

Questionario Digitalmentis 2025

Regione Sardegna

Premessa

I dati raccolti attraverso il questionario sulle competenze digitali nell'ambito del progetto Digitalmentis Sardegna non possono essere considerati rappresentativi della popolazione generale, né a livello nazionale né a livello regionale. Il questionario non è stato infatti somministrato su un campione statisticamente significativo costruito con criteri di rappresentatività.

Il suo valore va quindi letto in modo diverso. Le risposte provengono da persone già in contatto con Associazione Consumatori ACP, oppure comunque interessate alle attività informative e di tutela promosse dall'associazione. Si tratta quindi di un pubblico specifico, che presenta già almeno una minima familiarità con gli strumenti digitali, oppure un interesse concreto verso temi legati alla cittadinanza digitale, alla sicurezza online e alla tutela dei consumatori.

Nel caso della Sardegna, il numero di risposte raccolte è stato pari a 44. Il dato, pur più contenuto rispetto ad altre rilevazioni, consente comunque di ricavare indicazioni utili sulle esigenze del pubblico raggiunto. L'obiettivo del questionario non era infatti misurare in modo astratto il livello medio di competenze digitali della popolazione, ma comprendere quali bisogni, difficoltà, abitudini e interessi emergano tra soci, utenti e persone vicine alle attività ACP, così da orientare meglio le iniziative informative e formative future.

Struttura del questionario

Il questionario è stato costruito per raccogliere informazioni essenziali ma utili su tre piani tra loro collegati: il profilo generale dei rispondenti, il livello di familiarità con alcuni strumenti e servizi digitali di uso quotidiano, e l'interesse ad approfondire temi specifici attraverso attività informative o di supporto. Le domande hanno riguardato sia aspetti di base — come l'uso della posta elettronica, dei pagamenti online, dello SPID o dello smartphone — sia aspetti più legati alla sicurezza digitale, alla protezione dei dati personali e al rapporto con strumenti più recenti, come l'intelligenza artificiale. Una parte finale del questionario è stata inoltre dedicata ai bisogni formativi e agli argomenti che i partecipanti considerano più utili da approfondire.

Profilo anagrafico dei rispondenti

Dal punto di vista anagrafico, emerge una netta prevalenza delle fasce adulte e mature. Il gruppo più numeroso è quello tra i 50 e i 65 anni, con 19 risposte, pari al 43,2% del totale. Seguono gli over 65, con 14 risposte, pari al 31,8%. La fascia 30-49 anni raccoglie 9 risposte, mentre i giovani tra 18 e 29 anni sono solo 2.

Il dato conferma che il questionario ha intercettato soprattutto un pubblico adulto, in parte anche anziano, cioè proprio una delle fasce per le quali l'accompagnamento nell'uso dei servizi digitali può risultare più utile. Non si tratta necessariamente di persone estranee al digitale, ma di utenti che spesso utilizzano strumenti online nella vita quotidiana e che, proprio per questo, possono avere bisogno di maggiore sicurezza, orientamento e consapevolezza.

Competenze digitali di base

Le risposte mostrano un livello abbastanza alto di familiarità con gli strumenti digitali più comuni. Quasi tutti i rispondenti, 43 su 44, dichiarano di avere un indirizzo e-mail usato regolarmente. Anche l'utilizzo di SPID o CIE è piuttosto diffuso: 34 persone, pari al 77,3%, affermano di averli già utilizzati per accedere a servizi online, mentre 10 non lo hanno mai fatto.

21 persone dichiarano di usare la PEC, 22 affermano di sapere cosa sia ma di non utilizzarla, e solo una persona dichiara di non conoscerla. Questo conferma che la PEC è uno strumento noto, ma non ancora pienamente entrato nelle abitudini ordinarie di tutti i cittadini.

Anche i pagamenti online risultano ampiamente diffusi: 40 rispondenti su 44 dichiarano di averne effettuato almeno uno. L'uso dello smartphone per operazioni online è frequente per 24 persone e occasionale per altre 8. Restano però 7 persone che lo usano raramente e 5 che non lo usano mai per questo tipo di attività.

Nel complesso, il pubblico raggiunto non appare privo di competenze digitali di base. Al contrario, emerge una familiarità abbastanza consolidata con e-mail, pagamenti online, identità digitale e smartphone. Il bisogno principale non sembra quindi essere una prima alfabetizzazione elementare, ma un supporto più mirato: usare meglio gli strumenti, ridurre le incertezze, aumentare la sicurezza e comprendere meglio i rischi collegati all'uso quotidiano del digitale.

Sicurezza digitale e consapevolezza dei rischi online

Le domande dedicate alla sicurezza online mostrano un quadro abbastanza chiaro: i rispondenti sono esposti ai rischi digitali e in molti casi ne hanno consapevolezza, ma resta una quota significativa di incertezza pratica.

Di fronte a un messaggio sospetto via e-mail o SMS, 26 persone dichiarano di sapere cosa fare, ma 16 affermano di avere qualche dubbio e 2 non saprebbero come comportarsi. Questo significa che oltre un terzo dei rispondenti non si sente pienamente sicuro in una situazione molto comune, come la ricezione di messaggi potenzialmente fraudolenti.

Anche l'uso delle password evidenzia un margine di miglioramento. Solo 23 persone dichiarano di usare sempre password diverse per i vari servizi online; 19 lo fanno solo qualche volta e 2 non lo fanno mai. Si tratta di un dato importante, perché la gestione delle password è una delle misure di sicurezza più elementari, ma non sempre viene applicata con continuità.

Il rischio di truffe e messaggi sospetti non è percepito in modo astratto: 29 rispondenti dichiarano di aver ricevuto messaggi sospetti e di essersene accorti, mentre altri 13 affermano di averli ricevuti ma senza esserne sicuri. Solo 2 persone dichiarano di non averne ricevuti. Questo conferma che i tentativi di frode digitale sono un'esperienza concreta e diffusa.

Anche gli acquisti online hanno generato problemi per una quota non trascurabile del campione: 17 persone, pari al 38,6%, dichiarano di aver avuto difficoltà, truffe, mancate consegne o problemi nei rimborsi. Il dato rafforza l'idea che il tema della tutela del consumatore digitale non sia teorico, ma riguardi situazioni reali vissute dagli utenti.

La conoscenza del termine "phishing" è abbastanza diffusa, ma non completa: 33 persone dichiarano di sapere cosa significhi, mentre 11 non lo conoscono. Infine, rispetto alla capacità di proteggere i propri dati personali online, prevale un'autovalutazione intermedia: 20 persone scelgono il valore 3 su 5, mentre 13 si collocano sui valori più bassi 1 o 2. Solo 4 persone si attribuiscono il valore massimo.

Nel complesso, emerge un pubblico che conosce in parte i rischi del digitale, ma che non sempre si sente pienamente attrezzato per affrontarli. Questo conferma l'utilità di attività informative molto pratiche, orientate non solo a spiegare i rischi, ma anche a fornire comportamenti concreti: riconoscere messaggi fraudolenti, proteggere le credenziali, gestire meglio i dati personali e sapere come reagire in caso di problemi.

Intelligenza artificiale: conoscenza, uso e percezione

L'intelligenza artificiale risulta un tema ormai conosciuto anche tra i rispondenti sardi. Tutti dichiarano di averne sentito parlare: 35 persone spesso e 9 qualche volta. Nessuno afferma di non averne mai sentito parlare.

Il passaggio dalla conoscenza generale all'uso concreto mostra però un quadro più articolato. 11 persone dichiarano di utilizzare spesso strumenti basati sull'intelligenza artificiale, 14 li hanno provati qualche volta, 14 non li hanno mai usati e 5 non sanno o non sono sicuri. Questo significa che l'IA è molto presente sul piano dell'informazione, ma non ancora stabilmente integrata nelle abitudini di tutti.

Anche la percezione dell'intelligenza artificiale è prudente. La risposta più frequente è quella intermedia: 23 persone la considerano potenzialmente utile, ma anche pericolosa.

10 persone ne hanno una visione positiva, 8 la giudicano negativamente come un rischio per la società, mentre 3 non si sono ancora fatte un'idea.

Il quadro che emerge è quindi simile a quello piemontese: l'intelligenza artificiale non è un tema sconosciuto, ma è accompagnata da dubbi, cautela e bisogno di comprensione. Proprio per questo appare opportuno affrontarla non come argomento puramente tecnico, ma come tema di cittadinanza digitale e tutela del consumatore: capire dove viene già utilizzata, quali vantaggi può offrire, quali rischi comporta e quali diritti devono essere garantiti agli utenti.

Bisogni di supporto e orientamento delle attività formative

Le ultime domande del questionario sono particolarmente utili per orientare le attività future. Anche in Sardegna lo smartphone risulta lo strumento digitale più usato: viene indicato da 35 persone, seguito dal computer con 30 indicazioni. Il tablet è molto più distanziato, con 7 risposte, mentre una sola persona dichiara di non usare nessuno di questi strumenti.

Alla domanda sulle attività per le quali servirebbe una guida o un supporto, il tema più indicato è comprendere e usare l'intelligenza artificiale, con 24 risposte. Subito dopo viene la protezione dei dati e della privacy, con 21 risposte. Seguono la firma digitale, indicata da 16 persone, l'attivazione e uso di SPID o CIE, con 11 risposte, le prenotazioni online con 10, l'uso dei social media con 8 e gli acquisti online con 7.

Il dato conferma che i bisogni principali non riguardano solo operazioni digitali di base, ma soprattutto ambiti percepiti come più complessi, delicati o rischiosi: intelligenza artificiale, privacy, protezione dei dati, firma digitale e accesso ai servizi pubblici online.

Particolarmente significativo è l'interesse verso eventuali incontri informativi gratuiti: 29 persone rispondono sì, 12 forse e solo 3 no. Considerato il numero complessivo di rispondenti, si tratta di un segnale molto forte di disponibilità a partecipare ad attività di approfondimento.

Anche la domanda finale sugli argomenti da approfondire conferma le stesse priorità. L'intelligenza artificiale è il tema più richiesto, con 29 indicazioni, seguita da protezione dei dati e privacy, con 21. Seguono firma digitale e documenti elettronici, con 15 risposte, SPID o CIE e servizi pubblici online con 10, acquisti online con 8 e uso dei social media con 7.

Considerazioni conclusive

Il questionario Digitalmentis Sardegna, pur basato su un numero contenuto di risposte, restituisce indicazioni coerenti e utili. Il pubblico raggiunto è composto prevalentemente da persone adulte e mature, già abbastanza abituate all'uso degli strumenti digitali di base, ma interessate a migliorare la propria autonomia e sicurezza.

Non emerge un bisogno prevalente di alfabetizzazione digitale elementare. La maggior parte dei rispondenti usa e-mail, pagamenti online, SPID/CIE e smartphone. Emergono però chiaramente bisogni di supporto più specifici: sicurezza online, protezione dei dati personali, riconoscimento delle truffe, uso consapevole dell'intelligenza artificiale, firma digitale e accesso ai servizi pubblici digitali.

L'intelligenza artificiale rappresenta il tema di maggiore interesse, ma anche quello su cui si concentrano dubbi e preoccupazioni. La protezione dei dati e della privacy è il secondo ambito prioritario, confermando che gli utenti percepiscono il digitale non solo come opportunità, ma anche come spazio nel quale è necessario difendere diritti, informazioni personali e sicurezza economica.

In questo senso, il questionario ha assolto alla propria funzione: non offrire una fotografia statisticamente rappresentativa della popolazione sarda, ma raccogliere indicazioni concrete dal pubblico vicino ad ACP, utili per orientare le attività informative e formative del progetto Digitalmentis.



Sportello del Consumatore Sassari

Via Decimario 1 – 07100 Sassari

Telefono: 079/9220 255

sassari@consumatoritalia.it

www.sassari.sportellidelconsumatore.it

Progetto realizzato con il contributo della Regione Sardegna ai sensi del D.M. 31 luglio 2024, dell'Avviso di "Competenze digitali" del 29 novembre 2024 e del decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made In Italy del 14 febbraio 2025.