



Indagine Nielsen Net Ratings per l'Osservatorio Società dell'Informazione

e-Government: i navigatori italiani soddisfatti dei siti della P.A. Per la prima volta sondate le attese degli utenti dei siti pubblici

L'e-Government per gli italiani non è più un tabù ma, anzi, è diventato un utile strumento per accedere comodamente, attraverso il proprio pc, da casa e senza limiti di orario, ai servizi in rete della Pubblica amministrazione. Tanto che il 62% dei visitatori dei siti della PA è "decisamente soddisfatto" (molto+abbastanza soddisfatto) dei servizi offerti on line. È quanto emerge dalla ricerca effettuata da Nielsen Net Ratings su indicazione dell'Osservatorio Società dell'Informazione, voluto dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, Lucio Stanca.

Una ricerca che, per la prima volta, ha sondato anche le attese degli utenti dei siti pubblici con un questionario elaborato dal Centro Studi del ministero, sulla base di iniziative analoghe promosse anche in Europa. "Questa fotografia documentata non solo il recupero in atto nel nostro Paese sul fronte della modernizzazione della burocrazia pubblica, centrale e locale", ha detto il Ministro Stanca, "ma anche la qualità dei risultati del molto lavoro intrapreso dall'inizio della legislatura, con 134 'cantieri digitali' aperti su progetti decisi mediante una visione condivisa con le Autonomie locali e sostenuti da uno sforzo finanziario senza precedenti: oltre un miliardo di € in tre anni. Il sondaggio è anche la testimonianza che questa scelta è ben percepita dai cittadini che, anzi, ci stimolano a seguire ulteriormente su questa strada".

In particolare, il 54% dei navigatori di Internet utilizza i siti della PA [superiore al dato di altri Paesi: il 50% in Inghilterra e Spagna, il 40% in Germania], per la maggior parte uomini (il 67%), residenti nel Centro Sud (il 52%, contro il 48% del Nord Italia); la maggioranza degli utenti ha fra i 25 ed i 54 anni (il 74%), mentre gli over 55 sono solo il 9%.

Ma cosa cercano i navigatori italiani quando si addentrano nei siti della PA? La preponderanza è alla ricerca di informazioni (sono più le donne che gli uomini), ma anche per 'scaricare' (download) moduli (il 38% degli utenti) e rinviarli alle amministrazioni interessate.

Non solo, ma emerge che i più giovani cominciano a sperimentare le prime forme di e-Democracy: quelli tra 14 ed i 17 anni usano il Web per esprimere le proprie opinioni, a cui sono interessati oltre il 25% di essi. Insomma, sono più portati ad utilizzare la Rete come un vero e proprio sistema interattivo di cui hanno compreso le potenzialità. Tra i 18 ed i 24 anni ed oltre i 55 anni si preferisce ancora la comunicazione ad una via: il 43% in entrambi i casi naviga i siti della PA per scaricare moduli e solo l'8,4% e il 2,3% per manifestare il proprio punto di vista.

Per quanto riguarda il gradimento degli utenti, il 71% dei navigatori over 55 anni esprime soddisfazione. I soddisfatti si collocano in prevalenza nel Nord Est, mentre i più critici sono i giovani tra i 18 ed i 24 anni (il 20% di essi è insoddisfatto), soprattutto per le difficoltà di collegamento, di reperimento delle informazioni o della loro genericità. Le persone con più di 55 anni, invece, lamentano la mancanza di numeri verdi cui rivolgersi.

La ricerca non solo ha analizzato la situazione ma, per la prima volta, ha coinvolto gli utenti in modo interattivo invitandoli a "disegnare" la PA che vorrebbero e quali servizi gradirebbero trovare on line. I più gettonati sono il rilascio dei documenti personali (42% degli intervistati), la ricerca di lavoro (41%) ed i servizi sanitari (41%). Ma gli over 55 anni (22%) vorrebbero pagare le imposte attraverso Internet; la ricerca di lavoro in rete vorrebbero poterla fare quelli tra i 18 e i 54 anni (il 45%), soprattutto nel Centro Sud; i navigatori over 25 auspicano il rilascio di documenti personali, principalmente nel Nord Est e a Reggio Emilia. Nelle stesse aree chi ha più di 25 anni chiede di effettuare in Rete il cambio di residenza, mentre sia i giovani tra i 14 ed i 17 anni come pure i loro genitori vorrebbero fare telematicamente l'iscrizione alla scuola media superiore. L'accesso on line ai servizi sanitari è chiesto dalla metà degli utenti sopra i 25 anni ed in prevalenza ancora nel Nord Est.

Fonte: Ufficio Stampa del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie





