



Esclusi.

Mappe del
divario digitale
di donne e
uomini over 65
residenti in
provincia di
Modena.

Indagine di SPI CGIL e Federconsumatori
APS di Modena, condotta su di un
campione di 1257 iscritti al sindacato.



*Questo rapporto è dedicato alla memoria di **Daniele Sgarbi**, attivista dello SPI CGIL e di Federconsumatori, che ha lavorato alla costruzione di questa indagine.*

“ESCLUSI. Mappe del divario digitale di donne e uomini over65 residenti in provincia di Modena”

*Indagine di SPI CGIL e FEDERCONSUMATORI APS di Modena
su un campione di 1.257 iscritti al Sindacato*

Marzo 2024



GRUPPO DI LAVORO:

Pamela Bussetti - Federconsumatori Modena
Marzio Govoni – Presidente Federconsumatori Modena
Patrizia Mazza - SPI CGIL Modena
Roberto Righi – Segretario generale SPI CGIL Modena

Coordinamento generale :
Massimiliano Vigarani – Ricercatore Statistico

PRESENTAZIONE

“Esclusi”. Il divario digitale nella provincia di Modena: una emergenza sottovalutata.

“Io non ne posso più! Non sopporto i sorrisini di compatimento e non voglio la pietà di nessuno. Mi sono stufata di dover chiedere aiuto per fare una operazione in una banca che non ha più gli sportelli, o per sapere qual è l'importo della mia pensione o per leggere l'esito di una visita medica. Basta! Io voglio il mondo di prima!”

E' la voce di Marina, una delle tante raccolte da questa indagine. Diremo alla fine perché Marina sbaglia, ma diremo anche perché ha ragione. Sapevamo che il nostro lavoro sarebbe stato complesso; per due mesi SPI CGIL e Federconsumatori di Modena hanno ascoltato le voci, i pareri, le storie di 1.257 uomini e donne over 65, residenti nei quarantasette comuni della nostra provincia, da Finale Emilia a Fanano. **“Esclusi” è il racconto, sotto forma di numeri, tabelle e analisi, di una emergenza: quella del divario digitale.** Una emergenza che nessuno contesta, che tutti riconoscono, ma che troppo spesso viene letta come fenomeno minore e temporaneo, nel tempo destinato ad essere “naturalmente” superato.

Mancava, nella nostra provincia, un tentativo di mappatura del divario digitale nella popolazione anziana; una mappa che registrasse le specificità, le differenze territoriali, di genere, anagrafiche di un fenomeno che ha cambiato – a volte in peggio - la vita di milioni di persone, anziane ma non solo. La rapida e poderosa crescita della digitalizzazione dei servizi ha certamente avuto effetti positivi e benefici su di una vasta parte della popolazione; sono aumentate le opportunità, si sono ridotti i tempi, si è semplificato l'approccio ai servizi pubblici, alla sanità, alle informazioni. Ma la rapidità di queste scelte, spesso radicali, unita al mancato coinvolgimento degli attori coinvolti e al mancato esame degli effetti, vede arrancare una significativa parte della popolazione, con molti ancora fermi al punto di partenza. Sono soprattutto anziani (ma non solo), a volte grandi anziani; non si riconoscono in un mondo troppo veloce, non sono in grado (o pensano di non esserlo) di farsi rilasciare ed utilizzare lo SPID, di avere l'home banking e il fascicolo sanitario elettronico, di ottenere un certificato online, di dialogare con l'INPS. Abbiamo registrato, assieme alla rabbia di molti intervistati, anche i diffusi sensi di colpa, il senso di inadeguatezza che cresce in quella parte di popolazione anziana che non è in grado di muoversi agilmente *sull'onda digitale*.

La nostra indagine è focalizzata sugli iscritti ultrasessatacinquenni allo SPI CGIL di Modena. Il nostro campione è statisticamente rappresentativo di quell'Universo costituito da oltre 50.000 donne e uomini, quasi un terzo della corrispondente popolazione provinciale con almeno 65 anni. La vastità del campione e la sua rappresentatività permettono le proiezioni sull'intera popolazione anziana modenese.

La metà. La metà del nostro largo campione dichiara, in modo netto, di non essere in grado di utilizzare le nuove tecnologie. Trasferire questo dato sulla demografia vuol dire che sono “scollegati” 82.000 cittadini e cittadine over 65 della provincia di Modena, un territorio dove i maggiorenni sono 592.000. Tra questi quattro persone su cinque – un dato per molti versi clamoroso - dichiarano di non essere interessate né all'utilizzo delle nuove tecnologie, né ad eventuali percorsi di formazione. Formazione che invece viene chiesta da un quinto degli anziani che ci hanno detto di non utilizzare le nuove tecnologie. A loro va accostato il 36% del campione complessivo, corrispondente a 60.000 uomini e donne modenesi oltre i 65 anni, che con varie gradazioni si “arrabatta”, facendosi aiutare soprattutto da familiari, riconoscendo i propri limiti di apprendimento, faticando a stare al passo. Comunque, sforzandosi e riconoscendo l'importanza dei processi di digitalizzazione. Infine, un 15% del nostro campione, fatto non soltanto della parte più giovane, e che corrisponde a 25.000 cittadini/e over 65, dichiara di riuscire a muoversi autonomamente e senza difficoltà tra le nuove tecnologie.

Al 50% del campione, che dichiara di avere un rapporto significativo con la Rete di varia intensità, abbiamo chiesto delle modalità con le quali hanno nel tempo costruito le proprie competenze, sia autonome che guidate. Il 47% ha risposto tramite parenti e amici, il 35% ha dichiarato di essersi formato da solo, il 10% grazie a soggetti privati e associazioni. Assai modesto invece il peso dei corsi di alfabetizzazione informatica organizzati dal pubblico, con solo un 2,9% (ma della metà della platea complessiva).

I divari interni al divario digitale a Modena: di genere, d'età, territoriale

L'indice di coesione digitale (ICD) che ha costruito con questa indagine il nostro ricercatore, l'ottimo Massimiliano Vigarani, è sicuramente complesso e richiede attenzione. Ci restituisce quello che abbiamo chiamato "Cruscotto del divario digitale", una mappa dei diversi divari interni al divario digitale. **Ad esempio quello di genere, sfavorevole in ogni sua parte alla componente femminile;** è maggiore tra le donne il dato di chi non utilizza le nuove tecnologie, è minore l'accesso ai servizi digitali, mentre sono maggiori le difficoltà anche tra la parte che utilizza Internet in parziale autonomia. Un divario, quello di genere, non scontato e decisamente preoccupante. Più atteso e scontato il **divario tra le fasce d'età degli anziani**, con l'utilizzo di internet (anche guidato) che nella fascia d'età 65-69 è del 77%, mentre scende al 12,5% a 85 anni e oltre. Ma attenzione, dire che quasi un quarto dei pensionati nella fascia 65-69 non usa la Rete, fa immaginare che un attento esame delle fasce d'età inferiori potrebbe consegnare numeri non tranquillizzanti anche nel resto della popolazione, in particolare nella fascia 50/65 anni. **Si può ipotizzare che le cittadine ed i cittadini maggiorenni della nostra provincia "non connessi" siano attorno ai 150.000, un modenese su quattro.** Un ambito di indagine interessante e inedito, che dovrebbe coinvolgere anche i migranti di prima generazione, le cui specificità meriterebbero un approfondimento.

Tornando alla popolazione anziana, uno dei dati inattesi della nostra indagine è la scoperta di **un forte divario a carattere territoriale**, che non corrisponde del tutto ai dati economici, almeno a quelli attuali. Ben dieci punti separano la zona dove l'indice di coesione digitale è peggiore, Mirandola e l'Area Nord, con la zona dove l'indice è migliore, Vignola e le Terre di Castelli. Entrambi sono dati sorprendenti e da interpretare, mentre nella parte bassa si classificano le zone di Pavullo e Sassuolo, mentre Modena è al di sopra della media provinciale. Carpi e Castelfranco sono invece prossime alla media.

Le risorse del PNRR per il contrasto al divario nel territorio modenese.

Questa presentazione non può toccare i tantissimi aspetti monitorati da questa indagine, e rinviando quindi alla lettura della premessa metodologica e del rapporto nella sua interezza. Mentre lo progettavamo diverse Unioni e Comuni della nostra provincia varavano servizi ed attività volte a ridurre il divario digitale, finanziate dal PNRR. Con poche eccezioni non si è ritenuto utile coinvolgere le associazioni di rappresentanza dei pensionati e quelle dei consumatori nella identificazione dei bisogni e nella determinazione delle azioni necessarie. Ad un primo esame le azioni previste paiono molto al di sotto dei bisogni della popolazione anziana, spesso lontane da loro, certamente prive di un disegno a carattere provinciale. Risorse pubbliche significative potrebbero essere sprecate, ed è nostra intenzione indagare nel futuro sul loro utilizzo, e con quali effetti concreti. Ascoltare gli anziani, e le associazioni che li rappresentano, avrebbero certamente avvicinato quelle risorse a risposte concrete ai bisogni espressi con questa indagine. Approfondite a pag. 19, ad esempio, i principali ostacoli che limitano o impediscono agli anziani l'utilizzo degli strumenti informatici, di comunicazione e connessione digitale. Leggete dell'importanza che la popolazione over 65 attribuisce al WIFI libero (in sintonia coi propri nipoti), al miglioramento dei collegamenti, ad ambienti semplificati pensati specificatamente per gli anziani, al timore dei rischi connessi a frodi e furto dei dati personali. O ancora di più leggete, a pag. 26, la mappa delle osservazioni e dei suggerimenti, un vero e proprio atlante dei bisogni digitali della popolazione anziana.

E' necessario mobilitarci.

Con questo rapporto SPI CGIL e Federconsumatori lanciano, speriamo assieme a tanti altri soggetti, una campagna territoriale sul tema dei diritti digitali degli anziani e per il mantenimento dei servizi fisici. Una campagna che si sostanzierà in piattaforme di proposte e di richieste, non destinate esclusivamente alle Amministrazioni locali, ma che vedranno queste come principali interlocutori. **Ci opporremo, anche a livello locale, a logiche che vedano i processi di digitalizzazione e dematerializzazione dei servizi crescere ancora, indipendentemente dal numero di persone in grado di seguire queste evoluzioni.** Lo faremo con i nostri volontari ed attivisti, determinanti nella riuscita di questa indagine, che ringraziamo calorosamente per quanto fatto. Attivisti con i quali, negli ultimi due anni, abbiamo aperto 34 sportelli in 28 comuni per il rilascio gratuito dell'identità SPID, in collaborazione con Lepida. Un successo, con quasi 5.000 SPID rilasciati; una esperienza unica per dimensioni nella nostra provincia. Sportelli rapidamente diventati il riferimento di

migliaia di anziani per le problematiche digitali più varie. Una delle anime di questa attività è stato il nostro, indimenticabile, Daniele Sgarbi, alla cui memoria è dedicato questo lavoro.

Infine Marina, con la quale abbiamo aperto questo testo; Marina, che ha sia torto che ragione nelle cose che dice. Sbaglia Marina ad essere stufo di chiedere aiuto, ma ha ragione nel non tollerare che la cosa venga considerata una semplice cortesia, e non un diritto, come dovrebbe essere. Sbaglia Marina nel pensare ad un impossibile ritorno al passato, che peraltro non era di certo perfetto. Marina ha però ragione nel segnalare, come hanno fatto in tanti assieme a lei, quanto accaduto di negativo in diversi ambiti, anche (ma di certo non solo) con le impetuose innovazioni tecnologiche. In questo senso l'eccessiva riduzione dei servizi fisici in molti ambiti, a partire dal credito, dalla Sanità pubblica e privata, dai servizi dello Stato, a tutti i livelli.

È giusto spiegare a Marina che è tutto bello sulla *nuvola*, che tutto è semplice e comodo coi servizi online. Ma metà della popolazione anziana oggi sulla *nuvola* non c'è; si trova a terra, sotto nuvole cariche di pioggia, mentre qualcuno sta progettando di abolire anche gli ultimi ombrelli.

Roberto Righi
Segretario generale SPI Modena

Marzio Govoni
Presidente Federconsumatori Modena APS

Modena, marzo 2024

INDICE

PREMESSA METODOLOGICA	Pag. 7
ANALISI DELLE SINGOLE DIMENSIONI DEL FENOMENO	Pag. 14
ATTEGGIAMENTI VERSO GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE	Pag. 15
CAPACITÀ DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE	Pag. 17
PRINCIPALI OSTACOLI CHE LIMITANO (O IMPEDISCONO) L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE	Pag. 19
POSSESSO DELLE CREDENZIALI PER L'ACCESSO A SITI DI SERVIZIO	Pag. 20
NECESSITÀ DI FORMAZIONE E DI ASSISTENZA	Pag. 24
TESTIMONIANZE DEI VOLONTARI FEDERCONSUMATORI E SPI CGIL DEGLI SPORTELLI SPID SUL TERRITORIO MODENESE	Pag. 27

PREMESSA METODOLOGICA

Il digital divide rappresenta il divario esistente fra chi ha accesso adeguato a internet e chi non ce l'ha (per scelta o no) ^[a]. Tale fenomeno presenta molteplici forme ma tutte hanno il volto dell'esclusione dai benefici del progresso tecnologico e del danno socio-economico e culturale. L'effetto negativo è sempre più intenso man mano che il digitale assume un'importanza crescente per la società.

Chi è in digital divide spesso presenta le caratteristiche di svantaggio della fragilità sociale multipla con il conseguente ingresso in un circolo vizioso di crescente povertà, esclusione e discriminazione nei sempre maggiori diritti esercitabili online.

Tra le categorie più minacciate dall'esclusione digitale vi sono i soggetti anziani (*digital divide intergenerazionale*). E' proprio a questa fascia di popolazione che è dedicata la presente indagine campionaria curata da FEDERCONSUMATORI APS MODENA E SPI CGIL, in collaborazione con CGIL MODENA. Considerando la complessità del percorso di progressivo livellamento delle competenze digitali, risulta ancora assai lontana la "normalizzazione" data dalla progressiva eliminazione del divario informatico correlato all'invecchiamento delle coorti di cittadini "scolarizzati dal punto di vista informatico" e - ancora di più - dei "nativi digitali".

Quando si analizza il fenomeno del divario digitale, è necessario evidenziare **una dimensione cognitiva** che presuppone l'assenza di conoscenze informatiche minime da parte di un individuo, il quale, pertanto, non è in grado di svolgere le più semplici attività virtuali configurabili nel cyberspazio; e una **dimensione infrastrutturale** che focalizza l'esistenza di carenze nella disponibilità di dotazioni infrastrutturali e di strumenti telematici necessari a consentire un'efficace navigazione.

Entrambe le dimensioni sono oggetto di rilevazione.

L'esclusione, anche parziale, della popolazione anziana dai processi digitali rappresenta un importante elemento di criticità sociale. Tale aspetto è ancora più marcato in una fase, come quella attuale, nella quale Enti pubblici e imprese stanno progressivamente migrando i propri servizi sulle piattaforme digitali. Si pensi ad esempio alla sanità, alle attività degli Uffici dei Comuni, degli istituti di credito, delle multiutility che gestiscono i servizi pubblici economici come luce, gas e acqua,

Migrare i servizi su digitale significa anche investire sulla sicurezza su quel fronte, anche in termini di correttezza delle informazioni fornite, eliminando una gamma di potenziali situazioni di pericolo: può risultare molto più sicuro sottoscrivere un contratto su una piattaforma online strutturata piuttosto che fare entrare nella propria abitazione uno sconosciuto che propone la firma di alcuni documenti. Occorre però avere *"il kit di strumenti"* per potere *accedere al digitale*.

L'indagine è funzionale ad evidenziare i fabbisogni dei segmenti esclusi dalla cittadinanza digitale e di quelli che potrebbero diventare autonomi nell'utilizzo delle nuove tecnologie se adeguatamente aiutati a rimuovere gli ostacoli che oggi lo impediscono.

L'indagine è stata condotta su un campione territorialmente rappresentativo delle principali caratteristiche socio-demografiche dell'universo di campionamento rappresentato dagli iscritti allo SPI – CGIL della provincia di Modena con età superiore ai 64 anni.

Sono stati rilevati 1.257 questionari completi, corrispondenti ad un tasso di campionamento di poco inferiore al 3%. Il campione è costituito dalla combinazione ponderata di sottocampioni derivanti da due differenti modalità di somministrazione del questionari:

- 1) Intervista diretta a 745 iscritti da parte degli attivisti di Federconsumatori e del Sindacato (modalità principale) utilizzando come *nodo principale di somministrazione* le Sedi SPI – CGIL presenti nei comuni modenesi
- 2) Tramite piattaforma limesurvey (modalità dedicata agli iscritti "informatizzati" dotati di email che ha raccolto 512 questionari);

Alle modalità suddette si sommano le informazioni qualitative derivanti da una gamma di Interviste a testimoni privilegiati (in primis gli operatori delle strutture territoriali del Sindacato).

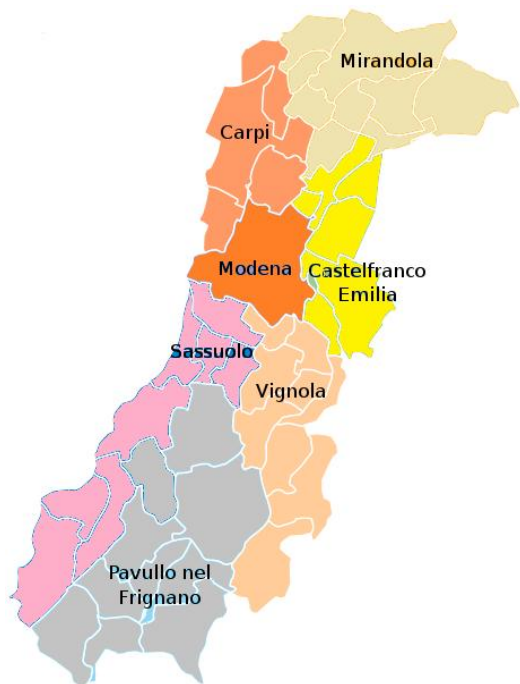
Il digital divide viene indagato mediante l'analisi delle seguenti **dimensioni principali** (costituenti le sezioni principali del questionario):

- A. INFORMAZIONI GENERALI SULL'INTERVISTATO
- B. ATTEGGIAMENTI VERSO GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE
- C. CAPACITÀ DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE

[a] "Cos'è il digital divide, nuova discriminazione sociale (e culturale)", A. Alù, A. Longo, 2020.

- D. PRINCIPALI OSTACOLI CHE LIMITANO (O IMPEDISCONO) L' UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE
- E. POSSESSO DELLE CREDENZIALI PER L'ACCESSO A SITI DI SERVIZIO
- F. NECESSITÀ DI FORMAZIONE E DI ASSISTENZA
- G. PRIORITA' PER IL FUTURO

Dal punto di vista territoriale il campione garantisce la rappresentatività per comune ("LEGA")⁽¹⁾ I dati di output sono poi forniti al livello sovra comunale utilizzando la seguente aggregazione (zonizzazione distretti CGIL):



DISTRETTO/ZONA	COMUNI
Carpi	Campogalliano, Carpi, Novi di Modena, Soliera,
Mirandola	Camposanto, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Finale Emilia, Medolla, Mirandola, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero,
Modena	Modena,
Sassuolo	Fiorano Modenese, Formigine, Frassinoro, Maranello, Montefiorino, Palagano, Prignano sulla Secchia, Sassuolo,
Pavullo n. F.	Fanano, Fiumalbo, Lama Mocogno, Montecreto, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serramazzoni, Sestola,
Vignola	Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca,
Castelfranco E.	Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino, San Cesario sul Panaro,

(1) Ad eccezione dell'Area di Mirandola per la quale non è stato possibile raggiungere la quota di campionamento prefissata (si è proceduto a stimare gli indicatori principali).

FONTE TABELLE E GRAFICI. Dove non specificato la Fonte è: "ESCLUSI. Mappe del divario digitale di donne e uomini over65 residenti in provincia di Modena". Indagine di SPI CGIL e FEDERCONSUMATORI APS di Modena su un campione di 1.257 iscritti al Sindacato. - marzo 2024

Iscritti allo SPI- CGIL di Modena nelle aree sovracomunali modenesi. Dati al 31.12.2022. Valori assoluti e composizioni %.

DISTRETTO/ZONA	ISCRITTI AL 31.12.2022	
	V.ALORI ASSOLUTI	COMPOSIZIONE %
CARPI	10.107	19,1
CASTELFRANCO E	6.699	12,6
MIRANDOLA	8.358	15,8
MODENA	11.683	22,1
PAVULLO NF	2.657	5,0
SASSUOLO	5.964	11,3
VIGNOLA	7.500	14,2
TOTALE	52.968	100,0

Popolazione di 65 anni e oltre residenti nelle aree sovracomunali modenesi. Dati al 1.1.2023. Valori assoluti e composizioni % di riga.

DISTRETTO/ZONA	CLASSE DI ETÀ'					Totale
	65-69	70-74	75-79	80-84	85 e oltre	
CARPI	6.159	5.756	5.197	4.061	3.983	25.156
CASTELFRANCO E	4.226	3.670	2.985	2.453	2.685	16.019
MIRANDOLA	4.969	4.657	3.871	3.142	3.341	19.980
MODENA	10.651	9.922	8.841	7.633	8.063	45.110
PAVULLO NF	2.724	2.414	1.999	1.532	1.870	10.539
SASSUOLO	7.145	6.397	5.374	4.266	4.281	27.463
VIGNOLA	5.245	4.964	4.125	3.326	3.540	21.200
TOTALE	41.119	37.780	32.392	26.413	27.763	165.467
Composizione %						
CARPI	24,5	22,9	20,7	16,1	15,8	100,0
CASTELFRANCO E	26,4	22,9	18,6	15,3	16,8	100,0
MIRANDOLA	24,9	23,3	19,4	15,7	16,7	100,0
MODENA	23,6	22,0	19,6	16,9	17,9	100,0
PAVULLO NF	25,8	22,9	19,0	14,5	17,7	100,0
SASSUOLO	26,0	23,3	19,6	15,5	15,6	100,0
VIGNOLA	24,7	23,4	19,5	15,7	16,7	100,0
TOTALE	24,9	22,8	19,6	16,0	16,8	100,0

Fonte. Elaborazione su dati Istat

Il campione è costituito per il 52% da iscritti di genere femminile. Le tabelle che seguono descrivono sinteticamente ulteriori caratteristiche dei rispondenti (Professione svolta prima del pensionamento, Titolo di studio, struttura del nucleo familiare coabitante).

Tab. A - Rispondenti classificati per principale attività lavorativa svolta prima del pensionamento. Valori assoluti e composizioni %

PROFESSIONE	N	%
operaio	532	42,3
impiegato	303	24,1
quadro / direttivo / tecnico	125	9,9
insegnante / docente	73	5,8
artigiano	36	2,9
casalinga	36	2,9
dirigente	28	2,2
agricoltore	26	2,1
commerciante	25	2,0
Altro	73	5,8
Totale	1.257	100,0

Tab. B - Rispondenti classificati per titolo di studio. Valori assoluti e composizioni %

TITOLO DI STUDIO	N	%
Fino a licenza Elementare	363	28,9
Licenza Media inferiore	356	28,3
Diploma professionale (2/3 anni)	143	11,4
Diploma di scuola superiore, maturità	273	21,7
Laurea	122	9,7
Totale	1.257	100,0

Tab. C - Rispondenti classificati per struttura del nucleo familiare coabitante. Valori assoluti e composizioni %

STRUTTURA DEL NUCLEO FAMILIARE	N	%
Da solo/a	335	26,7
Con mia moglie / marito / partner	640	50,9
Con mia moglie / marito / partner e figli	171	13,6
Con altri familiari	59	4,7
Con altre persone NON familiari	52	4,1
Totale	1.257	100,0

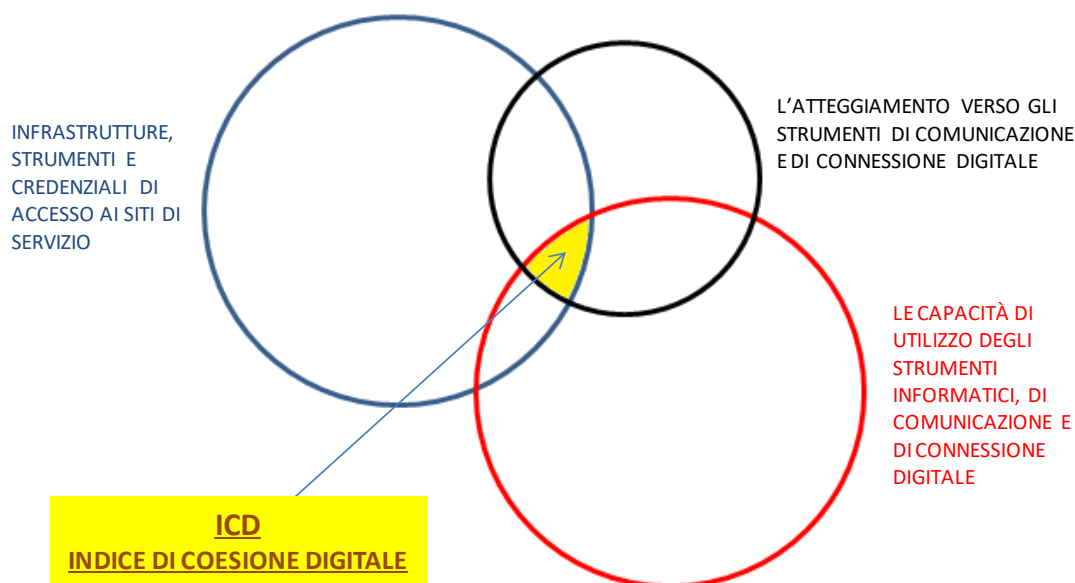
Dal punto di vista dell'intensità dei rapporti sociali, il 14% degli intervistati dichiara di non avere significative reti di relazioni con parenti al di fuori del nucleo coabitante, amici o gruppi di persone organizzate.

L'analisi dei dati afferenti alle sezioni A-G del questionario consentono di individuare la **profilazione dei rispondenti** sintetizzata nella Fig.2 : clusterizzazione con **due profili di disconnessione** digitale e **quattro profili di connessione**. L'indicazione del livello di divario digitale per area territoriale, genere e classe di età viene fornita attraverso l'**indicatore di sintesi definito ICD – INDICE DI COESIONE DIGITALE** (Cfr. Fig. 1). Si tratta di un **indicatore di sintesi appositamente ideato per la presente indagine con l'obiettivo di fornire una misurazione del divario digitale (e del suo complementare che abbiamo definito appunto *coesione digitale*)** su una scala da 1 a 100 punti.

L'INDICE DI COESIONE DIGITALE - ICD

La misurazione del divario digitale viene attuata tramite la costruzione di un indicatore di sintesi in grado di quantificare, su una scala da 0 a 100, l'avvicinamento alla soglia di coesione digitale. **In altre parole viene quantificato il grado di sostenibilità e di compatibilità di quanto attualmente richiede il mondo della comunicazione e della connessione digitale nella vita quotidiana di un cittadino modenese rispetto alle attitudini, alle capacità e alle strumentazioni del contingente intervistato.**

Il valore 100 nella scala di misurazione è associato ad un profilo di cittadino modenese in grado di corrispondere autonomamente, o con un minimo supporto, alle richieste di competenze e di azioni necessarie per la comunicazione e per l'accesso digitale ai servizi



L'indice ICG sintetizza tre sottoindici descrittivi di altrettante dimensioni di analisi

- L'ATTEGGIAMENTO VERSO GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E DI CONNESSIONE DIGITALE: sintesi delle attitudini e degli approcci che gli intervistati hanno rispetto al mondo digitale;
- LE CAPACITÀ DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E DI CONNESSIONE DIGITALE: tipologia di strumentazione informatica e di comunicazione utilizzata, grado di indipendenza nel suo utilizzo e attività svolte con gli strumenti informatici e di connessione digitale;
- INFRASTRUTTURE, STRUMENTI E CREDENZIALI DI ACCESSO AI SITI DI SERVIZIO: possibilità e caratteristiche della connessione digitale, possesso delle credenziali di accesso ai siti di servizio (SPID, FSE ecc)

L'indice viene poi declinato in base alle principali variabili socio-demografiche e territoriali degli intervistati (area territoriale, genere, classe di età). **I valori medi dell'indice relativi alle modalità di tali variabili (Cfr. Fig. 1) vengono collocati su una scala cromatica graduata (da 0 a 100 punti).** La scala rappresenta con il colore rosso più scuro i valori più contenuti dell'indice (1-30 punti, corrispondente all'*esclusione dal mondo digitale*) e procede gradualmente fino al colore verde intenso (90- 100 punti, corrispondente alla capacità, anche con un minimo supporto, di *muoversi nel mondo digitale*).

Fig. 1 - CRUSCOTTO DEL DIVARIO DIGITALE (ICD - INDICE DI COESIONE DIGITALE)

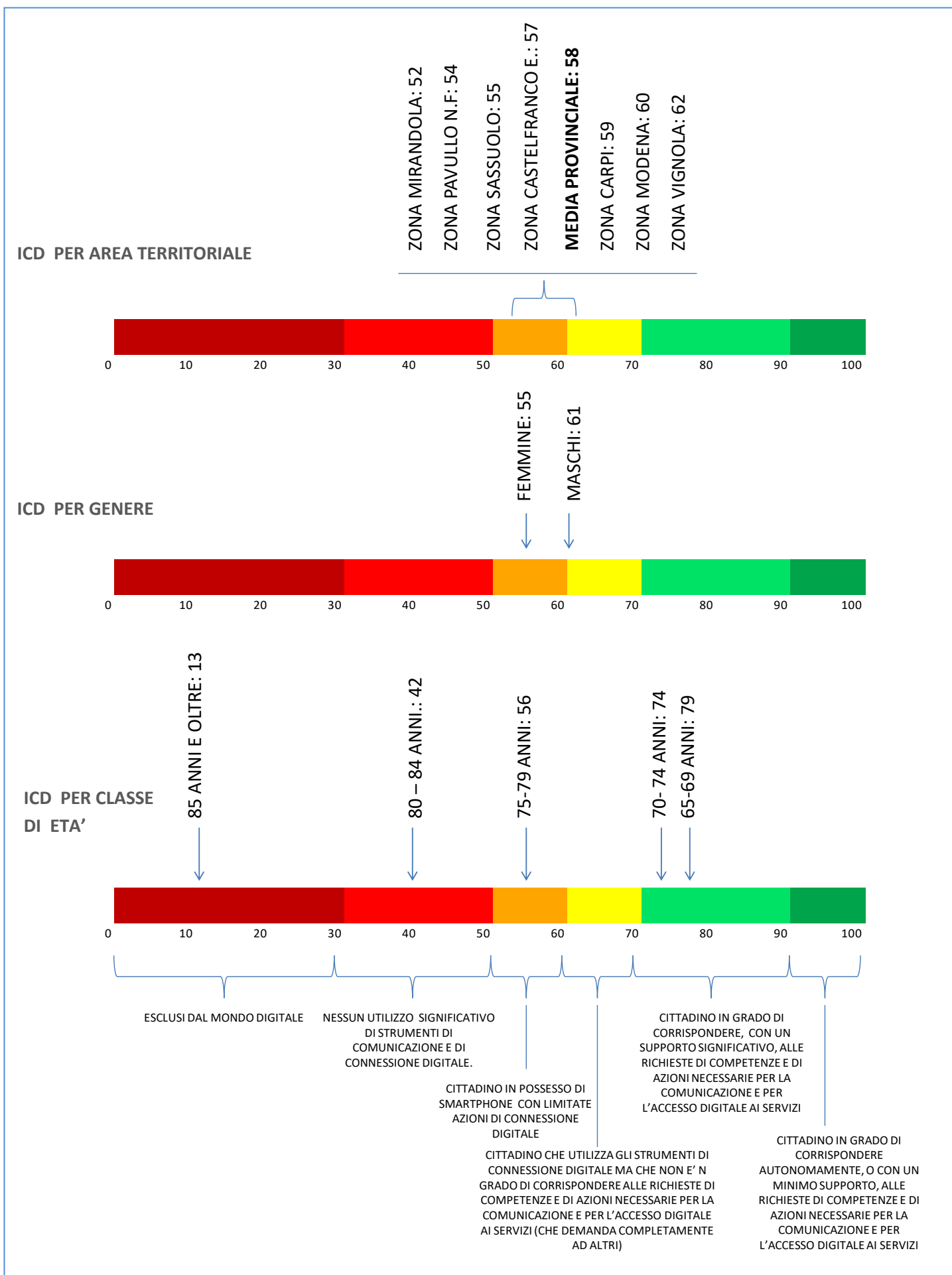
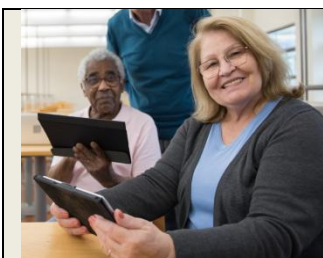







Fig. 2 - PROFILI OMOGENEI (RAPPRESENTAZIONE MODALE)

PROFILI DI DISCONNESSIONE		
	PROFILO A	PROFILO B
CLASSE ETA' e GENERE	il 70% ha più di 80 anni; prevalenza femminile	il 60% ha fra i 65-69 anni (nessun over 75); prevalenza femminile
TITOLO STUDIO	Quasi il 70% ha fino a licenza elementare	il 52% la lic media inferiore. Il 40% solo le elementari
PROFESSIONE	61% operaio e 12% casalinga	75% operaio
UTILIZZA INTERNET	NO	NO
APPROCCIO ALLE NUOVE TECNOLOGIE	Non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie e non desidero utilizzarle	Non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie e non desidero utilizzarle
MULTISTRUMENTO DIGITALE (extra telefono per chiamate o SMS)	il 79% utilizza solo il telefono (non lo usa come smartphone)	il 60% utilizza solo il telefono (non lo usa come smartphone).
MULTIATTIVITA' DIGITALE	NO	36% esegue almeno una attività digitale
ESEGUE ATTIVITA' SU SITI DI SERVIZIO	L'87% non esegue attività su siti di servizio (la quota che esegue ha affidato ad altri la gestione delle credenziali)	Il 68% non esegue attività (la quota che esegue lo fa con un aiuto o ha affidato ad altri la gestione delle credenziali)
TIPO DI FORMAZIONE AVUTA	Nessuna	Nessuna
DESIDERA FORMAZIONE	Nessuna richiesta di formazione	l'80% evidenzia nessuna richiesta di formazione
Numerosità (peso % su totale)	31,3	12,1
PROFILI DI CONNESSIONE		
	PROFILO C	PROFILO D
CLASSE ETA' e GENERE	il 79% ha meno di 75 anni; prevalenza maschile	il 50% ha meno di 75 anni; prevalenza femminile
TITOLO STUDIO	Quasi il 60% è diplomato o laureato	IL 30% licenza elementare; il 30% scuola media inferiore
PROFESSIONE	il 51% impiegati	59% operaio
UTILIZZA INTERNET	Sì	Sì
APPROCCIO ALLE NUOVE TECNOLOGIE	Mi interessa alle nuove tecnologie e riesco a muovermi autonomamente	Non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie ma desidererei utilizzarle magari tramite una formazione
MULTISTRUMENTO DIGITALE (extra telefono per chiamate o SMS)	Sì	Nella maggior parte dei casi usa solo lo smartphone
MULTIATTIVITA' DIGITALE	Sì	Sì (soprattutto chat wapp)
ESEGUE ATTIVITA' SU SITI DI SERVIZIO	Sì	Limitate (FSE, BANCA)
TIPO DI FORMAZIONE AVUTA	Autoformazione e Corsi strutturati	Rete parentale e amicizie
DESIDERA FORMAZIONE	il 38% non desidera corsi. Il 28% vorrebbe approfondire i corsi per funzioni dispositive	Sì, sui programmi e le App maggiormente utilizzati
Numerosità (peso % su totale)	15,0	7,1
	PROFILO E	PROFILO F
CLASSE ETA' e GENERE	il 60% ha meno di 75 anni (il 35% meno di 70 anni); nessuna prevalenza di genere	il 59% ha meno di 75 anni (il 33% meno di 70 anni); prevalenza femminile
TITOLO STUDIO	Il 50% scuola media inferiore	IL 19% licenza elementare; il 43% scuola media inferiore
PROFESSIONE	52% operaio	51% operaio e 33% impiegati
UTILIZZA INTERNET	Sì	Sì
APPROCCIO ALLE NUOVE TECNOLOGIE	Non sono particolarmente interessato\portato per le nuove tecnologie, tuttavia le uso, ma fatico a stare al passo	Sono interessato alle nuove tecnologie e ne riconosco l'utilità, ma ho qualche difficoltà di apprendimento, comunque superabile anche con l'aiuto di altri
MULTISTRUMENTO DIGITALE (extra telefono per chiamate o SMS)	Sì	Sì
MULTIATTIVITA' DIGITALE	Sì (soprattutto chat wapp, posta elettronica, consultazione pagine web)	S' (soprattutto attività su web e foto/filmati)
ESEGUE ATTIVITA' SU SITI DI SERVIZIO	Sì	Sì
TIPO DI FORMAZIONE AVUTA	Rete parentale e amicizie	Rete parentale e amicizie
DESIDERA FORMAZIONE	Sì, sui programmi e le App maggiormente utilizzati e corsi per funzioni dispositive	Sì, Per approfondire i corsi per funzioni dispositive
Numerosità (peso % su totale)	11,5	22,6



QUADRO DI SINTESI SULLA COMPONENTE FEMMINILE

(52% dei questionari complessivamente raccolti)

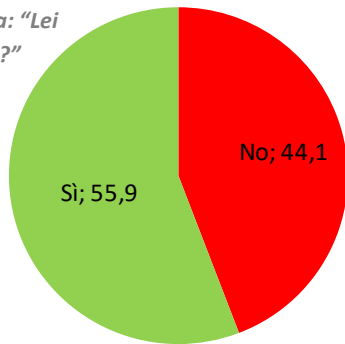
ISCRITTE CHE NON UTILIZZANO INTERNET: 46,4% (l'analogo indicatore per i maschi è pari a 41,6% e 44,1% la media complessiva)	
IL 40,8% DELLE ISCRITTE DICHIARA DI NON ESSERE IN GRADO DI UTILIZZARE LE NUOVE TECNOLOGIE E NON DESIDERA UTILIZZARLE (36.3% nel caso dei maschi e 39% nel complesso)	
MINORE UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E DI CONNESSIONE DIGITALE: il 35,6% UTILIZZA SOLO IL TELEFONO SENZA ACCESSO A INTERNET (29,2% nel caso dei maschi, 32,6% in media)	
MINORE ACCESSO , ANCHE SUPPORTATE, ALLE ATTIVITÀ SUI SITI INTERNET DI SERVIZIO E MAGGIORE DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE DELLE CREDENZIALI (Cfr. Graff. 17, 21, 25)	
ICD – INDICE DI COESIONE DIGITALE MEDIO PARI A 55/100, corrispondente alla fascia arancione della scala cromatica di Fig.1: "Cittadino in possesso di smartphone con limitate azioni di connessione digitale" (il valore medio per la componente maschile è pari a 61/100 e il valore medio complessivo ammonta a 58/100)	

ANALISI DELLE SINGOLE DIMENSIONI DEL FENOMENO

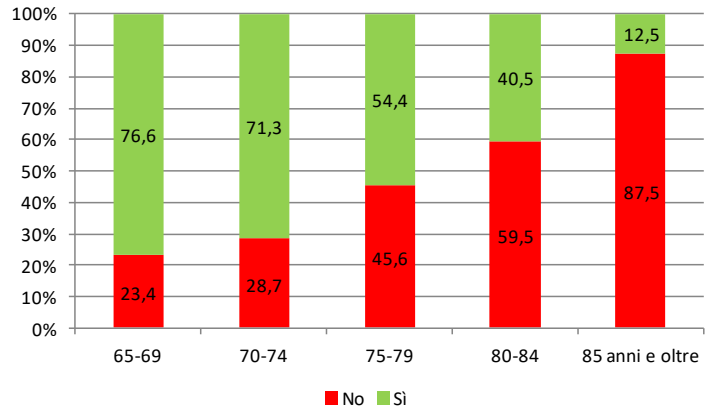
Il 44,1% degli intervistati dichiara di non eseguire attività utilizzando internet. Incidenza che incrementa al crescere dell'età e che raggiunge il 46,4% per il contingente femminile (41,4% per i maschi). Il 38% dei rispondenti evidenzia di non essere in grado di collegarsi a internet nella propria abitazione.

Graf. 1 - Rispondenti classificati per utilizzo di internet . Composizioni %

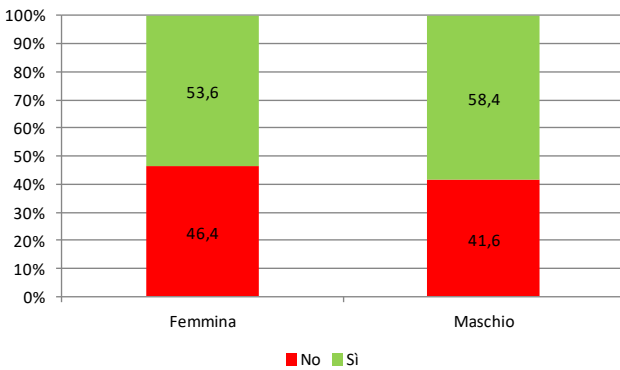
La domanda nel questionario era: "Lei utilizza internet?"



Graf. 2 - Rispondenti classificati per utilizzo di internet e per classe di età . Composizioni %

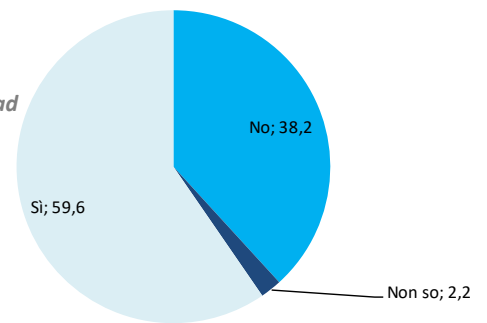


Graf.3 - Rispondenti classificati per utilizzo di internet e per genere . Composizioni %



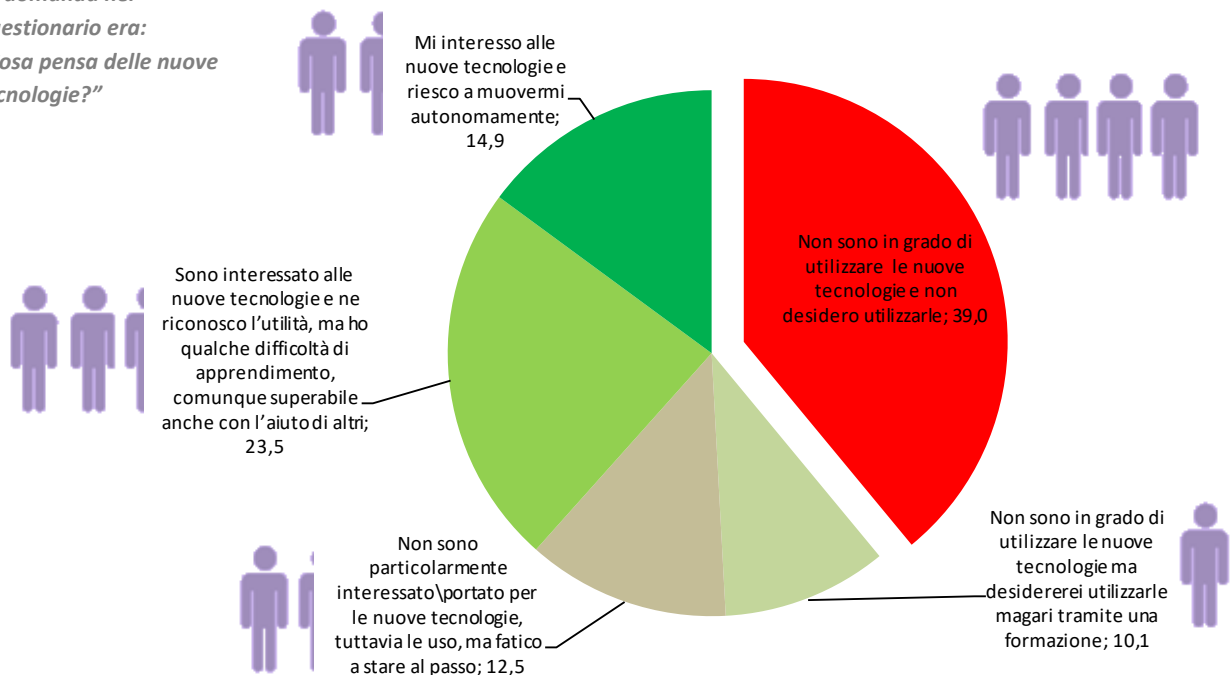
Graf. 4 - Rispondenti classificati per possibilità di collegamento a internet nella propria abitazione. Composizioni %

La domanda nel questionario era: "Nella sua abitazione ha la possibilità di collegarsi ad internet?"

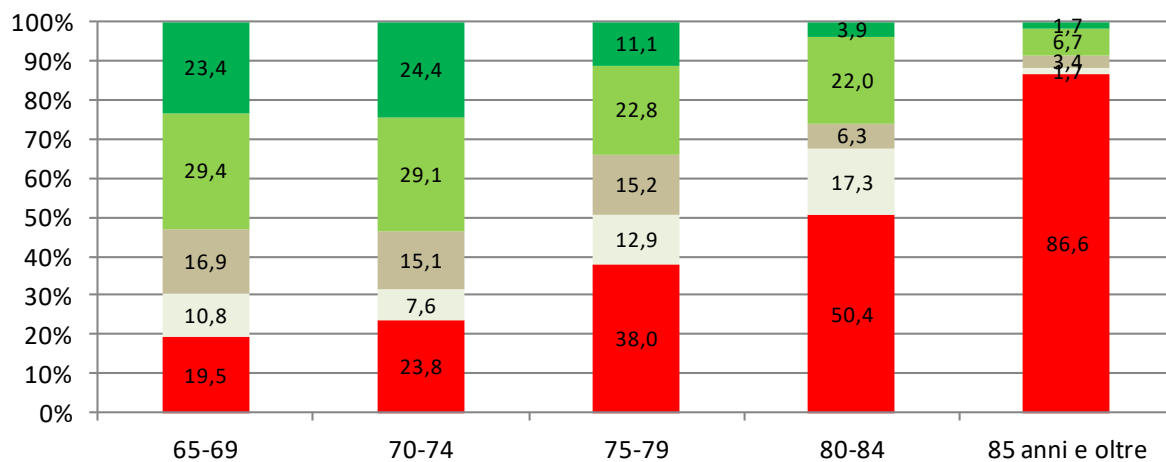


Graf. 5 - Rispondenti classificati per opinione relativa alle nuove tecnologie. Composizioni %

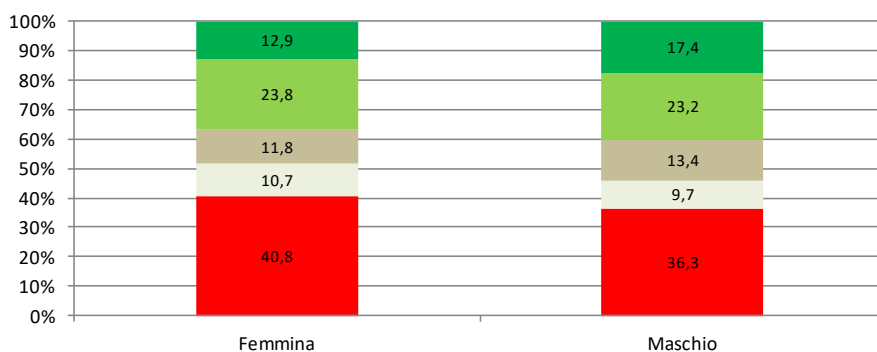
La domanda nel questionario era: "Cosa pensa delle nuove tecnologie?"



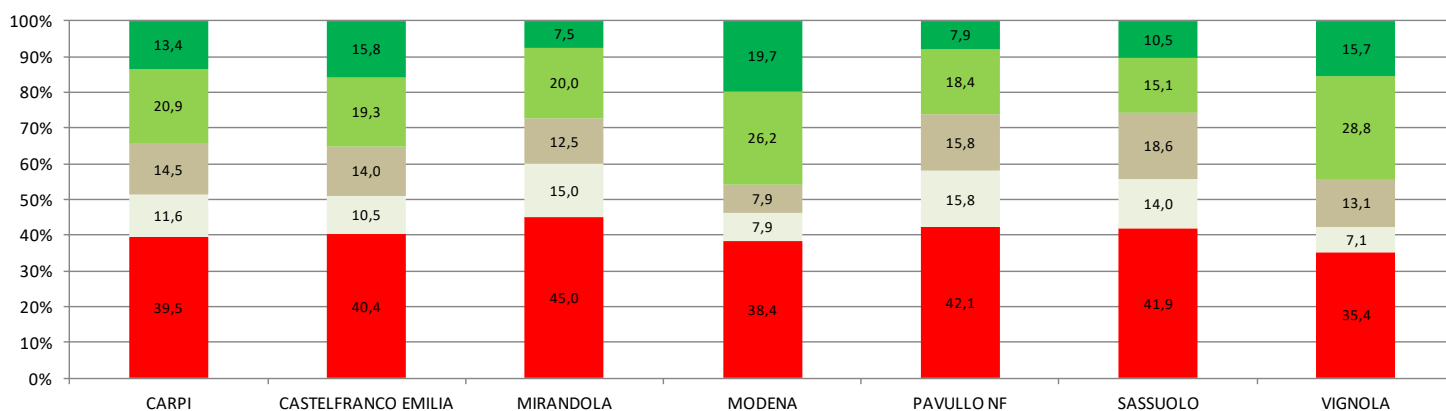
Graf.6 - Rispondenti classificati per opinione relativa alle nuove tecnologie e classe di età. Composizioni %



Graf. 7 - Rispondenti classificati per opinione relativa alle nuove tecnologie e genere. Composizioni %



Graf. 8 - Rispondenti classificati per opinione relativa alle nuove tecnologie e per area territoriale. Composizioni %

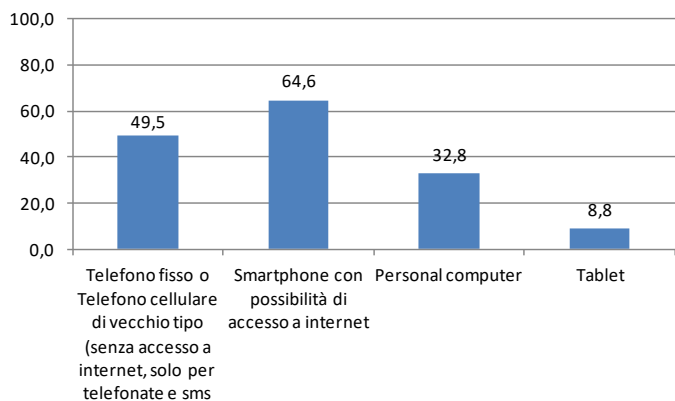


- Non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie e non desidero utilizzarle
- Non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie ma desidererei utilizzarle magari tramite una formazione
- Non sono particolarmente interessato\portato per le nuove tecnologie, tuttavia le uso, ma fatico a stare al passo
- Sono interessato alle nuove tecnologie e ne riconosco l'utilità, ma ho qualche difficoltà di apprendimento, comunque superabile anche con l'aiuto di altri
- Mi interesso alle nuove tecnologie e riesco a muovermi autonomamente

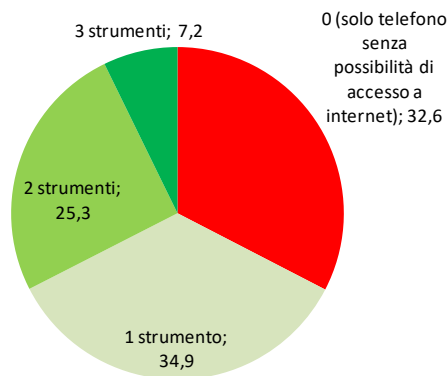
Il 39% dei rispondenti dichiara di non essere in grado di utilizzare le nuove tecnologie e non desidera utilizzarle. Incidenza che incrementa al crescere dell'età (Cfr. Graf. 6) e che, in termini di genere, trova una sovra rappresentazione nel contingente femminile (Cfr. Graf. 7). Il 10,1% degli intervistati afferma di non essere in grado di utilizzare le nuove tecnologie ma esprime il desiderio di utilizzarle magari tramite una formazione. Il 12,5% descrive la propria situazione con l'item "Non sono particolarmente interessato\portato per le nuove tecnologie, tuttavia le uso, ma fatico a stare al passo" mentre il 23,5% dichiara di essere interessato alle nuove tecnologie e di avere difficoltà di apprendimento, comunque superabile anche con l'aiuto di altri. Il 14,9% è interessato alle nuove tecnologie e si muove in autonomia (con correlazione inversa al crescere dell'età).

Lo strumento di comunicazione/conneSSIONE più utilizzato risulta lo smartphone (indicato dal 64,6% degli intervistati). Il 32,8% ha indicato di utilizzare il personal computer mentre una quota minore (8,8%) utilizza il tablet. Una quota importante di intervistati "informatizzati" continua ad utilizzare anche il telefono fisso nella propria abitazione. Quasi un terzo degli intervistati utilizza, come strumentazione, solo il telefono fisso o cellulare di vecchia generazione (senza accesso a internet).

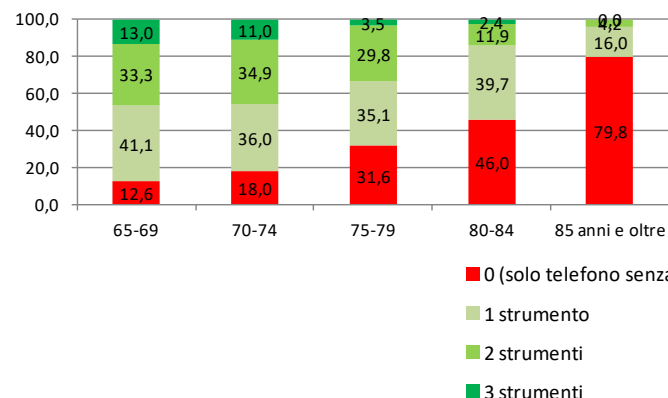
Graf. 9 - Rispondenti classificati per tipologie di strumenti di comunicazione/informatici maggiormente utilizzati. Valori % (possibilità di risposte multiple)



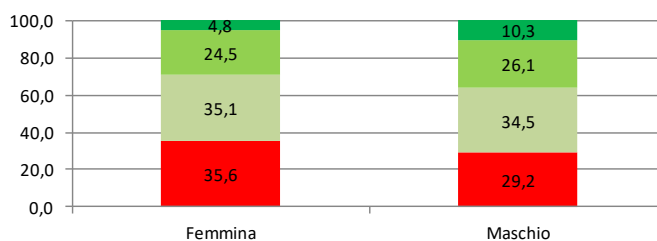
Graf. 10 - Rispondenti classificati per numero di strumenti di comunicazione/informatici utilizzati. Composizioni %



Graf.11 - Rispondenti classificati per numero di strumenti di comunicazione/informatici utilizzati e per classe di età. Composizioni %

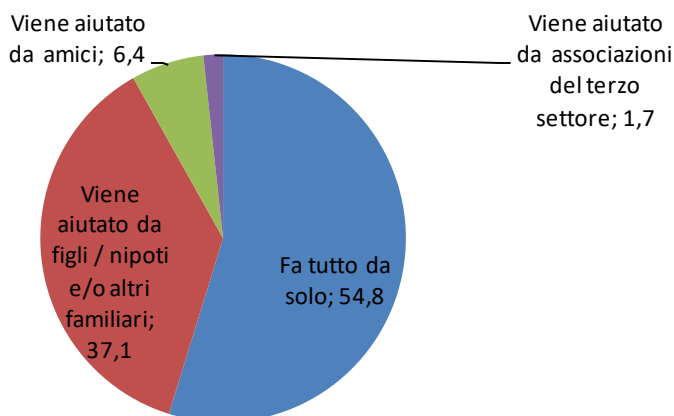


Graf.12 - Rispondenti classificati per numero di strumenti di comunicazione/informatici utilizzati e per genere. Composizioni %



Con riferimenti agli strumenti di comunicazione/informatici suddetti, il 55% degli intervistati dichiara di utilizzarli in autonomia mentre il 37% con l'aiuto di familiari.

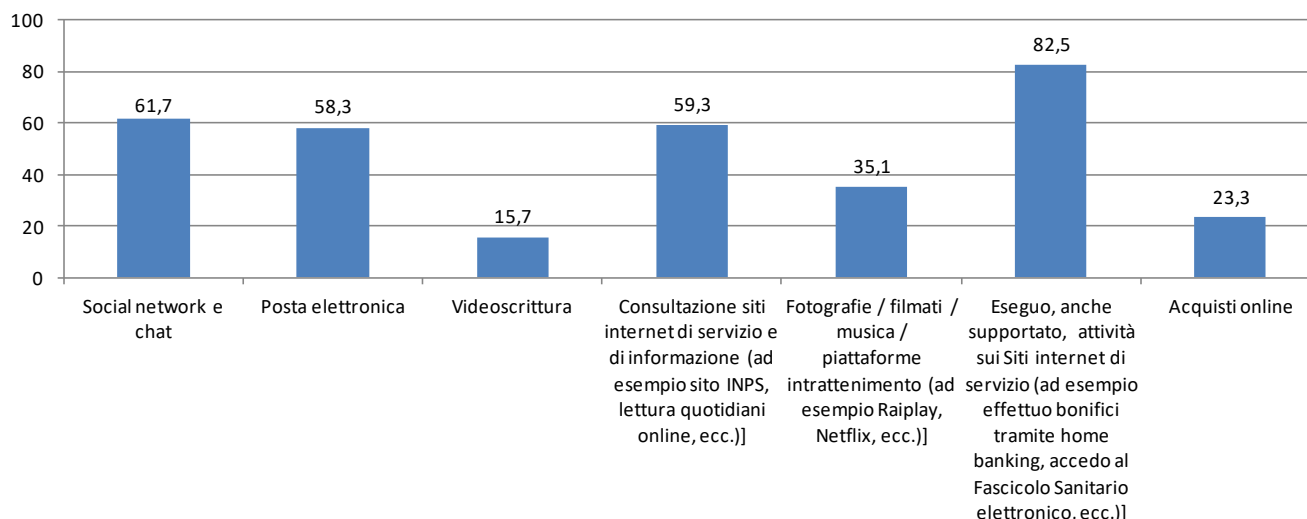
Graf. 13 - Rispondenti classificati per tipologia principale di aiuto per l'utilizzo degli strumenti di comunicazione/informatici (incluso il telefono cellulare senza accesso a internet) . Composizioni %



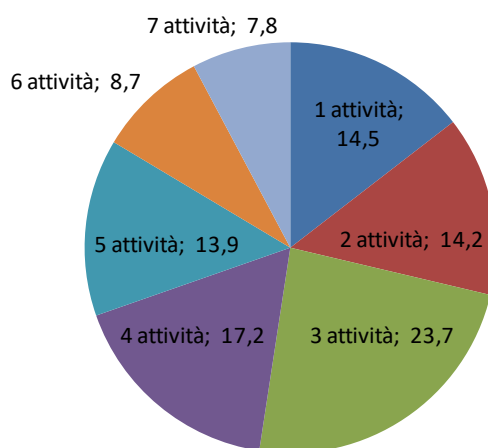
Focalizzando l'attenzione sui rispondenti utilizzatori di strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale ⁽²⁾ si evidenziano le attività relative ai social network e alle chat (in gran parte determinate dall'utilizzo di whatsapp), posta elettronica, consultazione di pagine web e soprattutto attività – anche con supporto .- sui Siti internet di servizio (ad esempio esecuzione di bonifici tramite home banking, accesso al Fascicolo Sanitario elettronico ecc...)

Graf. 14 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale classificati per principali attività eseguite. Composizioni %

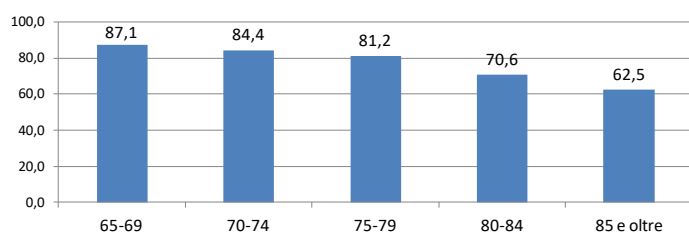
(possibilità di risposte multiple)



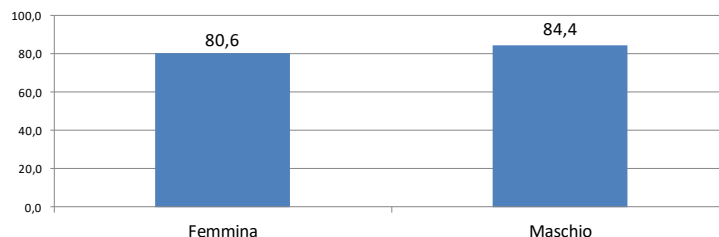
Graf. 15 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale classificati per numero di attività svolte con gli strumenti digitali di comunicazione e informatici. Composizioni %



Graf. 16 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio. Dati classificati per classe di età. Valori %



Graf. 17 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio. Dati classificati per genere. Valori %



(2) Intesi come coloro che attuano almeno azioni minime sulla Rete (corrispondenti al 50,9% del campione complessivo)

PRINCIPALI OSTACOLI CHE LIMITANO (O IMPEDISCONO) L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI COMUNICAZIONE E CONNESSIONE DIGITALE

Il 9,8% dei rispondenti **che utilizza strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale** evidenzia problematiche legate alla connessione a internet (in particolare linea dati *troppo lenta*). Questo soprattutto nelle zone montane.

In generale, fra le problematiche e le esigenze maggiormente indicate si registra sicuramente l'esigenza di avere soluzioni hardware e software semplificate e dedicate alla popolazione anziana. Di rilievo anche il timore per le truffe online e il furto di dati e identità.

Tab. 1 - Problematiche legate alla strumentazione evidenziate dai rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale. Composizioni %

	Grado di accordo con le seguenti affermazioni (1: per niente d'accordo – 10: pienamente d'accordo)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gli attuali smartphone non sono adatti per gli anziani	7,0	4,0	3,3	3,7	20,2	19,5	8,4	14,7	5,2	13,9
Gli attuali personal computer non sono adatti per gli anziani	20,0	4,1	4,9	4,0	15,4	22,2	11,2	11,3	7,1	0,0
Servirebbero strumenti di comunicazione e di connessione digitale semplici, specificamente pensati per l'uso da parte degli anziani	3,8	1,6	3,9	2,6	11,0	15,9	7,4	17,3	7,6	29,0
Quando ho bisogno di un supporto tecnico non so a chi rivolgermi	18,9	8,4	6,9	5,5	17,9	16,3	7,4	9,9	1,7	7,1

Tab. 2 - Problematiche legate all'installazione di App e software evidenziate dai rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale. Composizioni %

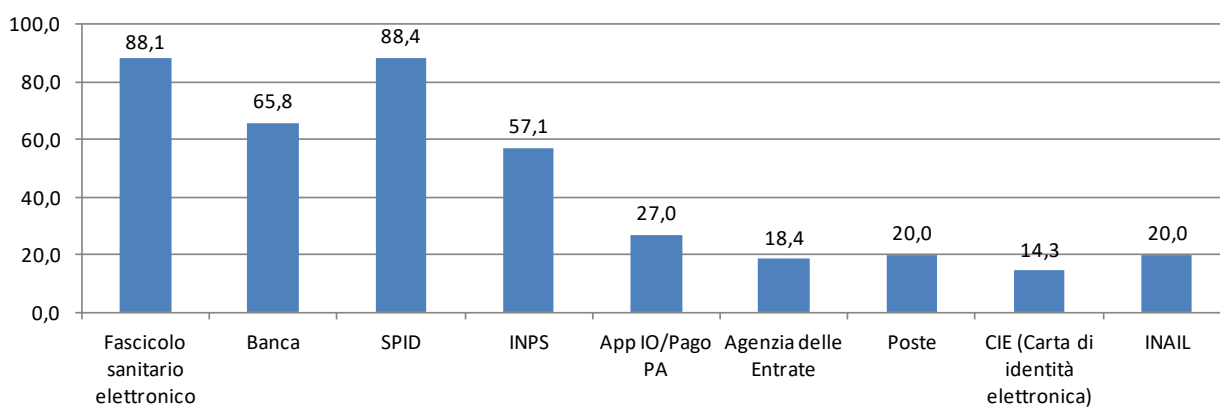
	Grado di accordo con le seguenti affermazioni (1: per niente d'accordo – 10: pienamente d'accordo)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ci vorrebbe un ambiente semplificato specificamente pensato per l'uso da parte degli anziani	4,1	1,4	2,8	1,5	10,0	16,6	9,9	14,8	10,0	29,0
Ho difficoltà nell'accedere ai siti e alle App (problemi di registrazione, cambio o smarrimento password, ecc.)	12,7	5,9	4,0	3,1	14,0	15,7	8,7	11,3	9,2	15,4
Ho timore dei Rischi connessi a tentativi di frode o furto di dati personali	4,5	3,8	2,1	2,1	10,6	17,6	9,2	15,4	9,8	24,9
Ho Difficoltà a scaricare / aggiornare i programmi e le App	13,0	6,7	2,9	3,0	12,7	17,4	11,3	13,3	5,2	14,5
Bisogna conoscere troppi programmi / App	7,9	3,2	4,5	4,5	14,2	19,9	11,0	12,8	6,0	16,1
È difficile capire quali programmi e quali App servono per le mie esigenze	11,1	5,6	5,4	3,5	14,1	19,1	10,2	12,2	5,0	13,8
Quando ho bisogno di un supporto tecnico non so a chi rivolgermi	17,6	6,8	6,6	5,6	17,8	17,9	8,6	7,3	4,1	7,8

Tab.3 - Problematiche legate ai costi economici evidenziate dai rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale. Composizioni %

	Grado di accordo con le seguenti affermazioni (1: per niente d'accordo – 10: pienamente d'accordo)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si dovrebbe rendere disponibile il WiFi libero su più aree, anche residenziali o su singoli fabbricati (es. edilizia resid. pubblica, ecc.)	4,7	0,8	2,1	1,0	6,1	17,5	5,6	10,5	8,7	43,0
Gli strumenti sono troppo costosi per l'acquisto e la manutenzione	4,6	2,8	2,4	3,6	15,5	19,4	10,7	14,1	10,6	16,3
Le offerte tariffarie per gli smartphone sono troppe e poco trasparenti	4,4	2,9	4,1	3,2	13,3	21,4	10,8	15,3	8,7	16,0
I costi dell'internet veloce (fibra) sono molto elevati	5,1	2,6	2,5	4,5	15,2	21,3	11,2	13,2	9,1	15,3
I piani tariffari per gli smartphone sono comunque cari	4,2	4,1	4,0	3,6	16,3	23,8	10,1	15,0	5,0	13,9
Per utilizzare gli strumenti, i programmi e le app è necessaria una formazione che spesso comporta dei costi	7,2	3,9	4,1	2,7	15,9	22,8	11,7	13,3	3,4	15,0

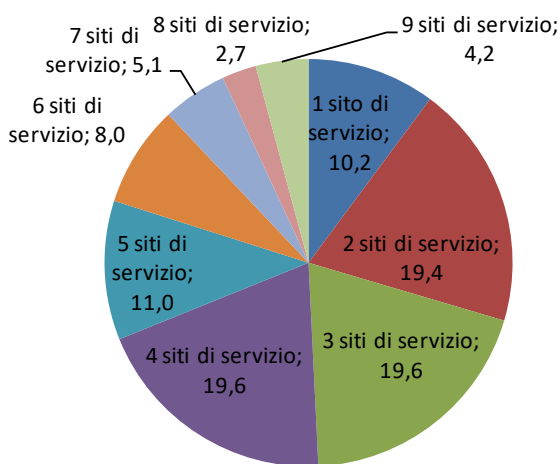
Con riferimento ai rispondenti che, anche supportati, eseguono attività sui siti di servizio si registrano, come modalità principali, il possesso di credenziali SPID⁽³⁾ (88,4%), per l'accesso al Fascicolo Sanitario elettronico (88,1%), ad un Istituto di Credito (65,8%) e per l'INPS (57,1%). Circa un quarto dei rispondenti (Cfr. Graf 23-25) ha eseguito la registrazione al sito di Servizio da solo e non ha problemi nell'utilizzo. Il 25,7% ha avuto bisogno di supporto solo nella fase di registrazione mentre il 30,7% degli intervistati ha avuto necessità nella fase di registrazione e continua ad averne per l'utilizzo delle funzionalità del sito. Il 19,1% evidenzia che le proprie credenziali sono gestite totalmente da personale di supporto.

Graf.18 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio per tipologia di credenziali possedute . Valori %
(possibilità di risposte multiple)



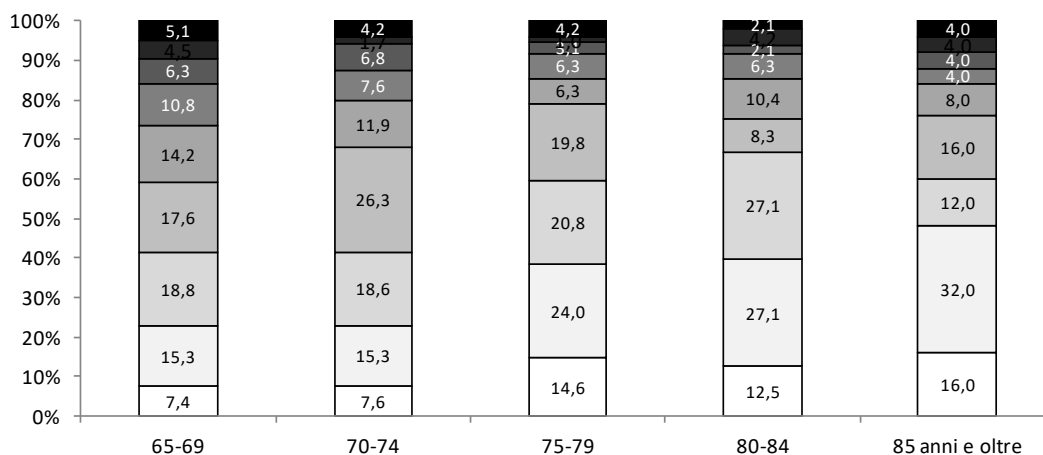
Graf. 19 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio per numero di credenziali possedute . Valori %

Possesso delle credenziali per...

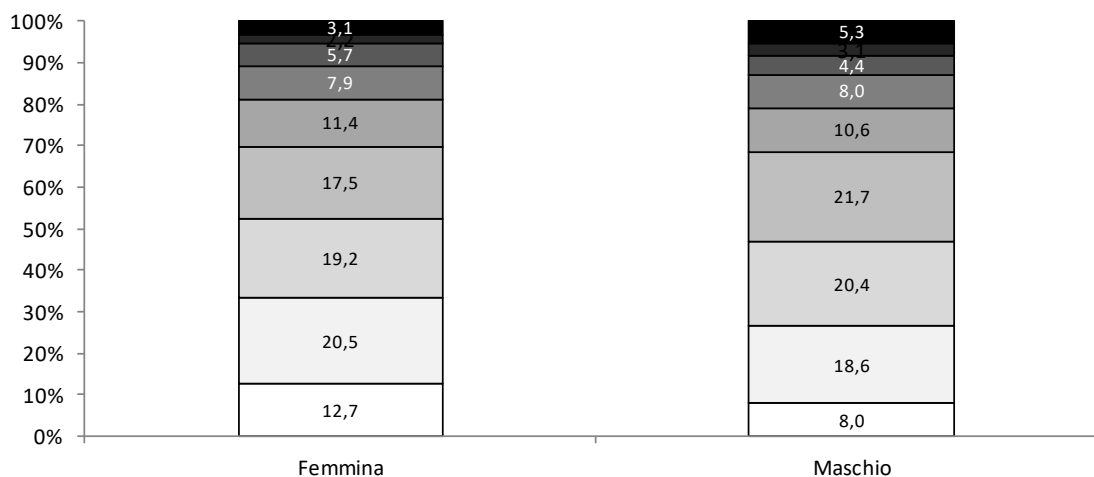


(3) Le credenziali SPID sono possedute dal 49% del campione complessivo e dal 73% dei rispondenti "informatizzati"

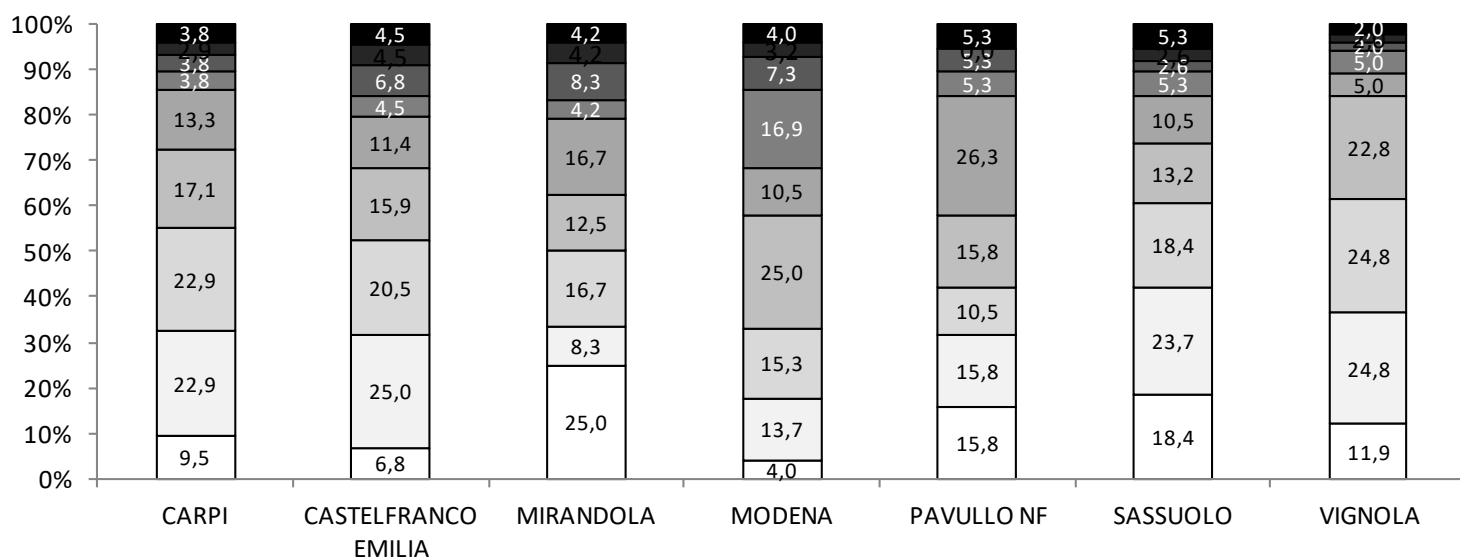
Graf. 20 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio per numero di credenziali possedute e per classe di età . Valori %



Graf. 21 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio per numero di credenziali possedute e per genere . Valori %

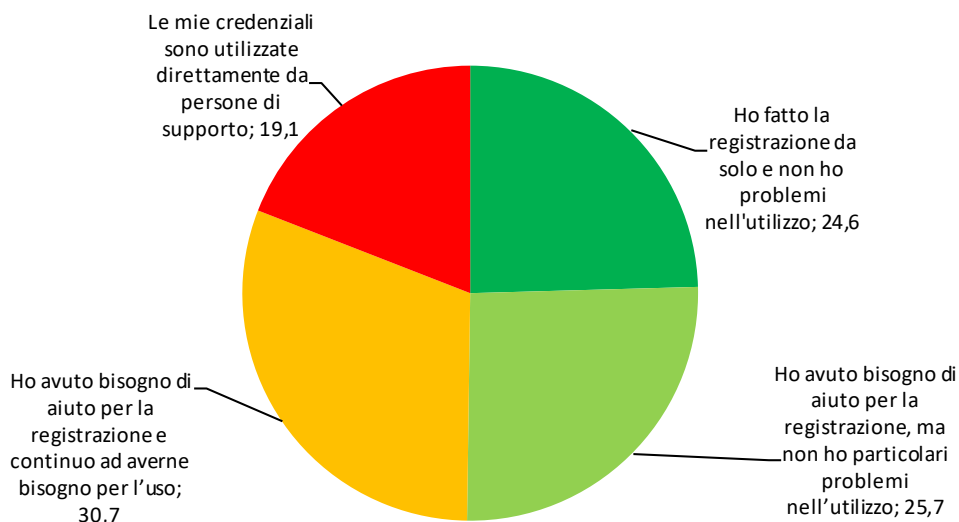


Graf. 22 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio per numero di credenziali possedute e area territoriale . Valori %

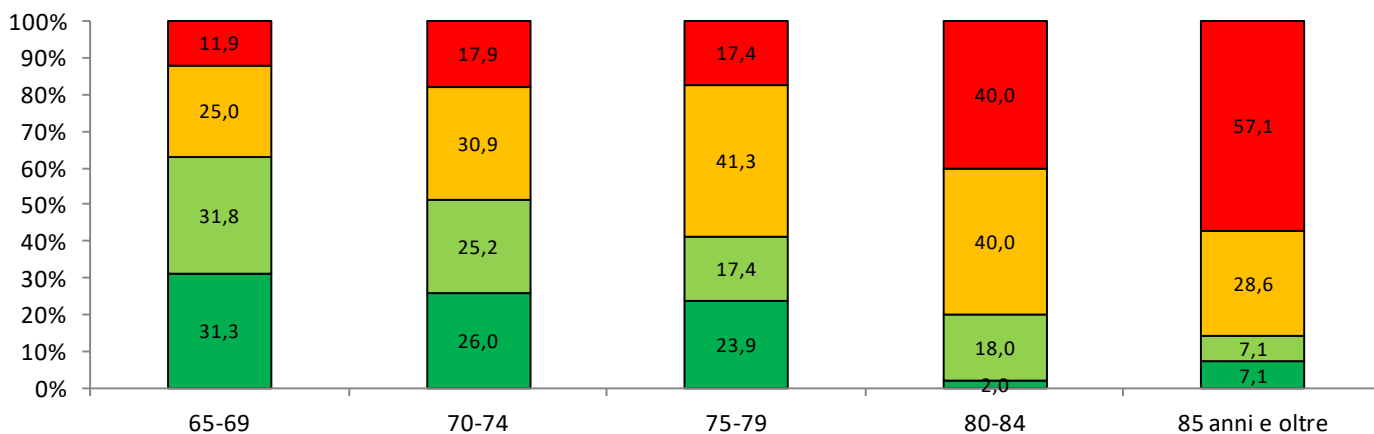


1 sito di servizio
 2 siti di servizio
 3 siti di servizio
 4 siti di servizio
 5 siti di servizio
 6 siti di servizio
 7 siti di servizio
 8 siti di servizio
 9 siti di servizio

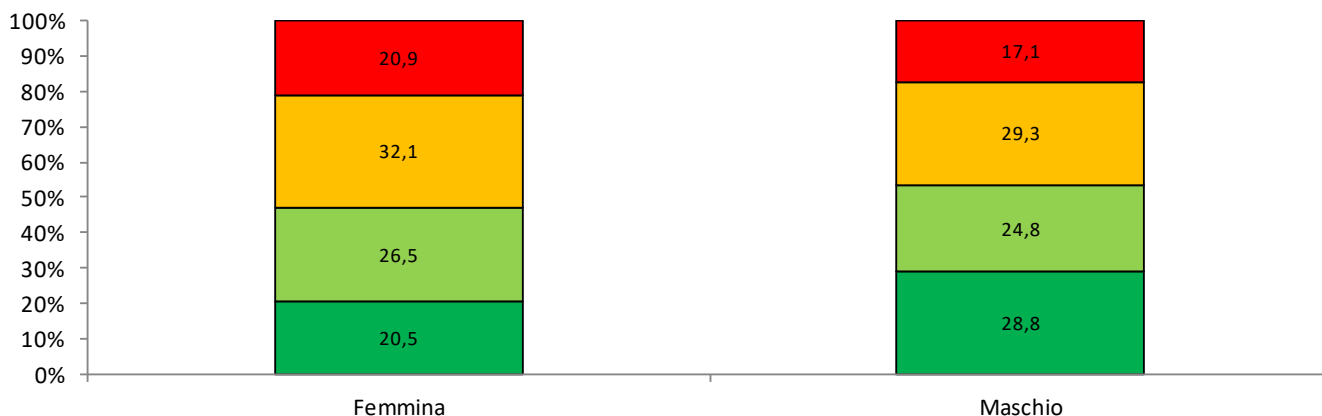
Graf. 23 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio classificati per presenza di problemi nell'utilizzo delle credenziali di accesso . Composizioni %



Graf. 24 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio classificati per presenza di problemi nell'utilizzo delle credenziali di accesso e per classe di età. Composizioni %



Graf. 25 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio classificati per presenza di problemi nell'utilizzo delle credenziali di accesso e per genere. Composizioni %

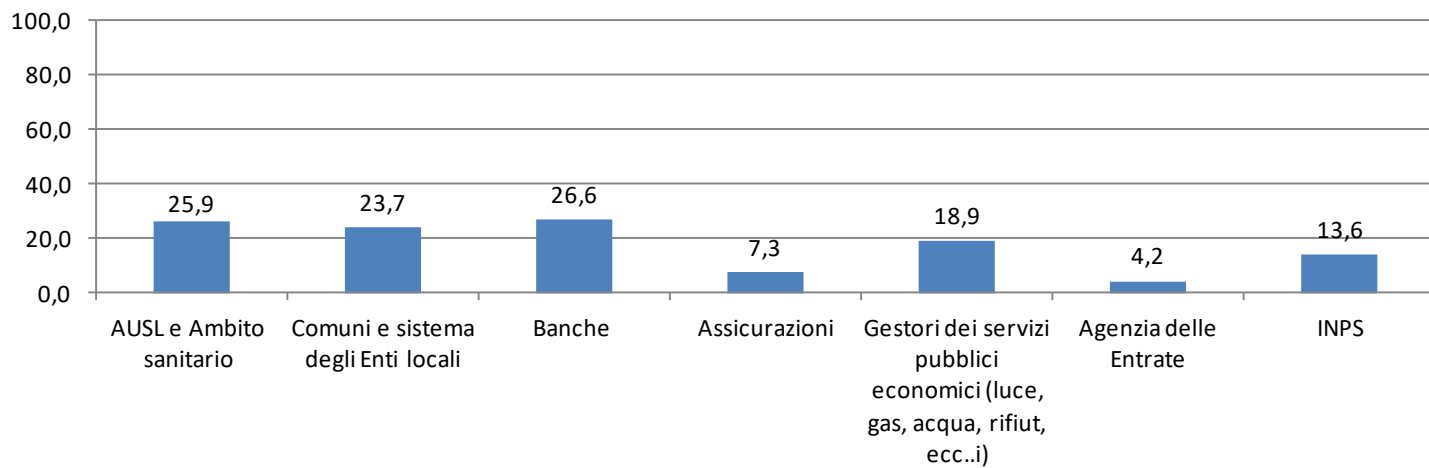


- Ho fatto la registrazione da solo e non ho problemi nell'utilizzo
- Ho avuto bisogno di aiuto per la registrazione, ma non ho particolari problemi nell'utilizzo
- Ho avuto bisogno di aiuto per la registrazione e continuo ad averne bisogno per l'uso
- Le mie credenziali sono utilizzate direttamente da persone di supporto

Graf. 26 - Rispondenti che eseguono, anche supportati, attività sui Siti internet di servizio classificati per giudizio sul grado di peggioramento in alcuni ambiti a seguito dell'introduzione delle nuove tecnologie . Composizioni %.

(possibilità di risposte multiple)

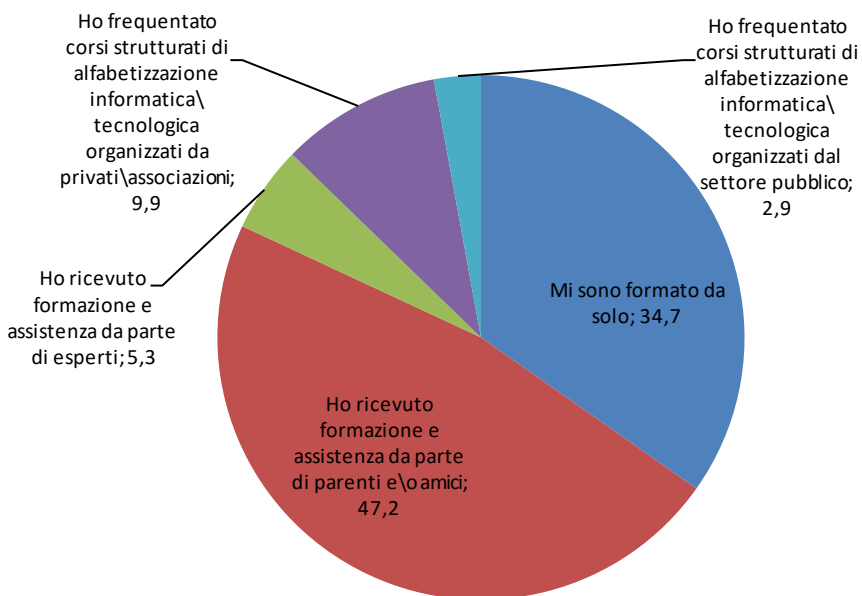
La domanda nel questionario era: "Con l'introduzione di queste nuove tecnologie, quali sono gli ambiti per i quali sono peggiorate le capacità di servizio e di risposta?"



NECESSITÀ DI FORMAZIONE E DI ASSISTENZA

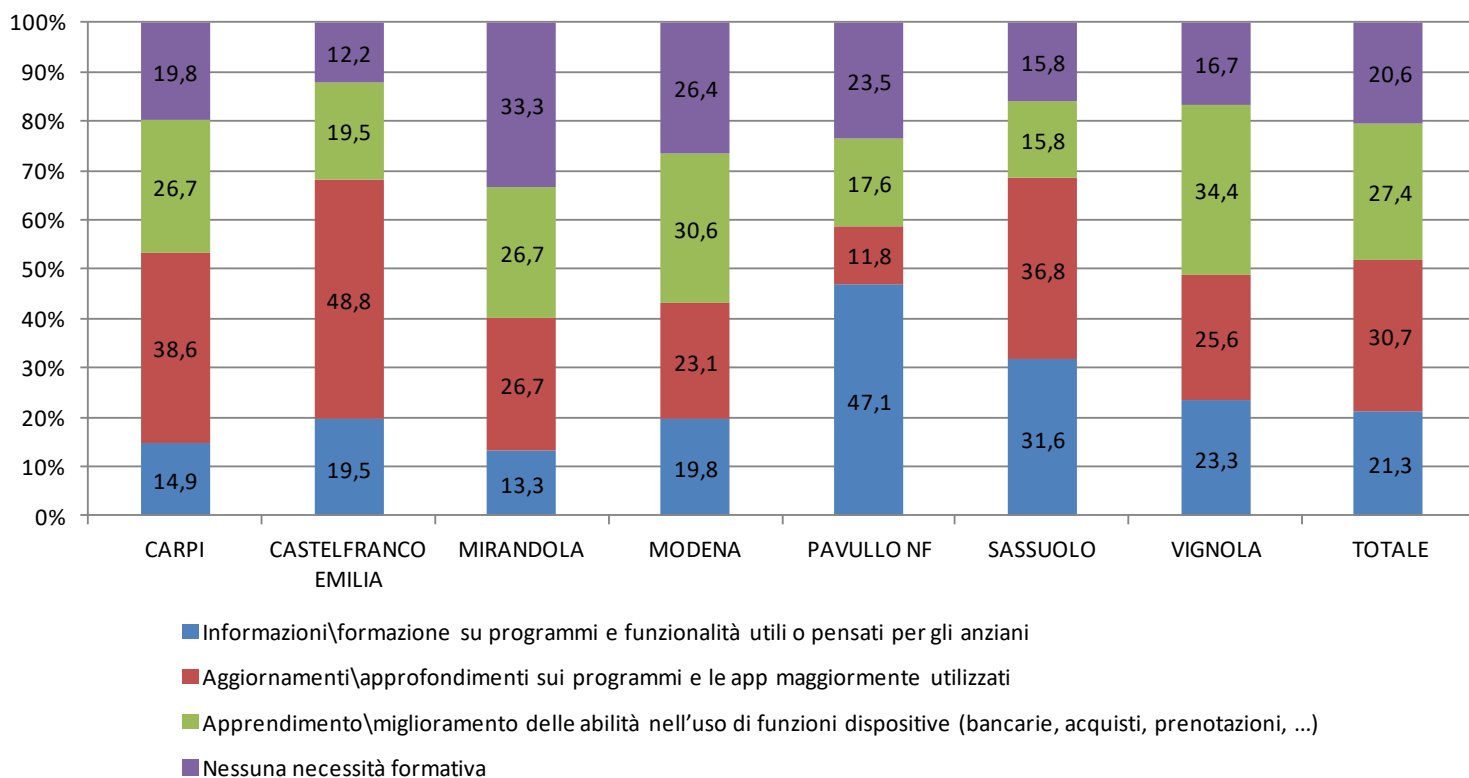
Con riferimento agli strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale, il 47,2% degli **intervistati utilizzatori** evidenzia come la propria formazione sia avvenuta principalmente tramite l'assistenza di conoscenti. Il 34,7% è autodidatta.

Graf. 27 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale classificati per tipologia principale di formazione avuta. Composizione %



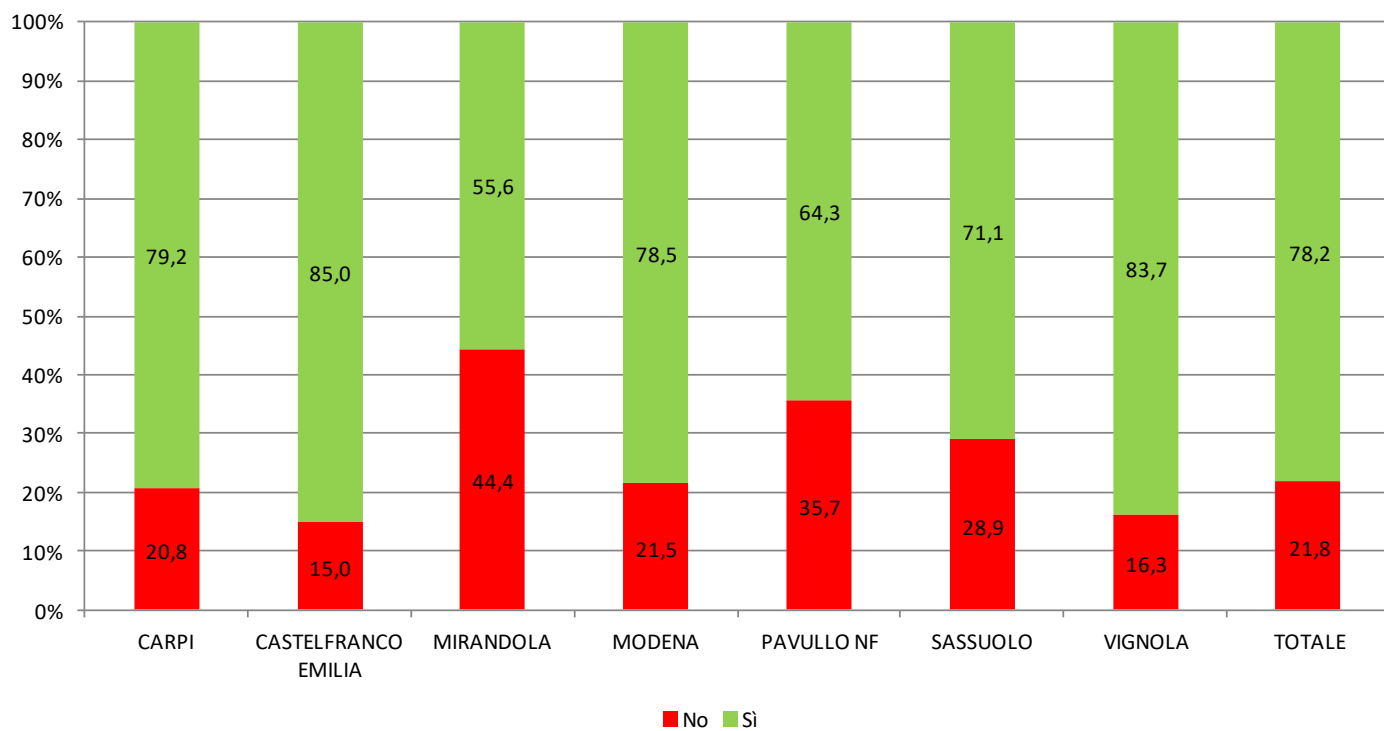
Graf. 28 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale classificati per tipologia principale di formazione che desidererebbero ottenere. Composizione %

La domanda nel questionario era: "Se ce ne fosse la possibilità, a che tipologie di intervento formativo parteciperebbe?"



Graf. 29 - Rispondenti che utilizzano strumenti informatici, di comunicazione e di connessione digitale classificati per conoscenza dei servizi offerti da SPI CGIL e FEDERCONSUMATORI. Composizione %

La domanda nel questionario era: "SPI CGIL e Federconsumatori Modena propongono già una serie di servizi a supporto della popolazione per l'accesso alle nuove tecnologie (ad esempio lo SPID). Conosce questi servizi?"



<p>LE PERSONE SENZA STRUMENTI INFORMATICI ADESSO HANNO MENO INFORMAZIONI DI PRIMA</p>	<p>CORSI PER UTILIZZARE AL MEGLIO WAPP ED EMAIL</p>	<p>ORGANIZZARE CORSI DI INFORMATICA SU MISURA PER ANZIANI A LIVELLI PROGRESSIVI</p>	
<p>AGGIORNARE SU NUOVE APPLICAZIONI E NUOVE POSSIBILITÀ OFFERTE DA INTERNET</p>	<p>APRIRE SPORTELLI DEDICATI AGLI ANZIANI PER UN MAGGIOR SUPPORTO PERIFERICO AI PROBLEMI TECNOLOGICI</p>	<p>METTERE NELLE SEDI CGIL DELLE POSTAZIONI CON PC CON LA POSSIBILITÀ DI ESSERE SEGUITI DA TUTOR PER ESEGUIRE IL CAMBIO/AGGIORNAMENTO CREDENZIALI PER L'ACCESSO AI SITI DI SERVIZIO</p>	<p>ORGANIZZARE UN SERVIZIO DI TUTORAGGIO TELEFONICO PER PROBLEMI INFORMATICI</p>
<p>26</p>	<p>ATTIVARE CORSI BASE DI FORMAZIONE PER LO SPID E PER LE APP AD ESSO COLLEGATE</p>	<p>INIZIATIVE DI INFORMAZIONE SULLE FRODI ONLINE</p>	<p>POTENZIAMENTO DEGLI SPORTELLI DI CONSULENZA/ASSISTENZA NELL'UTILIZZO DEGLI APPARECCHI E NELL'ACCESSO AI SERVIZI</p>
<p>NELLE SEDI CGIL ATTREZZARE AREE APPOSITE PER ANZIANI AD ACCESSO AGEVOLATO DEDICATE CON SUPPORTO DI ESPERTI PER AIUTO NEI CASI PIU' COMPLICATI</p>	<p>CORSI DI INFORMATICA E SUPPORTO SEMPLICI, PRATICI E CONTINUATIVI</p>	<p>SENSIBILIZZARE ENTI LOCALI ED ISTITUZIONI SULLA SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE PER L'ACCESSO AI SERVIZI</p>	
<p>RENDERE I SITI DI SERVIZIO (FSE, INPS ECC) PIU' INTUITIVI E SEMPLICI</p>	<p>PREZZI CONVENZIONATI PER L'ACCESSO A INTERNET</p>	<p>SENSIBILIZZARE ENTI LOCALI ED ISTITUZIONI SULLA SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE PER L'ACCESSO AI SERVIZI</p>	
<p>CORSI FORMAZIONE SPECIFICI PER SMARTPHONE E PC A CASA DEGLI ANZIANI (MAGARI IN GRUPPI DI CONDOMINIO) CON OBIETTIVI MINIMI (PER ESEMPIO UTILIZZO SMARTPHONE E SOCIAL E POSTA ELETTRONICA E CHAT DI WHATS APP)</p>			<p>SENSIBILIZZARE ENTI LOCALI ED ISTITUZIONI SULLA SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE PER L'ACCESSO AI SERVIZI</p>

TESTIMONIANZE DEI VOLONTARI FEDERCONSUMATORI E SPI CGIL DEGLI SPORTELLI SPID SUL TERRITORIO MODENESE

CONCORDIA SULLA SECCHIA (AREA DI MIRANDOLA) – Dantina Belelli

“Consulenza Spid. Le persone anziane, ma non solo, incontrano maggiori difficoltà. L' utilizzo del cellulare è spesso limitato a WA, Fb e telefono. Non riescono a gestire altre operazioni. Lamentano di non avere la conoscenza dei rudimenti fondamentali, ma molti di loro penso che non siano in grado di seguire procedure per gestire operazioni o superare le loro difficoltà.”

CARPI - Maura Martinelli, Claudio Bartoli

“Le esigenze e le difficoltà variano prevalentemente in base all'età e se anziani soli. Dopo avergli attivato lo Spid e aperto il fascicolo ritornano spesso nei nostri uffici per aggiornare la password, pochissimi chiedono altre indicazioni come utilizzare il telefono, il computer e i vari servizi legati allo Spid. I servizi legati allo Spid che utilizzano maggiormente, di cui ci chiedono informazioni sono il fascicolo sanitario e l'accesso all'INPS. In rarissimi casi qualcuno ci ha chiesto come accedere a un servizio pubblico digitale se non a fronte di una specifica esigenza del pensionato...”.

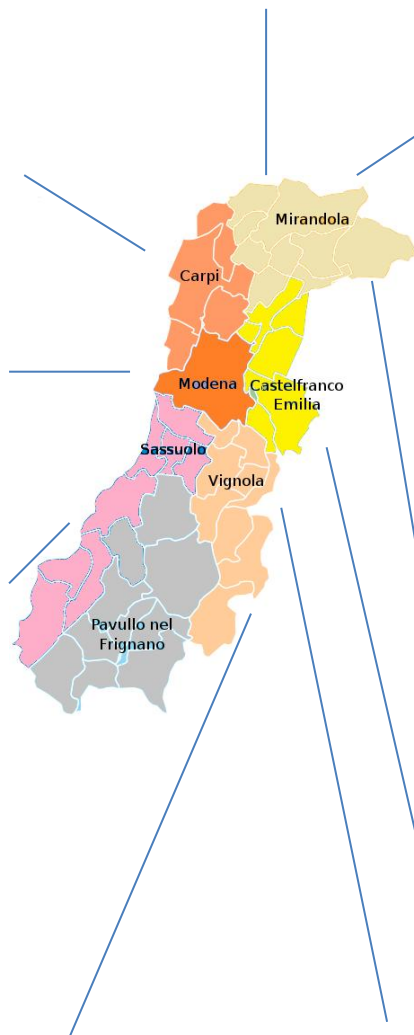
MODENA - Ivana Taverni, Roberto Ambroz

“Gli addetti SPID di Modena sostanzialmente concordano sulle problematiche più ricorrenti, per le quali gli utenti non riescono a procedere e quindi si rivolgono alle nostre sedi: difficoltà nel rinnovo della password: nonostante la procedura sia stata spiegata più volte, non ce la fanno da soli; difficoltà nell'accesso ai siti, mancata comprensione dell'utilità dell'OTP e conseguente confusione nelle operazioni; difficoltà nella navigazione dei siti (es: fascicolo sanitario) per rintracciare le informazioni necessarie; dopo la registrazione, la conferma dei dati entro 15 minuti crea ansia e spesso genera errori.”

FORMIGINE (AREA DI SASSUOLO) - Giovanna Corti

“Per quanto riguarda i pensionati e soprattutto i più anziani spesso hanno il cellulare senza collegamento internet, lo usano per telefonare e a volte non sono in grado neppure di leggere gli sms. Molti di quelli che hanno lo smartphone e internet usano i social ma non la e-mail soprattutto quando lo smartphone gli viene impostato da figli e nipoti; dicono che i figli non hanno tempo di spiegarli come funziona.

Tra i pensionati chi ha svolto un lavoro d'ufficio ha meno difficoltà nell'utilizzo degli strumenti digitali ma si trova meglio con il PC che con lo smartphone, naturalmente ci sono le eccezioni. La richiesta dello SPID è per accedere al Fascicolo sanitario e vedere i cedolini della pensione ma moltissimi lamentano la difficoltà nell'utilizzo vorrebbero qualcosa di più semplice; dopo aver attivato lo SPID molti si rivolgono a noi quando scade la password o un documento di riconoscimento per essere aiutati oppure quando lo SPID viene sospeso e non capiscono perché non funziona più. Nei più anziani la richiesta dello SPID è sollecitata da figli o nipoti che poi lo gestiscono loro. Alcuni sono interessati a una formazione sia sul fascicolo sanitario che per l'uso dello SPID.”



MIRANDOLA – Augusto Del Parigi

“La prima domanda che chiedono le persone è: “a cosa serve l'Identità Digitale? La principale difficoltà nell'utilizzo dell'Identità Digitale (SPID o CIE) è dovuta alla poca conoscenza dello SMARTPHONE, il suo utilizzo in modo non corretto comporta spesso errori nell'inserimento delle credenziali, con il rischio di Sospensione dello SPID. Va spiegato che se si desidera utilizzare la Notifica nell'APP LepidaID, al posto della generazione dell'OTP, in molti SMARTPHONE è necessario abilitarla nelle impostazioni. Lo SBLOCCO da SOSPENSIONE, prevede lo scarico di un modulo da compilare e inviare tramite la propria email al supporto di Lepida con documento allegato. Per chi non utilizza il PC, questa procedura fatta dallo SMARTPHONE non è semplice. Spesso è necessario ricordare che il carattere SPAZIO che molti SMARTPHONE aggiungono alla fine nome utente (indirizzo email) va cancellato, altrimenti risponde “credenziali errate” e si pensa di aver sbagliato la password anziché il nome utente. Spesso le persone non leggono le email inviate da Lepida, relative alla scadenza della password o alla scadenza del documento e non capiscono cosa devono fare per ripristinare lo SPID. Molti non sanno come utilizzare i servizi del FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico), ad esempio la possibilità di delegare all'accesso del proprio FSE un familiare che sia già in possesso dello SPID, o come rinnovare l'esenzione del Ticket Sanitario direttamente dall'FSE, senza dover andare al CUP o in Farmacia. E' necessario spiegare che se memorizzano i Dati Biometrici (Impronta Digitale o Riconoscimento del viso), alcuni siti come l'FSE, permettono l'accesso semplificato senza dover inserire le credenziali. Al primo accesso sul sito dell'INPS, viene chiesta la verifica dei propri recapiti cell/email tramite l'invio di codici OTP, anche questa procedura fatta da SMARTPHONE non è semplice. queste sono le problematiche principali, che con una maggiore conoscenza sull'utilizzo dello SMARTPHONE (e del PC), potrebbero essere limitate”.

FINALE EMILIA (AREA DI MIRANDOLA) – Tiziano Guicciardi

“Durante l'attività di attivazione dello SPID ci si rende conto della eventuale conoscenza di cosa sia il poter utilizzare questo strumento nel rapporto con l'amministrazione pubblica. E' chiaro che il dover spiegare a persone di una certa età risulta un po' complicato ma ho potuto constatare che è abbastanza trasversale, in quanto anche persone più giovani hanno difficoltà a comprendere del come poter utilizzare questo strumento. Concludendo come osservazione generale si potrebbero attivare dei corsi di informatizzazione come Spid”.

CASTELFRANCO EMILIA - Leonardo Grasso, Maurizio Bulzaga

“A Piumazzo abbiamo un volontario addetto al rilascio dello SPID e due volontari per la consulenza sull'uso. Le problematiche sono molteplici, tra l'altro evidenziate recentemente nelle risposte che sono state date dagli iscritti con le interviste sul Divario Digitale: scarsa conoscenza dell'uso dello smartphone; scarsa conoscenza sull'uso delle App Istituzionali; poca conoscenza informatica e dell'uso del PC; la maggior parte delle persone ritornano per cercare di capire come si cambia la password allo scadere dello SPID.”.

SAVIGNANO S.P. (AREA DI VIGNOLA) - Aldina Varroni

“Le persone che vengono per fare lo Spid da me sono in prevalenza persone con un target di età dai 70 agli 80 anni , i più giovani e svegli riescono bene a gestire la compilazione finale senza problemi gli altri hanno bisogno di aiuto . Poi ci sono problemi per certe persone a gestire la password, gli arriva la mail da Lepida dopo 3 mesi dove dice di cambiare la password perché scade e non essendo in grado di cambiarla la fanno scadere poi vengono da noi per recuperarla . Sarebbe giusto a mio parere fare corsi di digitalizzazione per aiutare anche le persone non in grado di gestire queste cose , perché chi non ha nessuno che li aiuta devono ricorrere sempre alla Cgil”.

SPILAMBERTO (AREA DI VIGNOLA) - Giovanni Polo, Tiziano Parmeggiani

“Abbiamo notato che la maggior parte delle persone iscritte allo SPI, non solo non possiede un PC, ma ha anche scarsa conoscenza dell'uso del cellulare e quindi, di conseguenza, anche dell'utilizzo dello SPID. Riteniamo che potrebbe essere di aiuto non fare dei corsi ad hoc (visto che quanto imparato verrebbe dimenticato in breve tempo) , ma dotarsi degli strumenti necessari a fornire assistenza a chi lo richiede. Nello specifico l'ideale sarebbe avere un piccolo laptop dotato di connessione propria (se non vogliamo usare la connessione nostra), per permettere all'anziano che deve usare lo SPID (ad esempio per andare nel fascicolo sanitario elettronico) di avere la possibilità di andare in internet ed eventualmente stamparsi qualche documento qua in sede”.