



Rapporto Lenovo-Censis
LA DIGITAL LIFE DEGLI ITALIANI

Sintesi dei principali risultati

Roma, 19 ottobre 2021

INDICE

1. Eccoci, finalmente, nella <i>digital life</i>	3
2. Le imprese protagoniste	3
3. Il come e il dove del digitale	4
4. Scene del quotidiano digitale degli italiani	5
5. <i>Digital society</i> vuol dire vivere meglio	7
6. La buona intimità digitale è qui	7
7. Geografia dei disagi da colmare	9
8. Commistioni pericolose nell'uso dei <i>device</i>	9
9. La digital Pa attesa dai cittadini	10

1. ECCOCI, FINALMENTE, NELLA DIGITAL LIFE

Entrare in profondità nella *digital life* degli italiani, intesa come l'insieme di attività, comportamenti, abitudini, modalità relazionali, stili mentali e di vita ridefiniti o emersi *ex novo* per effetto del digitale: ecco, in estrema sintesi, l'obiettivo del progetto.

Vincoli e obblighi del periodo pandemico hanno letteralmente trascinato milioni di cittadini dentro il digitale, costringendo alcuni ad intensificarne l'utilizzo ed altri ad avviarlo.

I risultati accendono un cono di luce sull'interazione quotidiana con le tante forme del digitale, rendendo evidente che esso è il *trigger* di stili mentali e di vita, comportamenti, movimenti, capacità che, riversandosi subito nella vita quotidiana, generano nuovi sconosciuti mosaici, format originali di vite che altrimenti non sarebbero esistite.

In altre parole, il digitale è diventato *digital life*: parlarne, vuol dire parlare della società italiana che riparte.

2. LE IMPRESE PROTAGONISTE

Troppo spesso si parla del digitale in modo troppo impersonale, come fosse una magia piovuta dall'alto, un'invenzione che si muove per conto proprio senza un soggetto specifico che lo rende vitale ed evolutivo.

Invece, il racconto della *digital life* deve muovere dalla profonda consapevolezza che il digitale è possibile perché vi sono imprese che progettano, sviluppano, vendono *device* digitali, server, dispositivi di archiviazione elettronici, software di gestione It e tanta altra tecnologia abilitante.

Sono le imprese che rendono disponibili a prezzi abbordabili tecnologie formidabili, motori silenziosi e affidabili che consentono il ridisegno delle vite individuali e di quella collettiva e che, in questi mesi, hanno salvato la nostra società dalla regressione verticale negli esiti di sola morte e reclusione subiti dai nostri antenati nelle loro esperienze epidemiche.

Se il tremendo *lockdown* e il periodo restrittivo prolungato non sono diventati una sorta di notte della civiltà, lo si deve anche a chi investe, progetta, lavora, crea nel digitale, mettendo a disposizione l'insieme di

strumenti con cui abbiamo resistito al potere erosivo del virus e ora ripartiamo con vite nuove.

Le imprese del digitale, intese come quelle che garantiscono l'hardware, il software e la massa di servizi di ogni tipo che popolano ogni micro-ambito del nostro quotidiano, sono essenziali protagoniste della nuova società.

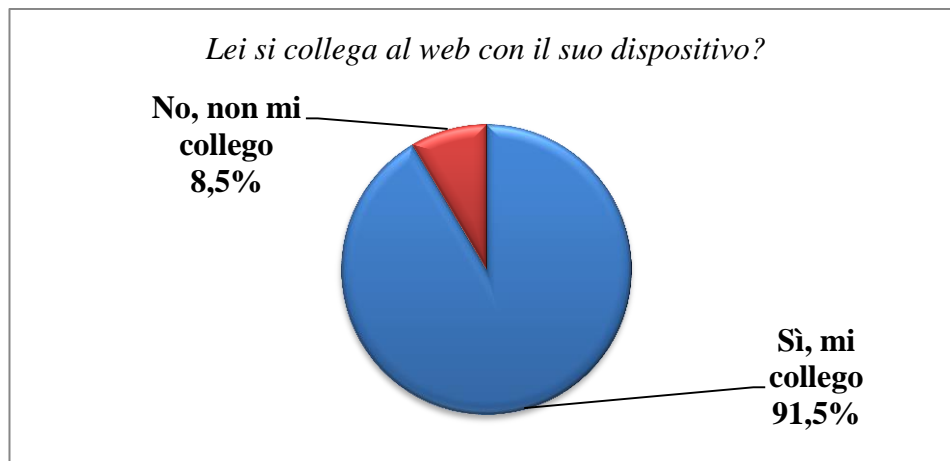
3. IL COME E IL DOVE DEL DIGITALE

Smartphone, laptop, pc da tavolo, tablet, smart tv e console di videogiochi: ben il 91,5% degli utenti di *device* digitali vi ricorre per collegarsi abitualmente al web (fig. 1).

Vince il politeismo dei *device*, con il 74,4% degli utenti che ne utilizza almeno due per collegarsi al web, despazializzando le connessioni (tab. 1): infatti, il 71,7% (è il 93% tra i giovani) dichiara di svolgere ovunque le proprie attività digitali.

Tra i luoghi di connessione, la casa è quello principale (il 92,3%), seguita dai luoghi di lavoro (lo fa il 56,2% degli occupati), la strada (20%), i locali pubblici (4,6%). E decisivi sono anche i luoghi di studio, da cui si connette il 37,2% degli studenti.

Fig. 1 - Utenti di *device* digitali che si collegano al web (val. %)



Fonte: indagine Censis, 2021

Tab. 1 - Numero di *device* utilizzati dagli utenti per collegarsi al web, per età (val. %)

	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	Totale
Un solo <i>device</i>	16,3	18,4	53,8	25,6
Almeno due <i>device</i>, di cui	83,7	81,6	46,2	74,4
<i>Due</i>	27,4	30,5	35,3	30,8
<i>Tre</i>	24,3	24,7	6,7	20,7
<i>Quattro o più</i>	32,0	26,4	4,2	22,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis, 2021

4. SCENE DEL QUOTIDIANO DIGITALE DEGLI ITALIANI

La maggioranza degli italiani si relaziona quotidianamente con il digitale senza difficoltà: infatti, il 90,3% degli utenti di dispositivi digitali ha *device* adeguati alle proprie esigenze, il 73% degli utenti vive in famiglie in cui ciascuno ha un proprio dispositivo con cui collegarsi. Buona è anche la dotazione degli spazi in casa, con il 67,9% degli utenti che vive in abitazioni in cui ciascuno ha una stanza in cui svolgere le proprie attività digitali ed il 71,1% che ha una connessione domestica ben funzionante in ogni spazio (tab. 2).

E gli italiani si muovono nel digitale in sicurezza: infatti, il 69,4% degli utenti si sente sicuro quando è online, effettua pagamenti o altre operazioni delicate (ed è il 73% tra gli uomini, il 74,5% tra i laureati) ed il 55,6% utilizza servizi *cloud* per salvare dati e informazioni (77,5% tra i dirigenti, il 63,9% tra i laureati) (tab. 3).

Il digitale poi si dilata nel quotidiano, occupando tempi di vita: infatti, il 25,5% degli utenti naviga spesso di notte (ed è il 40% tra i giovani).

Tab. 2 - Aspetti della vita quotidiana digitale degli utenti di *device* digitali, per età (val. %)

<i>Pensando al suo utilizzo del digitale nei vari ambiti, può indicare se le seguenti situazioni la riguardano?</i>	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	Totale
I pc/laptop/dispositivi che utilizzo sono adeguati alle mie esigenze	87,2	90,1	94,2	90,3
La connessione funziona bene in ogni stanza e luogo della casa	65,4	72,5	73,3	71,1
Ogni membro della famiglia ha il suo pc/laptop o dispositivo per collegarsi	72,7	74,2	70,2	73,0
Ogni membro della famiglia ha uno spazio (stanza) per svolgere in tranquillità le sue attività digitali	63,6	69,3	69,0	67,9

Fonte: indagine Censis, 2021

Tab. 3 - Alcune abitudini digitali degli utenti di *device*, per titolo di studio (val. %)

	Al più la licenza media	Diploma	Laurea o superiore	Totale
Si sente sicuro sul web (ad esempio per pagamenti, identità, ecc.)	57,8	69,3	74,5	69,4
Utilizza servizi cloud (ad esempio Google Drive, Dropbox, ecc.) per non perdere dati e informazioni	29,7	57,3	63,9	55,6
Si connette e naviga molto spesso di notte	18,7	27,8	24,4	25,5

Fonte: indagine Censis, 2021

5. DIGITAL SOCIETY VUOL DIRE VIVERE MEGLIO

Il 70,4% degli italiani ritiene che il digitale semplifichi le vite, agevolandole in tanti aspetti: lo pensa il 74,7% dei laureati ed il 73,2% dei giovani (tab. 4).

Qui si radica il senso vero per gli italiani del turbinio di cambiamenti: si vive meglio, perché il digitale consente di svolgere meglio le attività, risolvere tanti disagi ed ampliare le opportunità di scelta.

In estrema sintesi: è stato ed è un *boost* al benessere individuale e collettivo.

Tab. 4 - Italiani convinti che il digitale semplifichi e migliori la propria vita, per età (val. %)

<i>In generale, sta semplificando e migliorando la sua vita</i>	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	Totale
Sì	73,2	76,1	58,0	70,4
No	26,8	23,9	42,0	29,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis, 2021

6. LA BUONA INTIMITÀ DIGITALE È QUI

Il 55% degli italiani (59,5% tra i giovani, 58,1% tra i maschi) è convinto che l'armonia delle coppie abbia tratto beneficio dalle opportunità del digitale (tab. 5).

Non a caso, il 42,7% (47,7% tra i giovani, 48,2% tra i maschi) condivide le password di cellulare, email, *social*, con i partner, certificando una nuova interiorità delle persone, che spinge molte coppie a condividere spazi molto intimi, soggettivi, come se fossero anch'essi una parte delle cose da mettere in comune.

Nel rapporto a due poi si vanno definendo nuovi micro-equilibri in risposta a piccole crispazioni: così, al 40,5% delle persone (51,7% dei giovani, 41,2% delle donne) capita di cogliere la distrazione di un partner a causa di messaggi, foto, video che gli arrivano sullo *smartphone*. A 19 milioni di

persone è capitato di essere infastidite da un qualche comportamento digitale del partner: 14 milioni dal tempo che dedica allo *smartphone*, 8 milioni dal suo uso di *social* e *smartphone*, 7 milioni per disaccordi relativi a informazioni, foto, post condivisi sui social, 7,2 milioni perché gelosi delle sue interazioni social con altre persone. Inoltre, 6 milioni spiano segretamente i profili social del partner, 12 milioni capita di andare sui profili social dei propri ex.

Tab. 5 - Italiani convinti che il digitale non crea problemi alle relazioni di coppia, per sesso (val. %)

<i>Il digitale non crea problemi alle relazioni di coppia</i>	Maschio	Femmina	Totale
Sì	58,1	52,0	55,0
No	41,9	48,0	45,0
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis, 2021

7. GEOGRAFIA DEI DISAGI DA COLMARE

Massimizzare le opportunità del digitale significa intervenire su gap e deficit, facendone uno strumento di nuova equità. In tal senso, il gap più estremo è quello vissuto dai 4,3 milioni di utenti di dispositivi digitali senza connessione, tra i quali alta è la quota di anziani (28,7%) e persone con bassi titoli di studio (31,7%).

Vi sono poi 22,7 milioni di italiani che vivono con deficit abitativi, ovvero hanno una connessione domestica che non funziona bene o devono condividere la stanza con altri membri che svolgono attività digitali. In particolare, 14,7 milioni non hanno un posto in casa dove svolgere le proprie attività digitali in tranquillità, 13,2 milioni vivono in abitazioni in cui la connessione non funziona bene. E 4,4 milioni dicono che i propri *device* non sono adeguati alle proprie esigenze, 12,4 milioni devono condividere i *device* con i familiari.

Ben 24 milioni di cittadini si trovano poi spesso in difficoltà nello svolgere una qualche attività digitale, ad esempio nell'utilizzo di *device*, software, programmi. In particolare, 9 milioni hanno difficoltà nell'inviare e/o ricevere messaggi con WhatsApp, Telegram, 8 milioni nell'utilizzare la propria posta elettronica, 7 milioni nel navigare sul web, 5 milioni nell'usare programmi di videoscrittura.

Significative sono le quote di persone in difficoltà nello svolgere attività digitali che richiedono competenze un po' più avanzate: infatti, 8 milioni lo sono con i *social*, da Facebook ad Instagram, 7 milioni con le piattaforme per vedere film, serie tv, eventi sportivi, 6 milioni nel fare acquisti online, 5 milioni nell'effettuare pagamenti digitali, 4 milioni nell'uso delle piattaforme per video-incontri (tra i lavoratori lo sono 2 milioni).

8. COMMISTIONI PERICOLOSE NELL'USO DEI DEVICE

Nel rapporto con il digitale, vi sono abitudini personali e professionali che impongono una valutazione attenta dei rischi per la sicurezza.

In tal senso, il 66% dei lavoratori utilizza *device* personali per lavoro, con valori che arrivano all'85% tra i lavoratori autonomi e al 72,2% tra gli occupati con laurea. Invece, il 26,9% degli occupati (39,8% tra i dirigenti) usa i *device* aziendali anche per motivi afferenti alla sfera privata (tab. 6).

Commistioni pericolose nell'uso dei *device* tra vita privata e lavoro, con un alto potenziale di rischio per la sicurezza di dati e privacy di lavoratori e aziende.

Tab. 6 - Utilizzi dei *device* personali e di lavoro degli occupati, per ruolo svolto (val. %)

	Autonomi	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale occupati
Utilizza <i>device</i> personali per lavoro	85,0	58,3	62,4	52,8	66,0
Utilizza <i>device</i> dell'azienda anche per esigenze personali	38,5	39,8	24,3	19,3	26,9

Fonte: indagine Censis, 2021

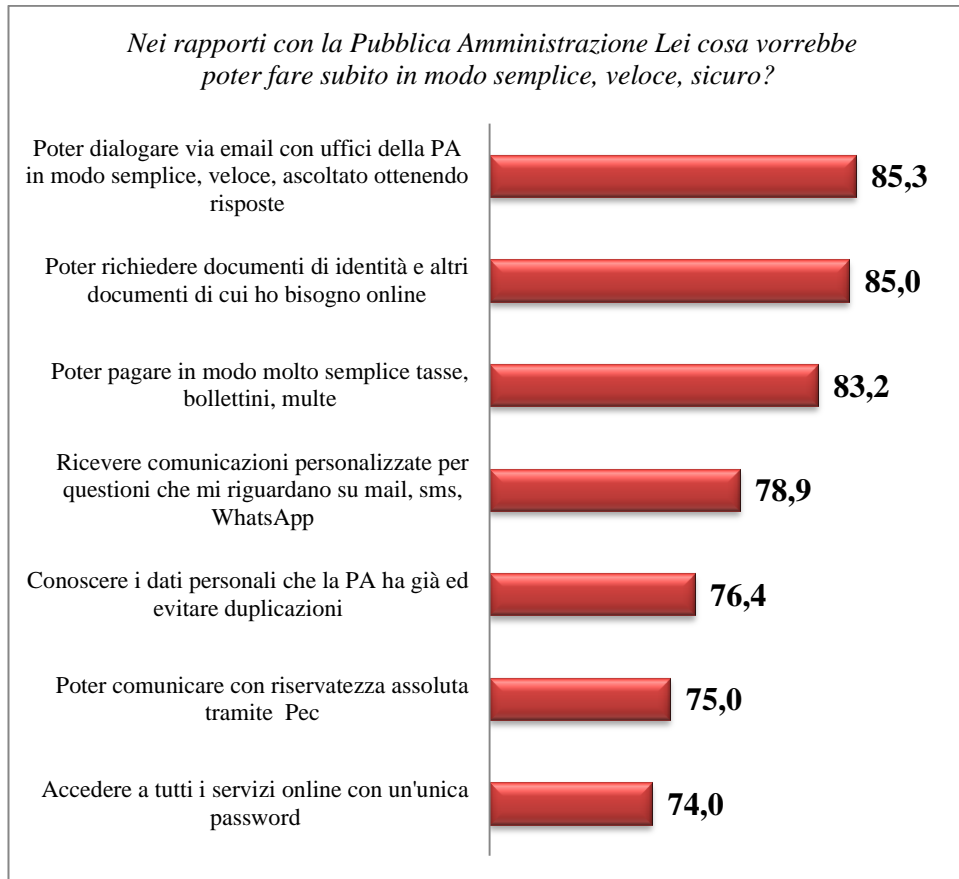
9. LA DIGITAL PA ATTESA DAI CITTADINI

La *digital life* genera aspettative non solo a livello individuale, ma anche sulle strutture portanti della società, a cominciare dalla Pubblica Amministrazione.

Grazie al digitale, l'85,3% dei cittadini si attende di poter dialogare in modo semplice e veloce con gli uffici pubblici, l'85% maggiore facilità nelle richieste di documenti di identità o di altro tipo, l'83,2% di poter pagare bollettini, tasse, multe online in modo semplice, veloce, il 78,9% di ricevere informazioni personalizzate su mail, sms, WhatsApp, ecc., il 76,4% di evitare duplicazioni nei dati personali di cui la Pa dispone, il 75% di poter comunicare tramite Pec in assoluta riservatezza con la Pa, il 74% di avere accesso a tutti i servizi amministrativi con una unica password (fig. 2).

Una costellazione di attese sociali che indica quel che i cittadini si auspicano che il digitale renda possibile nel rapporto con la Pa: più facilità di accesso e tanta semplicità.

Fig. 2 - Cose che gli italiani si aspettano dalla Pa digitale (val. %)



Fonte: indagine Censis, 2021