



# FOCUS *gennaio 2014*

## “I cittadini digitali della Puglia”

### PREMESSA

Il tema delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione (ICT) rientra nella strategia della Regione Puglia per la società dell'informazione, articolata all'interno di cinque assi prioritari di intervento, uno fra questi riguarda i cittadini e il loro rapporto con le ICT. Gli obiettivi generali da raggiungere, attraverso le linee di intervento previste per questo asse, afferenti al Programma Operativo FESR 2007-2013, sono quelli di diffondere la conoscenza e l'uso delle ICT (*Information and Communication Technologies*) fra i cittadini pugliesi; di garantire l'inclusione socio-economica di categorie svantaggiate, usando la leva delle ICT; di promuovere la domanda e l'utilizzo dei servizi su internet da parte della popolazione. L'obiettivo più specifico è lo sviluppo di contenuti, di applicazioni e di servizi digitali avanzati rivolti ai cittadini. La disponibilità di una infrastruttura a banda larga e la diffusione, all'interno della popolazione, di conoscenze d'informatica di base rappresentano i due presupposti abilitanti all'uso di tali servizi. Il *digital divide* di un territorio è tanto più grande quanto maggiore è la parte della popolazione esclusa dalla connessione internet basata sulla larga banda e/o coinvolta nell'analfabetismo informatico. A livello europeo il problema del *digital divide* rientra nel percorso di realizzazione dell'Agenda digitale, inserita nella strategia più ampia *Europa 2020*. Essa prevede che nei territori vengano realizzate, tra le altre, azioni atte a diminuire il divario digitale, quali il “*promuovere un accesso ad Internet veloce e superveloce per tutti*” e “*migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale*”.

All'interno di questo contesto, si intende analizzare i dati sulle ICT, di fonte Istat, per caratterizzare la popolazione della nostra regione, confrontando il biennio 2012-2013, rispetto al territorio nazionale e a quello costituito dalle varie ripartizioni, per fare emergere direzioni, punti di forza e di debolezza della società dell'informazione in Puglia.

**Fonte:** Istat - Indagine campionaria sulle famiglie “Aspetti della vita quotidiana” (Indagine Multiscopo). Anni 2012-2013; Istat Indagine sulla ICT nella pubblica amministrazione locale, Anno 2012

### FAMIGLIE E DOTAZIONE TECNOLOGICA

Il punto di partenza dell'analisi del fenomeno è la dotazione di beni tecnologici delle famiglie. Le tabelle 1 e 2 descrivono i dati del 2012 e del 2013. La Puglia presenta un incremento generalizzato di ciascun bene, fatta eccezione per l'antenna parabolica. Nel 2013, nelle famiglie pugliesi si evidenzia un'ampia presenza di cellulari (90,7%) e di cellulari abilitati ad internet (37,3%); tuttavia, le incidenze sono inferiori a quelle nazionali, e del Centro e del Nord.

Tab. 1 -Famiglie per alcuni beni tecnologici posseduti, ripartizioni e Puglia. Valori percentuali. Anno 2012 (per 100 famiglie della stessa zona).

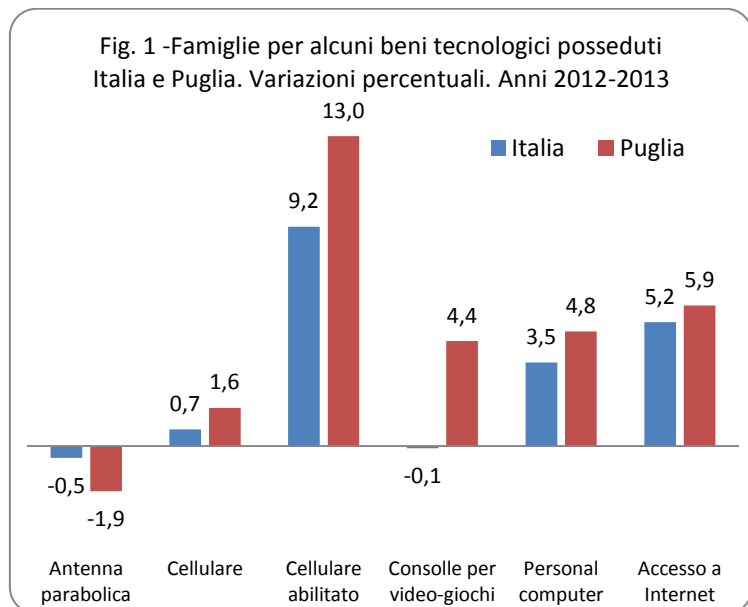
Beni tecnologici	Nord	Centro	Sud	Italia	Puglia
Antenna parabolica	34,4	34,2	33,3	33,8	23,4
Cellulare	92,9	94,5	90,7	92,4	89,1
Cellulare abilitato	39,0	37,6	27,1	34,7	24,3
Consolle per video-giochi	22,0	21,1	16,9	20,3	14,6
Personal computer	62,0	61,3	54,6	59,3	53,7
Accesso a Internet	58,1	58,3	50,2	55,5	49,3

Tab. 2 -Famiglie per alcuni beni tecnologici posseduti, ripartizioni e Puglia. Valori percentuali. Anno 2013 (per 100 famiglie della stessa zona).

Beni tecnologici	Nord	Centro	Sud	Italia	Puglia
Antenna parabolica	35,1	33,6	31,1	33,3	21,5
Cellulare	93,9	94,1	91,9	93,1	90,7
Cellulare abilitato	48,4	47,2	36,4	43,9	37,3
Consolle per video-giochi	21,7	21,7	16,7	20,2	19,0
Personal computer	65,4	66,0	57,0	62,8	58,5
Accesso a Internet	63,6	63,4	54,9	60,7	55,2

La figura 1 illustra le differenze positive o negative, fra le percentuali dei due anni 2012 e 2013, per ciascun bene tecnologico posseduto dalla famiglia. In Puglia, il cellulare abilitato fa registrare, nel 2013, l'incremento del +13% (+9,2% dato nazionale), l'accesso ad internet del +5,9% (+5,2% dato nazionale) e il possesso di

personal computer del +4,8% (+3,5% dato nazionale). Sulla dotazione di beni tecnologici le famiglie pugliesi, dal 2012 al 2013, hanno mostrato incrementi maggiori di quelli delle famiglie italiane anche se il *gap* con il Centro-Nord persiste in modo evidente.



## ACCESSO ALLA RETE

Decresce nel 2013 il numero di famiglie pugliesi che non ha accesso a internet. Si passa dal 50,6% del 2012 al 44,3%, pari a -6,3 punti percentuali. Nonostante questo decremento il valore del 2013 resta distante dal dato italiano (39,1%) e da quello delle circoscrizioni centro e nord, inferiori al 38% (tab. 3).

Tab. 3 - Famiglie che non possiedono accesso a internet in Puglia e circoscrizioni. Anni 2012, 2013 e variazioni percentuale. (per 100 famiglie della stessa zona).

Territori	2012	2013	variazioni 2012-2013
Nord-ovest	42,1	38,0	-4,1
Nord-est	41,5	34,4	-7,1
Centro	41,5	36,3	-5,2
Sud	50,1	44,6	-5,5
Isole	48,9	44,9	-4,0
Italia	44,3	39,1	-5,2
Puglia	50,6	44,3	-6,3

La somma fra le percentuali delle famiglie che hanno accesso a internet e di quelle che non hanno accesso, potrebbe non essere 100. La parte mancante rappresenta le famiglie non rispondenti, in Puglia, nel 2013, è stata la più alta, pari allo 0,5%.

Nelle tabelle 4 e 5 sono descritte le tipologie di tecnologie di connessione alla rete utilizzate dalle famiglie, rispettivamente nel 2012 e nel 2013. In Puglia, si dimezza l'uso delle tecnologie a banda stretta (linea telefonica tradizionale o ISDN) che passa dal 10,2% (2012) al 5,4 (2013). Cresce di quasi 5 punti percentuali l'uso della banda larga DSL. Analogamente accade per le altre tipologie di banda larga (es: rete Hiperlan, satellite) per le quali l'incremento è notevole (+11,6) anche se è inferiore a quello nazionale (+13,4) (fig. 2).

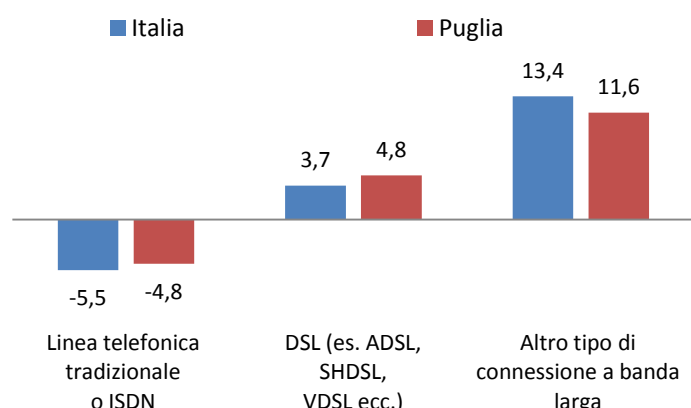
Tab. 4 - Famiglie che possiedono accesso a internet in Puglia e circoscrizioni per tipo di connessione. Anno 2012 (per 100 famiglie della stessa zona).

Territori	Linea telefonica tradizionale o ISDN	DSL (es. ADSL, SHDSL, VDSL ecc.)	Altro tipo di connessione a banda larga
Nord-ovest	7,9	59,9	33,3
Nord-est	6,3	63,4	33,8
Centro	8,6	64,2	29,0
Sud	10,7	55,9	32,3
Isole	7,6	60,0	35,3
Italia	8,2	60,8	32,5
Puglia	10,2	55,4	35,3

Tab. 5 - Famiglie che possiedono accesso a internet in Puglia e circoscrizioni per tipo di connessione. Anno 2013 (per 100 famiglie della stessa zona).

Territori	Linea telefonica tradizionale o ISDN	DSL (es. ADSL, SHDSL, VDSL ecc.)	Altro tipo di connessione a banda larga
Nord-ovest	2,7	66,7	43,8
Nord-est	2,1	61,3	50,1
Centro	2,4	69,2	41,5
Sud	4,1	62,6	45,4
Isole	1,9	58,1	53,3
Italia	2,7	64,5	45,9
Puglia	5,4	60,2	46,9

Fig. 2 -Famiglie che possiedono accesso a internet in Puglia e Italia per tipo di connessione.  
Differenza 2012-2013 (per 100 famiglie della stessa zona)



La tabella 6 presenta l'incidenza di persone di età maggiore di 14 anni che ha usato tecnologie *smartphone* in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro, essendo già fruitore di internet negli ultimi tre mesi antecedenti l'intervista. In Puglia, nel 2012, è pari al 18,4%, sotto la media nazionale (20,4%). Nell'anno 2013 questo dato per la Puglia subisce un incremento di 11,7 punti percentuali, il più alto rispetto a tutte le altre ripartizioni territoriali, compreso il livello nazionale. In virtù di tale incremento l'incidenza del 2013 sale notevolmente, assestandosi su 30,1%, valore più alto di quello dell'Italia e degli altri territori.

Tab. 6 - Persone di 14 anni e più che hanno usato uno *smartphone* negli ultimi 3 mesi in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro, Puglia, ripartizioni geografiche - Anno 2012 e 2013 (per persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi).

Territori	2012	2013	Differenze 2013-2013
Nord-ovest	22,0	25,9	3,9
Nord-est	23,3	28,0	4,7
Centro	21,4	28,2	6,8
Sud	16,4	26,9	10,5
Isole	15,2	22,5	7,3
Italia	20,4	26,7	6,3
Puglia	18,4	30,1	11,7

## USO DEL PC E DI INTERNET

Le tabelle 7 e 8 mostrano che, nella nostra regione, è significativa l'incidenza di persone che non usa personal computer e/o internet, rispettivamente, nel 2013, è 50,3 e 49,3 per 100 persone dello stesso territorio. Un miglioramento c'è stato per entrambi gli indicatori rispetto al 2012, con una diminuzione compresa fra i 5 e

i 6 punti percentuali. Il dato nazionale nel 2013 è del 43,8% sia delle persone che non usano il personal computer (pc) e neanche internet. Anche per questi due valori si riscontra, in Puglia, un miglioramento rispetto a quelli del 2012 che sono, rispettivamente, 46,2% e 45,6%. In figura 3 si presentano le differenze delle percentuali nei due anni: in Italia sono meno rilevanti rispetto a quelle registrate in Puglia.

Tab. 7- Persone di 3 anni e più che non usano pc e internet. Anno 2012 (per 100 persone della stessa zona).

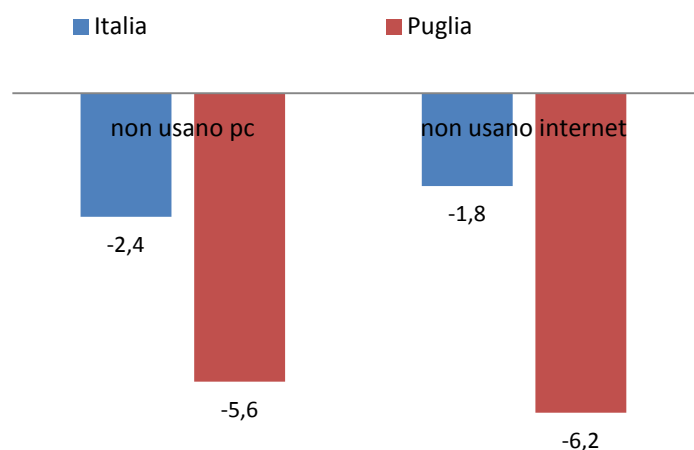
Territori	non usano pc	non usano internet
Nord-ovest	41,9	41,7
Nord-est	41,3	40,4
Centro	43,7	42,3
Sud	55,5	54,9
Isole	49,9	50,2
Italia	46,2	45,6
Puglia	55,9	55,5

Tab. 8 - Persone di 3 anni e più che non usano pc e internet. Anno 2013 (per 100 persone della stessa zona).

Territori	non usano pc	non usano internet
Nord-ovest	40,3	39,4
Nord-est	38,9	38,3
Centro	41,3	40,6
Sud	52,3	51,8
Isole	47,8	47,3
Italia	43,8	43,8
Puglia	50,3	49,3

Le abilità informatiche legate all'uso del personal computer, dichiarate nel 2013 dagli utilizzatori, sono descritte all'interno delle due tabelle 9 e 10. Si scopre che i cittadini digitali pugliesi sono abili quanto quelli di altri territori nelle operazioni di base, rappresentate specificatamente in tabella 8. Percentuali molto significative, in Puglia, caratterizzano i programmatori (14,3%) e i tecnici (67,4%), valori maggiori del livello nazionale, pari rispettivamente al 13,3% e del 66,4%. Nelle altre operazioni più di sistema, descritte in tabella 9, quali "modificare o verificare i parametri per configurare un software" e "Installare un nuovo sistema operativo o sostituirne uno vecchio" le percentuali pugliesi (34% e 19,9%) sono significativamente distanti da quelle nazionali (35,5% e 25,3%).

Fig. 3 - Persone di 3 anni e più che non usano pc e internet. Differenza 2012-2013 (per 100 famiglie della stessa zona)



Tab. 9 - Persone di 3 anni e più che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni che sanno effettuare, Puglia, ripartizione - Anno 2013 (per 100 persone di 3 anni e più della stessa zona che hanno usato il personal e computer negli ultimi 12 mesi)

Territori	Copiare o muovere un file o una cartella	Usare "copia e incolla" per copiare o muovere informazioni all'interno di un documento	Usare formule aritmetiche di base in un foglio elettronico (Excel ecc.)	Comprimere (o zippare) file	Connettere e installare periferiche (stampanti, modem ecc.)
Nord-ovest	83,2	82,3	54	50	58
Nord-est	81,9	81,6	53,4	48,8	59
Centro	83,8	83,5	54	50,7	60,1
Sud	86,2	86,1	51,7	50,6	57,7
Isole	84,2	84,7	48,7	46	57
Italia	83,8	83,4	52,9	49,6	58,5
Puglia	85,7	85,5	50,7	48	58,3

Tab. 10 - Persone di 3 anni e più che hanno usato il personal computer negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni che sanno effettuare, Puglia, ripartizione - Anno 2013 (per 100 persone di 3 anni e più della stessa zona che hanno usato il personal e computer negli ultimi 12 mesi).

Territori	Scrivere un programma informatico utilizzando un linguaggio di programmazione	Trasferire file tra computer e/o da altri dispositivi (macchina fotografica digitale, cellulare, lettore mp3/mp4)	Modificare o verificare i parametri per configurare un software (escluso i browser per accedere a Internet)	Creare presentazioni con specifici software (es. slide), inclusi grafici, immagini, suoni o video	Installare un nuovo sistema operativo o sostituirne uno vecchio
Nord-ovest	12,4	66,7	25,1	36,2	27,2
Nord-est	12,5	67,5	25,9	37,9	26,1
Centro	14,3	67,1	25,5	37,4	26,9
Sud	15	64,7	21,7	31,9	22,2
Isole	11,9	65,1	20,6	32,1	21,2
Italia	13,3	66,4	24,2	35,5	25,3
Puglia	14,3	67,4	21,1	34	19,9

## ATTIVITA' SVOLTE SU INTERNET

Le tabelle 11 e 12 descrivono l'incidenza delle persone di 6 anni e oltre che hanno utilizzato internet, per tipo di attività svolte negli ultimi tre mesi, antecedenti l'intervista. Un'alta percentuale di cittadini digitali pugliesi svolge attività di comunicazione via posta elettronica (79,2), dato comunque inferiore alla media nazionale (81,7). Primeggia, in Puglia, la comunicazione via chat, blog o forum e la partecipazione a reti sociali, rispettivamente pari al 56% e 61,3%, contro il dato nazionale rispettivamente del 49% e 53,2%.

Tab. 11 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta, in Puglia e circoscrizione - Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi).

Territori	Spedire o ricevere email	Telefonare via Internet/effettuare videochiamate (via webcam)	Inviare messaggi su chat, blog, newsgroup o forum di discussione online	Partecipare a social network (creare un profilo utente, postare messaggi o altro su Facebook, Twitter, ecc.)
Nord-ovest	82,9	33,1	45,4	48,6
Nord-est	83,4	36,2	45,7	49,9
Centro	82,9	36,9	50,4	54,6
Sud	78,6	33,5	54,9	59,9
Isole	78,4	32,2	51,5	56,7
Italia	81,7	34,5	49,0	53,2
Puglia	79,2	34,8	56,0	61,3

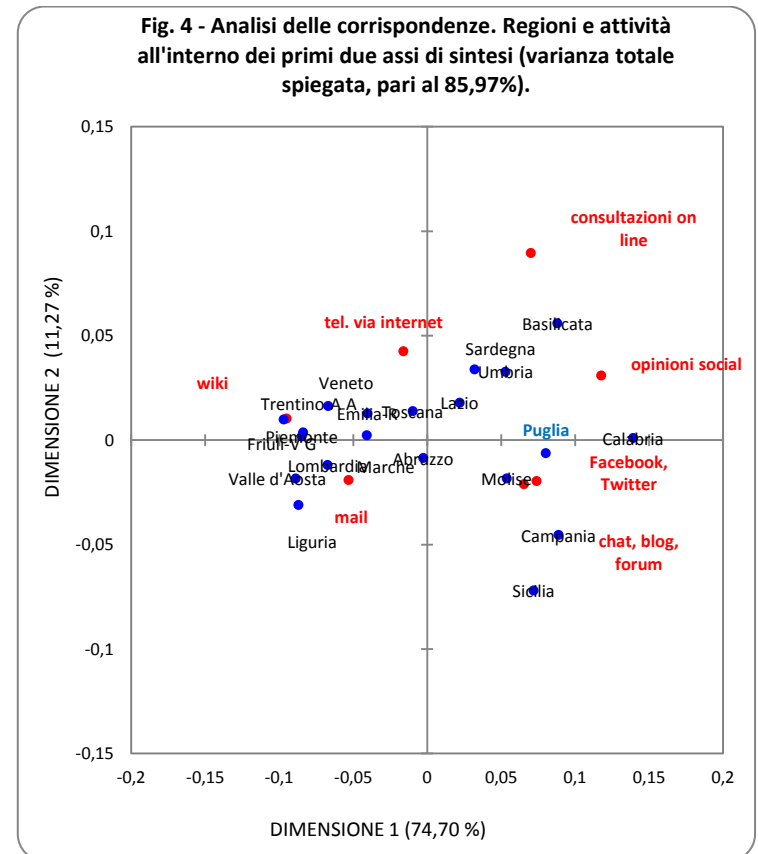
Percentuali più elevate in Puglia, rispetto al dato nazionale, si hanno per le attività di partecipazione alla vita pubblica (25,4%) e per la consultazione politica (11,3%), attraverso i siti web. Nell'ambito del *web 2.0* si partecipa alle piattaforme "wiki" (es. wikipedia, altre enciclopedie online), in Puglia, con una incidenza più bassa rispetto agli altri territori: 55,8% contro il 58,7% del dato nazionale.

Tab. 12- Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta, in Puglia e circoscrizione - Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi).

Territori	Esprimere opinioni su temi sociali o politici attraverso siti web (es. blog, social network, ecc.)	Partecipare online a consultazioni o votazioni su temi sociali (civici) o politici (es. pianificazione urbana, firmare una petizione)	Partecipare a un wiki (es. wikipedia, altre enciclopedie online)
Nord-ovest	18,1	9,0	62,7
Nord-est	19,2	9,8	62,6
Centro	21,9	11,4	58,3
Sud	24,6	10,7	53,1
Isole	22,6	8,6	50,5
Italia	20,9	10,0	58,7
Puglia	25,4	11,3	55,8

La figura 4 rappresenta i primi due assi di sintesi, provenienti da un'analisi delle corrispondenze. In una tabella a doppia entrata sono messe in relazione le regioni italiane con le corrispondenti frequenze associate alle attività di comunicazione, di cui alle due tabelle precedenti 10 e 11. La varianza spiegata dai primi due assi è pari all'85,97% di quella totale, significativamente rappresentativa dei comportamenti regionali (punti blu sulla mappa), rispetto alla prevalenza di attività svolte su internet (punti rossi sulla mappa). Si può osservare che i cittadini digitali della Puglia, Calabria, Molise, Campania e Sicilia sono "vicine" alle attività di comunicazione sociale via Facebook, Twitter e chat. Nel II e III quadrante è rappresentato un cluster di regioni, delimitato da tre punti che sono identificati come 1) "wiki", cioè la partecipazione alla definizione di contenuti in piattaforme dedicate; 2) "tel. via internet" e 3) "mail", cioè la comunicazione più formale. Si tratta di Lombardia, Marche Valle d'Aosta, Abruzzo, Liguria, Friuli V.G, Piemonte, Emilia R., Trentino, Veneto e Toscana. La Puglia, appartenente al primo gruppo, può essere caratterizzata da una prevalenza di comunicazione più informale. Si rileva, quindi, nella comunicazione "formale" e "informale" un

fattore che caratterizza le attività e i comportamenti differenziati nei due gruppi di territori nazionali.



Le tabelle 13, 14, 15 e 16 descrivono l'incidenza delle altre attività, non di comunicazione, da parte degli utilizzatori di internet. La Puglia mostra una particolare propensione all'e-commerce. I cittadini digitali pugliesi svolgono attività di vendita di merci e servizi via *web*, con una incidenza (15,6%) inferiore al solo territorio del Nord-est (16,7%).

E' significativo anche l'uso di internet per la ricerca di corsi di formazione e di lavoro; per la condivisione di curricula all'interno di reti professionali; per scaricare software di utilità con incidenze che superano quelle nazionali e di alcune altre ripartizioni geografiche. Si tratta del 43,6% di cittadini digitali pugliesi che dichiara di cercare informazioni su attività di istruzione o corsi di qualunque tipo; del 22,9% che dichiara di cercare lavoro; del 12,1% che dichiara di partecipare a un network professionale; del 29,6% che dichiara di scaricare software che non sia gioco.

In alcune altre tipologie di attività prevale una precondizione di *gap* territoriale che penalizza la Puglia e tutto il Mezzogiorno, quali i servizi bancari (Puglia

22,6, Italia 32,9) e quelli relativi a viaggi e soggiorni (Puglia 35,2, Italia 40,9).

In Puglia non sembra emergere in modo prevalente l'uso di internet per ricercare informazioni di vario tipo, quali merci e servizi (52,8% Puglia, 58,0%; Italia) e sanità (44,6% Puglia; 49,6% Italia).

Scarsamente diffusa fra i cittadini digitali pugliesi la lettura di giornali/riviste *on line* (58,4%) e la relativa richiesta di abbonamenti (3,5%), con incidenze che sono al di sotto del dato nazionale, rispettivamente del 63% e del 3,9%. Il legame con *l'e-book* è invece allineato al dato italiano (17,3%) così come lo è la partecipazione a corsi *online* di qualunque tipo (6,7% Puglia; 6,8% Italia).

Tab. 13 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per ricerca di informazioni, Puglia, ripartizione geografica - Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

Territori	Cercare informazioni su merci e servizi	Cercare informazioni sanitarie (es. infortuni, malattie, alimentazione, miglioramento della salute, ecc.)
Nord-ovest	60,8	52,6
Nord-est	62,6	52,6
Centro	59,8	50,9
Sud	50,5	43,9
Isole	51,0	43,1
Italia	58,0	49,6
Puglia	52,8	44,6

Tab. 14 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per utilizzo di servizi, Puglia, ripartizione geografica - Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi).

Territori	Usare servizi relativi a viaggi e soggiorni	Usare servizi bancari via Internet	Vendere merci o servizi (es. eBay, ecc.)
Nord-ovest	44,7	38,9	13,3
Nord-est	43,9	39,2	16,7
Centro	43,9	34,0	13,6
Sud	34,5	20,0	13,5
Isole	29,8	25,1	11,7
Italia	40,9	32,9	14,0
Puglia	35,2	22,6	15,6

Tab. 15 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per attività culturali, Puglia, ripartizione geografica - Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi).

Territori	Leggere giornali, informazioni, riviste online	Leggere o scaricare libri online o e-book	Sottoscrivere abbonamenti per ricevere regolarmente delle news (inclusi servizi RSS)
Nord-ovest	63,8	17,1	4,8
Nord-est	64,8	16,5	4,8
Centro	64,3	18,1	3,8
Sud	60,0	17,8	2,7
Isole	59,7	17,1	2,1
Italia	63,0	17,3	3,9
Puglia	58,4	17,3	3,5

Tab. 16 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per attività di formazione/informazione e lavoro, Puglia, ripartizione geografica - Anno 2013 (per 100 persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi).

Territori	Cercare informazioni su attività di istruzione o corsi di qualunque tipo	Fare un corso online di qualunque tipo	Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro	Partecipare a un network professionale (creare un profilo, postare messaggi o altri contributi su LinkedIn, Xing, ecc.)	Scaricare software (diversi da giochi)
Nord-ovest	42,7	7,2	19,5	11,7	26,5
Nord-est	42,2	6,8	19,7	10,8	29,4
Centro	42,2	7,4	19,7	12,8	27,1
Sud	41,7	6,3	22,1	10,9	26,3
Isole	38,9	5,1	21,2	9,3	24,1
Italia	41,9	6,8	20,3	11,4	26,9
Puglia	43,6	6,7	22,9	12,1	29,6

## CITTADINI DIGITALI E PA

Le tabelle 17 e 18 riportano le statistiche riguardanti i livelli di interazione fra cittadini e pubblica amministrazione (PA) negli anni 2012 e 2013 dal punto di vista della domanda. Per i cittadini digitali pugliesi cresce il livello del servizio: è del +2,1% l'incremento della spedizione alla PA, via internet, di modulistica compilata. E' un incremento superiore a quello nazionale del +1,9% (fig. 5): si passa dal 7,4% del 2012 al 9,5% del 2013. Questi valori sono però inferiori a quelli nazionali, rispettivamente 9,5% e 11,4%, e a quelli di tutte le altre ripartizioni territoriali. Questo fenomeno è ancora più marcato per i livelli più bassi di interazione con la PA. Nel 2013, l'incidenza di cittadini digitali pugliesi che ottengono informazioni dai siti *web* della PA

sono il 14,6% (21% dato nazionale); coloro che scaricano moduli sono il 13,1% (17,2% dato nazionale). Dal punto di vista dell'offerta da parte delle amministrazioni locali si può fare riferimento all'ultima rilevazione Istat che riguarda le ICT nella PA. Nel 2012, in Puglia, la percentuale dei comuni con sito web istituzionale in grado di fornire servizi *on line* basati su visualizzazione delle informazioni sono l'88,2% (90,8% dato nazionale); quella relativa ai comuni che permettono l'acquisizione della modulistica attraverso il *downloading* sono il 72,1% (76,3% dato nazionale); quella dei comuni che permettono l'inoltro della modulistica compilata sono solo il 28,4% (36,7% dato nazionale).

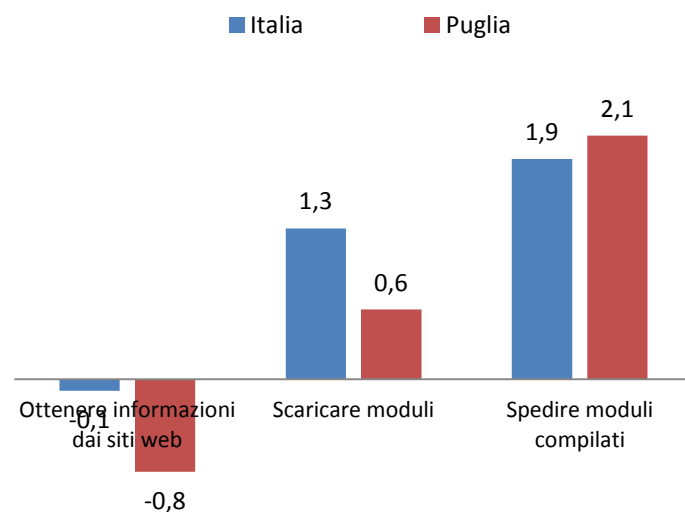
Tab. 17 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione, Puglia, ripartizione geografica - Anno 2012 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi).

Territori	Ottenere informazioni dai siti web della P.A.	Scaricare moduli della P.A.	Spedire moduli compilati della P.A.
Nord-ovest	20,6	14,3	8,2
Nord-est	22,8	15,8	9,8
Centro	22,1	16,6	9,6
Sud	19,0	16,3	10,6
Isole	20,9	18,3	10,6
Italia	21,1	15,9	9,5
Puglia	15,4	12,5	7,4

Tab. 18 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione, Puglia, ripartizione geografica - Anno 2013 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi).

Territori	Ottenere informazioni dai siti web della P.A.	Scaricare moduli della P.A.	Spedire moduli compilati della P.A.
Nord-ovest	22,4	18,0	11,5
Nord-est	24,0	18,7	11,9
Centro	21,6	17,9	12,4
Sud	16,3	14,3	10,1
Isole	18,5	15,8	10,4
Italia	21,0	17,2	11,4
Puglia	14,6	13,1	9,5

Fig. 5 - Persone di 3 anni e più che non usano pc e internet. Differenze 2012-2013 (per 100 famiglie della stessa zona)



### TIPOLOGIA DI ACQUISTI ON LINE

La percentuale di cittadini digitali pugliesi che dichiara di non avere mai effettuato acquisti *on line* decresce, nel 2013, di -5,8 punti percentuali rispetto al 2012. Resta comunque alta l'incidenza del 66,1%, inferiore solo alla ripartizione Sud (tab. 19). La tabella 20 fornisce il quadro della tipologia di merci e servizi acquistati *on line*. In Puglia, nel 2013, primeggia l'acquisto di abiti e articoli sportivi (34,8%), dato in netta controtendenza rispetto alle altre ripartizioni territoriali che si assestano su incidenze al massimo dell'1,9% (Sud). Di contro, l'acquisto di farmaci ha incidenze superiori al 17% nei vari territori, mentre in Puglia è limitato all' 1,7%; l'acquisto di materiale per la formazione a distanza è superiore al 29,5%, raggiungendo picchi del 41%, nelle varie circoscrizioni, in Puglia è solo del 4,5%. Il livello nazionale si caratterizza fortemente per l'acquisto di pacchetti per le vacanze, quali i pernottamenti in alberghi o pensioni (35,3%); in Puglia per l'acquisto di biglietti ferroviari o aerei (34,5%), oltre al già citato vestiario sportivo.

Tab. 19 - Persone di 14 anni e più che non hanno mai ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet in Puglia e ripartizione geografica- Anno 2012 e 2013 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno e tipo di comune).

Territori	2012	2013	Variazioni 2012/2013
Nord-ovest	57,6	53,7	-3,9
Nord-est	56,0	51,8	-4,2
Centro	60,3	54,5	-5,8
Sud	71,0	68,7	-2,3
Isole	65,6	63,9	-1,7
Italia	61,2	57,4	-3,8
Puglia	71,9	66,1	-5,8

Tab. 20 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi per tipo di merci e/o servizi ordinati o comprati, regione, ripartizione geografica e tipo di comune - Anno 2013 (per 100 persone di 14 anni e più con le stesse caratteristiche).

Territori	Nord- ovest	Nord- est	Centro	Sud	Isole	Italia	Puglia
Biglietti per le lotterie o scommesse	8,6	5,9	5,4	3,8	3,9	1,1	1,4
Farmaci	21,0	21,5	20,2	17,0	18,7	1,7	1,7
Prodotti aliment.	1,9	1,6	1,6	1,6	1,3	6,3	3,7
Materiale per la formazione a distanza	29,5	29,9	30,8	35,2	41,0	2,7	4,5
Video giochi e/o loro aggiornamenti	17,6	15,2	16,0	12,8	12,0	8,0	7,2
Azioni, servizi finanziari e/o assicurativi	2,0	2,3	3,2	3,9	3,3	13,7	10,2
Software per computer e/o aggiornamenti (escluso videogiochi)	13,4	13,5	12,3	9,0	10,8	12,4	11,8
Hardware per computer	9,0	8,2	7,5	7,3	6,4	9,7	12,6
Film, musica	8,3	11,1	10,6	10,0	8,2	15,6	12,8
Biglietti per spettacoli	17,6	22,7	19,4	18,8	20,9	20,7	14,2
Articoli per la casa (mobili, giocattoli, ecc.)	15,7	13,6	13,5	10,3	11,4	20,3	17,5
Attrezzature elettroniche (incluse macchine fotografiche, telecamere ecc.)	37,5	37,3	37,5	28,0	24,0	19,7	20,0
Pernottamenti per vacanze (alberghi, pensione ecc.)	33,7	30,9	31,9	27,6	32,3	35,2	28,2
Altre spese di viaggio per vacanza (biglietti ferroviari, aerei, noleggio auto ecc.)	24,0	21,3	22,5	13,8	10,8	31,7	34,5
Abiti, articoli sportivi	1,1	0,5	1,5	1,9	0,7	31,5	34,8

## Glossario

**Banda larga.** Per disponibilità nelle famiglie di una connessione a banda larga s'intende la possibilità da parte di quest'ultime di accedere a Internet da casa mediante tecnologie DSL, (ADSL, SHDSL, ecc.) o

mediante connessione senza fili (wireless) sia fissa (fibra ottica, rete locale, PLC cioè segnali trasmessi tramite rete elettrica), che mobile (telefonino o palmare 3G, chiavetta USB e simili).

**Famiglia.** Ai fini della rilevazione per famiglia s'intende la famiglia di fatto (FF), cioè un insieme di persone dimoranti abitualmente nella stessa abitazione e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi. Due sono quindi le condizioni necessarie perché un insieme di persone formi una famiglia:

- la coabitazione
- la presenza di un legame di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivo.

**Smartphone.** Telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer palmare, in grado di operare con un sistema operativo autonomo per la gestione di dati personali e per l'accesso a internet.

**Social network.** Sito web per lo scambio di idee e informazioni all'interno di una community tematica, composta da una rete sociale virtuale di individui che condividono gli stessi interessi.

**Utenti di Internet.** Si intendono le persone di 6 anni e più che si sono collegate in rete, indipendentemente dal possesso effettivo della connessione.

**Wireless (WiFi).** Modalità di connessione in rete mediante dispositivi che trasmettono il segnale senza fili, tramite onde elettromagnetiche.

**Wiki** è un sito web che permette ai propri utenti di aggiungere, modificare o cancellare contenuti attraverso un browser web, in genere utilizzando un linguaggio semplificato o un editor di testo