

BASILICATA DIGITALE IN ASCOLTO

Consultazione pubblica per la redazione del Piano
Regionale per la Trasformazione Digitale 2026-2028



ANALISI TECNICA | QUANTITATIVA | QUALITATIVA
REPORT CITTADINANZA

A CURA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA | DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA

Sommario

Sintesi esecutiva	4
I principali risultati in numeri	4
Nota metodologica	5
Universo indagato e copertura territoriale	5
Struttura del questionario	5
Approccio analitico	5
Sezione 1 — Profilo dei rispondenti	6
1.2 Distribuzione per fascia di età	6
1.3 Livello di istruzione	7
1.4 Accesso a Internet da casa	7
1.5 Dispositivi digitali utilizzati	7
Sezione 2 — Infrastrutture digitali	9
2.1 Tipologia di collegamento alla rete fissa	9
2.2 Velocità massima di navigazione	9
2.3 e 2.4 Qualità percepita di rete fissa e rete mobile	10
2.5 Soddisfazione complessiva reti fisse e mobili	10
2.6 Direzioni di miglioramento richieste	11
Sezione 3 — Esperienza con i servizi digitali pubblici	13
3.1 Frequenza d'uso dei servizi PA online	13
3.2 Qualità dell'esperienza con i servizi digitali nazionali e locali	13
3.3 Difficoltà incontrate nell'utilizzo	14
3.4 Servizi che i cittadini vorrebbero anche online (analisi qualitativa)	15
Sezione 4 — Esigenze e aspettative	16
4.1 Facilità d'uso e completezza dei portali regionali	16
4.2 Importanza attribuita al miglioramento dei servizi digitali	16
4.3 Ambiti prioritari per la digitalizzazione	17
4.4 Chi ha più bisogno di essere aiutato	17
4.5 Fonti d'informazione	18
Sezione 5 — Competenze digitali e supporto	20
5.1 Autovalutazione delle competenze digitali (scala 1–5)	20
5.2 Confidenza con le tecnologie digitali	20
5.3 Partecipazione ai corsi dei Punti Digitale Facile	20
5.4 Soddisfazione dei partecipanti ai corsi	21
5.5 Interesse a partecipare a corsi di formazione digitale	21
5.6 Temi di formazione richiesti	21
Sezione 6 — Istruzione, formazione universitaria e tecnologie	23

6.1 e 6.2 Valutazione dell'offerta formativa universitaria	<i>Regione Basilicata — Analisi Questionario Cittadini</i> 23
6.3 Iniziative richieste per migliorare la formazione digitale universitaria	23
6.4 Conoscenza e utilizzo delle principali tecnologie digitali	24
6.5 Strumenti digitali utili in caso di disabilità	24
Sezione 7 — Benefici percepiti e priorità future	26
7.1 Benefici già ottenuti dai servizi digitali	26
7.2 Servizi digitali considerati più utili.....	26
7.3 Disponibilità a usare più servizi digitali in futuro	27
7.4 e 7.5 Aspettative e preoccupazioni — analisi qualitativa	27
Aspettative principali (352 risposte)	27
Preoccupazioni principali (368 risposte)	28
Sezione 8 — Soddisfazione complessiva e proposte dei cittadini	29
8.1 Soddisfazione complessiva sul progresso della transizione digitale regionale.....	29
8.2 Proposte aperte dei cittadini per la Regione.....	30
Sintesi trasversale: i quattro messaggi del cittadino lucano	32
1) Accelerazione	32
2) La sanità digitale è il fronte n. 1.....	32
3) Inclusione: il rischio è lasciare indietro i fragili.....	32
4) Fiducia: sicurezza, supporto e contatto umano.....	32
Quadro sinottico delle linee d'azione.....	33

Sintesi esecutiva

Il presente documento illustra, in forma sintetica e strutturata, gli esiti della consultazione pubblica rivolta ai cittadini della Regione Basilicata nell'ambito del processo di aggiornamento del Piano Regionale per la Trasformazione Digitale 2026–2028. L'indagine ha raccolto 1.136 questionari compilati, distribuiti in 121 comuni dell'intero territorio regionale, con una rappresentatività trasversale per età, livello di istruzione e tipologia di accesso al digitale.

L'analisi che segue restituisce sia la fotografia quantitativa dell'universo indagato, sia gli orientamenti qualitativi emersi dalle domande aperte (oltre 1.000 risposte testuali complessivamente elaborate). I principali risultati sono sintetizzati di seguito.

I principali risultati in numeri

QUADRO DI INSIEME — LE EVIDENZE CHIAVE

- La soddisfazione complessiva per il progresso della transizione digitale regionale si attesta a 6,34/10 (mediana: 6) — valore positivo, ma con ampi margini di miglioramento.
- Il 65% dei cittadini ritiene molto importante o essenziale che la Regione migliori i servizi digitali pubblici; solo il 4% lo considera poco o per nulla rilevante.
- L'89% dispone di accesso a Internet da casa, ma soltanto il 36% utilizza la fibra FTTH e l'8% dichiara di non avere copertura: persiste un divario infrastrutturale concentrato nelle aree interne.
- La sanità digitale è la priorità assoluta (82,8% dei cittadini la indica come ambito urgente) e il servizio digitale considerato più utile (80,3%).
- Gli anziani (85,1%) e le persone con bassa scolarizzazione (67,1%) sono identificati come i destinatari prioritari delle azioni di inclusione digitale.
- L'83,8% si dichiara disponibile ad utilizzare maggiormente i servizi digitali in futuro (punteggio 4 o 5 su 5).

I principali messaggi qualitativi

- **Domanda forte di semplificazione:** il 27% delle risposte aperte sulle aspettative cita esplicitamente la 'semplicità' e l'usabilità tra le prime esigenze.
- **Preoccupazione dominante: sicurezza e privacy** (33% delle preoccupazioni espresse), seguita dalla paura di perdere il contatto umano con la PA (9%).
- **Richiesta diffusa di sportelli fisici di supporto:** il 34% delle proposte aperte chiede il potenziamento della formazione e dei punti fisici di supporto, in particolare nei piccoli comuni.
- **Forte interesse per l'Intelligenza Artificiale:** il 63% dei cittadini la indica come tema prioritario di formazione, davanti alla sicurezza e alla privacy (54%).

Nota metodologica

Universo indagato e copertura territoriale

La consultazione ha raccolto 1.136 questionari validi, distribuiti in 121 dei 131 comuni della Regione Basilicata, garantendo una copertura territoriale superiore al 92%. I due capoluoghi rappresentano congiuntamente il 44% dei rispondenti (Potenza 26%, Matera 18%), mentre il restante 56% si distribuisce tra comuni di piccola e di media dimensione, in coerenza con la struttura demografica regionale.

Provincia	Rispondenti	% sul totale
Potenza (capoluogo e provincia)	764	67,3%
Matera (capoluogo e provincia)	372	32,7%
TOTALE	1.136	100,0%

Struttura del questionario

Il questionario, somministrato in forma anonima, si articola in 8 sezioni tematiche per un totale di 36 quesiti, comprendenti domande chiuse (a risposta singola o multipla), scale di valutazione (Likert a 4–5 punti, scale 1–10) e domande aperte. Le sezioni sono:

- Sezione 1 — Profilazione anagrafica e digitale (5 quesiti)
- Sezione 2 — Infrastrutture digitali broadband fisse e mobili (6 quesiti)
- Sezione 3 — Esperienza con i servizi digitali pubblici (4 quesiti, con 17 sub-quesiti per servizio)
- Sezione 4 — Esigenze e aspettative (5 quesiti)
- Sezione 5 — Competenze e supporto (6 quesiti)
- Sezione 6 — Istruzione e formazione digitale (5 quesiti, con 5 sub-quesiti su tecnologie)
- Sezione 7 — Benefici e priorità future (5 quesiti)
- Sezione 8 — Voce per la transizione digitale (2 quesiti)

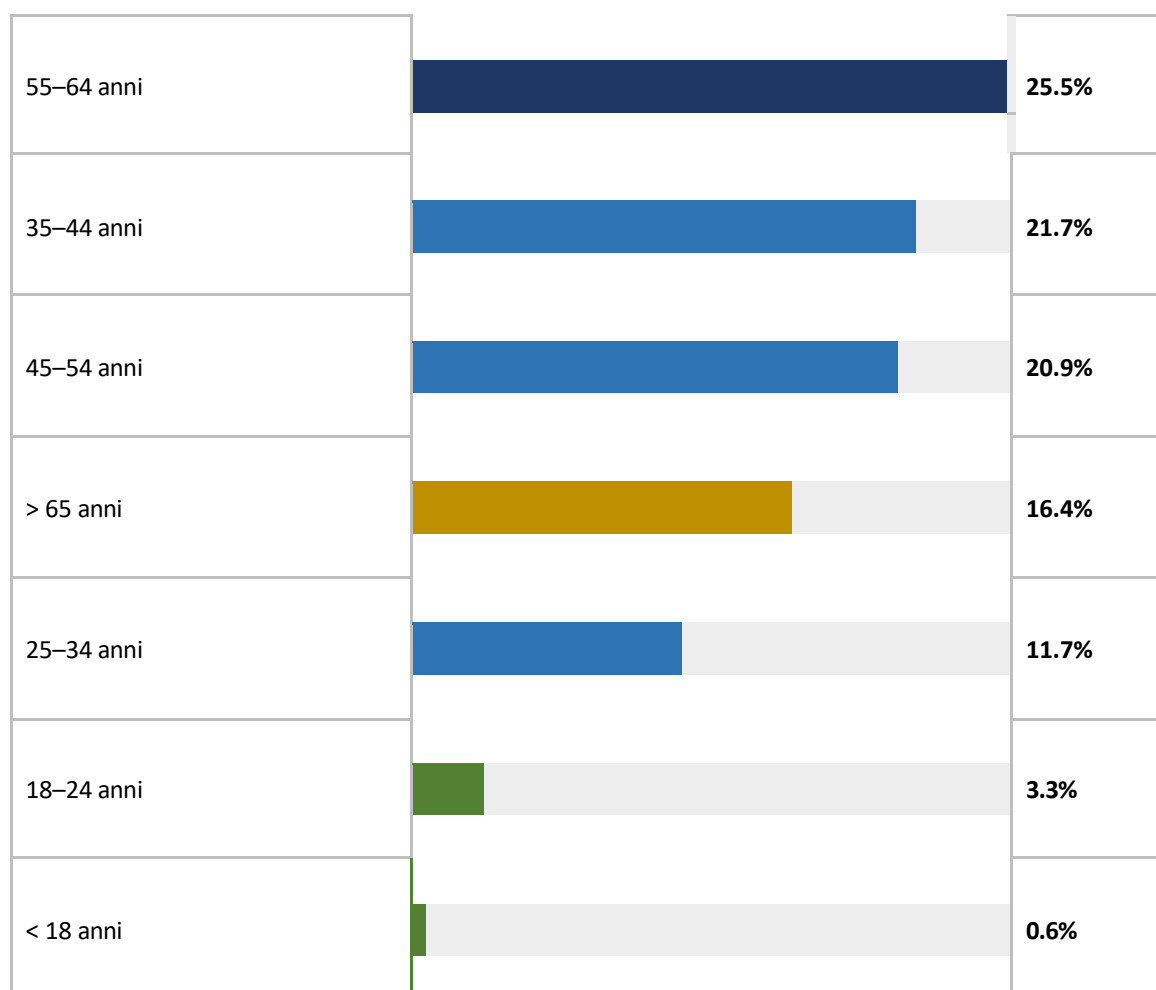
Approccio analitico

L'elaborazione ha previsto: (i) analisi descrittiva univariata su tutte le variabili chiuse; (ii) analisi delle frequenze su variabili a scelta multipla, con calcolo della percentuale di rispondenti che hanno selezionato ciascuna opzione; (iii) cross-tabulazioni mirate per età, livello di istruzione e residenza; (iv) calcolo dell'indice di soddisfazione netta (Net Satisfaction Index, NSI = % risposte positive – % risposte negative) per i servizi digitali; (v) analisi tematica per parole-chiave delle risposte aperte.

Sezione 1 — Profilo dei rispondenti

1.2 Distribuzione per fascia di età

La distribuzione anagrafica mostra una prevalenza significativa delle classi mature: gli over-45 rappresentano congiuntamente il 63% del campione, mentre la fascia under-25 si ferma al 3,9%. La fascia più rappresentata è quella dei 55–64 anni (25,5%).



Questa composizione comporta un'importante implicazione di policy: il campione 'parla' soprattutto a nome di una popolazione adulta-matura, che è anche quella che storicamente presenta i maggiori bisogni di accompagnamento nell'uso dei servizi digitali. Le rilevazioni successive andranno lette tenendo conto di questo tratto strutturale.

1.3 Livello di istruzione

Il campione presenta un livello di istruzione mediamente elevato: il 45% possiede una laurea o un titolo post-laurea, il 43% un diploma di scuola superiore; soltanto il 12% si ferma alla scuola media e lo 0,2% alla licenza elementare.

Titolo di studio	Frequenza	%
Diploma di scuola superiore	493	43,4%
Laurea	369	32,5%
Post-laurea (master, dottorato, specializzazione)	138	12,1%
Scuola media	134	11,8%
Scuola elementare	2	0,2%
Totale	1.136	100,0%

1.4 Accesso a Internet da casa

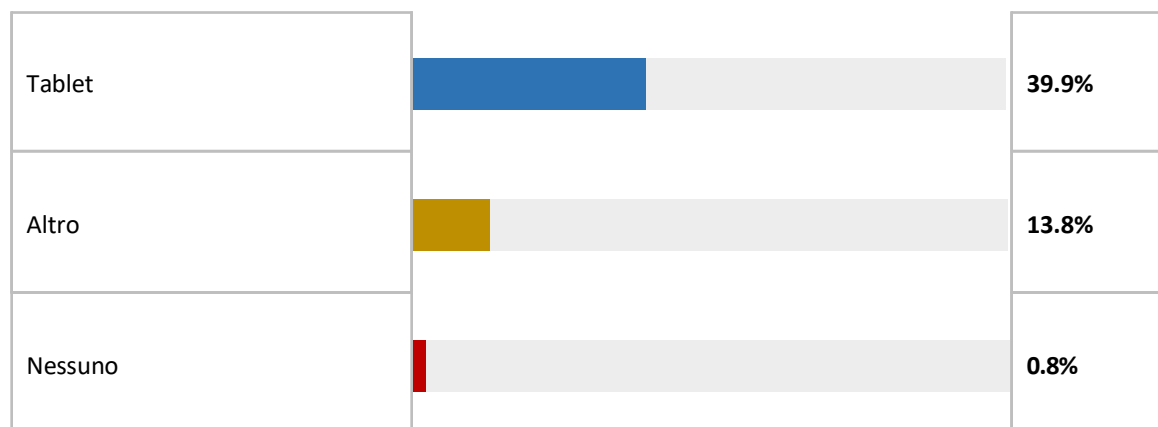
L'89,4% dei cittadini ha accesso a Internet fisso domestico, mentre l'8,5% accede esclusivamente tramite smartphone e il 2,0% dichiara di non avere alcun accesso. Sebbene il dato sia complessivamente confortante, la quota di 'smartphone-only' (97 cittadini) intercetta un segmento di utilizzo digitale potenzialmente limitato, con difficoltà ad accedere a servizi che richiedono operazioni complesse (caricamento di documenti, firma digitale, stampa).

Modalità di accesso	Frequenza	%
Sì, accesso fisso da casa	1.016	89,4%
Solo con smartphone	97	8,5%
No	23	2,0%

1.5 Dispositivi digitali utilizzati

Lo smartphone è ormai un dispositivo universale (95% di penetrazione), seguito dal PC/portatile (69,8%) e dal tablet (39,9%). Lo 0,8% del campione (9 persone) dichiara di non utilizzare alcun dispositivo digitale.





INSIGHT SEZIONE 1

Il profilo prevalente del rispondente è: cittadino adulto-maturo (over 45, 63%), in possesso di un titolo di studio almeno di scuola superiore (88% complessivo tra diploma, laurea e post-laurea), connesso da casa (89%) e dotato di smartphone (95%). Le politiche di trasformazione digitale dovranno tenere conto di un segmento minoritario ma rilevante (~10%), costituito da soggetti con accesso solo mobile o senza accesso, e dell'asimmetria generazionale nelle competenze (cfr. Sezione 5).

Sezione 2 — Infrastrutture digitali

La sezione restituisce la fotografia della dotazione infrastrutturale percepita dai cittadini, della qualità del servizio e delle direzioni di intervento ritenute prioritarie. È il livello più 'oggettivo' della consultazione e, al contempo, quello su cui la Regione dispone delle maggiori leve di programmazione (Banda Ultra-Larga, 5G, fondi PNRR e FESR).

2.1 Tipologia di collegamento alla rete fissa

La fibra (FTTH + FTTC) copre il 55% dei rispondenti, ma il dato è eterogeneo: solo il 36% dispone di FTTH (fibra fino a casa), mentre il 17% utilizza ancora l'ADSL e il 12% il FWA (wireless fisso). Particolarmente significativo è il 10% dei cittadini che dichiara di non conoscere il proprio tipo di connessione: un indicatore di scarsa consapevolezza tecnologica.

Tipologia di collegamento	Frequenza	%
Fibra FTTH (fibra fino a casa)	410	36,1%
FTTC (fibra fino all'armadio stradale)	215	18,9%
ADSL	189	16,6%
FWA (wireless fisso)	138	12,1%
Non so	111	9,8%
Altro	73	6,4%

2.2 Velocità massima di navigazione

Il 35% dei rispondenti dichiara di navigare a velocità pari o superiori a 1 Gbit/s, mentre il 12% si attesta su valori fino a 100 Mbit/s e ben 86 cittadini (7,6%) segnalano di non avere copertura. Sommando le velocità più basse e le zone non coperte, circa un cittadino su cinque vive in condizioni di sottodotatura infrastrutturale. Il dato 'nessuna copertura' si concentra soprattutto nei piccoli comuni interni, segnalando la persistenza di un digital divide infrastrutturale localizzato.

Velocità di download	Frequenza	%
≥ 2,5 Gbit/s	133	11,7%
1 – 2,5 Gbit/s	260	22,9%
200 Mbit/s – 1 Gbit/s	273	24,0%
100 – 200 Mbit/s	197	17,3%
Fino a 100 Mbit/s	139	12,2%
Altre velocità intermedie segnalate	48	4,2%

Velocità di download	Frequenza	%
Nessuna copertura	86	7,6%

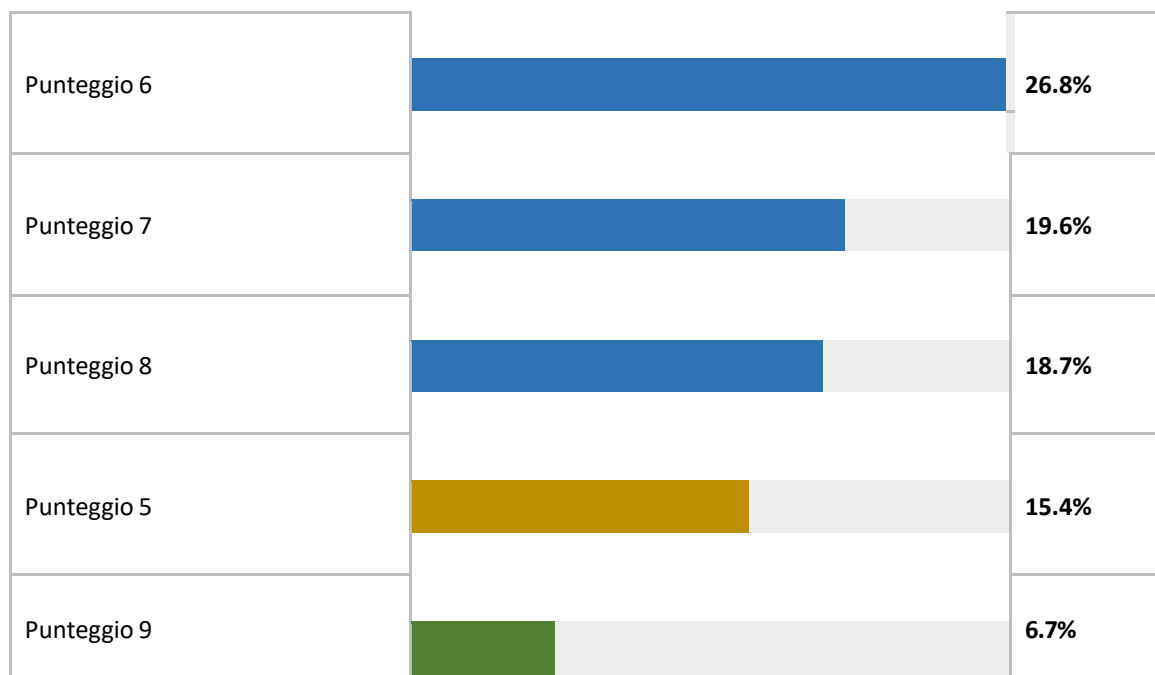
2.3 e 2.4 Qualità percepita di rete fissa e rete mobile

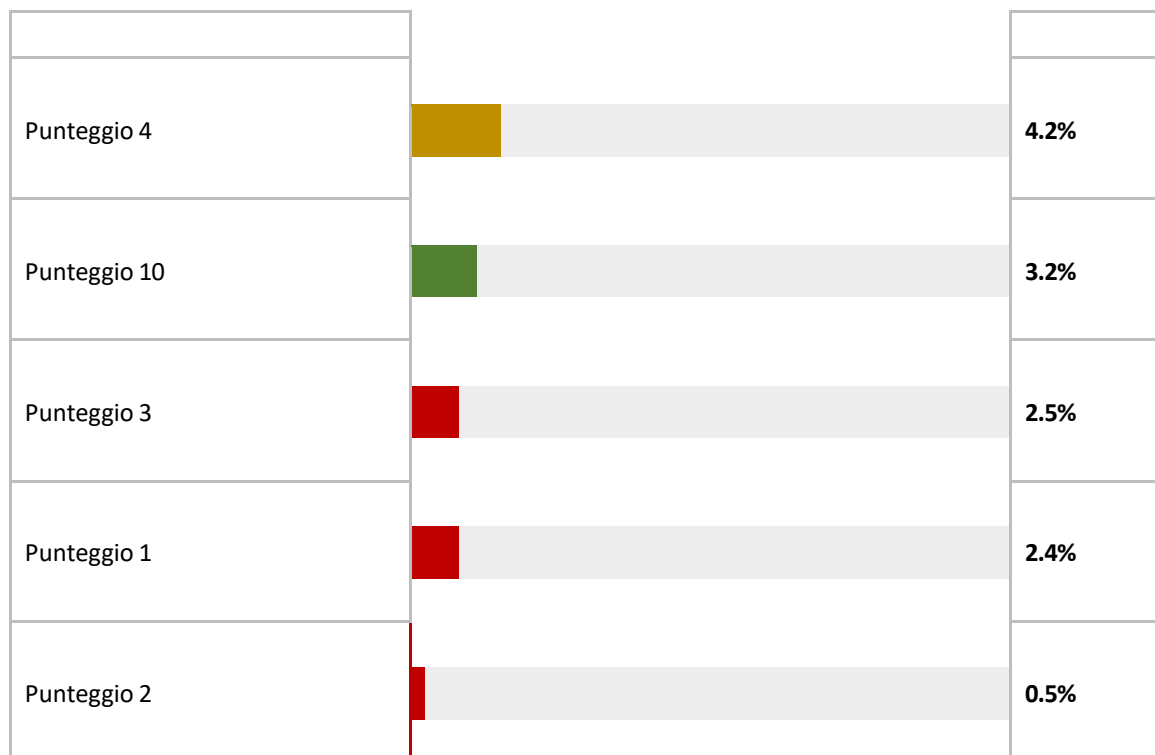
Le valutazioni qualitative restituiscono un quadro intermedio: per la rete fissa, l'11% giudica la navigazione 'ottima', il 41% 'buona', il 40% 'sufficiente' e l'8% 'insufficiente'. Per la rete mobile 4G/5G, le valutazioni sono leggermente migliori: 9% 'ottima', 51% 'buona', 35% 'sufficiente' e solo 5% 'insufficiente'.

Giudizio	Rete fissa	% fissa	Rete mobile	% mobile
Ottima	128	11,3%	102	9,0%
Buona	464	40,8%	574	50,5%
Sufficiente	455	40,1%	403	35,5%
Insufficiente	89	7,8%	57	5,0%

2.5 Soddisfazione complessiva reti fisse e mobili

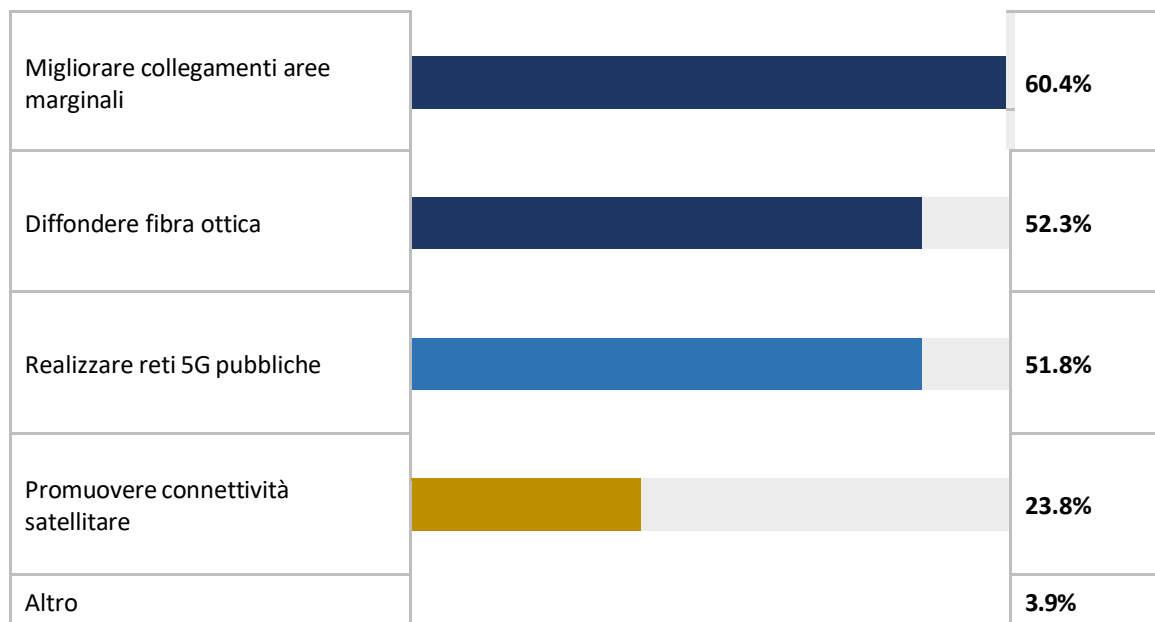
Su una scala da 1 a 10, la soddisfazione media si attesta a 6,44 (mediana 6). Il 65% delle risposte si concentra nella fascia 6–8, indicando un giudizio moderatamente positivo; tuttavia, il 25% (compreso tra i punteggi 1 e 5) esprime un giudizio di insufficienza, segnalando un'area di criticità rilevante. Il punteggio di insoddisfazione assoluta (1) è espresso da 27 cittadini.





2.6 Direzioni di miglioramento richieste

Le aspettative dei cittadini convergono su tre priorità chiare e tra loro complementari: il miglioramento dei collegamenti nelle aree marginali (60,4%), la diffusione della fibra ottica (52,3%) e la realizzazione di reti 5G pubbliche (51,8%). La connettività satellitare emerge come opzione complementare (23,8%), particolarmente utile nelle aree più isolate.



INSIGHT SEZIONE 2

Il quadro infrastrutturale presenta un 'profilo a due velocità': una maggioranza connessa con buona qualità di servizio (livelli di soddisfazione medio-alti) e una minoranza tutt'altro che marginale (~25%) che vive in condizioni di servizio da sufficiente a insufficiente. Le richieste prioritarie dei cittadini puntano in modo netto al colmamento del divario territoriale: la chiusura delle aree marginali (60%) e il completamento dell'infrastruttura in fibra (52%) sono le due leve da considerare.

Sezione 3 — Esperienza con i servizi digitali pubblici

3.1 Frequenza d'uso dei servizi PA online

La tabella riassume la quota di cittadini che utilizzano effettivamente i diversi servizi digitali della PA (somma di 'spesso' e 'qualche volta') rispetto a chi non li utilizza mai. Emerge una netta polarizzazione: la prenotazione sanitaria CUP/ASL è di gran lunga il servizio più diffuso (63% di utenza attiva), mentre i servizi più specialistici (commercio, cimiteri) restano largamente inutilizzati (oltre il 60% 'mai').

Servizio	Utilizzano (%)	Mai (%)
Sanità locale — Prenotazione CUP/ASL	63,4%	12,9%
Stato civile — Certificati anagrafici	37,4%	28,3%
Tributi locali — Rateizzazioni/rimborsi	32,1%	41,8%
Assistenza sociale — Contributi comunali	29,6%	43,6%
Lavori pubblici — Segnalazioni urbane	28,3%	43,5%
Edilizia e urbanistica — Permessi/SCIA	26,9%	44,2%
Commercio — Licenze e autorizzazioni	17,9%	65,1%
Servizi cimiteriali — Prenotazioni/concessioni	17,5%	60,1%

La sanità si conferma il dominio in cui la digitalizzazione ha già attecchito; gli altri ambiti mostrano margini di crescita importanti, ma la loro bassa frequenza d'uso intercetta anche un fenomeno fisiologico (un cittadino interagisce raramente con l'ufficio edilizia o con i servizi commerciali). I dati vanno quindi letti come una mappa di 'mercati' di servizi diversi per natura e dimensione.

3.2 Qualità dell'esperienza con i servizi digitali nazionali e locali

La valutazione qualitativa adotta una scala a 5 livelli (da 'molto positiva' a 'molto negativa'). Per agevolare il confronto è stato calcolato un Net Satisfaction Index (NSI = % positiva – % negativa) per ciascun servizio:

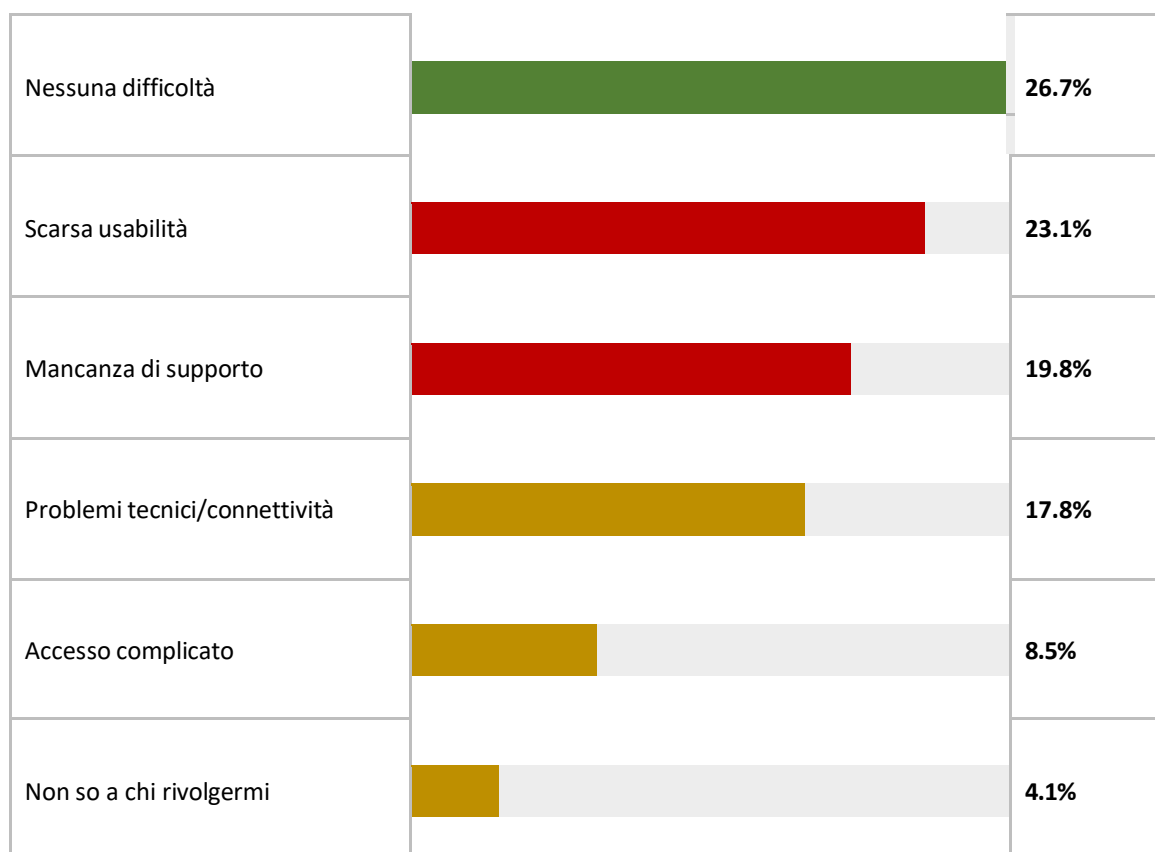
Servizio	Positiva	Neutra	Negativa	NSI
SPID — Identità digitale	76,6%	19,7%	3,7%	+72,9
pagoPA — Pagamenti verso PA	71,7%	23,5%	4,8%	+66,8
App IO — Notifiche e scadenze	66,8%	27,1%	6,1%	+60,7
CIE — Carta d'Identità elettronica	59,7%	34,9%	5,5%	+54,2
ANPR — Certificati anagrafici online	53,9%	37,8%	8,4%	+45,5
Albo pretorio / Consultazioni	45,9%	46,7%	7,5%	+38,4

Servizio	Positiva	Neutra	Negativa	NSI
Servizi scolastici (iscrizioni, mensa)	41,6%	51,7%	6,7%	+34,9
Bonus sociali (energia, acqua, gas)	43,1%	47,0%	9,9%	+33,3
Mobilità — Pagamento ZTL/abbonamenti	39,8%	49,6%	10,6%	+29,2

Tutti i servizi presentano un NSI positivo, ma con divari consistenti. La triade SPID–pagoPA–App IO costituisce il 'cuore consolidato' dell'esperienza digitale del cittadino lucano, con un NSI superiore a +60. I servizi locali (scolastici, sociali, mobilità) mostrano valori più bassi e quote di neutralità molto elevate (oltre il 47%): un segnale di un'esperienza ancora poco percepibile o poco distintiva, che indica un ampio spazio di miglioramento dell'UX e di promozione.

3.3 Difficoltà incontrate nell'utilizzo

Il 27% dei rispondenti dichiara di non aver incontrato alcuna difficoltà. La quota restante (73%) segnala una combinazione di problemi: scarsa usabilità (23%), mancanza di supporto (20%), problemi tecnici e di connettività (18%), accesso complicato (8,5%) e disorientamento su a chi rivolgersi (4%).



3.4 Servizi che i cittadini vorrebbero anche online (analisi qualitativa)

Le 179 risposte aperte raccolte indicano alcune richieste ricorrenti: (i) completamento della digitalizzazione di tutti i servizi comunali, con particolare richiesta di interoperabilità tra i portali; (ii) accesso semplificato ai servizi dell'INPS e dell'Agenzia delle Entrate dal portale regionale; (iii) sportello telematico unico per le pratiche edilizie e commerciali; (iv) servizi di prenotazione e refertazione sanitaria potenziati; (v) richiesta diffusa di mantenere comunque un canale fisico/telefonico di supporto. Una citazione ricorrente: «più servizi ci sono, meglio è per tutti», che sintetizza la disponibilità di principio dei cittadini.

INSIGHT SEZIONE 3

L'esperienza con i servizi digitali pubblici è complessivamente positiva, soprattutto per i servizi nazionali consolidati (SPID, pagoPA, IO). I servizi locali e settoriali (scuola, mobilità, sociale) presentano quote elevate di esperienza 'neutra' che segnalano una qualità percepita non ancora distintiva. Le tre criticità ricorrenti — usabilità, supporto e affidabilità tecnica — non sono problemi infrastrutturali ma di design del servizio: indicano la necessità di investire in UX, customer care e qualità delle piattaforme.

Sezione 4 — Esigenze e aspettative

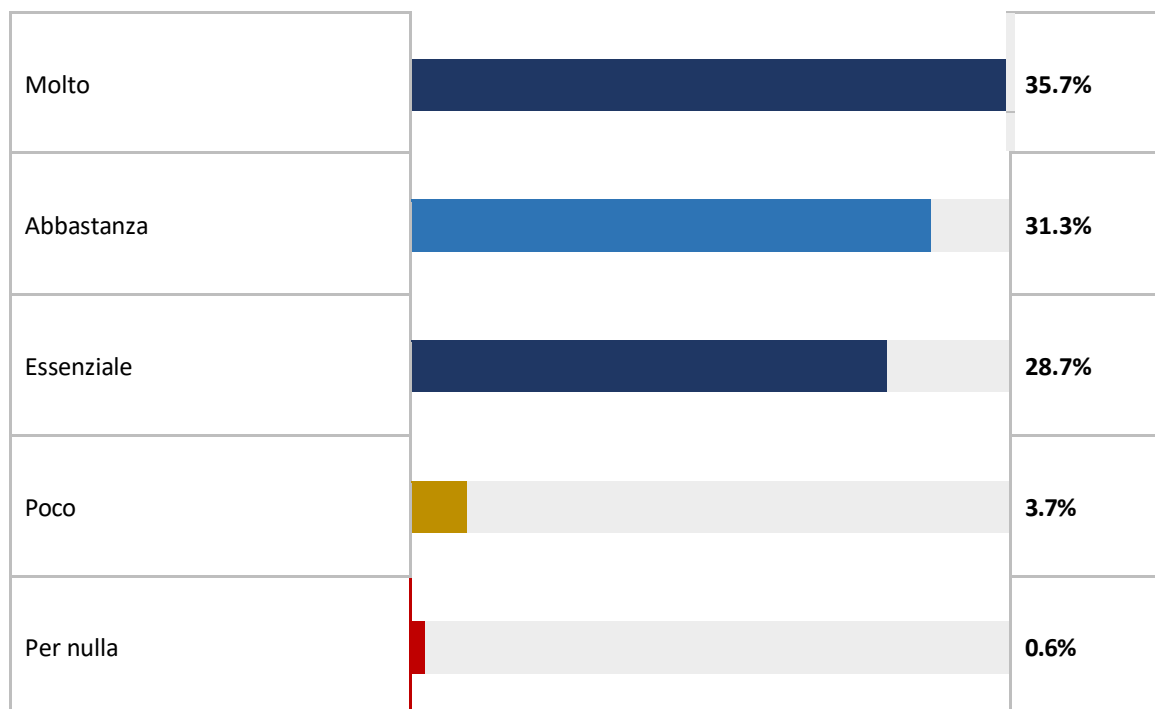
4.1 Facilità d'uso e completezza dei portali regionali

Il giudizio sulla qualità dei siti web e dei portali istituzionali della Regione si distribuisce come segue: l'82% dei cittadini li ritiene almeno 'abbastanza completi' (77,6%) o 'molto completi' (4,8%), mentre il 18% esprime un giudizio negativo, segnalando incompletezza o carenze comunicative. L'analisi delle 141 risposte aperte alla domanda «cosa manca» mette in evidenza ricorrenze su: difficoltà di navigazione e ricerca dei contenuti, scarsa chiarezza delle informazioni, mancanza di aggiornamento, assenza di guide all'utilizzo.

Valutazione	Frequenza	%
Abbastanza complete	881	77,6%
Poco complete	157	13,8%
Molto complete	54	4,8%
Per nulla complete	44	3,9%

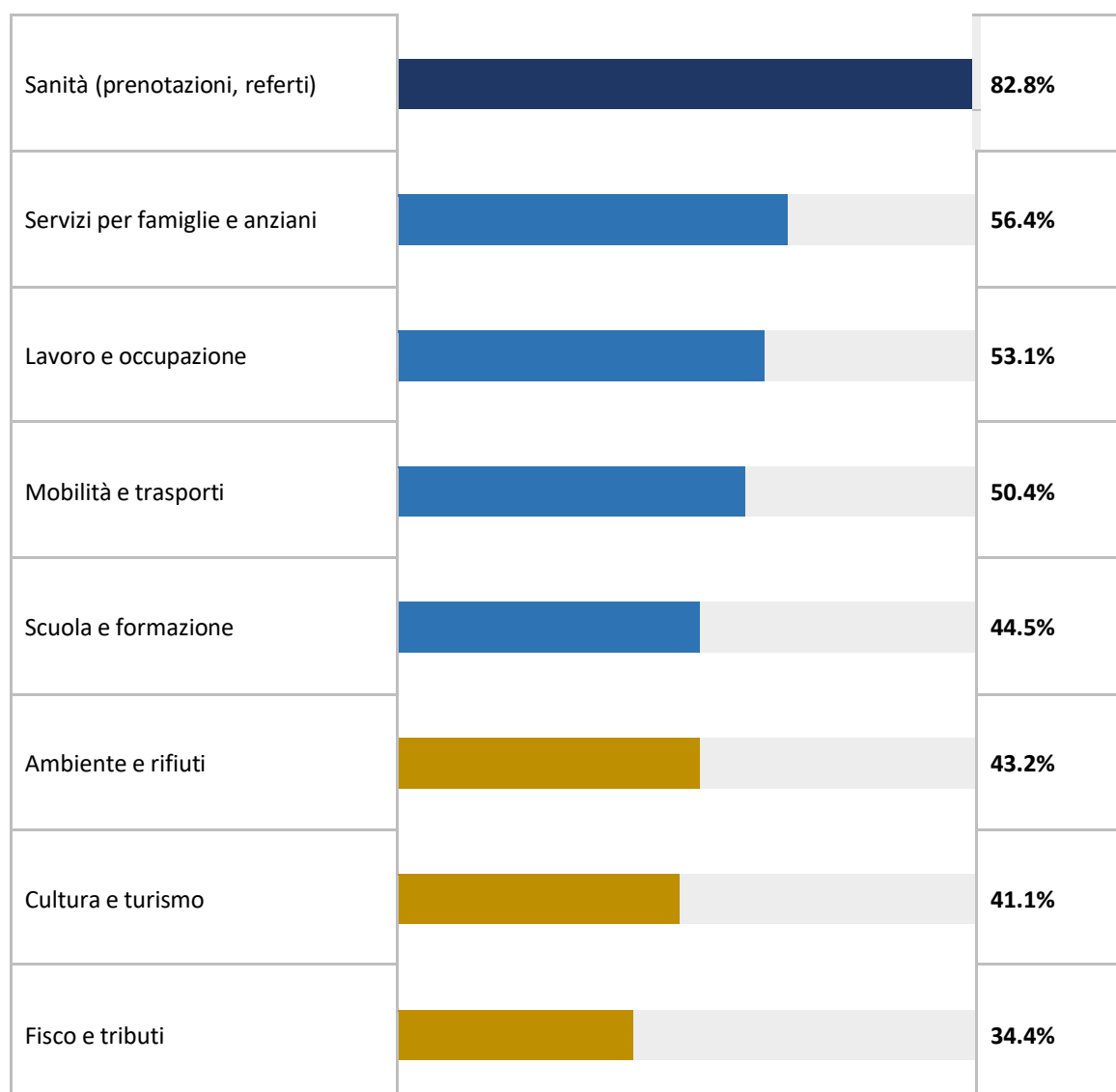
4.2 Importanza attribuita al miglioramento dei servizi digitali

Il dato è particolarmente significativo: il 65% dei cittadini ritiene il miglioramento dei servizi digitali 'molto importante' (35,7%) o addirittura 'essenziale' (28,7%); soltanto il 4,3% lo considera poco o per nulla rilevante. È un mandato politico chiaro alla Regione.



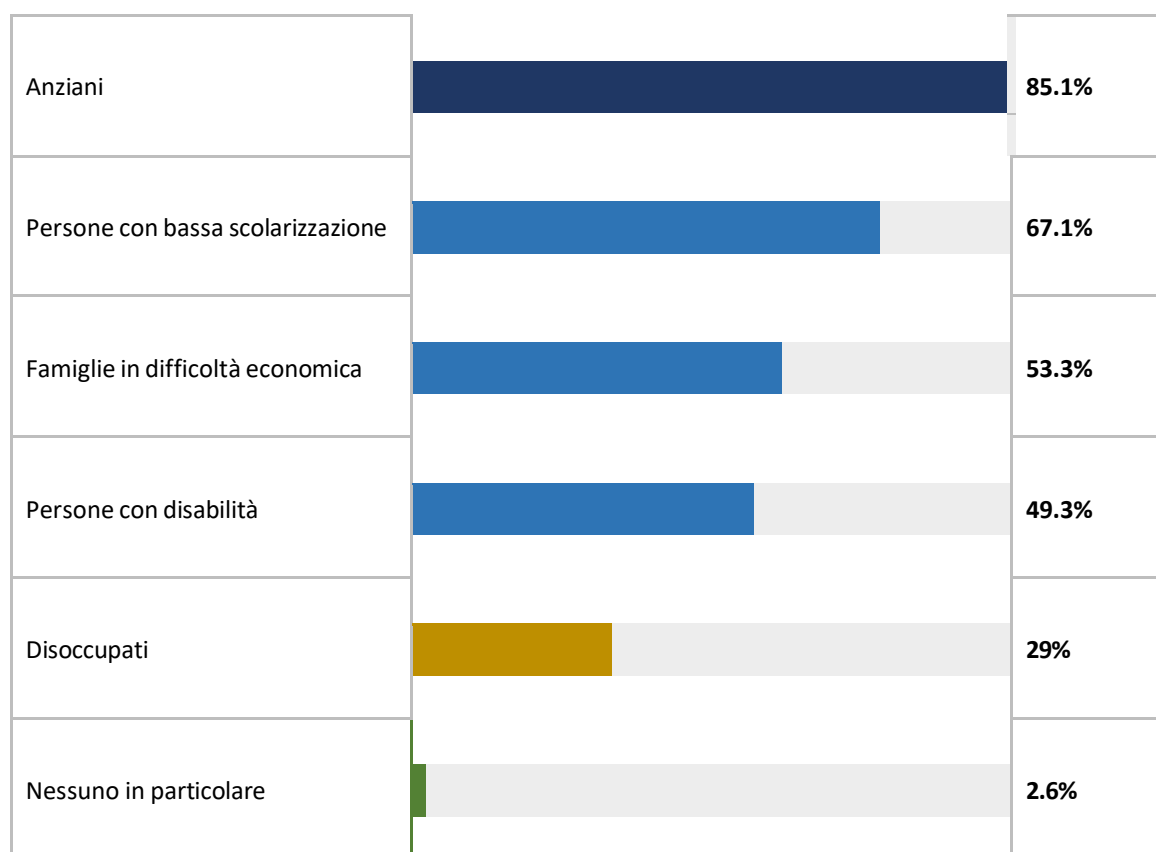
4.3 Ambiti prioritari per la digitalizzazione

La sanità è la prima priorità trasversale, indicata da oltre 8 cittadini su 10. Seguono — con percentuali comprese tra il 44% e il 56% — i servizi per le famiglie e gli anziani, il lavoro e l'occupazione, la mobilità e i trasporti, la scuola. Cultura, turismo e ambito fiscale chiudono la graduatoria, pur mantenendo valori significativi (oltre un terzo dei rispondenti).



4.4 Chi ha più bisogno di essere aiutato

La consapevolezza del digital divide è elevata: gli anziani sono indicati come destinatari prioritari dell'azione di inclusione digitale dall'85% dei rispondenti, seguiti dalle persone con bassa scolarizzazione (67%), dalle famiglie in difficoltà economica (53%) e dalle persone con disabilità (49%). Solo il 2,6% ritiene che nessuno necessiti di aiuto particolare.



4.5 Fonti d'informazione

L'analisi delle fonti d'informazione utilizzate dai cittadini fornisce indicazioni preziose per la pianificazione delle campagne di comunicazione sul Piano. Sommando le risposte 'spesso' e 'sempre', emerge il seguente ordine di rilevanza:

Fonte	'Spesso' + 'Sempre' (%)	'Mai' (%)
Telegiornali in TV	63,0%	2,0%
Siti e portali regionali	43,0%	6,3%
Quotidiani online	44,5%	8,5%
Social network	45,2%	8,2%
Radio	36,6%	6,9%
Quotidiani cartacei	20,7%	17,4%

La TV resta il canale dominante, ma sorprende positivamente il dato sui portali regionali: oltre 4 cittadini su 10 li consultano abitualmente. I social network sono utilizzati con frequenza comparabile, indicando l'opportunità di un mix multicanale per la comunicazione istituzionale.

INSIGHT SEZIONE 4

I cittadini esprimono un mandato chiaro: la priorità assoluta è la sanità digitale (83%), seguita dai servizi per le fasce fragili (anziani, famiglie). La transizione digitale è considerata essenziale o molto importante dal 65%, e i cittadini riconoscono unanime la necessità di accompagnare le fasce fragili (anziani: 85%, bassa scolarizzazione: 67%). Il messaggio politico è duplice: investire dove la domanda è più forte (sanità) e proteggere chi rischia di restare indietro.

Sezione 5 — Competenze digitali e supporto

5.1 Autovalutazione delle competenze digitali (scala 1–5)

Il livello medio di competenze autopercepite si attesta a 3,66/5: un valore medio-alto che riflette il profilo prevalentemente istruito del campione. La distribuzione mostra una concentrazione sui livelli 3 (33,2%) e 4 (45,2%); il 14,7% si colloca al livello massimo (5) e poco meno del 7% presenta competenze basse o molto basse.

Punteggio	Frequenza	%	Lettura
1 — Molto basse	18	1,6%	Soggetti molto fragili
2 — Basse	60	5,3%	Bisogno formativo elevato
3 — Medie	377	33,2%	Utenti base
4 — Alte	514	45,2%	Utenti avanzati
5 — Molto alte	167	14,7%	Utenti esperti

La cross-tabulazione per età evidenzia, come atteso, un gradiente generazionale chiaro: la fascia 35–44 anni esprime il valore medio più alto (3,91), mentre gli over-65 si fermano a 3,19. La fascia 55–64 — la più numerosa nel campione — si colloca a 3,55, segnalando un'area di intervento formativo significativa.

Fascia di età	N	Competenze medie (1–5)
35–44 anni	246	3,91
18–24 anni	37	3,84
45–54 anni	237	3,81
25–34 anni	133	3,80
55–64 anni	290	3,55
< 18 anni	7	3,29
> 65 anni	186	3,19

5.2 Confidenza con le tecnologie digitali

La distribuzione conferma il quadro precedente: il 52% si sente 'abbastanza' a suo agio, il 24% 'molto', il 22% 'poco' e il 2% 'per niente'. In altre parole, quasi un cittadino su quattro vive il digitale con un certo grado di disagio: questa è la platea naturale per le politiche di alfabetizzazione.

5.3 Partecipazione ai corsi dei Punti Digitale Facile

Il dato è particolarmente significativo per la valutazione delle politiche già in atto: il 48,3% dei rispondenti dichiara di aver partecipato ad almeno un corso gratuito proposto dalla Regione presso i Punti Digitale Facile, mentre il 51,7% non vi ha mai partecipato. Si tratta di un tasso di penetrazione elevato che attesta l'efficacia della rete dei PDF nell'intercettare la domanda.

Risposta	Frequenza	%
Sì, ho partecipato	549	48,3%
No, non ho mai partecipato	587	51,7%

5.4 Soddisfazione dei partecipanti ai corsi

Tra i 621 rispondenti che hanno espresso un giudizio sui corsi (incluse alcune valutazioni di soggetti che hanno avuto un contatto indiretto), l'81% si dichiara 'molto' o 'abbastanza' soddisfatto, il 14% 'poco', il 5% 'per niente'. È un'ottima base di partenza, ma segnala anche un 19% di insoddisfazione su cui intervenire (probabilmente legato a contenuti non centrati sulle esigenze specifiche di alcuni partecipanti).

Grado di soddisfazione	Frequenza	%
Abbastanza	343	55,2%
Molto	160	25,8%
Poco	86	13,8%
Per niente	32	5,2%

5.5 Interesse a partecipare a corsi di formazione digitale

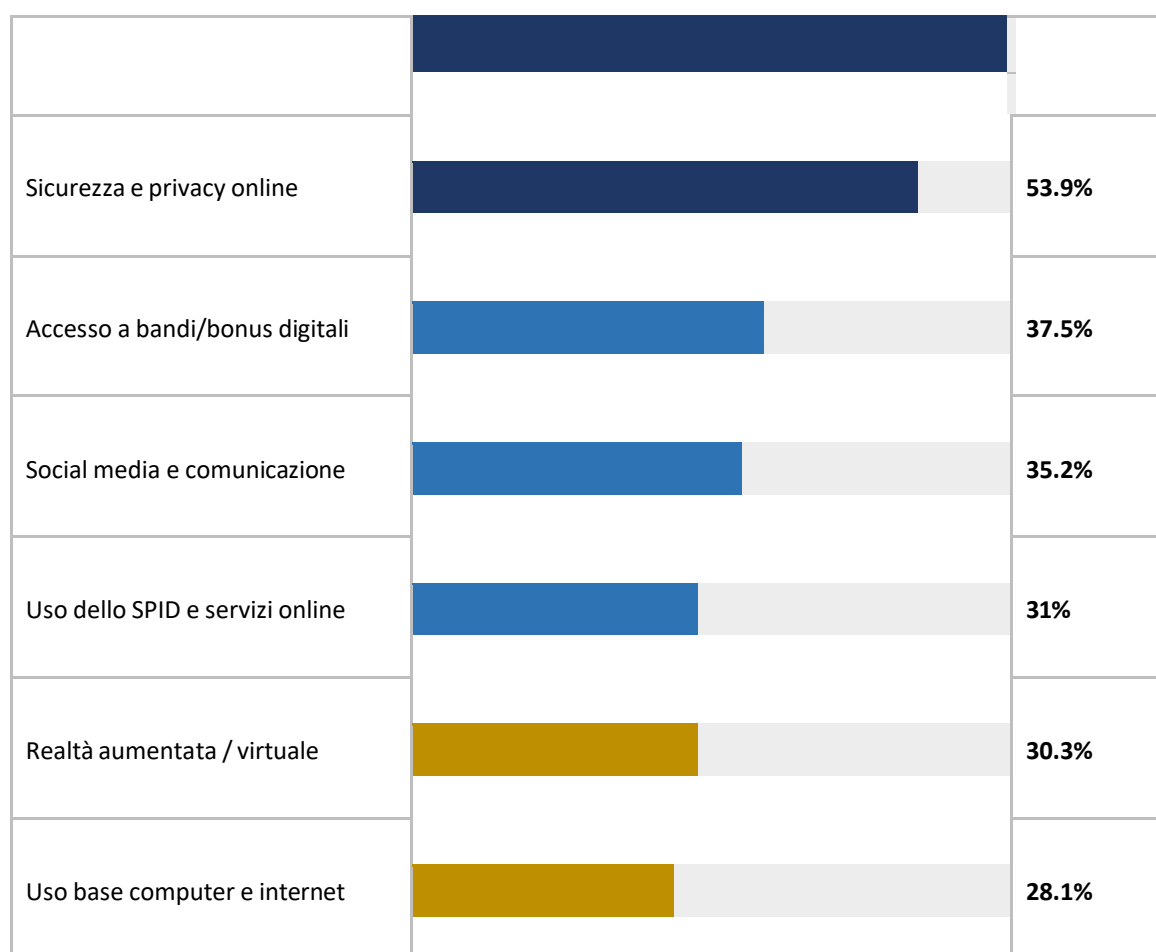
L'apertura alla formazione è molto elevata: il 53% si dichiara interessato senza riserve ('sì'), il 41% potenzialmente interessato in base ai contenuti ('forse, dipende') e solo il 5% non è interessato. Sommando i primi due gruppi, si raggiunge il 95% di interesse potenziale: una platea enorme da intercettare con un'offerta formativa mirata.

5.6 Temi di formazione richiesti

Tra chi è interessato alla formazione, le scelte più diffuse confermano un orientamento moderno e proattivo: in testa l'Intelligenza Artificiale (63%), seguita da sicurezza e privacy online (54%). Sorprende la quota relativamente bassa dell'uso di base del computer e di internet (28%): segnale che la formazione di alfabetizzazione di base è ormai considerata 'data per scontata', mentre cresce la domanda di temi avanzati.

Intelligenza artificiale

63.1%



INSIGHT SEZIONE 5

La domanda di formazione digitale è massiccia (95% potenzialmente interessati) e ha un orientamento marcatamente 'avanzato': IA, cybersicurezza e accesso ai bandi. La rete dei Punti Digitale Facile è già una leva efficace (48% di penetrazione tra i rispondenti, 81% di soddisfazione dei partecipanti), ma deve essere arricchita su questi nuovi temi e sostenuta nella copertura delle aree interne. L'asimmetria generazionale resta marcata: gli over-65 hanno competenze auto-percepite ~13% inferiori alla media generale e fino al 18% inferiori rispetto al picco della fascia 35–44 anni.

Sezione 6 — Istruzione, formazione universitaria e tecnologie

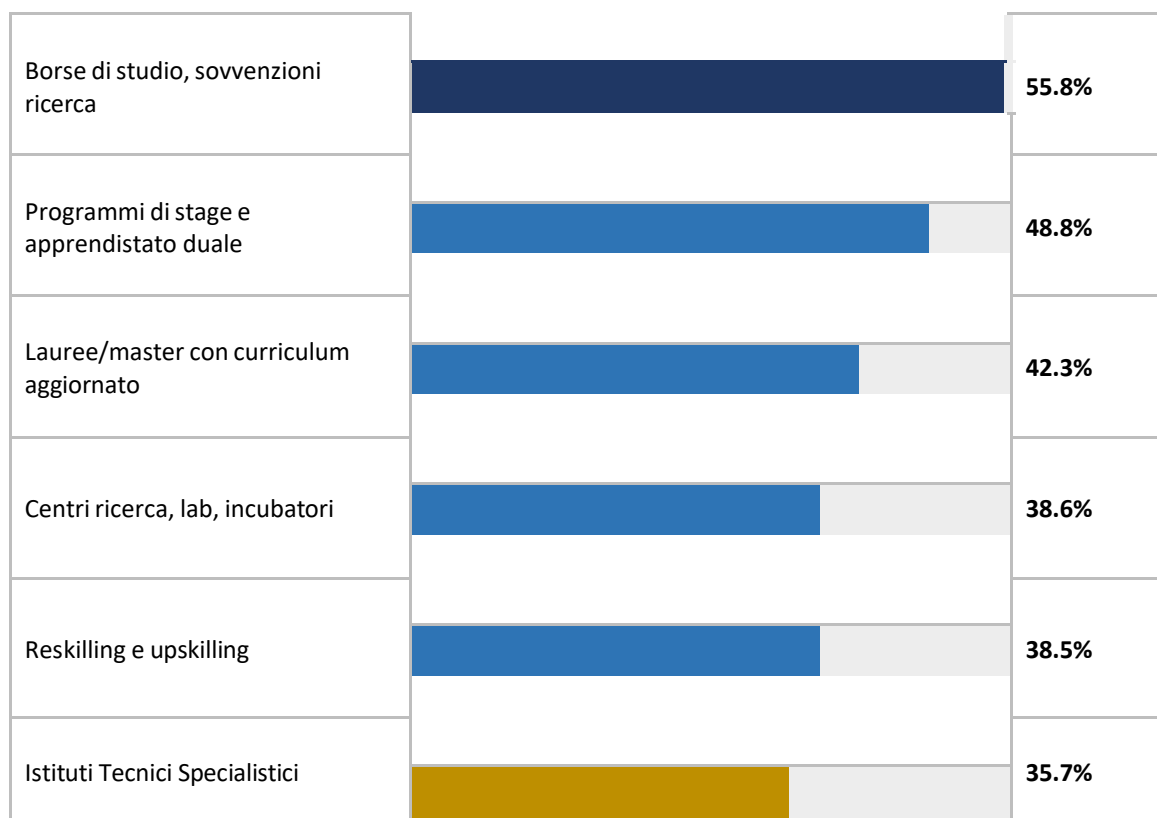
6.1 e 6.2 Valutazione dell'offerta formativa universitaria

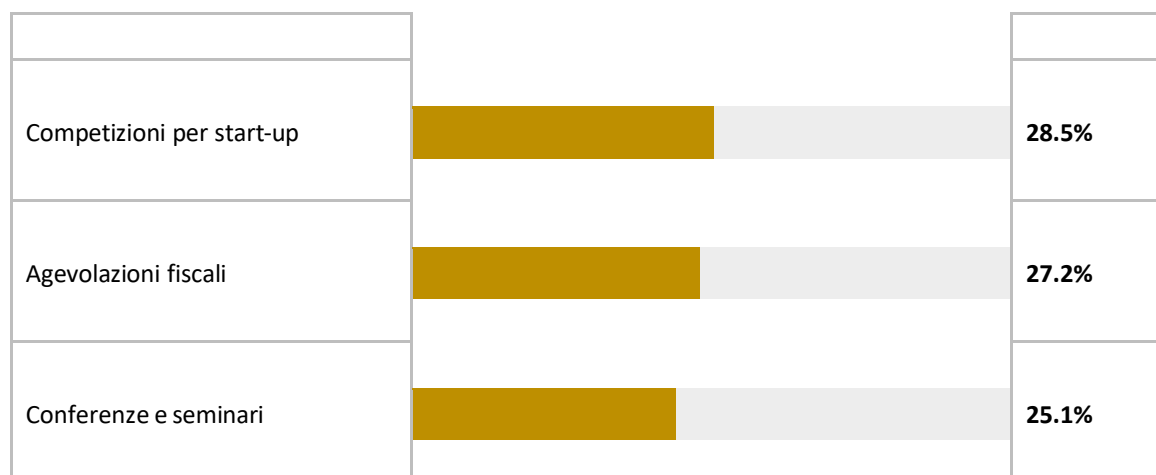
I cittadini esprimono un giudizio di sufficienza ma non di pieno apprezzamento sull'offerta formativa digitale della Regione: 5,99/10 sull'integrazione dei programmi universitari (e di pari grado) sui temi digitali e 5,66/10 sulla qualità dell'offerta STEM dell'Università della Basilicata per affrontare le nuove professionalità della trasformazione digitale. In entrambi i casi, le valutazioni si concentrano nella fascia 5–7, segnalando un'area di miglioramento percepita, ma non drammatica.

Indicatore (scala 1–10)	Media	Mediana
6.1 — Integrazione formazione digitale nei programmi universitari	5,99	6
6.2 — Adeguatezza offerta STEM UNIBAS	5,66	6

6.3 Iniziative richieste per migliorare la formazione digitale universitaria

In risposta a un quesito a scelta multipla, i cittadini privilegiano interventi di tipo 'finanziario' e 'collegamento al lavoro': borse di studio (56%), programmi di stage e apprendistato duale (49%) e corsi di laurea/master con curriculum aggiornato (42%). Significativa anche la richiesta di centri di ricerca, laboratori e incubatori (39%) e di corsi di reskilling/upskilling (38,5%).





6.4 Conoscenza e utilizzo delle principali tecnologie digitali

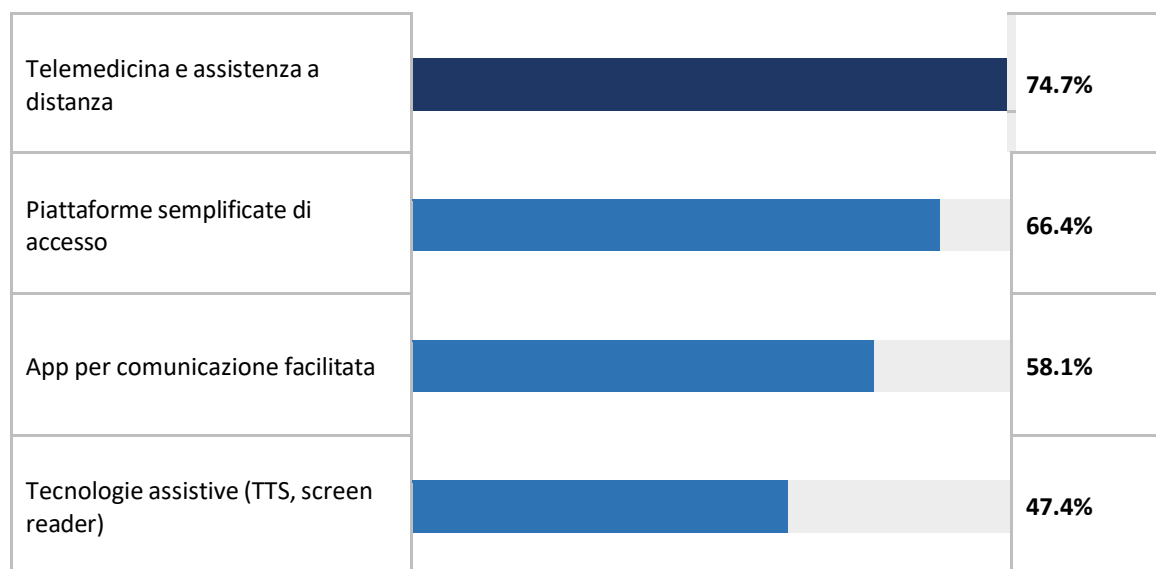
La tabella seguente sintetizza il livello di familiarità con cinque tecnologie chiave. L'utilizzo abituale o occasionale ('le utilizzo regolarmente' + 'occasionalmente') è la metrica più espressiva per la pianificazione formativa:

Tecnologia	Uso reg./occas.	Conosce ma non usa	Non conosce o non sa
Smartphone (app, mobile banking)	80,1%	6,8%	13,1%
Intelligenza Artificiale (ChatGPT, ecc.)	67,2%	13,6%	19,3%
Cloud (Drive, OneDrive, iCloud)	62,6%	14,8%	22,6%
VPN (connessioni sicure)	50,9%	21,5%	27,6%
Open Data (dati pubblici PA)	35,7%	29,0%	35,3%

L'AI mostra una penetrazione sorprendentemente elevata (67% di utenti attivi), seconda solo allo smartphone: un dato che conferma l'attualità della scelta dei cittadini di porre la formazione sull'IA tra i temi prioritari (cfr. 5.6). Al contrario, gli Open Data restano largamente sconosciuti: il 35% dei rispondenti non ne ha mai sentito parlare o non sa cosa siano. Anche la VPN presenta un significativo gap di conoscenza (28%): un tema da affrontare in connessione con la formazione sulla sicurezza e sulla privacy.

6.5 Strumenti digitali utili in caso di disabilità

I cittadini sono stati chiamati a indicare gli strumenti che ritengono più utili qualora loro stessi o un familiare si trovassero in condizioni di disabilità. Emerge una netta priorità per la telemedicina e l'assistenza a distanza (75%), seguita dalle piattaforme semplificate (66%), dalle app per la comunicazione facilitata (58%) e dalle tecnologie assistive (47%).



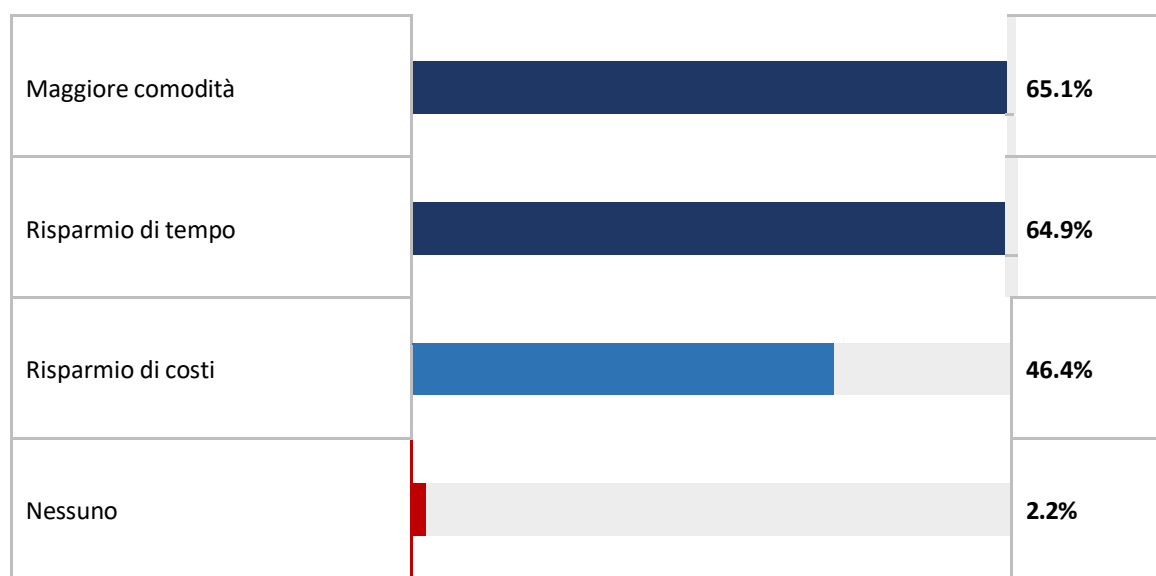
INSIGHT SEZIONE 6

L'offerta universitaria e di pari grado riceve un giudizio di sufficienza, ma non di eccellenza (5,7–6,0/10), con una chiara domanda di rafforzamento del legame università–lavoro (stage, master, borse di studio) e di aggiornamento dei curriculum. Sul fronte tecnologico, lo smartphone è universale, l'IA è già di uso comune per due cittadini su tre, ma gli Open Data restano un ambito di scarsa consapevolezza diffusa. La telemedicina è la richiesta più forte in un'ottica di accessibilità.

Sezione 7 — Benefici percepiti e priorità future

7.1 Benefici già ottenuti dai servizi digitali

Quasi due terzi dei rispondenti riconoscono benefici tangibili dai servizi digitali pubblici: 65,1% maggiore comodità, 64,9% risparmio di tempo, 46,4% risparmio di costi. Solo il 2,2% afferma di non aver ottenuto alcun beneficio. Il dato testimonia la maturità acquisita dal cittadino lucano nel rapporto con la PA digitale.



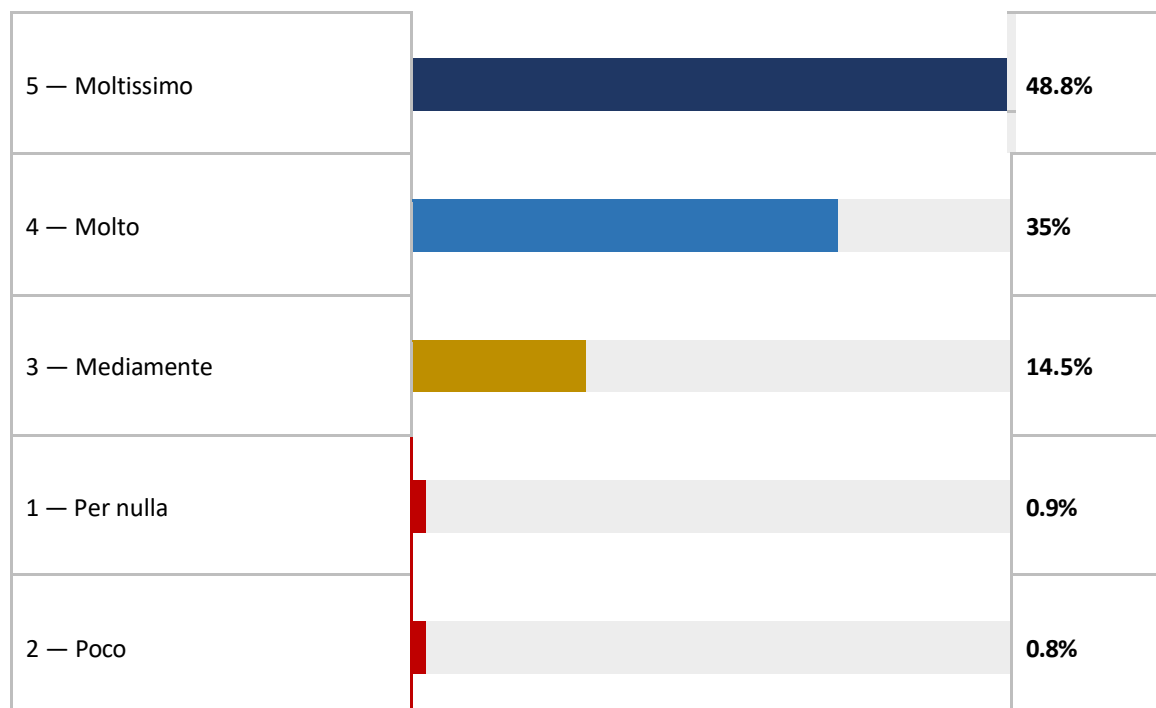
7.2 Servizi digitali considerati più utili

La graduatoria dell'utilità percepita conferma pienamente il dato sulle priorità (Sezione 4.3): la sanità digitale è in testa con l'80,3%, seguita dai servizi fiscali (62,9%), dalla scuola (48,9%) e dalla mobilità (30,6%). Il quadro è coerente con la domanda di digitalizzazione espressa: i cittadini chiedono di più laddove già percepiscono il valore.

Servizio	Frequenza	%
Sanità digitale	912	80,3%
Servizi fiscali	714	62,9%
Scuola e istruzione	556	48,9%
Mobilità	348	30,6%
Altro	40	3,5%

7.3 Disponibilità a usare più servizi digitali in futuro

La domanda chiude di fatto la sezione con un messaggio molto positivo: il punteggio medio è 4,30/5 e l'84% dei rispondenti si colloca ai due gradini più alti della scala (punteggi 4 e 5). Solo 19 persone — meno del 2% del campione — esprimono indisponibilità (punteggi 1 o 2). Il mandato è inequivocabile: i cittadini sono pronti.



7.4 e 7.5 Aspettative e preoccupazioni — analisi qualitativa

Le 352 risposte sulle aspettative e le 368 sulle preoccupazioni sono state analizzate per parole chiave ricorrenti. Emerge una struttura chiara:

Aspettative principali (352 risposte)

Tema	Menzioni	% sui risp.
Semplicità e usabilità	96	27,3%
Velocità ed efficienza	83	23,6%
Accessibilità a tutti	45	12,8%
Risparmio (tempo/costi)	27	7,7%
Affidabilità e funzionamento costante	24	6,8%
Integrazione/piattaforma unica	10	2,8%

Le risposte aperte convergono su un'aspettativa di 'semplificazione + rapidità + universalità'. Esempi rappresentativi: «Che siano facilmente fruibili», «Semplificazione dell'accesso ai servizi pubblici,

risparmio dei tempi e dei costi», «Standardizzazione delle procedure», «Che aiuti a semplificare la vita quotidiana», «Essere completamente autonoma e in sicurezza, senza dover ricorrere ad assistenza tecnica esterna».

Preoccupazioni principali (368 risposte)

Tema	Menzioni	% sui risp.
Sicurezza e privacy / protezione dei dati	123	33,4%
Perdita del contatto umano / disumanizzazione	33	9,0%
Difficoltà di accesso o complessità d'uso	21	5,7%
Esclusione delle fasce deboli	18	4,9%
Carenza di formazione adeguata	18	4,9%
Malfunzionamenti e affidabilità	8	2,2%

Le preoccupazioni hanno un epicentro netto sulla sicurezza informatica e sulla protezione dei dati personali. Esempi: «La paura di essere derubati dei nostri dati bancari, sanitari e personali», «La gestione dei dati sensibili: non so che fine fanno le mie informazioni private», «Mancanza di interazione con profili umani», «La disumanizzazione dei rapporti umani e la difficoltà di risolvere problematiche specifiche che possono essere affrontate solo con un rapporto diretto».

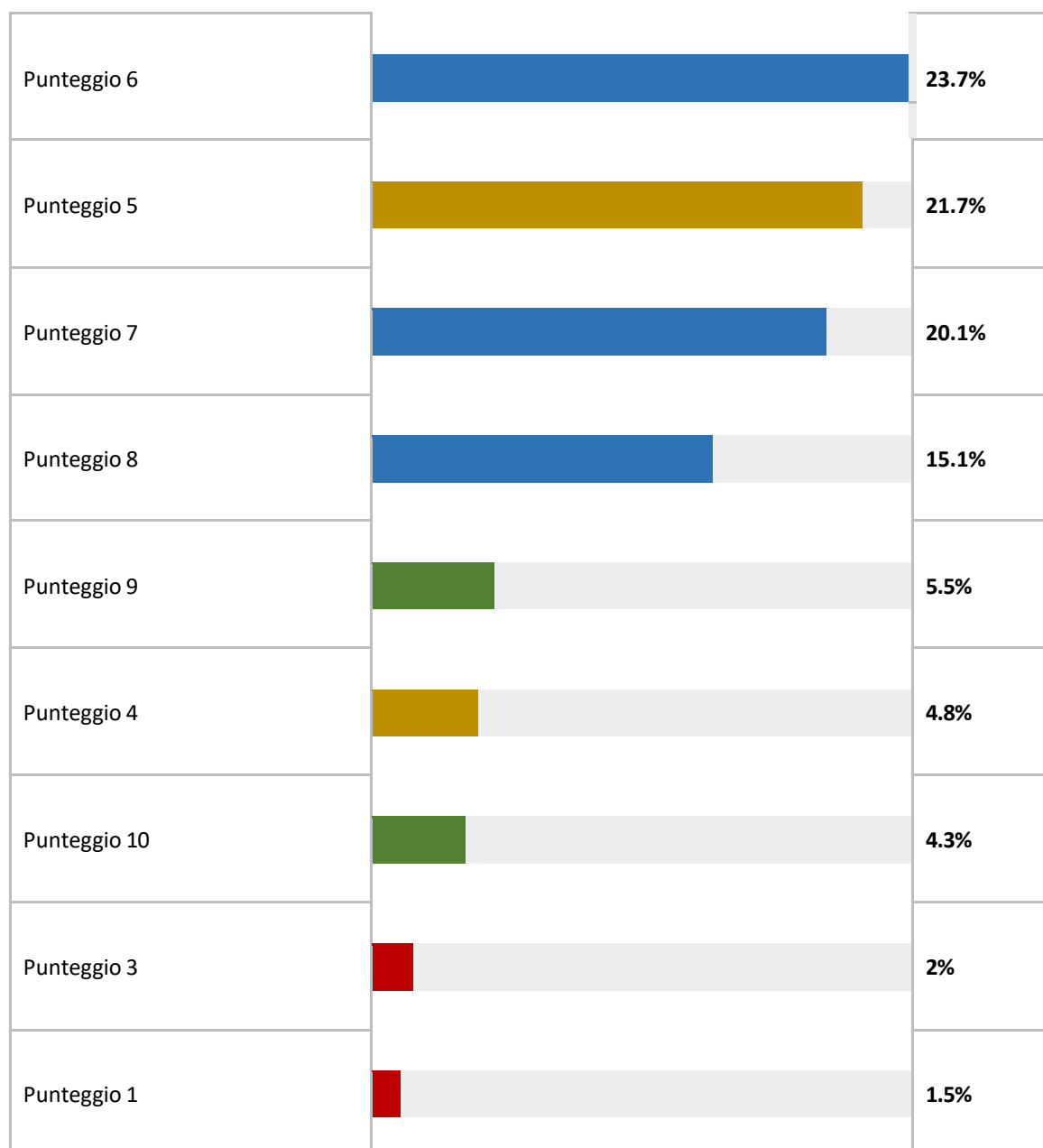
INSIGHT SEZIONE 7

Il bilancio costi-benefici percepito è ampiamente positivo: due cittadini su tre dichiarano di risparmiare tempo e di avere maggiore comodità. La sanità digitale è la 'killer application' della trasformazione. Il futuro è aperto: l'81% dei cittadini intende usare di più i servizi digitali. Ma le due ombre da gestire sono chiare: sicurezza/privacy (un terzo delle preoccupazioni) e disumanizzazione del rapporto con la PA. Sono i due lati del medesimo bisogno: la fiducia.

Sezione 8 — Soddisfazione complessiva e proposte dei cittadini

8.1 Soddisfazione complessiva sul progresso della transizione digitale regionale

Il punteggio medio si attesta a 6,34/10 (mediana: 6), con la moda pari a 6 (23,7%). Il 59% delle risposte si concentra tra 6 e 8, il 31% tra 1 e 5 (insufficiente), il 10% tra 9 e 10 (eccellenza). È il dato che meglio sintetizza il 'punto di partenza' del Piano 2026–2028: una valutazione che riconosce alla Regione un percorso avviato ma non concluso.



Punteggio 2

1.2%

La cross-tabulazione per età risulta controintuitiva: la soddisfazione cresce con l'età. Gli over-65 si attestano a 6,72/10, mentre gli under-25 a 5,97. È un dato coerente con altri studi: chi ha esperienza diretta del 'prima' (file agli sportelli, marche da bollo) apprezza maggiormente la trasformazione, mentre le generazioni native digitali hanno benchmark più elevati e sono più esigenti.

Fascia di età	Soddisfazione media
> 65 anni	6,72
< 18 anni (campione ridotto)	6,57
45–54 anni	6,43
55–64 anni	6,37
35–44 anni	6,22
18–24 anni	5,97
25–34 anni	5,93

8.2 Proposte aperte dei cittadini per la Regione

Sono state raccolte 261 proposte testuali. L'analisi tematica per parole chiave restituisce le seguenti aree ricorrenti:

Tema proposta	Menzioni	% sui risp.
Formazione e corsi	88	33,7%
Rete e infrastrutture (fibra, banda)	30	11,5%
Sportelli fisici di supporto nei comuni	24	9,2%
Semplificazione delle procedure	19	7,3%
Integrazione e piattaforma unica	19	7,3%
Aiuto specifico agli anziani	14	5,4%
Sanità digitale	11	4,2%

La proposta più ricorrente e qualificante è quella della prossimità: «istituire una volta a settimana uno sportello digitale per ogni paese per aiutare la cittadinanza ad avere più dimestichezza con il digitale»; «uno sportello per i cittadini una volta a settimana per sempre, soprattutto nei paesi più spopolati»; «avere uno sportello in ogni comune soprattutto nelle aree più disagiate, ed avere una continuità di

formazione». Diverse risposte sottolineano la necessità di evolvere il modello dei Punti Digitali Facile dall'iniziativa episodica a un presidio permanente.

Altre proposte di particolare interesse strategico riguardano: (i) la riorganizzazione della governance ICT con strutture regionali dedicate al supporto degli enti locali; (ii) il potenziamento dell'Internet libero nei piccoli centri come misura di equità; (iii) lo sviluppo di canali di comunicazione diretti per i collaboratori esterni della Regione; (iv) la formazione in presenza come modalità preferita rispetto all'erogazione esclusivamente online; (v) interventi specifici sulla velocità dei procedimenti.

INSIGHT SEZIONE 8

La 'voce diretta' dei cittadini converge sul medesimo concetto chiave: la digitalizzazione regionale ha bisogno di prossimità. Non si chiede semplicemente più tecnologia, ma più presenza territoriale di supporto, soprattutto nei piccoli comuni. Lo sportello digitale settimanale è l'idea più ripetuta nelle proposte aperte e dovrebbe essere considerata una linea d'azione prioritaria del Piano 2026–2028.

Sintesi trasversale: i quattro messaggi del cittadino lucano

Incrociando i risultati delle diverse sezioni, emergono quattro messaggi che il cittadino lucano consegna alla Regione per il prossimo triennio:

1) Accelerazione

Il 65% dei cittadini ritiene 'essenziale' o 'molto importante' il miglioramento dei servizi digitali e l'84% si dichiara pronto a usarli di più. Allo stesso tempo, la soddisfazione complessiva (6,34/10) e la valutazione delle reti (6,44/10) si collocano in un territorio di sufficienza che lascia ampio margine di crescita. Il Piano 2026–2028 deve essere ambizioso e visibile nei risultati a breve termine.

2) La sanità digitale è il fronte n. 1

La sanità è la priorità più indicata (83% degli ambiti urgenti), il servizio più utile (80%) e, già oggi, quello più utilizzato (CUP/ASL al 63%). Ogni ulteriore investimento in sanità digitale ha un ritorno immediato percepito. È il dominio in cui la Regione mette in gioco la propria credibilità nell'accelerazione.

3) Inclusione: il rischio è lasciare indietro i fragili

L'85% dei cittadini segnala gli anziani come destinatari prioritari di aiuto; il 67% le persone con bassa scolarizzazione. La cross-tabulazione conferma il gap generazionale (competenze auto-percepite: 3,91 tra i 35–44 anni contro 3,19 tra gli over 65). La proposta cittadina più ricorrente (sportelli fisici settimanali nei comuni) traduce questa esigenza in una linea d'azione operativa. Il Piano deve prevedere un asse esplicito dedicato all'accompagnamento dei fragili.

4) Fiducia: sicurezza, supporto e contatto umano

Il 33% delle preoccupazioni espresse riguarda la sicurezza e la privacy; il 9% la perdita del contatto umano. Sicurezza e privacy sono anche il secondo tema di formazione richiesto (54%). Le due esigenze convergono sul concetto di 'fiducia istituzionale digitale': servizi semplici, sicuri, sempre disponibili e accompagnati da un supporto umano qualificato.

Quadro sinottico delle linee d'azione

La tabella seguente riepiloga le otto linee d'azione, le evidenze quantitative su cui ciascuna si fonda e le priorità di intervento suggerite.

Asse	Linea d'azione	Evidenza chiave	Priorità
1	Infrastrutture	60% chiede aree marginali; 8% senza copertura	ALTA
2	Sanità digitale	83% priorità n.1; 80% servizio più utile	ALTISSIMA
3	Inclusione e prossimità	85% anziani; 95% interesse formazione	ALTISSIMA
4	Qualità servizi PA locale	23% scarsa usabilità; NSI servizi locali < +35	ALTA
5	Fiducia digitale	33% preoccupato per sicurezza/privacy	ALTA
6	Competenze STEM/IA	63% chiede formazione IA; 5,7/10 STEM	MEDIA
7	Governance ICT	Richiesta esplicita di struttura unica	MEDIA
8	Comunicazione/ascolto	TV 63%, portali 43% delle fonti	MEDIA

L'attuazione coordinata di queste otto linee — con priorità sui temi della sanità digitale, dell'inclusione di prossimità e della chiusura del divario infrastrutturale — può consentire alla Regione Basilicata di portare il punteggio di soddisfazione complessiva dai 6,34 attuali ad almeno 7,5 entro la fine del triennio 2026–2028, allineandosi alle migliori esperienze regionali italiane.

Una considerazione conclusiva merita di essere richiamata. La consultazione restituisce un cittadino lucano disposto, consapevole e attivo: l'81% è pronto a usare di più i servizi digitali, il 95% si dichiara interessato alla formazione, oltre 1.000 cittadini hanno fornito risposte aperte con suggerimenti puntuali. È una base di fiducia preziosa che il Piano 2026–2028 ha il compito di onorare con risultati misurabili nel triennio, comunicati con trasparenza e con un'attenzione particolare a chi rischia di restare ai margini della trasformazione digitale.

Documento elaborato sulla base delle 1.136 risposte raccolte tramite la consultazione pubblica dei cittadini.