

## Cittadini e nuove tecnologie

Anno 2009

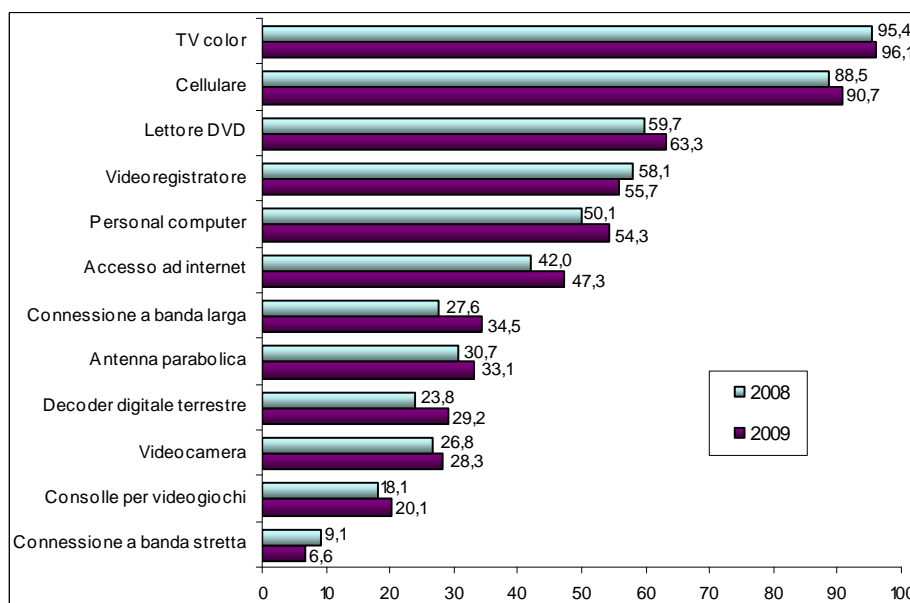
Le indagini Multiscopo condotte dall'Istat rilevano i comportamenti e gli aspetti più importanti della vita quotidiana delle famiglie. Le informazioni presentate oggi sono tratte dall'indagine "Aspetti della vita quotidiana" svolta nel febbraio 2009 e riguardano la disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie, il loro utilizzo da parte degli individui, le attività svolte con Internet, il web come strumento per comunicare e l'e-commerce. Il campione comprende 19 mila famiglie per un totale di 48 mila individui. Per maggiori informazioni si veda l'appendice metodologica disponibile sul web Istat.

### 1. LA DISPONIBILITÀ DI BENI TECNOLOGICI NELLE FAMIGLIE

#### Più linee ADSL, accessi ad Internet e pc

In Italia i beni e i servizi tecnologici più diffusi sono il **televisore**, presente nel 96,1% delle famiglie e il **cellulare** (90,7%). Seguono il lettore DVD (63,3%), il videoregistratore (55,7%), il personal computer (54,3%) e l'accesso ad Internet (47,3%). Tra i beni tecnologici presenti nelle famiglie hanno un certo rilievo anche l'antenna parabolica (33,1%), la videocamera (28,3%) e la consolle per videogiochi (20,1%).

Figura 1 - Famiglie per beni tecnologici posseduti. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie)



Rispetto al 2008 cresce la quota di famiglie che possiede il personal computer, passando dal 50,1% al 54,3%, così come la percentuale di quelle che ha accesso ad Internet (dal 42% al 47,3%).

Migliora anche la qualità della connessione usata per accedere alla rete da casa: diminuisce drasticamente, infatti, la quota di connessioni a banda stretta (tramite linea telefonica tradizionale o linea telefonica Isdn), che passa dal 9,1% al 6,6%, e aumenta invece la quota di famiglie con connessione a banda larga (linea telefonica ADSL o altro tipo di connessione a banda larga), aumentata dal 27,6% al 34,5%. Aumenta inoltre il possesso del lettore DVD (dal 59,7% al 63,3%) a discapito del videoregistratore (dal 58,1% al 55,7%) (Figura 1).

### Le famiglie con almeno un minorenni sono le più tecnologiche

Tra le famiglie si osserva un forte divario tecnologico da ricondurre a fattori di tipo generazionale, culturale ed economico. Le famiglie costituite da **sole persone di 65 anni e più** continuano ad essere escluse dal possesso di beni tecnologici: appena il 7,7% di esse possiede il personal computer e soltanto il 5,9% ha l'accesso ad Internet. Inoltre, in queste famiglie è più limitato il possesso delle nuove tecnologie collegate alla tv, come l'antenna parabolica (15,1%). L'unico bene diffuso (a parte il tv color) è il cellulare (64,7%), il cui possesso è comunque molto inferiore alla media nazionale (90,7%) (Tavola 1).

Tavola 1 - Famiglie per beni tecnologici posseduti e tipologia familiare. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie con le stesse caratteristiche)

TIPOLOGIA FAMILIARE	TV color	Antenna parabolica	Decoder digitale terrestre	Lettore DVD	Videoregistratore	Cellulare	Consolle per videogiochi	Personal computer	Connessione a banda stretta	Connessione a banda larga	Accesso ad Internet	Video-camera
FAMIGLIE CON ALMENO UN MINORENNE												
2008	96,4	42,0	31,6	84,5	74,7	99,6	42,7	74,3	12,3	41,0	60,9	47,5
2009	97,0	46,0	39,7	87,1	70,9	99,8	46,1	79,0	8,3	51,6	68,1	50,9
FAMIGLIE DI SOLI ANZIANI DI 65 ANNI E PIÙ												
2008	96,5	13,8	9,0	16,7	27,2	58,1	0,4	7,1	1,6	3,5	5,5	4,6
2009	97,0	15,1	12,7	19,3	27,5	64,7	0,5	7,7	1,4	4,1	5,9	4,7
ALTRE FAMIGLIE												
2008	94,4	32,3	26,4	66,0	63,3	96,6	12,4	56,8	10,8	31,3	48,5	25,5
2009	95,2	34,1	30,9	70,3	60,4	97,8	14,5	62,1	8,0	39,0	54,9	26,5
TOTALE												
2008	95,4	30,7	23,8	59,7	58,1	88,5	18,1	50,1	9,1	27,6	42,0	26,8
2009	96,1	33,1	29,2	63,3	55,7	90,7	20,1	54,3	6,6	34,5	47,3	28,3

All'estremo opposto si collocano le **famiglie con almeno un minorenni**, che possiedono il personal computer e l'accesso ad Internet rispettivamente nel 79% e nel 68,1% dei casi. Sono queste famiglie ad avere il più alto tasso di possesso di connessione a banda larga (51,6%) e di telefono cellulare (99,8%), che ha raggiunto e superato i livelli di diffusione della televisione. Molto diffusi sono anche il lettore DVD (87,1%), il videoregistratore (70,9%), la videocamera (50,9%) e la consolle per videogiochi (46,1%) (Tavola 1).

Rispetto al 2008 il divario nel possesso di beni tecnologici tra le famiglie di soli anziani e le famiglie con almeno un minorenni si è ridotto significativamente solo rispetto al cellulare, che è aumentato significativamente tra le famiglie di soli anziani (dal 58,1% al 64,7%) ed è invece stabile nelle famiglie con almeno un minorenni, avendo raggiunto la soglia di saturazione. Aumenta, invece, il divario nel possesso dei beni tecnologici quali l'antenna parabolica, l'accesso ad Internet, la connessione a banda larga, la videocamera, il personal computer e la consolle per videogiochi. Inoltre, sono soprattutto le famiglie con almeno un minorenni ad avere in casa due o più televisori (62,8% contro il 36% delle

famiglie di soli anziani), due o più pc (19,5% contro il 6,8% delle famiglie di soli anziani) e due o più cellulari (92,4% contro il 25,2% delle famiglie di soli anziani) (Tavola 2).

Tavola 2 - Famiglie per numero di beni tecnologici posseduti e tipologia familiare. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie con le stesse caratteristiche)

TIPOLOGIA FAMILIARE	TV color	TV color (a)		Personal computer	Personal computer (b)		Cellulare	Cellulare (c)	
		Uno	Due o più		Uno	Due o più		Uno	Due o più
FAMIGLIE CON ALMENO UN MINORENNE									
2008	96,4	35,9	61,2	74,3	85,5	14,5	99,6	7,2	91,2
2009	97,0	34,3	62,8	79,0	80,5	19,5	99,8	6,8	92,4
FAMIGLIE DI SOLI ANZIANI DI 65 ANNI E PIÙ									
2008	96,5	63,2	33,0	7,1	95,3	4,7	58,1	76,0	21,5
2009	97,0	60,6	36,0	7,7	93,2	6,8	64,7	72,5	25,2
ALTRE FAMIGLIE									
2008	94,4	47,5	49,2	56,8	85,3	14,7	96,6	34,2	63,9
2009	95,2	45,1	51,3	62,1	82,9	17,1	97,8	33,8	64,9
TOTALE									
2008	95,4	47,9	48,8	50,1	85,7	14,3	88,5	32,1	66,0
2009	96,1	45,7	51,0	54,3	82,2	17,8	90,7	32,2	66,5

(a) Per 100 famiglie che possiedono il TV color.

(b) Per 100 famiglie che possiedono il personal computer.

(c) Per 100 famiglie che possiedono il cellulare.

## Si riducono le differenze sociali nel possesso di beni tecnologici

Le famiglie con capofamiglia<sup>1</sup> dirigente, imprenditore o libero professionista e quelle con capofamiglia direttivo, quadro, impiegato sono le più tecnologiche. In particolare, l'86,2% delle famiglie con **capofamiglia dirigente, imprenditore o libero professionista** possiede il personal computer, il 78,6% l'accesso a Internet, il 61,8% la connessione a banda larga e l'antenna parabolica.

Il possesso del cellulare ha superato quello del televisore in quasi tutte le famiglie, eccetto quelle in cui il capofamiglia risulta non occupato, affermandosi come l'unico bene per il quale non emergono differenze sociali,

Le famiglie più svantaggiate sono quelle con **capofamiglia operaio** e quelle con **capofamiglia non occupato**. Ad esempio, tra le prime e le famiglie in cui il capofamiglia è dirigente, imprenditore o libero professionista si registra, a favore di queste ultime, una differenza di 25 punti percentuali nel possesso di personal computer, di 29 punti nel possesso dell'accesso ad Internet e di 28 punti circa per la connessione a banda larga. Le differenze tra le due tipologie di famiglie sono molto più contenute se si considerano le tecnologie relativamente poco costose come il lettore DVD (10 punti) e la consolle per videogiochi (circa 2 punti), ma si annullano solo nel caso del cellulare e del televisore (Tavola 3).

Tra il 2008 e il 2009 rimane stabile il divario tra le famiglie con capofamiglia dirigente, imprenditore o libero professionista e quelle con capofamiglia operaio per quasi tutti i beni tecnologici considerati. L'unico bene per il quale si registra una diminuzione della distanza è la consolle per videogiochi, per cui la differenza passa da 6 a 2,4 punti percentuali.

<sup>1</sup> La forma giuridica di capofamiglia è stata cancellata dal diritto di famiglia (legge 151-1975). Per convenzione statistica viene individuato nel modo seguente: 1) nelle famiglie senza nuclei o con 2 o più nuclei è la persona di riferimento; 2) il partner uomo nelle coppie con e senza isolati; 3) il genitore nei monogenitori.

Tavola 3 - Famiglie per beni tecnologici posseduti e condizione occupazionale del capofamiglia. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie con capofamiglia nella stessa condizione occupazionale)

CONDIZIONE OCCUPAZIONALE DEL CAPOFAMIGLIA	TV color	Antenna parabolica	Decoder digitale terrestre	Lettore DVD	Videoregistratore	Cellulare	Console per videogiochi	Personal computer	Connessione a banda stretta	Connessione a banda larga	Accesso ad Internet	Video-camera
DIRIGENTE, IMPRENDITORE, LIBERO PROFESSIONISTA												
2008	94,2	51,4	37,2	86,0	76,6	97,5	34,3	83,1	12,3	53,8	72,8	51,2
2009	95,1	52,7	43,8	87,9	73,3	99,7	33,0	86,2	9,7	61,8	78,6	53,3
DIRETTIVO, QUADRO, IMPIEGATO												
2008	93,2	38,1	34,0	84,3	73,3	99,4	28,2	81,8	13,1	50,2	72,0	43,9
2009	94,2	41,7	40,1	88,0	69,7	99,6	33,4	85,5	8,5	60,7	78,2	45,9
OPERAIO												
2008	96,3	34,7	25,0	75,5	66,8	99,2	28,3	55,7	9,4	26,1	42,8	31,1
2009	96,3	36,9	31,7	77,7	61,6	99,0	30,6	60,9	7,0	34,1	49,4	31,9
LAVORATORE IN PROPRIO E COADIUVANTE												
2008	94,1	42,4	30,6	76,6	68,2	98,1	29,0	65,8	12,3	35,6	54,7	38,4
2009	96,1	45,0	35,7	78,7	66,1	99,3	32,7	73,1	8,4	45,2	62,3	40,3
NON OCCUPATO												
2008	96,2	21,2	16,5	38,5	45,2	77,6	6,4	29,1	6,5	14,5	24,1	13,3
2009	96,9	23,6	21,2	43,6	44,5	82,0	8,0	33,3	4,9	19,6	28,7	15,1
TOTALE												
2008	95,4	30,7	23,8	59,7	58,1	88,5	18,1	50,1	9,1	27,6	42,0	26,8
2009	96,1	33,1	29,2	63,3	55,7	90,7	20,1	54,3	6,6	34,5	47,3	28,3

## Il Sud è più svantaggiato

Sono le **famiglie del Centro e del Nord** a possedere le quote più elevate di beni tecnologici. Il personal computer, ad esempio, è diffuso in uguale misura nel Centro e nel Nord (oltre il 55%) e meno nel Sud (49,7%). Inoltre, nel Centro-nord si riscontra la quota più alta di famiglie che possiede l'accesso ad Internet (oltre il 48%) e la connessione a banda larga (circa il 36%), mentre nel Sud e nelle Isole le quote scendono rispettivamente al 42,3% e al 29% circa.

Tra il 2008 e il 2009 diminuisce leggermente il divario tecnologico tra Nord e Sud del Paese. Ad esempio, tra il Nord-est e il Sud la distanza nel possesso del computer è di 7,9 punti percentuali (era di 9,3 punti nel 2008), di 8,1 punti quella relativa all'accesso ad Internet (10,6 punti nel 2008) e di 7,4 punti quella relativa al possesso della connessione a banda larga (era di 9,2 punti nel 2008) (Tavola 4).

Tavola 4 - Famiglie per beni tecnologici posseduti e ripartizione geografica. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie della stessa zona)

RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	TV color	Antenna parabolica	Decoder digitale terrestre	Lettore DVD	Videoregistratore	Cellulare	Console per videogiochi	Personal computer	Connessione a banda stretta	Connessione a banda larga	Accesso ad Internet	Video-camera
ITALIA NORD-OCCIDENTALE												
2008	95,3	31,9	24,2	60,1	62,6	89,8	19,2	51,8	9,7	29,9	44,5	25,4
2009	96,1	33	31	63,3	58,1	91,6	21,1	55,6	7	36,6	48,4	26,1
ITALIA NORD-ORIENTALE												
2008	95,8	33,5	22,3	62,3	61,6	89,3	19,2	54,2	10,0	30,8	45,9	27,0
2009	95,9	35,3	26,5	65,6	60,1	90,9	20,2	57,6	7,4	35,9	50,4	25,6
ITALIA CENTRALE												
2008	95,0	32,6	24,5	62,7	58,2	90,8	19,2	52,7	9,6	30,7	45,6	29,8
2009	96,5	33,8	26,8	65,7	60,2	92,6	20,8	56,6	6,5	38,6	50,6	32,5
ITALIA MERIDIONALE												
2008	96,7	27,3	21,2	57,4	53,2	85,7	16,4	44,9	8,5	21,6	35,3	26,9
2009	96,1	31,4	26,3	61	48,1	88,1	19,3	49,7	6,2	28,5	42,3	29,4
ITALIA INSULARE												
2008	93,5	25,9	29,8	52,8	49,4	85,3	14,4	44,0	5,6	21,3	34,8	24,4
2009	96	31	39,4	58,9	48,1	89,7	18	49,5	4,8	30,3	42,3	29,2
ITALIA												
2008	95,4	30,7	23,8	59,7	58,1	88,5	18,1	50,1	9,1	27,6	42,0	26,8
2009	96,1	33,1	29,2	63,3	55,7	90,7	20,1	54,3	6,6	34,5	47,3	28,3

### Le differenze internazionali nell'accesso ad Internet mediante banda larga: l'Italia è indietro in Europa

È possibile effettuare dei confronti internazionali sulla base dei dati raccolti con l'indagine comunitaria sulla diffusione delle ICT presso le famiglie e gli individui realizzata dagli istituti di statistica dei paesi membri della Comunità europea. Considerando la percentuale di famiglie con almeno un componente tra i 16 e i 64 anni che possiede un accesso ad Internet da casa, l'Italia è rimasta indietro rispetto a molti dei paesi della Comunità europea, risultando al ventunesimo posto, con un tasso di penetrazione del 53% rispetto alla media europea del 65%. Vicini all'Italia troviamo paesi come Cipro (53%) e Repubblica Ceca (54%), mentre Olanda, Svezia, Lussemburgo e Danimarca registrano un tasso di penetrazione che supera l'83% (Figura 2).

Un altro indicatore importante per misurare il *digital divide* è dato dalle famiglie con almeno un componente tra i 16 e i 64 anni che possiedono un accesso ad Internet da casa mediante banda larga: anche in questo caso l'Italia si colloca in fondo alla graduatoria, con un tasso di penetrazione del 39% rispetto alla media europea del 56% (Figura 3).

Valori vicini a quello dell'Italia si riscontrano per la Slovacchia (42%), la Grecia (33%), la Bulgaria (26%) e la Romania (24%), mentre Olanda, Danimarca e Svezia registrano un tasso di penetrazione più che doppio. Rispetto al 2008 si evidenzia un incremento dell'accesso ad Internet per tutti i paesi europei. I paesi che hanno investito maggiormente sull'accesso ad Internet mediante banda larga sono stati la Romania e la Grecia, dove si evidenziano incrementi relativi rispettivamente del 33% e del 46%, mentre in Italia si registra un incremento relativo del 20%.

Figura 2 - Famiglie con almeno un componente tra i 16 e i 64 anni che possiedono un accesso ad Internet. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie con almeno un componente tra i 16 e i 64 anni)

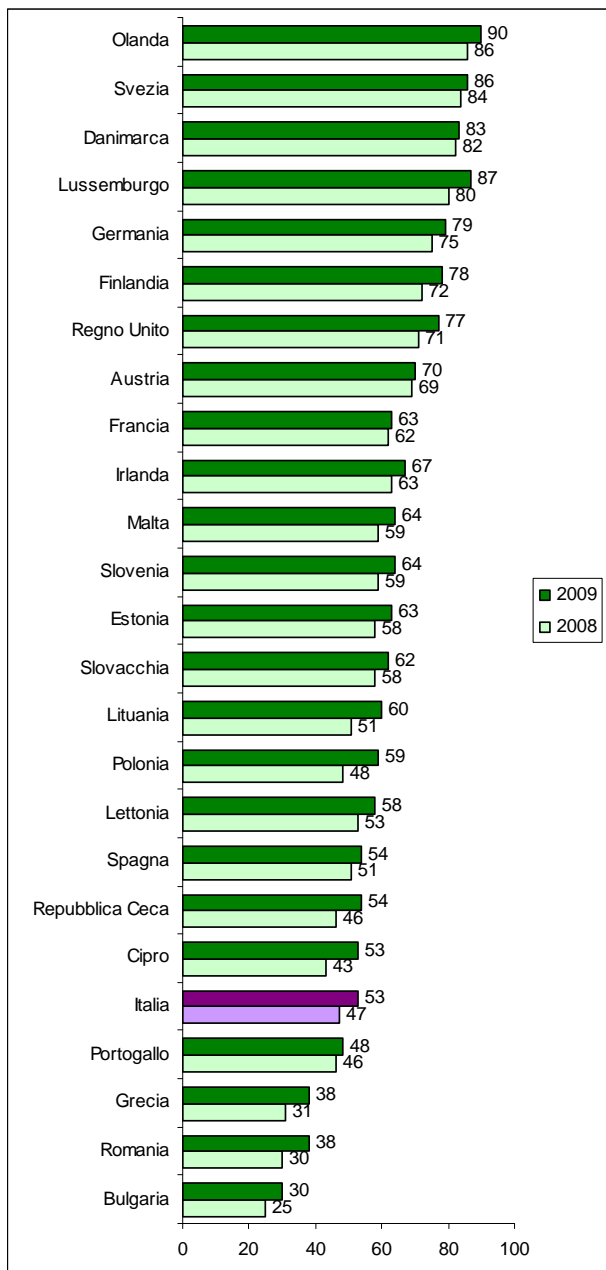
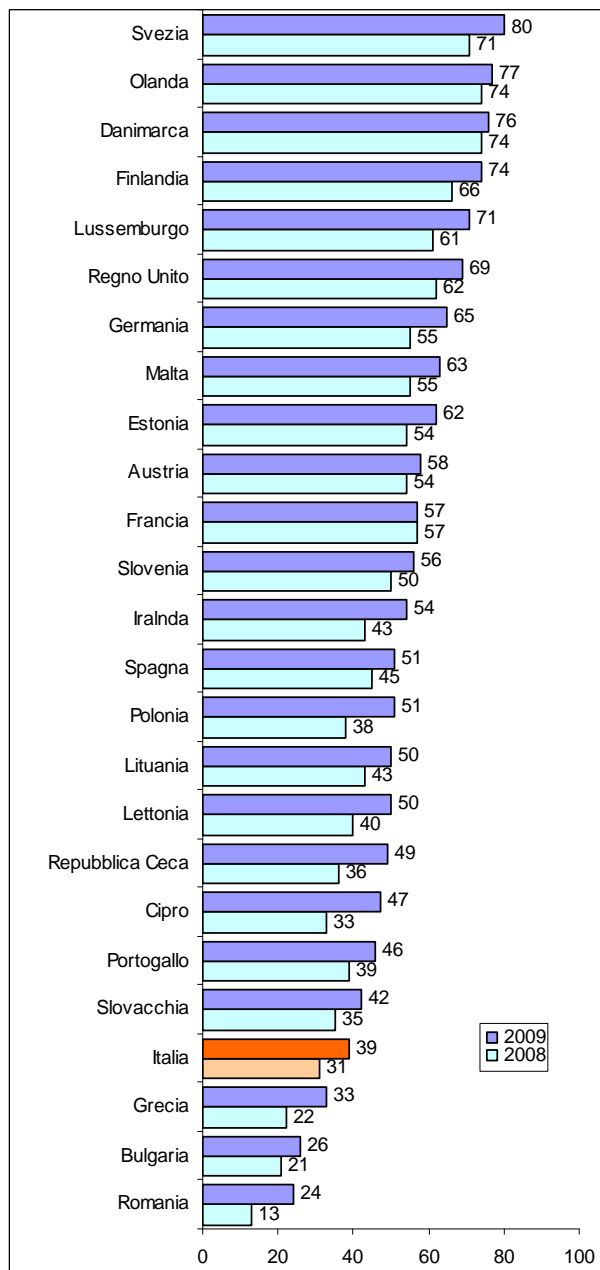


Figura 3 - Famiglie con almeno un componente tra i 16 e i 64 anni che possiedono un accesso ad Internet da casa a banda larga. Anni 2008 e 2009 (per 100 famiglie con almeno un componente tra i 16 e i 64 anni)



## 2. L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DA PARTE DEGLI INDIVIDUI

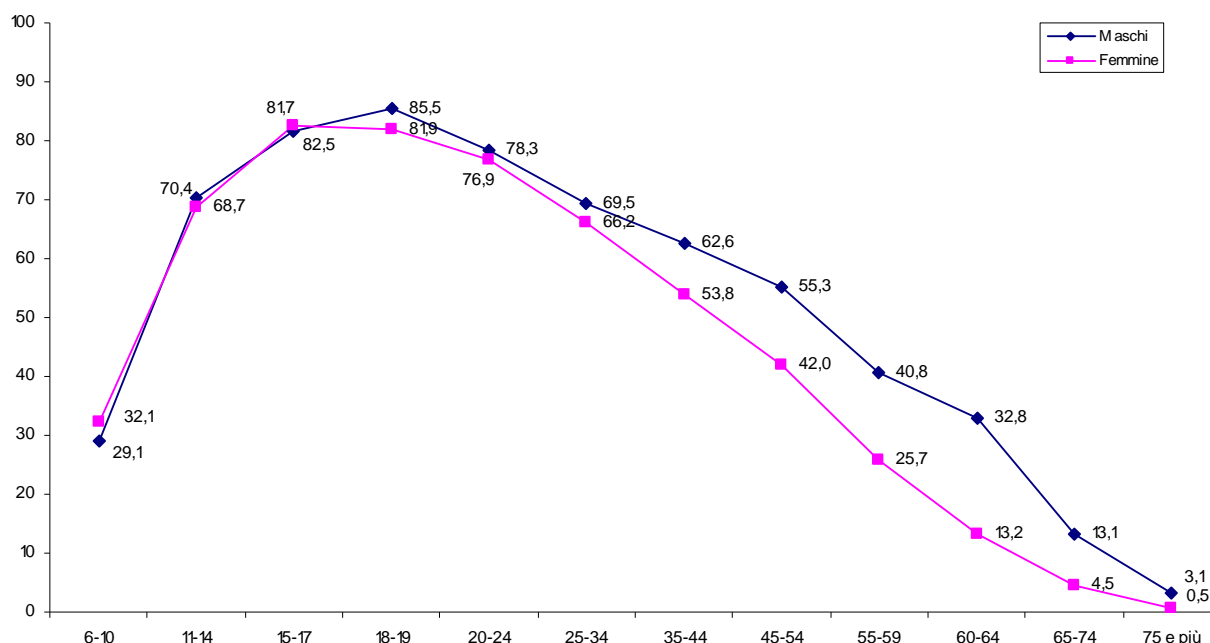
### Permangono forti differenze generazionali

Nel 2009 il 47,5% della popolazione di 3 anni e più utilizza il **personal computer** e il 44,4% della popolazione di 6 anni e più naviga su **Internet**. Se si considera la frequenza di utilizzo, inoltre, si evidenzia che il 27% delle persone di 3 anni e più usa il personal computer tutti i giorni e il 21,8% di quelle di 6 anni e più usa Internet quotidianamente (Tavola 2.1). Rispetto al 2008, aumenta la quota degli utenti sia del personal computer (2,6 punti percentuali) sia di Internet (4,2 punti percentuali), confermando così il trend registrato anche nel 2008 dopo il susseguirsi di due anni di stagnazione (2006-2007). In particolare, si registra un incremento significativo nell'uso quotidiano: dal 24,4% al 27% per il pc e dal 17,7% al 21,8% per Internet (Tavola 5).

Il picco di utilizzo del personal computer e di Internet si ha tra i giovani di 11-19 anni (rispettivamente l'89% e più dell'82%), per poi decrescere rapidamente all'aumentare dell'età. Già tra le persone di 35-44 anni l'uso del personal computer (62%) e di Internet (58,2%) è molto più contenuto. Tra le persone di 60-64 anni solo il 25% usa il personal computer e il 22,8% naviga in Internet, mentre tra gli ultra sessantacinquenni l'uso di queste tecnologie è ancora un fenomeno marginale. Tali differenze dipendono in gran parte dal livello d'istruzione più basso delle persone anziane. (Tavola 5).

In linea con gli anni precedenti, si riscontrano forti differenze di genere sia nell'uso del personal computer che in quello di Internet. Dichiara, infatti, di utilizzare il personal computer il 52,8% degli uomini, a fronte del 42,5% delle donne, e naviga in Internet il 49,8% degli uomini e il 39,4% delle donne (Tavola 5). Tale divario a favore degli uomini, si registra anche tra gli utenti che si connettono giornalmente al web o che utilizzano quotidianamente il personal computer. Va rilevato, comunque, che fino a 34 anni le differenze di genere sono molto contenute, mentre si accentuano a partire dai 35 anni a favore degli uomini, per raggiungere il massimo tra le persone di 55-64 anni, con oltre 15 punti percentuali a favore degli uomini per quanto riguarda l'uso di Internet (Figura 4).

Figura 4 - Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi per sesso e classe d'età. Anno 2009 (per 100 persone di 6 anni e più dello stesso sesso e classe di età)



### È forte lo svantaggio del Sud, ma diminuiscono le differenze sociali

Nel 2009 permane lo squilibrio territoriale sia nell'uso del personal computer che in quello di Internet: dichiara, infatti, di utilizzare il computer oltre il 48% della popolazione residente nel Centro-nord a fronte di

una quota che nel Sud e nelle Isole è del 41% circa; l'uso di Internet supera il 46% nel Centro-nord e si attesta intorno al 38% nel Sud e nelle Isole (Tavola 5).

Particolare rilevanza assume anche l'ampiezza del comune di residenza. Ad esempio, nei comuni fino a 2.000 abitanti la quota di chi si connette ad Internet è pari al 38,9%, mentre nei comuni centro e periferia dell'area metropolitana la quota supera il 48%. Gli utenti del personal computer si attestano al 44,1% nei comuni fino a 2.000 abitanti, mentre superano il 52% nei comuni periferia dell'area metropolitana.

Tavola 5 - Persone di 3 anni e più per uso del personal computer e persone di 6 anni e più per uso di Internet, sesso, classe di età, ripartizione geografica e condizione occupazionale (a). Anni 2005-2009 (per 100 persone con le stesse caratteristiche)

SESSO, CLASSI DI ETÀ, RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Uso del personal computer (b)					Uso di Internet (c)				
	2005	2006	2007	2008	2009	2005	2006	2007	2008	2009
<b>SESSO</b>										
Maschi	45,3	46,9	47,2	50,4	52,8	37,1	39,5	42,3	45,8	49,8
Femmine	34,7	36,1	36,6	39,7	42,5	26,9	29,0	31,7	35,0	39,4
<b>Totale</b>	<b>39,9</b>	<b>41,4</b>	<b>41,7</b>	<b>44,9</b>	<b>47,5</b>	<b>31,8</b>	<b>34,1</b>	<b>36,9</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>
<b>CLASSI D'ETÀ</b>										
3-5	16,9	13,9	13,8	15,6	16,9	-	-	-	-	-
6-10	53,2	54,0	52,4	57,4	56,9	13,0	15,4	18,0	22,2	30,5
11-14	73,8	74,3	74,3	77,6	81,4	44,2	48,1	55,8	59,3	69,6
15-17	80,2	79,7	77,8	81,9	86,0	63,5	67,2	70,1	76,7	82,1
18-19	75,9	77,4	77,4	80,0	86,0	67,4	68,6	74,8	77,2	83,7
20-24	69,1	72,4	71,9	73,8	79,0	63,1	66,2	68,4	71,0	77,6
25-34	57,1	60,4	61,5	65,5	69,6	50,7	54,4	58,7	62,6	67,9
35-44	52,0	53,8	54,1	58,6	62,0	43,1	45,7	48,5	53,8	58,2
45-54	40,5	43,6	44,2	48,7	51,6	32,4	36,4	39,2	44,0	48,6
55-59	25,0	26,7	29,9	33,6	36,0	19,4	21,5	26,3	29,7	33,1
60-64	13,8	16,4	17,5	20,5	25,0	10,8	12,3	14,9	18,0	22,8
65-74	5,5	7,0	6,9	9,1	9,9	3,9	4,8	5,5	7,2	8,5
75 e più	1,5	1,4	2,1	1,9	2,4	1,0	0,9	1,5	1,3	1,5
<b>Totale</b>	<b>39,9</b>	<b>41,4</b>	<b>41,7</b>	<b>44,9</b>	<b>47,5</b>	<b>31,8</b>	<b>34,1</b>	<b>36,9</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>
<b>RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE</b>										
Nord-ovest	43,7	46,4	46,9	49,4	51,8	35,8	39,0	41,9	44,7	48,3
Nord-est	44,1	44,8	45,7	49,6	51,1	35,6	38,1	41,2	45,4	48,2
Centro	42,4	43,2	43,1	46,9	48,8	35,9	37,0	38,7	42,9	46,8
Sud	33,7	34,4	34,3	37,3	40,7	24,8	26,2	29,6	32,1	37,3
Isole	32,8	35,6	36,5	38,5	43,2	24,5	27,7	29,8	33,5	39,5
<b>Italia</b>	<b>39,9</b>	<b>41,4</b>	<b>41,7</b>	<b>44,9</b>	<b>47,5</b>	<b>31,8</b>	<b>34,1</b>	<b>36,9</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>
<b>CONDIZIONE OCCUPAZIONALE (d)</b>										
Occupati	56,4	58,7	58,6	63,4	66,7	48,0	51,0	54,1	59,0	63,6
Dirigenti, Imprenditori, Liberi professionisti	72,2	76,0	74,9	80,5	81,3	66,9	69,8	72,1	77,5	79,1
Direttivi, Quadri, Impiegati	78,3	78,7	79,6	84,3	85,4	68,6	71,0	74,9	80,4	82,9
Operai, Apprendisti	31,4	35,4	35,2	39,9	45,1	22,8	27,3	30,0	34,7	40,9
Lavoratori in proprio e Coadiuvanti	39,1	43,0	43,4	48,7	53,8	32,4	35,3	39,4	43,7	50,5
In cerca di nuova occupazione	33,5	36,8	40,6	43,7	50,1	27,0	31,1	36,3	40,0	47,5
In cerca di prima occupazione	43,5	48,2	51,5	45,3	57,6	35,8	39,9	47,4	41,7	55,3
Casalinghe	8,8	10,7	10,9	13,3	16,3	5,7	7,5	8,0	10,8	14,3
Studenti	86,5	87,3	85,0	88,0	90,2	76,5	79,9	80,6	85,0	88,3
Ritirati dal lavoro	8,0	9,3	9,7	11,2	12,4	5,9	6,5	7,8	9,3	10,6
Altra condizione	12,9	12,7	12,5	14,5	16,2	10,4	9,9	10,9	12,2	16,2
<b>Totale</b>	<b>38,3</b>	<b>40,1</b>	<b>40,6</b>	<b>43,7</b>	<b>46,5</b>	<b>32,3</b>	<b>34,4</b>	<b>37,0</b>	<b>40,3</b>	<b>44,1</b>

(a) Negli ultimi 12 mesi.

(b) Per 100 persone di 3 anni e più con le stesse caratteristiche.

(c) Per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche.

(d) Per 100 persone di 15 anni e più con le stesse caratteristiche.

Tra il 2008 e il 2009 diminuiscono lievemente le differenze territoriali: sia l'uso del pc che quello di Internet registrano gli incrementi maggiori nel Sud e nelle Isole.

**L'uso del personal computer e di Internet è connotato anche da un forte divario sociale che comunque appare in attenuazione.** Usano di più il personal computer e Internet gli studenti (rispettivamente 90,2% e 88,3%) per i quali la sovrapposizione nell'uso del personal computer e di Internet è quasi totale, seguiti dagli occupati (66,7% e 63,6%); all'ultimo posto si collocano le casalinghe (16,3% e 14,3%) e i ritirati dal lavoro (12,4% e 10,6%).



Tra gli occupati l'uso del personal computer prevale tra i direttivi, quadri, impiegati (85,4%). Seguono i dirigenti, imprenditori, liberi professionisti (81,3%) e, a grande distanza, i lavoratori in proprio e coadiuvanti (53,8%), mentre tra gli operai e apprendisti la quota di chi utilizza il personal computer scende al 45,1%. Internet è utilizzato soprattutto da direttivi, quadri, impiegati (82,9%), seguiti dai dirigenti, gli imprenditori, i liberi professionisti (79,1%). Solo il 40,9% degli operai e apprendisti usa, invece, la rete (Tavola 5).

Rispetto al 2008, l'uso di personal computer tra gli occupati è passato dal 63,4% al 66,7% e la navigazione in Internet dal 59% al 63,6%.

Nell'ultimo anno le differenze sociali sono diminuite poiché gli operai hanno fatto registrare incrementi percentuali relativi superiori a quelli riscontrati tra i dirigenti, imprenditori, liberi professionisti e i direttivi, quadri. Tra gli operai l'uso del personal computer è passato dal 39,9% nel 2008 al 45,1% nel 2009 e l'uso di Internet dal 34,7% al 40,9%, mentre i dirigenti, imprenditori, liberi professionisti, che presentavano prevalenze molto superiori a quelle degli operai, fanno registrare incrementi decisamente più contenuti: l'uso di Internet passa dal 77,5 al 79,1%, mentre l'utilizzo del pc rimane praticamente stabile (dall'80,5% all'81,3%) (Tavola 5).

### Il luogo privilegiato di utilizzo è la casa, pochi si connettono a Internet senza fili

Il luogo privilegiato di utilizzo del personal computer è la propria casa. L'88,6% delle persone che hanno utilizzato il personal computer nei tre mesi precedenti l'intervista lo hanno fatto da casa. Segue il posto di lavoro (38,8%), la casa di altri (23%), il luogo di studio (19,3%) e altri luoghi (16,5%). Per Internet si riscontra una situazione simile con l'85,2% degli utilizzatori che lo usa da casa, il 37,4% dal luogo di lavoro, il 24% da casa di altri, il 15,8% dal luogo di studio e il 17,2% da altro luogo (Tavola 6).

Tavola 6 - Persone di 3 anni e più che hanno usato il personal computer e persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per luogo di utilizzo, sesso e classe di età. Anno 2009 (per 100 persone con le stesse caratteristiche)

SESSO E CLASSI DI ETÀ	Hanno usato il personal computer negli ultimi 3 mesi (a)	Luogo di utilizzo del personal computer (b)					Hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi (c)	Luogo di utilizzo di Internet (d)				
		Casa	Lavoro	Studio	Casa di altri	Altrove		Casa	Lavoro	Studio	Casa di altri	Altrove
<b>SESSO</b>												
Maschi	50,4	89,0	40,9	18,1	24,2	18,1	47,3	85,3	39,5	14,7	25,2	19,0
Femmine	40,3	88,1	36,4	20,7	21,6	14,5	37,3	85,0	35,0	17,2	22,7	15,0
<b>Totale</b>	<b>45,2</b>	<b>88,6</b>	<b>38,8</b>	<b>19,3</b>	<b>23,0</b>	<b>16,5</b>	<b>42,1</b>	<b>85,2</b>	<b>37,4</b>	<b>15,8</b>	<b>24,0</b>	<b>17,2</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>												
3-5	15,5	92,6	-	9,9	9,3	4,7	-	-	-	-	-	-
6-10	53,6	90,1	-	56,9	19,5	6,3	28,8	88,5	-	29,8	19,4	5,9
11-14	77,9	91,2	-	58,9	38,5	12,1	66,2	86,5	-	43,2	38,2	12,5
15-17	82,1	95,2	0,1	61,7	51,0	18,0	78,4	88,8	0,1	52,8	49,2	18,3
18-19	82,0	95,0	2,8	51,0	45,7	23,7	81,5	88,5	2,6	46,6	45,3	22,5
20-24	75,6	92,6	18,1	37,3	43,7	27,6	73,8	89,3	16,1	36,0	43,4	25,9
25-34	66,6	87,7	49,0	12,0	30,2	23,4	64,4	84,5	44,7	12,7	31,3	23,5
35-44	59,0	87,2	60,8	2,9	13,5	14,2	55,1	82,3	57,2	2,9	14,9	15,0
45-54	49,3	85,2	63,7	1,0	8,0	11,2	46,2	84,0	58,2	1,3	8,6	12,0
55-59	33,9	83,0	55,3	1,0	5,1	12,4	31,0	82,7	51,9	0,9	6,5	12,3
60-64	23,6	89,7	28,4	1,0	5,1	13,0	21,6	89,0	28,1	1,2	5,9	14,3
65-74	9,1	87,0	14,7	0,2	6,7	15,3	7,7	85,3	14,9	0,3	7,0	15,8
75 e più	2,2	94,6	8,0	1,0	3,0	8,2	1,4	91,5	5,5	0,7	5,0	6,5
<b>Totale</b>	<b>45,2</b>	<b>88,6</b>	<b>38,8</b>	<b>19,3</b>	<b>23,0</b>	<b>16,5</b>	<b>42,1</b>	<b>85,2</b>	<b>37,4</b>	<b>15,8</b>	<b>24,0</b>	<b>17,2</b>

(a) Per 100 persone di 3 anni e più con le stesse caratteristiche.

(b) Per 100 persone di 3 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato il personal computer negli ultimi 3 mesi. Possibili più risposte.

(c) Per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche.

(d) Per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi. Possibili più risposte.

Considerando i figli di 3-17 anni che vivono con i genitori (con uno o entrambi), si evidenzia che il 18,2% usa il personal computer solo a casa, il 2,3% lo usa solo a scuola, il 15% sia a scuola sia a casa

(ma non altrove) e il 23% utilizza il personal computer in molteplici luoghi (a casa di altri e/o a casa propria e/o a scuola).

Il divario tra i bambini e ragazzi di 3-17 dovuto al titolo di studio dei genitori è molto forte. Infatti, ha usato il personal computer negli ultimi tre mesi il 64,9% dei bambini e ragazzi con almeno un genitore laureato rispetto al 34,6% di quelli con i genitori con al massimo la licenza elementare. I bambini e ragazzi con genitori con titoli di studio bassi sono svantaggiati sia nell'uso a casa, sia nell'uso combinato a casa e a scuola, il che dimostra che la scuola non riesce a colmare il profondo divario dovuto ad un ambiente familiare non favorevole (Tavola 7).

Tavola 7 - Figli di 3-17 anni che hanno usato il personal computer per luogo di utilizzo e titolo di studio più elevato dei genitori. Anno 2009 (per 100 figli di 3-17 anni con le stesse caratteristiche)

TITOLO DI STUDIO PIÙ ELEVATO DEI GENITORI	Hanno usato il personal computer negli ultimi 3 mesi	Luogo di utilizzo			
		Sob a casa	Sob a scuola	Sia a casa sia a scuola, ma non altrove	Altre combinazioni
Laurea	64,9	23,0	1,1	17,2	23,6
Diploma superiore	63,5	19,8	2,0	16,9	24,8
Licenza media	52,4	15,2	3,2	12,7	21,3
Licenza elementare	34,6	9,5	1,7	6,1	17,3
<b>Totale</b>	<b>58,4</b>	<b>18,2</b>	<b>2,3</b>	<b>15,0</b>	<b>23,0</b>

Tavola 8 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per utilizzo di alcuni strumenti di accesso ad Internet, sesso e classe di età. Anni 2008 e 2009 (per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

SESSO E CLASSI DI ETÀ	Cellulare via GPRS		Cellulare via UMTS, HSDPA		Computer palmare (palmtop, PDA)		Portatile con collegamento senza cavi (WIFI)	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
<b>SESSO</b>								
Maschi	7,1	8,1	8,6	10,1	6,9	7,0	24,1	24,1
Femmine	3,8	5,1	4,8	5,7	3,2	2,9	19,6	30,3
<b>Totale</b>	<b>5,7</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1</b>	<b>5,3</b>	<b>4,7</b>	<b>22,1</b>	<b>32,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>								
6-10	1,9	2,2	2,7	2,0	3,5	1,0	12,5	23,1
11-14	4,8	4,4	5,3	4,2	3,9	3,5	16,0	25,8
15-17	4,9	7,0	6,8	7,6	3,2	4,3	17,4	32,4
18-19	7,1	7,5	8,4	8,7	4,3	4,7	25,4	37,2
20-24	7,0	8,4	9,7	9,0	6,3	4,7	29,3	39,4
25-34	7,5	9,8	9,2	12,6	6,8	6,0	26,1	38,9
35-44	6,9	6,8	7,9	8,5	5,8	5,3	22,4	31,0
45-54	3,7	4,9	4,3	7,0	5,1	4,3	20,0	29,5
55-59	2,7	4,2	3,2	3,6	4,1	4,1	18,2	21,4
60-64	1,0	4,7	2,8	3,5	3,3	4,1	16,4	23,1
65-74	2,7	2,0	2,2	1,3	2,7	1,9	17,1	22,2
75 e più	1,3	3,0	-	1,1	3,7	-	7,2	6,1
<b>Totale</b>	<b>5,7</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1</b>	<b>5,3</b>	<b>4,7</b>	<b>22,1</b>	<b>32,0</b>

Considerando, infine, il collegamento ad Internet senza fili, si evidenzia che sono ancora poche le persone che lo usano. Il 32% degli utenti di Internet usa un portatile con collegamento senza cavi (WIFI). Più contenute le quote di coloro che usano un cellulare via UMTS (8,1%), un cellulare via GPRS (6,7%) e un computer palmare (4,7%). La quota di coloro che utilizzano collegamenti senza fili è sempre più alta tra gli uomini e nella fascia d'età tra i 18 e i 44 anni.

Rispetto all'anno precedente la situazione è piuttosto stabile, ad eccezione di chi usa il portatile con collegamento senza cavi (WIFI) che passa dal 22,1% nel 2008 al 32% nel 2009 (Tavola 8).

## Oltre il 60% degli utilizzatori di personal computer non ha mai seguito corsi

Il 38% degli utilizzatori del personal computer ha seguito uno o più corsi relativi al suo utilizzo (10 milioni 456 mila persone). La quota di chi ha seguito corsi è più alta fra le donne (41,2% contro il 35,3% degli uomini), tra i 20 e i 24 anni (oltre il 47%) e tra la popolazione residente nel Centro-nord, dove oltre il 38% dichiara di aver seguito corsi relativi all'uso del personal computer a fronte di una quota che si attesta sul 35,7% nel Sud e al 34,6% nelle Isole (Tavola 9).

Tavola 9 - Persone di 3 anni e più che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi per partecipazione a corsi sull'uso del personal computer, sesso, classe di età e ripartizione geografica - Anno 2009 (per 100 persone di 3 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi)

SESSO, CLASSI DI ETÀ E RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Partecipazione a corsi sull'uso del personal computer				Mai
	Sì, ha seguito corsi	di cui			
		Sì, negli ultimi 3 mesi	Sì, da 3 mesi a 1 anno fa	Sì, più di 1 anno fa	
<b>SESSO</b>					
Maschi	35,3	6,2	3,6	25,5	64,0
Femmine	41,2	6,4	4,5	30,4	58,1
<b>Totale</b>	<b>38,0</b>	<b>6,3</b>	<b>4,0</b>	<b>27,7</b>	<b>61,3</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>					
3-5	2,7	2,7	-	-	97,0
6-10	15,6	10,6	3,1	1,9	82,9
11-14	25,4	14,7	5,2	5,6	74,1
15-17	34,5	13,8	5,7	15,1	64,6
18-19	38,4	9,7	6,5	22,2	61,1
20-24	47,2	7,8	6,4	33,1	52,1
25-34	41,9	5,5	3,4	33,0	57,7
35-44	39,5	3,9	3,5	32,2	59,9
45-54	41,4	3,6	3,8	34,0	57,9
55-59	44,3	3,2	3,3	37,7	54,6
60-64	43,4	3,4	2,3	37,6	56,4
65-74	32,7	1,9	3,2	27,7	65,9
75 e più	24,2	3,8	2,3	18,0	74,3
<b>Totale</b>	<b>38,0</b>	<b>6,3</b>	<b>4,0</b>	<b>27,7</b>	<b>61,3</b>
<b>RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE</b>					
Nord-ovest	38,6	6,2	4,0	28,5	60,9
Nord-est	40,8	6,0	3,9	30,9	58,7
Centro	38,3	6,3	3,4	28,6	60,7
Sud	35,7	6,9	4,6	24,1	63,6
Isole	34,6	5,8	4,4	24,3	64,5
<b>Totale</b>	<b>38,0</b>	<b>6,3</b>	<b>4,0</b>	<b>27,7</b>	<b>61,3</b>

## Le abilità informatiche

La quasi totalità degli utilizzatori del personal computer sa copiare o muovere un file o una cartella (86%) e sa copiare o muovere informazioni all'interno di un documento (85,2%). Il 58,9% sa connettere e installare periferiche, il 56,4% sa utilizzare formule aritmetiche di base in un foglio elettronico e il 52,1% sa comprimere file. Molto inferiore, invece, appare la quota di utilizzatori che sa scrivere un programma per computer (15,6%).

Per tutte le abilità considerate la quota di uomini che dichiara di possederle è sempre superiore a quella delle donne. Le differenze di genere maggiori si riscontrano per l'installazione di periferiche (il 67,1% degli uomini rispetto al 49,2% delle donne), la compressione dei file (59,1% degli uomini contro il 43,9% delle donne) e l'utilizzo di formule aritmetiche di base (58,8% rispetto al 53,7% delle donne). Le differenze si annullano solo nel caso dell'uso della funzione di "copia e incolla" all'interno di un documento e del copiare o muovere un file o una cartella (Tavola 10).

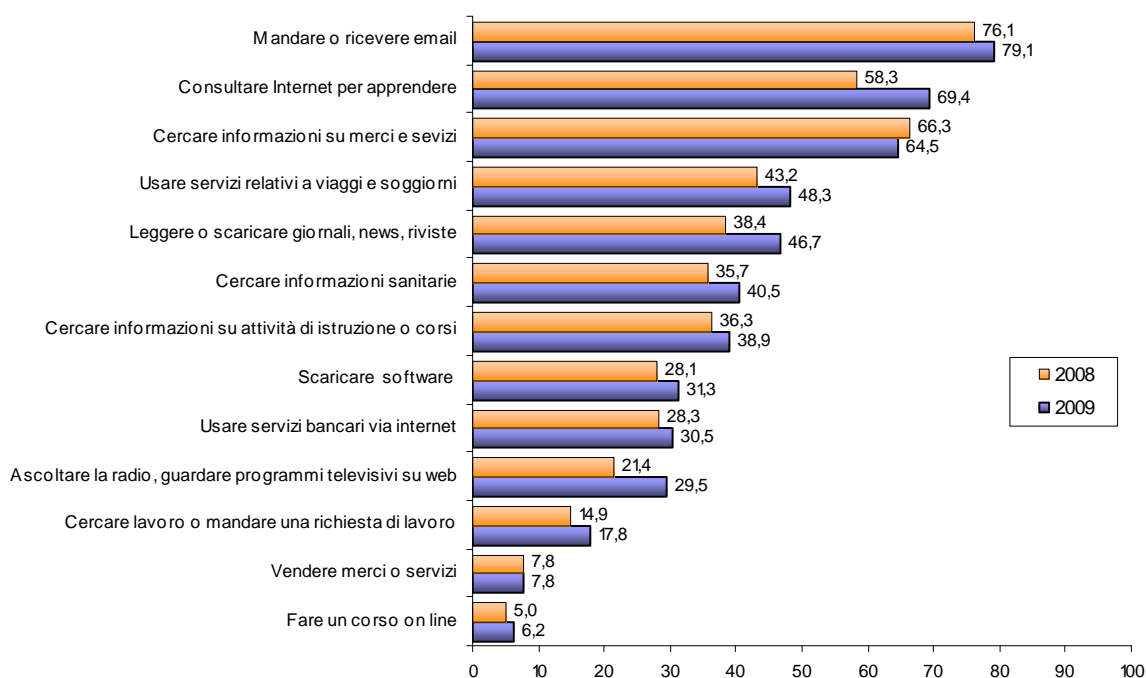
Tavola 10 - Persone di 3 anni e più che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi, per operazioni relative all'uso del personal computer che sanno effettuare, sesso e classe d'età. Anno 2009 (per 100 persone di 3 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi)

SESSO E CLASSI DI ETÀ	Operazioni che sanno effettuare con il personal computer					
	Connettere, installare periferiche (stampanti, modem, ecc.)	Copiare o muovere un file o una cartella	Usare "copia e incolla" per copiare o muovere informazioni all'interno di un documento	Usare formule aritmetiche di base in un foglio elettronico (Excel, ecc.)	Comprimere (o zippare) file	Scrivere un programma per computer utilizzando un linguaggio di programmazione
<b>SESSO</b>						
Maschi	67,1	86,7	85,5	58,8	59,1	19,0
Femmine	49,2	85,3	84,9	53,7	43,9	11,7
<b>Totale</b>	<b>58,9</b>	<b>86,0</b>	<b>85,2</b>	<b>56,4</b>	<b>52,1</b>	<b>15,6</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
3-5	-	4,4	2,0	-	-	-
6-10	7,8	42,1	43,2	7,7	4,3	3,9
11-14	44,6	87,9	88,7	43,7	33,2	14,0
15-17	69,8	95,5	95,4	65,4	58,5	20,6
18-19	75,4	95,7	95,8	70,0	66,1	25,5
20-24	75,6	95,3	94,8	72,4	70,1	24,7
25-34	71,3	92,5	91,8	67,8	66,3	19,5
35-44	63,0	89,1	87,7	60,8	56,5	14,9
45-54	56,6	87,0	86,4	54,5	49,3	11,7
55-59	49,3	84,8	83,0	51,0	44,9	13,0
60-64	52,1	83,8	80,2	50,4	42,9	11,8
65-74	44,4	75,0	71,8	38,8	38,4	9,7
75 e più	39,0	68,9	64,5	25,2	20,8	4,8
<b>Totale</b>	<b>58,9</b>	<b>86,0</b>	<b>85,2</b>	<b>56,4</b>	<b>52,1</b>	<b>15,6</b>

### 3. LE ATTIVITÀ SVOLTE CON INTERNET

Le persone di 6 anni e più che si sono connesse ad Internet negli ultimi tre mesi hanno utilizzato la rete prevalentemente per comunicare attraverso l'uso della posta elettronica, ovvero per **mandare o ricevere e-mail** (79,1%), hanno consultato Internet per **apprendere** (69,4%) e per cercare **informazioni su merci e servizi** (64,5%).

Figura 5 - Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi per attività svolta. Anni 2008 e 2009 (per 100 persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi)

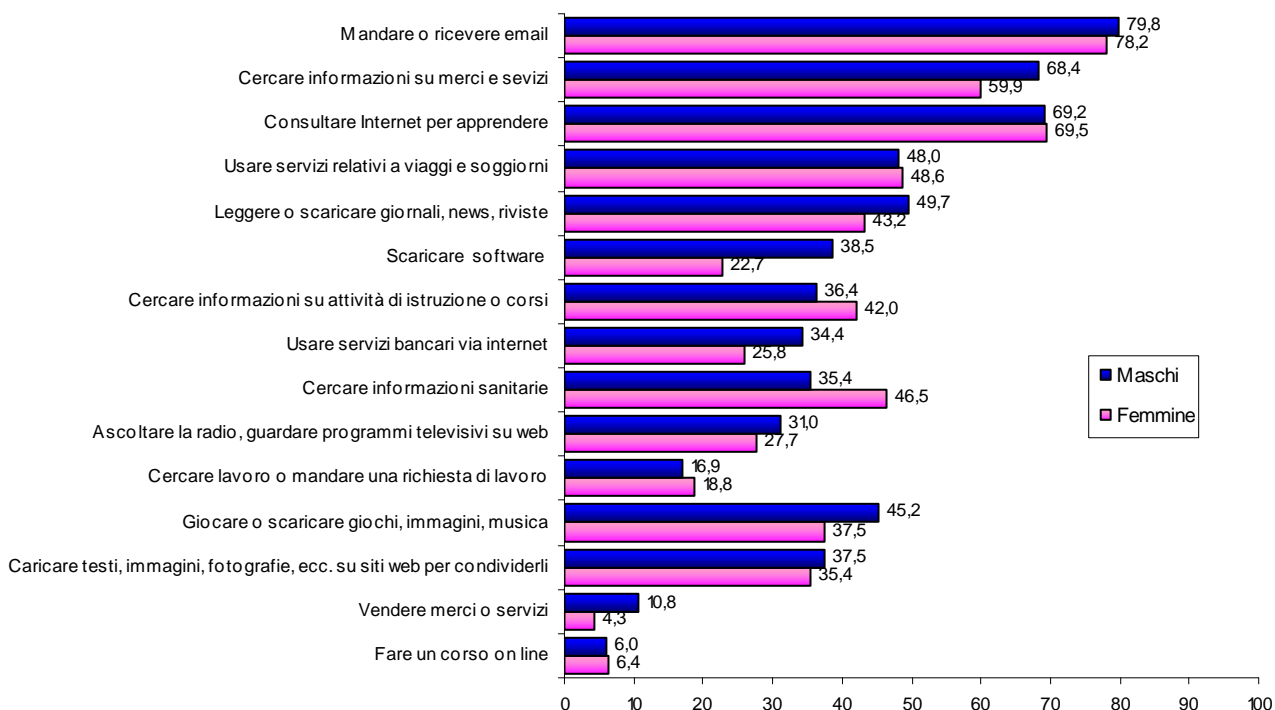


Di rilievo è la quota di chi si connette al web per usare servizi relativi a viaggi e soggiorni (48,3%); per leggere o scaricare giornali, news, riviste (46,7%); giocare o scaricare giochi, immagini musica (41,7%); cercare informazioni sanitarie (40,5%); cercare informazioni su attività di istruzione o su corsi di qualunque tipo (38,9%). È meno diffuso l'uso di servizi bancari via Internet (30,5%), lo scarico di software (31,3%) e l'ascolto della radio o la visione di programmi televisivi su web (29,5%) (Figura 5 e tavola 3.1). Decisamente più contenute le quote di utenti che negli ultimi tre mesi hanno usato Internet per cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro (17,7%), che hanno venduto merci o servizi (7,8%) o hanno fatto un corso on line (6,2%).

Rispetto all'anno precedente si registra un incremento per quasi tutte le attività; in particolare, aumenta la quota di chi consulta Internet per apprendere (dal 58,3% del 2008 al 69,4% del 2009) e per leggere o scaricare giornali news, riviste (dal 38,4% al 46,7%). Aumenta anche la quota di chi ascolta la radio e guarda programmi televisivi via web (dal 21,4% al 29,5%) e di chi usa il web per trovare informazioni su servizi relativi a viaggi e soggiorni (dal 43,2% al 48,3%) e per cercare informazioni sanitarie (dal 35,7% al 40,5%) (Figura 5).

Gli uomini sono più attivi delle donne nello scaricare software (38,5% rispetto al 22,7% delle donne), nell'usare servizi bancari (34,4% rispetto al 25,8%), nel cercare informazioni su merci e servizi (68,4% rispetto al 59,9%), nel giocare o scaricare giochi, immagini, musica (45,2% rispetto al 37,5%), nel vendere merci o servizi (10,8% rispetto al 4,3%) e nel leggere o scaricare giornali, news, riviste (49,7% rispetto al 43,2%). Le donne sono più interessate ad usare il web per reperire informazioni sanitarie (46,5% delle donne contro il 35,4% degli uomini) e per cercare informazioni su attività di istruzione o corsi di qualunque tipo (42% contro il 36,4% degli uomini) (Figura 6).

Figura 6 - Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi per attività svolta e sesso. Anno 2009 (per 100 persone di 6 anni e più dello stesso sesso che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi)



Le attività svolte con Internet sono strettamente correlate con l'età: tra i 18 e i 54 anni oltre l'81% degli utilizzatori di Internet usa la rete per mandare o ricevere e-mail. L'utilizzo del web per cercare informazioni su attività d'istruzione o su corsi di qualunque tipo è particolarmente diffusa tra le persone tra i 18 e i 24 anni (oltre il 51%). Consultare Internet per apprendere è un'attività svolta prevalentemente dalle persone di 11-34 anni (oltre il 70%), mentre la ricerca di lavoro su Internet prevale nella fascia di

20-34 anni (oltre il 33%). Cercare informazioni sanitarie e leggere giornali, news, riviste sono, invece, le attività più diffuse tra le persone di 25-64 anni. L'uso di servizi bancari via Internet è molto diffuso tra le persone di 35-44 anni (42,9%) (Tavola 11).

Tavola 11 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta e classe d'età. Anno 2009  
(per 100 persone di 6 anni e più della stessa classe di età che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

TIPO DI ATTIVITÀ SVOLTA	Classi di età											Totale 75 e più	
	6-10	11-14	15-17	18-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60-64	65-74		
Mandare o ricevere email	19,4	54,4	78,0	83,1	88,1	87,5	82,7	81,0	76,1	78,3	75,2	69,5	79,1
Consultare Internet per apprendere	63,8	72,0	75,1	77,5	74,4	70,7	67,9	65,5	66,0	64,8	64,4	65,9	69,4
Cercare informazioni su merci e servizi	6,5	18,8	41,6	55,6	68,4	76,2	75,5	71,5	66,0	66,3	62,5	54,6	64,5
Usare servizi relativi a viaggi e soggiorni	3,0	9,8	26,5	44,4	54,7	59,3	56,4	51,1	49,6	53,5	48,0	31,8	48,3
Leggere o scaricare giornali, news, riviste	10,2	25,4	40,5	45,7	50,6	52,8	50,5	48,2	48,2	51,2	47,9	50,8	46,7
Giocare o scaricare giochi, immagini, musica	73,4	71,9	74,2	68,7	60,8	44,8	30,3	21,9	16,8	16,4	15,1	12,3	41,7
Cercare informazioni sanitarie	2,8	10,9	19,7	28,4	38,5	46,8	48,0	48,6	49,3	47,5	42,1	44,5	40,5
Cercare informazioni su attività di istruzione o corsi	16,5	26,4	37,8	51,2	54,7	45,7	37,7	36,6	32,1	29,0	20,3	25,4	38,9
Caricare testi, immagini, fotografia sui siti web per condividerli	18,9	42,2	59,8	57,9	57,8	46,3	28,2	22,4	17,5	21,1	16,9	26,1	36,5
Scaricare software	5,6	22,4	40,5	44,3	44,7	39,9	30,4	24,2	19,0	17,5	19,1	16,6	31,3
Usare servizi bancari via internet	-	-	2,9	8,4	20,1	38,6	42,9	38,6	35,2	37,2	34,5	35,8	30,4
Ascoltare la radio, guardare programmi televisivi su web	21,3	36,0	47,3	43,1	43,4	35,4	24,2	20,0	14,6	16,0	11,9	19,3	29,5
Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro	-	-	4,3	18,4	37,0	33,4	17,1	10,2	8,1	3,9	2,1	3,1	17,7
Vendere merci o servizi	0,2	2,0	4,6	6,7	10,7	12,0	9,1	6,8	4,7	4,4	3,3	1,5	7,8
Fare un corso on line	0,8	2,5	4,5	4,5	8,4	8,7	6,3	6,7	5,7	1,5	2,8	2,6	6,2

#### 4. INTERNET PER COMUNICARE

Le attività di comunicazione hanno un ruolo importante nell'utilizzo di Internet

Il 34,6% degli utenti di Internet utilizza la rete per inserire messaggi in *chat*, *newsgroup* o *forum* e il 27,9% utilizza i servizi di *instant messaging*. Internet risulta meno usato per effettuare videochiamate (19,7%) e per telefonare (16,9%). Rispetto all'anno precedente aumenta il ricorso ai sistemi di comunicazione in tempo reale: in particolare, registra un incremento di 13,3 punti percentuali l'uso della *chat* e di 6,6 punti percentuali l'uso di servizi di *istant messaging*. (Tavola 12)

Tavola 12 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per attività di comunicazione svolta, sesso e classe di età. Anni 2008 e 2009 (per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

SESSO E CLASSI DI ETÀ	Telefonare via Internet		Effettuare videochiamate (via webcam)		Inserire messaggi in chat, blog, newsgroup o forum di discussione on line		Usare servizi di instant messaging	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
<b>SESSO</b>								
Maschi	17,4	18,8	17,1	20,8	23,6	35,0	22,1	27,5
Femmine	14,1	14,7	14,5	18,4	20,5	34,1	20,3	28,3
<b>Totale</b>	<b>15,9</b>	<b>16,9</b>	<b>15,9</b>	<b>19,7</b>	<b>22,3</b>	<b>34,6</b>	<b>21,3</b>	<b>27,9</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>								
6-10	7,0	5,8	9,5	11,1	8,9	9,6	8,3	10,9
11-14	11,3	11,0	19,9	21,9	33,3	43,3	29,8	33,8
15-17	11,7	13,5	18,0	28,2	48,4	66,6	42,9	54,2
18-19	17,1	15,1	22,0	27,2	48,4	67,7	45,8	59,4
20-24	20,1	20,0	22,7	27,9	42,8	62,6	41,5	51,7
25-34	19,3	23,3	18,3	25,1	26,2	43,9	26,3	37,5
35-44	16,5	17,1	13,2	16,5	12,2	24,5	13,0	18,3
45-54	14,0	13,9	11,6	13,1	10,2	17,3	8,8	11,2
55-59	14,3	16,5	13,5	12,5	8,8	12,4	6,7	10,1
60-64	13,5	13,1	13,7	11,0	6,6	10,9	5,6	7,7
65-74	11,4	16,4	11,6	11,6	3,3	9,0	3,6	7,4
75 e più	24,7	20,9	16,1	20,4	2,4	14,3	2,4	6,6
<b>Totale</b>	<b>15,9</b>	<b>16,9</b>	<b>15,9</b>	<b>19,7</b>	<b>22,3</b>	<b>34,6</b>	<b>21,3</b>	<b>27,9</b>

L'uso della rete per comunicare è fortemente connotato con l'età: sono soprattutto i giovani di 15-24 anni ad inserire messaggi in *chat*, *newsgroup*, *forum* (oltre il 62% contro il 34,6% della media nazionale) o ad utilizzare i servizi di *instant messaging* (più del 51% contro il 27,9% della media nazionale).

Rispetto all'anno precedente si sono registrati incrementi significativi in queste attività sia tra i giovani che tra gli adulti, anche se tale incremento non ha ridotto le distanze generazionali. Va comunque sottolineato che, rispetto all'anno precedente, si sono registrati incrementi significativi anche tra gli adulti di 35-44 anni. Ad esempio la quota degli individui che usano la chat è più che raddoppiata (passando dal 12,2% al 24,5%), anche se tale incremento non ha ridotto le distanze con i giovani di 15-24 anni (Tavola 12).

### Quasi il 40% degli utenti di Internet usa il web per ottenere informazioni sulla P.A.

L'uso di Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione è abbastanza diffuso. Infatti, il 38,8% delle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi ha navigato sul web per ottenere informazioni dalla Pubblica Amministrazione, il 29,5% per scaricare moduli da siti della Pubblica Amministrazione e il 14,2% per spedire moduli compilati della Pubblica Amministrazione (Tavola 13).

Tavola 13 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con i Servizi pubblici e/o la Pubblica Amministrazione, sesso, classe d'età e condizione occupazionale. Anno 2009 (per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

SESSO, CLASSI DI ETÀ, E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Relazionarsi con la Pubblica Amministrazione		
	Ottenere informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione	Scaricare moduli della Pubblica Amministrazione	Spedire moduli compilati della Pubblica Amministrazione
<b>SESSO</b>			
Maschi	38,7	29,7	14,9
Femmine	38,8	29,4	13,4
<b>Totale</b>	<b>38,8</b>	<b>29,5</b>	<b>14,2</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>			
14-17	6,9	3,0	1,4
18-19	19,9	13,4	6,4
20-24	29,0	22,8	12,6
25-34	38,9	30,8	15,5
35-44	45,1	34,3	15,3
45-54	48,5	36,9	18,1
55-59	51,0	40,3	18,1
60-64	47,8	36,3	16,6
65-74	48,4	34,4	15,6
75 e più	39,8	24,7	10,7
<b>Totale</b>	<b>38,8</b>	<b>29,5</b>	<b>14,2</b>
<b>CONDIZIONE OCCUPAZIONALE (a)</b>			
Occupati	44,9	35,0	16,8
<i>Dirigenti, Imprenditori, Liberi professionisti</i>	53,1	44,3	25,3
<i>Direttivi, Quadri, Impiegati</i>	55,9	44,0	20,1
<i>Operai, Apprendisti</i>	22,5	14,9	5,7
<i>Lavoratori in proprio e Coadiuvanti</i>	27,9	20,2	10,7
In cerca di nuova occupazione	37,7	29,7	13,0
In cerca di prima occupazione	31,9	26,2	16,5
Casalinghe	28,1	18,2	7,9
Studenti	23,0	16,3	8,8
Ritirati dal lavoro	45,7	31,1	11,8
Altra condizione	31,6	26,5	12,7
<b>Totale</b>	<b>39,5</b>	<b>30,1</b>	<b>14,5</b>

(a) Per 100 persone di 15 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi.

Non si registrano differenze di genere significative nell'usare Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Dal punto di vista generazionale sono soprattutto gli adulti tra i 35 e i 64 anni ad utilizzare di più Internet per cercare di mettersi in contatto con la P.A. Oltre il 45% delle persone di questa fascia di età ha consultato i siti della Pubblica Amministrazione per avere informazioni (con un picco del 51% tra i 55 e i 59 anni) e più di un terzo per scaricare moduli. Tra gli occupati sono soprattutto i dirigenti, imprenditori, liberi professionisti assieme a direttivi, quadri, impiegati, ad utilizzare i contatti on line per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione, presentando valori quasi tripli rispetto agli operai, apprendisti nell'usare il web per scaricare moduli della P.A e nello spedire moduli della P.A (Tavola 13).

## 5. L'E-COMMERCE

### Più di un quarto degli utenti di Internet acquista beni e servizi online

Il 24,4% degli individui di 14 anni e più che hanno usato Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi per uso privato nello stesso arco temporale (pari a 5 milioni 612 mila persone). A questa quota si aggiunge un 6,2% di utilizzatori di Internet che hanno ordinato e/o comprato merci e/o servizi più di un anno prima dell'intervista (1 milione 437 mila).

Considerando coloro che hanno fatto acquisti in rete nei 12 mesi precedenti l'intervista<sup>2</sup>, si evidenzia una maggiore frequenza di utilizzo dei maschi (il 29,1% contro il 18,7% delle donne), delle persone tra i 20 e i 54 anni (oltre il 23% con un picco del 30,7% nella fascia 25-34 anni) e della popolazione residente nel Centro-nord (oltre il 26%) rispetto a quella residente nel Sud (17,4%) (Tavola 14).

Tavola 14 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi per sesso, classe di età e ripartizione geografica - Anno 2009 (per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

SESSO, CLASSI DI ETÀ E RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Hanno ordinato o comprato merci e/o servizi su Internet				
	Negli ultimi 12 mesi	di cui		Più di 1 anno fa	Mai
		Negli ultimi 3 mesi	Da più di 3 mesi a 1 anno fa		
<b>SESSO</b>					
Maschi	29,1	18,6	10,4	7,3	62,9
Femmine	18,7	11,3	7,4	5,0	75,6
<b>Totale</b>	<b>24,4</b>	<b>15,3</b>	<b>9,0</b>	<b>6,2</b>	<b>68,7</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>					
14-17	10,0	5,4	4,6	3,8	85,5
18-19	17,7	9,7	8,0	5,9	75,8
20-24	24,7	15,2	9,5	7,1	67,3
25-34	30,7	20,0	10,8	7,8	60,9
35-44	27,3	17,5	9,7	7,1	65,1
45-54	23,6	14,9	8,7	5,2	70,3
55-59	19,3	12,5	6,8	4,9	74,6
60-64	22,2	12,2	10,0	2,9	74,4
65-74	15,4	9,3	6,1	4,1	79,4
75 e più	21,2	5,0	16,2	2,3	74,5
<b>Totale</b>	<b>24,4</b>	<b>15,3</b>	<b>9,0</b>	<b>6,2</b>	<b>68,7</b>
<b>RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE</b>					
Nord-ovest	26,4	16,8	9,6	6,0	67,0
Nord-est	28,4	17,5	10,9	6,9	64,0
Centro	26,2	17,3	9,0	7,5	65,6
Sud	17,4	11,0	6,4	4,6	77,2
Isole	20,1	10,9	9,2	6,0	72,9
<b>Italia</b>	<b>24,4</b>	<b>15,3</b>	<b>9,0</b>	<b>6,2</b>	<b>68,7</b>

<sup>2</sup> Per esigenze di confronto internazionale nel seguito si prenderà in considerazione solo chi ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi nei 12 mesi precedenti l'intervista.



Analizzando l'acquisto di beni e servizi on line nell'arco temporale che va dal 2005 al 2009 si nota come l'uso del web per ordinare o comprare merci e/o servizi sia cresciuto in modo significativo tra il 2005 e il 2006 (passando dal 16,8% al 20,6%), mentre per gli anni successivi si sono registrati incrementi minimi (Figura 7).

Figura 7 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi - Anni 2005-2009 (per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

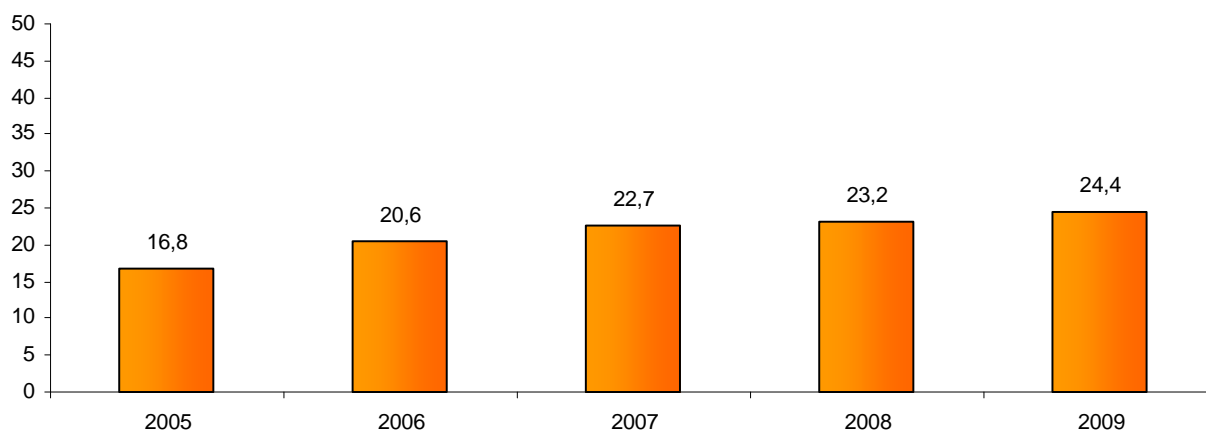


Tavola 15 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi, per tipo di merci e/o servizi ordinati e/o acquistati, sesso e classe di età. Anno 2009 (per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi)

TIPO DI MERCI E/O SERVIZI ORDINATI O COMPRATI	Sesso		Classi di età										Totale
	Maschi	Femmine	14-17	18-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60-64	65-74	75 e più	
Spese viaggio per vacanza (biglietti ferroviari, aerei, noleggio auto ecc.)	36,8	41,6	12,8	25,8	34,1	40,5	39,9	43,0	38,8	43,3	30,7	6,0	38,4
Pernottamento per vacanze (alberghi, pensioni, ecc.)	26,0	30,7	5,2	21,3	26,5	30,1	28,2	31,2	23,5	26,0	20,7	15,8	27,6
Libri, giornali, riviste, materiale per la formazione a distanza	25,7	29,9	20,0	19,7	27,1	27,7	29,8	23,7	33,5	25,6	23,8	24,3	27,1
Abiti, articoli sportivi	21,6	22,3	37,4	45,0	32,1	26,0	16,3	16,5	12,7	9,1	6,5	15,9	21,9
Film, musica	23,0	16,7	33,4	29,2	31,5	21,5	21,1	16,0	10,5	4,9	5,6	-	20,8
Attrezzature elettroniche (macchine fotografiche, telecamere, ecc.)	22,0	9,5	11,6	16,3	21,4	16,6	19,9	15,9	13,8	18,7	17,5	-	17,6
Biglietti per spettacoli	17,1	18,5	10,3	18,2	15,6	21,6	17,9	15,8	14,2	11,5	11,0	-	17,6
Software per computer e/o aggiornamenti (escluso videogiochi)	20,0	9,7	9,0	16,1	15,7	15,4	19,4	16,7	15,2	14,3	9,1	13,4	16,4
Articoli per la casa (mobili, giocattoli, ecc.)	12,8	17,6	6,5	5,2	6,9	15,9	19,0	13,2	15,2	12,4	12,1	17,5	14,5
Hardware per computer	17,9	4,6	7,5	12,2	15,5	14,0	14,8	10,7	11,7	9,3	12,8	15,8	13,3
Servizi di telecomunicazione (tv, abbonamenti banda larga, abbonamenti telefonici, carte telefoniche, ecc.)	10,7	7,7	2,4	7,0	6,9	9,9	10,7	10,4	11,2	11,7	5,9	22,4	9,6
Videogiochi e loro aggiornamenti	8,0	3,0	23,2	12,8	11,0	5,8	5,7	3,3	1,4	1,3	0,4	-	6,3
Azioni, servizi finanziari e/o assicurativi	6,3	2,4	-	0,5	1,4	3,8	6,9	7,5	6,3	4,7	3,1	0,7	4,9
Prodotti alimentari	4,0	6,4	4,3	0,5	1,6	3,9	6,6	6,3	7,9	3,0	3,6	-	4,8
Biglietti per lotterie o scommesse	2,2	0,3	-	1,6	2,2	2,5	1,2	1,3	0,9	-	-	-	1,6
Farmaci	1,1	1,1	-	-	0,9	0,9	1,5	1,4	0,9	1,3	-	-	1,1
Altro	14,3	13,7	18,9	8,3	14,2	14,0	14,2	14,2	13,2	13,6	15,3	7,8	14,1

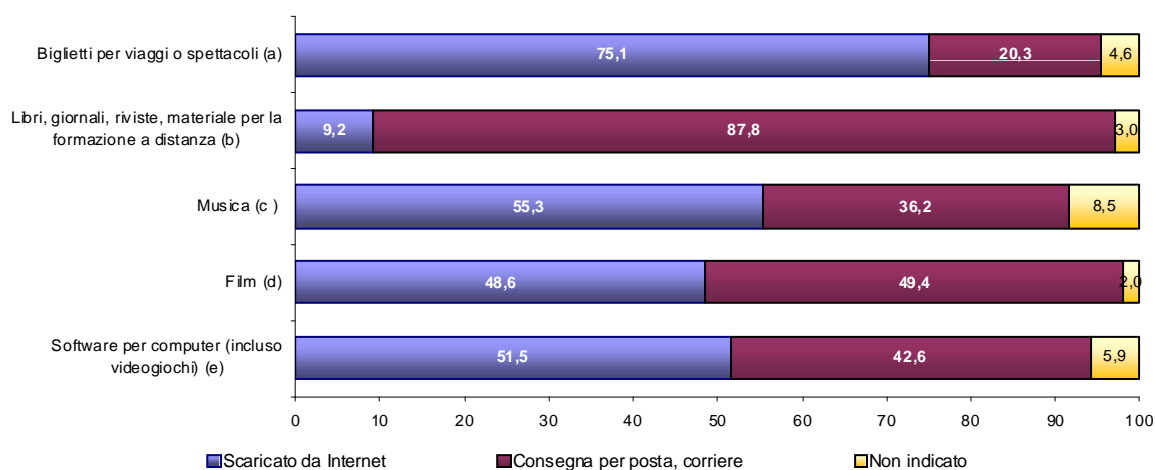
Nel 2009, tra i beni e i servizi acquistati via web, si collocano le spese per viaggi e soggiorni (biglietti ferroviari, aerei, ecc.), ordinati o acquistati dal 38,4% delle persone che hanno effettuato ordini o acquisti su Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista, e i pernottamenti per vacanza (27,6%). Seguono libri, giornali, riviste e materiale per la formazione a distanza (27,1%), abiti e articoli sportivi (21,9%), film e musica (20,8%), attrezzature elettroniche e biglietti per spettacoli (entrambi con il 17,6%), software per computer e/o loro aggiornamenti (esclusi i videogiochi) (16,4%), gli articoli per la casa

(14,5%) e hardware per computer (13,3%). Decisamente più contenute risultano le quote di utenti che hanno ordinato e/o acquistato azioni, servizi finanziari e/o assicurativi (4,9%) e prodotti alimentari (4,8%) (Tavola 15).

Gli uomini sono i più attivi per la maggior parte delle tipologie di acquisti on line considerati, presentando valori più che doppi rispetto alle donne per l'acquisto di attrezzature elettroniche (22% contro il 9,5%), per l'acquisto di hardware per computer (17,9% rispetto al 4,6%) e software (20% contro il 9,7%). L'interesse femminile prevale, invece, per l'acquisto on line di libri, giornali, riviste e materiale per la formazione a distanza (29,9% rispetto al 25,7% degli uomini), per viaggi e soggiorni di vacanza (con un vantaggio di circa 5 punti percentuali) e per l'acquisto di articoli per la casa (17,6% rispetto al 12,8%).

I più giovani acquistano più frequentemente articoli e abiti sportivi (il 45% dei ragazzi tra 18 e 19 anni), i film e la musica (il 33,4% dei ragazzi di 14-17 anni) (Tavola 15).

Figura 8 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi per tipo di merci comprate e modalità di consegna - Anno 2009 (composizione percentuale)



- (a) Per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno acquistato biglietti per viaggi o spettacoli
- (b) Per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno acquistato libri, giornali, riviste, materiale per la formazione a distanza.
- (c) Per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno acquistato film.
- (d) Per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno acquistato musica
- (e) Per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno acquistato software per computer (incluso videogiochi).

Scaricare il prodotto acquistato direttamente dalla rete risulta la modalità di acquisto prevalente nel caso dei biglietti per viaggi o spettacoli. Il 75,1% di coloro che li hanno acquistati, infatti, ha scaricato il prodotto direttamente dalla rete, mentre solo il 20,3% ha preferito la consegna per posta o corriere. Il 55,3% di coloro che hanno acquistato musica ha scaricato il prodotto dalla rete, mentre per l'acquisto di software o videogiochi e di film tale quota si colloca rispettivamente al 51,5% e al 48,6%. Per l'acquisto di libri, giornali, riviste e materiale di formazione a distanza, invece, la modalità più frequente è stata la consegna via posta o corriere (87,8%) (Figura 8).

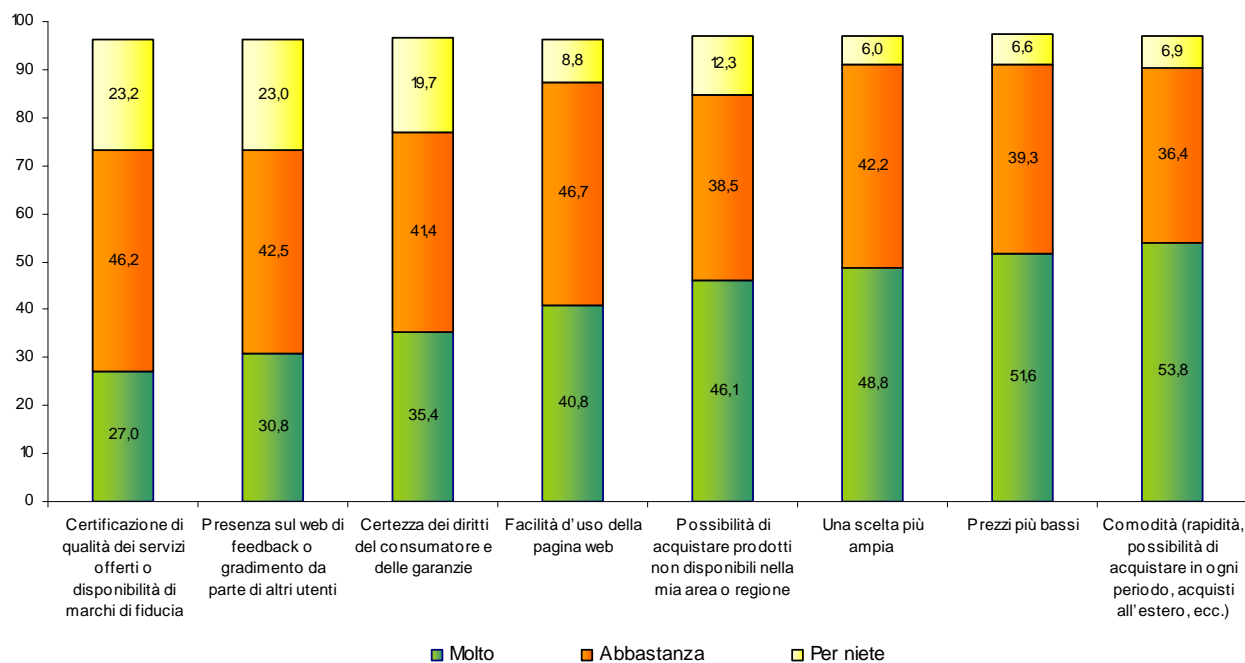
Le persone che hanno fatto acquisti on line hanno preferito venditori nazionali (80,9%), mentre il 28,2% si è rivolto a venditori di un altro paese europeo e il 15,5% a venditori dal resto del mondo. Rispetto alle modalità di pagamento, quella più diffusa è la carta di credito, utilizzata dal 47,3% di coloro che hanno fatto acquisti in rete nei 12 mesi precedenti l'intervista. Al secondo posto si colloca l'utilizzo di carte o depositi prepagati (33,9%), seguiti dal contrassegno (33,6%) e dai bonifici bancari (20,1%).

Il 67,8% di coloro che hanno ordinato e/o comprato merci e/o servizi per uso privato nei 12 mesi precedenti l'intervista legge sempre le condizioni di vendita. Appena il 4,6% dichiara di non leggerle mai (Tavola 16).

Tavola 16 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi per tipo di venditore, modalità di pagamento, lettura delle condizioni di vendita, sesso e classe di età - Anno 2009 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi)

SESSO E CLASSI DI ETÀ	Tipo di venditore				Modalità di pagamento				Letture delle condizioni di vendita		
	Venditore nazionale	Venditore da un altro paese UE	Venditore dal resto del mondo	Non so	Via Internet tramite carta di credito	Via Internet tramite carte o depositi prepagati	Via Internet tramite bonifico bancario	Tramite pagamento non via Internet (contrassegno, ecc.)	Sempre	Qualche volta	Mai
<b>SESSO</b>											
Maschi	81,5	30,2	17,6	7,4	48,3	36,4	21,7	32,2	67,6	25,8	4,8
Femmine	79,7	24,3	11,6	9,4	45,5	29,4	17,1	36,3	68,1	26,4	4,1
<b>Totale</b>	<b>80,9</b>	<b>28,2</b>	<b>15,5</b>	<b>8,1</b>	<b>47,3</b>	<b>33,9</b>	<b>20,1</b>	<b>33,6</b>	<b>67,8</b>	<b>26,0</b>	<b>4,6</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>											
14-17	68,9	18,7	16,3	20,6	21,8	29,5	17,7	42,8	69,8	20,1	8,4
18-19	69,2	18,5	10,9	23,3	23,0	47,7	15,4	37,1	69,9	19,9	8,9
20-24	81,0	27,9	14,2	9,0	33,9	44,8	15,3	43,4	68,8	25,2	4,4
25-34	82,3	29,7	15,3	8,5	47,0	39,7	21,8	34,4	64,2	29,3	5,2
35-44	84,2	29,4	18,1	5,5	53,2	30,3	21,1	32,6	66,3	28,0	4,1
45-54	78,2	28,4	15,3	6,5	53,1	26,7	21,1	27,3	69,3	24,8	3,1
55-59	84,5	27,0	13,0	5,4	53,6	26,6	19,4	32,3	75,9	21,5	1,9
60-64	72,4	24,1	11,2	9,4	55,1	28,0	14,3	23,9	81,1	13,6	4,2
65-74	81,5	23,7	8,6	6,0	50,6	18,4	23,3	35,5	77,2	15,0	6,8
75 e più	78,0	43,7	-	0,7	25,5	21,8	0,7	52,7	78,7	-	21,3
<b>Totale</b>	<b>80,9</b>	<b>28,2</b>	<b>15,5</b>	<b>8,1</b>	<b>47,3</b>	<b>33,9</b>	<b>20,1</b>	<b>33,6</b>	<b>67,8</b>	<b>26,0</b>	<b>4,6</b>

Figura 9 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi per aspetti ritenuti importanti per ordinare beni e/o servizi via Internet - Anno 2009 (per 100 persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi)



Tra i motivi ritenuti molto importanti per effettuare acquisti on line al primo posto si colloca la comodità (rapidità, possibilità di acquistare in ogni periodo, possibilità di effettuare acquisti all'estero), indicata dal 53,8% delle persone di 14 anni e più che hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per

uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi, seguono la possibilità di acquistare prodotti a prezzi più bassi (51,6%), la scelta più ampia (48,8%) e la possibilità di acquistare prodotti non disponibili nella propria zona di residenza (46,1%) (Figura 12).

Tra le persone che hanno fatto acquisti on line nei 12 mesi precedenti l'intervista solo una quota decisamente contenuta ha riscontrato problemi ordinando o comprando merci e/o servizi (il 6,4% sul totale di coloro che hanno ordinato e/o comprato merci e/o servizi per uso privato nei 12 mesi precedenti l'intervista).

### **I motivi per cui non si effettuano acquisti on line**

Il 74,9% degli individui di 14 anni e più che hanno usato Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista non ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi per uso privato nello stesso arco temporale (pari a 15 milioni 816 mila persone). Tra i motivi prevalenti per cui gli utenti di Internet non hanno effettuato acquisti on line nei 12 mesi precedenti l'intervista troviamo al primo posto la mancanza di abitudine, il desiderio di comprare di persona e di vedere il prodotto (motivazione indicata dal 53,8% di coloro che non hanno effettuato acquisti) e la mancanza di necessità (47,4%). Al terzo posto si colloca la preoccupazione di fornire gli estremi della carta di credito (20%), seguita dalla mancanza di fiducia per la consegna o la restituzione delle merci (15%) e dalla preoccupazione di fornire dettagli personali (11%). Infine l'8,8% dichiara non poter effettuare acquisti su Internet poiché non possiede la carta di credito e il 7% di non sapere effettuare acquisti on line.