



DIGITALIZZATI FINO A UN CERTO PUNTO

L'esperienza di mille over 55: molto usati i servizi online di Pa, banche e sanità, ma le difficoltà non mancano, soprattutto tra anziani e con basso livello di istruzione. Serve supporto e semplificazione.

di Stefania Villa



ubblica amministrazione, banche, sanità: sempre più servizi sono diventati digitali negli ultimi anni, con benefici importanti, tra cui la possibilità di effettuare operazioni, richieste di documenti e prenotazioni da casa, saltando code e lungaggini al telefono o allo sportello. Se da un lato questo processo è diventato ormai strutturale in Italia, dall'altro esistono ancora disparità nelle

possibilità di accesso da parte dei cittadini ai vantaggi della digitalizzazione. Spesso, ad esempio, chi è più avanti con l'età non ha sufficienti competenze digitali e – anche quando non è completamente estraneo al digitale – potrebbe comunque trovare alcune difficoltà. Ce lo racconta questa indagine, in cui abbiamo cercato di capire come vivono e utilizzano i servizi online gli over 55. A condividere con noi la loro esperienza sono stati mille iscritti alla nostra piattaforma



Questo articolo è stato realizzato nell'ambito di DIGITALIZZATI, il progetto di Altroconsumo (finanziato dal ministero delle Imprese e del Made in Italy) che punta a rafforzare le competenze digitali dei cittadini, aiutandoli a difendersi dalle frodi online. Più informazioni su: altroconsumo.it/digitalizzati

DIGITALIZZATI

Finanziato dal MIMIT. D.D. 12 maggio 2025



NON SEMPRE SI RIESCE A UTILIZZARE QUESTI SERVIZI IN MODO AUTONOMO

collaborativa online Qualify (più informazioni nel riquadro più avanti). Si tratta dunque di cittadini (tra i 55 anni e gli oltre 75) che presumibilmente hanno un po' di confidenza con il web, ma che non è detto non abbiano problemi quando si parla di servizi online: lo confermano i numeri di queste pagine (nella loro lettura considerate che gli intervistati potevano dare più di una risposta e che riportiamo solo le principali risposte ricevute).

SERVIZI PUBBLICI DIGITALI

L'accesso alla Pubblica amministrazione online è ampio: Spid (altroconsumo.it/spid) e Cie (altroconsumo.it/carta-identita-elettronica) sono strumenti ormai molto diffusi, che permettono alle persone di utilizzare in particolare i servizi dell'Inps, dell'Agenzia delle Entrate, dell'app IO e del Comune. Nella maggioranza dei casi, si riesce in modo autonomo, ma ci sono anche 168 persone - soprattutto tra i più anziani e tra chi ha un titolo di studio più basso - che invece hanno bisogno dell'aiuto di qualcuno per l'accesso e l'utilizzo dei servizi, per varie ragioni. Ci sono difficoltà soprattutto nei passaggi di accesso e autenticazione e nella ricerca dell'informazione o del servizio desiderato.

I SERVIZI BANCARI SU APP E SITO

Anche i servizi digitali della banca, tramite app in particolare, ma anche tramite sito, vengono utilizzati molto e in modo

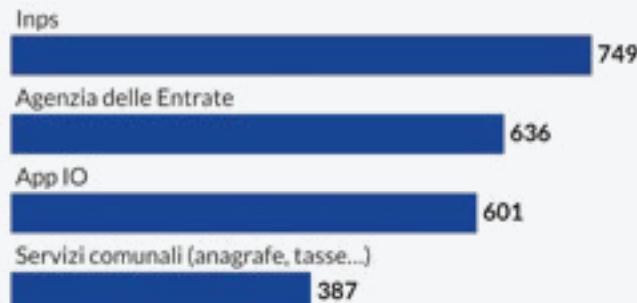
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



964
SU MILLE

Over 55 digitalizzati
che hanno fatto
almeno un accesso
alla Pa online
nell'ultimo anno (da soli
o con aiuto di altri)

A quali servizi della Pa online hai fatto accesso?



In 168 hanno bisogno di farsi aiutare da qualcuno per accesso e uso. Perché?

Non riescono a trovare informazioni e servizi sui siti
63

Hanno paura di sbagliare qualcosa
57

Trovano complesso il meccanismo di accesso
50

Non hanno dimestichezza con pc e smartphone
14

In 222 hanno avuto difficoltà specifiche con la Pa online. Quali?

Hanno avuto difficoltà nell'accesso
92

Hanno avuto difficoltà nell'autenticazione
72

Hanno avuto difficoltà a trovare il servizio corretto
57

Hanno sperimentato malfunzionamenti di Spid nell'accesso
26

>>

» autonomo: innanzitutto per le operazioni più quotidiane (consultazione saldo e movimenti, bonifici...). Meno utenti, invece, utilizzano l'home banking per operazioni più complesse, come investimenti e conti deposito: si tratta in particolare dei più giovani (55-64 anni) e con titolo di studio più alto. Anche nel caso dei servizi bancari online c'è una quota di utenti che ha bisogno del supporto di qualcuno: sono 182 le persone che ci raccontano di avere difficoltà, in particolare, a trovare funzioni e servizi nell'app o nel sito. Tra le altre ragioni che bloccano c'è la paura di sbagliare e perdere denaro, le difficoltà nell'accesso ai sistemi e i dubbi sulla loro sicurezza.

I SERVIZI SANITARI

Si tratta del settore in cui più persone (108) ci hanno detto di non usare i servizi digitali, ad esempio, per prenotare visite ed esami, consultare documenti clinici e referti ecc. Tra chi li utilizza, invece, gli strumenti più diffusi sono il portale dedicato della Regione e il Fascicolo sanitario elettronico (altroconsumo.it/fascicolo-sanitario-elettronico), insieme ai siti delle singole strutture private e pubbliche. Molto comune ormai anche l'invio delle ricette mediche tramite mail o app di messaggistica. Acquisti di farmaci online, portali di comunicazione medico-paziente (es. Doctolib) e consulti a distanza sono invece più rari. Non mancano anche in sanità le difficoltà: il nodo è spesso riuscire a orientarsi tra passaggi e linguaggio considerati complessi e poco chiari, ma molti lamentano anche disservizi tecnici.

DI COSA C'È BISOGNO

Nel complesso, la fotografia che emerge da questa indagine è chiara: l'uso di questi servizi digitali è

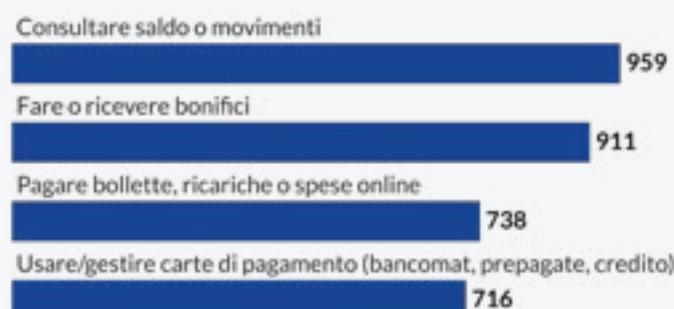
SERVIZI BANCARI DIGITALI



911
SU MILLE

Over 55 digitalizzati
che usano sempre o
spesso i servizi online
della loro banca (da
soli o con aiuto di altri)

Quali operazioni bancarie effettui tramite app o sito?



In 182 hanno bisogno di farsi aiutare da qualcuno per accesso e uso. Perché?

Non riescono a trovare funzioni e servizi su app o sito
79

Hanno paura di sbagliare e perdere denaro
53

Trovano complesso il meccanismo di accesso
28

Hanno dubbi sulla sicurezza dei sistemi digitali
23

In 115 hanno avuto problemi specifici con le banche online. Quali?

Hanno avuto difficoltà ad accedere per disservizi tecnici
69

Hanno sperimentato problemi di accesso o malfunzionamenti
14

Hanno avuto difficoltà per modifiche al portale della banca
10

Altro (problemi con pagamenti, navigazione ecc.)
18

SANITÀ DIGITALE



**892
SU MILLE**

Over 55 digitalizzati
che hanno usato
almeno un servizio
online in un anno (da
soli o con aiuto di altri)

Quali servizi digitali sanitari hai utilizzato nell'ultimo anno?



In 124 hanno bisogno di farsi aiutare da qualcuno per accesso e uso. Perché?

Pensano che le istruzioni siano poco chiare o complicate
42

Hanno paura di sbagliare e bloccare la pratica sanitaria
34

Trovano complesso l'accesso
27

Non capiscono o non trovano facilmente informazioni
26

In 152 hanno avuto problemi con i servizi sanitari digitali. Quali?

Si sono imbattuti in servizi indisponibili o troppo lenti
78

Si sono imbattuti in errori o blocchi del sito o dell'app
66

Hanno avuto difficoltà a trovare le funzioni di cui necessitavano
63

Hanno avuto difficoltà a fare il login per accedere
51

ormai diffuso tra chi ha più di 55 anni e non è completamente avulso dalla tecnologia. Anche tra questi, però, c'è chi non riesce a essere autonomo, spesso perché trova tutto troppo complicato e ha paura di sbagliare. In diversi casi si preferiscono i canali fisici, ricorrendo al digitale poco o mai (in sanità in particolare), soprattutto tra le persone che hanno dai 75 anni in su, residenti al Sud, nelle isole e con un livello di istruzione basso.

Si tratta, quindi, delle fasce che evidentemente hanno bisogno di maggiore sostegno e formazione, per non restare esclusi dai vantaggi della digitalizzazione.

Abbiamo cercato di capire anche di quali strumenti avrebbero bisogno gli utenti: chi non usa il digitale o non riesce a essere sempre autonomo vorrebbe più supporto e formazione, ma anche un'assistenza rapida "umana" (telefonica o via chat), guide passo-passo, app e siti dove è più facile trovare informazioni e servizi. Anche tra i più esperti, comunque, emergono una serie di esigenze: sistemi stabili e affidabili, senza lentezze e blocchi, e maggiore chiarezza, ad esempio nelle conferme sull'esito delle operazioni effettuate online. ●



A questa inchiesta hanno partecipato gli iscritti a qualify.altroconsumo.it ("ACmakers" fino a qualche mese fa): chi appartiene alla community può contribuire a test e inchieste condividendo le sue esperienze e opinioni. E, come ringraziamento per il tempo dedicato, mettiamo in palio diversi premi. Partecipa anche tu.

