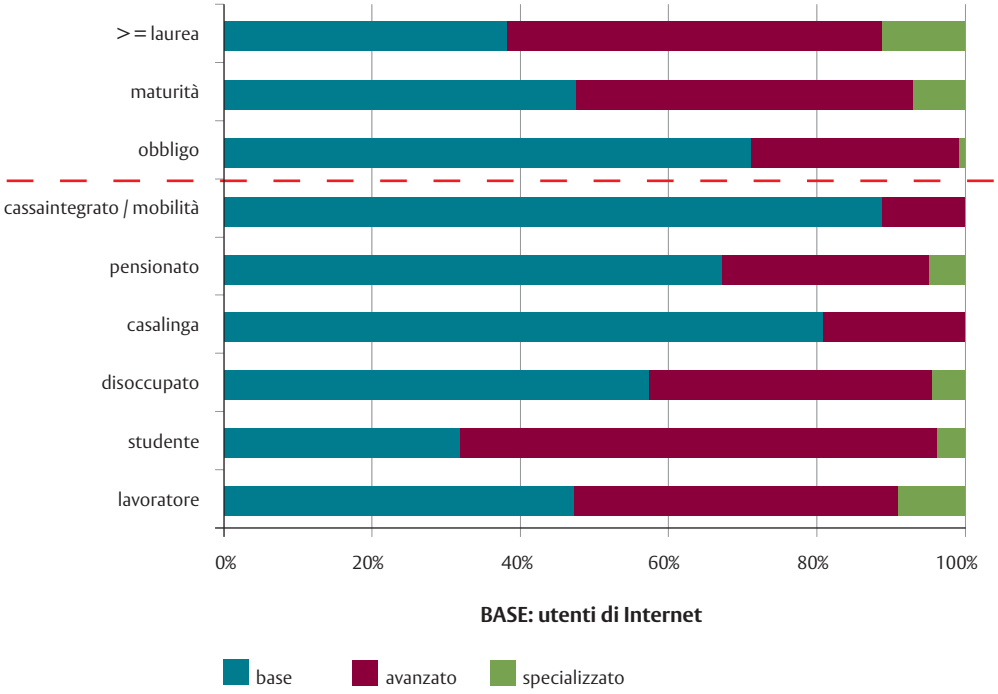

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 3.11 Valutazione delle competenze informatiche da parte degli utenti di Internet piemontesi, per *status* occupazionale e livello di istruzione, 2010

3.4 Conclusioni

I dati raccolti nel 2010 hanno mostrato segnali di miglioramento rispetto al passato, testimoniati da una maggiore disponibilità tecnologica nelle famiglie, dalla crescita nel numero di utenti di Internet e da un maggiore tasso di attività online. Diversi fattori possono spiegare questa evoluzione: la maggiore disponibilità di banda larga sul territorio, una migliore qualità dei servizi disponibili sul web, la diffusione di Internet mobile e la conseguente possibilità di accedere a Internet non solo tramite PC ma anche attraverso nuovi strumenti (smartphone, tablet). A questo, va aggiunto il crescente peso dei social network e degli strumenti di comunicazione e partecipazione sul web, che influenzano in maniera sempre più preponderante le diverse attività della vita del cittadino (fare acquisti, interagire con la scuola dei propri figli, trovare informazioni su tematiche di interesse, cercare un lavoro, ecc.).

I cittadini piemontesi stanno acquisendo una maggiore consapevolezza dei benefici che l'utilizzo di Internet può portare nella loro vita. Oltre al consolidamento nell'uso di servizi online caratterizzati da funzionalità più semplici, si assiste a una diffusione di attività online più evolute anche da parte di quei gruppi di cittadini che in passato ne mostravano un minore interesse: la navigazione a semplice scopo informativo si sta trasformando in transazione.

Nonostante tutti questi aspetti incoraggianti, continuano a permanere elementi di criticità dovuti all'influenza delle caratteristiche demografiche dei cittadini (in *primis* età e istruzione) sull'adozione delle tecnologie, e a fattori legati alle opportunità di interazione sociale offerte dal contesto (lavorativo, famigliare, sociale) in cui il cittadino vive. Emerge, quindi, la necessità di capire in che modo favorire il *processo imitativo* tra i cittadini nell'utilizzo delle ICT, anche attraverso la creazione di sinergie tra politiche legate alle ICT e politiche sociali di più ampio respiro. Si è visto, inoltre, un divario tra l'utilizzo di servizi online offerti dal settore privato e da Enti pubblici, anche in termini di soddisfazione da parte dell'utente per il servizio utilizzato. Tale indicazione suggerisce la necessità di adattare l'offerta di servizi pubblici ai cittadini a cui sono rivolti: da un lato, si dovrà tenere presente che gli utenti Internet sono *pronti* a usare i servizi, dall'altro bisognerà capire in che modo coinvolgere quella fetta della popolazione che ancora non usufruisce del web.