



FONDAZIONE
PER LA SOSTENIBILITÀ
DIGITALE

Digital Transformation Institute

OS
SER
VATORIO
RIO

Sustainable Health

Cosa pensano gli italiani di telemedicina, visite on-line e altri servizi di sanità digitale.



1.

Introduzione

2.

Sustainable Health: i
dati della ricerca

3.

Sustainable Health:
la classifica delle
città

4.

L'Osservatorio e
il DiSI™



1.

Introduzione

2.

Sustainable Health: i
dati della ricerca

3.

Sustainable Health:
la classifica delle
città

4.

L'Osservatorio e
il DiSI™

In questa sezione viene **presentata la metodologia e l'obiettivo della ricerca condotta dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale.**

In questo Paper, la **Fondazione per la Sostenibilità Digitale** – la prima Fondazione di ricerca riconosciuta in Italia dedicata ad approfondire i temi della Sostenibilità Digitale – presenta i risultati della ricerca ***Sustainable Health – Cosa pensano gli italiani del rapporto tra digitale, servizi sanitari, salute e benessere.***

I dati presentati fanno riferimento a uno dei contesti specifici e verticali – quello della Salute – indagati dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale attraverso il proprio Osservatorio: gli altri *Vertical* saranno rilasciati, nel corso del 2024, attraverso un ciclo di webinar e di seminari in presenza.

La rilevazione dei dati che saranno presentati è stata effettuata in collaborazione con l'**Istituto Piepoli**, che a Marzo 2023 ha raccolto 3239 interviste con modalità CATI/CAWI.

OS
SER
VAT
ORIO

Sustainable Health

Metodologia e obiettivo della ricerca

Il rapporto, così come gli altri *Vertical* che saranno presentati nel corso del 2024, è basato sul **DiSI™ City**, l'indice nato dalla partnership della Fondazione per la Sostenibilità Digitale con l'**Istituto di Studi Politici «S. Pio V»** per misurare quanto il ruolo della tecnologia come strumento di sostenibilità sia percepito da parte dei cittadini delle **14 Città Metropolitane italiane**: Bari, Bologna, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Messina, Milano, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma, Torino e Venezia.

L'obiettivo della ricerca, dunque, è quello di comprendere il punto di vista, nonché i comportamenti dei cittadini delle Città Metropolitane italiane rispetto ai principali strumenti e servizi digitali disponibili in quest'ambito, e le loro opinioni rispetto al cambiamento in atto nel comparto con particolare focalizzazione su due aspetti: l'esperienza dell'utente e l'impatto del digitale sulle dinamiche del settore.

La pandemia ha mostrato quanto la trasformazione digitale possa essere la chiave per la Sanità del futuro. Ma quali sono le percezioni, i punti di vista e i comportamenti dei cittadini rispetto al cambiamento in corso nel settore?







1.

Introduzione

2.

Sustainable Health: i
dati della ricerca

3.

Sustainable Health:
la classifica delle
città

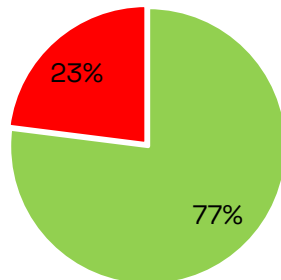
4.

L'Osservatorio e
il DiSI™

In questa sezione vengono **esposti i principali risultati** della ricerca condotta dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale.

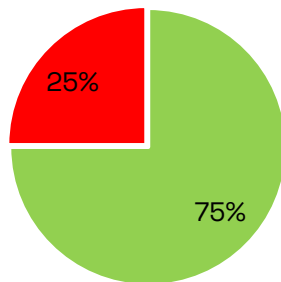
Sanità: la tecnologia nell'esperienza dell'utente

Le tecnologie digitali nel settore sanitario hanno migliorato il servizio e l'esperienza dell'utente



■ SÌ ■ NO

L'utilizzo delle tecnologie digitali ha migliorato la mia esperienza nel settore sanitario



■ SÌ ■ NO

L'innovazione digitale è in grado di plasmare l'evoluzione del settore sanitario. Ciò pone come conseguenza la necessità di esaminare le opinioni e i punti di vista degli utenti che, inevitabilmente, sono toccati in prima persona da tali innovazioni.

In questa direzione, i dati mostrano che **per oltre tre cittadini italiani su quattro (77%) l'avvento delle tecnologie digitali nel settore sanitario ha migliorato il servizio e l'esperienza dell'utente**. Ed è inoltre significativo osservare come il dato rimanga pressoché invariato passando dall'opinione degli italiani circa l'esperienza di un generico «utente» a quella personale: infatti, anche in questo caso, **è il 75% degli intervistati a dichiarare di aver sperimentato un'esperienza migliorata grazie all'utilizzo delle tecnologie digitali in questo settore**.

Dunque, al netto della necessità di

considerare il restante quarto della popolazione che non condivide tali visioni, questi risultati mostrano una sostanziale fiducia, da parte degli italiani, rispetto al potenziale delle tecnologie per il miglioramento del settore.

Le percentuali non subiscono scostamenti significativi in base a fattori come genere, età o titolo di studio. Guardando invece ai dati di cluster del DiSI™, sono gli utenti più digitali – «sostenibili» e «insostenibili» – a concordare in misura maggiore con entrambe le affermazioni. Il distacco rispetto ai cluster degli «analogici», che nei risultati della prima affermazione proposta risulta contenuto, aumenta nel caso della seconda: quando ci si riferisce alla propria esperienza, quindi, il livello di competenza digitale sposta leggermente di più le opinioni degli utenti.

Sustainable Health

Gli italiani alla prova dei nuovi strumenti

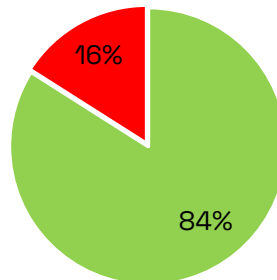
La trasformazione digitale del settore sanitario mette a disposizione degli utenti una serie di utili strumenti, che i cittadini italiani sembrano conoscere – in relazione alle possibilità che abilitano – e rispetto ai quali mostrano un'opinione sostanzialmente positiva.

Ad esempio, l'80% degli intervistati si dichiara consapevole della possibilità di accedere alla propria storia clinica attraverso il **Fascicolo Sanitario Elettronico**: risultato che, dall'altra parte, evidenzia come ancora un quinto della popolazione non sia a conoscenza delle opportunità aperte da strumenti di questo tipo.

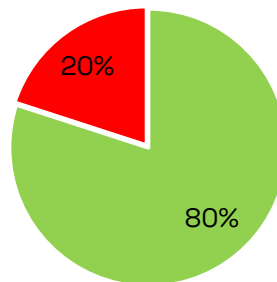
Inoltre, ben l'84% degli italiani considera la **ricetta elettronica** più comoda rispetto alla tradizionale ricetta cartacea. Il dato si alza leggermente tra i residenti dell'area metropolitana (86%) rispetto a quelli del territorio del comune (81%), e le

percentuali d'accordo aumentano, inoltre, nelle fasce d'età più avanzate della popolazione – con un picco dell'88% in quella dai 31 ai 34 anni. Il dato scende poi dall'85% di chi si dichiara in possesso di una Laurea o un Master al 64% di chi non ha alcun titolo di studio, evidenziando dunque una certa influenza del livello di istruzione degli utenti sui punti di vista relativi all'affermazione proposta.

Nonostante si evidenzino in ogni caso elevate percentuali, i dati di cluster mostrano come anche in questo caso le competenze digitali risultino un fattore leggermente condizionante le opinioni. Infatti, se a ritenere più comoda la ricetta elettronica è l'81% dei cittadini «analogici», le percentuali salgono all'84% tra gli «Insostenibili Digitali» fino ad arrivare al 90% nel caso dei «Sostenibili Digitali».



■ SÌ ■ NO



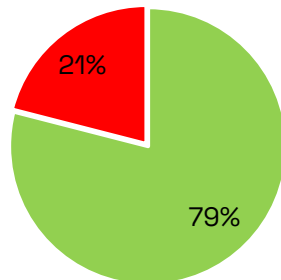
■ SÌ ■ NO

La ricetta elettronica è più comoda rispetto a quella cartacea, tradizionale

Attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico ho accesso alla mia storia clinica

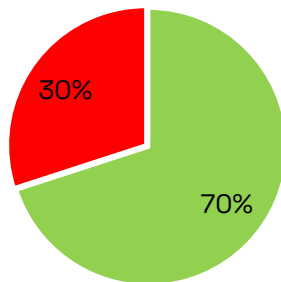
Quale futuro per la telemedicina?

La pandemia ha incoraggiato l'uso di servizi di telemedicina, evidenziandone i vantaggi



■ SÌ ■ NO

I servizi di telemedicina sono stati uno strumento utile nel periodo della pandemia, ma dovranno essere abbandonati



■ SÌ ■ NO

Tra i servizi digitali di più ampia diffusione nel periodo della pandemia ci sono senz'altro quelli di **telemedicina**: servizi rispetto ai quali, come evidenziato dai risultati del rapporto, i cittadini italiani sembrano avere ancora opinioni tra loro contrastanti.

Da una parte, infatti, per il 79% degli intervistati la pandemia, che ne ha incoraggiato l'uso, ha evidenziato i vantaggi dei servizi di telemedicina. Allo stesso tempo, però, per oltre due intervistati su tre (70%), al netto della loro utilità nel periodo della pandemia tali servizi dovranno essere abbandonati.

Tali risultati sembrano suggerire che i cittadini italiani interpretano ancora i vantaggi della telemedicina soprattutto in relazione a un contesto peculiare come quello della pandemia – quando ha consentito, ad esempio, di limitare la diffusione del contagio negli ospedali –

senza considerare, con una prospettiva più ampia, quelli che potrebbe fornire in condizioni di “normalità”.

Tra coloro che ne riconoscono i vantaggi spiccano soprattutto gli utenti più digitalizzati – in particolare i «Sostenibili Digitali» (86%) – mentre non si riscontrano particolari differenze in relazione agli altri fattori considerati.

Tra chi, invece, ritiene debbano essere abbandonati emergono soprattutto i giovanissimi – l'82% dei cittadini tra i 16 e i 17 anni – mentre, guardando ai dati di cluster del DiSI™, a dichiararsi maggiormente in disaccordo con l'affermazione proposta non sono gli utenti più digitali, ma quelli più sostenibili: il livello di sostenibilità sembra dunque in questo caso aiutare nella lettura dei vantaggi di lungo periodo della telemedicina, più di quanto non facciano le competenze digitali.

Sustainable Health

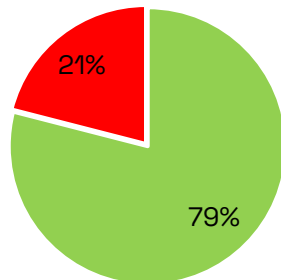
Gli effetti della telemedicina secondo gli italiani

Le ambivalenze riscontrate nelle risposte dei cittadini italiani circa i vantaggi e il futuro post-pandemico dei servizi di telemedicina (*slide precedente*) si registrano, seppur in maniera meno netta, anche nelle opinioni relative ai **miglioramenti o meno che tali servizi sono in grado di abilitare rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale.**

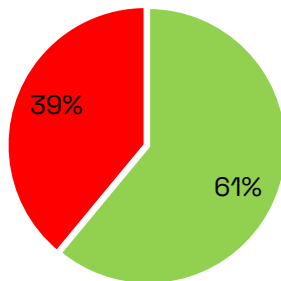
Da una parte, infatti, il 61% dei cittadini italiani intervistati è convinto che i servizi di telemedicina non apportino alcun miglioramento significativo rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale.

Dall'altra, però, per il 79% degli stessi questi servizi sono in grado di velocizzare sensibilmente l'accesso alle cure mediche, rappresentando senz'altro, in questa prospettiva, una leva di miglioramento.

Alla luce di questi dati, diventa interessante esaminare come le opinioni relative a entrambe le affermazioni proposte varino in base ai diversi profili presi in considerazione dal DiSI™ (*slide successiva*).



■ Sì ■ NO



■ Sì ■ NO

I servizi di telemedicina (dalla prenotazione allo svolgimento della visita medica on-line) consentono di velocizzare l'accesso alle cure mediche rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale

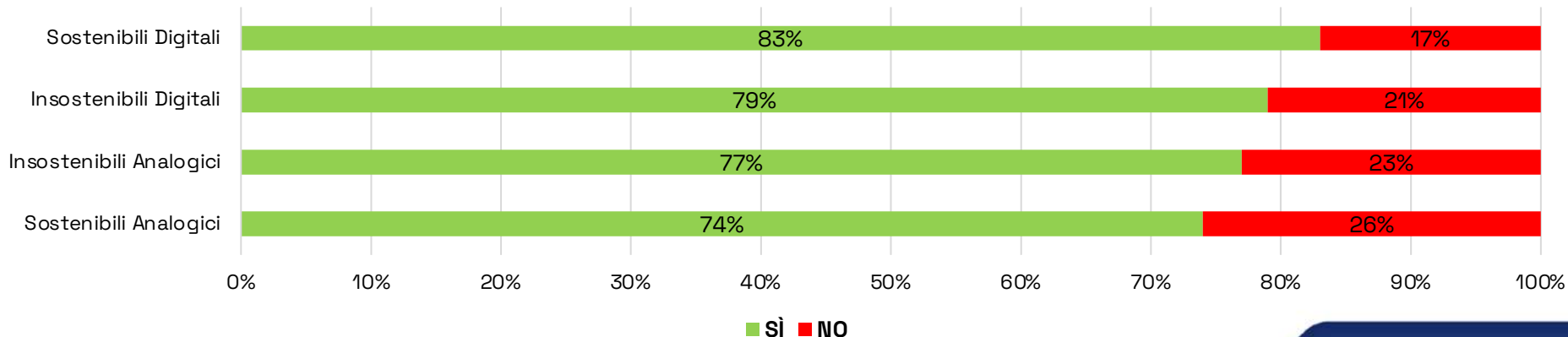
I servizi di telemedicina non apportano alcun miglioramento significativo rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale

Gli effetti della telemedicina secondo gli italiani

I dati di dettaglio riferiti all'affermazione secondo cui **i servizi di telemedicina consentono di velocizzare l'accesso alle cure mediche rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale** mostrano come le percentuali d'accordo aumentino al crescere del livello di digitalizzazione degli utenti, e in modo particolare tra coloro che alla conoscenza delle tecnologie abbinano un elevato livello di sostenibilità – i «Sostenibili Digitali».

La competenza digitale sembra dunque, in questo caso, aumentare il livello di conoscenza degli strumenti che la trasformazione digitale mette a disposizione in questo settore, e dunque la comprensione delle opportunità e dei benefici che questi sono in grado di offrire.

I servizi di telemedicina (dalla prenotazione allo svolgimento della visita medica on-line) consentono di velocizzare l'accesso alle cure mediche rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale



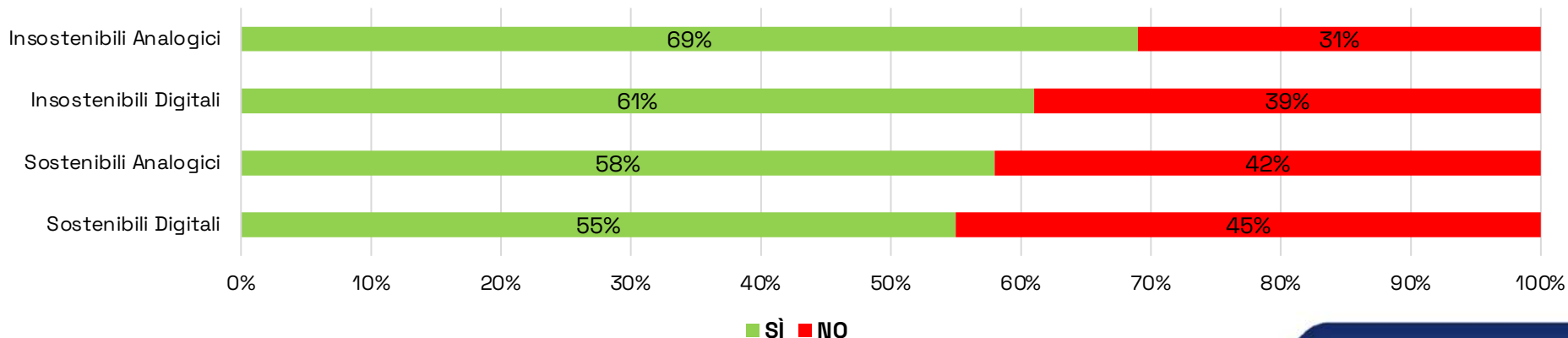
Gli effetti della telemedicina secondo gli italiani

Osservando però i dati riferiti all'affermazione contraria, secondo la quale **i servizi di telemedicina non apportano alcun miglioramento significativo rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale**, contrariamente a quanto ci si potesse aspettare a partire dai risultati mostrati nella precedente slide, le percentuali di disaccordo non aumentano al crescere delle competenze

digitali, quanto piuttosto del livello di sostenibilità degli utenti.

Particolarmente significativo, come mostrato dal grafico sottostante, il distacco di quattordici punti percentuali tra i «Sostenibili Digitali» e gli «Insostenibili Analogici», ovvero tra gli utenti che sanno di più sia di digitale che di sostenibilità e quelli che, invece, ne sanno di meno.

I servizi di telemedicina non apportano alcun miglioramento significativo rispetto all'assistenza sanitaria tradizionale

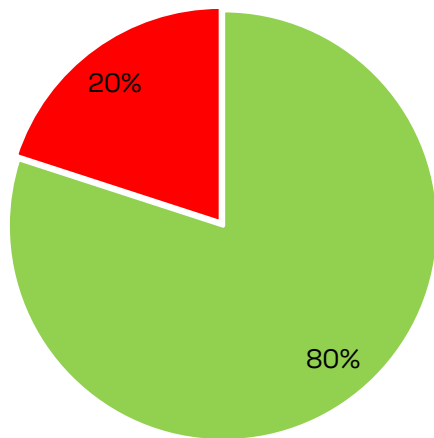


Gli effetti della telemedicina secondo gli italiani

- Nella slide 12 l'accento viene posto su un aspetto formale: i tempi di accesso alle cure, che, secondo gli italiani, sarebbero stati indubbiamente velocizzati dalla telemedicina.
- Nella slide 13 si insiste invece sugli effetti della telemedicina in termini di contenuti. Qui gli italiani non rilevano nessun significativo miglioramento rispetto alle cure tradizionali. In effetti, essendo le applicazioni digitali della medicina in ambito ambulatoriale non ancora molto diffuse, la differenza riscontrata tra assistenza tradizionale e telemedicina è obiettivamente molto ridotta se non assente.
- In questo caso, per spiegare il forte contrasto tra i risultati delle slide 12 e 13 forse prima ancora che la tradizionale tendenza alla dissociazione, bisogna chiamare in causa il fatto che telemedicina non vuole ancora dire medicina digitale, cioè una medicina che si avvale di applicazioni digitali per ottenere risultati migliori.

Telemedicina, un vantaggio per le persone vulnerabili

I servizi di telemedicina rappresentano un vantaggio soprattutto per alcune categorie di persone (es. anziani, disabili)



■ si ■ no

I servizi di telemedicina, consentendo ad esempio di limitare gli spostamenti per raggiungere le strutture sanitarie, possono offrire particolari benefici alle categorie più vulnerabili della popolazione, rappresentando strumenti in grado potenzialmente di abbattere le barriere nella direzione di un accesso equo alle cure mediche. Ciò solleva un'importante questione di sostenibilità sociale rispetto alla quale, nel contesto dell'evoluzione in atto nel settore sanitario, è importante conoscere il punto di vista dei cittadini italiani.

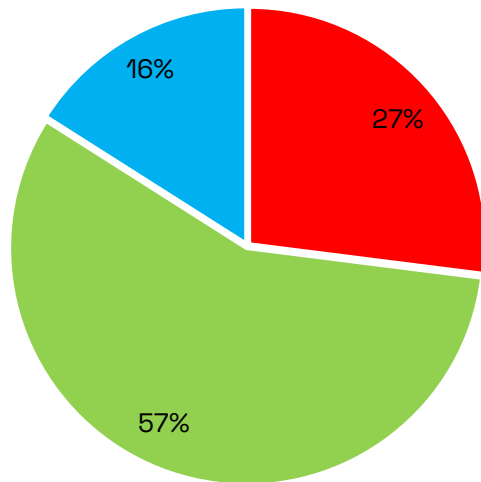
Dalla ricerca emerge come tale potenziale sia riconosciuto da parte degli intervistati, l'80% dei quali concorda sul fatto che i

servizi di telemedicina rappresentino un vantaggio soprattutto per alcune categorie di persone, come gli anziani e le persone con disabilità. Il dato, inoltre, non risulta significativamente influenzato da fattori quali l'età o il titolo di studio dichiarato.

Guardando ai risultati emersi dai cluster del DiSI™, a concordare con l'affermazione proposta sono l'82% e l'81% rispettivamente dei «Sostenibili Digitali» e degli «Insostenibili Digitali», così come il 79% degli «Insostenibili Analogici» e il 77% dei «Sostenibili Analogici»: le percentuali d'accordo aumentano dunque al crescere del livello di digitalizzazione degli utenti.

Visite mediche on-line: il punto di vista degli italiani

Le applicazioni per lo svolgimento di visite on-line consentono di avere un consulto medico più veloce ed efficace



■ Poco/Per nulla d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Molto d'accordo

Quasi tre cittadini italiani su quattro (73%) si dichiarano d'accordo con il fatto che **le applicazioni per lo svolgimento di visite on-line consentano di avere un consulto medico più veloce ed efficace**: potenziale, questo, che dall'altra parte non risulta percepito altrettanto positivamente da oltre un quarto dei cittadini delle città metropolitane italiane (27%).

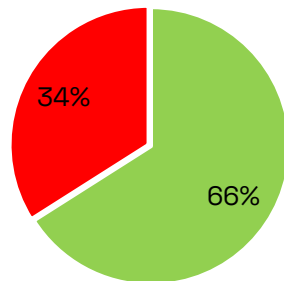
Osservando i dati di dettaglio, il livello d'accordo con l'affermazione aumenta tra i più giovani intervistati – nelle fasce d'età tra i 16 e i 17 anni (84%), tra i 18 e i 24 (75%) e

tra i 25 e i 30 (76%) – così come in presenza di un più elevato titolo di studio: a concordare è il 75% di chi ha una Laurea o un Master contro il 67% di chi non ha alcun titolo di studio.

A dichiararsi d'accordo in misura maggiore con l'affermazione proposta sono i «Sostenibili Digitali» (79%): tuttavia, le percentuali pressoché analoghe riscontrate negli altri tre cluster considerati dal DiSI™ non consentono di ritenere né il livello di competenza digitale, né quello di sostenibilità, come dei reali fattori di influenza.

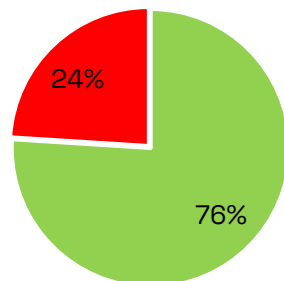
Sanità Digitale: quale ruolo per la privacy?

Utilizzare servizi per il consulto e/o la visita medica on-line presuppone la condivisione di informazioni personali relative al mio stato di salute, quindi non mi trova favorevole: la privacy è più importante



■ Sì ■ NO

Utilizzare servizi per il consulto e/o la visita medica on-line presuppone la condivisione di informazioni personali relative al mio stato di salute, tuttavia è utile: la privacy, in questo caso, passa in secondo piano



■ Sì ■ NO

La possibilità di ricevere consulto o effettuare visite mediche a distanza non impatta solamente sull'accessibilità, o sulla rapidità e l'efficacia dell'assistenza sanitaria, **ma solleva anche importanti questioni di privacy**, rispetto alle quali comprendere il punto di vista dei cittadini italiani è di fondamentale importanza.

Anche in questo caso, nelle risposte degli intervistati si rilevano significative ambivalenze. Da una parte, il 66% di essi dà la priorità alla privacy, ritendendo sconveniente la condivisione di informazioni personali relative al proprio stato di salute nell'utilizzo di questi servizi. Dall'altra, però, per il 76% degli stessi l'utilità del servizio è tale da portarli a mettere la privacy in secondo piano.

In altre parole, nel contesto della salute digitale la privacy è un

elemento che richiama le sensibilità dei cittadini, ma che perde spesso di importanza se messa in relazione all'utilità dei servizi disponibili.

È tra i più giovani intervistati che si registra la maggiore "confusione" sul tema: a ritenere la privacy prioritaria è infatti l'81% di coloro che hanno tra i 16 e i 17 anni, l'87% dei quali però, allo stesso tempo, è pronto a metterla in secondo piano di fronte all'utilità dei servizi.

Questi dati sembrano suggerire una **falsa contraddizione salute/privacy**: i giovani, dunque, sembrano polarizzare un conflitto che altri (in particolare i sostenibili digitali) sembrano attenuare, a possibile dimostrazione del fatto che la contraddizione è più emozionale che razionale.



- Una falsa contraddizione salute/privacy? Sembrano suggerirlo le percentuali drastiche dei più giovani che, all'81%, ritengono la privacy fondamentale e all'87% la mettono in secondo piano di fronte all'utilità dei servizi.
- I giovani sembrano dunque polarizzare un conflitto che altri (in particolare i sostenibili digitali) sembrano attenuare, a possibile dimostrazione del fatto che la contraddizione è più emozionale che razionale.

Sustainable Health

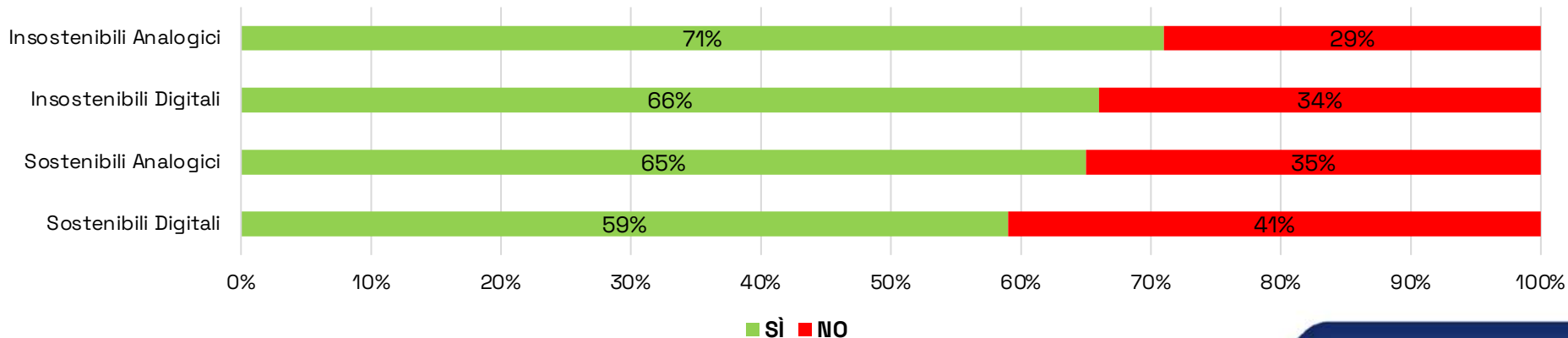
Sanità Digitale: quale ruolo per la privacy?

Guardando ai dati di cluster riferiti all'affermazione secondo cui **la privacy ha un ruolo di primaria importanza** nell'ambito della sanità digitale, a concordare in misura maggiore sono i membri del cluster degli «Insostenibili Analogici» (71%): gli utenti che sanno meno sia di digitale che di sostenibilità sono dunque quelli che mostrano le maggiori preoccupazioni rispetto al tema esaminato. Da segnalare

inoltre, come mostrato dal grafico, la distanza di dodici punti percentuali rispetto al cluster che invece, di digitale e sostenibilità, ne sa di più.

Non si registrano infine ulteriori differenze significative tra gli altri profili di popolazione considerati dal DiSI™.

Utilizzare servizi per il consulto e/o la visita medica on-line presuppone la condivisione di informazioni personali relative al mio stato di salute, quindi non mi trova favorevole: la privacy è più importante



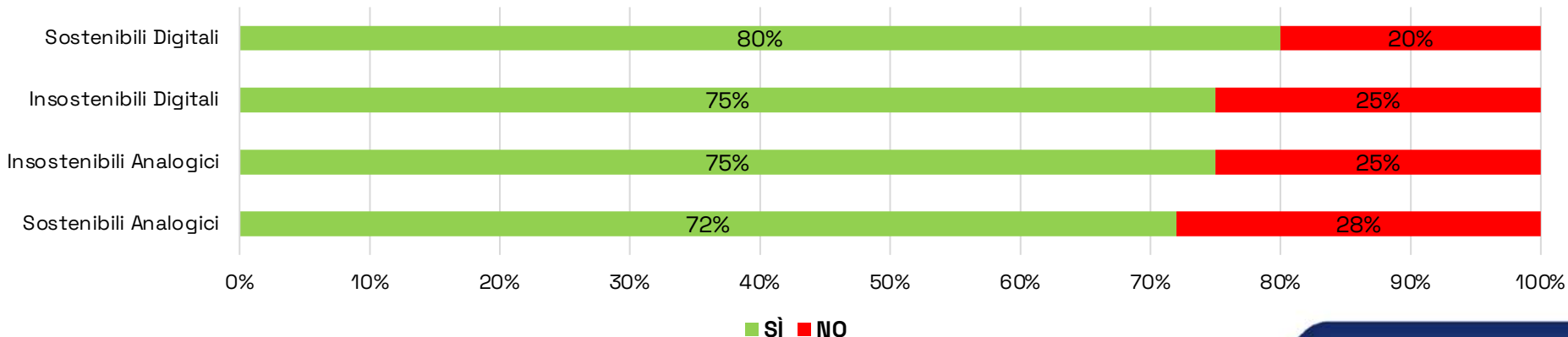
Sustainable Health

Sanità Digitale: quale ruolo per la privacy?

Quanto ai dati riferiti all'affermazione secondo cui **la privacy passa in secondo piano rispetto all'utilità dei servizi** della sanità digitale, si rileva un analogo percentuale di cittadini concordi appartenenti ai cluster degli «insostenibili», digitali e analogici. I «Sostenibili Digitali» (80%) si confermano il gruppo di popolazione meno preoccupato dalle violazioni

della propria privacy nell'uso di questi servizi: in questo caso, la distanza più significativa rilevata rispetto a questo cluster è quella rispetto al gruppo dei «Sostenibili Analogici», i cittadini che conoscono i temi della sostenibilità ma che non fanno uso delle tecnologie.

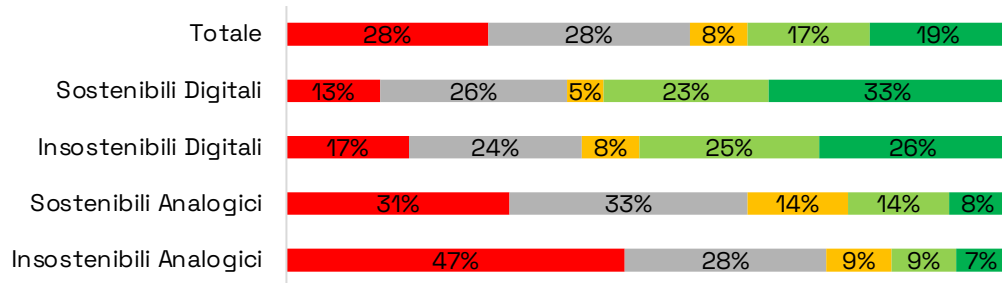
Utilizzare servizi per il consulto e/o la visita medica on-line presuppone la condivisione di informazioni personali relative al mio stato di salute, tuttavia è utile: la privacy, in questo caso, passa in secondo piano



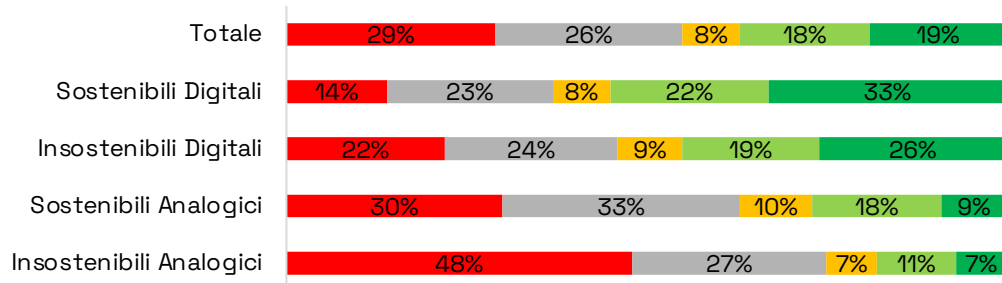
Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

Fascicolo sanitario elettronico



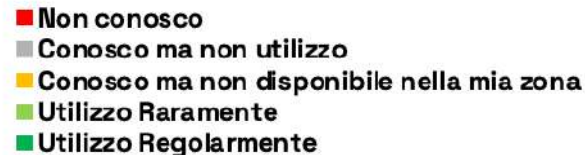
Sistemi per la consultazione on-line dei referti



Sostanzialmente analoghi i comportamenti di utilizzo degli italiani rispetto a strumenti come il **Fascicolo sanitario elettronico** e i sistemi che, più in generale, consentono la **consultazione on-line dei referti**: ad usarli, raramente o con regolarità, è in entrambi i casi poco più di un cittadino su tre.

Risultano più diffusi nell'area metropolitana rispetto al territorio del comune, così come nelle fasce d'età centrali della popolazione, in particolare quella dai 31 ai 44 anni. L'utilizzo, inoltre, diminuisce al decrescere del livello di istruzione dichiarato dagli intervistati.

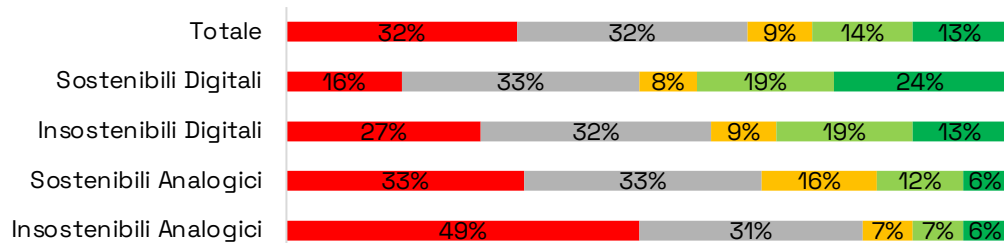
Le percentuali d'uso aumentano in modo significativo tra gli utenti in possesso di competenze digitali, dimostrando come il driver di adozione sia proprio quello della digitalizzazione.



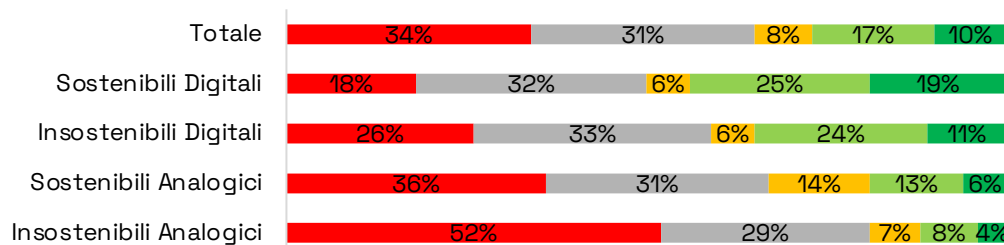
Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

App o siti di prenotazione on-line di visite mediche, compresi quelli delle strutture pubbliche

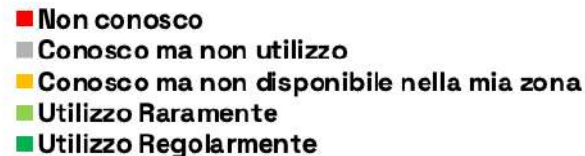


Sistemi per la scelta e/o la revoca del Medico di Medicina Generale e/o del Pediatra di libera scelta



Tra gli altri strumenti utili per l'interazione con il sistema sanitario ci sono le **app o i siti di prenotazione on-line di visite mediche**, compresi quelli delle strutture pubbliche, e i **sistemi per la scelta e/o la revoca del medico di medicina generale e/o del pediatra di libera scelta**. Strumenti per i quali si registra una analoga percentuale di utilizzatori: ad usarle infatti è poco più di un italiano su quattro (27%).

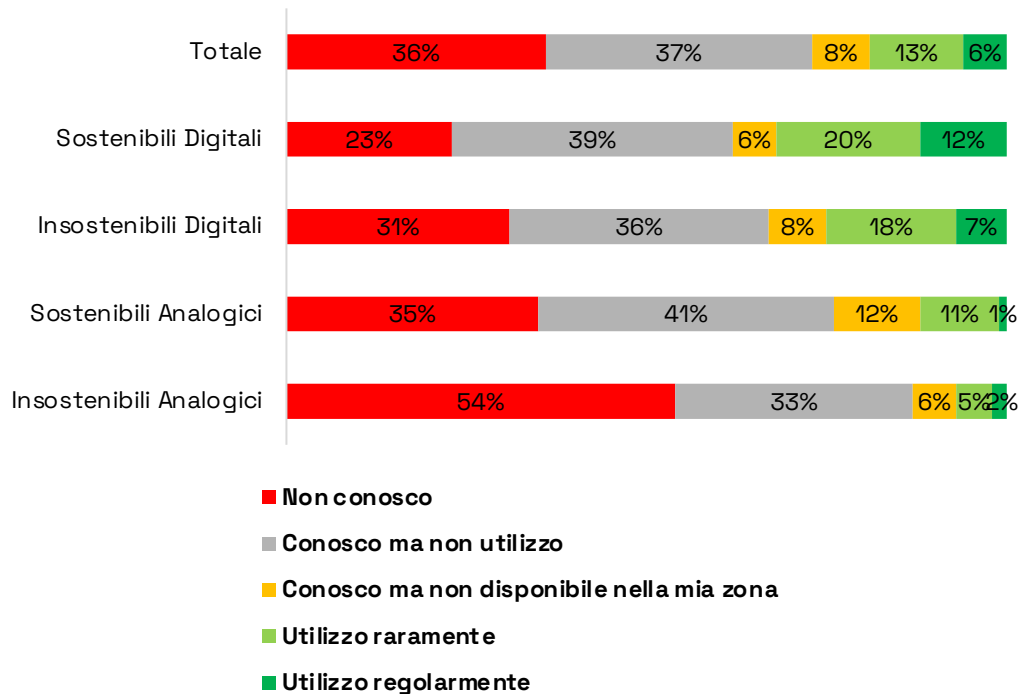
Il possesso di un elevato titolo di studio e l'appartenenza alle fasce d'età centrali della popolazione sembrano influenzare anche in questo caso il livello d'uso, che aumenta anche tra i residenti dell'area metropolitana – rispetto a quelli del territorio del comune – e in relazione al genere: a usare entrambi gli strumenti esaminati risultano infatti soprattutto le donne rispetto agli uomini.



Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

Siti o app di consulenza medica online



A utilizzare i **siti o le app di consulenza medica online** è circa un intervistato su cinque, ma a usarle con regolarità è ancora una quota minoritaria della popolazione (6%). Tali servizi sono potenzialmente in grado di migliorare l'accessibilità del sistema sanitario, ma la più ampia quota dei rispondenti, pur conoscendoli, non ne fa uso.

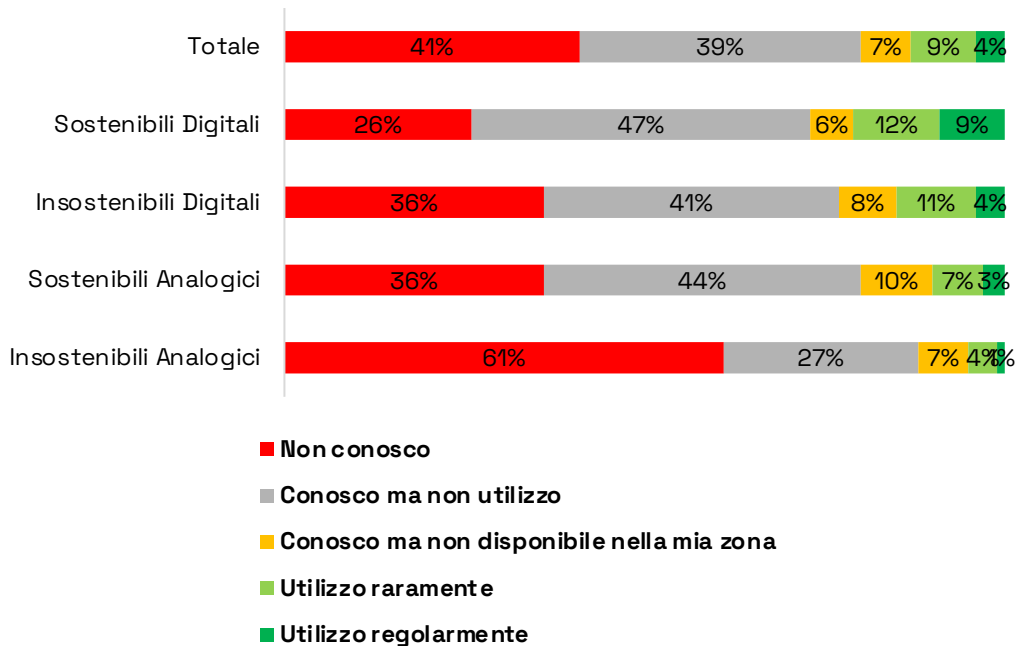
Osservando i dati di dettaglio, a usare con maggiore frequenza questa tipologia di servizi sono le donne - +5% rispetto agli uomini. Inoltre, le percentuali d'uso si mantengono in linea o al di sopra del dato complessivo in pressoché tutte le fasce d'età considerate, ma scendono in quelle più avanzate – in particolare tra i 45 e i 64 anni.

Di particolare interesse le indicazioni ottenute dai risultati di cluster. A usare questi servizi è circa un «sostenibile digitale» su tre e un «insostenibile digitale» su quattro, mentre le percentuali d'uso diminuiscono notevolmente tra i cittadini meno digitalizzati. Lo sviluppo di adeguate competenze digitali nella popolazione sembra essere dunque una precondizione per una maggiore penetrazione di questi servizi.

Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

App per lo svolgimento di sedute psicologiche online



Tra gli strumenti meno diffusi tra quelli esaminati ci sono le **app per lo svolgimento di sedute psicologiche online**, usate – raramente o su base regolare – dal 13% dei cittadini delle città metropolitane italiane, e non conosciute da ben il 41% degli stessi.

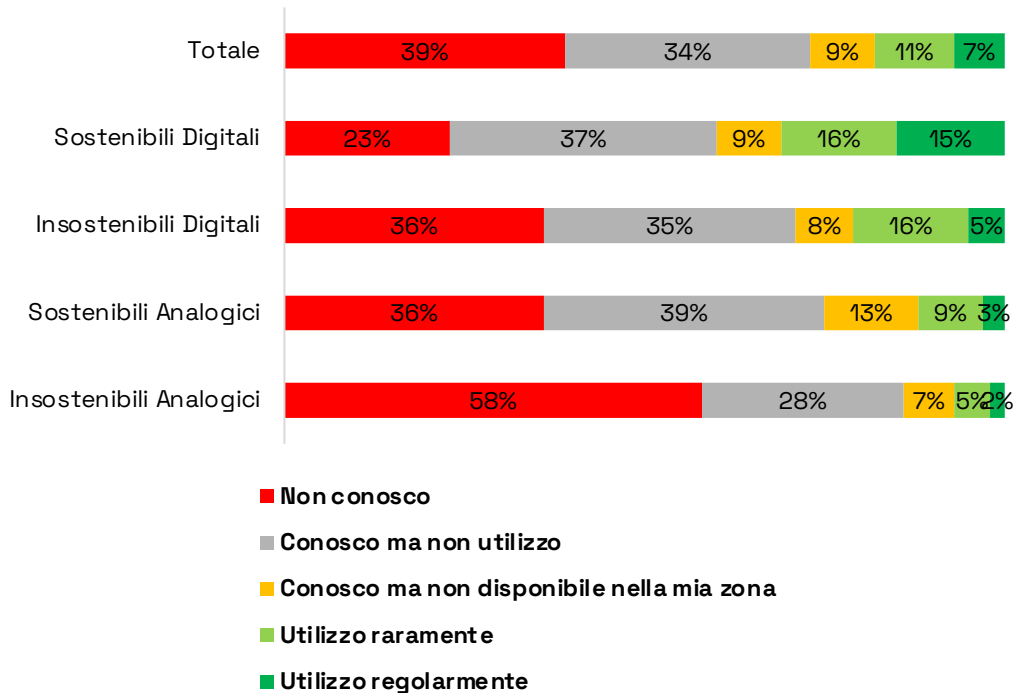
Nei dati di dettaglio non si riscontrano differenze significative nei comportamenti di utilizzo in base al genere degli intervistati, mentre risultano maggiormente influenti fattori come l'età e il livello di istruzione. Le percentuali d'uso salgono infatti in presenza di un elevato titolo di studio per azzerarsi tra coloro che non ne possiedono alcuno, così come tra i più giovani – in particolare nelle fasce d'età tra i 18 e i 24 anni (17%) e tra i 25 e i 30 (20%).

Le competenze digitali si confermano un fattore di influenza – il dato cresce soprattutto tra i «Sostenibili Digitali» (21%) – sebbene in questo caso le distanze tra i cluster dei «digitali» e degli «analogici» appaiano meno nette rispetto ai precedenti strumenti esaminati.

Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

Comunità on-line di pazienti



Tra le opportunità offerte da Internet agli utenti nella ricerca di supporto o informazioni relative al proprio stato di salute ci sono le **comunità on-line**, come forum, gruppi Facebook o siti specializzati: ambienti frequentati, come mostrato dai dati della ricerca, da poco meno di un intervistato su cinque (18%).

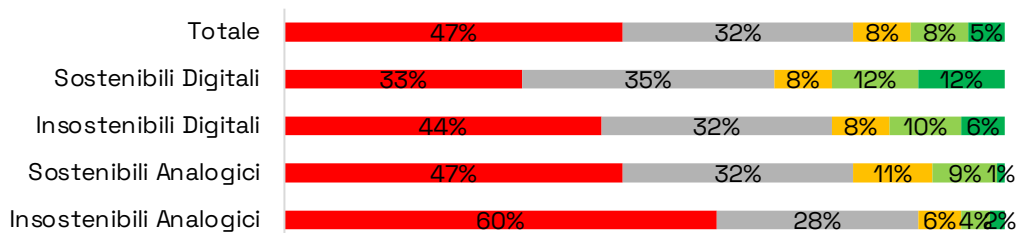
Le donne usufruiscono di questi spazi in misura leggermente maggiore rispetto agli uomini – il 20% contro il 16% - ma anche l'età determina in modo significativo i comportamenti: a farne uso è infatti circa un intervistato su quattro nella fascia d'età tra i 18 e i 30 anni, mentre il rapporto scende a uno su dieci in quella dai 55 ai 64.

I dati di cluster confermano infine quanto ipotizzabile, ovvero la più elevata predisposizione alla frequentazione di questi ambienti da parte degli utenti maggiormente digitalizzati.

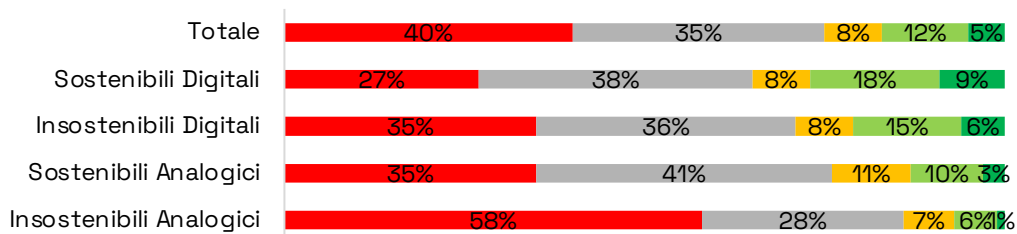
Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

App di gestione dei promemoria dei medicinali



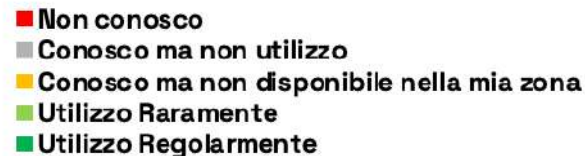
App o siti per la gestione della dieta e il monitoraggio delle calorie assunte



Tra gli strumenti potenzialmente più utili ai cittadini, progettati per aiutare le persone a gestire le abitudini quotidiane con una diretta correlazione con il proprio stato di salute, ci sono ad esempio le **app di gestione dei promemoria dei medicinali** o quelle utili per la **gestione della dieta e il monitoraggio delle calorie assunte**.

Sebbene sia leggermente più diffuso l'utilizzo di queste ultime (17%) rispetto alle prime (13%), i dati fotografano una scarsa diffusione di entrambi gli strumenti, non conosciuti ancora da oltre il 40% della popolazione.

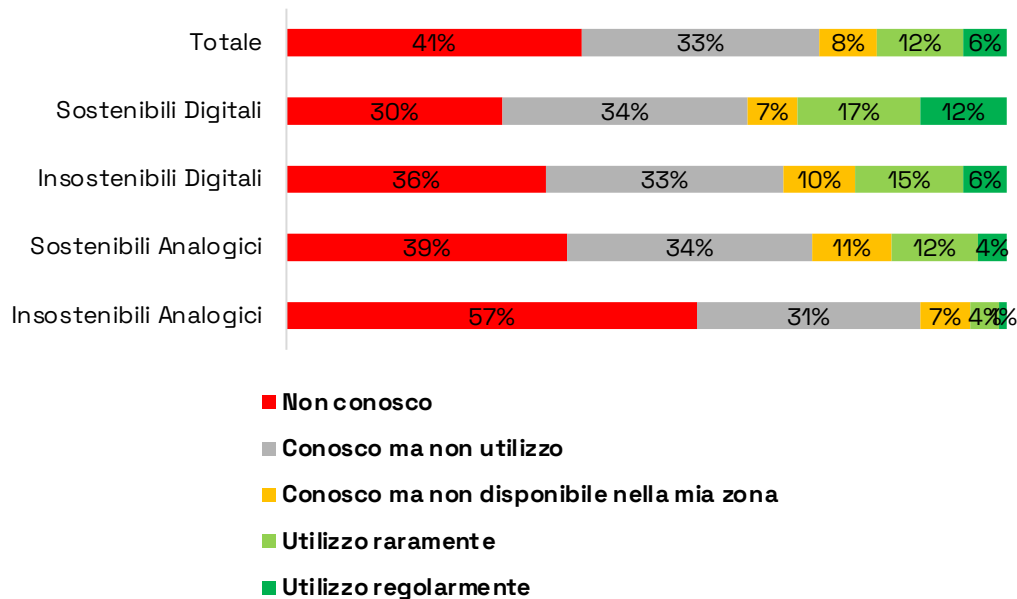
L'uso di queste tipologie di strumenti fatica dunque ancora ad entrare nelle abitudini quotidiane degli italiani, e ciò, osservando i dati di cluster, sembra accadere indipendentemente dal tipo di profilo considerato – siano essi sostenibili o insostenibili, digitali o analogici.



Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

App che facilitano il cliente nella prenotazione di prodotti e/o servizi farmaceutici



A utilizzare le app in grado di facilitare il cliente nella **prenotazione di prodotti e/o servizi farmaceutici** è poco meno di un italiano su cinque (18%), anche se ad usarle con regolarità è ancora soltanto una quota residuale della popolazione.

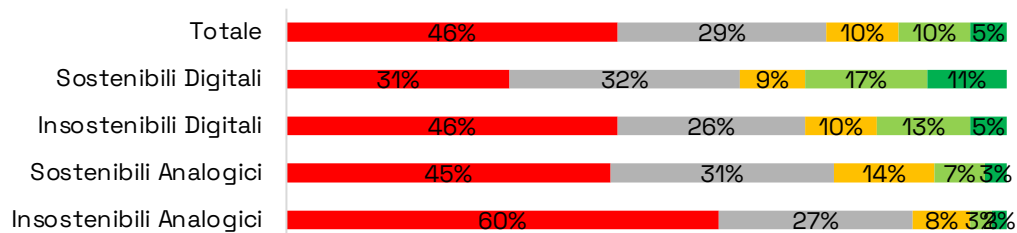
Fattori come il genere o la zona di residenza non incidono sulle percentuali d'uso, che però variano leggermente in relazione all'età dei rispondenti: ancora una volta la frequenza d'uso sale tra i membri delle fasce d'età centrali della popolazione – in particolare tra i cittadini d'età compresa tra i 31 e i 34 anni (22%) e tra i 35 e i 44 (24%) – per scendere tra i più giovani e nelle fasce d'età più avanzate.

Sebbene i maggiori utilizzatori si registrino nel gruppo dei «Sostenibili Digitali» – quasi uno su tre (29%) – le lievi differenze nei comportamenti d'uso tra gli altri cluster considerati non consentono di guardare alle competenze digitali come dei driver di adozione di questo tipo di strumenti.

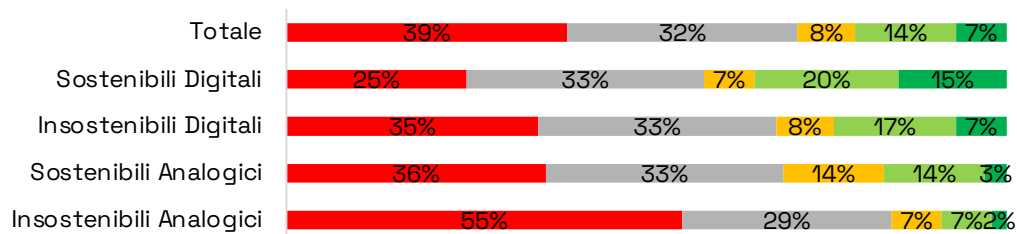
Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

App o siti di monitoraggio dell'affluenza nei Pronto Soccorso



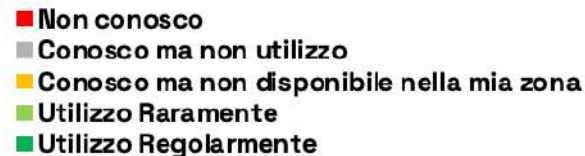
App che consentono al cliente di trovare la farmacia aperta più vicina



Tra gli strumenti esaminati dalla ricerca ci sono quelli la cui funzione è collegata, a vario titolo, alla gestione delle emergenze mediche e/o a una ricerca più efficiente di servizi sanitari – dal monitoraggio dell'affluenza nei **Pronto Soccorso** all'individuazione delle **farmacie** aperte più vicine.

I dati, che presentano lievi differenze, mostrano come a fare uso di questi strumenti siano il 15% (per le app che forniscono informazioni in tempo reale sui Pronto Soccorso) e il 21% (per quelle utili alla ricerca delle farmacie nelle vicinanze) dei cittadini italiani, anche se in entrambi i casi solo una quota residuale degli stessi dichiara di utilizzarle regolarmente.

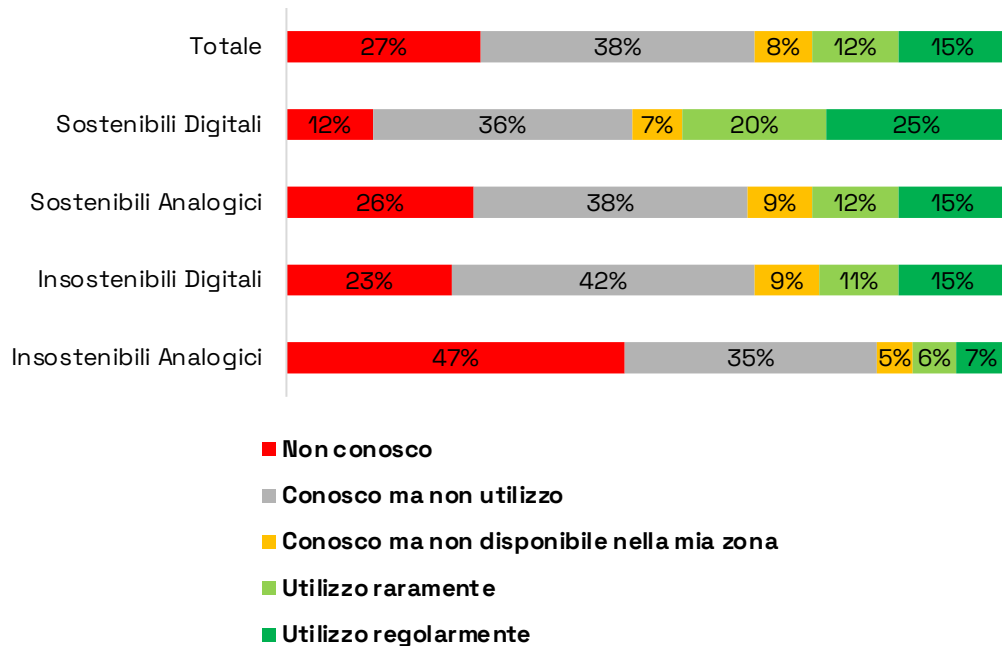
La fruizione aumenta leggermente, in particolare, tra i cittadini d'età compresa tra i 35 e i 44 anni, ma questi strumenti, nel complesso, non godono di particolare notorietà tra i cittadini italiani.



Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

Dispositivi indossabili per il monitoraggio della salute



Passando dalle app ai device, e più nello specifico ai **wearable device** – dispositivi indossabili – la ricerca analizza anche la diffusione di quelli utili al **monitoraggio della salute**, come ad esempio gli smart watch: strumenti utilizzati dal 27% dei cittadini intervistati – la maggior parte dei quali dichiara di farne uso regolare – e che dunque rientrano fra i più diffusi tra quelli presi in esame.

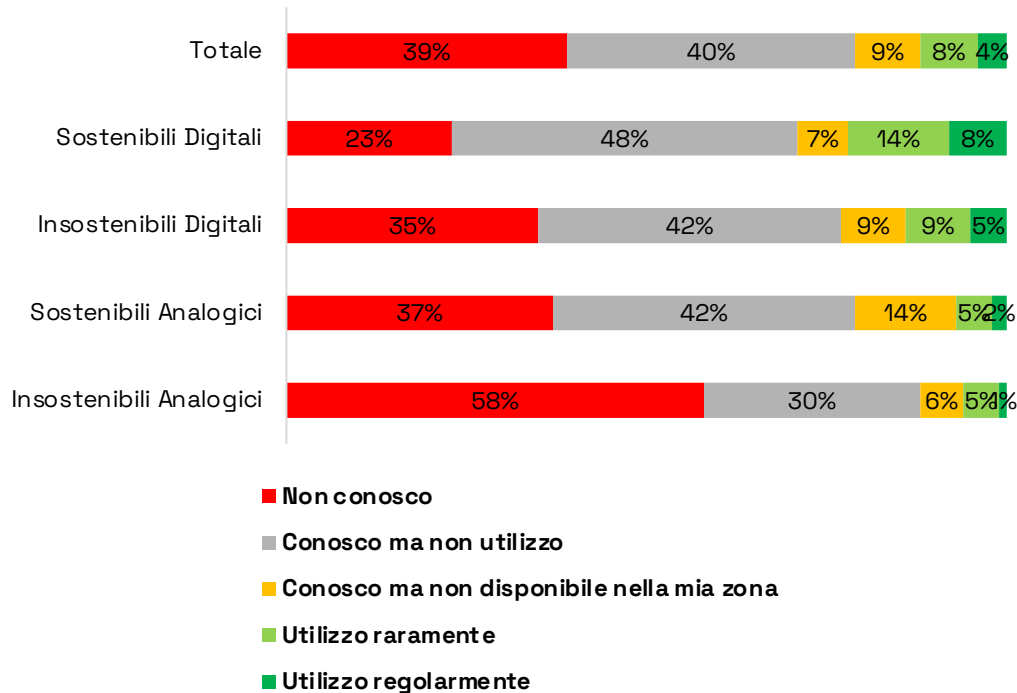
A usarli più spesso sono i residenti dell'area metropolitana rispetto a quelli del territorio del comune, così come i più giovani: si passa infatti dal 31% di chi ha tra i 18 e i 24 anni al 39% di chi ha tra i 31 e i 34 anni, mentre le percentuali d'uso si abbassano notevolmente soprattutto tra i 16 e i 17 e tra i 55 e i 64 anni.

Il livello di digitalizzazione degli utenti non influisce sui comportamenti, considerato il dato pressoché analogo registrato nei cluster dei «Sostenibili Analogici» e degli «Insostenibili Digitali». Significativo osservare come quasi la metà degli utenti più consapevoli del ruolo della tecnologia come strumento di sostenibilità – i «Sostenibili Digitali» (45%) – faccia uso di questi strumenti in grado di monitorare e di informare circa il proprio stato di salute.

Sustainable Health

Gli strumenti utilizzati dai cittadini italiani

App o strumenti di teleassistenza per anziani



Scarsamente diffuso, tra i cittadini delle città metropolitane italiane, l'utilizzo delle **app o degli strumenti di teleassistenza per anziani**, progettati per fornire supporto e monitoraggio costante e a distanza: a usarle è infatti poco più di un intervistato su dieci (12%).

La percentuale d'uso sale in particolar modo tra i cittadini d'età compresa tra i 25 e i 30 anni – dove il rapporto arriva a circa uno su quattro – per scendere proprio tra le fasce d'età più avanzate della popolazione.

Significativa la percentuale di persone che conoscono ma non utilizzano questo tipo di strumenti: percentuale, di fatto, costante in tutti i cluster considerati – fatta eccezione per quello degli «Insostenibili Analogici» nel quale, invece, aumenta di molto il numero di cittadini che non ne conoscono l'esistenza.

Sustainable Health

Un tentativo di sintesi

- La mole e la specificità dei dati rende difficile una sintesi, che è d'altro canto, per lo stesso motivo, quanto mai opportuna. Coniugando i dati relativi alla percezione degli italiani della tecnologia sanitaria nel suo complesso (Sustainable Health) e quelli relativi alla percezione e all'utilizzo dei singoli servizi, si giunge alla facile conclusione, in base alla quale le tecnologie digitali per la sanità vengono positivamente accolte e favorevolmente valutate da circa tre quarti della popolazione italiana, ma vengono di fatto usate al massimo da un terzo della popolazione (consultazione online dei referti, Smart Watch). Queste percentuali sono indicative delle proporzioni che sussistono tra Consapevolezza di ciò che si deve fare, Competenza, cioè la capacità di farlo e Comportamenti che si traducono cioè in azioni concrete.
- È inoltre significativo il fatto che, mentre nella conoscenza e nell'uso dei singoli servizi sanitari digitali le competenze digitali fanno la differenza, inducendo maggior conoscenza e maggior uso di tali servizi, nella percezione dei vantaggi digitali della medicina del futuro e in particolare della telemedicina il livello di sostenibilità sembra aiutare più di quanto non facciano le competenze digitali.

Sustainable Health Verso il futuro

- Va infine rilevato che, con l'unica eccezione dello Smart Watch, tutti i servizi sanitari digitali presi in considerazione nell'indagine (app. per la prenotazione di consulenze online, mediche o psicologiche etc, disponibilità farmacie, etc), prevedono l'impiego del digitale "solo" per la semplificazione e conseguentemente la velocizzazione degli aspetti amministrativi o organizzativi della sanità. Un'accoglienza favorevole era dunque legittimamente ipotizzabile, e tuttavia non è generalizzata come dimostra il fatto che un quarto degli italiani non siano d'accordo con l'affermazione di un miglioramento del servizio ad opera del digitale.
- Nel frattempo sono però ormai sul mercato presidi sanitari digitali indossabili o impiantabili, si pensi solo al sistema digitale di misurazione della glicemia e dell'insulina impiantabile sul braccio, molto più accurati di quelli analogici ma anche molto più invasivi. È legittimo ipotizzare che la diffusione di simili ed altri strumenti digitali acuisca non solo il dibattito sulla privacy e la gestione dei dati così ottenuti ma aumenti anche le resistenze di alcuni pazienti ad impiegarli. D'altro canto è solo grazie alla manifestazione aperta delle resistenze che si può avviare un dibattito non pregiudiziale in cui argomenti non ideologici si confrontano, aspetti positivi e negativi vengono rivalutati e l'innovazione si può far strada.

Dalle resistenze al superamento del conflitto

- Come precedentemente indicato, tra le opportunità offerte da Internet agli utenti nella ricerca di supporto o informazioni relative al proprio stato di salute ci sono le comunità on-line, come forum, gruppi Facebook o siti specializzati, frequentati da poco meno di un intervistato su cinque (18%). È quanto meno ipotizzabile che tali comunità potrebbero svolgere un ruolo importante anche nella discussione e nel confronto su nuove tecnologie digitali. Un confronto basato, oltre che sulla conoscenza, anche e soprattutto sull'esperienza personale tra peer, potrebbe dare spazio all'espressione di paure e contraddizioni di fronte a nuovi strumenti digitali. Se vengono ignorate o rimosse, le resistenze continuano infatti ad agire inconsciamente e danno luogo alle contraddittorie posizioni sulla tecnologia sopra evidenziate. (Ad es. per il 79% degli intervistati la pandemia, che ne ha incoraggiato l'uso, ha evidenziato i vantaggi dei servizi di telemedicina. Allo stesso tempo, però, per oltre due intervistati su tre (70%), al netto della loro utilità nel periodo della pandemia tali servizi dovranno essere abbandonati.) Solo se vengono apertamente espresse ed affrontate, le resistenze possono essere superate insieme con le paure che le generano, lasciando spazio all'innovazione.



1.

Introduzione

2.

Sustainable Health: i
dati della ricerca

3.

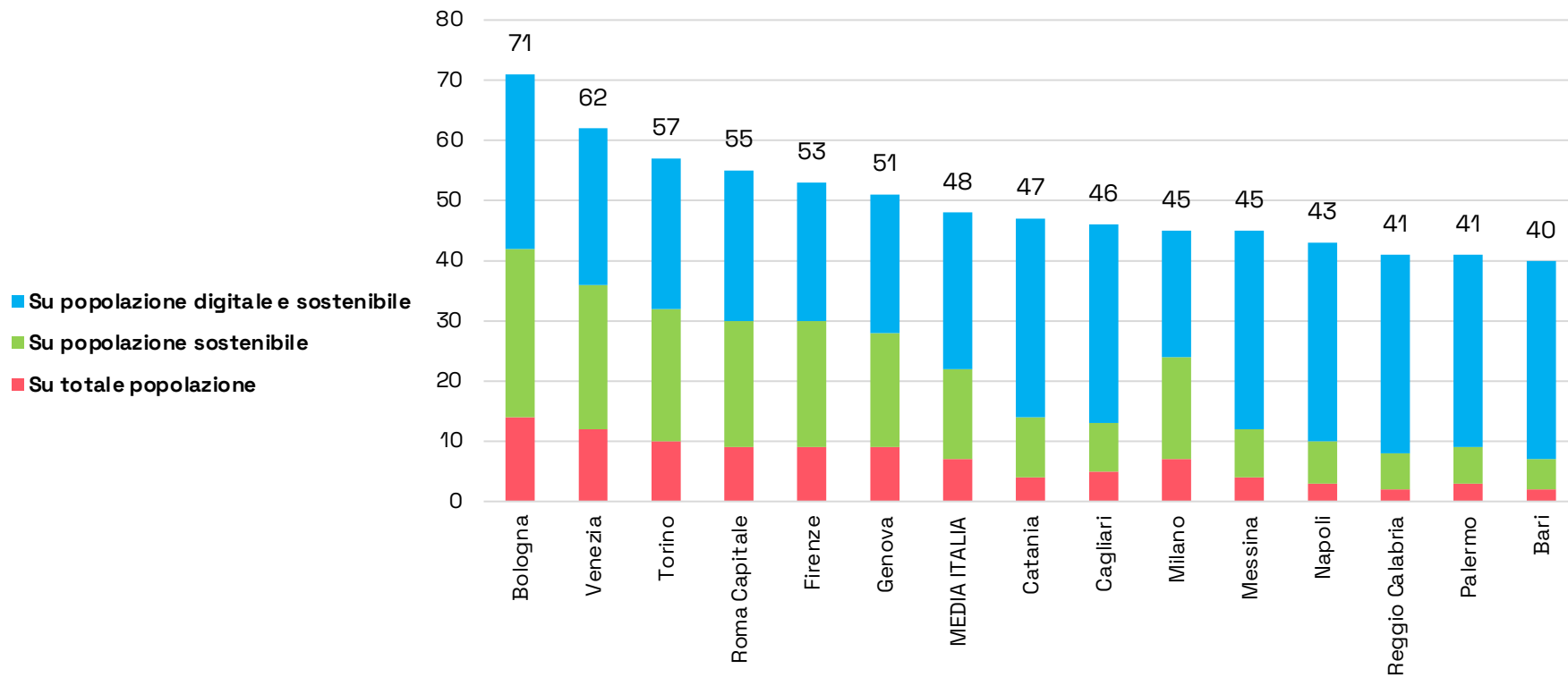
Sustainable Health:
la classifica delle
città

4.

L'Osservatorio e
il DiSI™

In questa sezione viene presentata la classifica **delle 14 città metropolitane italiane, in ambito *Health*, secondo il DiSI™ City.**

La classifica delle città secondo il DiSI™ City



Sustainable Health

Alcune (prime) conclusioni

Anche in ambito *Health*, al primo posto c'è **Bologna** – come nella classifica generale del DiSI™ City e nelle analisi dedicate a Commercio, Energia e Lavoro – seguita da **Venezia** e **Torino**, con quest'ultima che per la prima volta si posiziona sul podio. Guadagna diverse posizioni Genova, mentre ne perdono, scendendo sotto la media nazionale, Catania e soprattutto Bari, che chiude la classifica di questo Vertical.

Altri fattori come **età**, **titolo di studio** o **zona di residenza** incidono più sui comportamenti che sulle convinzioni. L'uso di alcuni strumenti e servizi risulta più diffuso tra i residenti dell'area metropolitana e tra chi ha un più elevato titolo di studio, e ancor più spesso tra i più giovani e, in particolare, nelle fasce d'età centrali della popolazione. All'aumentare dell'età cresce invece la resistenza verso i nuovi strumenti della Sanità digitale.

Il **livello di digitalizzazione**, come già riscontrato in altre analisi dell'Osservatorio, guida i comportamenti concreti degli utenti, ma, in questo caso, incide spesso anche sulle loro **convinzioni**: le competenze digitali, dunque, non solo spingono verso l'utilizzo dei nuovi strumenti e servizi, ma aumentano anche la fiducia verso il cambiamento in atto nel settore guidato dalle nuove tecnologie.

Al netto di alcune opinioni contrastanti e nodi da sciogliere – come, ad esempio, quelli relativi alla privacy – i cittadini italiani sembrano guardare favorevolmente alla trasformazione digitale del settore sanitario. C'è però ancora molto da fare in termini di adozione dei nuovi strumenti e servizi, e in questo percorso **lo sviluppo di adeguate competenze digitali nella popolazione rivestirà un ruolo fondamentale**.

Sustainable Health

Un tentativo di sintesi (1/2)



*La mole e la specificità dei dati rende difficile una sintesi, che è d'altro canto, per lo stesso motivo, quanto mai opportuna. Coniugando i dati relativi alla percezione degli italiani della tecnologia sanitaria nel suo complesso (Sustainable Health) e quelli relativi alla percezione e all'utilizzo dei singoli servizi, si giunge alla facile conclusione, in base alla quale le tecnologie digitali per la sanità vengono positivamente accolte e favorevolmente valutate da circa tre quarti della popolazione italiana, ma vengono di fatto usate al massimo da un terzo della popolazione (consultazione online dei referti, Smart Watch). Queste percentuali sono indicative delle proporzioni che sussistono tra **Consapevolezza** di ciò che si deve fare, **Competenza**, cioè la capacità di farlo, e **Comportamenti** che si traducono in azioni concrete.*

*È inoltre significativo il fatto che, mentre nella conoscenza e nell'uso dei singoli servizi sanitari digitali le competenze digitali fanno la differenza, inducendo maggior conoscenza e maggior uso di tali servizi, **nella percezione dei vantaggi digitali della medicina del futuro e in particolare della telemedicina il livello di sostenibilità sembra aiutare più di quanto non facciano le competenze digitali.***

Va infine rilevato che, con l'unica eccezione dello Smart Watch, tutti i servizi sanitari digitali presi in considerazione nell'indagine (app per la prenotazione di consulenze online, mediche o psicologiche etc, disponibilità farmacie etc) prevedono l'impiego del digitale "solo" per la semplificazione e conseguentemente la velocizzazione degli aspetti amministrativi o organizzativi della sanità. Un'accoglienza favorevole era dunque legittimamente ipotizzabile, e tuttavia non è generalizzata come dimostra il fatto che un quarto degli italiani non siano d'accordo con l'affermazione di un miglioramento del servizio ad opera del digitale.

Sustainable Health

Un tentativo di sintesi (2/2)

*Nel frattempo sono però ormai sul mercato presidi sanitari digitali indossabili o impiantabili, si pensi solo al sistema digitale di misurazione della glicemia e dell'insulina impiantabile sul braccio, molto più accurati di quelli analogici ma anche molto più invasivi. È legittimo ipotizzare che la diffusione di simili ed altri strumenti digitali acuisca non solo il dibattito sulla privacy e la gestione dei dati così ottenuti, ma aumenti anche le resistenze di alcuni pazienti ad impiegarli. D'altro canto è **solo grazie alla manifestazione aperta delle resistenze che si può avviare un dibattito non pregiudiziale in cui argomenti non ideologici si confrontano, aspetti positivi e negativi vengono rivalutati e l'innovazione si può far strada.***

*Come precedentemente indicato, tra le opportunità offerte da Internet agli utenti nella ricerca di supporto o informazioni relative al proprio stato di salute ci sono le comunità on-line, come forum, gruppi Facebook o siti specializzati, frequentati da poco meno di un intervistato su cinque (18%). È quanto meno ipotizzabile che tali comunità potrebbero svolgere un ruolo importante anche nella discussione e nel confronto su nuove tecnologie digitali. **Un confronto basato, oltre che sulla conoscenza, anche e soprattutto sull'esperienza personale tra peer**, potrebbe dare spazio all'espressione di paure e contraddizioni di fronte a nuovi strumenti digitali. Se vengono ignorate o rimosse, le resistenze continuano infatti ad agire inconsciamente e danno luogo alle contraddittorie posizioni sulla tecnologia sopra evidenziate: ad esempio, per il 79% degli intervistati la pandemia, che ne ha incoraggiato l'uso, ha evidenziato i vantaggi dei servizi di telemedicina; allo stesso tempo, però, per oltre due intervistati su tre (70%), al netto della loro utilità nel periodo della pandemia tali servizi dovranno essere abbandonati. Solo se vengono apertamente espresse e affrontate, le resistenze possono essere superate insieme con le paure che le generano, lasciando spazio all'innovazione.*

Giuliano Castiglione

Psichiatra e psicoterapeuta, membro del Comitato Scientifico della Fondazione per la Sostenibilità Digitale



1.

Introduzione

2.

Sustainable Health: i
dati della ricerca

3.

Sustainable Health:
la classifica delle
città

4.

L'Osservatorio e
il DiSI™

In questa sezione viene **introdotto l'Osservatorio della Fondazione**, l'indice **DiSI™**, e il **DiSI™ City**: l'indice sviluppato con l'Istituto di Studi Politici «S. Pio V» sul quale è basato il rapporto.



OS SER VATORIO

In un mondo sempre più digitale, comprendere quanto i cittadini siano consapevoli dell'importanza di utilizzare tale strumento in funzione della sostenibilità è un obiettivo fondamentale.

Per questo la Fondazione per la Sostenibilità Digitale ha deciso di sviluppare un **Osservatorio** basato su un indice che sia in grado di misurare quanto le persone capiscano che il digitale è uno strumento attivo di sostenibilità.

Per promuovere lo sviluppo sostenibile, è necessario agire su tre C: la **Consapevolezza** di ciò che si deve fare, la **Competenza**, che esprime la capacità di farlo, e i **Comportamenti**, che partono dalle motivazioni e si traducono in azioni concrete.

L'Osservatorio

L'Osservatorio della Fondazione per la Sostenibilità Digitale studia e analizza quanto questi **tre elementi** siano presenti nelle persone, in relazione all'uso consapevole del digitale per la sostenibilità: perché la sostenibilità deve basarsi su consapevolezza, competenze e comportamenti diffusi, da parte di ognuno di noi.

Per ulteriori informazioni in merito agli obiettivi, al modello e ai contesti di analisi dell'Osservatorio, si rimanda al Paper **DiSI City – Indice di Sostenibilità Digitale delle città metropolitane** sviluppato dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale.

L'indice dell'Osservatorio: il DiSI™ (Digital Sustainability Index)

DiSI

DIGITAL
SUSTAINABILITY
INDEX

Il livello di percezione degli utenti viene rilevato attraverso un questionario strutturato, orientato ad analizzarne consapevolezza, competenza e comportamenti rispetto ai tre ambiti di analisi (digitalizzazione, sostenibilità e sostenibilità digitale) e in relazione ai contesti specifici di riferimento.

Il **DiSI™: Digital Sustainability Index** è l'indice che è stato sviluppato dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale per semplificare la rappresentazione dei dati raccolti dall'Osservatorio.

Il **DiSI™** è un **indice multidimensionale di percezione** che rappresenta il livello di sostenibilità digitale degli utenti, inteso come l'uso consapevole della tecnologia come strumento di sostenibilità.

Il **DiSI™** si basa su **tre sotto-indici**:

- Indice di digitalizzazione,
- Indice di sostenibilità,
- Indice di sostenibilità digitale (*inteso come uso consapevole della tecnologia digitale per la sostenibilità*)

Per ognuno dei tre sotto-indici sono calcolati i livelli di consapevolezza, competenza e comportamento precedentemente descritti.

Per ulteriori approfondimenti sul **DiSI™**, sui suoi 4 cluster di riferimento e sulla sua applicazione alle Regioni Italiane, si rimanda al Paper ***DiSI City – Indice di Sostenibilità Digitale delle città metropolitane*** sviluppato dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale.

Dalla declinazione del **DiSI™** alle Città Metropolitane nasce il **DiSI™ City**: l'indice nato dalla partnership della **Fondazione per la Sostenibilità Digitale** con l'**Istituto di Studi Politici «S. Pio V»** sul quale si basano le rilevazioni dell'Osservatorio che saranno presentate nel corso del 2023.

Il **DiSI™ City** ha l'obiettivo di **misurare l'indice di sostenibilità digitale** delle **14 Città Metropolitane**: Bari, Bologna, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Messina, Milano, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma, Torino e Venezia.

Anche nel caso delle Città Metropolitane, così come delle Regioni italiane, sono stati analizzati i dati sia in relazione ai singoli temi di particolare rilievo (intendendo con ciò le tendenze che emergono dall'analisi delle risposte dei cittadini alle singole domande che compongono il questionario rispetto ai livelli di consapevolezza, competenza e comportamento in relazione a digitalizzazione, sostenibilità e sostenibilità digitale) che in relazione ai relativi indici, utilizzati per calcolare il **DiSI™ City**.

La rilevazione dei dati è stata effettuata in collaborazione con Istituto Piepoli, che a Marzo 2023 ha raccolto 3239 interviste con modalità CATI/CAWI.

I dati più significativi emersi dai quesiti posti agli utenti, e la **classifica delle città metropolitane sulla base del DiSI™ City**, sono stati presentati nel relativo Paper **DiSI City – Indice di Sostenibilità Digitale delle città metropolitane** sviluppato dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale.



DiSI
CITY
DIGITAL
SUSTAINABILITY
INDEX





Il network di ricerca



Dipartimento di Comunicazione
e Ricerca Sociale



Dipartimento di Ingegneria
Informatica, Automatica e
Gestionale



Dipartimento di Economia



Digital4Good Lab



Dipartimento di Architettura



Dipartimento di Scienze Economiche,
Aziendali, Matematiche e Statistiche



Dipartimento di Ingegneria Civile,
Ambientale e Architettura



Scuola Politecnica



Dipartimento di Informatica
e Matematica



Dipartimento di Giurisprudenza



Centro Interdipartimentale ICxT



Dipartimento di Scienze della
Comunicazione Studi Umanistici
e Internazionali



Università degli Studi di Sassari



Hanno collaborato alla stesura del report:

Stefano Epifani (Direzione scientifica)

Giuliano Castigliero, Luciano Guglielmi, Lorenzo Maria Papale, Alberto Marinelli, Simona Mirelli

La ricerca è stata realizzata attraverso la somministrazione di 3239 interviste, somministrate nel mese di Marzo 2023, con metodologia CATI/CAWI (Computer Aided Telephone/Web Interviewing) a campioni dei cittadini residenti nelle 14 città metropolitane italiane. Per i campioni nelle singole città si è proceduto ad una costruzione di un campione di tipo non proporzionale. *In sede di analisi, il campione è stato sottoposto ad un processo di ponderazione. Il sistema di ponderazione è stato svolto per ricostruire in modo esatto i residenti delle città metropolitane a livello territoriale, in tal modo è possibile usufruire di informazioni valide e di dati assestati per il campione complessivo. L'erogazione delle interviste e l'analisi dei risultati sono stati realizzati in collaborazione con Istituto Piepoli.*



FONDAZIONE
PER LA SOSTENIBILITÀ
DIGITALE

Digital Transformation Institute

SEDE LEGALE

Via Ottaviano, 42
00192 - Roma

SEDI OPERATIVE

Str. Tiberina Nord, 26T
06134 - Perugia

Largo di Torre Argentina, 11
00186 - Roma

www.sostenibilitadigitale.it
info@sostenibilitadigitale.it