



# 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

**P**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](https://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](https://altroconsumo.it/spid)) e Cie ([altroconsumo.it/carta-identita-elettronica](https://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



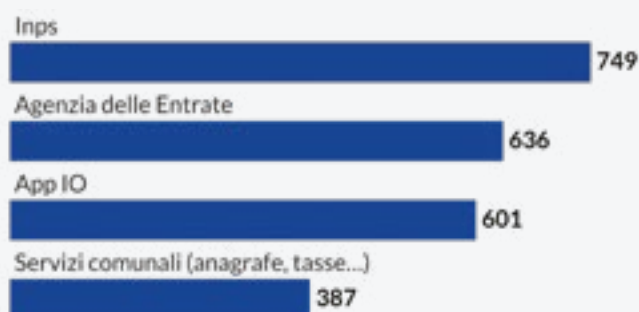
## PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



**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](http://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

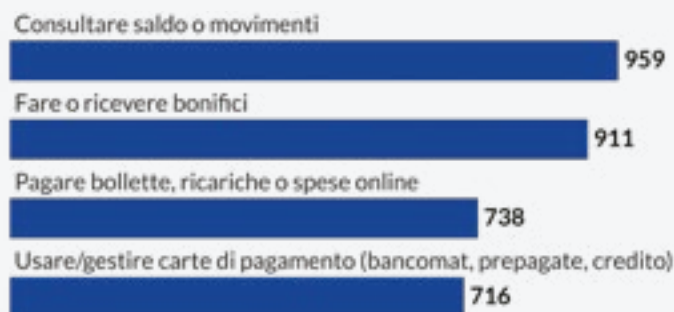
## SERVIZI BANCARI DIGITALI



**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](https://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.

**Q QUALIFY**