

5G E CULTURA DIGITALE

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ASCOLTANO I CITTADINI:
ANALIZZIAMO LE LORO RISPOSTE

23 FEBBRAIO 2023 | ORE 15:00 – 17:00

SALA GIANFRANCO IMPERATORI, PRESSO ASSOCIAZIONE CIVITA
PIAZZA VENEZIA, 11 | ROMA

IL REPORT INTEGRALE



Progetto 5G e Cultura Digitale

Sommario

Pag.

INTRODUZIONE

Tecnologia, sviluppo e infrastrutture	2
Come funziona il 5G	3
Metodologia e informazioni generali	5

ANALISI DEI DATI

Informazioni sul target rilevato	6
Conoscenza ed uso del 5G	11
Utilità personale e socio-economica	18
Esigenze di informazione e formazione	22

1

CONSIDERAZIONI EMERSE

Sum-up dei risultati	27
----------------------	----

Appendice

Testo del questionario	30
Riepilogo grafici	35

REALIZZATO DA



Introduzione

Tecnologia, sviluppo e infrastrutture

“C'è vero progresso solo quando i vantaggi di una nuova tecnologia diventano per tutti.” Questa frase di Henry Ford ha avuto una grande fortuna nel corso degli anni e anche oggi sembra attualissima, quasi fosse stata appena coniata.

Viviamo in un'epoca di continui sviluppi tecnologici, sempre più alla portata di tutti: gli oggetti smart sono relativamente economici, l'intelligenza artificiale partecipa e vince contest artistici rendendo chiunque in grado di produrre opere d'arte uniche¹, i metaversi nascono e collassano su sé stessi, la compressione spazio-temporale dovuta alle tecnologie di cui parlava il sociologo Marshall McLuhan si sta concretizzando in sistemi di comunicazione e di trasporto sempre più avveniristici. Infine il confine tra realtà, realtà virtuale, realtà aumentata e mixed reality² diventa sempre più labile e impercettibile.

Come consumatori ci chiediamo quali saranno le nuove possibilità che ci attendono in futuro con un misto di aspettativa, speranza e timore.

Alla base di tutti questi sviluppi c'è un fattore comune: l'infrastruttura della rete per la trasmissione dei dati in modo veloce ed efficiente.

Il tema di cui parleremo in questo report è quello del 5G, la quinta generazione della tecnologia cellulare - uno strumento che promette grandi possibilità - ma che costituisce anche motivo di timori, proprio in quanto novità.

Il modello di infrastruttura per la trasmissione dei dati mobili è rimasto praticamente lo stesso per 25 anni³ e quindi è molto interessante comprendere cosa si aspettano consumatrici e consumatori.

¹ <https://www.wired.it/article/intelligenza-artificiale-concorso-arte/>

² La realtà ibrida che utilizza ologrammi con cui è possibile interagire (spesso associata alle Hololens di Microsoft)

³ <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/service-provider/mobile-internet/reimagining-mobile-network.html>

Come funziona il 5G?

A differenza dei suoi predecessori, il 5G Stand Alone (SA)⁴ (ovvero il 5G che non si appoggia sulla rete 4G) è una tecnologia virtualizzata basata sul software e che sfrutta il cloud.

Le stesse antenne 5G sono molto diverse da quelle tradizionali: invece di diffondere un segnale ad ampio raggio con frequenze inferiori ai 6 GHz⁵ - indipendentemente dal fatto che ci siano o meno utenti ad utilizzarlo - le antenne 5G trasmettono i dati da punto a punto (point-to-point) incanalando onde millimetriche (mmWave con frequenze comprese tra i 20 e i 100 GHz⁶) e, nel momento in cui nessuno “richiede” la connessione, sono in grado di mettersi temporaneamente in “pausa” per poi riattivarsi quando necessario. Poiché il segnale non viene diffuso alla cieca ma incanalato a seconda dell’utilizzo effettivo si eliminano parecchie interferenze di rete.

Dal punto di vista pratico, la velocità di picco nella trasmissione dei dati passa da 1 Gbps del 4G a una velocità di picco che, teoricamente, può arrivare a 20 Gbps⁷.

La rete 5G, inoltre, permette una larghezza di banda maggiore, il che si traduce in un maggior numero di devices che si potranno connettere alla rete (fondamentale per favorire la diffusione dell’IoT -Internet of Things- senza compromettere la velocità della rete).

Inoltre, questa tecnologia di quinta generazione potrebbe raggiungere le aree in cui la prestazione delle reti fisse risulta inefficiente, permettendo a chiunque di usufruire di una connessione veloce e riducendo le disuguaglianze geografiche.

Queste informazioni solitamente non riescono a raggiungere l’intera popolazione, nonostante vi sia un effettivo interesse per lo sviluppo tecnologico del paese.

Con lo scopo dare voce ai consumatori su questo tema riguardante il nostro immediato futuro, le Associazioni dei consumatori Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Federconsumatori e U.Di.Con hanno deciso di dar vita ad un’indagine su larga scala che si è concretizzata in questo report.

⁴ <https://www.corrierecomunicazioni.it/digital-economy/5g-standalone-inizia-la-nuova-rivoluzione-delle-tlc-mobili/>

⁵ <https://www.redhat.com/it/topics/5g-networks/what-is-5g> le frequenze basse attraversano facilmente le pareti e viaggiano per lunghe distanze ma le prestazioni in termini di “trasporto dei dati” sono basse.

⁶ Frequenze che garantiscono ottime prestazioni in termini di trasporto dei dati ma che, solitamente, non riescono ad attraversare le pareti, il problema viene superato attraverso l’installazione di nodi di frequenza -antenne che permettono di “direzionare” il segnale (Beamforming)

⁷ https://www.cisco.com/c/it_it/solutions/what-is-5g.html

REALIZZATO DA

Nel corso delle prossime pagine cercheremo di capire l'approccio dei consumatori nei confronti della tecnologia 5G evidenziando i bisogni, le problematiche specifiche e approfondendo l'impatto delle fake news sull'opinione comune.

Quest'ultimo punto è particolarmente importante proprio perché sul 5G circolano molte informazioni, anche inesatte, che inevitabilmente hanno provocato molta diffidenza anche tra i consumatori più attenti.

Ovviamente l'affermazione del 5G non è priva di sfide, soprattutto per quanto riguarda i devices che sfruttano questa tecnologia e la necessità di garantire il rispetto dei diritti dei consumatori ed elevati standard in termini di Cyber Security (pensiamo, ad esempio, alle auto a guida autonoma).

L'imperativo è quello ripensare il rapporto tra persone, infrastrutture, macchine e dati, al fine di realizzare uno scenario ideale dove le nuove tecnologie e le loro applicazioni sono al servizio del consumatore e, contemporaneamente, garantiscono accessibilità, tutele, sicurezza e sostenibilità.

REALIZZATO DA



Metodologia e informazioni generali

L'indagine si è concretizzata in un **questionario online**, della durata stimata di circa cinque minuti.

Il questionario è costituito da **21 domande** a risposta chiusa, di cui 6 utili per l'inquadramento socio-demografico del target. Le risposte sono state ricevute in forma anonima.

I quesiti sono suddivisibili in **3 macro-categorie**:

- Conoscenza e uso del 5G
- Utilità personale e socio-economica
- Esigenze di Formazione e Informazione

Alcune specifiche domande permettono di scegliere fino a 3 risposte, in modo da consentire ai rispondenti di evidenziare più preferenze su tematiche specifiche come, ad esempio, i canali di comunicazione più efficienti per comunicare informazioni veritiere e affidabili sul 5G.

Quanto alla **diffusione**, il questionario è stato somministrato tramite i siti web e i canali social delle rispettive associazioni. Mediante una diffusione capillare è stato possibile raggiungere consumatrici e consumatori di ogni età con competenze in materia più o meno accentuate, ma tutti desiderosi di dare il proprio contributo e la propria opinione.

Il **target** di riferimento per l'indagine è quello della popolazione italiana, a partire dai 14 anni fino ad oltre i 70. Al riguardo pare opportuno menzionare che la diffusione dei questionari sui canali specifici delle associazioni dei consumatori ha il pregio di coinvolgere un pubblico particolarmente sensibile e interessato alle tematiche riguardanti tutela dei diritti, salute e ambiente.

Le risposte ricevute sono state 5.952.

Il numero di risposte ricevute è di per sé indicatore dell'attenzione dei consumatori nei confronti di questa tecnologia le cui potenzialità non sembrano ancora comprese.

In alcuni casi sono riportate delle risposte mancanti. Al riguardo segnaliamo che, nel caso di alcune specifiche domande, alcuni partecipanti hanno preferito non dare risposta (es. domanda sull'età - 10 risposte mancanti) oppure non hanno potuto dare risposta (es. chi ha affermato di utilizzare già il 5G non ha risposto alle domande rivolte a coloro che non utilizzano questa tecnologia).

Quanto ai grafici a torta, si precisa che per ogni sotto-sezione in essi sono indicati dapprima il numero di risposte totali e poi la relativa percentuale (ad esempio, nel caso di 2599 risposte pari al 47%, viene indicato come segue: 2599; 47%).

Quanto ai grafici a barre, si specifica che essi sono relativi a quesiti con la possibilità di dare più risposte – ad esempio con la formula “fino a tre risposte”. Ne deriva che le percentuali ivi indicate devono essere intese come valori di preferenza in relazione alla singola risposta.

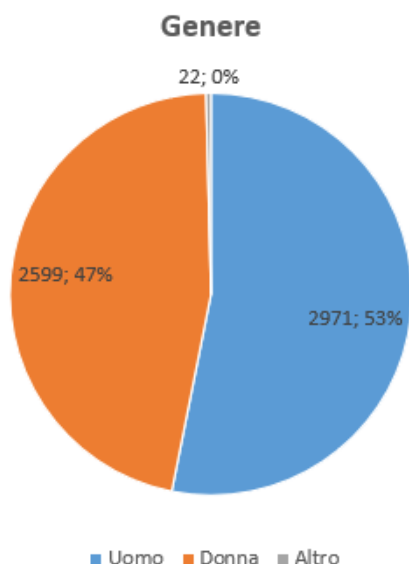
Analisi dei dati

Caratteristiche socio demografiche del target

Dal punto di vista socio-demografico, la popolazione dei partecipanti al sondaggio risulta particolarmente eterogenea; di seguito riportiamo i dati socio-demografici della popolazione intervistata.

Genere

Tra le 5592 persone che hanno risposto al sondaggio, il 53,1% appartiene alla popolazione maschile, il 46,5% alla popolazione femminile e un 0,4% si è identificato utilizzando l'opzione di input personalizzato.

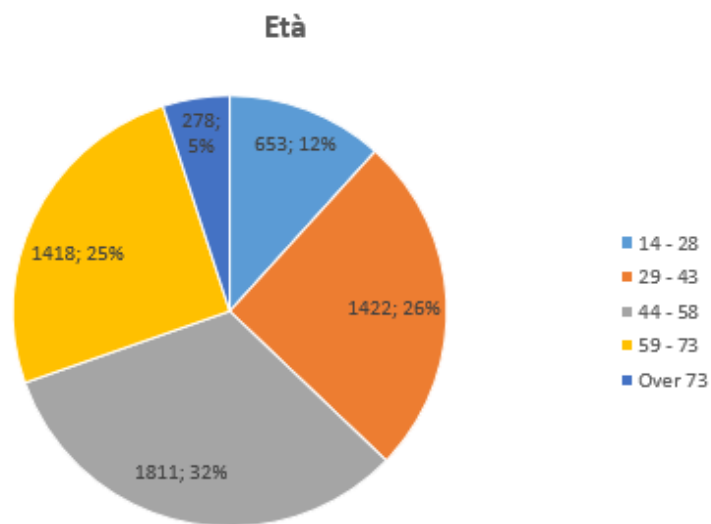


Sotto questo profilo è interessante considerare la possibilità che il digital gender gap, ovvero la discrepanza di genere per interesse e skill digitali influenzi anche la propensione nel partecipare a sondaggi su argomenti riguardanti la tecnologia.

In questi termini potrebbe essere possibile spiegare la discrepanza di genere tra i partecipanti.

Età

Come si evince dal grafico, la ripartizione dei partecipanti per fasce d'età si concentra soprattutto tra i 44 e i 58 anni (32,4%); seguono la fascia tra i 29 e i 43 anni e quella tra i 59 e i 70 che si attestano rispettivamente sul 25,5% e 25,4%, i giovani tra i 14 e i 28 anni (11,7%), ed infine gli over 70 che rappresentano il 5% degli intervistati.

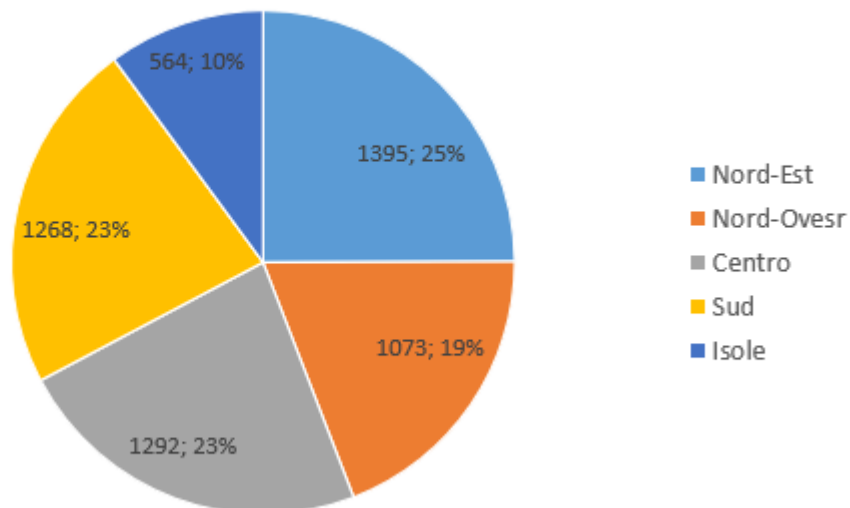


Area geografica di provenienza

La diffusione capillare del sondaggio attraverso i canali delle associazioni ha comportato una distribuzione equilibrata delle risposte al sondaggio, provenienti da tutto il territorio nazionale.

Tra le aree geografiche con il maggior numero di partecipanti spiccano il Nord-est (25%) e il Centro (23%) seguito immediatamente dal sud (23%), Nord-ovest 19% e dalle isole (10%).

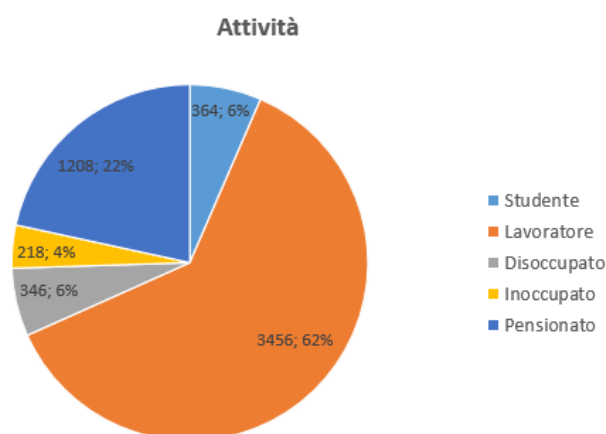
Area di provenienza



Attività - Impiego

La stragrande maggioranza della popolazione rientra nella categoria dei lavoratori che costituisce più della metà del campione di riferimento (62%);

In misura minore troviamo pensionati e studenti, rispettivamente 22% e 6% e, infine, coloro che si definiscono inoccupati (4%) e disoccupati (6%).

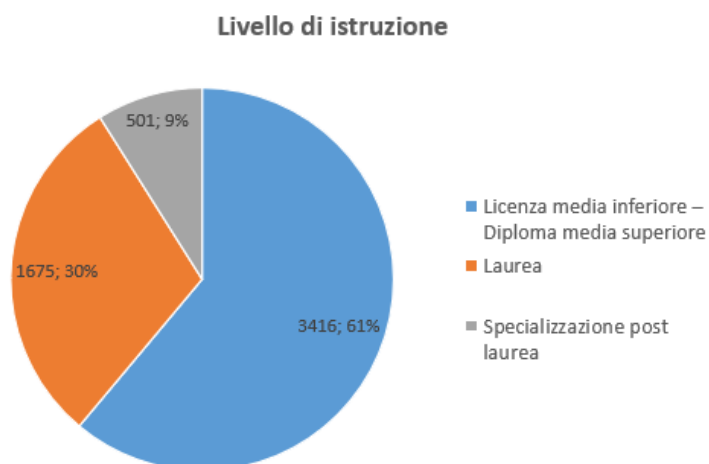


9

Livello di Istruzione

La stragrande maggioranza degli intervistati ha come titolo di studio la licenza media inferiore o diploma (61%), seguono i laureati che rappresentano il 30% dei partecipanti al sondaggio.

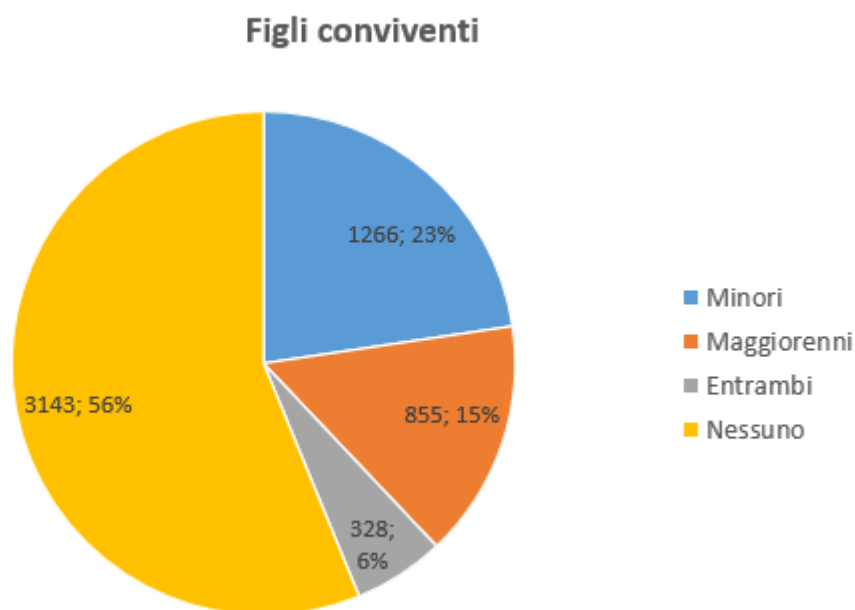
Infine, il 9% degli intervistati possiede una specializzazione post-laurea.



REALIZZATO DA

Presenza di Figli conviventi

Il fatto di avere figli minorenni o maggiorenni in casa potrebbe aiutare gli adulti a conoscere meglio le nuove tecnologie e capirne le potenzialità.

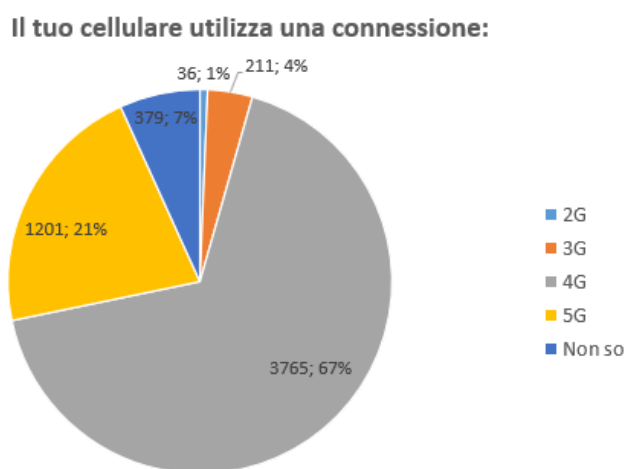


Osserviamo con attenzione la ripartizione degli intervistati: il 56% afferma di non avere figli conviventi; il 23% dichiara di avere figli minori, seguito dal 15% di intervistati con figli maggiorenni. Infine abbiamo un 6% di persone con figli maggiorenni e minorenni conviventi.

Conoscenza ed uso del 5G

Dopo aver definito le differenti tipologie di età e livello d'istruzione del target di riferimento, l'obiettivo dell'indagine è quello di esaminare i diversi profili di conoscenza ed uso della tecnologia 5G da parte del consumatore.

Da questo punto di vista è risultato opportuno "fotografare" lo stato dell'arte, nella fattispecie la connessione utilizzata.

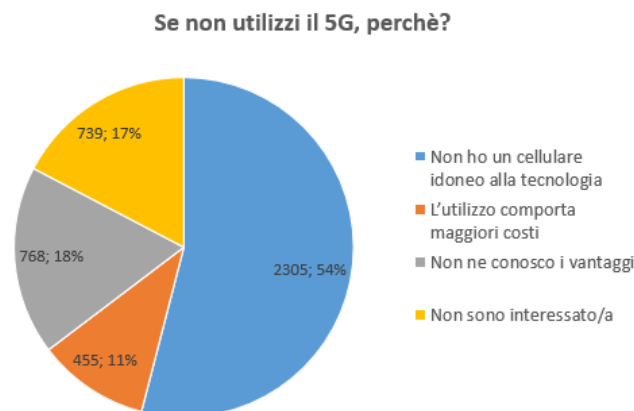


Con le risposte alla domanda "Il tuo cellulare utilizza una connessione..." si evince che solo il 21% dei consumatori utilizza la rete 5G.

Da questa prima domanda, emerge che alcuni consumatori ancora si affidano agli standard pregressi di telefonia mobile: infatti, l'1% degli intervistati usa la rete 2G, il 4% la rete 3G e, la maggior parte degli utenti, ovvero il 67%, usufruisce della rete 4G.

Coloro che non conoscono affatto la tecnologia di quinta generazione fanno parte del 6,8% dei rispondenti.

Al fine di comprendere la ragione per cui gli utenti non utilizzano la tecnologia 5G, è stata posta la domanda "Se non utilizzi il 5G, perché?". L'obiettivo di questo interrogativo è quello di far emergere il grado di interesse o non interesse a possedere la rete 5G.



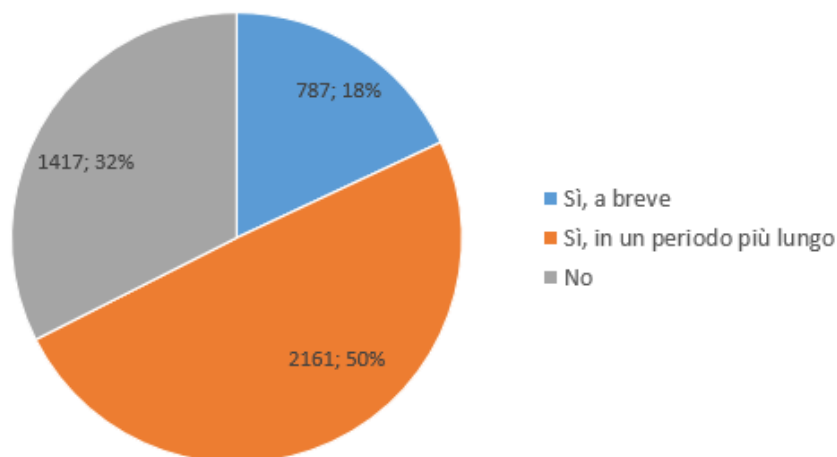
Oltre il 50% degli intervistati non possiede un cellulare idoneo a questo tipo di tecnologia e l'11% degli intervistati sostiene che l'uso del 5G comporti costi maggiori.

Ciò che si evince maggiormente è che circa il 40% degli utenti non conosce i vantaggi della tecnologia 5G o non ne è interessato.

Questo dimostra la percezione degli utenti in merito alla tecnologia di comunicazione di quinta generazione, che da una parte genera dubbi o timori, dall'altra semplicemente disinteresse.

Per definire l'intenzione dei cittadini di passare dalle connessioni standard di telefonia mobile (2G,3G,4G) alle nuove tecnologie, è necessario comprendere quanti utenti siano disposti anzitutto a valutare di sostituire la loro vecchia rete con il 5G.

Pensi di passare al 5G?



13

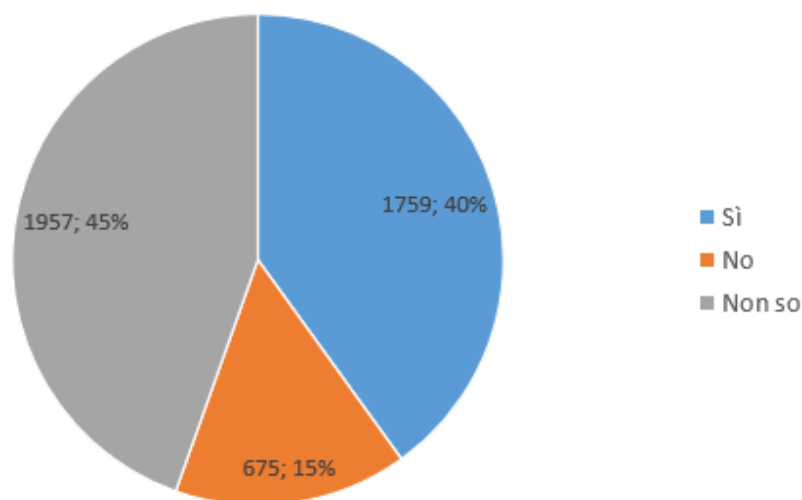
Pertanto, con la domanda "Pensi di passare al 5G?" si evince che il 50% degli utenti è disposto a cambiare connessione ma non immediatamente, il 18% lo farà in un tempo immediato e il 32% dei consumatori non è affatto disposto a cambiare la propria rete.

Dalle prime domande emerge una chiara esigenza di sensibilizzazione sul tema della tecnologia di quinta generazione.

REALIZZATO DA

È possibile ipotizzare che molti cittadini hanno dubbi (o disinteresse) sul tema preso in oggetto: basti pensare che una percentuale consistente del campione preso in esame non è in grado di dire se nella propria località di residenza la tecnologia 5G sia disponibile o meno:

Nella tua città è presente il 5G?



14

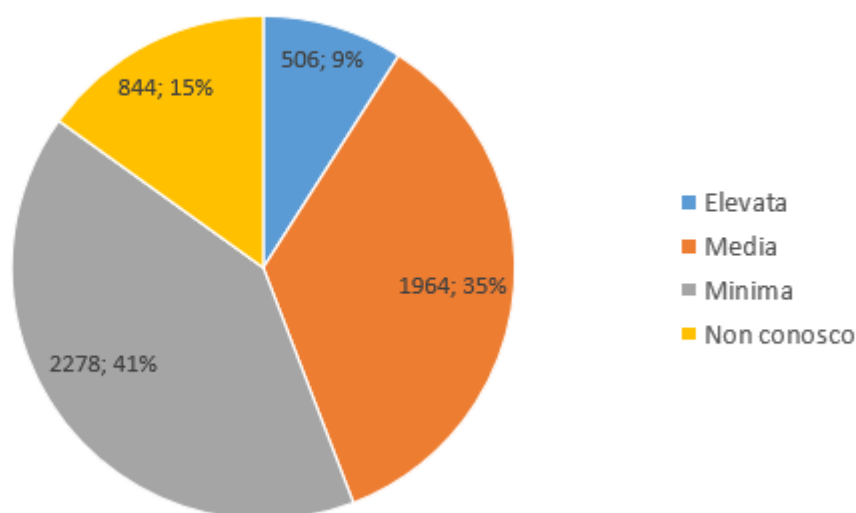
Di fatti, al fine di rilevare le conoscenze degli utenti sulla presenza del 5G nella propria città è stata posta la domanda *“Nella tua città è presente il 5G?”*.

È emerso che il 40% degli intervistati ha risposto sì, il 15% sostiene che il 5G non è presente nella propria città e il 45% - quasi la metà degli utenti - non sa se la rete sia presente o meno nella zona in cui vive.

REALIZZATO DA

Il 5G rappresenta la nuova generazione della rete globale di telecomunicazioni e un'evoluzione in termini di prestazioni rispetto alle generazioni precedenti. Tutti ne parlano, alcuni lo temono, pochi lo conoscono. Ecco perché si ritiene necessario andare a fondo sulle conoscenze dei consumatori a proposito di questa nuova rete.

Che conoscenza hai del 5G?

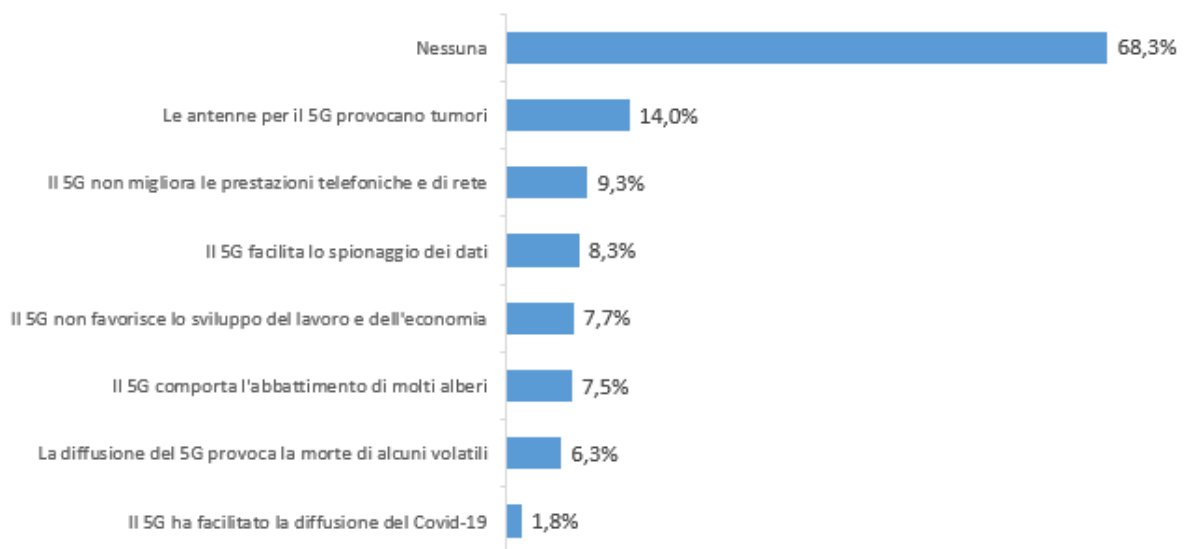


Dalla domanda: "Che conoscenza hai del 5G?", si evince che solo il 9% degli intervistati risponde con fermezza di conoscere le caratteristiche della tecnologia 5G. Il 35% dei consumatori ha una conoscenza media del tema in oggetto, il 41% sostiene di avere una conoscenza minima del 5G e il 15% degli utenti afferma di non conoscere questa nuova tecnologia.

Il 5G, così come molte altre tecnologie prima sconosciute che vengono introdotte nel nostro quotidiano, è stato oggetto di diverse notizie (a volte fake news) a seconda del contesto di cui si parla. Pertanto, al fine di contribuire ad una corretta informazione su questo tema, i quesiti posti agli utenti sono volti a far emergere le conoscenze personali sugli impatti che questa tecnologia ha prodotto.

La successiva parte del report si concentra su questo aspetto.

Con quale delle seguenti affermazioni che circolano sei d'accordo?



In questo lavoro si esplorano le possibili conseguenze di un utilizzo diffuso del 5G dalla prospettiva dell'intervistato.

Parte degli intervistati ritiene che il 5G rappresenti un rischio per la salute: l'1,8% degli utenti pensa che il 5G abbia facilitato la diffusione del Covid-19 mentre il 14% ritiene che le antenne utilizzate per diffondere la linea provochino tumori.

In ambito ambientale, il 6,3% dei consumatori presume che la diffusione del 5G provochi la morte di alcuni volatili e il 7,5% crede che questa nuova tecnologia comporti l'abbattimento di molti alberi.

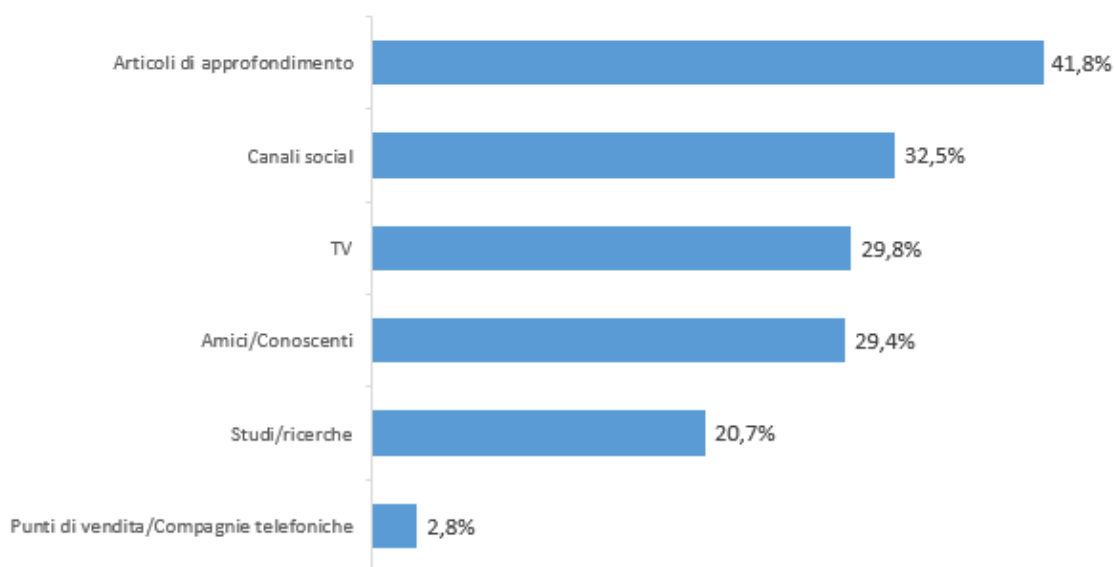
Da un punto di vista socio-economico, il 9,3% degli intervistati ritiene che il 5G non migliori prestazioni telefoniche di rete, l'8,3% che faciliti lo spionaggio di dati e il 7,7% che non favorisca lo sviluppo del lavoro e dell'economia.

Più della metà degli intervistati non è affatto d'accordo con le affermazioni elencate: il 68% prende infatti le distanze da quanto affermato nelle risposte precedenti.

Per comprendere come i consumatori ricercano notizie sul tema in oggetto, è stato necessario mostrare le varie tipologie di fonti di informazione da cui sono ricavate le notizie su questa nuova tecnologia.

La quasi totalità delle informazioni che si scambiano nella società attuale passa attraverso il web - o addirittura *nasce* nel web, con metodologie di ricerca a volte non attendibili e ancora non compiutamente indagabili dagli analisti.

Qual è la tua principale fonte di informazione sul 5G?



17

Circa la metà degli utenti (41,8%) utilizza come fonte di informazione principale gli articoli di approfondimento. Il 32,5% dei rispondenti si affida ai canali social, mentre il 29,8% crede che la TV sia uno strumento di fruizione di notizie valido.

Il 20,7% dei consumatori si attiene a fonti di ricerca condotte da esperti.

Quasi il 30% degli intervistati si affida agli scambi di nozioni tra conoscenti.

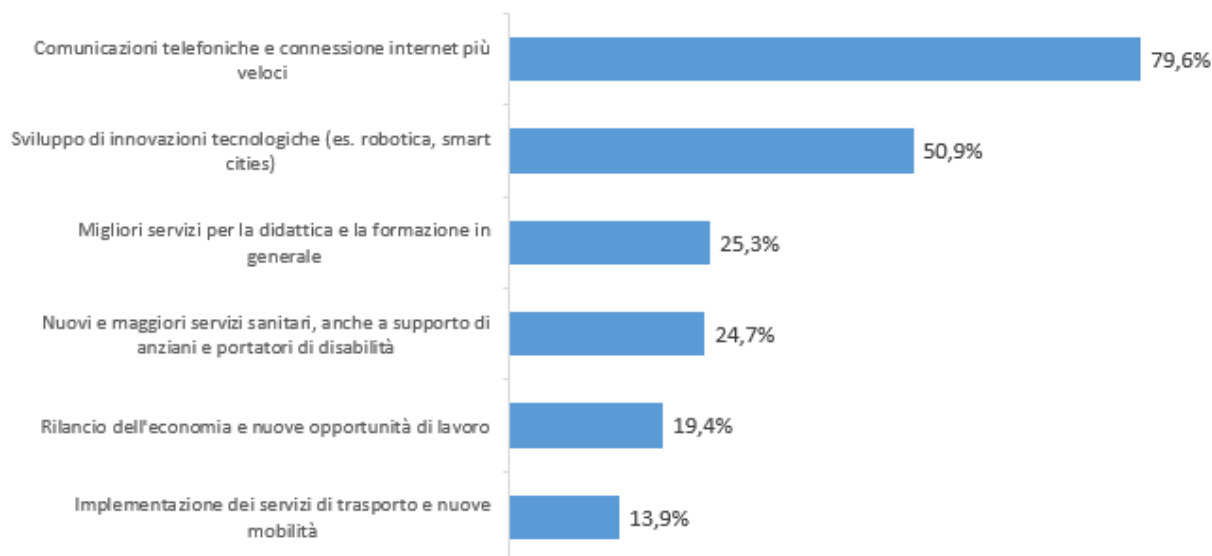
Solo il 2,8% dei consumatori ritiene utile affidarsi a punti vendita o compagnie telefoniche per quanto riguarda il tema del 5G.

REALIZZATO DA

Utilità personale e socio-economica

La tecnologia 5G potrà avere impatto su molti settori dell'economia generale: una connettività in grado di stimolare la nascita di una nuova generazione di applicazioni, infatti, otterrà come risultato finale un avanzamento dei processi produttivi e dei servizi verso gli utenti finali. Sotto questa prospettiva, sono stati posti dei quesiti volti a far riflettere i consumatori sui possibili vantaggi e svantaggi che la rete potrebbe produrre in ambito socio-economico.

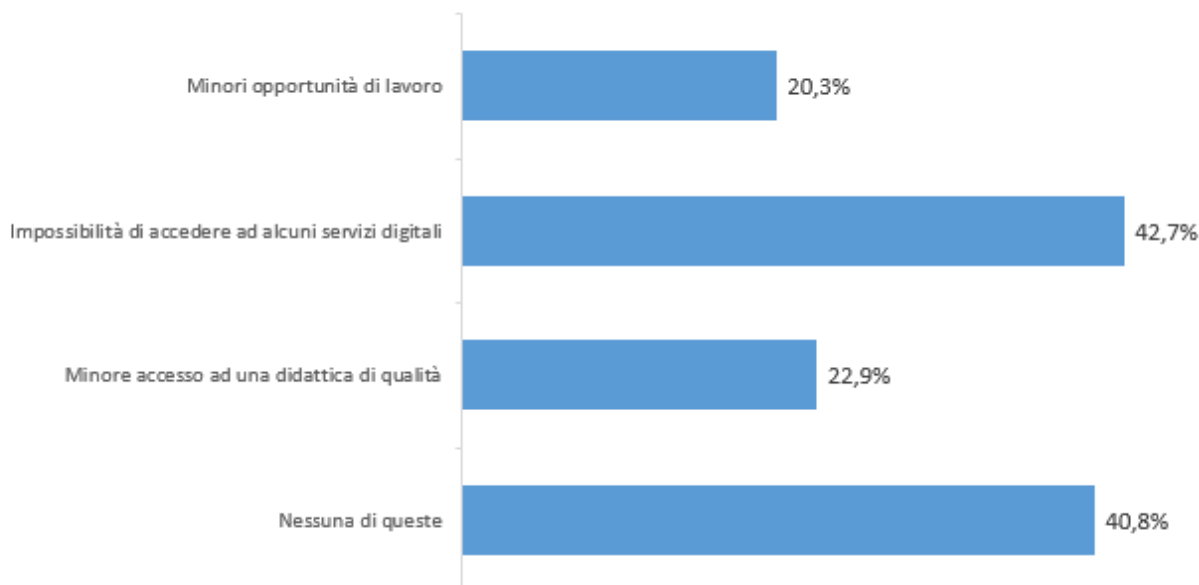
Quali vantaggi può determinare il 5G?



Una maggiore velocità nelle comunicazioni telefoniche, e soprattutto nella connessione ad Internet, è il vantaggio associato al 5G che, con il 79,6% di risposte positive, mette d'accordo la maggior parte degli utenti. Oltre la metà degli intervistati (50,9%) ritiene che grazie a questa nuova tecnologia si possano sviluppare differenti innovazioni tecnologiche. Meno diffuso è il consenso relativo agli altri vantaggi associati alla tecnologia 5G: solo il 25,3% degli intervistati vede infatti dei margini di miglioramento nelle opportunità nell'ambito della formazione e della didattica e, in ambito sanitario, solo il 24,7% degli utenti reputa che il 5G permetta di migliorare le prestazioni, con particolare riferimento ai servizi di supporto per portatori di disabilità o soggetti fragili con minori opportunità. Quasi il 20% dei consumatori reputa possibile un miglioramento nel rilancio dell'economia, in particolare riguardo le opportunità lavorative. Infine, poco più di 1 consumatore su 10 (13,9%) pensa che la tecnologia 5G possa supportare l'implementazione di servizi di trasporto e nuove mobilità.

Buona parte dei consumatori ritiene che la diffusione del 5G rappresenti un enorme vantaggio per l'implementazione di servizi e per lo sviluppo di nuove tecnologie. A questo punto, bisogna comprendere cosa pensa il consumatore se la rete 5G non venga diffusa regolarmente o se venisse a mancare del tutto.

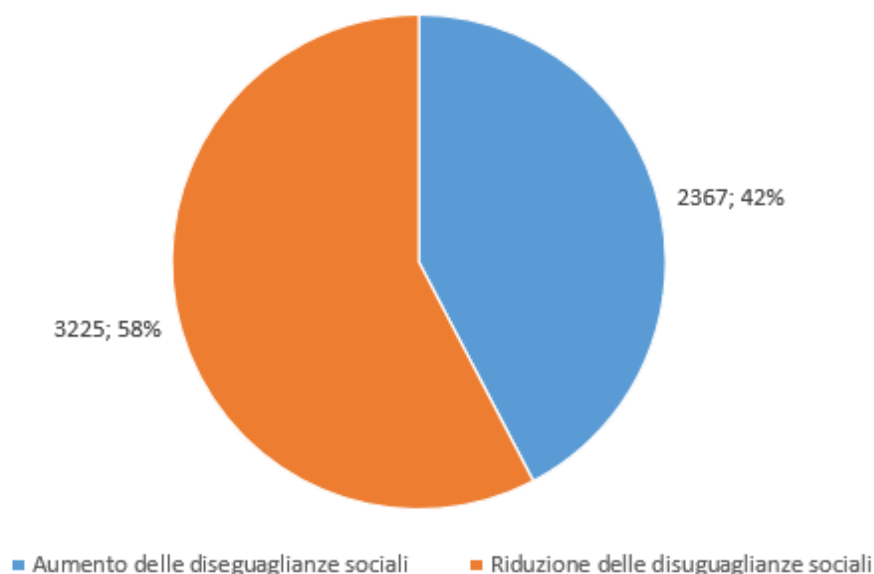
Secondo te la mancata diffusione del 5G può provocare



Il 42,7% dei consumatori si concentra su l'impossibilità di accedere ai servizi digitali. Più la tecnologia è efficiente meno difficoltà ci sono ad accedere alle piattaforme digitali. Il fatto di avere difficoltà di accesso ai servizi digitali, si riversa anche sulle attività formative, ecco perché il 22,9% degli intervistati ritiene che la mancata diffusione di 5G provocherebbe un minore accesso alla didattica di qualità. Il 20,3% degli utenti pensa che la mancata fruizione della rete 5G comporterebbe una riduzione delle opportunità lavorative. Ciò che appare chiaro è che circa la metà degli intervistati (40,8%) non sia d'accordo con nessuna tra le risposte fornite.

La tecnologia offre numerose possibilità di democrazia, partecipazione, inclusione. È un connubio di sviluppo e di crescita. Rappresenta il progresso. Eppure, al tempo stesso, può essere un fattore di allargamento delle disuguaglianze sociali. Pertanto, è importante capire dal punto vista dei consumatori cosa comporterebbe lo sviluppo della tecnologia 5G in ambito sociale.

Lo sviluppo della tecnologia 5G e dei servizi associati comporta:



Dalle risposte rilevate, emerge poca differenza sul pensiero del consumatore riguardo la tematica della disuguaglianza sociale.

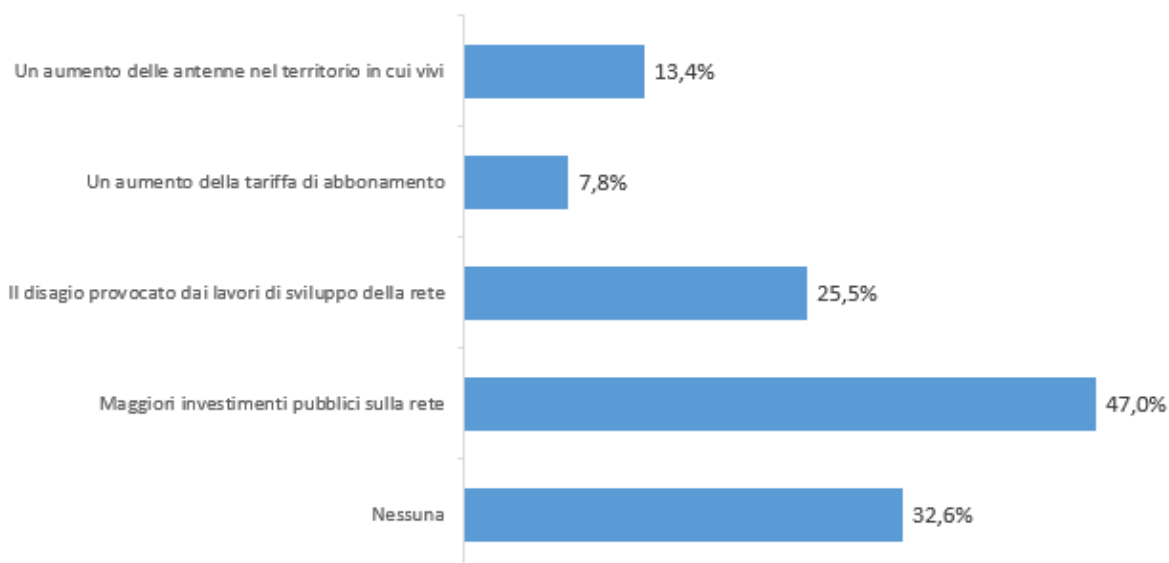
Poco più della metà, ovvero il 58% degli intervistati, ritiene che la diffusione del 5G provochi una riduzione del social divide e quindi un abbattimento delle disparità sociali.

Il restante 42% dei consumatori reputa che la fruizione del 5G comporti, al contrario, l'aumento del divario sociale.

Appare interessante anche uno sguardo sui “sacrifici” che i consumatori sarebbero disposti ad accettare per lo sviluppo del 5G.

Da questo punto di vista colpisce la disponibilità ad accettare maggiori investimenti pubblici (47%), a fronte della scarsa propensione a sostenere un aumento della tariffa di abbonamento al servizio (7,8%).

Cosa saresti disposto ad accettare per lo sviluppo del 5G?

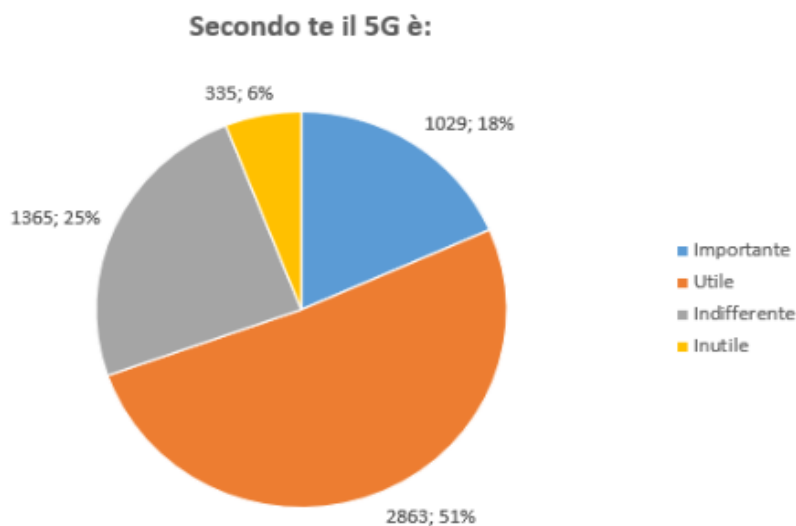


Esigenze di formazione e informazione

La sezione del sondaggio dedicata alle esigenze di informazione e formazione sul 5G delinea evidenze piuttosto nette sulle fonti che i cittadini ritengono affidabili nonché sulle lacune conoscitive che gli utenti stessi ritengono debbano essere prioritariamente colmate. I rilevanti vuoti informativi in materia appaiono evidenti in primis dal riscontro alle domande sull'utilizzo delle tecnologie di telefonia mobile e cellulare di quinta generazione: quasi un quarto dei rispondenti (il 18%) dichiara di non essere a conoscenza dei possibili vantaggi e delle caratteristiche del 5G e quasi altrettanti (il 17%) si dicono non interessati all'argomento, mostrando una apparente indifferenza che potrebbe verosimilmente essere dovuta ad una conoscenza incompleta della materia, tanto che poi in uno dei quesiti successivi il 41% degli utenti dichiara di avere contezza dell'argomento solo in misura minima e un altro 15% dichiara di non conoscerlo affatto. Inoltre una percentuale consistente del campione (ben il 45%) non è in grado di dire se nella propria località di residenza la tecnologia 5G sia disponibile o meno (v. grafico già citato alla sezione "analisi dei dati", alla voce "nella tua città è presente il 5G?").

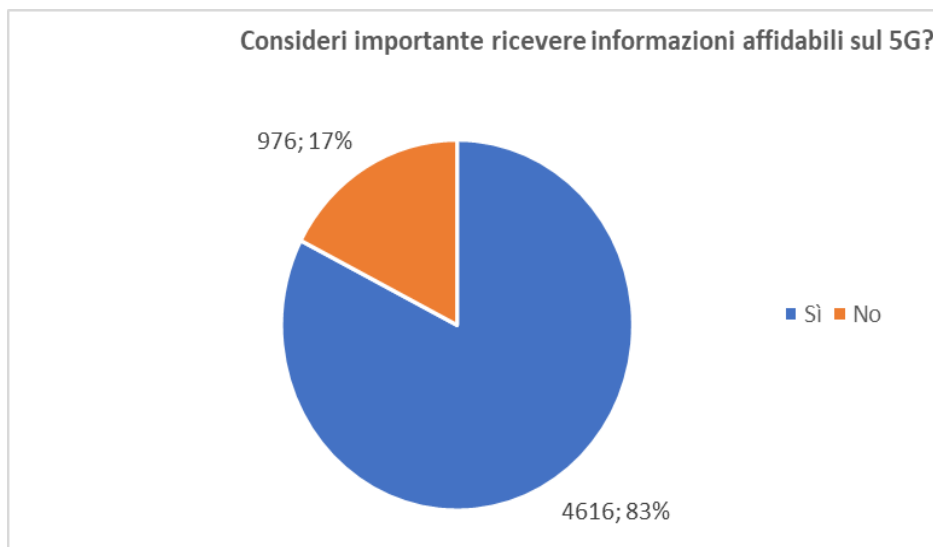
Come dato di partenza, risulta opportuno considerare l'opinione generale sul 5G, dal punto di vista della sua utilità.

Da questo punto di vista, colpiscono le percentuali a dir poco sensibili di coloro che lo ritengono indifferente (25%) o inutile (6%).



5G, fake news e informazioni affidabili: a chi credere?

Il fatto che l'83% dei rispondenti consideri importante ricevere indicazioni affidabili sul tema dimostra quanto fino a questo momento le informazioni al riguardo siano state poco efficaci, nebulose, a volte addirittura contraddittorie.



Il 5G ha provocato il Coronavirus, ha causato la morte di interi stormi di volatili, ha non meglio specificate ripercussioni negative sulla salute e facilita lo spionaggio: sono solo alcune delle *fake news* diffuse in questi anni. L'opinione pubblica è disorientata, non sapendo a quali indicazioni dare credito e quali invece ignorare perché distorte o del tutto false. A tale proposito è altresì opportuno considerare che la materia in questione presenta aspetti ed elementi prettamente tecnici che la maggior parte dei cittadini – ad esclusione ovviamente degli addetti ai lavori e di coloro i quali, per motivazioni personali, siano in possesso di competenze specifiche in merito – non conosce: si crea così una condizione di asimmetria informativa che per gli utenti si traduce nella pressante esigenza di accedere a indicazioni certe, univoche e soprattutto attendibili, come emerso con chiarezza anche dal sondaggio.

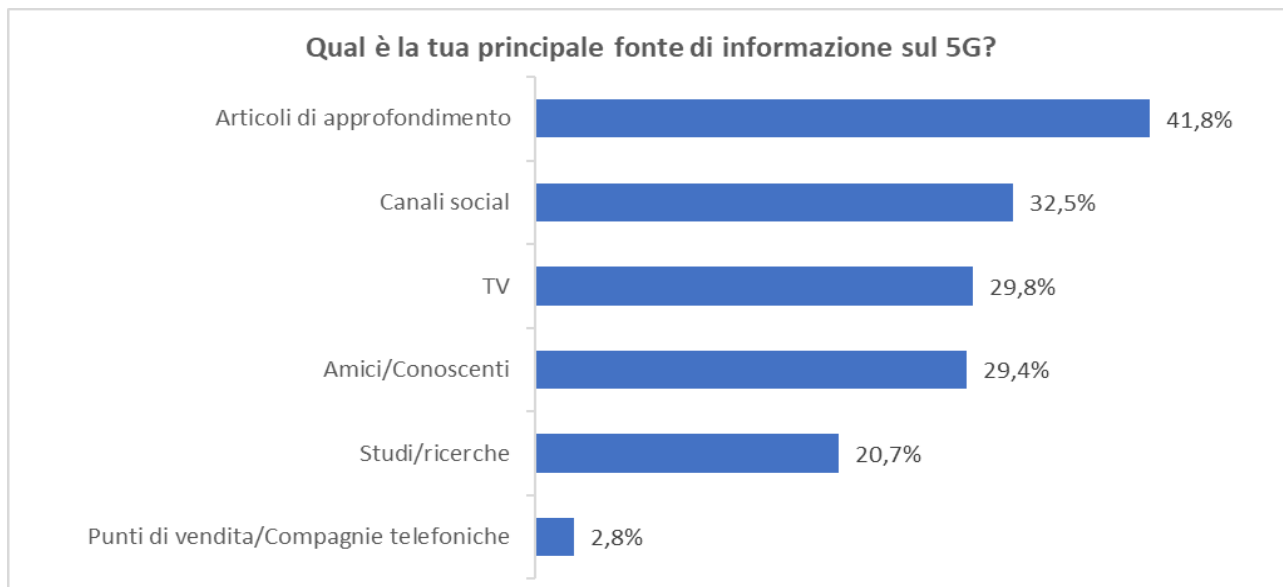
Le fonti e la provenienza delle informazioni

Le risposte al quesito sulla provenienza delle informazioni, in cui era possibile selezionare un massimo di tre opzioni, appaiono del tutto coerenti con il quadro sopra descritto, visto che gli articoli di approfondimento vengono identificati da quasi il 42% degli intervistati (41,8%) come il principale veicolo tramite il quale recuperare notizie sul 5G: la scelta di ricorrere agli articoli di approfondimento dimostra l'intenzione di fare riferimento a fonti il più possibile autorevoli, con ogni probabilità confidando nel fatto che le notizie possano essere state redatte da esperti e professionisti del settore.

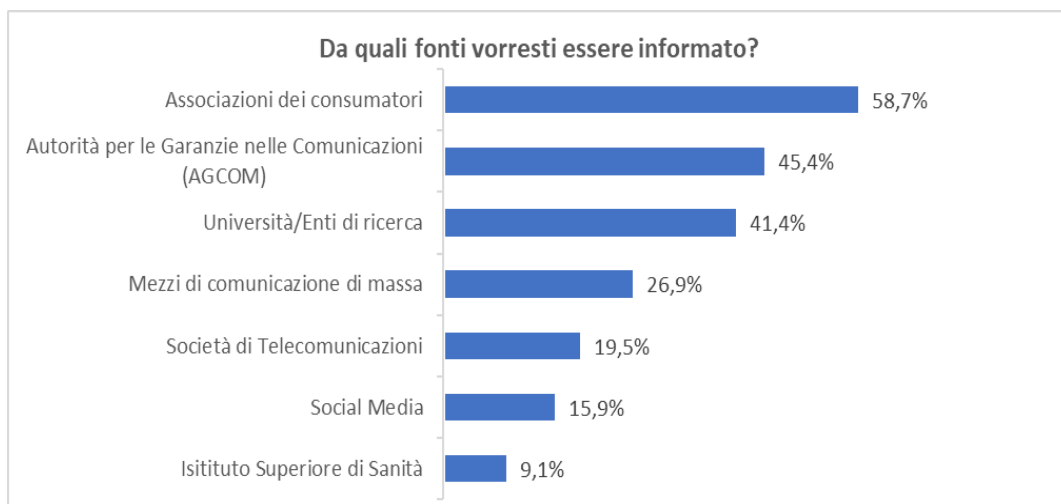
Per contro, però, appare anche piuttosto diffuso l'utilizzo di fonti di informazione di più facile accesso come i social network (32,5%), considerati, almeno in una certa misura, attendibili, nonostante siano spesso veicolo, a causa della pressoché totale assenza di filtri, di dati distorti, inesatti o incompleti.

Nonostante l'avvento dei nuovi media, che hanno innegabilmente stravolto il mondo della comunicazione, la TV (29,8%) sembra conservare il proprio ruolo "storico" di canale informativo da cui gli utenti presuppongono di poter ricevere notizie verificate e, appunto, attendibili. Non di rado, inoltre, si fa affidamento anche sul confronto con amici e conoscenti (29,4%) mentre risulta meno frequente il ricorso a studi e ricerche (20,77%).

In coda, con meno del 3%, si collocano i punti vendita e le compagnie telefoniche: una percentuale nettamente inferiore rispetto a quella registrata dalle altre opzioni, da cui si desume la scarsa affidabilità riconosciuta agli operatori di TLC che, con ogni evidenza, non vengono ritenuti come valido veicolo di informazioni attendibili. E' verosimile individuare una delle cause di tale orientamento in quello che potrebbe essere identificato come una sorta di "conflitto di interessi": in altre parole, se un'azienda è direttamente coinvolta nello sviluppo e l'utilizzo di tecnologie di telecomunicazioni di quinta generazione, aumentano le probabilità che l'operatore stesso fornisca indicazioni parziali o in qualche modo atte ad orientare in una certa direzione l'opinione e le scelte del consumatore. È altresì plausibile ipotizzare che il giudizio negativo sia in buona parte riconducibile ad alcune vicende di cui le compagnie telefoniche si sono rese protagoniste e che nel corso del tempo hanno appunto portato i consumatori a perdere fiducia nelle aziende del settore.



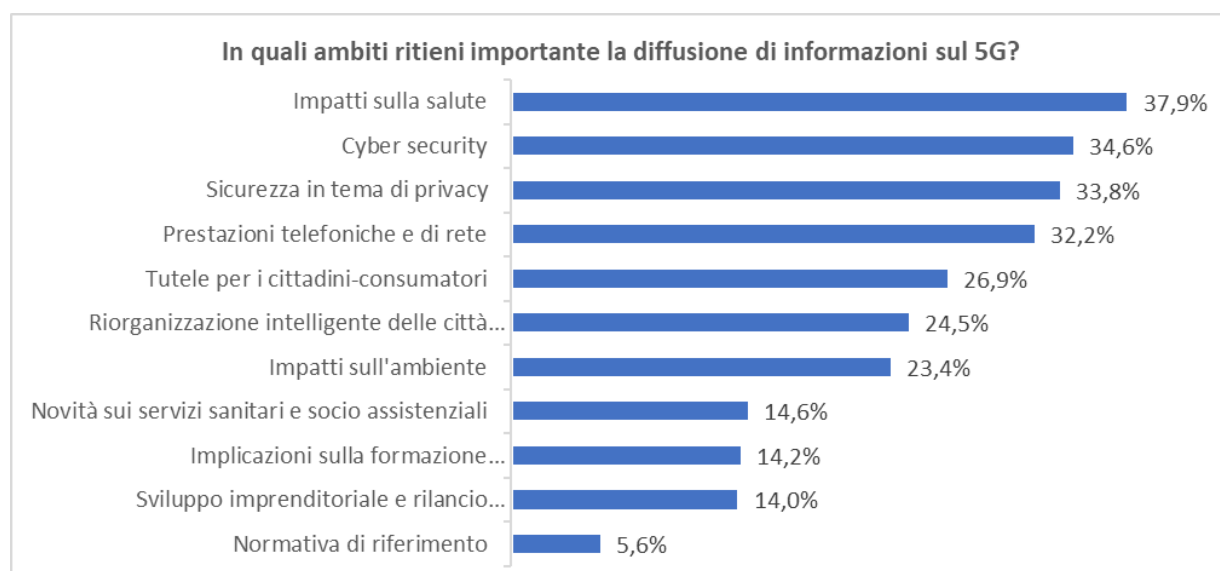
Quando è stato chiesto di scegliere le fonti da cui ricevere informazioni – anche in questo caso con la possibilità di indicare più opzioni – le risposte hanno delineato un quadro chiaro e coerente con quanto già illustrato: le Associazioni dei consumatori sono state selezionate dal 58,7% dei rispondenti, che hanno così dimostrato di riconoscere la terzietà, l'imparzialità e l'affidabilità che contraddistinguono l'operato delle organizzazioni operano a tutela dei diritti del cittadino. A seguire sono state collocate l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (45,4%) e le Università e gli enti di ricerca (41,4%). A questo punto la forbice percentuale con le altre possibilità di risposta diventa piuttosto ampia, evidenziando una spaccatura netta tra, appunto, le prime tre voci e quelle successive: mezzi di comunicazione di massa (26,9%), società di telecomunicazioni (19,5%) e social media (15,9%). Solo nel 9,1% dei casi, infine, è stata indicata l'opzione dell'Istituto Superiore di Sanità.



REALIZZATO DA

I temi e gli ambiti dell'informazione

Viste le ancora diffuse preoccupazioni e incertezze sulla tematica in oggetto, è stato inoltre ritenuto opportuno circoscrivere gli ambiti in cui gli utenti avvertano le maggiori necessità di chiarimento, chiedendo di indicare un massimo di tre tematiche sulle quali ritengano più importante ricevere indicazioni. La questione dei possibili impatti sulla salute emerge come prioritaria (37,9%), con ogni probabilità in conseguenza dell'imponente volume di notizie false allarmanti circolate proprio in questo ambito, come la correlazione con la pandemia e la presunta cancerogenicità delle onde elettromagnetiche. Di seguito vengono indicate, in percentuali piuttosto vicine l'una all'altra, la cyber security (34,6%), la sicurezza in tema di privacy (33,8%) e le prestazioni telefoniche e di rete (32,2%): anche in questo caso è quindi plausibile ricondurre le preferenze espresse alle *fake news* sulla presunta maggiore facilità di attacchi informatici favorita, appunto, dall'utilizzo del 5G nonché agli aumentati rischi per la sicurezza dei dati personali.



Il fatto che i presunti impatti sulla salute del 5G possano costituire una delle principali preoccupazioni e motivazioni di diffidenza dei cittadini nei confronti del 5G emerge anche quando si richiede al campione di dichiararsi d'accordo o meno con alcune delle più diffuse *fake news* sull'argomento: se da una parte più del 68% non concorda con nessuna delle affermazioni indicate, l'opzione "le antenne per il 5G provocano tumori" è stata indicata da un significativo 14%. Le altre voci sono state selezionate in percentuali comprese tra il 9,3% e l'1,8%.

Considerazioni emerse

Sum-up dei risultati

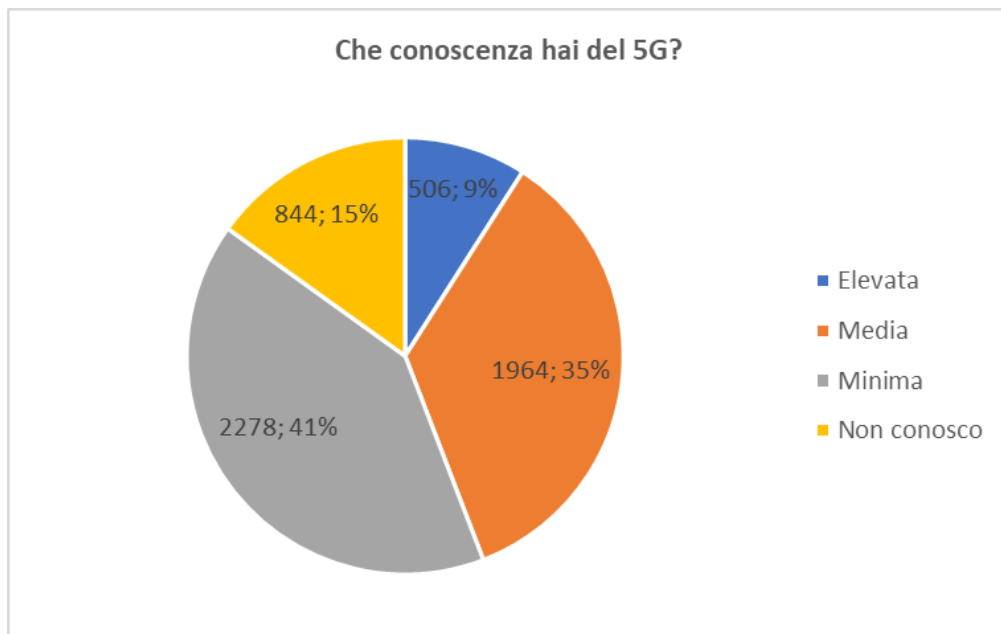
Lo svolgimento della presente indagine è stato mosso dall'intenzione di fotografare la percezione dei cittadini in merito alle tecnologie di comunicazione di quinta generazione, che da una parte aprono nuove possibilità e prospettive ma per altri versi, come spesso capita con le grandi innovazioni, generano diffidenza e timore. Nonostante un perdurante e diffuso atteggiamento di circospezione, gli esiti del sondaggio dimostrano un soddisfacente livello di interesse da parte degli utenti nei confronti della tematica, evidente in primis dall'elevata partecipazione all'indagine.

Le caratteristiche anagrafiche del campione, già citate nell'introduzione, sono rappresentative del target dei cittadini che si rivolgono con maggiore frequenza alle Associazioni dei Consumatori o comunque che ne seguono più assiduamente le attività e le iniziative: si rileva una netta prevalenza delle persone di età compresa tra i 44 e i 58 anni seguita, a diversi punti percentuali di differenza, dalle fasce 29-53 e 59-73 anni. In coerenza con tali dati, risulta prevalente (62%) la quota di rispondenti che svolgono un'attività lavorativa, di qualsiasi tipo.

Le peculiarità anagrafiche dei partecipanti, ovviamente, non possono non riflettersi sulle risposte: occorre considerare prima di tutto che i soggetti appartenenti alle fasce di età risultate maggioritarie non appartengono alle generazioni dei cosiddetti "nativi digitali". Si tratta di persone nate e cresciute in un mondo analogico, che hanno quindi vissuto l'avvento e la diffusione di Internet e dei nuovi media in età adulta, trovandosi in qualche misura costrette ad adattarsi, spesso con qualche difficoltà, alle evoluzioni tecnologiche. Come emerge anche dai riscontri ai quesiti, ciò ha portato questo segmento di popolazione ad assumere un approccio ambivalente nei confronti dei grandi cambiamenti tecnologici: da un lato si avverte il desiderio di acquisire familiarità con dei dispositivi in grado di agevolare e migliorare la quotidianità, come già accaduto in passato con altri strumenti, ma per un altro verso permane una sorta di circospezione di fondo che, almeno in alcuni casi, porta anche una maggiore vulnerabilità nei confronti delle *fake news*.

Un atteggiamento che sembra essere confermato quando si chiede a chi non utilizzi ancora il 5G di esprimere l'intenzione o meno di passare al nuovo sistema in un prossimo futuro: se il 32% si dice non intenzionato a farlo, ben il 50% degli intervistati dichiara che lo farà nel lungo periodo, probabilmente con l'intento di assumere, nel frattempo, maggiori informazioni e di verificare eventuali sviluppi ed evoluzioni di una tecnologia ancora poco nota.

Gli esiti di altre domande dimostrano poi come la maggior parte dei rispondenti non abbia conoscenze specifiche sulle tecnologie e sui dispositivi diventati ormai di uso quotidiano (ben il 67% del campione dichiara di non sapere che tipo di connessione sia presente sul proprio smartphone) e ancora meno sul 5G, sia in termini generali che in relazione alla copertura nella località di residenza.



La conoscenza media dell'argomento, quindi, appare tutt'altro che approfondita. Ciononostante, i rispondenti dimostrano una buona capacità di individuare le *fake news* più macroscopiche: la maggior parte non si dichiara d'accordo con le affermazioni che associano il 5G ad effetti cancerogeni, a conseguenze negative per l'ambiente e ad una maggiore facilità di fughe di dati nonché a scarsi se non del tutto inesistenti vantaggi sotto il profilo economico, occupazionale e tecnologico. A proposito di quest'ultimo aspetto, gli utenti nutrono un buon livello di fiducia nella possibilità di raggiungere un notevole avanzamento tecnologico proprio grazie al 5G, tanto che nel quesito in cui si chiede ai rispondenti di selezionare i vantaggi che ritengono conseguibili, l'opzione che raccoglie il maggior numero di consensi è quella relativa ad una maggiore velocità delle comunicazioni telefoniche e delle connessioni, seguita dallo sviluppo di varie innovazioni, ad esempio nell'ambito della robotica o delle smart cities. Si rileva quindi una certa propensione degli utenti a ritenere che, in un modo o in un altro, il 5G possa avere degli aspetti positivi, tanto che oltre poco più della metà lo ritiene "utile" e quasi il 60% reputa che possa contribuire alla riduzione delle disuguaglianze sociali. Resta tuttavia scarsa la propensione ad accettare compromessi in nome dell'innovazione tecnologica: più di un terzo del campione non si dichiara disposto a sopportare alcun disagio per lo sviluppo del 5G, né dal punto di vista economico (ad es. un aumento delle tariffe telefoniche) né sotto il profilo ambientale e logistico (come un aumento delle antenne nella zona di residenza o gli eventuali disagi derivanti dagli interventi tecnici necessari per l'aggiornamento e l'implementazione delle reti). L'unica opzione ritenuta valida da una percentuale consistente di utenti (47%) è costituita da un aumento degli investimenti pubblici a tale scopo:

un tipo di intervento che evidentemente il cittadino percepisce in un certo senso più “astratto” e distante dalla vita quotidiana e per questo considerato accettabile.

Alla luce del quadro appena descritto appare evidente la necessità di fare chiarezza su un tema sempre più attuale. Nel giro di una manciata di anni le nuove tecnologie hanno modificato la società nonché le abitudini, le scelte e i comportamenti collettivi e individuali con crescente pervasività. Il 5G sta diventando parte integrante della quotidianità e i consumatori, in qualità di soggetti direttamente coinvolti nel processo di cambiamento, hanno il pieno diritto di avere facile accesso ad informazioni chiare, affidabili ed esaustive. La presente indagine ha riscontrato una ancora diffusa diffidenza nei confronti della quinta generazione di tecnologie di telecomunicazioni e, parimenti, una conoscenza dell’argomento scarsa e frammentaria. Si rende pertanto necessario condurre capillarmente attività di informazione e divulgazione nonché assumere qualsiasi intervento utile a rendere l’opinione pubblica consapevole delle caratteristiche e delle potenzialità di uno strumento che, se correttamente utilizzato, può agevolare una vasta gamma di attività e contribuire in misura significativa a migliorare la vita di tutti i giorni.

REALIZZATO DA



Appendice

Testo del questionario

Genere

- Uomo
- Donna
- Altro

Quanti anni hai?

Area di provenienza

- Nord – Est
- Nord – Ovest
- Centro
- Sud
- Isole

30

Convivono con te figli?

- Minori
- Maggiorenni
- Entrambi
- No

Attività

- Studente
- Lavoratore
- Disoccupato
- Inoccupato
- Pensionato

Livello di Istruzione

- Licenza media inferiore – Diploma media superiore
- Laurea
- Specializzazioni post laurea

REALIZZATO DA

QUESTIONARIO - DOMANDE

1. Il tuo cellulare utilizza una connessione:

- 2G
- 3G
- 4G
- 5G
- Non lo so

2. Se non utilizzi il 5G, perché:

- Non ho un cellulare idoneo alla tecnologia
- L'utilizzo comporta maggiori costi
- Non ne conosco i vantaggi
- Non sono interessato/a

3. Pensi di passare al 5G?

- Sì, a breve
- Sì, in un periodo più lungo
- No

4. Nella tua città è presente il 5G?

- Sì
- No
- Non so

5. Quale conoscenza hai del 5G?

- Elevata
- Media
- Minima
- Non conosco

6. Con quale delle seguenti affermazioni che circolano sei d'accordo? (Max 3 risposte)

- Il 5G ha facilitato la diffusione del Covid-19
- Le antenne per il 5G provocano tumori
- Il 5G facilita lo spionaggio dei dati
- Il 5G non migliora le prestazioni telefoniche e di rete
- Il 5G comporta l'abbattimento di molti alberi
- La diffusione del 5G provoca la morte di alcuni volatili
- Il 5G non favorisce lo sviluppo del lavoro e dell'economia
- Nessuna

7. Qual è la tua principale fonte di informazione sul 5G? (Max 3 risposte)

- Amici/conoscenti
- Canali social
- Tv
- Articoli di approfondimento
- Studi/ricerche
- Punti vendita/Compagnie telefoniche

8. Quali vantaggi può determinare il 5G? (Max 3 risposte)

- Comunicazioni telefoniche e connessione internet più veloci
- Sviluppo di innovazioni tecnologiche (es. robotica, smart cities)
- Nuovi e maggiori servizi sanitari, anche a supporto di anziani e portatori di disabilità
- Migliori servizi per la didattica e la formazione in generale
- Implementazione dei servizi di trasporto e nuove mobilità
- Rilancio dell'economia e nuove opportunità di lavoro

9. Secondo te la mancata diffusione del 5G può provocare: (Max 2 risposte)

- Minori opportunità di lavoro
- Impossibilità di accedere ad alcuni servizi digitali
- Minore accesso ad una didattica di qualità
- Nessuna di queste

10. Lo sviluppo della tecnologia 5G e dei servizi associati comporta:

- Aumento delle disuguaglianze sociali
- Riduzione delle disuguaglianze sociali

11. Il 5G secondo te è?

- Importante
- Utile
- Indifferente
- Inutile

12. Cosa saresti disposto ad accettare per lo sviluppo del 5G? (Max 2 risposte)

- Un aumento delle antenne nel territorio in cui vivi
- Un aumento della tariffa di abbonamento
- Il disagio provocato dai lavori di sviluppo della rete
- Maggiori investimenti pubblici sulla rete
- Nessuna

13. Consideri importante ricevere informazioni affidabili sul 5G?

- Sì
- No

14. In quali ambiti ritieni importante la diffusione di informazioni sul 5G? (Max 3 risposte)

- Sicurezza in tema di privacy
- Cyber security
- Impatti sulla salute
- Novità sui servizi sanitari e socio assistenziali
- Impatti sull'ambiente
- Prestazioni telefoniche e di rete
- Implicazioni sulla formazione (scolastica/universitaria/altra formazione)
- Riorganizzazione intelligente delle città (Smart Cities)
- Sviluppo imprenditoriale e rilancio dell'economia
- Normativa di riferimento
- Tutele per i cittadini-consumatori

15. Da quali fonti vorresti essere informato? (Max tre risposte)

- Università/Enti di ricerca
- Istituto Superiore di Sanità
- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)
- Associazioni dei consumatori
- Società di Telecomunicazioni
- Mezzi di comunicazione di massa
- Social media

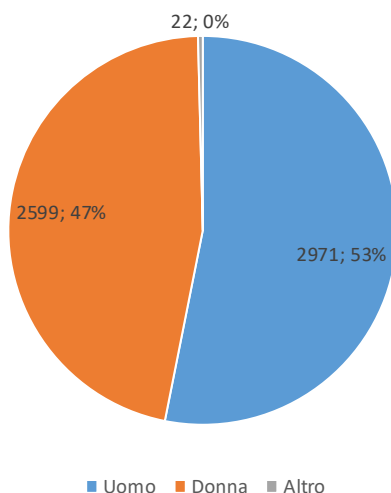
REALIZZATO DA



Riepilogo dei grafici

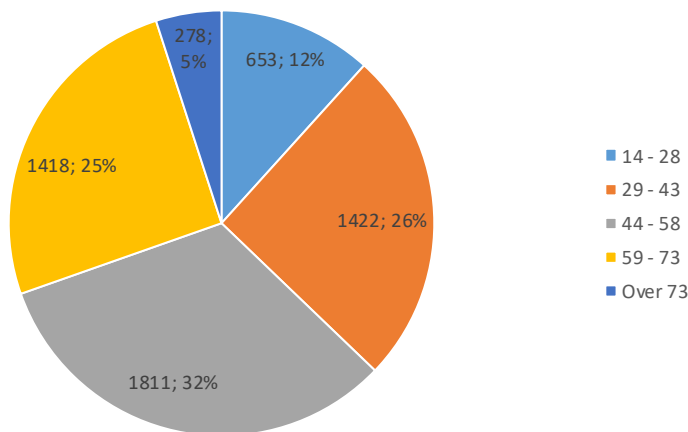
Risposte totali: 5.592

Genere



Risposte totali: 5.582
Risposte mancanti: 10

Età

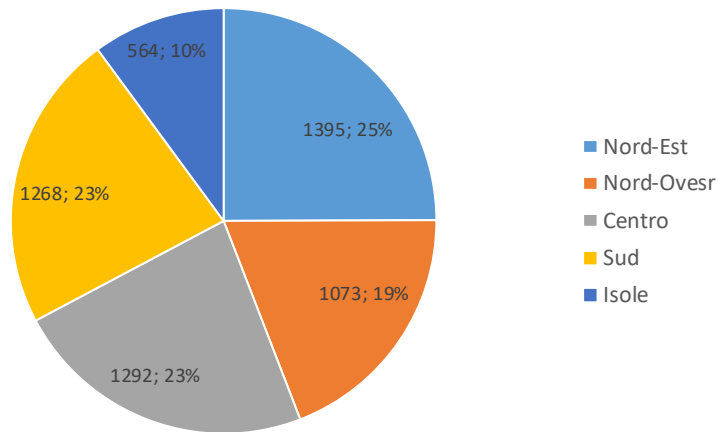


REALIZZATO DA



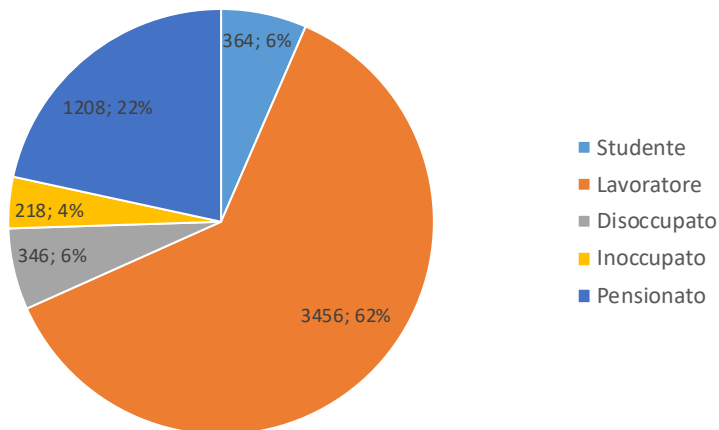
Risposte totali: 5.592

Area di provenienza



Risposte totali: 5.592

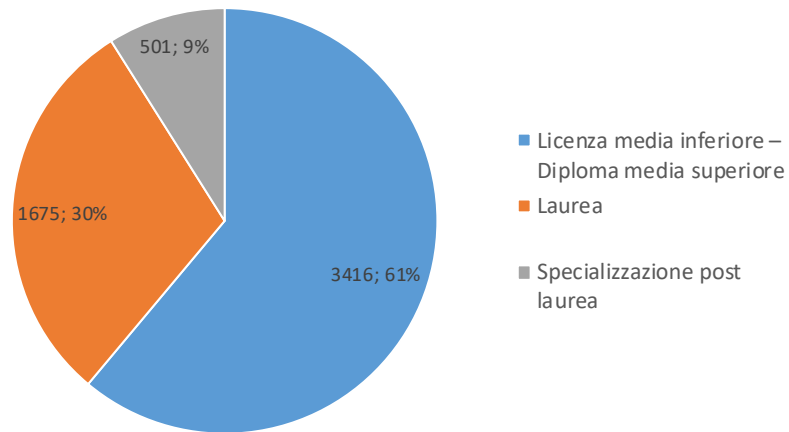
Attività



REALIZZATO DA

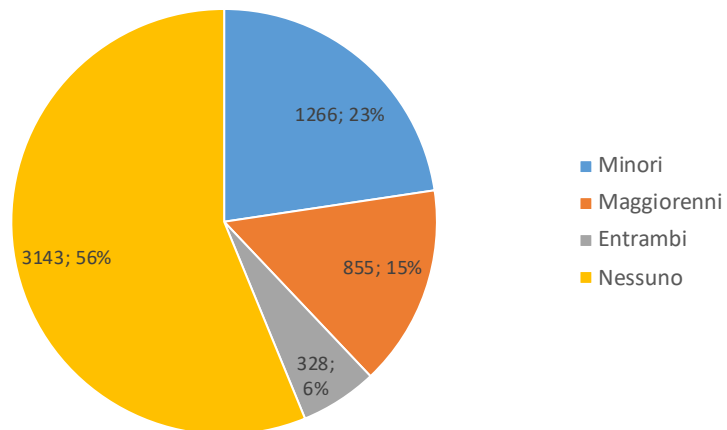
Risposte totali: 5.592

Livello di istruzione



Risposte totali: 5.592

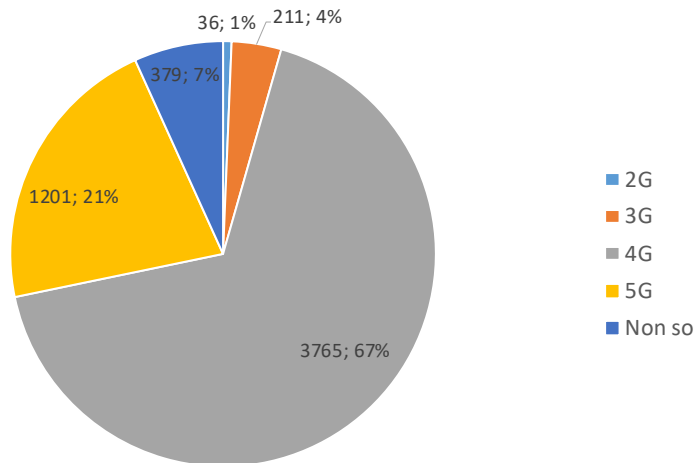
Figli conviventi



REALIZZATO DA

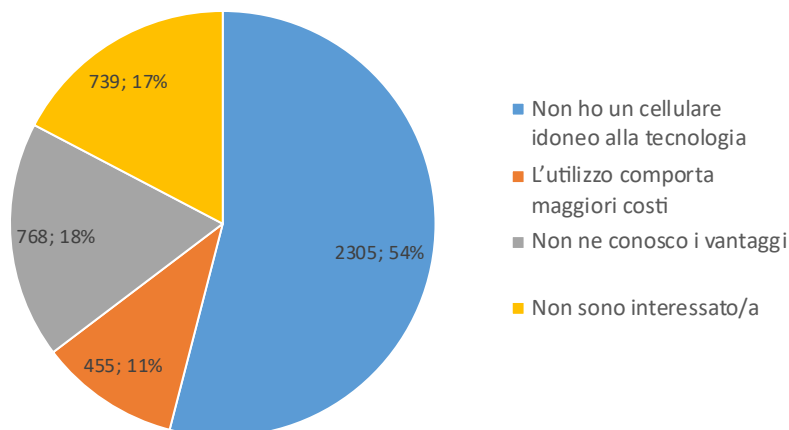
Risposte totali: 5.592

Il tuo cellulare utilizza una connessione:



Risposte totali: 4.267
Risposte mancanti: 124

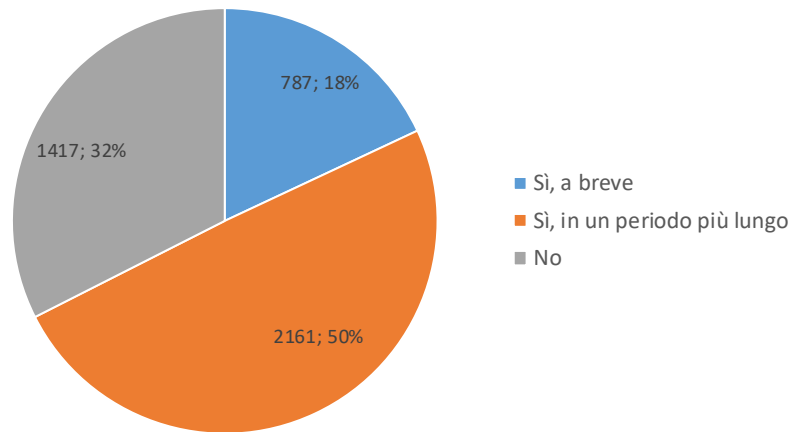
Se non utilizzi il 5G, perchè?



REALIZZATO DA

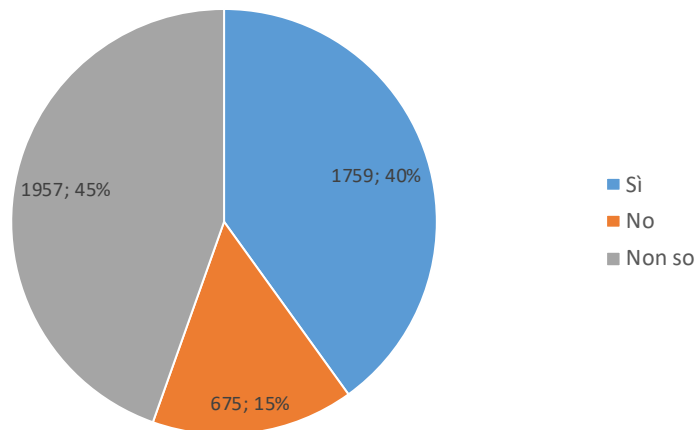
Risposte totali: 4.365
Risposte mancanti: 26

Pensi di passare al 5G?



Risposte totali: 4.391

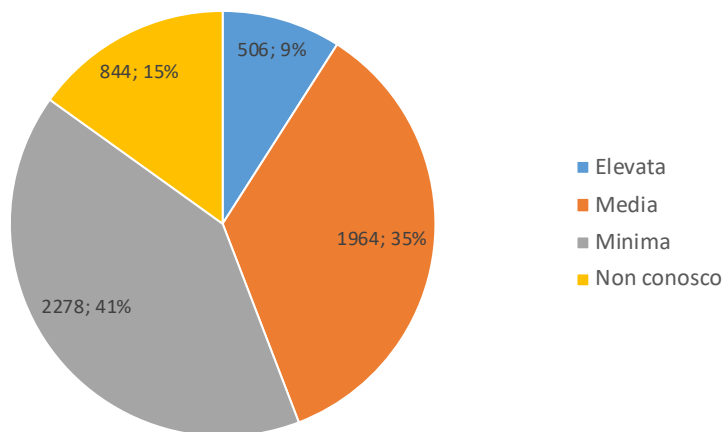
Nella tua città è presente il 5G?



REALIZZATO DA

Risposte totali: 5.592

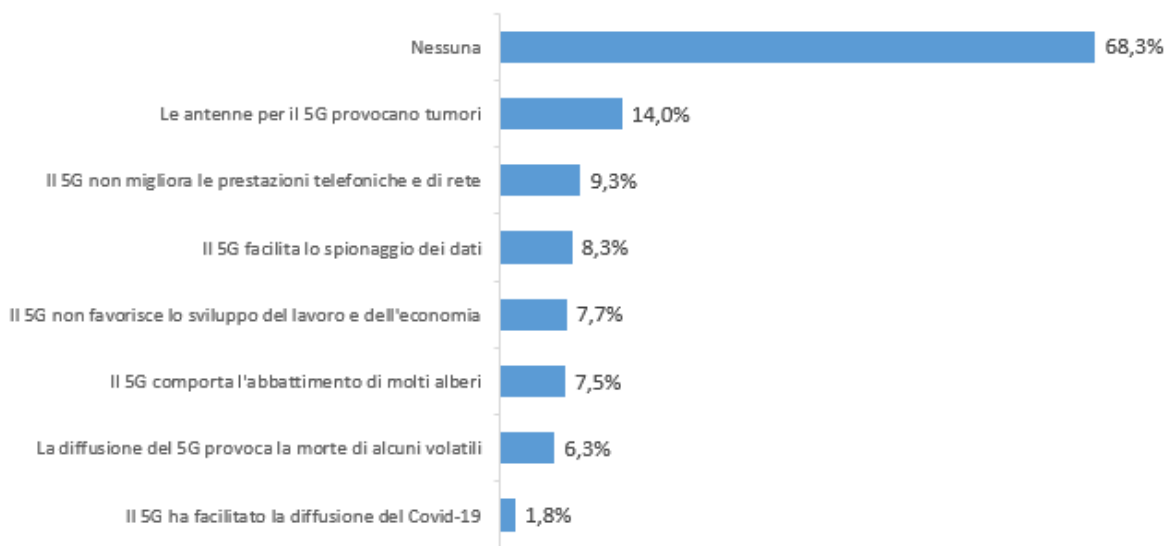
Che conoscenza hai del 5G?



Risposte totali: 5.592

Con quale delle seguenti affermazioni che circolano sei d'accordo?

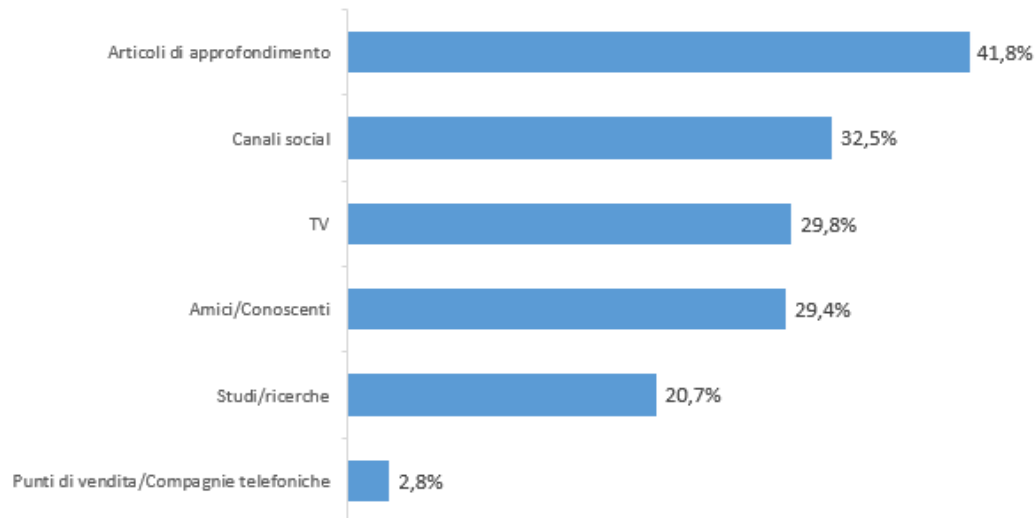
40



REALIZZATO DA

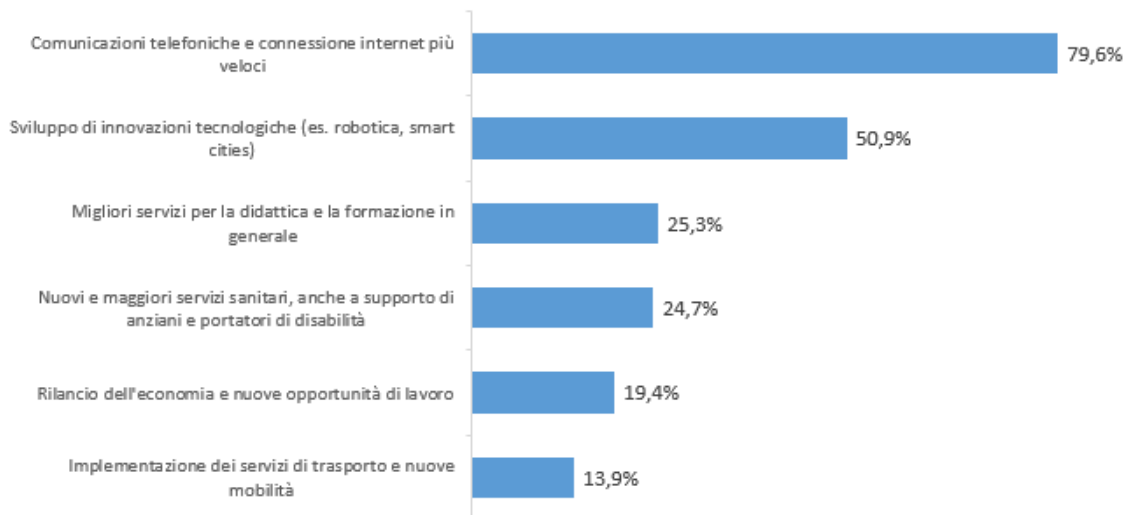
Risposte totali: 5.592

Qual è la tua principale fonte di informazione sul 5G?



Risposte totali: 5.592

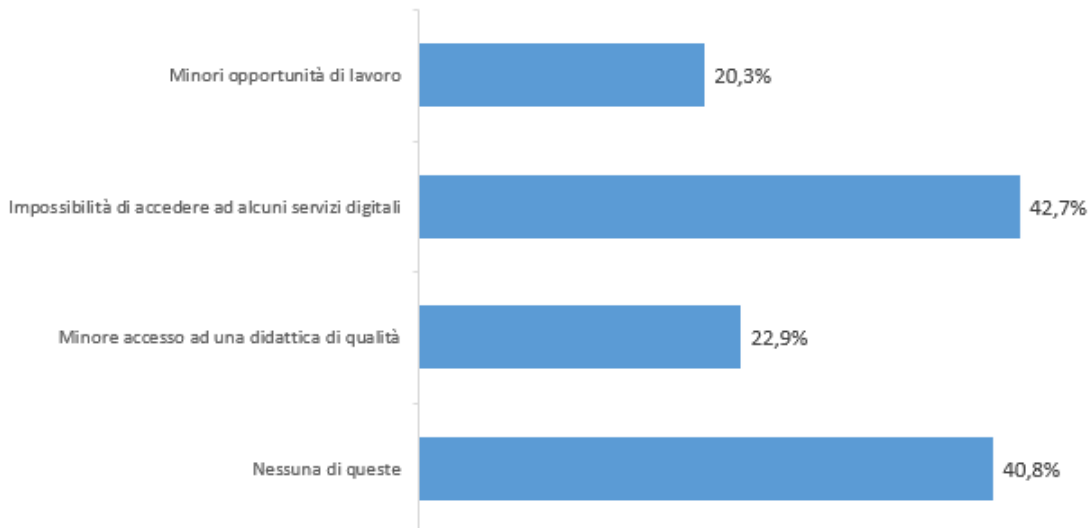
Quali vantaggi può determinare il 5G?



REALIZZATO DA

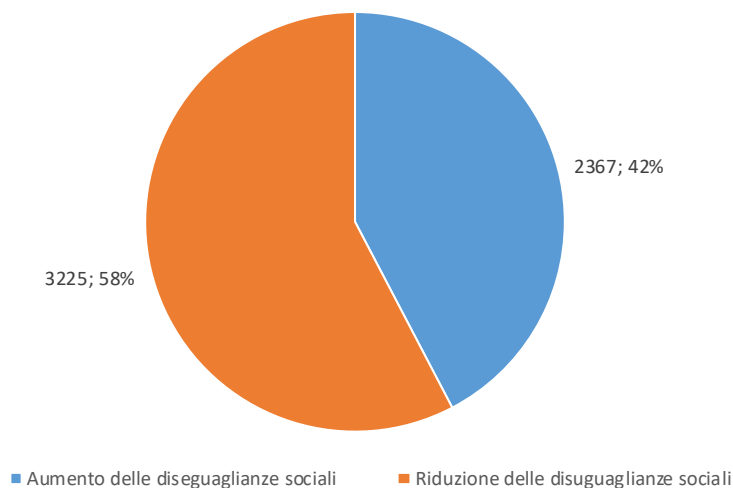
Risposte totali: 5.592

Secondo te la mancata diffusione del 5G può provocare



Risposte totali: 5.592

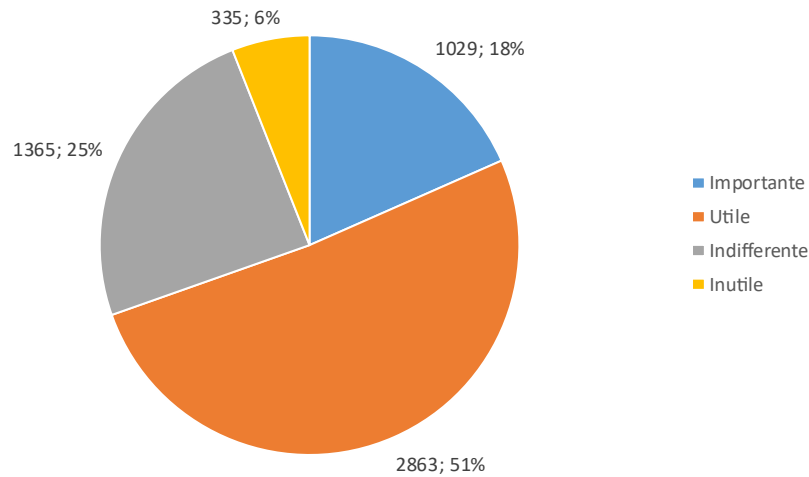
Lo sviluppo della tecnologia 5G e dei servizi associati comporta:



REALIZZATO DA

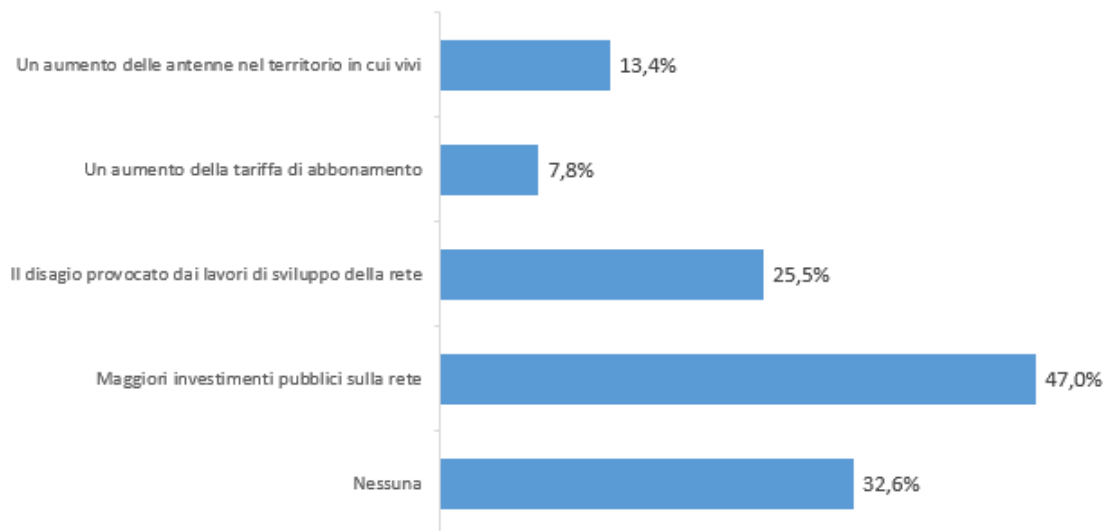
Risposte totali: 5.592

Secondo te il 5G è:



Risposte totali: 5.592

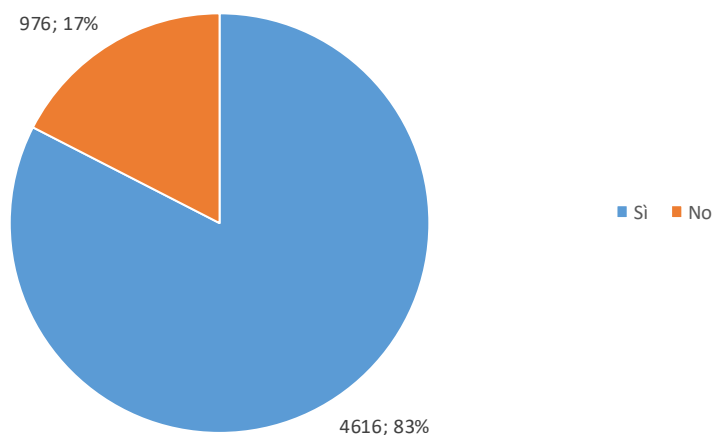
Cosa saresti disposto ad accettare per lo sviluppo del 5G?



REALIZZATO DA

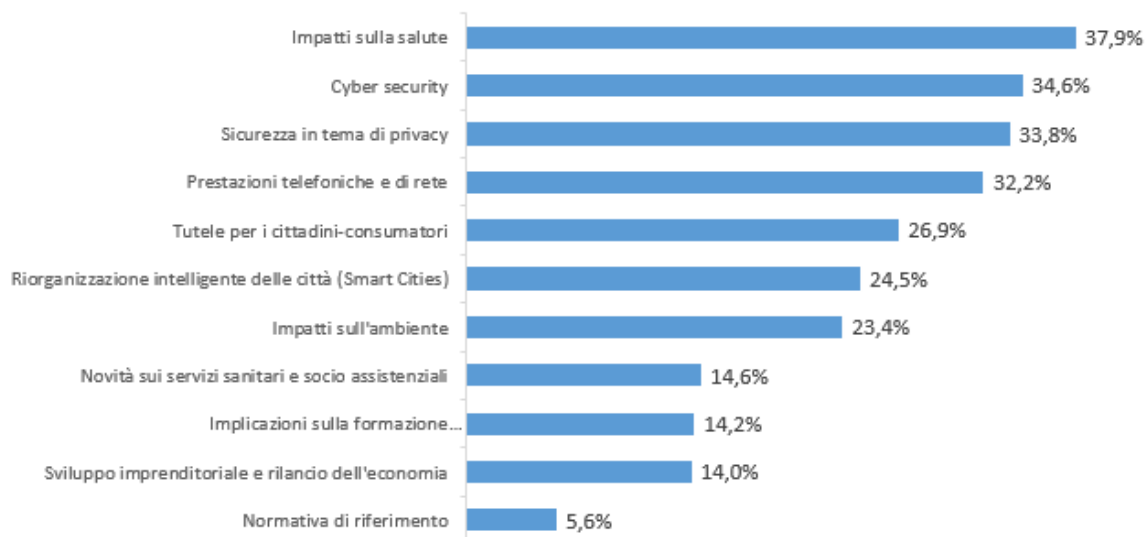
Risposte totali: 5.592

Consideri importante ricevere informazioni affidabili sul 5G?



Risposte totali: 4.616

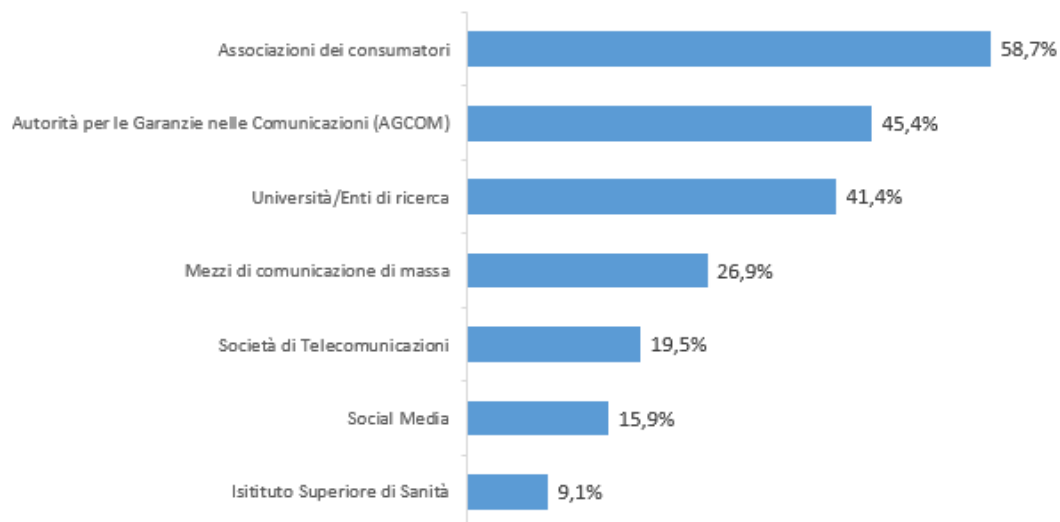
In quali ambiti ritieni importante la diffusione di informazioni sul 5G?



REALIZZATO DA

Risposte totali: 4.616

Da quali fonti vorresti essere informato?



REALIZZATO DA



FINE