

Regione Toscana

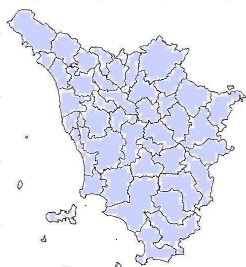


CONNESSI IN
BUONA COMPAGNIA

Indagine
“Gli over65 e i servizi online in Toscana”
Anno 2022

Regione Toscana

Direzione Sistemi Informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione



L'indagine, promossa da Regione Toscana e Anci Toscana, è stata curata dalla Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione - Ufficio regionale di Statistica.

Nota metodologica

Obiettivo della rilevazione

L'indagine si è posta l'**obiettivo** di raccogliere **spunti di riflessione sull'uso dei servizi online offerti dalla PA** e su alcune competenze digitali attraverso il contatto e il dialogo con un insieme di **cittadini toscani over65** che si sono rivolti alle **Botteghe della salute** nel corso della **Campagna "Connessi in buona compagnia"**.

Il questionario e la sua somministrazione

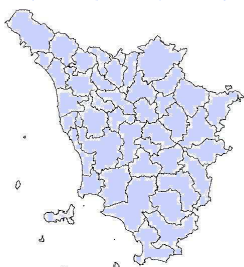
È stato definito un questionario strutturato, frutto della collaborazione tra i colleghi della Direzione e ANCI Toscana, che è stato somministrato, presso le Botteghe della salute, tra dicembre 2021 e aprile 2022, utilizzando il software **Limesurvey**.

Campo di osservazione – Botteghe della salute

Il progetto "**Connessi in buona compagnia**" coinvolge prevalentemente popolazione anziana residente nelle aree interne e si appoggia alle **Botteghe della Salute** come primi punti di facilitazione e accesso al digitale. Le Botteghe coinvolte sono state 70 situate nelle aree "interne" della Toscana (vedi mappa della *slide successiva*).

Una indagine esplorativa, non statistica

I rispondenti sono stati 505. Essi non costituiscono un campione casuale e non è dunque possibile applicare i principi dell'inferenza statistica: pertanto i risultati non sono rappresentativi della popolazione over65 ma si riferiscono solo a questi rispondenti.



Una considerazione importante

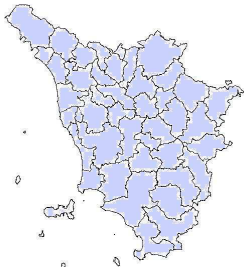
I dati raccolti non costituiscono un campione probabilistico della popolazione over65 oggetto di indagine, poiché i rispondenti non sono stati individuati casualmente all'interno di tale popolazione ma sono coloro che si sono rivolti alle Botteghe della Salute per la richiesta di un servizio e che si sono resi disponibili a rispondere. Questo significa che i rispondenti potrebbero essere “selezionati” rispetto ai temi di indagine: potrebbero per esempio essere “più digitali” (o “meno digitali”) rispetto alla popolazione over65.

Da un confronto con la responsabile ANCI delle Botteghe della Salute, Hilde March, e con gli operatori che hanno curato la somministrazione del Questionario è emerso che i rispondenti sono stati *per lo più* utenti con i quali si è instaurato un rapporto di fiducia con gli operatori, spesso perché hanno avuto necessità di rivolgersi più di una volta alla Bottega per completare la propria pratica.

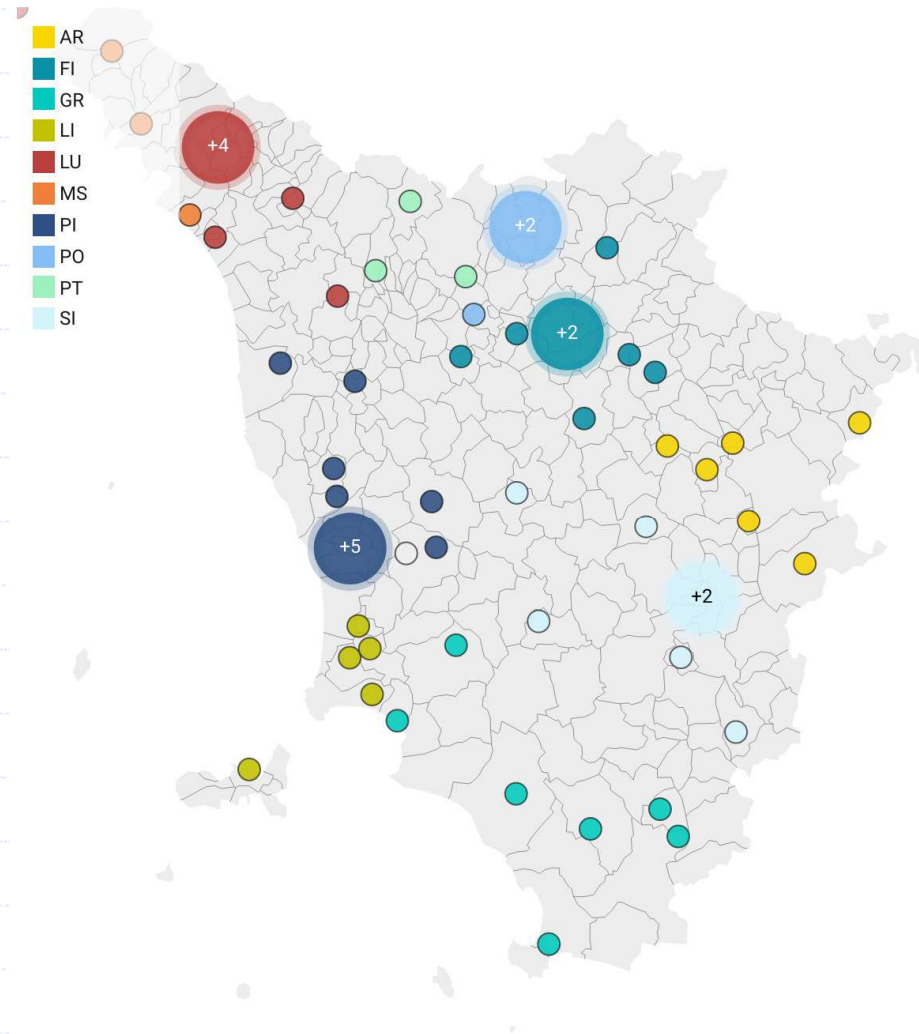
Questa considerazione attenua la preoccupazione di distorsione e corrobora il valore di questi risultati.

Inoltre tale rapporto positivo si è dimostrato essere un fondamentale presupposto per la raccolta di dati veritieri.

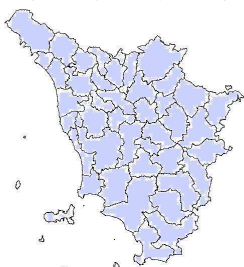
Le sedi delle Botteghe della salute



[Sedi delle Botteghe della Salute]

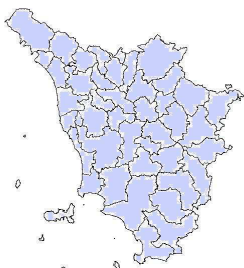


- ◆ Le Botteghe complessivamente coinvolte sono state 64, di cui 5 mobili-itineranti, prevalentemente collocate in aree “interne” della Toscana (piccoli comuni delle zone montane, isole o periferie delle grandi città).
- ◆ Sono stati coinvolti 78 operatori digitali.



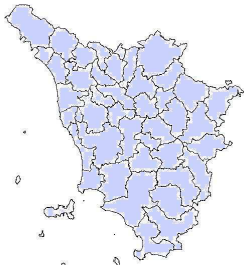
I temi trattati

- ◆ La diffusione delle principali tecnologie ICT
- ◆ L'uso di Internet, negli ultimi 3 mesi, per varie attività
- ◆ L'utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per servizi online di Regione Toscana
- ◆ L'utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per servizi pubblici online
- ◆ I luoghi per iniziative di avvicinamento all'uso di Internet

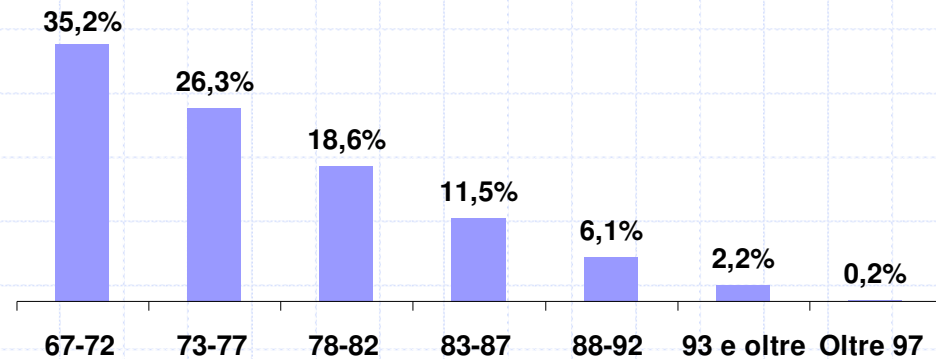
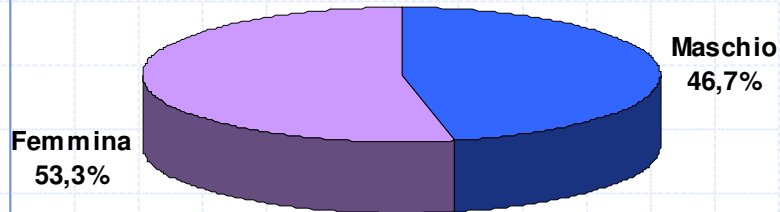


Il profilo dei rispondenti

Il profilo dei rispondenti

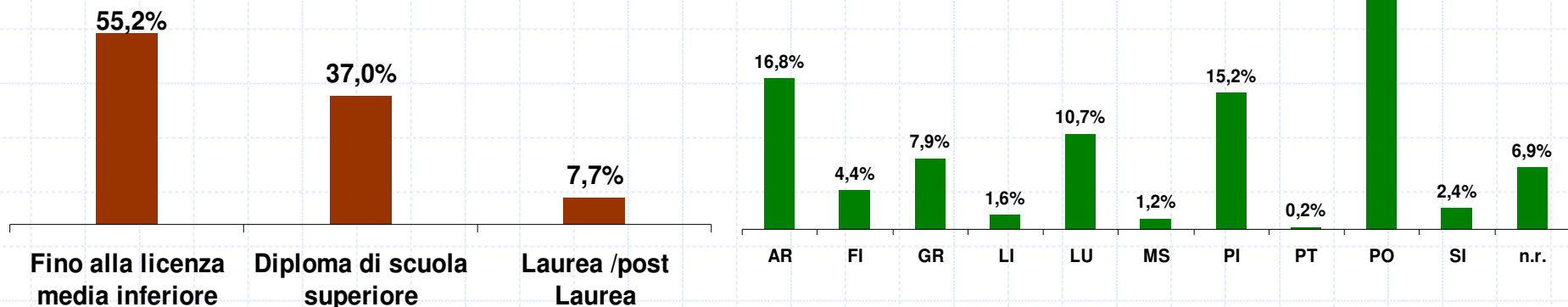


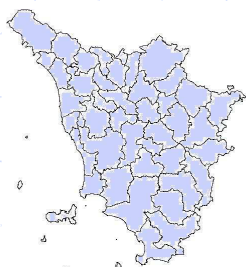
Distribuzione dei rispondenti per:
 sesso, classe di età, titolo di studio e provincia di residenza



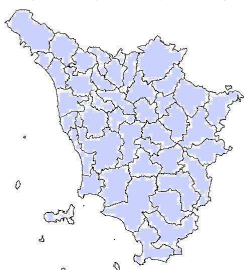
I rispondenti sono per lo più donne (53,3%), persone di età compresa tra i 67 e 77 anni (61,5%) e con licenza media inferiore (55,2%).

I rispondenti risiedono in 55 dei 273 Comuni e sono presenti soprattutto nelle provincie di Prato, Arezzo, Pisa e Lucca.



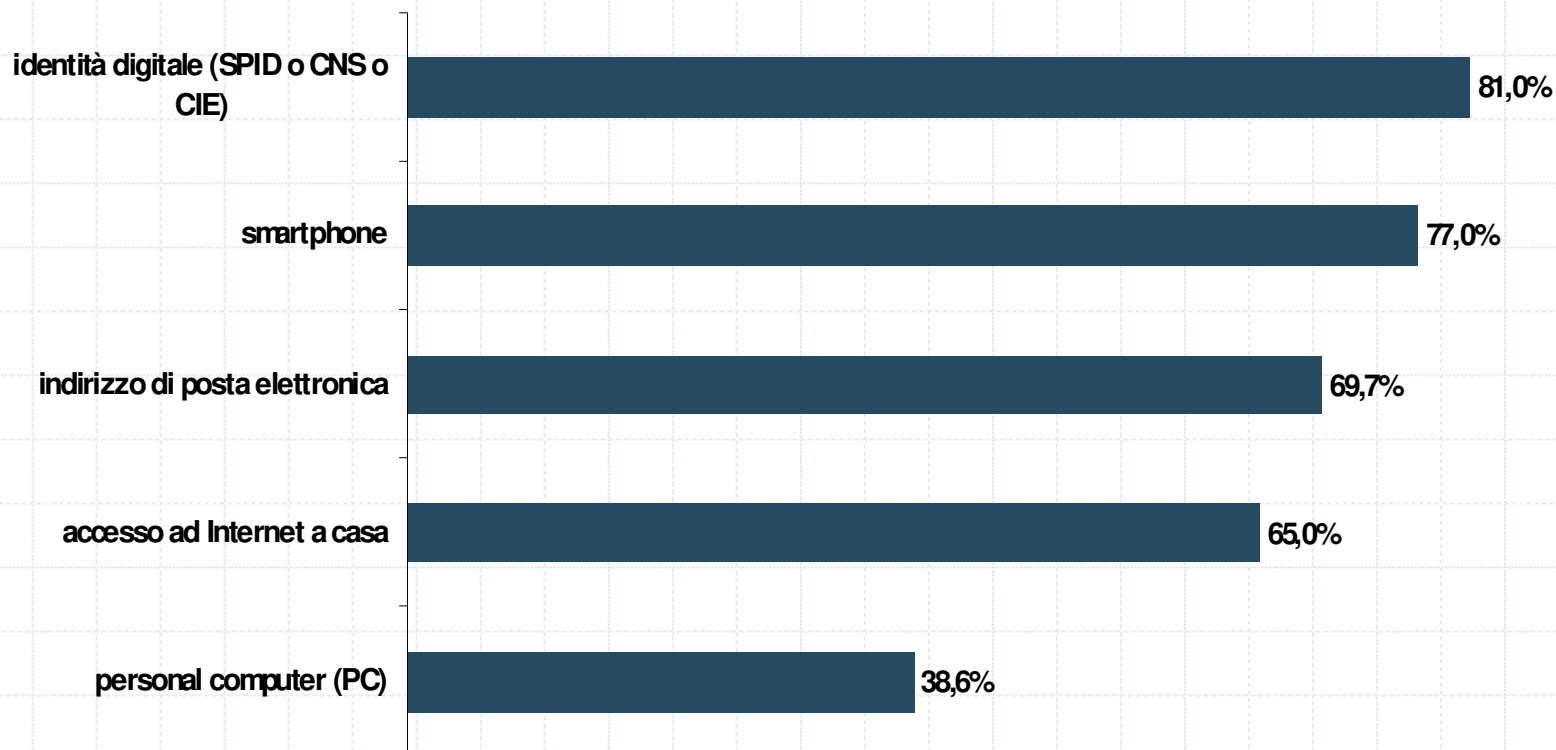


La diffusione delle principali tecnologie ICT

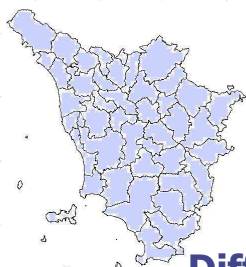


La diffusione delle principali tecnologie Ict tra gli over65

Disponibilità di tecnologie Ict. Anno 2022
(% sul totale dei rispondenti)



Tra i rispondenti risultano molto diffusi sia **l'identità digitale SPID, CNS e CIE** (81%), che lo **smartphone** (77%), nonché la **mail** (69,7%) e **l'accesso internet da casa** (65%). Meno diffuso il **PC** (38,6%).

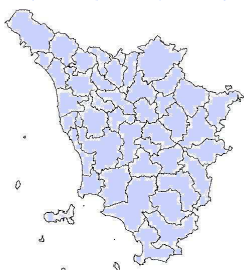


La diffusione delle principali tecnologie Ict tra gli over65

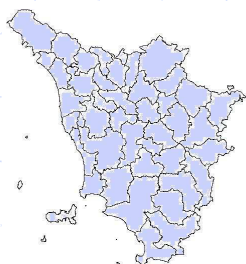
Diffusione delle principali tecnologie ICT per caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti over65. Anno 2022 (% risposte affermative)

MODALITA'	Totale	SESSO		CLASSE DI ETA'			TITOLO DI STUDIO	
		Maschi	Femmine	67-72 anni	73-77 anni	78 anni e oltre	Fino alla licenza media	Diploma, laurea e post-laurea
Lei dispone di ... (valori percentuali di risposte affermative)								
smartphone	77,0%	76,3%	77,7%	94,9%	86,5%	54,1%	67,7%	88,5%
personal computer (PC)	38,6%	38,1%	39,0%	51,1%	38,3%	27,3%	19,0%	62,8%
accesso ad Internet a casa	65,0%	65,7%	64,3%	79,2%	73,7%	45,9%	53,4%	79,2%
indirizzo di posta elettronica	69,7%	71,2%	68,4%	88,8%	78,9%	45,9%	55,9%	86,7%
identità digitale (SPID o CNS o CIE)	81,0%	81,8%	80,3%	88,2%	87,2%	70,1%	78,9%	83,6%

- Le differenze di genere pur presenti non sono marcate;
- Risultano molto più significative invece le differenze per fascia di età - la **disponibilità di tecnologie ict** decresce al crescere dell'età – e per titolo di studio: la dotazione è significativamente maggiore tra le persone che hanno un'istruzione medio-alta per tutte le tecnologie Ict con l'eccezione dell'identità digitale per la quale la distanza è molto minore.

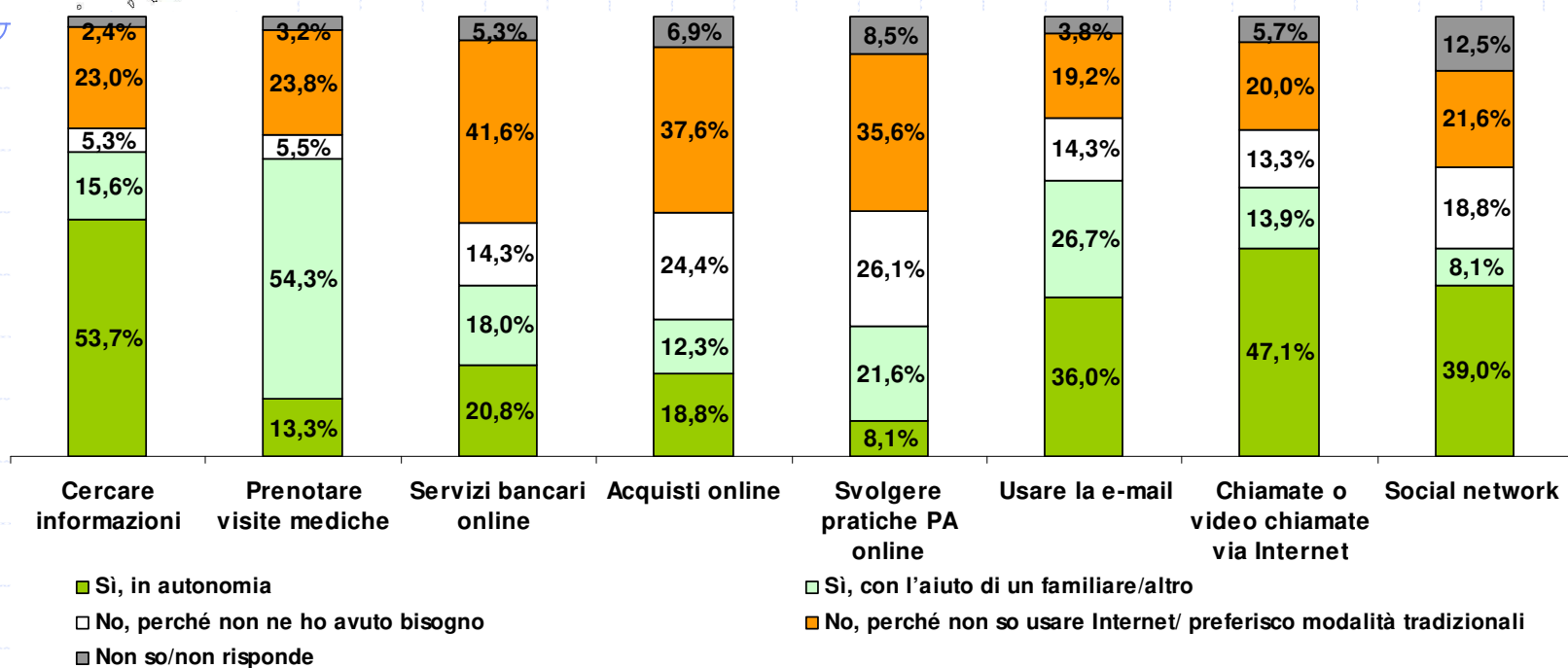


*L'uso di Internet, negli ultimi 3 mesi,
per varie attività*

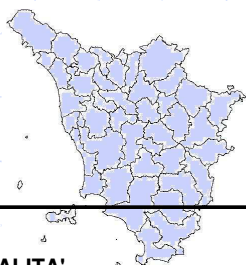


L'uso di Internet

Uso di Internet, negli ultimi 3 mesi, per varie attività da parte dei rispondenti over65. Anno 2022 (% sul totale dei rispondenti)



Gli over65 usano internet "in autonomia" soprattutto per cercare info, fare chiamate, partecipare a social network e spedire o ricevere mail (36-54%). Hanno maggiore necessità di aiuto di un familiare/altri (54,3%) per prenotare online visite mediche. Per i servizi bancari, gli acquisti e le pratiche amministrative è elevata la quota di coloro che non usano internet e preferiscono le modalità tradizionali.



MODALITA'

L'uso di Internet

Uso di Internet, negli ultimi 3 mesi, per varie attività da parte dei rispondenti over65. Anno 2022 (% sul totale dei rispondenti)

MODALITA'	Totale	SESSO		CLASSE DI ETA'			TITOLO DI STUDIO	
		Maschi	Femmine	67-72 anni	73-77 anni	78 anni e oltre	Fino alla licenza media	Diploma, laurea e post-laurea
Uso di Internet, negli ultimi 3 mesi, per le seguenti attività: (valori percentuali di risposte affermative (*))								
Cercare informazioni online	69,3%	69,5%	69,1%	89,9%	77,4%	44,8%	56,3%	85,4%
Prenotare online appuntamenti di visite mediche, analisi, tamponi/vaccino	67,5%	66,9%	68,0%	72,5%	69,2%	61,9%	61,6%	74,8%
Usare servizi bancari online	38,8%	41,1%	36,8%	51,1%	38,3%	27,8%	23,3%	58,0%
Ordinare o comprare merci e/o servizi	31,1%	25,8%	35,7%	42,1%	33,1%	19,6%	19,7%	45,1%
Svolgere pratiche e inviare moduli compilati online alla PA	29,7%	29,2%	30,1%	34,8%	30,1%	24,7%	15,4%	47,3%
Spedire o ricevere e-mail	62,8%	61,9%	63,6%	81,5%	67,7%	42,3%	47,0%	82,3%
Effettuare chiamate o video chiamate via Internet (1)	61,0%	55,9%	65,4%	75,8%	67,7%	42,8%	48,0%	77,0%
Partecipare a social network	47,1%	45,3%	48,7%	64,0%	53,4%	27,3%	35,8%	61,1%

(1): ad es. Skype, Zoom, WhatsApp, Teams, Facetime)

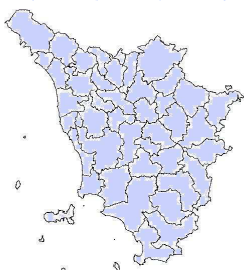
(*): le risposte affermative comprendono "sì, in autonomia" e "sì con l'aiuto di familiare o altra persona"

L'uso di internet registra alcune differenze:

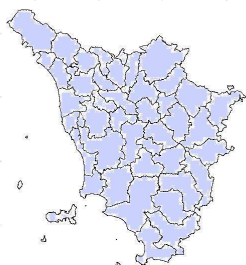
Per l'home-banking prevalgono gli uomini (41,1% contro 36,8% delle donne), mentre per l'e-commerce, le chiamate e i social network prevalgono le donne.

Per tutte le attività, l'uso di Internet diminuisce al crescere dell'età e gli over78 mostrano le percentuali più basse.

Le persone con titolo di studio più elevato registrano un maggior uso di internet per tutte le attività. Peraltro la minor distanza tra i più e i meno istruiti riguarda le prenotazioni in ambito sanitario.



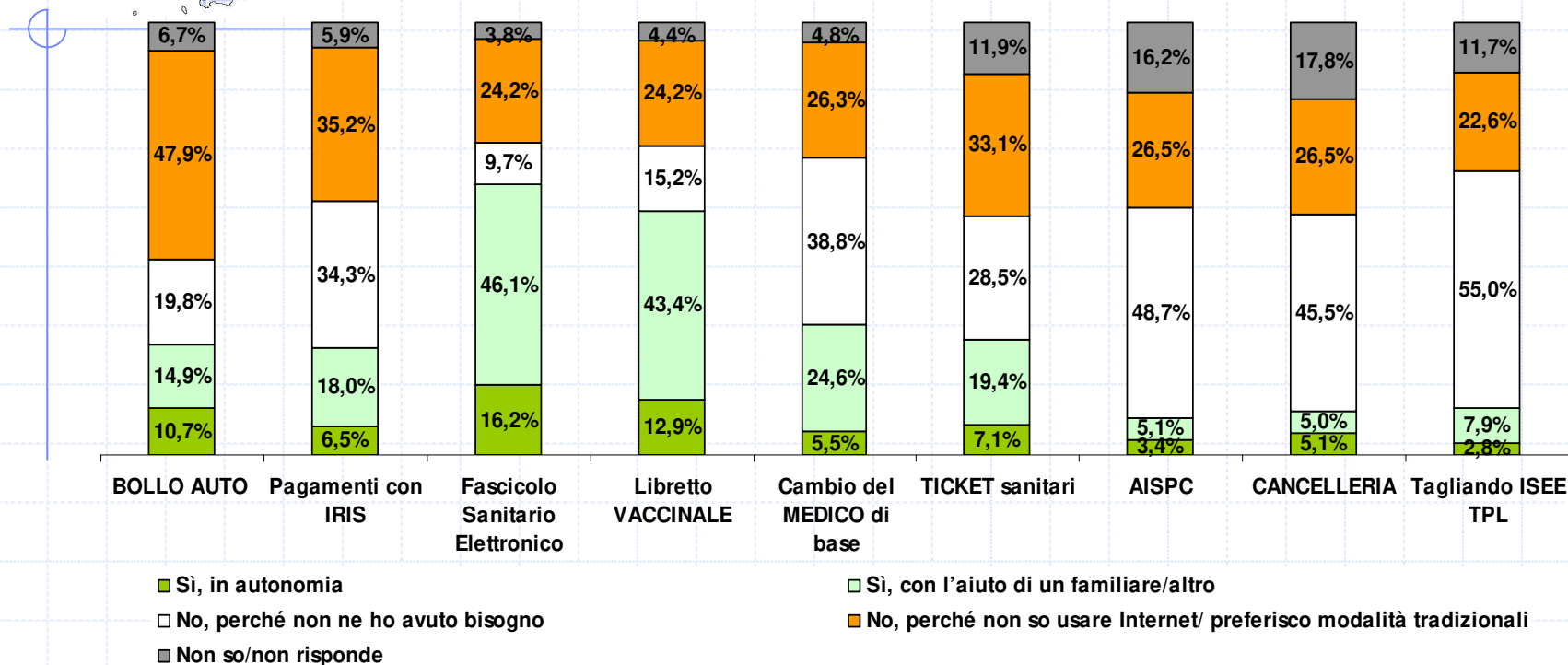
*Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno,
per servizi online di Regione Toscana*



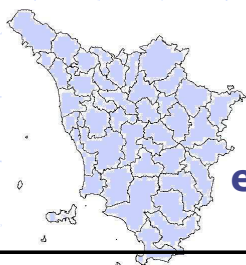
I servizi online di Regione Toscana

Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per servizi online di Regione Toscana da parte dei rispondenti over65. Anno 2022

(% sul totale dei rispondenti)



I servizi online di Regione Toscana più utilizzati ("in autonomia" + "con l'aiuto di un familiare") riguardano la sfera medica: fascicolo sanitario e libretto vaccinale (rispettivamente: 62,4% e 56,2%), seguiti a distanza da cambio medico (30,1%) e ticket sanitari (26,5%).



I servizi online di Regione Toscana

Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per servizi online di Regione Toscana e per caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti over65. Anno 2022

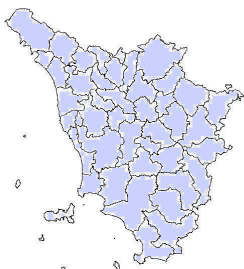
(% risposte affermative)

MODALITA'	Totale	SESSO		CLASSE DI ETA'			TITOLO DI STUDIO	
		Maschi	Femmine	67-72 anni	73-77 anni	78 anni e oltre	Fino alla licenza media	Diploma, laurea e post-laurea
Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per i seguenti servizi online di Regione Toscana								
<i>(valori percentuali di risposte affermative (*))</i>								
Pagamento online del BOLLO AUTO e avviso di pagamento del bollo	25,5%	30,1%	21,6%	33,1%	24,1%	19,6%	14,3%	39,4%
Pagamenti online attraverso la piattaforma IRIS	24,6%	22,5%	26,4%	23,6%	24,1%	25,8%	15,1%	36,3%
Fascicolo Sanitario Elettronico o App Salute	62,4%	62,7%	62,1%	70,8%	64,7%	53,1%	55,6%	70,8%
Libretto VACCINALE	56,2%	57,6%	55,0%	62,9%	55,6%	50,5%	48,0%	66,4%
Cambio del MEDICO di base	30,1%	29,7%	30,5%	29,8%	32,3%	28,9%	26,9%	34,1%
Certificazione TICKET sanitari	26,5%	28,4%	24,9%	26,4%	28,6%	25,3%	21,9%	32,3%
Sistema Informativo della Prevenzione Collettiva SISPC	8,5%	8,5%	8,6%	10,7%	9,0%	6,2%	4,7%	13,3%
Servizi di CANCELLERIA per il cittadino	10,1%	10,2%	10,0%	11,8%	9,0%	9,3%	4,7%	16,8%
Tagliando ISEE TPL (per abbonamenti al Trasporto Pubblico Locale)	10,7%	6,8%	14,1%	11,8%	7,5%	11,9%	7,5%	14,6%

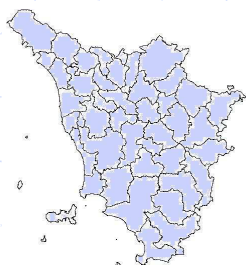
(*): le risposte affermative comprendono "si, in autonomia" e "si con l'aiuto di familiare o altra persona"

Per l'uso dei servizi online regionali si segnalano le seguenti differenze:

- gli uomini effettuano in misura maggiore rispetto alle donne il pagamento online del bollo auto (30,1% contro 21,6%); mentre le donne più degli uomini si occupano del tagliando ISEE Trasporto Pubblico Locale.
- i 67-72enni registrano percentuali superiori a quelle registrate dalle altre fasce di età per il pagamento del bollo, il fascicolo sanitario, il libretto vaccinale;
- anche in questo caso, i più istruiti registrano un maggior uso dei servizi online per tutte le tipologie di servizi online offerti da Regione Toscana.

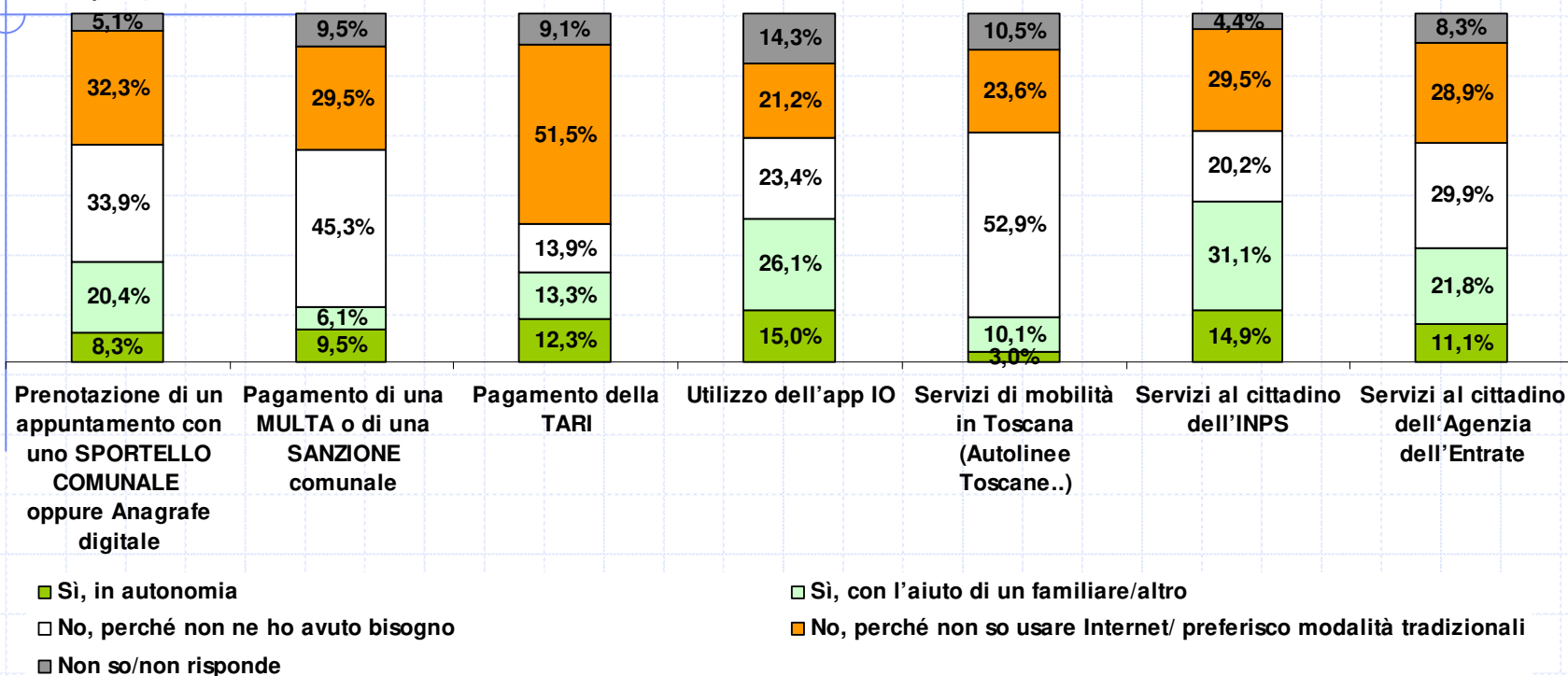


*L'utilizzo di Internet, nell'ultimo anno,
per servizi pubblici online*

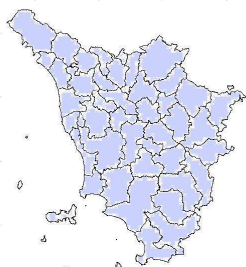


L'uso dei servizi pubblici online

Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per servizi pubblici online da parte dei rispondenti over65. Anno 2022 (% sul totale dei rispondenti)



I servizi pubblici online più utilizzati in autonomia o con l'aiuto di altri sono i servizi INPS (46%), i servizi della App IO (41,1%) e i servizi della Agenzia delle Entrate (32,9%).

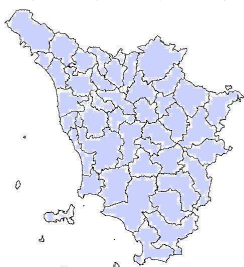


L'uso dei servizi pubblici online

Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per servizi pubblici online per caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti over65. Anno 2022 (% risposte affermative)

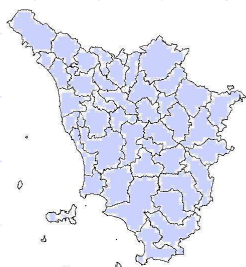
MODALITA'	Totale	SESSO		CLASSE DI ETA'			TITOLO DI STUDIO	
		Maschi	Femmine	67-72 anni	73-77 anni	78 anni e oltre	Fino alla licenza media	Diploma, laurea e post-laurea
Utilizzo di Internet, nell'ultimo anno, per i seguenti servizi pubblici online (valori percentuali di risposte affermative (*))								
Prenotazione appuntamento con SPORTELLO COMUNALE o Anagrafe digitale	28,7%	26,7%	30,5%	31,5%	28,6%	26,3%	21,5%	37,6%
Pagamento di una MULTA o di una SANZIONE comunale	15,6%	16,1%	15,2%	19,7%	15,8%	11,9%	7,5%	25,7%
Pagamento della TARI	25,5%	28,8%	22,7%	32,6%	21,1%	22,2%	13,6%	40,3%
Utilizzo dell'app IO	41,2%	40,3%	42,0%	48,9%	42,1%	33,5%	28,0%	57,5%
Servizi di mobilità in Toscana (Autolinee Toscane, app TABNET, altro)	13,1%	9,7%	16,0%	16,9%	9,8%	11,9%	9,0%	18,1%
Servizi al cittadino dell'INPS	45,9%	45,3%	46,5%	51,7%	46,6%	40,2%	35,5%	58,8%
Servizi al cittadino dell'Agenzia dell'Entrate	32,9%	33,5%	32,3%	38,8%	30,1%	29,4%	21,1%	47,3%

(*): le risposte affermative comprendono "sì, in autonomia" e "sì con l'aiuto di familiare o altra persona"

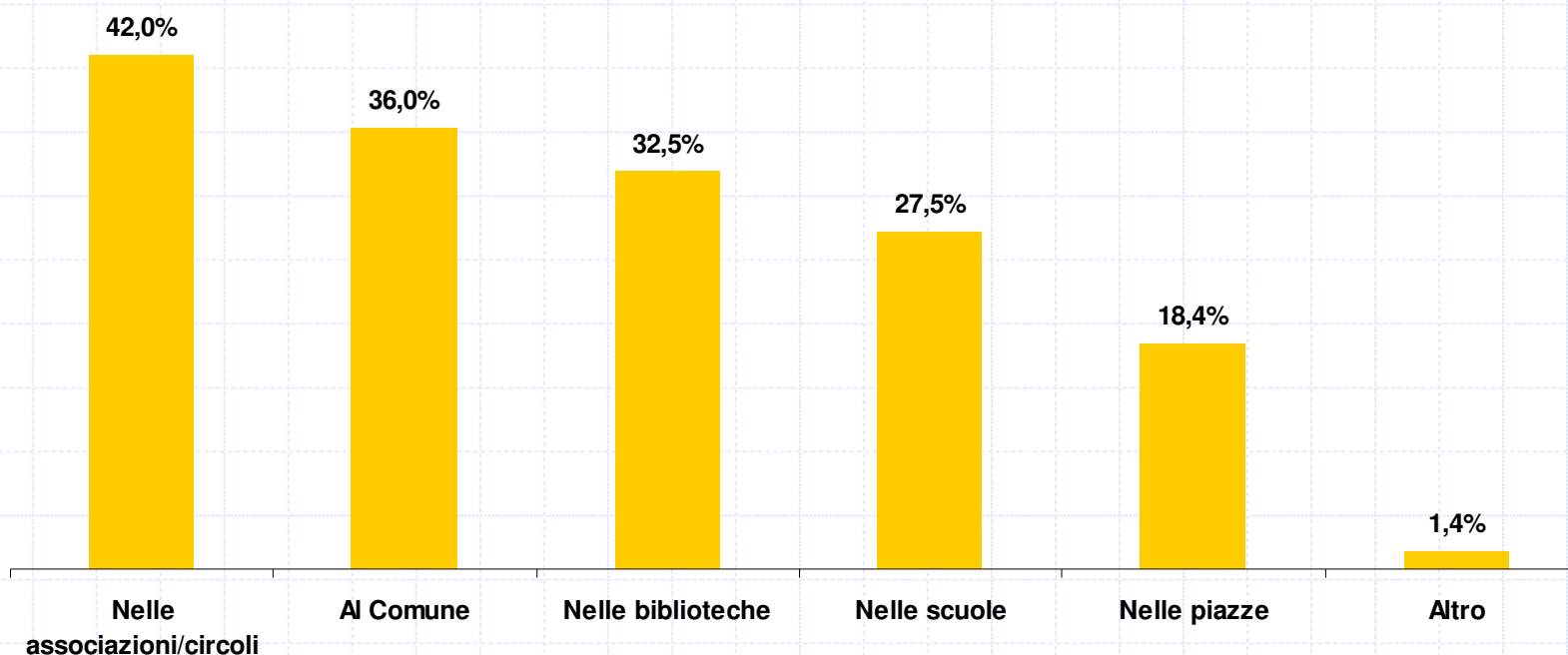


Luoghi per iniziative di avvicinamento all'uso di Internet

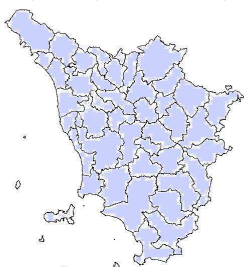
Luoghi per iniziative di avvicinamento all'uso di internet



**Luoghi proposti dai rispondenti over65
per iniziative di avvicinamento all'uso di Internet. Anno 2022**
(% sul totale dei rispondenti)



Tra i luoghi suggeriti dagli over65 per svolgere iniziative di avvicinamento all'uso di internet prevalgono le **associazioni** (42%) e i **comuni** (36%), seguono le **biblioteche** (32,5%) e le **scuole** (27,5%). Minore la proposta di svolgerle nelle piazze (18,4%).



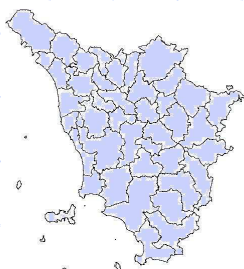
Luoghi per iniziative di avvicinamento all'uso di internet

Luoghi proposti dai rispondenti over65 per iniziative di avvicinamento all'uso di Internet per caratteristiche socio-demografiche. Anno 2022
(% delle risposte affermative)

MODALITA'	Totale	SESSO		CLASSE DI ETA'			TITOLO DI STUDIO	
		Maschi	Femmine	67-72 anni	73-77 anni	78 anni e oltre	Fino alla licenza media	Diploma, laurea e post laurea
Secondo lei, in quali luoghi sarebbe utile fossero organizzate iniziative di avvicinamento all'uso di Internet rivolte ai cittadini over65?								
Nelle scuole	27,5%	21,6%	32,7%	22,5%	29,3%	30,9%	26,9%	28,3%
Nelle biblioteche	32,5%	32,2%	32,7%	33,7%	30,8%	32,5%	30,5%	35,0%
Al Comune	36,0%	34,8%	37,2%	37,1%	35,3%	35,6%	36,2%	35,8%
Nelle associazioni/circoli	42,0%	38,1%	45,4%	46,6%	38,4%	40,2%	39,4%	45,1%
Nelle piazze	18,4%	13,6%	22,7%	13,5%	20,3%	21,7%	16,9%	20,4%
Altro	1,4%	0,9%	1,9%	0,6%	1,5%	2,1%	1,8%	0,9%

La valutazione dei luoghi è diversificata rispetto alle variabili socio-demografiche. Si segnala che:

- le donne apprezzano più degli uomini tutti i luoghi;
- il Comune è sostanzialmente trasversale per titolo di studio ed età.
- l'indicazione di scuole e piazze cresce al crescere dell'età.



Regione Toscana – Direzione Sistemi Informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione

Ringraziamenti

Infine ... si ringraziano

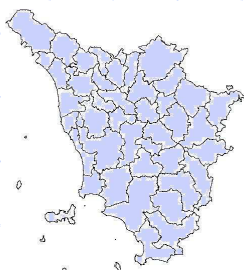
ANCI e gli operatori delle Botteghe della Salute
per la collaborazione nella distribuzione del questionario presso l'utenza

e

Francesca Bargellini di Regione Toscana
per il coordinamento del progetto

e

tutti i cittadini e le cittadine che hanno collaborato
rispondendo al questionario



Regione Toscana – Direzione Sistemi Informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione

Tavole di indicatori: sono scaricabili dal sito di Regione Toscana
<https://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche/societa-dell-informazione>

Per ulteriori informazioni:
Claudia Daurù, Lucia Del Grosso
statistica@regione.toscana.it

