

FONDAZIONE LABOS

Ricerca per il progetto

Un'altra Scuola si fa in strada

Unieda -Unione Italiana di Educazione degli adulti

Upter Università popolare di Roma

UPB Educa Università popolare di Biella

Gli esclusi dal digitale

L'impatto generazionale

Uno studio comparativo

Sommario

Introduzione.....	4
Quanti sono colpiti dal digital divide	5
Il divario digitale su anziani e studenti.....	5
Studenti di famiglie povere.....	6
Cosa serve per superare il digital divide.....	6
Digital divide: il legame tra competenze digitali e PNRR	7
Digital divide: la proposta di Euroconsumers.....	8
Gli anziani	9
Knowledge divide: il divario tra chi sa e chi non sa.	10
Italia: 18° posto su 27	11
Il Comunicato stampa della Commissione Europea.....	11
Cosa dice il DESI 2022	14
Il divario tra Sud e Nord in Europa	15
Il divario urbano-rurale	16
Servizi pubblici online.....	17
DESI 2022 in l'Italia.....	17
Il digital divide	18
L'anno zero della digitalizzazione.....	19
L'impatto del PNRR	19
Anziani e digital divide: come siamo messi?	20
La ricerca Adiconsum in Emilia Romagna	20
Il campione	20
Connessione e strumenti	24
Il rapporto con lo SPID	25
L'e-commerce e home banking	25
Il Fascicolo Sanitario Elettronico	25
Cosa pensa della digitalizzazione?	25
Social network, dispositivi ed app.....	28
Identità digitale (lo SPID).....	30
Acquisti on line (e-commerce)	32
Fiducia nei pagamenti elettronici.....	33
Fascicolo Sanitario elettronico (FSE).....	35
Opinioni, desideri e paure degli anziani sul digitale	36

Come si può passare dal Digital Divide all’Inclusione Digitale?
..... **40**

La nostra quotidianità online..... **40**

Il Covid ha complicato il quadro..... **40**

Il monito delle Nazioni Unite **41**

I possibili ambiti di intervento contro la Digital Divide..... **42**

Buone pratiche **42**

Perché è necessario agire **43**

Introduzione

Secondo il Censis l'88,4% delle famiglie italiane ha accesso ad Internet ma il 30% si collega solo via smartphone: i dati dell'ultimo rapporto Auditel-Censis¹ hanno fotografato il digital divide in Italia.

In pratica 1 famiglia su 10 è sconnessa dalla rete internet. Apparentemente sembra che tutto vada bene, che in Italia siano stati fatti notevoli progressi in tema di connessioni ma la realtà che descriveremo è assolutamente diversa. Intanto, in molte zone del Paese non arriva la fibra e in altrettante non arriva il 5G.

Ma il vero problema è dato dalla differenza di età dei fruitori ed è facile immaginare che persone anziane e soggetti economicamente svantaggiati sono particolarmente colpiti.

*Inoltre, la sfida non è solo sul **digital device** che colpisce prevalentemente gli anziani e i soggetti poveri ma anche il **knowledge device** (il divario di conoscenza) che a sua volta colpisce anche soggetti che hanno una discreta cultura e una pratica digitale.*

Questo rapporto raccoglie quanto è stato oggetto di indagine in Italia negli ultimi 3 anni, compreso il biennio della pandemia. Siamo debitori agli istituti ed agli enti di ricerca per le considerazioni e i dati pubblicati.

¹ QUARTO RAPPORTO AUDITEL-CENSIS L'Italia multiscreen: dalla smart-tv allo schermo in tasca, così il Paese corre verso il digitale, Roma 2021.

Quanti sono colpiti dal digital divide

Ad essere precisi il rapporto Auditel-Censis, di cui sopra, rileva che sono ben **9 milioni le famiglie che si trovano in condizioni di totale esclusione o non piena partecipazione digitale, ovvero quasi il 40% del totale**. Infatti, **circa 14 milioni di utenti o non accedono alla rete o lo fanno in maniera discontinua e con una connessione di bassa qualità**. Solo il **59,4%** dispone di una connessione sia domestica sia mobile: oltre 14 milioni di famiglie, cresciute del **6,2%** dal 2019 ad oggi. Il problema è che **2,3 milioni di famiglie italiane non sono connesse a Internet in nessun modo**, il **10%** circa del totale; mentre un altro **30%**, cioè **7,2 milioni di famiglie, si collegano solo via smartphone**. Con la pandemia, con le restrizioni e i lock down, non avere a disposizione le tecnologie giuste o non essere nelle condizioni di usarle significa rimanere esclusi da molte cose. Stando ai dati: **8,4 milioni di famiglie, il 35,1% del totale, non ha a casa né un pc, né un tablet** (73% delle famiglie di livello socioeconomico più basso).

Il divario digitale su anziani e studenti

Focalizzando l'analisi sulle **famiglie di soli anziani**, ovvero di quelle composte da persone di 65 anni e più, ben il **67,4% di queste non sa usare Internet** (Istat 2020). In questa fascia di età il tema diventa molto delicato sia dal punto di vista delle soluzioni che su quello delle immediate conseguenze, in particolar modo sul piano sociale. Infatti, questa fascia di età si trova in grande difficoltà nell'utilizzare le prestazioni e i servizi della Pubblica Amministrazione.

Ad esempio, il fascicolo sanitario digitale (FSE), di assoluta grande importanza rischia di generare un cortocircuito ed effetti negativi in termini di esclusione in un campo di estremo utilizzo proprio su chi ne ha maggior bisogno. **Ciò in mancanza di un adeguata formazione e accompagnamento di questi soggetti, capace di comprendere e rispondere alle loro specifiche necessità.**

Studenti di famiglie povere

Dall'altro lato della scala generazionale, anche la Didattica a Distanza (DAD), ha evidenziato la persistenza di **gravi disuguaglianze socio-economiche**: il rapporto BES dell'Istat 2021², ad esempio, mostra come **l'8% degli alunni, perlopiù di famiglie svantaggiate, sia rimasto escluso dalle attività scolastiche nel corso della pandemia Covid-19**; un dato che sale al 23% se si considerano gli studenti disabili. La ragione, nuovamente, è l'assenza di adeguate forme di connessione ad Internet da parte delle famiglie.

Le risorse stanziare dal Ministero dall'inizio della pandemia per aiutare famiglie meno abbienti hanno sicuramente attutito parte di queste disuguaglianze, ma quanto fatto non è ancora sufficiente a colmare il divario. Ecco perché per il futuro servirà **mettere in campo strategie e risorse ancora più articolate**, se si vuole ridurre in maniera significativa un bacino di esclusione digitale che ogni giorno si allarga e si riempie, al passo dello sviluppo tecnologico.

Cosa serve per superare il digital device

Per capire le conseguenze del *digital device* dobbiamo partire da una considerazione: il *digital divide* non innesca **effetti** lineari e progressivi, bensì **concentrici ed esponenziali**. Quanto più si allarga il divario tra il centro e la periferia, tra i protagonisti e gli esclusi digitali, tanto più sarà difficile per questi ultimi recuperare terreno e mettersi al passo. Al contrario, l'esclusione rischia per loro di diventare una condizione cronica che si estende a tutti gli aspetti educativi, lavorativi e relazionali difficile da superare.

Il *divide* risulta fortemente **correlato sia al livello di istruzione sia all'attività svolta dell'individuo**: l'esclusione che genera finisce per compromettere man mano le stesse soluzioni. In un precedente studio, sempre il Censis ha notato come lo sviluppo delle competenze digitali siano fortemente influenzate

² Il Benessere Equo e Sostenibile in Italia, Istat 2022.

dal far parte o meno della popolazione attiva. Infatti, tra gli occupati, la quota di chi è in difficoltà supera di poco il 5%, che sale all'**11,3% tra i disoccupati** e arriva fino a **quasi la metà degli inattivi (44,6%)**. Il basso tasso di attività delle donne in Italia (55,2% in totale ma sotto il 40% in alcune regioni del Sud), non favorisce la loro inclusione digitale. Tutto ciò va infine incrociato con l'ampia area dei NEET, giovani non coinvolti in processi di formazione e/o ricerca attiva di occupazione.

È indubbio, perciò, che il divario digitale sia un tema complesso, in quanto generato dall'incrocio di più deficit: non è quindi solo un tema di infrastrutture, per quanto necessarie, né di soldi, pur necessari, ma di **cultura e di competenze**.

Sotto quest'ultimo profilo, l'**aggiornamento dell'indice DESI³** ha confermato ancora una volta che l'Italia è significativamente in ritardo rispetto ad altri paesi dell'UE in termini di **capitale umano**, registrando livelli di competenze digitali di base e avanzate molto bassi rispetto alla media. Il miglioramento della posizione nell'indice generale (dal 25° al 20° posto) seppur non trascurabile ed incoraggiante, è una magra consolazione.

Digital divide: il legame tra competenze digitali e PNRR

I dati dell'indice DESI sulle competenze digitali hanno tratti strutturali: già nel 2019, tra gli individui di 16-74 anni, soltanto il 22% dichiarava di avere competenze digitali elevate (contro il 31% della media europea) e risultava perciò poco in grado di svolgere attività nei quattro domini dell'**informazione**, della **comunicazione**, nel **problem solving** e nella **creazione di contenuti**.

Se l'Italia vuole cogliere l'opportunità di trasformazione economica e sociale rappresentata dal PNRR, deve come prima

³ INDICE DESI: L'indice annuale di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) **misura, in base ai dati Eurostat e a studi e metodi di raccolta specializzati, i progressi compiuti dagli Stati membri dell'UE per realizzare un'economia e una società digitali.**

cosa far fronte a queste notevoli carenze nelle competenze digitali di base e avanzate, che rischiano di tradursi nell'esclusione digitale di una parte significativa della popolazione e di limitare la capacità di innovazione delle imprese. La **Strategia Nazionale per le Competenze Digitali**⁴ rappresenta un risultato importante e un'opportunità per colmare questo divario, ma va proseguita con decisione e accompagnata da iniziative in grado di coinvolgere le persone in un processo che sia realmente partecipato e, in definitiva, utile per loro.

Digital divide: la proposta di Euroconsumers⁵

Per affrontare il digital divide, un problema così radicato ed intrecciato con la struttura socio-economica del Paese, serve un'**opera corale** capace di integrare lo sforzo del Stato mobilitando le energie della società e chiedendo anche al mercato di fare la sua parte.

Come principale organizzazione di consumatori italiana, insieme alle altre organizzazioni sorelle di *Euroconsumers*, da tempo da tempo lavora in sinergia con attori globali per promuovere la **comune assunzione di responsabilità** e prende iniziative volte a supportare lo sviluppo delle competenze digitali, a partire da quelle di base, primo vero strumento di empowerment ed emancipazione per le persone a maggior rischio e fragilità (siano essere giovani o anziane).

*Space Shelter*⁶, il videogioco online sviluppato in collaborazione con Google, ha come obiettivo proprio quello di mettere a disposizione degli utenti di tutte le età strumenti semplici, immediati e accessibili in una modalità accattivante, che possano contribuire almeno in parte allo sforzo comune che tutti dobbiamo fare per diffondere conoscenza e capacità indispensabili alla vita quotidiana online e allo sviluppo sicuro, partecipato e responsabile della società digitale.

⁴ <https://docs.italia.it/italia/mid/strategia-nazionale-competenze-digitali-docs/it/1.0/quadro-generale/visione-e-obiettivi.html>

⁵ <https://www.euroconsumers.org/>

⁶ https://spaceshelter.withgoogle.com/intl/it_it/

Il videogioco riesce a far capire quanto sia importante la sicurezza su internet, come costruire una password difficile da indovinare, come distinguere una e-mail veritiera da una falsa, ecc.

D'altronde, con una quota crescente di attività quotidiane che sempre più si svolgono e si svolgeranno online, la capacità di utilizzare le moderne tecnologie diventa sempre più importante per garantire che tutti possano partecipare alla società digitale. Specie di fronte alle nuove sfide che anche l'Eurostat, nel suo ultimo **Regional Yearbook 2021**⁷ riguarda per i prossimi anni, man mano che i servizi Internet 5G verranno gradualmente implementati.

In definitiva il digitale può rappresentare l'opportunità storica che tutti si propongono sperando che non riguardi un circolo ristretto di persone, a patto che sappia entrare nella vita quotidiana di molti. È questa la condizione necessaria a **stringere quel patto sociale** indispensabile a disegnare lo sviluppo della nuova società digitale.

Lo **sforzo comune** delle istituzioni pubbliche e private, delle organizzazioni dei consumatori, e in special modo degli Enti del Terzo settore può determinare che un numero sempre più ampio di cittadini nei prossimi cinque anni possa realmente beneficiare della diffusione del digitale: questo non significa solo e semplicemente aiutare coloro che altrimenti rischierebbero di rimanere a margine di questo processo, ma al contrario investire nuove risorse per pianificare campagne mirate verso i soggetti più vulnerabili.

Gli anziani

Le persone anziane hanno oggi a disposizione strumenti che permettono loro di svolgere diverse attività in maniera più efficace facendo risparmiare tempo e garantendo un flusso di dati inimmaginabili nel passato. Questi strumenti sono una straordinaria opportunità, ma per la novità che si portano dietro

⁷ Si può scaricare il Report in italiano al seguente indirizzo <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-statistical-books/-/ks-ha-21-001>

possono rappresentare un ostacolo difficile da superare per la maggior parte di loro. Il PC e i suoi derivati (tablet, smartphone, per citare i più diffusi) sono pertanto prima di tutto un mezzo per raggiungere una maggiore autonomia e permettono di colmare il gap esistente tra i fruitori di tecnologie e i non fruitori, noto come *knowledge divide (divario di conoscenza)*, di cui parliamo nel prossimo paragrafo, ma rappresentano anche un fine, in quanto non sono utilizzati in maniera automatica da tutti ma richiedono un addestramento specifico, una fase di apprendimento che, per molti utenti anziani, costituisce una barriera non superabile. Le difficoltà che ciascun individuo sperimenta quando si trova davanti a un compito nuovo per le persone anziane risultano amplificate a causa delle caratteristiche dei processi motori, percettivi, cognitivi che si modificano nel ciclo/corso della vita. In questo senso è importante distinguere tra le difficoltà che dipendono dalla specificità e poca familiarità con gli strumenti tecnologici e quelle che dipendono.

Knowledge divide: il divario tra chi sa e chi non sa.

Il Knowledge divide è il divario che esiste tra individui e gruppi sociali diversi rispetto alla capacità che hanno di trovare, elaborare, creare e condividere informazioni di diverso tipo. La distinzione tra il **knowledge divide globale** – cioè tra paesi diversi del mondo – e il divario di conoscenza che esiste invece tra gruppi sociali o individui all'interno dello stesso paese è di primaria importanza. In quest'ultimo caso, le cause che possono portare a differenze anche sostanziali nell'accesso alle conoscenze sono per lo più di tipo socio-demografico e cioè legate a **età, gruppo sociale** di appartenenza, **reddito**, etnia o appartenenza a **minoranze razziali**. Ad esempio, il divario di **genere** non lo si trova solo nei paesi in via di sviluppo, bensì ovunque viene impedito o ridotto il diritto all'istruzione delle donne, minando alla base la possibilità di accedere alla conoscenza, utile alla vita e al lavoro. **Si potrebbe concludere che il knowledge divide è il divario tra chi sa e chi non sa.**

Italia: 18° posto su 27

Il **DESI 2022**, il “bollettino” sullo stato di digitalizzazione esistente negli Stati membri UE che la Commissione europea monitora periodicamente utilizzando specifici indicatori (“Capitale umano”, “Connettività”, “Integrazione della tecnologica digitale”, “Servizi pubblici digitali” rileva, ancora una volta, le difficoltà dell’Italia.

Nonostante che l’Italia abbia raggiunto un formale miglioramento generale si trova al **18° posto fra i 27 Stati membri dell’UE** (con un punteggio pari a 49,3 rispetto alla media UE di 52,3), rispetto al ventesimo posto (sempre su 27 Stati) ottenuto nel 2021. Un dato che offre importanti spunti di riflessione. Del resto, la nuova edizione del DESI, resa nota con un [comunicato stampa](#) diffuso il 28 luglio 2022, propone un’interessante panoramica in grado di tracciare, sin dal 2014, il graduale progresso tecnologico registrato a livello europeo.

Il Comunicato stampa della Commissione Europea

La Commissione Europea ha pubblicato i risultati del 2022 [Digital Economy and Society Index](#) (DESI), che traccia i progressi compiuti negli Stati membri dell’UE nel digitale. Durante la pandemia di Covid, gli Stati membri hanno fatto **progressi nei loro** sforzi di digitalizzazione, ma continuano a lottare per colmare le lacune nelle competenze digitali, nella trasformazione digitale delle PMI e nell’introduzione di reti 5G avanzate. Il dispositivo per la ripresa e la resilienza, con circa 127 miliardi di euro dedicati a riforme e investimenti nel settore del digitale, offre un’opportunità senza precedenti per accelerare la trasformazione digitale, che l’UE e i suoi Stati membri non possono permettersi di perdere.

I risultati mostrano che mentre la maggior parte degli Stati membri sta compiendo progressi nella propria trasformazione digitale, **l’adozione di tecnologie digitali chiave da parte delle imprese**, come l’intelligenza artificiale (AI) e i big data, **rimane bassa**. È necessario intensificare gli sforzi per garantire la piena diffusione dell’infrastruttura di connettività (in particolare 5G) necessaria per servizi e applicazioni altamente innovativi. Le competenze digitali sono un altro importante settore in cui gli Stati membri devono compiere maggiori progressi.

La vicepresidente esecutiva per un’Europa pronta per l’era digitale, Margrethe **Vestager**, ha dichiarato: *“La transizione digitale sta accelerando. La maggior parte degli Stati membri sta facendo progressi nella*

costruzione di società ed economie digitali resilienti. Dall'inizio della pandemia abbiamo compiuto sforzi significativi per sostenere gli Stati membri nella transizione. Sia attraverso i piani per la ripresa e la resilienza, il bilancio dell'UE o, più recentemente, anche attraverso il dialogo strutturato sull'istruzione e le competenze digitali. Perché dobbiamo sfruttare al meglio gli investimenti e le riforme necessarie per raggiungere gli obiettivi del Decennio Digitale nel 2030. Quindi il cambiamento deve avvenire già ora."

Il commissario per il Mercato interno, Thierry **Breton**, ha aggiunto: *"Stiamo compiendo progressi nell'UE verso i nostri obiettivi digitali e dobbiamo continuare i nostri sforzi per rendere l'UE un leader mondiale nella corsa alla tecnologia. Il DESI mostra dove dobbiamo rafforzare ulteriormente il nostro lavoro, ad esempio stimolando la digitalizzazione del nostro settore, comprese le PMI. Dobbiamo intensificare gli sforzi per garantire che ogni PMI, impresa e industria nell'UE disponga delle migliori soluzioni digitali disponibili e abbia accesso a un'infrastruttura di connettività digitale di livello mondiale".*

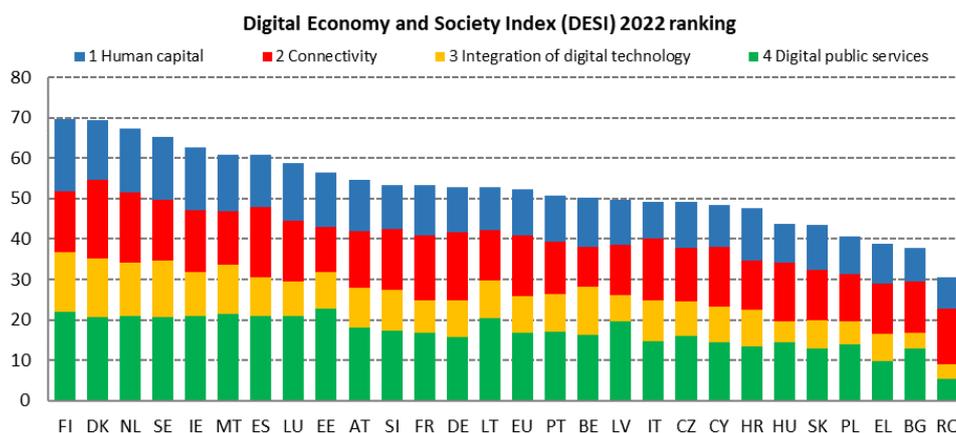
La proposta della Commissione sul [percorso verso il decennio digitale⁸](#), concordata dal Parlamento europeo e dagli Stati membri dell'UE, faciliterà una più profonda collaborazione tra gli Stati membri e l'UE per avanzare in tutte le dimensioni coperte dal DESI. Fornisce un quadro per gli Stati membri per assumere impegni congiunti e stabilire progetti multi-paese che rafforzeranno la loro forza collettiva e resilienza nel contesto globale.

Finlandia, Danimarca, Paesi Bassi e Svezia restano i primi posti dell'UE. Tuttavia, anche loro si trovano ad affrontare lacune in aree chiave: l'adozione di tecnologie digitali avanzate come AI (Intelligenza Artificiale) e Big Data, rimane al di sotto del 30% e molto lontana dall'obiettivo del 75% del decennio digitale del 2030; le diffuse carenze di competenze, che stanno rallentando i progressi complessivi e portano all'esclusione digitale.

Vi è una tendenza complessivamente positiva alla convergenza: **l'UE continua a migliorare il proprio livello di digitalizzazione e gli Stati membri che sono partiti da livelli inferiori stanno gradualmente recuperando terreno, crescendo a un ritmo più rapido.** In particolare, Italia, Polonia e Grecia hanno notevolmente migliorato i loro punteggi DESI negli ultimi cinque anni, implementando investimenti sostenuti con un focus politico rafforzato sul digitale, supportato anche da finanziamenti europei.

Poiché gli strumenti digitali diventano parte integrante della vita quotidiana e della partecipazione alla società, le persone senza adeguate competenze digitali rischiano di essere lasciate indietro. **Solo il 54% degli europei di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede almeno competenze digitali di base.**

⁸ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en



L'obiettivo del **decennio digitale** è almeno dell'80% entro il 2030. Inoltre, sebbene 500.000 specialisti ICT siano entrati nel mercato del lavoro tra il 2020 e il 2021, i 9 milioni di specialisti ICT dell'UE sono ben al di sotto dell'obiettivo dell'UE di 20 milioni di specialisti entro il 2030 e non sono sufficienti per colmare la carenza di competenze che le imprese devono attualmente affrontare. Nel 2020, più della metà delle imprese dell'UE (55%) ha segnalato difficoltà a coprire i posti vacanti di specialisti in ICT. **Queste carenze rappresentano un ostacolo significativo per la ripresa e la competitività delle imprese dell'UE.** La mancanza di competenze specialistiche sta inoltre frenando l'UE nei suoi sforzi per raggiungere gli obiettivi del *Green Deal*⁹. Sono quindi necessari enormi sforzi per la riqualificazione e il miglioramento delle competenze della forza lavoro.

Per quanto riguarda l'adozione di tecnologie chiave, durante la pandemia di Covid, le aziende hanno spinto l'uso di soluzioni digitali. L'uso del cloud computing, ad esempio, ha raggiunto il 34%. **Tuttavia, l'utilizzo di AI e Big Data da parte delle aziende si attesta rispettivamente solo all'8% e al 14% (obiettivo del 75% entro il 2030)**. Queste tecnologie chiave offrono un enorme potenziale di innovazione significativa e guadagni di efficienza, in particolare tra le PMI. Dal canto loro, solo il 55% delle PMI dell'UE possiede almeno un livello di digitalizzazione di base (obiettivo: almeno il 90% entro il 2030), indicando che quasi la metà delle PMI non sfrutta le opportunità create dal digitale. La Commissione ha pubblicato [un'indagine](#) sulle imprese sull'economia dei dati.

Nel 2021 la connettività Gigabit è ulteriormente aumentata in Europa. La **copertura delle reti di collegamento degli edifici in fibra ha raggiunto il 50% delle famiglie**, portando la copertura complessiva della rete fissa ad altissima capacità fino al 70% (obiettivo del 100% entro il 2030). Anche la copertura del 5G è aumentata lo scorso anno al 66% delle aree popolate dell'UE. Tuttavia, l'assegnazione dello spettro, presupposto

⁹ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_it

importante per il lancio commerciale del 5G, non è ancora completa: **solo il 56% dello spettro armonizzato totale del 5G è stato assegnato**, nella stragrande maggioranza degli Stati membri (l'Estonia e la Polonia sono le eccezioni). Inoltre, alcune delle cifre di copertura molto elevate si basano sulla condivisione dello spettro delle frequenze 4G o dello spettro 5G a banda bassa, che non consente ancora la piena implementazione di applicazioni avanzate. Colmare queste lacune è essenziale per liberare il potenziale del 5G e abilitare nuovi servizi con un elevato valore economico e sociale, come la mobilità connessa e automatizzata, la produzione avanzata, i sistemi energetici intelligenti o l'eHealth. La Commissione ha inoltre pubblicato studi sui [prezzi della banda larga mobile e fissa](#) in Europa nel 2021 e [sulla copertura della banda larga in Europa](#).

La fornitura online di servizi pubblici chiave è diffusa nella maggior parte degli Stati membri dell'UE. Prima dell'introduzione di un'identità digitale (eID) e un portafoglio europei, 25 Stati membri dispongono di almeno uno schema eID, ma solo 18 di loro hanno uno o più schemi eID notificati ai sensi del [regolamento eIDAS¹⁰](#), che è un fattore chiave per la sicurezza incrociata digitale - transazioni frontaliere. La Commissione ha pubblicato contestualmente il parametro di [riferimento per l'eGovernment](#) per il 2022. L'UE ha messo sul tavolo risorse significative per sostenere la trasformazione digitale. 127 miliardi di euro sono destinati alle riforme e agli investimenti legati al digitale nei 25 piani nazionali per la ripresa e la resilienza che sono stati finora approvati dal Consiglio. Si tratta di un'opportunità senza precedenti per accelerare la digitalizzazione, aumentare la resilienza dell'Unione e ridurre le dipendenze esterne sia con le riforme che con gli investimenti. **Gli Stati membri hanno dedicato in media il 26% della loro dotazione per il meccanismo di ripresa e resilienza (RRF) alla trasformazione digitale**, al di sopra della soglia obbligatoria del 20%. Gli Stati membri che hanno scelto di investire oltre il 30% della loro dotazione RRF nel digitale sono Austria, Germania, Lussemburgo, Irlanda e Lituania.

Identificare il digitale come una priorità chiave, fornire sostegno politico e mettere in atto una strategia chiara, politiche e investimenti solidi sono ingredienti indispensabili per accelerare il percorso verso la trasformazione digitale e mettere l'UE sulla buona strada per realizzare la visione delineata con il decennio digitale.

Cosa dice il DESI 2022

Il DESI 2022, basato sulla rilevazione dei dati provenienti da fonte Eurostat, segue la nuova [impostazione metodologica](#) adottata in occasione della pubblicazione del

¹⁰ <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/eidas>

Report risalente al 2021 come rilevante novità di **indagine empirica** adottata dall'Unione europea rispetto ai precedenti anni di raccolta e comparazione dei relativi dati oggetto di ricognizione analitica nelle evidenze statistiche ivi disponibili.

Il DESI 2022 **riconosce gli sforzi di digitalizzazione** che tendenzialmente tutti gli Stati membri hanno compiuto in un delicato e complesso momento storico da contestualizzare nella cornice emergenziale della pandemia "Covid-19", ove l'improvvisa accelerazione della convergenza tecnologica ha reso sempre più centrale l'uso di Internet nella vita delle persone con effetti pervasivi non sempre del tutto favorevoli e vantaggiosi, in condizioni di proficua fruibilità integrale, per la collettività. Sono infatti ancora radicate una serie di **rilevanti criticità riscontrabili nel deficit** che si manifesta in lacunose competenze digitali (di base e avanzate), al pari del **precario processo di trasformazione digitale** delle PMI destinato a vanificare il trend di crescita atteso nello sviluppo socio-economico equo e sostenibile perseguito dall'Unione europea, anche a causa delle carenti implementazioni sperimentali rilevate nell'adozione di tecnologie emergenti chiave (come IA e Big data), aggravate dal mancato perfezionamento di un'efficiente infrastruttura di connettività 5G necessaria per garantire servizi altamente innovativi.

Al contempo però gli ingenti investimenti finanziari previsti dal **"Recovery Plan for Europe – NextGeneration EU"** possono rappresentare un'occasione storica senza precedenti per realizzare un'Europa "più ecologica, digitale e resiliente" secondo gli obiettivi da raggiungere entro il 2030 così come formalizzati nel cd. "Decennio digitale" in attuazione **dei quattro punti cardinali** della cosiddetta "Bussola Digitale¹¹".

Il divario tra Sud e Nord in Europa

Nel merito dei "numeri" monitorati dal DESI 2022 e resi noti dalla Commissione europea, prendendo atto del profondo "gap" che si registra nel "vecchio continente" tra Sud e

¹¹ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

Nord, **spiccano il volo Finlandia, Danimarca, Paesi Bassi e Svezia**. Più precisamente, nella classifica generale si collocano ai primi posti la Finlandia, la Danimarca, i Paesi Bassi, seguite dalla Svezia, dall'Irlanda, da Malta e dalla Spagna, mentre i peggiori risultati sono associati a **Grecia, Bulgaria e Romania**, sebbene la Grecia, insieme a Italia e Polonia, abbia compiuto "i maggiori progressi negli ultimi 5 anni".

Rispetto all'obiettivo di raggiungere **entro il 2030 almeno l'80% dei cittadini in possesso di competenze digitali di base**, resta comunque emblematico che, a livello generale, "solo il 54% degli europei di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede almeno competenze digitali di base, mentre l'87% delle persone utilizza Internet almeno una volta alla settimana (1 punto percentuale in più rispetto all'anno precedente)". Inoltre, "sebbene 500.000 specialisti ICT siano entrati nel mercato del lavoro tra il 2020 e il 2021, i 9 milioni di specialisti ICT dell'UE sono ben al di sotto dell'obiettivo dell'UE di 20 milioni di specialisti entro il 2030 e non sono sufficienti per colmare la carenza di competenze che le imprese devono attualmente affrontare. Nel 2020, più della metà delle imprese dell'UE (55%) ha segnalato difficoltà a coprire i posti vacanti di specialisti in ICT".

Anche sul versante del **tessuto imprenditoriale**, "solo il 55% delle PMI dell'UE possiede almeno un livello di digitalizzazione di base (obiettivo: almeno il 90% entro il 2030)" con la conseguenza che, a parte il (comunque modesto) 34% associato all'uso del cloud computing, "l'utilizzo di AI e Big Data da parte delle aziende si attesta rispettivamente solo all'8% e al 14% (obiettivo del 75% entro il 2030)".

Il divario urbano-rurale

Nonostante la persistenza di un "significativo divario urbano-rurale" come preoccupante deficit infrastrutturale ancora diffuso, l'indicatore "Connettività" descrive in generale il raggiungimento di migliori performance di connettività grazie ai risultati raggiunti dalla copertura della rete fissa ad altissima velocità (VHCN) attestata ad una soglia già oggi elevata corrispondente al 70% (con un **+10 rispetto all'anno**

precedente), prossima quindi a raggiungere l'obiettivo del 100% entro il 2030. Anche l'offerta di collegamento in fibra risulta disponibile per il 50% delle famiglie (rispetto al 43% dell'anno precedente). La tecnologia 5G è aumentata nel territorio europeo **sino al 66%** (con un rilevante incremento esponenziale a fronte del 14% registrato l'anno precedente), anche se "l'assegnazione dello spettro, presupposto importante per il lancio commerciale del 5G, non è ancora completa". Tra i Paesi più avanzati nella copertura di reti di ultima generazione (VHCN) vi sono Malta, Lussemburgo, Danimarca, Spagna, Lettonia, Paesi Bassi e Portogallo, mentre in Grecia (ove è stato costituzionalizzato il diritto di accesso ad Internet) "solo 1 famiglia su 5 ha accesso a VHCN".

Appare evidente che non implementando la rete in zone rurali queste rimangono indietro, come i loro abitanti.

Servizi pubblici online

Tra gli aspetti positivi, secondo i dati del DESI 2022, "la fornitura online di servizi pubblici chiave è diffusa nella maggior parte degli Stati membri dell'UE", grazie alla trasformazione della generalità dei procedimenti amministrativi che consentono sempre più spesso di richiedere alle PA l'erogazione online dei servizi pubblici, completando le varie fasi burocratiche della relativa fruizione direttamente da remoto. In questo caso, Estonia, Danimarca, Finlandia e Malta hanno i punteggi più alti, mentre Romania e Grecia hanno i punteggi più bassi.

DESI 2022 in l'Italia

La **connettività italiana** registra progressi soprattutto sotto il profilo quantitativo dei dati rilevati dallo studio, alla luce della generale diffusione dei servizi a banda larga, mentre invece continua a risultare "carente" la copertura delle reti ad altissima capacità rispetto alla media UE.

Il DESI 2022 afferma che "la maggior parte delle piccole e medie imprese italiane (il **60%**) ha raggiunto almeno un livello

base di intensità digitale; l'utilizzo di servizi cloud, in particolare, ha registrato una considerevole crescita", anche se, in perfetta linea alla media europea, l'adozione di "tecnologie cruciali come i big data e l'intelligenza artificiale è ancora alquanto limitata".

"Benché **solo il 40%** degli utenti di internet italiani faccia ricorso ai servizi pubblici digitali (rispetto a una media UE del 65%)", particolarmente positivi e apprezzati sono poi i progressi compiuti dall'Italia nella fornitura dei servizi pubblici digitali, da cui si evince la progressiva erosione del gap esistente rispetto alla media generale UE. In tale scenario, si auspica, tra l'altro, la possibilità di rendere "pienamente operativi i fascicoli sanitari elettronici". A riprova dei proficui sforzi sostenuti dal nostro Paese, il DESI 2022 riconosce l'impegno politico di aver avviato un concreto processo di digitalizzazione della PA, desumibile, tra l'altro, dalla pubblicazione della Strategia Cloud Italia, unitamente alla operatività dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR), tenuto altresì conto della diffusione pressoché generale dell'identità digitale ("SPID" e "CIE") e dell'app "IO" (che consente l'accesso ai servizi pubblici digitali) come interventi strutturali senza dubbio efficaci per promuovere l'innovazione generale alla stregua di un pilastro operativo strategico delle riforme organiche ivi realizzate.

Il digital divide

Resta invece sempre critico il divario cognitivo digitale. In particolare, **nonostante l'istituzione governativa di un nuovo fondo speciale** (Fondo per la Repubblica Digitale)¹² che promuove iniziative finalizzate ad accrescere i livelli di competenze digitali, in combinato disposto **con il programma "GOL"** (garanzia di occupabilità dei lavoratori) e con il Piano Nazionale Nuove Competenze, come importanti misure menzionate dal DESI 2022, lo scenario è desolante: "Ancora oggi oltre la metà dei cittadini italiani non dispone neppure di competenze digitali di base. La percentuale degli specialisti

¹² <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/arriva-il-fondo-per-la-repubblica-digitale-di-cosa-si-tratta-e-perche-e-urgente/>

digitali nella forza lavoro italiana è inferiore alla media dell'UE e le prospettive per il futuro sono indebolite dai modesti tassi d'iscrizione e laurea nel settore delle ICT". Lo sforzo italiano di digitalizzare la Pubblica Amministrazione potrebbe essere vano se non si implementano le conoscenze tra gli utenti e li si metta in condizione di utilizzare i servizi.

L'anno zero della digitalizzazione

La sensazione che si ricava dal Rapporto DESI 2022 è che l'Italia da troppi anni si trova in una sorta di anno zero, in quanto ogni volta sembra che si riparta daccapo. In effetti, sono reiterati gli appelli, i corsi per anziani, per le imprese con una impostazione che non tiene conto dei progressi pregressi. In effetti però rispetto rispetto ad alcuni soggetti progressi non ne sono stati fatti. In definitiva in Italia siamo in un perenne punto di partenza, almeno riguardo alla formazione dei cittadini.

L'impatto del PNRR

Resta ancora esistente, sia pure precaria, prima di un possibile irreversibile tracollo tecnologico, una residua speranza di cambiamento strutturale generale in grado di favorire un pervasivo processo di innovazione digitale anche grazie alla disponibilità dei fondi erogati dal PNRR – “il più cospicuo d'Europa”, che “ammonta a 191,5 miliardi di euro, **di cui il 25,1 % di tale importo** (ossia 48 miliardi di euro) è destinato alla transizione digitale” – come sottolinea il DESI 2022 quasi a prospettare il sicuro raggiungimento degli obiettivi perseguiti, senza prendere in considerazione il rischio di insuccessi o imprevisti lungo il cammino delle riforme previste. Una sorta di “ultima spiaggia” che emerge dal monito europeo rivolto al nostro Paese, auspicando la capacità di valorizzare i numerosi “punti di forza” esistenti (che il DESI 2022 individua in una robusta base industriale e nella presenza di una comunità di ricerca specializzata in settori chiave come l'intelligenza artificiale, il calcolo ad alte prestazioni e la quantistica).

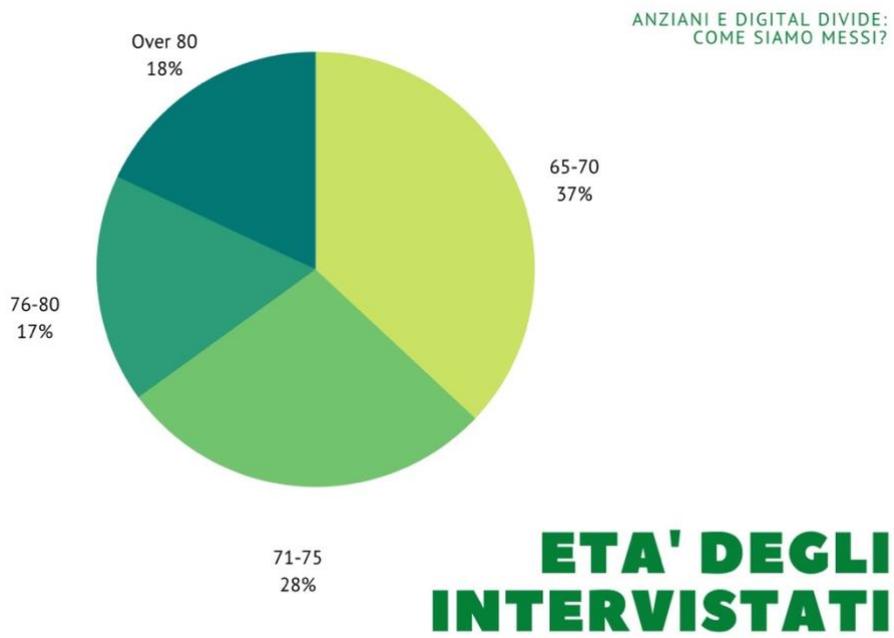
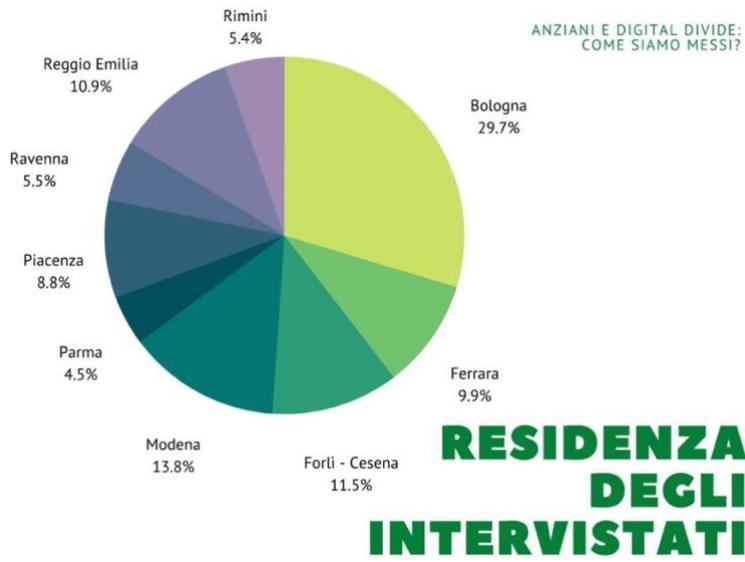
Anziani e digital divide: come siamo messi?

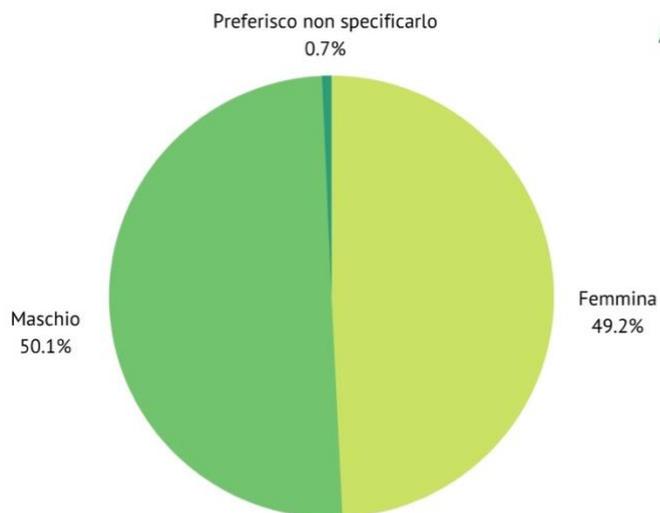
La ricerca Adiconsum in Emilia Romagna

Nell'ambito progetto denominato *“La città, il territorio e le nuove sfide. Come il modo di vivere e gli stili di vita dei consumatori sono cambiati a causa della pandemia e della crisi ambientale”*, ideato da Adiconsum insieme ad altre 4 associazioni regionali dei consumatori, finanziato dalla Regione Emilia-Romagna con contributi previsti dalla LR 4 del 2017 per l'anno 2021, è stata promossa un'indagine sul rapporto tra gli “anziani” e la “digitalizzazione”, coinvolgendo oltre 1000 persone over 65 anni dell'Emilia Romagna attraverso interviste avvenute per lo più in presenza e integrate da poche restituzioni online (come era previsto considerato il campione). Il metodo di lavoro ha visto protagonisti gli operatori (dipendenti e volontari) di tutte le sedi Adiconsum della regione, attraverso i momenti di formazione preparatoria, l'assistenza sul campo alla compilazione dei questionari e nel focus group finale di condivisione del lavoro svolto.

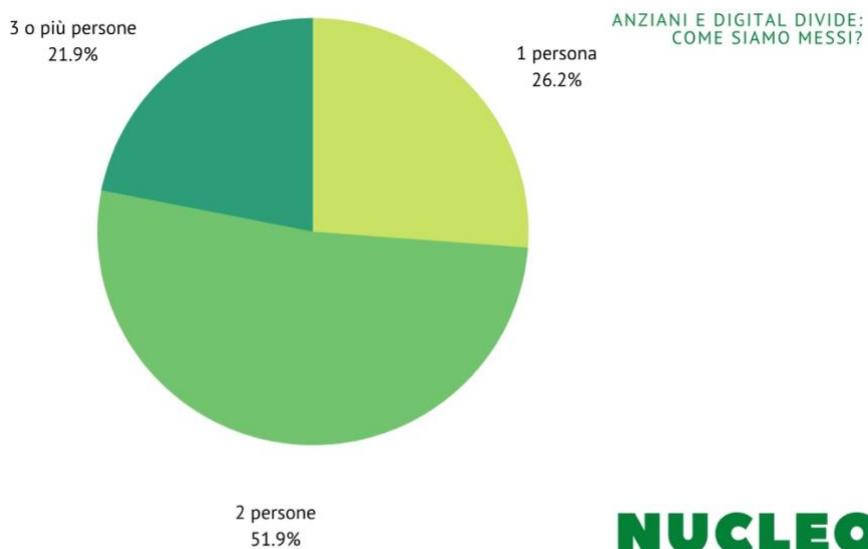
Il campione

Il campione, distribuito in tutto il territorio regionale (vedi Residenza degli intervistati) ha diviso in 4 le fasce degli over 65. Il 18% rappresentativo degli over 80, il 17% degli 76-80 anni, il resto dai 65 ai 75 anni. Il genere è al 50%. Il 26,2% vive da solo, il 51,9 in 2 e solo in 21,9% con 3 o più persone. Il titolo di studio vede, come è naturale il 20,6% con licenza elementare, il 30,3 con quella media, il 38,4 con il diploma e il 10,7 è laureato.



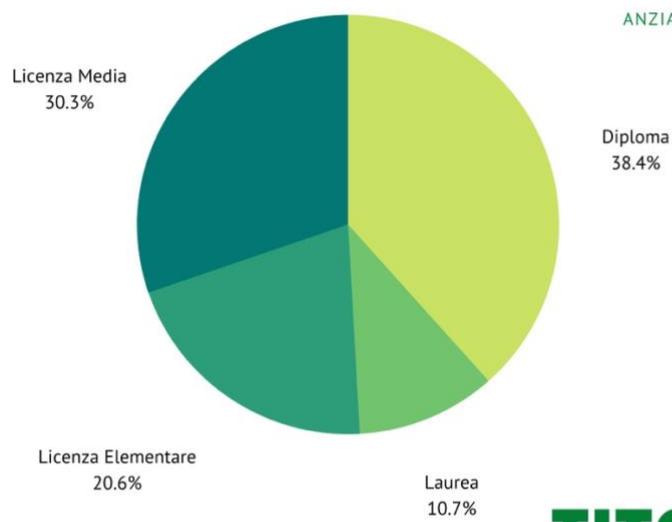


SESSO DEGLI INTERVISTATI



NUCLEO FAMILIARE

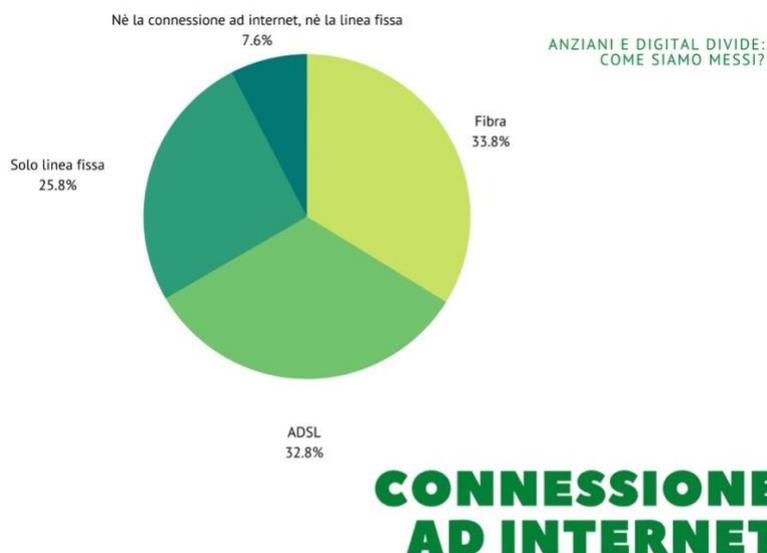
ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



**TITOLO DI
STUDIO**

Connessione e strumenti

Il 7,6% non ha il telefono e quindi la connessione, mentre il 25,8% ha solo la linea fissa. Non si rilevano significativi scostamenti tra maschi e femmine mentre come è ovvio con l'aumentare dell'età si riduce la connessione ad internet.



CONNESSIONE AD INTERNET				
CRITERIO	SOLO LINEA FISSA (25,8%)	FIBRA (33,8%)	ADSL (32,8%)	NÈ CONNESSIONE, NÈ LINEA FISSA (7,6%)
MASCHI	12,57%	18,37%	15,72%	3,44%
FEMMINE	13,06%	15,13%	16,99%	4,03%
ETA' 65-70	2,75%	18,37%	14,25%	2,06%
ETA' 71-75	4,62%	9,92%	12,28%	1,38%
ETA' 76-80	6,68%	3,34%	4,32%	1,57%
ETA' OVER 80	11,39%	1,77%	2,16%	2,36%

Il PC è usato a livello di base dal 42,4% delle persone e per

niente dal 34,4%. Solo il 23,3% lo usa abitualmente. In pari tempo lo Smart phone non è usato per niente solo dal 21,3% mentre solo per telefonate e messaggi il 31,7%. Il 46,9% lo usa a pieno. I social network sono usati quasi dal 50% delle persone (il più famoso è facebook usato dal 33,4%). I dispositivi più usati sono lo Smart phone (69,9%) e il PC (55,4%) e si affaccia la Smart TV (il 28,2%).

Il rapporto con lo SPID

Lo SPID è posseduto dal 61,8% delle persone (occorre vedere se gestito in prima persona o attraverso un mediatore, un parente, un operatore del Caf-patronato, ecc.). Lo SPID lo si utilizza prevalentemente per il FES (il 44,7%) e nei rapporti con la PA (compresa la App lo il 34,2%).

Il motivo del suo non possesso è dovuto alla convinzione che è difficile usarlo (7,6%) o che non sarà in grado (il 18,9%). Ma ben il 13,8% non sa cosa sia lo SPID.

L'e-commerce e home banking

Il 32,1% effettua acquisti on line e di questo la metà è nella fascia di età più giovane. Comunque, il 54,6% non si fida della sicurezza dei pagamenti elettronici. Infatti, è solo il 26,4% usa l'home banking totalmente per consultare e operare pagamenti.

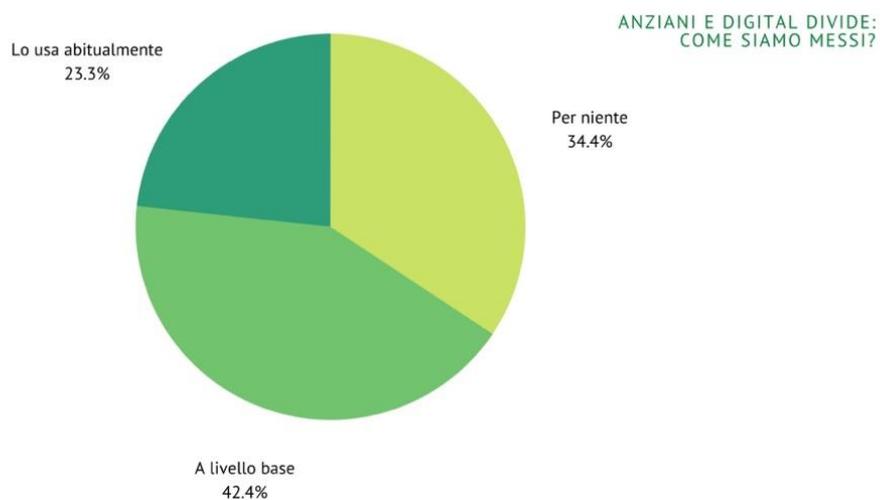
Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Uno dei capisaldi dell'utilizzo del PC dovrebbe essere il FES (Fascicolo Sanitario Elettronico) ma solo il 16,1% lo usa regolarmente per prenotare le visite e si fida più della farmacia (il 21,2%) ma il 34,3% non sa cosa sia. L'uso più diffuso è per scaricare le ricette (34,6%) e scaricare gli esami clinici (il 32,4%).

Cosa pensa della digitalizzazione?

Il 15,1% è spaventato ed è consapevole di dover essere aiutato (il 36,3%). Comunque, la cosa interessante è che il 46,9% è disposto frequentare un corso di formazione. La pandemia ha

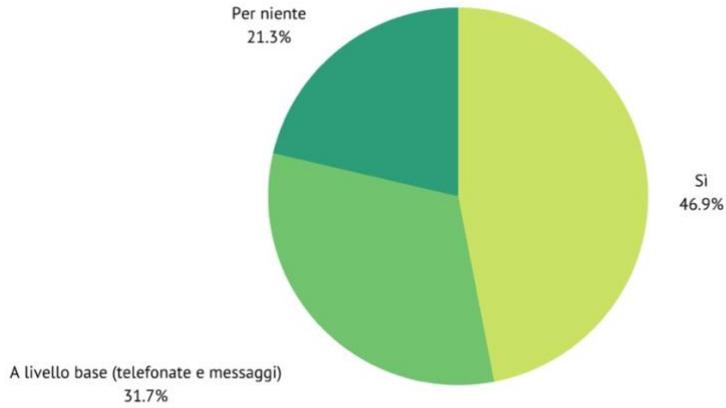
comunque messo in moto più che la curiosità la necessità di fare qualcosa, per cui oltre il 22% dichiara che usa molto di più il PC.



SA USARE IL COMPUTER

SA USARE IL COMPUTER			
CRITERIO	PER NIENTE (34,4%)	A LIVELLO BASE (42,4%)	LO USA ABITUALMENTE (23,3%)
MASCHI	15,52%	21,51%	13,06%
FEMMINE	18,57%	20,92%	13,06%
ETA' 65-70	4,32%	18,37%	14,73%
ETA' 71-75	6,29%	15,72%	6,19%
ETA' 76-80	8,45%	6,19%	1,28%
ETA' OVER 80	14,64%	2,26%	0,79%

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?

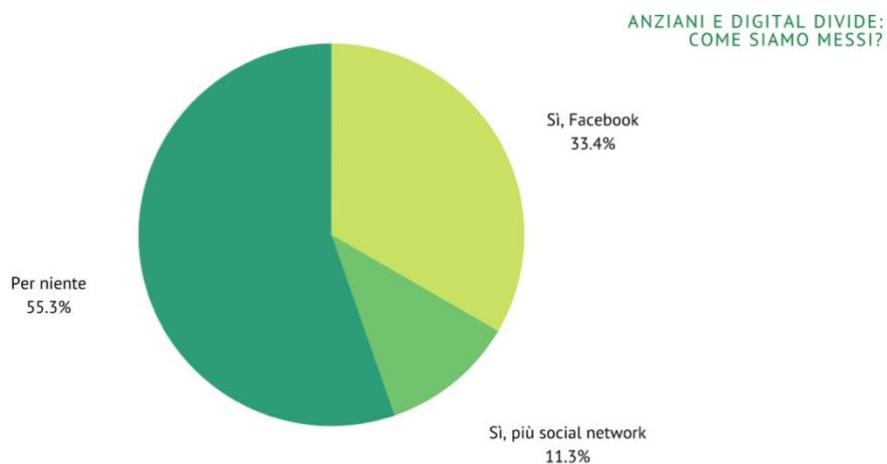


SA USARE LO SMARTPHONE

SA USARE LO SMARTPHONE

CRITERIO	PER NIENTE (21,3%)	A LIVELLO BASE (31,7%)	Sì (46,9%)
MASCHI	10,31%	22,89%	16,90%
FEMMINE	10,90%	23,87%	14,44%
ETA' 65-70	1,87%	16,11%	19,45%
ETA' 71-75	4,22%	15,72%	8,25%
ETA' 76-80	4,32%	9,24%	2,36%
ETA' OVER 80	10,61%	5,80%	1,28%

Social network, dispositivi ed app

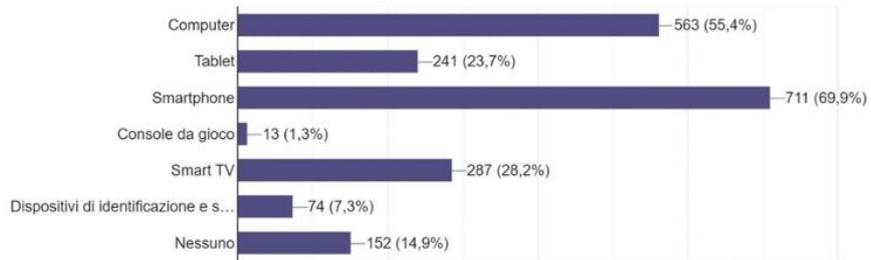


**UTILIZZA I
SOCIAL
NETWORK**

**UTILIZZA I SOCIAL
NETWORK**

CRITERIO	PER NIENTE (55,3%)	UTILIZZA FACEBOOK (33,4%)	UTILIZZA PIU' SOCIAL NETWORK (11,3%)
MASCHI	28,98%	15,62%	5,50%
FEMMINE	25,74%	17,87%	5,60%
ETA' 65-70	14,44%	15,23%	7,76%
ETA' 71-75	12,77%	13,46%	1,96%
ETA' 76-80	11,39%	3,44%	1,08%
ETA' OVER 80	15,82%	1,58%	0,29%

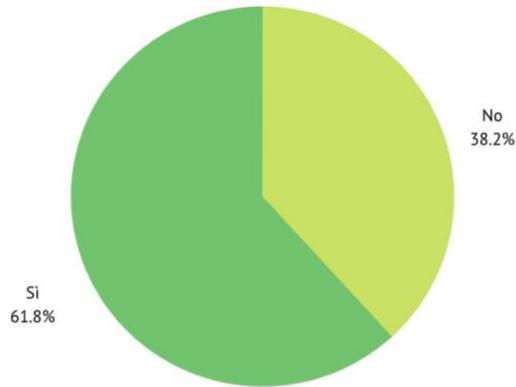
ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



**I DISPOSITIVI
UTILIZZATI**

Identità digitale (lo SPID)

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?

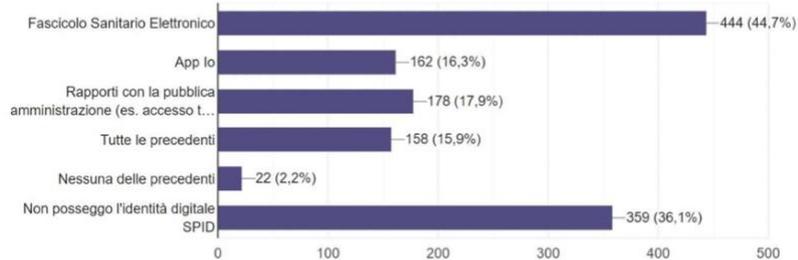


**POSSIEDE
LO SPID**

POSSIEDE LO SPID

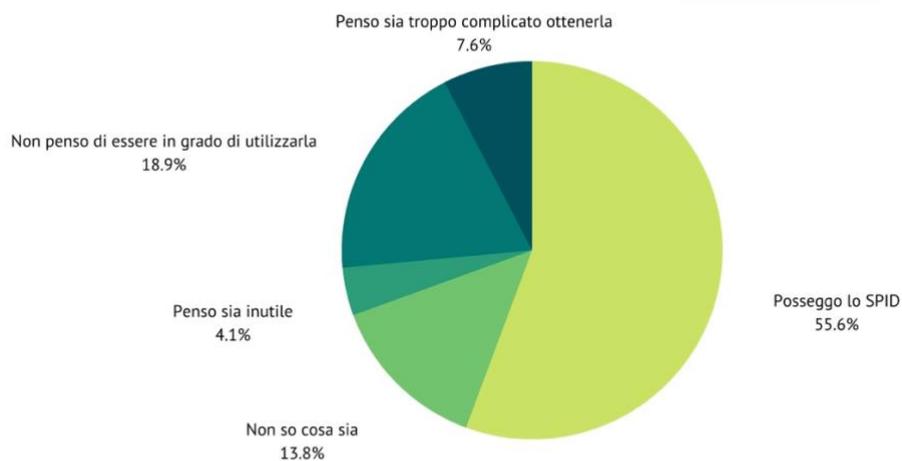
CRITERIO	SI (61,8%)	NO (38,2%)
MASCHI	32,02%	18,07%
FEMMINE	28,98%	20,24%
ETA' 65-70	29,57%	7,86%
ETA' 71-75	19,74%	8,45%
ETA' 76-80	7,76%	8,16%
ETA' OVER 80	4,22%	13,46%

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



UTILIZZO DELLO SPID

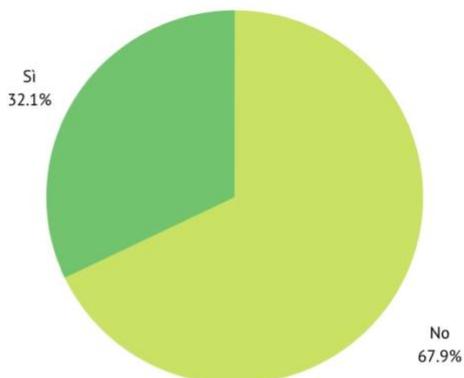
ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



SE NON LO POSSIETE, PER QUALE MOTIVO?

Acquisti on line (e-commerce)

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



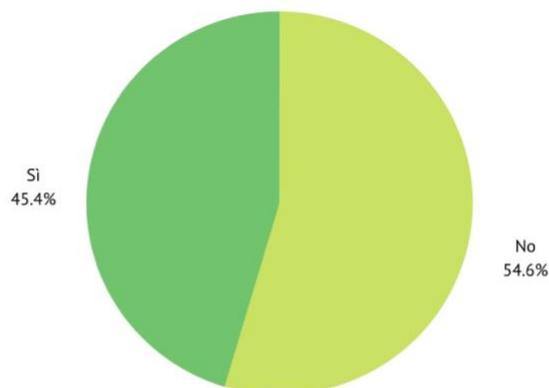
HA EFFETTUATO ALMENO DUE ACQUISTI ONLINE NEGLI ULTIMI 3 MESI

ACQUISTI ONLINE NEGLI ULTIMI 3 MESI

CRITERIO	Sì (32,1%)	NO (67,9%)
MASCHI	16,60%	33,50%
FEMMINE	15,03%	34,19%
ETA' 65-70	18,37%	19,06%
ETA' 71-75	8,55%	19,65%
ETA' 76-80	2,95%	12,97%
ETA' OVER 80	2,06%	15,62%

Fiducia nei pagamenti elettronici

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?

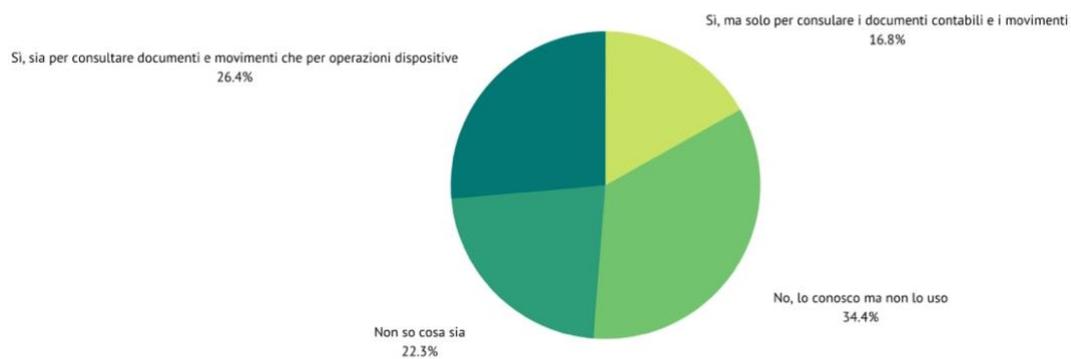


HA FIDUCIA NELLA SICUREZZA DEI PAGAMENTI ELETTRONICI

FIDUCIA NEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO ELETTRONICI

CRITERIO	Sì (45,4%)	NO (54,6%)
MASCHI	23,28%	26,81%
FEMMINE	21,51%	27,70%
ETA' 65-70	23,18%	14,24%
ETA' 71-75	12,97%	15,23%
ETA' 76-80	4,72%	11,20%
ETA' OVER 80	4,22%	13,46%

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE: COME SIAMO MESSI?

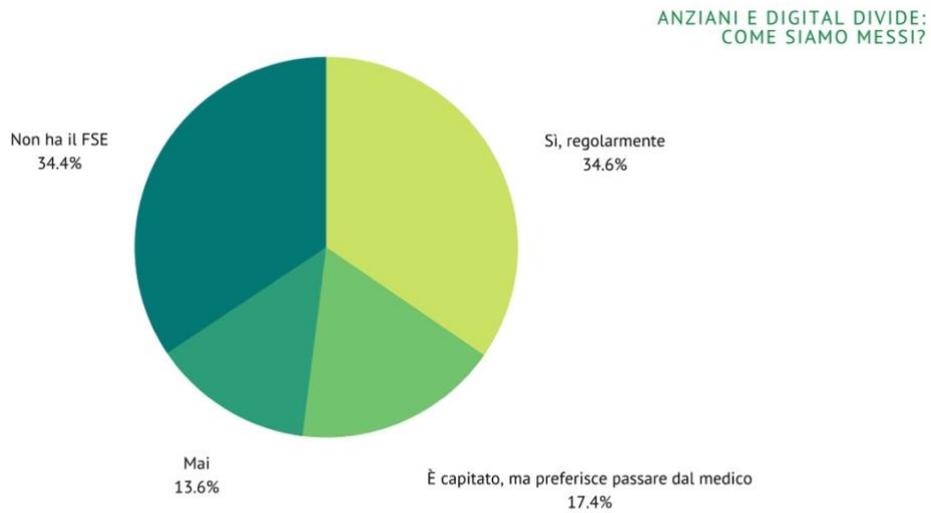


UTILIZZA L'ONLINE BANKING

Fascicolo Sanitario elettronico (FSE)

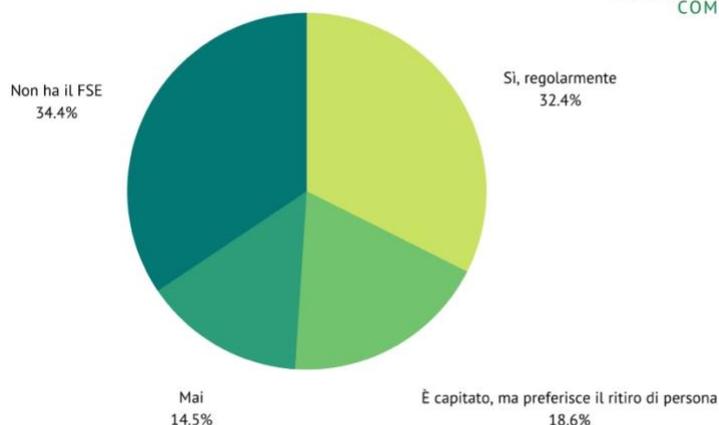


FSE: LO UTILIZZA PER PRENOTARE LE VISITE



FSE: LO UTILIZZA PER SCARICARE LE RICETTE

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?

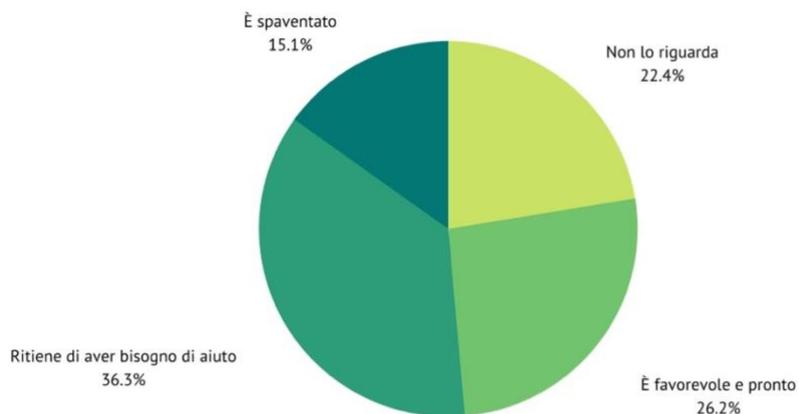


FSE: LO UTILIZZA PER SCARICARE GLI ESITI DEGLI ESAMI

Opinioni, desideri e paure degli anziani sul digitale

FREQUENTEREBBE UN CORSO DI FORMAZIONE		
CRITERIO	SÌ (46,9%)	NO (53,1%)
MASCHI	23,67%	26,42%
FEMMINE	22,40%	26,82%
ETA' 65-70	21,22%	16,2%
ETA' 71-75	13,95%	14,25%
ETA' 76-80	6,88%	9,03%
ETA' OVER 80	4,32%	13,36%

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?

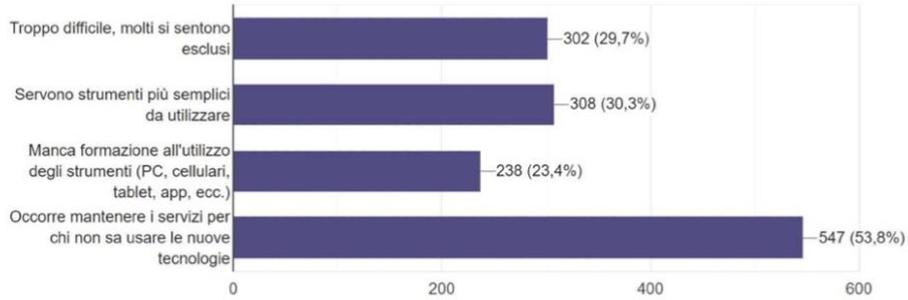


OPINIONE SULLA "DIGITALIZZAZIONE"

OPINIONE SULLA "DIGITALIZZAZIONE"

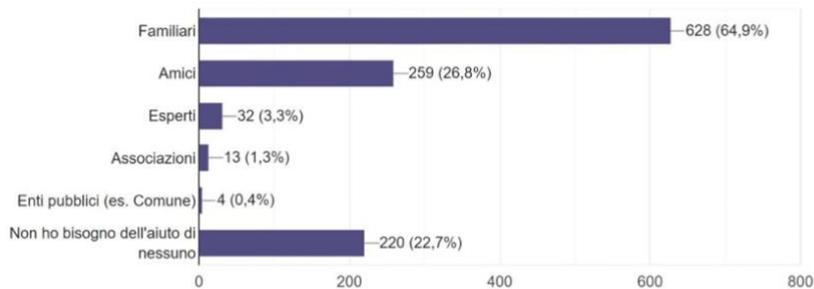
CRITERIO	NON LO RIGUARDA (22,4%)	È SPAVENTATO (15,1%)	RITIENE DI AVER BISOGNO DI AIUTO (36,3%)	È FAVOREVOLE E PRONTO (26,2%)
MASCHI	12,67%	6,19%	17,68%	13,56%
FEMMINE	10,12%	8,64%	18,17%	12,28%
ETA' 65-70	4,22%	2,85%	10,90%	15,42%
ETA' 71-75	5,90%	3,24%	10,90%	8,15%
ETA' 76-80	4,32%	3,83%	6,09%	1,67%
ETA' OVER 80	7,76%	5,11%	4,03%	0,79%

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



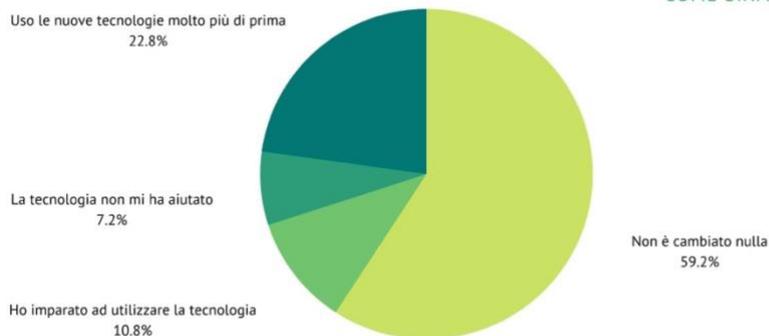
I PROBLEMI PER LA POPOLAZIONE ANZIANA

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



VIENE AIUTATO AD UTILIZZARE LE NUOVE TECNOLOGIE

ANZIANI E DIGITAL DIVIDE:
COME SIAMO MESSI?



LA PANDEMIA HA MODIFICATO IL RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA

LA PANDEMIA HA MODIFICATO IL RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA

CRITERIO	NON È CAMBIATO NULLA (59,2%)	LA TECNOLOGIA NON MI HA AIUTATO (7,2%)	HO IMPARATO (10,8%)	LA UTILIZZO MOLTO PIU' DI PRIMA (22,8%)
MASCHI	28,88%	3,83%	5,01%	12,38%
FEMMINE	30,06%	3,24%	5,60%	10,31%
ETA' 65-70	18,08%	2,46%	4,62%	12,28%
ETA' 71-75	15,03%	2,26%	4,13%	6,78%
ETA' 76-80	10,90%	1,18%	1,47%	2,36%
ETA' OVER 80	14,64%	1,28%	0,49%	1,28%

Come si può passare dal Digital Divide all'Inclusione Digitale?

La nostra quotidianità online

Durante la Pandemia di Covid-19 tutto il mondo si è ritrovato a dover cambiare le abitudini di fronte allo spostamento a distanza della maggior parte delle attività quotidiane.

Smart Working, FAD (Formazione A Distanza), DAD (Didattica A Distanza), Online Banking, Shopping Online, sono solo alcuni esempi di come ormai l'impossibilità di incontrarsi di persona sia stata sostituita dalla tecnologia, da uno schermo o da un sistema informatico che supporta le persone nel portare avanti attività ordinarie.

La Pandemia ha costretto molti soggetti a darsi da fare, a mettere in moto un processo di apprendimento per non rimanere escluso anche in cose semplici. Tuttavia, le fragilità delle persone anziane sono venute fuori in maniera massiccia. Nonostante ciò, le campagne pubblicitarie degli operatori telefonici e degli strumenti tecnologici hanno escluso gli anziani come target, proprio quelli che dovrebbero essere incitati a fare scelte, ad esempio scegliendo un telefonino con applicazioni oltre alla voce e ai semplici SMS. Ad esempio, molti anziani non riescono a capire il funzionamento del **Touchscreen**, ovvero non riescono a scorrere immagini, aprire applicazioni. Concettualmente è lontano da anni di abitudini dove il massimo del tocco è stato pigiare sui numeri della tastiera.

Il Covid ha complicato il quadro

Come abbiamo rilevato il Covid-19 ha complicato le cose sia durante il primo lockdown sia con il secondo.

Molto è dipeso dalle **difficili condizioni socio-economiche** di queste fasce di popolazione e. Poi il digital divide ha ridotto le opportunità di utilizzare servizi e la pratica dei diritti

in generale. **La Scuola ha praticato con enorme difficoltà** la DAD in quanto moltissimi istituti non garantivano connessioni decenti per non parlare della mancanza di PC e di Tablet. Occorre anche rammentare che il corpo docente si è dovuto inventare una didattica utilizzando programmi di comunicazione (in primis Google Meet e Zoom) in quasi totale autoformazione. E questo è il migliore risultato!

Le persone con disabilità e gli anziani nelle RSA hanno sperimentato in termini di isolamento e di limitazione della libertà, di perdita di contatto e supporto fisico, uno dei periodi peggiori della loro vita.

Il monito delle Nazioni Unite

Quali soluzioni sono dunque perseguibili nel prossimo futuro, nell'ottica di trasformare il divario digitale in inclusione digitale? Già nel 2012 il Consiglio sui diritti umani delle Nazioni Unite, con l'approvazione della risoluzione A/HCR/20/L.13, **ha identificato Internet come diritto fondamentale dell'uomo** e la rete come "una forza nell'accelerazione del progresso verso lo sviluppo nelle sue varie forme", chiedendo a tutti gli Stati di promuovere e facilitare l'accesso a Internet.

Infatti, le Nazioni Unite ricordano che questo è **"uno degli strumenti più importanti di questo secolo per aumentare la trasparenza, accedere alle informazioni e facilitare la partecipazione attiva dei cittadini nella costruzione delle società democratiche"**. Anche l'Agenda Europea per lo sviluppo sostenibile¹³ sottolinea, all'interno dei suoi 17 obiettivi, che occorre **"fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti"**, **"incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti"** e **"costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile"**.

¹³ <https://unric.org/it/wp-content/uploads/sites/3/2019/11/Agenda-2030-Onu-italia.pdf>

Come raggiungere dunque tali obiettivi e assicurare che tutte le persone, a prescindere dalle condizioni di partenza, possano realizzare il proprio potenziale con dignità ed uguaglianza in un ambiente sano, in armonia col progresso economico, sociale e tecnologico?

I possibili ambiti di intervento contro la Digital Divide

Gli ambiti principali di intervento in questo senso sono due:

1. **dotare tutto il territorio, con riguardo particolare alle aree maggiormente svantaggiate, di una infrastruttura tecnologica adeguata** e di strumenti digitali idonei allo svolgimento di attività online;
2. **lavorare per la formazione e l'alfabetizzazione digitale** di tutte le categorie vulnerabili, e tra queste soprattutto quella anziana.

Nella realizzazione di questi due interventi concorrono attori diversi, a seconda dell'obiettivo: potremmo tra questi citare lo Stato e la pubblica amministrazione, le aziende informatiche, il terzo settore, gli enti di formazione, le associazioni di categoria, ecc.

Buone pratiche

Alcune iniziative vanno segnalate perché rappresentano delle buone pratiche da diffondere. Ad esempio, l'iniziativa del Comune di Firenze¹⁴, che ha scelto di affrontare il problema del digital divide attraverso la messa online di una piattaforma aperta a tutti i cittadini per acquisire più consapevolezza nei confronti dei nuovi strumenti digitali attraverso corsi di formazione totalmente gratuiti, con l'obiettivo di investire sulle nuove

¹⁴ <https://www.stamptoscana.it/digital-divide-da-firenze-una-piattaforma-per-la-formazione-dei-cittadini/>

tecnologie ma al contempo anche sulla cultura e sulla formazione dei cittadini. O ancora **l’iniziativa di Microsoft¹⁵, che ha scelto di mettere a disposizione di imprese e individui soluzioni di cloud computing**, Intelligenza Artificiale e Sicurezza per realizzare progetti di trasformazione digitale.

Ma fra tutte le iniziative messe in moto in Italia per colmare questo divario spiccano quelle delle Università della terza età. Queste hanno dovuto, per non chiudere del tutto, spostare le proprie attività sulla rete internet, aiutate da Google, che ha concesso l’uso gratuito delle sue piattaforme digitali. Così i corsi sono continuati in rete, e in molti casi prima di trasferirli sono stati attivati corsi rapidi di alfabetizzazioni a partire da come si accede al software di comunicazione, a come si scrive una e-mail, ecc.

Perché è necessario agire

Queste iniziative sono necessarie al fine di riuscire ad intraprendere azioni idonee a **conferire le necessarie competenze e abilità informatiche** e a far comprendere i benefici dell’uso delle tecnologie digitali a tutti coloro che ne sono digiuni. Sono inoltre necessarie al fine di **coinvolgere nella progettazione dei servizi il soggetto pubblico e/o privato che li eroga**, affinché siano progettati con attenzione alle diverse esigenze; allo stesso modo, occorre rendere accessibili hardware, software, siti web, piattaforme, dispositivi attraverso la diffusione della cultura dell’accessibilità e dell’usabilità pensata sui bisogni dell’utenza è un’altra utile strategia inclusiva; come lo è altrettanto rendere accessibili i processi con cui si comunica, si interagisce, si apprende, si creano contenuti e informazioni attraverso le ICT.

La trasformazione digitale di cui abbiamo fatto esperienza negli ultimi due anni non ha pari nel passato. Grazie all’innovazione digitale e alle soluzioni tecnologiche adottate è stato possibile pensare strategie efficaci per garantire la prosecuzione delle attività ordinarie (come la scuola) così come

¹⁵ <https://divercitymag.it/2020/11/17/microsoft-il-digitale-a-disposizione-delle-persone-2/>

per garantire l'operatività di aziende e istituzioni, oppure per evitare che le persone anziane rimanessero fuori dai processi di inclusione sociale. Nonostante questo sforzo il digital device è ancora molto alto così come il knowledge device. Mai come ora dobbiamo essere consapevoli che conoscenza e tecnologia devono viaggiare di pari passo. La necessità di questo progresso a due fattori è fondamentale per non creare le occasioni di "sfruttamento" da parte di malintenzionati. Non basta dunque dare la possibilità di capire come funziona un PC o uno smartphone e i suoi programmi senza in pari tempo innalzare le conoscenze generali e culturali della persona. Le fake news, le frodi bancarie, i falsi profili come le false amicizie, possono essere combattute solo se le persone sanno comprendere la veridicità delle informazioni e le pieghe del contenuto.

E questo si ottiene combattendo il divario di conoscenze esistente tra i soggetti di tutte le generazioni, perché ognuna al suo interno registra un deficit forte di comprensione della realtà.

In conclusione, avere accesso agli strumenti tecnologici non significa automaticamente migliorare le proprie conoscenze perché queste potrebbero essere manipolate per varie ragioni. Il digital device rientra dunque nelle priorità che ha il nostro Paese di innalzare i livelli di istruzione e di conoscenza.

Report realizzato nel mese settembre 2022 da Francesco Florenzano sulla base di dati ufficiali e pubblici delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea, dell'Istat, dell'Adiconsum, Euroconsumers e di altre associazioni.