio *(val.%)*

Il 5G lo reputa una minaccia o una opportunità?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
Opportunità	43,0	61,5	67,7	**60,4**
Minaccia	18,0	15,0	12,0	**14,6**
Non so bene cosa sia/non so giudicare	39,0	23,5	20,3	**25,0**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

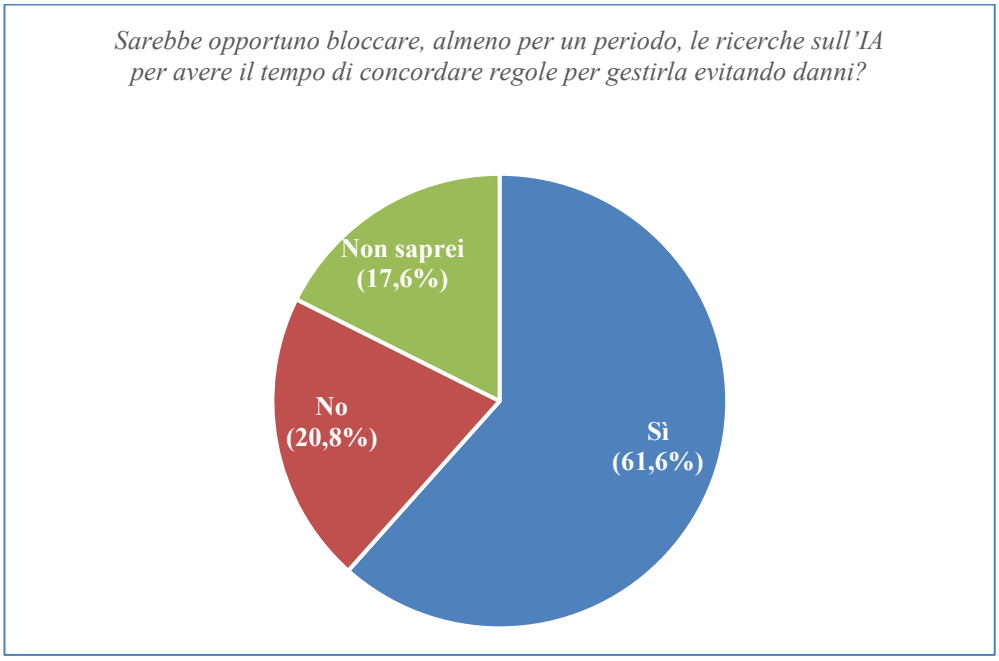
Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 16 - Opinioni sulla moratoria per le ricerche sull'IA, in attesa di concordare regole per gestirla evitando danni, per titolo di studio *(val.%)*

Sarebbe opportuno bloccare, almeno per un periodo, le ricerche sull'IA per avere il tempo di concordare regole per gestirla evitando danni?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
Sì	71,4	63,7	52,5	**61,6**
No	10,7	19,5	28,4	**20,8**
Non saprei	17,8	16,7	19,1	**17,6**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Fig. 4 – Opinioni sulla moratoria per le ricerche sull'IA, in attesa di concordare regole per gestirla evitando danni *(val.%)*



Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 17 - L'urgenza di regole e leggi precise per evitare che lo sviluppo delle nuove tecnologie digitali metta strumenti troppo potenti in mani sbagliate, per titolo di studio *(val.%)*

Sono urgenti leggi e regole precise per evitare che lo sviluppo delle tecnologie digitali metta a disposizione strumenti molto potenti in mani sbagliate?	Al più la licenza media	Diploma o qualifica	Laurea o post-laurea	**Totale**
Sì	77,7	82,9	81,2	**81,6**
No	8,5	7,1	10,7	**8,4**
Non saprei	13,8	10,0	8,1	**10,0**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 18 - Opinioni sull'ipotesi che l'IA si emancipi dal controllo umano per perseguire suoi specifici fini, per età *(val. %)*

Se continua così, l'IA potrebbe liberarsi del controllo umano e diventare autonoma?	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	**Totale**
Sì	34,5	37,7	42,7	**38,4**
No	43,4	35,7	45,5	**40,1**
Non saprei	22,1	26,7	11,7	**21,5**
Totale	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: sondaggio Censis 2023

Tab. 19 - Effetti dalle nuove tecnologie digitali come IA, Metaverso ecc. in alcuni ambiti
(val.%)

Dica se d'accordo o meno con le seguenti affermazioni sulle nuove tecnologie già disponibili o di cui si parla per il futuro:	Sì	No	Non saprei	Totale
Il Metaverso, l'IA potrebbero migliorare il sistema educativo, supportando professori e famiglie nell'istruzione dei giovani	43,4	31,6	25,0	100,0
Utilizzando la formazione a distanza con robot intelligenti che spiegano in modo rapido e semplice tematiche complesse e/o con il Metaverso, si potrebbe facilitare l'accesso alla conoscenza di tanti cittadini	50,2	26,8	23,0	100,0
Le tecnologie digitali, l'IA, il Metaverso renderanno la sanità molto migliore e di più facile accesso	51,2	21,6	27,2	100,0
Le tecnologie digitali ci consentiranno di gestire meglio le città (grazie anche all'elaborazione di grandi flussi di dati per orientare i sevizi come illuminazione pubblica, traffico, rifiuti ecc.)	73,6	12,2	14,2	100,0

Fonte: indagine Censis, 2023

Tab. 20 - Cosa vorrebbero trovare gli italiani entrando in un negozio di una compagnia telefonica che offre anche la connessione Internet *(val.%)*

Se dovesse entrare in un negozio di una compagnia telefonica che offre anche la connessione Internet, cosa sarebbe importante per Lei trovare?	
Che mi siano spiegate in modo semplice e chiaro le nuove offerte, promozioni, proposte	88,1
Dopo l'acquisto, disporre di un contatto con il venditore in caso di bisogno (ad esempio: una chat digitale da utilizzare fuori dal contesto del punto vendita)	83,6
Entrare in contatto con persone in grado di trasmettermi fiducia, su cui posso contare	83,3
Poter contare su un punto di riferimento di quartiere, che possa essere una guida nel mio benessere digitale	80,8
Poter sperimentare le tecnologie, i dispositivi, ad esempio provando i dispositivi	77,8

Fonte: indagine Censis, 2023

WINDTRE

CENSIS