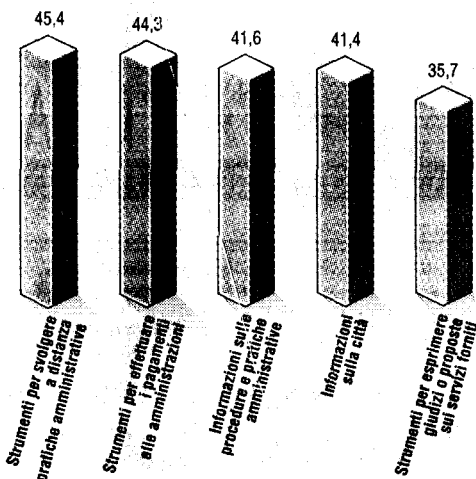


Secondo una ricerca Censis-Unicab il 53% è residente al Nord

Già online 9 milioni di italiani e 30 milioni chiedono contenuti

CITTADINI ITALIANI E UFFICI PUBBLICI

Sondaggio a risposte multiple su quali servizi e contenuti debba offrire la Pubblica amministrazione tramite Internet (in %)



Fonte: Inchiesta Censis-Unicab, 2000

I cittadini in rete vogliono poter partecipare alle scelte operative

Gli italiani in rete sono a quota 9,4 milioni, il 21% della popolazione adulta, ma altri 30 milioni non escludono di andare su Internet nel prossimo futuro. Cosa li frena? Secondo uno studio condotto da Censis-Unicab per il **Forum della Pa**, è soprattutto il basso interesse per i contenuti e i servizi offerti (30%) a tenerli lontani. Il secondo ostacolo è rappresentato dalle scarse competenze, ma in misura molto minore (11,1%), mentre i costi delle attrezzature e delle connessioni telefoniche sono considerati un problema solo dal 5% degli intervistati.

Il 21% degli italiani con

più di 18 anni è comunque già un ottimo risultato. Siamo ancora lontani dal 55% degli adulti americani, ma si tratta di una minoranza che cresce a ritmi velocissimi. Tanto che la ricerca del Censis paragona l'attuale accelerazione dei collegamenti a Internet alla fase di avvio del boom della telefonia mobile.

Gli utenti vivono soprattutto al Nord (53,3%), al Centro abita il 22,7% dei navigatori online mentre il 24% è a Sud. Ma la differenza appare meno significativa se si considera che a Nord risiede il 45,5% degli italiani, al Centro il 19,2% e al Sud il 36,3 per cento. Le dimensioni del centro abitativo non ha alcun peso sulla scelta: la distribuzione di persone collegate alla rete corrisponde infatti quasi perfettamente al numero di residenti. La quota di utenti Internet che vivono in centri con meno di 30mila abitanti (il 55%), ad esempio, è identica alla percentuale di cittadini che risiede in città di quelle

dimensioni: il 55% del totale. Molto simile il rapporto nelle città con più di 100mila abitanti (il 22,7% degli utenti per il 23,5% di residenti) e per i centri fra i 30mila e i 100mila abitanti: il 22,3% di navigatori per il 21,5% della popolazione.

L'«applicazione killer» per gli italiani è la ricerca di informazioni, alla quale si dedica il 91,4% dei surfisti nazionali del Web, segue la posta elettronica con il 72,6% di adepti.

Pubblica pagine Internet, invece, il 17,7% dei navigatori e il 10,6% usa la Rete per prenotazioni, acquisti, transazioni finanziarie.

Elevato il potere discriminante delle variabili legate all'età, al titolo di studio e in parte alla

condizione lavorativa degli intervistati: «Più le persone hanno studiato — commenta il direttore del Censis, Giuseppe Roma — è più hanno fiducia nelle tecnologie informatiche. Questo perché sono più consapevoli, più esposte ai messaggi dei mezzi di comunicazione, più disposte al cambiamento e alle novità. Al contrario, più basso è il titolo di studio, meno i cittadini sono risultati in grado di esprimere un giudizio sulle potenzialità offerte da Internet: il 27% di chi ha la licenza elementare non ha saputo rispondere, contro l'1,3% dei laureati».

Gli esclusi al momento sono otto milioni e sono gli italiani senza rete telefonica o che non sanno cosa sia Internet. I motivi rispecchiano i tradizionali meccanismi di esclusione e marginalizzazione: sesso, livello di istruzione, condizione professionale, appartenenza geografica.

«C'è una forte correlazione — afferma Roma — tra la distanza dal mondo del lavoro e la possibilità di accedere a nuovi servizi e contenuti. Tra disoccupati, pensionati e

casalinghe la percentuale di utenti Internet è molto bassa. Molto delicata la condizione dei disoccupati: tra loro il 19,7% non sa cosa sia il Web e il 38% manca di competenze specifiche. Per loro si profila un impoverimento di competenze tipico di chi è fuori dalle attività produttive e il rischio non è solo l'impossibilità di accedere alle nuove occasioni di lavoro, ma anche l'esclusione da servizi e contenuti di carattere sociale e personale».

Gli altri, quelli che vanno già in rete, o che pensano di andarci al più presto, vorrebbero poter svolgere una serie di incombenze seduti davanti al pc, anche per semplificare il loro rapporto con la Pubblica amministrazione. Vorrebbero ad esempio strumenti che li mettano in grado di svolgere pratiche amministrative (45%), effettuare pagamenti (44%), ricevere informazioni sulle procedure e sulle pratiche (42%), ma anche ottenere maggiori notizie sulla propria città (41%). I cittadini che immaginano un rapporto in rete con la Pubblica amministrazione in genere non pensano di aumentare il volume delle relazioni con la Pa, ma di migliorare quelle esistenti.

«Un'esigenza molto sentita — commenta Roma — dai cittadini, che puntano sulle tecnologie come strumento in grado di semplificare e velocizzare i servizi di base. Insomma il ragionamento è: o li raddrizza la trasparenza e la velocità di Internet o non li raddrizza nessuno». Gli italiani ritengono che su Internet la Pubblica amministrazione debba offrire soprattutto servizi di base, ma vogliono anche siti per esprimere giudizi o proposte sui servizi forniti e chiedono strumenti per partecipare alle scelte delle amministrazioni e alle decisioni.

«La Pa dovrebbe rafforzare l'offerta — afferma Roma — per aggregare nuovi utenti. Chi non trova contenuti abbastanza motivanti va assecondato, bisogna trovare i servizi e contenuti per chi è fuori. Tutto sommato nell'ultimo periodo è stata razionalizzata la presenza in rete, si è passati dagli hub telematici a luo-

ghi circoscritti che consentono di operare. I portali sono ancora tentativi di aggregare siti e informazioni, ma servizi effettivi ce ne sono ancora pochi. Per questo motivo servizi autentici come la dichiarazione dei redditi online, potrebbero ricevere molte, moltissime adesioni. Anzi, il rischio potrebbe essere il troppo successo, l'intasamento».

M.R.Z.