foto Ti Press / Benedetto Galli

L'UTILIZZO DI INTERNET, IN SVIZZERA E NELLA SVIZZERA ITALIANA, NEL 2021*

Mauro Stanga
Ufficio di statistica

La diffusione dell'utilizzo di Internet è senz'altro uno dei fenomeni centrali di questo periodo storico. La quota di utenti della rete non raggiungeva il 10% nel 1997 mentre supera ampiamente il 90% oggigiorno.
I risultati dell'indagine Omnibus svolta dall'Ufficio federale di statistica (UST) nel primo trimestre del 2021 confermano che il 96% degli interpellati ha utilizzato Internet nei 3 mesi precedenti l'indagine; che circa un terzo di questi ha effettuato l'accesso attraverso 4 o più apparecchi e che quasi tutti (oltre il 98%) lo hanno fatto anche per mezzo di telefoni cellulari e smartphones.
Tra le possibilità più sfruttate troviamo la comunicazione tra utenti attraverso email e applicazioni di messaggistica; l'interazione con le autorità pubbliche; la ricerca di informazioni; la lettura di notizie e la fruizione di contenuti culturali online.
I tratti che da questi risultati sembrano caratterizzare la Svizzera italiana rispetto all'intera nazione sono un minor ricorso ai computer fissi per connettersi a Internet e una più bassa propensione a fruire di servizi quali l'e-banking e l'acquisto online di contenuti culturali (musica, film e pubblicazioni digitali). Le pratiche significativamente più diffuse nella Svizzera italiana rispetto al contesto nazionale sono invece la partecipazione ai social network e la lettura di notizie online.

Introduzione

"In questo primo scorcio del ventunesimo secolo, un fenomeno fondamentale che ha toccato su vasta scala l'intera società e gli individui che la compongono è la crescita e la diffusione capillare di Internet. I contenuti e soprattutto le funzioni di questo strumento nell'ultimo ventennio si sono sempre più ampliati e il numero di utilizzatori ha seguito di pari passo questa vertiginosa evoluzione.

La grande entità di questo fenomeno è rintracciabile, ben al di là della sua mera diffusione, negli effettivi mutamenti che ha generato nelle persone e nei loro modi di interagire, relazionarsi, informarsi, lavorare, accedere a dei servizi, ecc. Quella che era partita come una rivoluzione tecnologica ha di fatto ingenerato grandissimi stravolgimenti anche a livello socio-culturale, entrando prepotentemente nella quotidianità di una parte sempre maggiore della popolazione, influenzandone abitudini e stili di vita" (Stanga 2015).

Con queste frasi si apriva un articolo pubblicato su questa stessa rivista nel 2015, basato principalmente su una rilevazione precedente della fonte statistica che sarà al centro anche di questo contributo.

Queste considerazioni sono senz'altro tuttora valide, le riprendiamo dunque per aprire anche questo contributo, in cui descriveremo la situazione riscontrabile nei primi mesi del 2021. Un periodo in cui, a questo ambito già di per sé in continua e rapida evoluzione, vengono impresse ulteriori e repentine accelerazioni, per rispondere alle esigenze legate all'emergenza sanitaria allora in corso (telelavoro; formazione a distanza; sistemi di messaggistica, comunicazione e socializzazione sempre più differenziati; ...).

* Si ringrazia Yves Froidevaux dell'UST per aver gentilmente fornito i dati delle rilevazioni Omnibus e per l'esauriente e professionale assistenza su come utilizzarli.

foto Ti Press / Francesca Agosta; www.sbt.ti.ch/AQP

Prima di concentrarci sui dati raccolti dall'UST nel 2021, dedicheremo un primo capitolo alla diffusione di Internet a partire dalla fine degli anni '90, chiedendoci anche se si sia trattato di un fenomeno che ha interessato in maniera uniforme i diversi strati della società (in caso contrario cercheremo di tracciare un profilo degli "esclusi"). Nelle parti seguenti ci concentreremo su coloro che nel 2021 hanno effettivamente utilizzato Internet, in particolare sull'entità e sulle modalità di questo uso, per poi descrivere le attività e le funzioni a cui gli intervistati hanno fatto capo. A questo proposito, due approfondimenti saranno infine dedicati al governo elettronico e al commercio online.

La diffusione dell'utilizzo di Internet in Svizzera, dalla fine degli anni '90 all'avvento della pandemia

In questa prima parte ci concentreremo sull'evoluzione della diffusione di Internet, dal 1997 fino a marzo 2020, servendoci della fonte Netmetrix, diffusa dall'UST fino al periodo segnato dai lockdown legati alla pandemia di COVID-19. Non è probabilmente un caso che anche nella diffusione di questi dati ci sia un "prima" e un "dopo" questo periodo, in cui Internet ha permesso alla società di rimanere "connessa" pur nel rispetto delle distanze sociali. Diverse attività che prima si svolgevano prevalentemente in presenza sono di fatto migrate nella grande rete, alcune solo temporaneamente, una buona parte per rimanerci in pianta stabile.

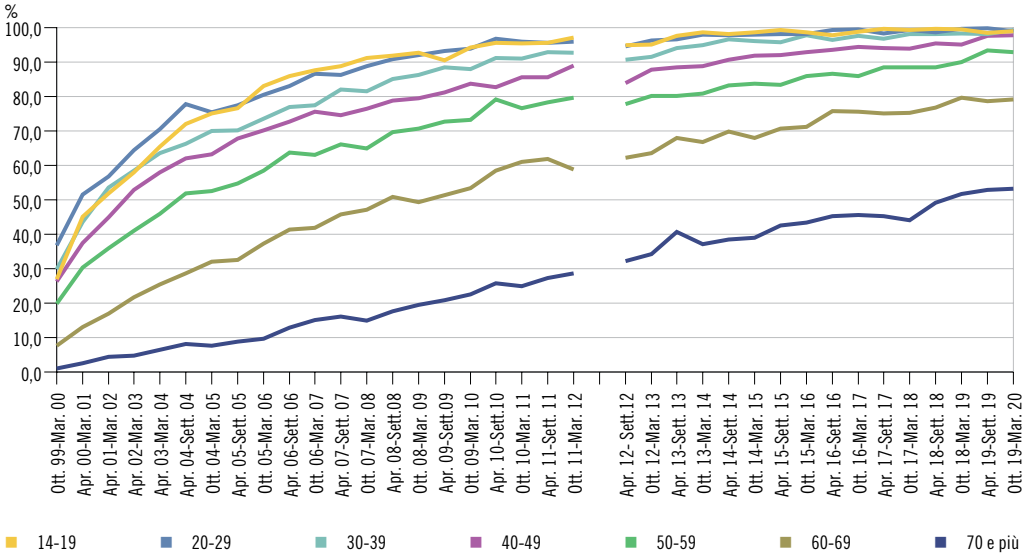
Venendo ai dati, in generale, la fonte Netmetrix mostra come l'utilizzo di Internet era diffuso in misura inferiore al 10% nella prima rilevazione del 1997; oltrepassa la soglia del 50% di utenti regolari (più consultazioni alla settimana) tra il 2003 e il 2004, fino a superare l'88% nelle ultime rilevazioni effettuate, tra il 2019 e il 2020.

Possiamo a questo punto chiederci se questa diffusione abbia coinvolto la società in modo uniforme o se ci siano stati – e/o permangano – degli elementi di squilibrio. È la stessa fonte Netmetrix a fornirci le risposte. I grafici [F. 1/2/3], incentrati sulle classi di età, i livelli di istruzione e le fasce di reddito evidenziano come il graduale accesso della popolazione ad Internet abbia ricalcato delle linee di demarcazione già presenti nella società, rafforzando purtroppo la marginalizzazione di determinate categorie.

Soffermandoci sull'età, si confermano le già note differenze tra "nativi" e "immigrati digitali" (coloro che sono nati e cresciuti con le nuove tecnologie e quanti le hanno conosciute e acquisite ad un certo punto della loro vita) e tra quanti erano ancora attivi nel mercato del lavoro e più in generale ben inseriti nel tessuto sociale quando queste novità sono approdate e chi ne era già in maniere più o meno marcate ai margini.

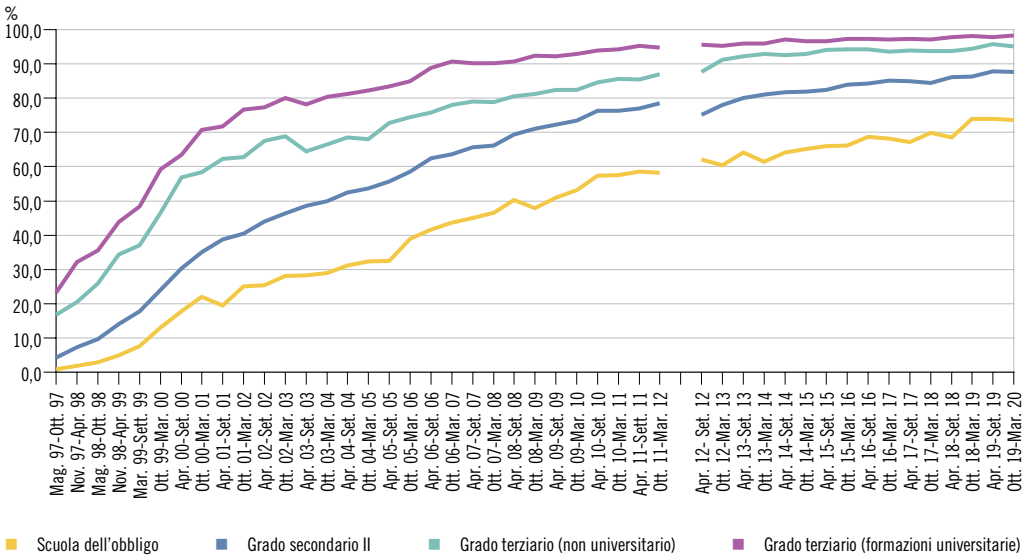
D'altro canto, i dati rappresentati nel grafico [F. 1] non possono essere interpretati in maniera univoca. Se è vero che ancora a inizio 2020 la quota di utilizzatori di Internet tra gli ultrasettantenni si fermava al 53%, è altresì vero che anche in questa fascia di età la presenza di internauti è di molto aumentata negli anni, fino a superare la significativa

F. 1
Utilizzatori di Internet (in %)*, secondo la classe di età, in Svizzera, 2000-2019**



* Sono considerati gli utilizzatori regolari (più volte alla settimana), in un campione formato da circa 19.000 persone di 14 anni o più.
** Per ragioni metodologiche i risultati dall'autunno 2012 non possono essere comparati con quelli precedenti.
Fonti: MA-Net; Net-Metrix-Base

F. 2
Utilizzatori di Internet (in %)*, secondo il livello di istruzione, in Svizzera, 1997-2019**



* Sono considerati gli utilizzatori regolari (più volte alla settimana), in un campione formato da circa 19.000 persone di 14 anni o più.
** Per ragioni metodologiche i risultati dall'autunno 2012 non possono essere comparati con quelli precedenti.
Fonti: MA-Net; Net-Metrix-Base

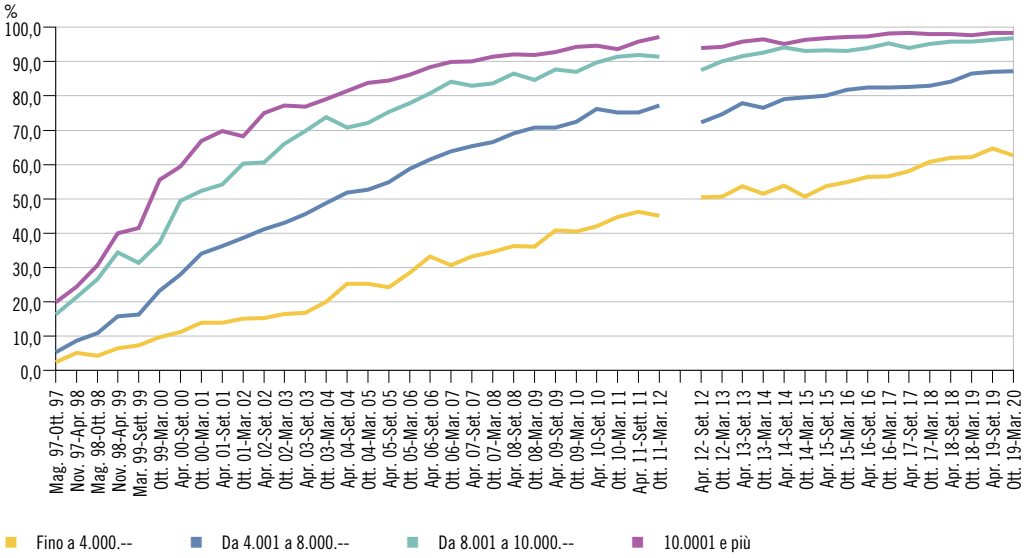
quota del 50%. Lo stesso grafico dimostra inoltre come praticamente la totalità degli interpellati fino a 49 anni nelle ultime rilevazioni rientri nella categoria degli utilizzatori di Internet.

Oltre all'età, un altro fattore che risulta avere un influsso sulla diffusione dell'utilizzo di Internet è il livello di istruzione. Il grafico [F. 2] permette di osservare come già nel 1998 oltre un terzo di chi aveva una formazione universitaria consultasse Internet, rispetto a meno del 3% di chi aveva frequentato solo le scuole dell'obbligo; al 10% di quanti avevano una formazione di grado secondario e a un quarto tra chi contava su un grado di istruzione terziario non universitario.

Queste differenze erano ancora presenti nell'ultima rilevazione Netmetrix, svolta tra l'ottobre 2019 e il marzo 2020. L'utilizzo di Internet era allora diffuso nella quasi totalità degli intervistati con un grado terziario di istruzione e in poco meno dei tre quarti di chi ha frequentato solo le scuole dell'obbligo (anche in questo caso i dati possono essere interpretati focalizzandosi su quanti restano esclusi o sulla parte comunque prevalente di chi risulta "integrato").

Un ulteriore elemento di distinzione, in parte legato al precedente, è il reddito. La figura [F. 3] mostra un'evoluzione molto simile a quella esposta in [F. 2] sul grado di istruzione. In questo caso,

F. 3
Utilizzatori di Internet (in %)*, secondo la fascia di reddito mensile (in fr.), in Svizzera, 1997-2019**



* Sono considerati gli utilizzatori regolari (più volte alla settimana), in un campione formato da circa 19.000 persone di 14 anni o più.
** Per ragioni metodologiche i risultati dall'autunno 2012 non possono essere comparati con quelli precedenti.
Fonti: MA-Net; Net-Metrix-Base

a inizio 2020, se tra chi aveva delle entrate mensili superiori a 8.000.- l'utilizzo di Internet era quasi universalmente diffuso, tra quanti potevano contare su 4.000.- o meno, questa quota non raggiungeva il 65%.

Quando affermiamo che i fruitori della rete rappresentano oggi oltre il 90% della popolazione, non dobbiamo quindi dimenticare che coloro che fanno parte della percentuale restante tendono ad essere accomunati da elementi che li caratterizzano, formando delle categorie piuttosto precise e omogenee di "esclusi", a cui occorrerebbe prestare attenzione, affinché non vengano "lasciati indietro".

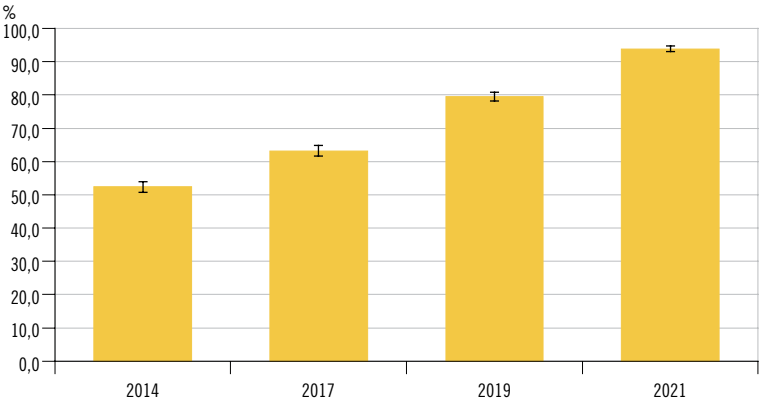
Possiamo a questo punto cambiare fonte statistica, adottando le indagini Omnibus dell'UST (al centro delle parti seguenti di questo articolo) per dare conferma statistica di un'evoluzione che è sotto gli occhi di tutti, vale a dire la progressiva diffusione della modalità di connessione a Internet attraverso dispositivi mobili.

La figura [F. 4] testimonia come questa modalità coinvolgesse circa la metà della popolazione svizzera nel 2014 per passare al 94% nel 2021 (su un totale di 96% di internauti). Quello qui documentato è un cambiamento fondamentale che ne ha ingenerati molti altri che hanno in buona parte toccato la nostra quotidianità, il nostro modo di ragionare, di interagire, di impiegare il tempo, di accedere alle informazioni (più o meno utili), ...

L'utilizzo di Internet nel 2021, quanto e come lo si usa? Per che farci?

In questa parte ci concentriamo su coloro che effettivamente hanno dichiarato di aver utilizzato Internet nei primi mesi del 2021, sempre sulla base dell'indagine Omnibus svolta dall'UST tra

F. 4
Persone (in %, sulla popolazione totale) che utilizzano un telefono cellulare/smartphone per connettersi a Internet*, in Svizzera, 2014-2021



* Dal 2014 al 2019 il dato corrisponde alla definizione "Utilizzare un telefono cellulare/smartphone per connettersi a Internet al di fuori della casa e del luogo di lavoro"; nel 2021 "Utilizzare un telefono cellulare/smartphone per connettersi a Internet".
Fonte: Omnibus, UST

aprile e giugno di quell'anno (per i dettagli si veda il [Riquadro 1]). Per cominciare possiamo ricordare che il 96% degli interpellati ha dichiarato di rientrare in questa categoria e che il 94% ha specificato che lo ha fatto (anche) attraverso un telefono cellulare/smartphone. Nel prosieguo di questo articolo vedremo in sostanza quanto e come utilizzano la grande rete coloro che la "frequentano".

Come e quanto si utilizza Internet

Una prima curiosità a cui possiamo rispondere attraverso i risultati dell'indagine del 2021 è il numero di apparecchi attraverso cui gli interpellati hanno effettuato i loro accessi ad Internet. Il grafico [F. 5] ci mostra anzitutto come coloro che hanno utilizzato un solo apparecchio rappresentino la parte meno importante (attorno

Riquadro 1 – Le indagini Omnibus dell'Ufficio federale di statistica (UST) sull'utilizzo di Internet

L'Ufficio federale di statistica (UST) si occupa del tema di Internet anche attraverso dei sondaggi specifici, inseriti nell'ambito del Censimento federale della popolazione.
Le indagini Omnibus, pensate per fornire risposte rapide su temi di attualità, hanno affrontato questo tema già 6 volte: nel 2010, 2014, 2017, 2019, 2021 e 2023 (i primi risultati di questa ultima rilevazione verranno pubblicati dall'UST alla fine del corrente anno). Si tratta di moduli basati su modelli europei, che permettono anche di effettuare dei confronti tra il caso svizzero e altri paesi.
La rilevazione 2021, al centro di questo contributo, è stata svolta tra aprile e giugno di quell'anno e le domande vertono sui comportamenti degli intervistati nel periodo precedente (generalmente gli ultimi 3 mesi, per alcune domande l'intero anno).
Il campione coinvolto conta 3.137 casi in Svizzera, di cui 249 nella Svizzera italiana. Tra questi, gli utilizzatori di Internet – su cui è concentrata la presente analisi – sono circa 3.010 e rispettivamente 225. Gli interpellati avevano tra i 15 e gli 88 anni e hanno partecipato attraverso interviste telefoniche e questionari online.
Le persone sono state selezionate in modo aleatorio, ai dati raccolti sono state successivamente applicate delle ponderazioni statistiche, in modo da replicare, nel campione, la diffusione reale di alcune caratteristiche della popolazione effettiva (sesso, età, ecc.). Nei grafici basati su questa fonte sono sempre indicati gli intervalli di confidenza al 95%.
La rilevazione 2021 è stata realizzata in un contesto fortemente connotato dalla situazione particolare legata alla pandemia di COVID-19, in cui era molto diffusa la pratica del telelavoro a domicilio (Froidevaux 2021). Sarà dunque interessante confrontare questi dati con quelli che emergeranno dalla rilevazione successiva, svolta nei primi mesi del 2023 e attesi per la fine di quest'anno.

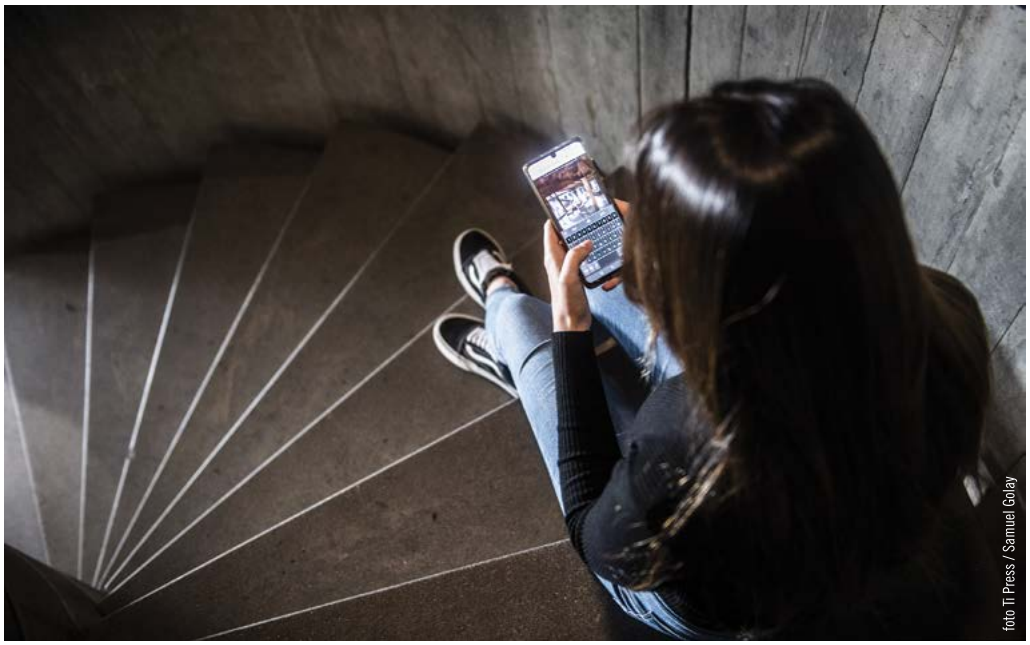
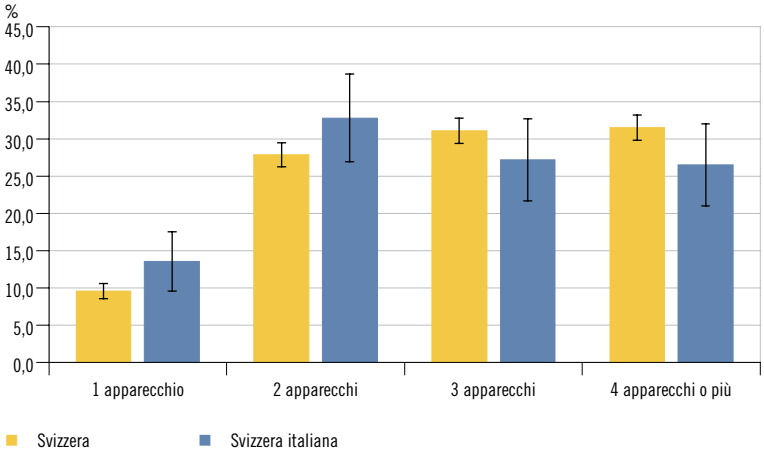


foto Ti Press / Samuel Golay

al 10%), mentre in Svizzera la quota più elevata (31,5%) si è servita di 4 dispositivi o più. Un dato questo che testimonia a sua volta una tendenza in atto, legata anche alla già citata diffusione dei dispositivi mobili. Nei primi anni della sua diffusione, l'accesso alla grande rete tendeva invece ad essere associato a postazioni fisse, generalmente anche ingombranti.

L'evoluzione dei supporti utilizzati è d'altro canto al centro del grafico [F. 6], che conferma come oltre il 98% di chi ha utilizzato Internet lo ha fatto (anche) attraverso un telefono cellulare (di gran lunga la modalità più diffusa). Seguono altri apparecchi portatili come laptop e netbook, utilizzati da poco meno del 70% degli internauti, mentre le postazioni "fisse" sono state usate da meno della metà degli interpellati e sembrano significativamente meno diffuse nella Svizzera italiana.

F. 5
Numero di apparecchi attraverso cui si è utilizzato Internet (in %, tra gli utilizzatori di Internet), negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

foto Ti Press / Alessandro Crinari, Samuel Golay

Possiamo a questo punto chiudere questa parte introduttiva concentrandoci sul tempo trascorso settimanalmente online. A questo proposito, il grafico [F. 7] ci mostra come l'intervallo di tempo maggiormente indicato dagli interpellati (attorno al 30%) sia tra 10 e 29 ore a settimana. Si tratta senz'altro di una durata non indifferente, soprattutto se consideriamo che parliamo di una stima autovalutata dai partecipanti, che con buone probabilità sottovaluta un uso effettivo sempre più atomizzato tra varie funzioni (navigazione online; utilizzo di app di messaggistica o altro; partecipazione a riunioni o consultazioni online; fruizione di contenuti quali filmati o musica; ...).

Trova dunque una conferma l'assunto iniziale su quanto le nostre vite, in particolare il nostro utilizzo del tempo, siano cambiate con l'avvento e la sempre maggiore diffusione di Internet e delle sue varie diramazioni.

Le attività svolte su Internet

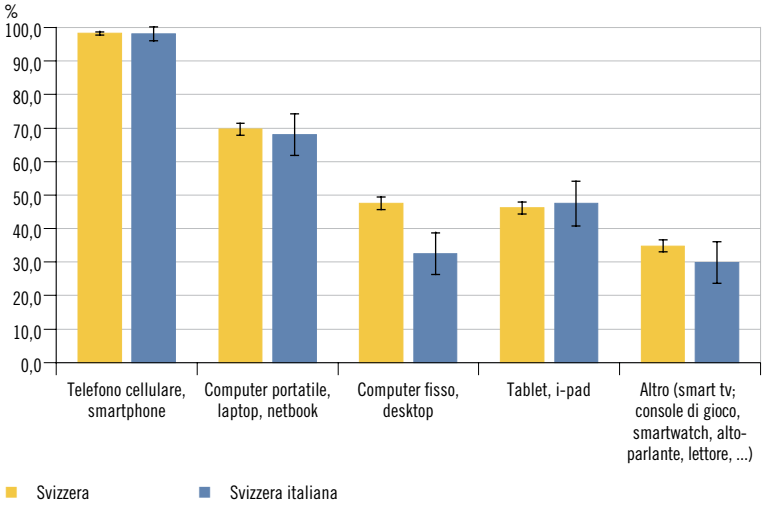
Dai suoi esordi, Internet è cambiato ed è tuttora in continuo mutamento, inglobando sempre più contenuti e modalità di fruizione. Ma quali sono le attività più svolte online dagli svizzeri nel 2021? Quali le funzioni più utilizzate? Queste domande trovano delle risposte nei risultati dell'indagine Omnibus condotta dall'UST.

Possiamo anzitutto soffermarci sull'evoluzione delle attività online che presenteremo nei quattro grafici seguenti [F. 8a/b/c/d], tra la rilevazione 2019 a quella del 2021. In un comunicato stampa dell'UST (Froidevaux 2021) si constata come quasi tutte le possibilità contemplate nel questionario fanno segnare un incremento nell'utilizzazione. In particolare, a far segnare aumenti di oltre il 50% sono funzioni legate all'istruzione (seguire un corso online e comunicare con insegnanti o studenti attraverso portali scolastici o educativi); la possibilità di fissare un appuntamento con un medico tramite il sito dell'ospedale o dello studio e quella di compilare formulari online su siti web delle autorità pubbliche.

D'altro canto, l'unica modalità che ha fatto registrare un significativo calo di utilizzo tra il 2019 e il 2021 – comprensibilmente, viste le

F. 6

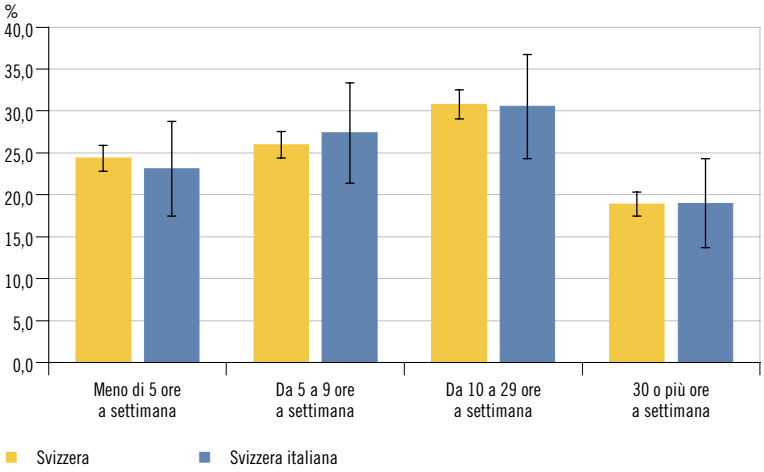
Apparecchi utilizzati per accedere a Internet (in %, tra gli utilizzatori di Internet), negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

F. 7

Durata di utilizzo di Internet autovalutata (in %, tra gli utilizzatori di Internet), in Svizzera e nella Svizzera italiana, nel 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

misure sanitarie ancora vigenti a inizio 2021 – è stata la fruizione di servizi legati a viaggi o alloggi (Froidevaux 2021).

La figura [F. 8a] è incentrata sugli utilizzi che permettono agli utenti di **comunicare e interagire** tra loro. L'invio e la ricezione di mail rimane la modalità più diffusa tra gli utenti di Internet. Oltre il 90% di essi vi ha fatto capo nel primo trimestre del 2021. Seguono le app e i servizi di messaggistica istantanea (Whatsapp, Messenger, ecc.), anche queste utilizzate nella misura di circa il 90%.

Un'altra possibilità molto sfruttata – riferita però agli ultimi 12 mesi – è l'uso di Internet per interagire con le amministrazioni pubbliche, usata da circa l'80% degli internauti. Va d'altro canto ricordato che proprio le autorità hanno svolto un ruolo di punto di riferimento e di informazione verso la cittadinanza durante il periodo pandemico (Stanga 2020). È possibile che questo dato sia in parte legato alla situazione specifica e sarà interessante valutare come evolverà, già nella rilevazione 2023, i cui primi risultati saranno pubblicati dall'UST a fine anno. Il dato potrebbe infatti diminuire in relazione alla fine delle fasi più acute della pandemia, oppure rimanere su livelli elevati, essendosi questa pratica imposta come abitudinaria e "standard" tra la cittadinanza.

Un altro utilizzo il cui ricorso è aumentato in relazione alle misure di confinamento adottate durante la situazione pandemica sono le riunioni e le videochiamate online, offerte da app e servizi quali Zoom, Skype, Whatsapp, ecc..

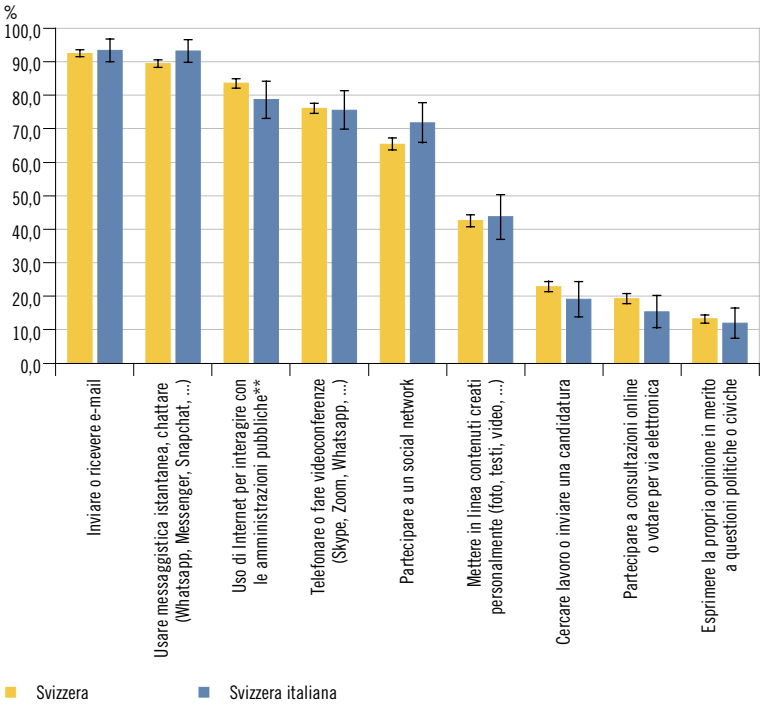
Va a questo punto detto che sia l'e-government che i servizi di riunione e interazione online erano già settori in crescita, su cui si stava investendo. È dunque probabile che la pandemia abbia dato un'accelerata e un'evoluzione rapida a processi comunque già previsti e in corso. Sarà a maggior ragione interessante monitorare come evolverà il loro utilizzo nel prossimo futuro.

La partecipazione ai social network (pratica che sembra più diffusa nella Svizzera italiana) tocca il 65/70% di coloro che utilizzano Internet, mentre le altre pratiche contemplate nel questionario sono utilizzate da meno della metà degli utenti, pur rappresentando fenomeni rilevanti. Notiamo in particolare come oltre il 40% di chi naviga in Internet utilizza le sue potenzialità anche per contribuire ai suoi contenuti, mettendo online testi, foto e/o video "creati personalmente per la condivisione".

La figura [F. 8b] è invece incentrata sulle funzioni di Internet che permettono di **formarsi o informarsi**, due ambiti contigui che vengono quindi presentati in un unico grafico. La pratica più diffusa in Svizzera è quella di cercare informazioni su beni e servizi, un'opzione che nella sola Svizzera italiana sembra invece meno utilizzata rispetto alla lettura di notizie e alla consultazione di giornali, usata nella misura del 79% in Svizzera e del 90% nella sola zona

F. 8a

Uso di Internet (in %, tra gli utilizzatori) per comunicare e interagire, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
** Negli ultimi 12 mesi.
Fonte: Omnibus 2021, UST

italofona. Una situazione questa che va probabilmente messa in relazione con le peculiarità del panorama mediatico ticinese, caratterizzato da un'ampia offerta (cui va sommata la fruizione dei media della vicina Italia) in ragione anche della condizione che vede il Ticino come una regione linguistica a sé, unitamente alle zone italofone del canton Grigioni. Condizioni queste forse ulteriormente rafforzate anche dalla situazione pandemica, a sua volta manifestatasi e percepita in misura particolare in Ticino (Stanga 2020). La situazione sanitaria può aver avuto un ruolo anche nell'ampio ricorso ad Internet per "cercare informazioni legate alla salute" (utilizzata da oltre il 70% degli internauti) e per la ricerca di "informazioni amministrative sui siti web delle autorità pubbliche" (vale qui il discorso già fatto sull'e-government commentando il grafico precedente), diffusa tra tre quarti degli utenti in Svizzera. Oltre il 70% degli interpellati dichiara altresì di essersi servito negli ultimi 3 mesi di un'enciclopedia online "con l'intento di apprendere".

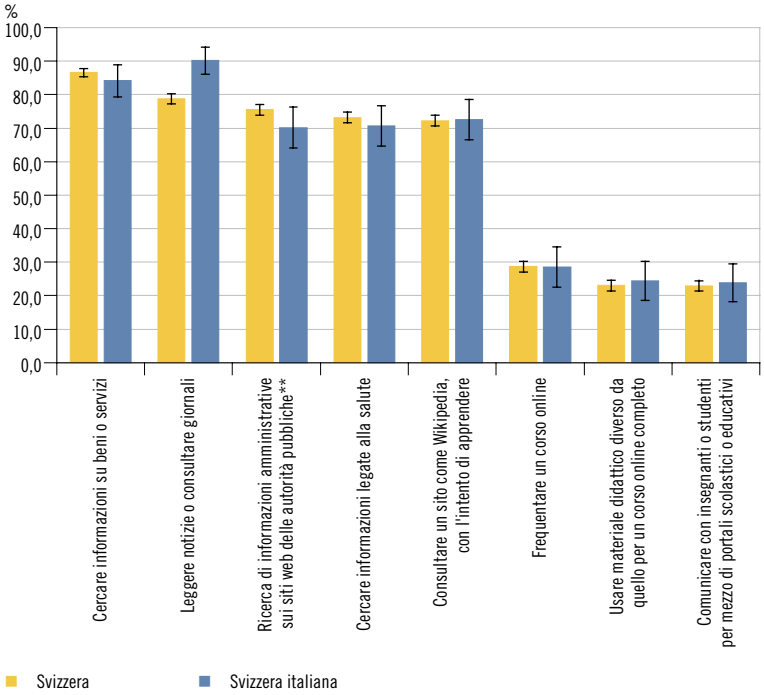
Le opzioni legate ai corsi online hanno toccato invece circa un quarto di chi ha utilizzato Internet nella prima parte del 2021, allorché nel 2019 erano frequentati da poco più del 10% (Froidevaux 2021).

Il grafico [F. 8c] è dedicato agli usi di Internet che permettono di **fruire di servizi**. Tra questi, il più utilizzato è l'e-banking, che in Svizzera coinvolge circa i tre quarti di chi naviga in Internet, mentre nella sola parte italofona sembra leggermente meno diffuso. Ai servizi che forniscono spazi di memoria online fanno invece capo circa la metà degli interpellati, mentre circa un terzo si servono invece di software online per editare documenti.

Come abbiamo già anticipato, la situazione pandemica comporta una diminuzione rispetto al 2019 del ricorso a servizi legati a viaggi o alloggi mentre, specularmente, si registra un incremento di chi fissa online un appuntamento con un medico. Entrambe queste pratiche sembrano tuttavia meno diffuse nella Svizzera italiana.

F. 8b

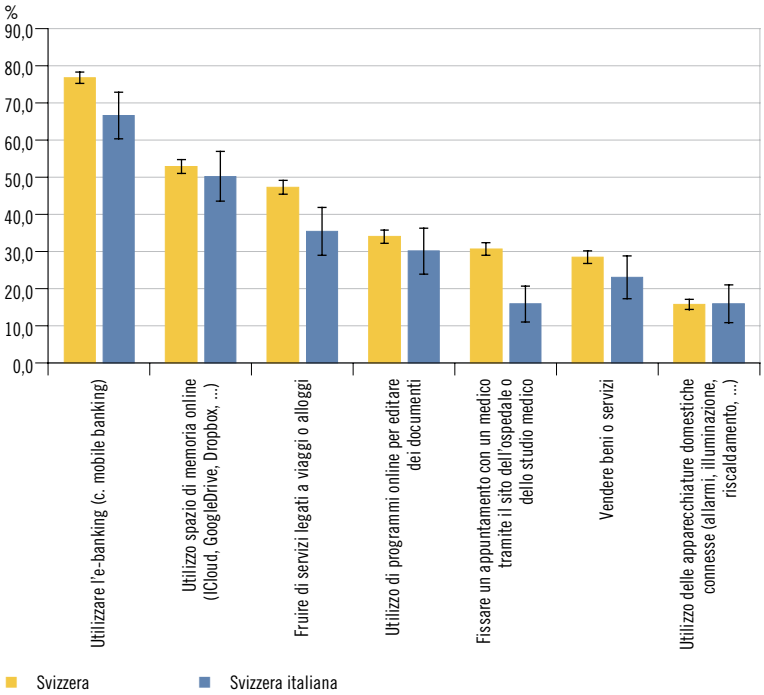
Uso di Internet (in %, tra gli utilizzatori) per informarsi e formarsi, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
** Negli ultimi 12 mesi.
Fonte: Omnibus 2021, UST

F. 8c

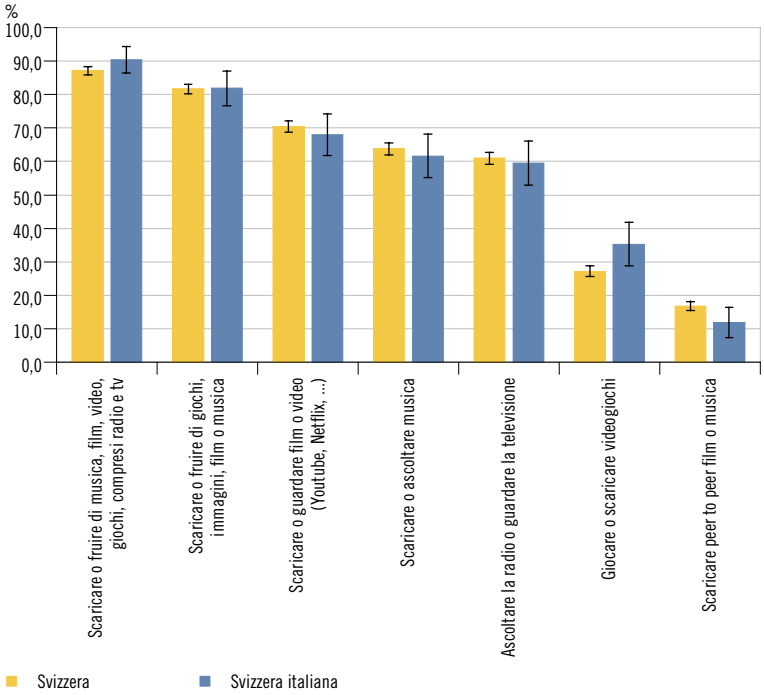
Uso di Internet (in %, tra gli utilizzatori) per fruire di servizi, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

Circa un quarto dei cittadini coinvolti, infine, si è servito di Internet per vendere beni o servizi, mentre alle prestazioni di *smart home* (gestione online di apparecchiature domestiche connesse, quali allarmi, illuminazione, riscaldamento, ecc.) ha fatto capo circa il 15% degli internauti.

F. 8d
Uso di Internet (in %, tra gli utilizzatori) per scopi culturali e ricreativi, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

Infine, il grafico [F. 8d] raggruppa gli utilizzi di Internet nell'ambito della **fruizione culturale individuale** e testimonia come la grande rete rappresenti una risorsa a cui si attinge con grande frequenza anche in questo ambito, come peraltro già dimostrato in un recente contributo sul tema, basato su un'altra fonte di statistica pubblica (Stanga 2022). Si noti tra l'altro come la fruizione attraverso il web dei due media audiovisivi di più lungo corso – radio e televisione – sia praticata da circa il 60% di chi utilizza Internet.

Approfondimento 1: l'e-government

Nei grafici precedenti abbiamo visto come usare Internet per "interagire con le Amministrazioni pubbliche" o "cercare informazioni amministrative sui siti web delle autorità pubbliche" siano pratiche molto diffuse tra gli internauti (circa tre quarti di essi vi hanno fatto ricorso nei 12 mesi precedenti l'indagine).

La digitalizzazione delle attività dello Stato è d'altro canto un tema centrale oggigiorno, inserito tra le priorità dal Consiglio di Stato, dal Consiglio federale e da organi sovranazionali come le Nazioni Unite, con strategie e programmi mirati (si veda in proposito l'editoriale di questo stesso numero della rivista "Dati").

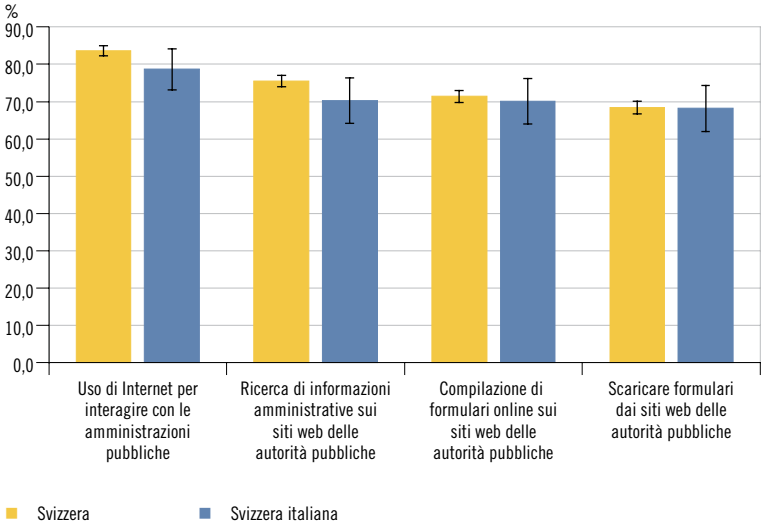
I risultati dell'indagine Omnibus confermano che l'attenzione che le autorità stanno attribuendo a questo ambito trova un corrispettivo nell'effettivo utilizzo che la cittadinanza ne fa[1].

Il grafico [F. 9], oltre al già evocato ampio ricorso ai portali online delle Amministrazioni pubbliche per interagire con loro e per cercare informazioni, mostra come circa il 70% di chi naviga in Internet ha anche compilato online o scaricato un formulario da siti delle autorità. Va a questo proposito specificato che sono qui considerati anche i moduli usati nell'ambito della campagna di vaccinazione anti COVID-19, promossa proprio nei primi mesi del 2021 (Froidevaux 2021).

I grafici [F. 10] e [F. 11] forniscono dei dettagli sulla frequenza con cui i rispondenti dichiarano di cercare informazioni amministrative e compilare formulari online. Notiamo subito come in entrambi i casi la frequenza più indicata dai rispondenti sia "1 o più volte all'anno" (dove "più" rimane comunque inferiore a 1 volta al mese). La ricerca di informazioni è stata effettuata con questa frequenza da circa il 45% dei navigatori, mentre la compilazione di un formulario da circa il 55% (è probabile che qui giochino un ruolo rilevante i moduli di iscrizione online per le vaccinazioni).

A cercare informazioni amministrative almeno una volta al mese sono poco meno del

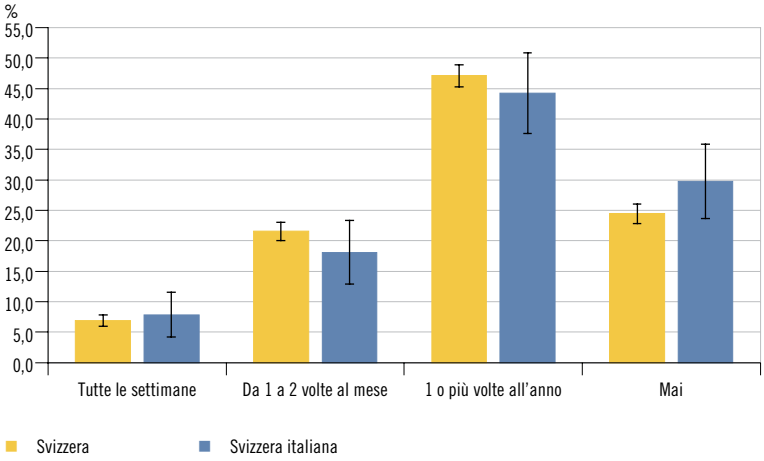
F. 9
Interazioni online con l'Amministrazione pubblica (in %, tra gli utilizzatori di Internet), secondo il tipo, negli ultimi 12 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

[1] Si pensi anche alla pratica sempre più diffusa di compilare e inviare la dichiarazione delle imposte online.

F. 10
Cercare informazioni amministrative sui siti delle autorità pubbliche (in %, tra gli utilizzatori di Internet), secondo la frequenza, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



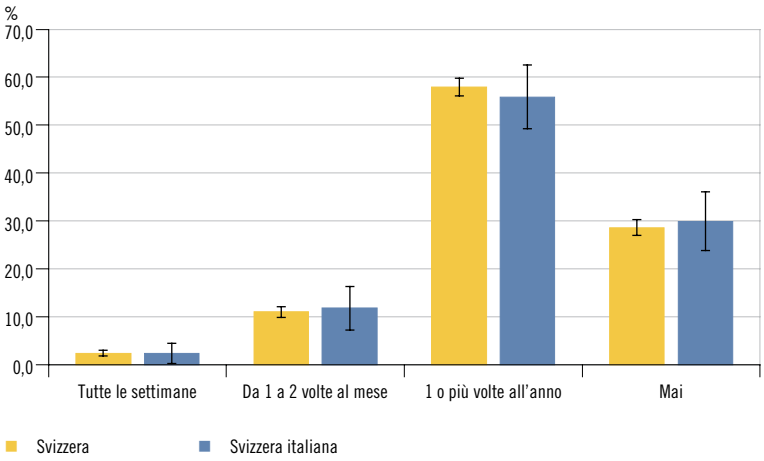
* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

30%, degli svizzeri, mentre circa ¼ dichiara di non averlo mai fatto nell'ultimo anno [F. 10].

La compilazione di almeno un formulario online al mese è stata invece svolta da poco meno del 15%, mentre circa il 30% non lo ha mai fatto negli ultimi 12 mesi [F. 11].

Gli sforzi compiuti dalle autorità verso la digitalizzazione e gli effettivi crescenti utilizzi da parte dei cittadini (Froidevaux 2021) lasciano facilmente presagire che questo ambito rimarrà centrale nel prossimo futuro.

F. 11
Compilare formulari da un sito della pubblica amministrazione (in %, tra gli utilizzatori di Internet), secondo la frequenza, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

Approfondimento 2: l'e-commerce

Chiudiamo questo contributo con un ulteriore approfondimento, dedicato al commercio online, un altro settore centrale, che ha a sua volta giocato un ruolo importante durante le chiusure di molti negozi nel corso dell'emergenza sanitaria che ha caratterizzato gli anni 2020 e 2021.

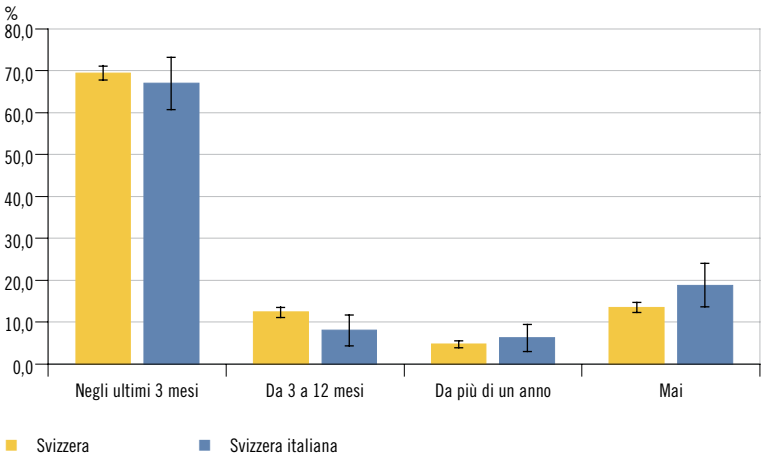
Per cominciare, i grafici [F. 12] e [F. 13] hanno lo scopo di quantificare l'entità del fenomeno. Notiamo ad esempio che circa il 70% degli utilizzatori di Internet interpellati ha effettuato almeno un acquisto negli ultimi 3 mesi. La quota di chi non ha mai fatto capo all'e-commerce si attesta invece attorno al 15% [F. 12].

Limitandosi a coloro che hanno fatto acquisti online negli ultimi 3 mesi, notiamo che essi si suddividono in tre gruppi di simile entità in base al numero di transazioni compiute in questo spazio di tempo: un terzo ne ha fatte 1 o 2; un terzo da 3 a 5 e un altro terzo ha utilizzato uno store online 6 o più volte [F. 13].

Stiamo dunque parlando di pratiche molto diffuse e di un fenomeno tutt'altro che marginale.

Ma cosa hanno acquistato queste persone, nei tre mesi prima dell'inchiesta? I grafici [F. 14 a/b/c] rispondono a questa domanda. Tra i **prodotti fisici**, i più ordinati sono indubbiamente vestiti, scarpe e accessori, scelti da circa il 70% di quanti hanno fatto acquisti online negli ultimi 3 mesi. Molto utilizzati, da poco meno della metà degli interpellati, sono i pasti a domicilio, ordinati da ristoranti, fast food o altri servizi di catering. Una modalità questa che ha avuto ampia diffusione in diverse fasi del periodo pan-

F. 12
Ultimo acquisto online per scopi privati (in %, tra gli utilizzatori di Internet), in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

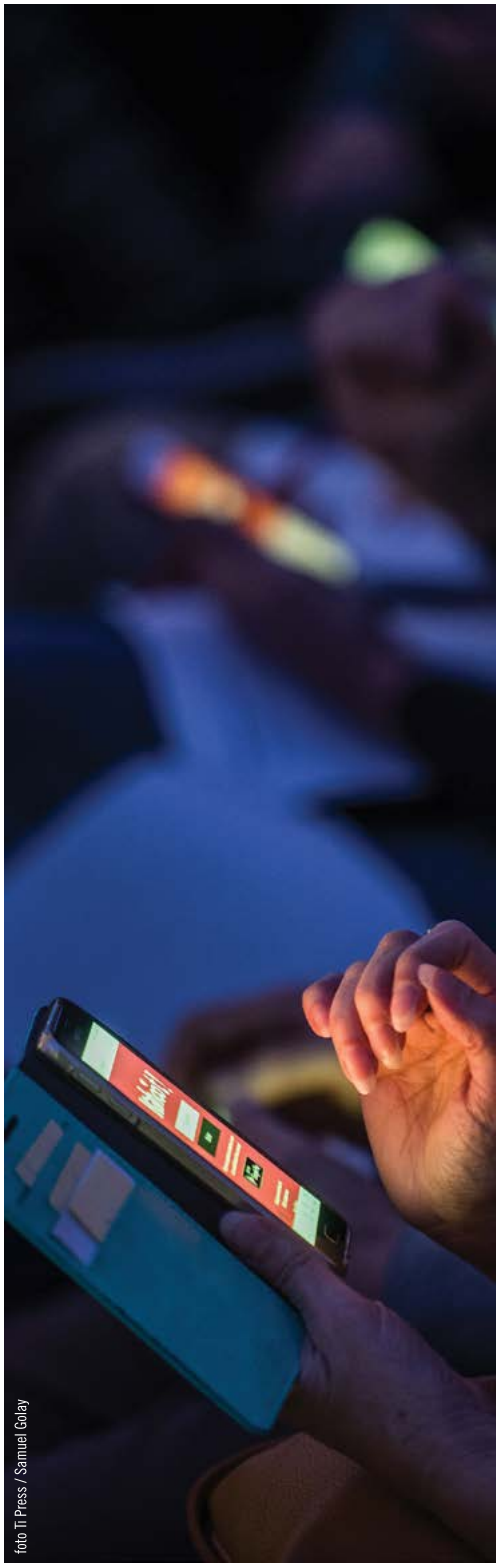
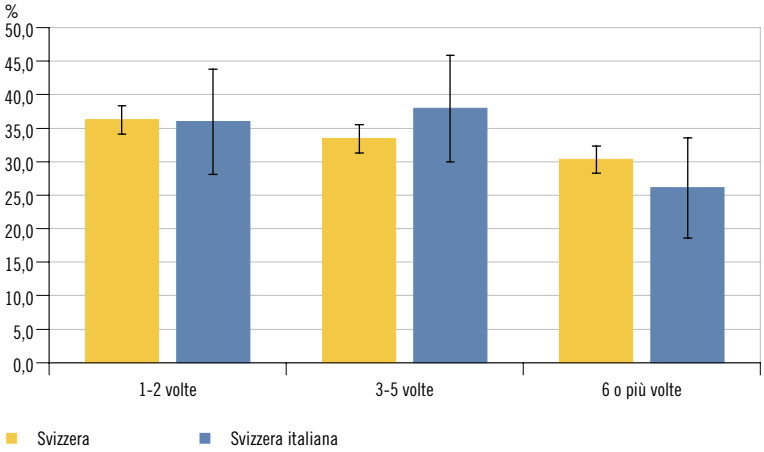


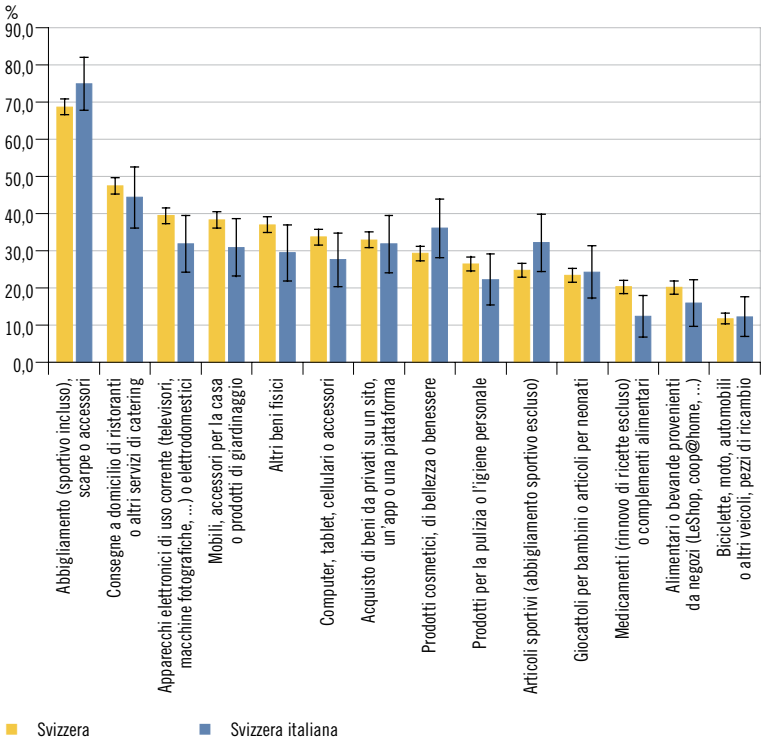
foto Ti-Press / Samuel Golay

F. 13
Numero di acquisti online negli ultimi 3 mesi (in %, tra chi ha fatto acquisti su Internet negli ultimi 3 mesi), in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

F. 14a
Acquisto di prodotti fisici online (in %, tra chi ha fatto acquisti su Internet negli ultimi 3 mesi), per uso privato, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

demico, in relazione alla chiusura degli spazi pubblici dei locali e al perdurare dell'insicurezza anche nelle fasi successive.

Apparecchi elettronici quali televisori e macchine fotografiche, elettrodomestici, mobili e accessori per la casa sono altresì stati spesso acquistati online, da circa il 40% degli intervistati. Computer, cellulari e tablet sono invece finiti nei carrelli della spesa virtuali di circa un terzo dei compratori online.

Da notare che sempre un terzo degli interpellati dichiara anche di aver comperato negli ultimi 3 mesi dei beni da altri privati, contattati attraverso app o piattaforme apposite.

Tra i prodotti fisici più acquistati online si possono ancora citare cosmetici e prodotti per l'igiene personale; articoli sportivi; giocattoli e prodotti per bambini, scelti da circa un quarto degli interpellati [F. 14a].

Passando ai **servizi** e alle prestazioni informatiche, troviamo tra i più ordinati quelli legati alle grandi compagnie di trasporti (biglietti e abbonamenti per treni, bus, aerei, ...), apparentemente però meno diffusi nella sola Svizzera

italiana, almeno nel periodo preso in considerazione. Se questo tipo di servizi è stato fruito da circa il 45% degli interpellati in Svizzera, circa il 30% ha riservato online prestazioni presso hotel o agenzie di viaggi. Va d'altro canto ricordato che il periodo dell'emergenza sanitaria ha avuto un grosso impatto in particolare su quest'ultimo settore, di fatto l'unico che fa segnare una netta decrescita nell'utilizzo tra la rilevazione Omnibus del 2019 e quella del 2021 (Froidevaux 2021).

I risultati mostrano come ad inizio 2021 i servizi turistici erogati da privati (ad es. Airbnb) fossero più diffusi di quelli analoghi riferiti ai trasporti (ad es. BlaBlaCar).

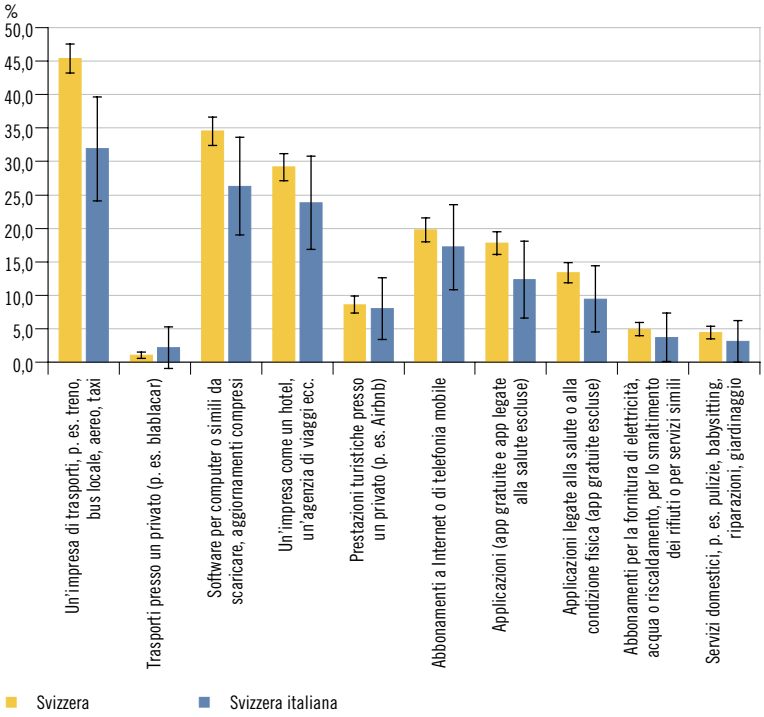
Software e aggiornamenti per computer sono stati acquistati da circa un terzo degli interpellati; mentre abbonamenti a Internet e/o alla telefonia da circa un quinto. Le applicazioni a pagamento sono state invece scaricate da circa il 30% di chi ha compiuto acquisti su Internet e tra queste una parte importante era incentrata sulla salute [F. 14b].

Il grafico [F. 14c], infine, è dedicato ai **contenuti culturali** (da vedere, ascoltare o leggere) acquistati online. Si tratta di una pratica che ha toccato oltre due terzi degli svizzeri coinvolti nell'indagine e sembra meno diffusa nella sola Svizzera italiana. Più nel dettaglio, vediamo come gli internauti che hanno scaricato musica e film sono equiparabili (circa un terzo di chi ha fatto acquisti online) e che la stessa quota ha ordinato libri cartacei. I libri digitali e i videogiochi sono invece stati comperati da circa un quarto degli interpellati, mentre l'ordinazione online di musica e film su supporti fisici ha coinvolto poco più del 5% degli intervistati.

Per finire, il grafico [F. 15] presenta i mezzi di pagamento utilizzati dagli intervistati per i loro acquisti in Internet. Una "classifica" che vede la carta di credito come strumento più diffuso, utilizzato da oltre l'80% degli interpellati. L'e-banking è stato usato da una quota di acquirenti attorno al 60%, ma sembra significativamente meno diffuso nella Svizzera italiana. Le applicazioni sullo smartphone (ad es. Twint) risultano altresì diffuse e utilizzate, essendo state menzionale da circa la metà dei rispondenti. Va tuttavia segnalato che un non certo trascurabile 40% degli intervistati ha anche pagato degli acquisti online senza utilizzare Internet.

F. 14b

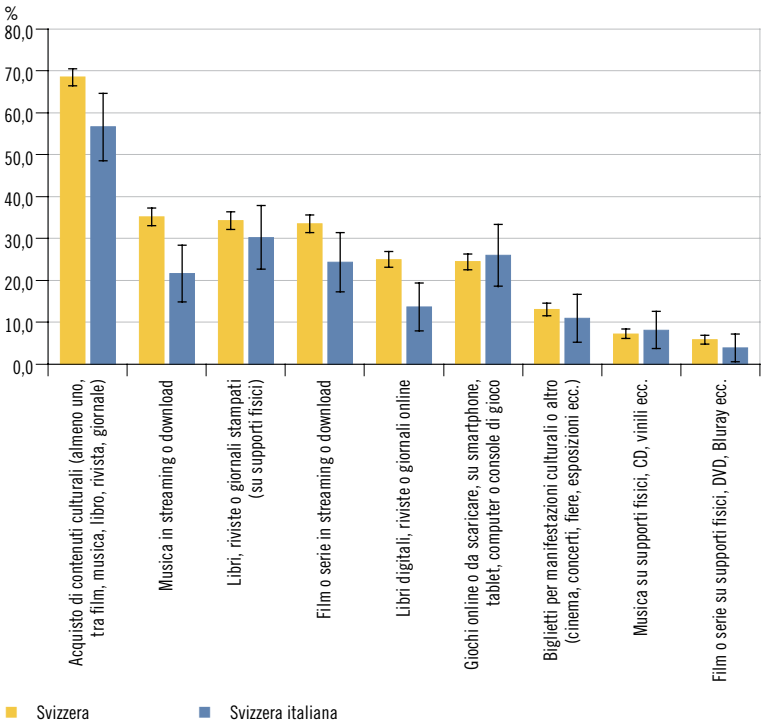
Acquisto di servizi e utilities online (in %, tra chi ha fatto acquisti su Internet negli ultimi 3 mesi), per uso privato, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

F. 14c

Acquisto di prodotti culturali online (in %, tra chi ha fatto acquisti su Internet negli ultimi 3 mesi), per uso privato, negli ultimi 3 mesi, in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

Conclusione

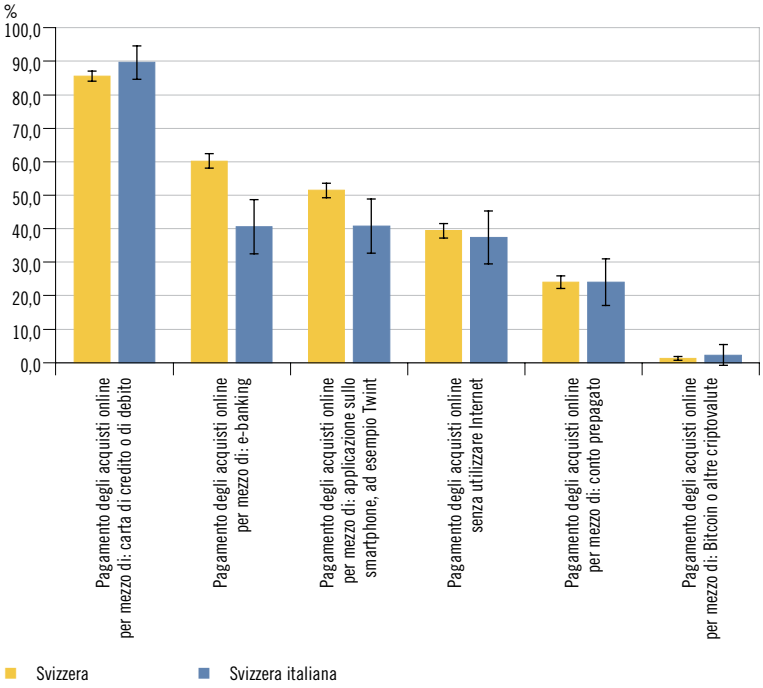
Questo articolo presenta una fotografia sull'utilizzo (e gli utilizzi) di Internet in Svizzera a inizio 2021, quando la particolare situazione legata all'emergenza sanitaria aveva ancora un forte impatto su alcuni ambiti specifici. I dati allora raccolti si inseriscono tuttavia anche in un'evoluzione già in atto, che avanzava a ritmo sostenuto da oltre un ventennio. La necessità di trovare dei corrispettivi online di attività fino ad allora svolte principalmente "in presenza" ha dunque dato un'ulteriore accelerata a processi già in corso (legati al telelavoro, all'educazione a distanza, ai contatti con le istituzioni, al commercio, ...).

Internet si conferma dunque come un ambiente in continua espansione, che offre crescenti possibilità e a cui si accede in modi e con mezzi a loro volta sempre più diversificati. Sarebbe tuttavia un errore sottovalutare la presenza di alcune fasce della popolazione – tendenzialmente accomunate da elementi di fragilità sociale – che risultano tuttora escluse in parte o del tutto da queste opportunità.

I risultati della rilevazione Omnibus svolta nei primi mesi del 2023, attesi per il mese di dicembre, permetteranno di valutare le ulteriori evoluzioni, in una società che si rivelerà verosimilmente sempre più "connessa", anche a prescindere dalle condizioni particolari che hanno in parte avuto un influsso sui dati qui presentati per il 2021.

F. 15

Mezzi di pagamento utilizzati per gli acquisti online (in %, tra chi ha fatto acquisti online negli ultimi 3 mesi), in Svizzera e nella Svizzera italiana, 2021*



* Le barre verticali rappresentano gli intervalli di confidenza al 95%.
Fonte: Omnibus 2021, UST

Bibliografia

Froidevaux, Y. (2021). La pandemia accelera l'utilizzo dell'e-government. Neuchâtel, UST.
Disponibile online: *https://www.bfs.admin.ch/news/it/2021-0423*

Stanga, M. (2015). Economie domestiche e cittadini nella grande rete. L'utilizzo di Internet in Svizzera e in Ticino. *Dati*, XV, 2, 42-49.
Disponibile online: *https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2130dss_2015-2_4.pdf*

Stanga, M. (2020). La comunicazione delle autorità al tempo del coronavirus. Risultati di un'indagine svolta fra la popolazione ticinese. *Dati*, XX, 2, 4-19.
Disponibile online: *https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2682dss_2020-2_1.pdf*

Stanga, M. (2022). Ascoltare (musica), vedere (film), leggere (libri). Che cosa sta cambiando nella fruizione culturale individuale. *Dati*, XXII, 2, 28-39.
Disponibile online: *https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2904dss_2022-2_3.pdf*