

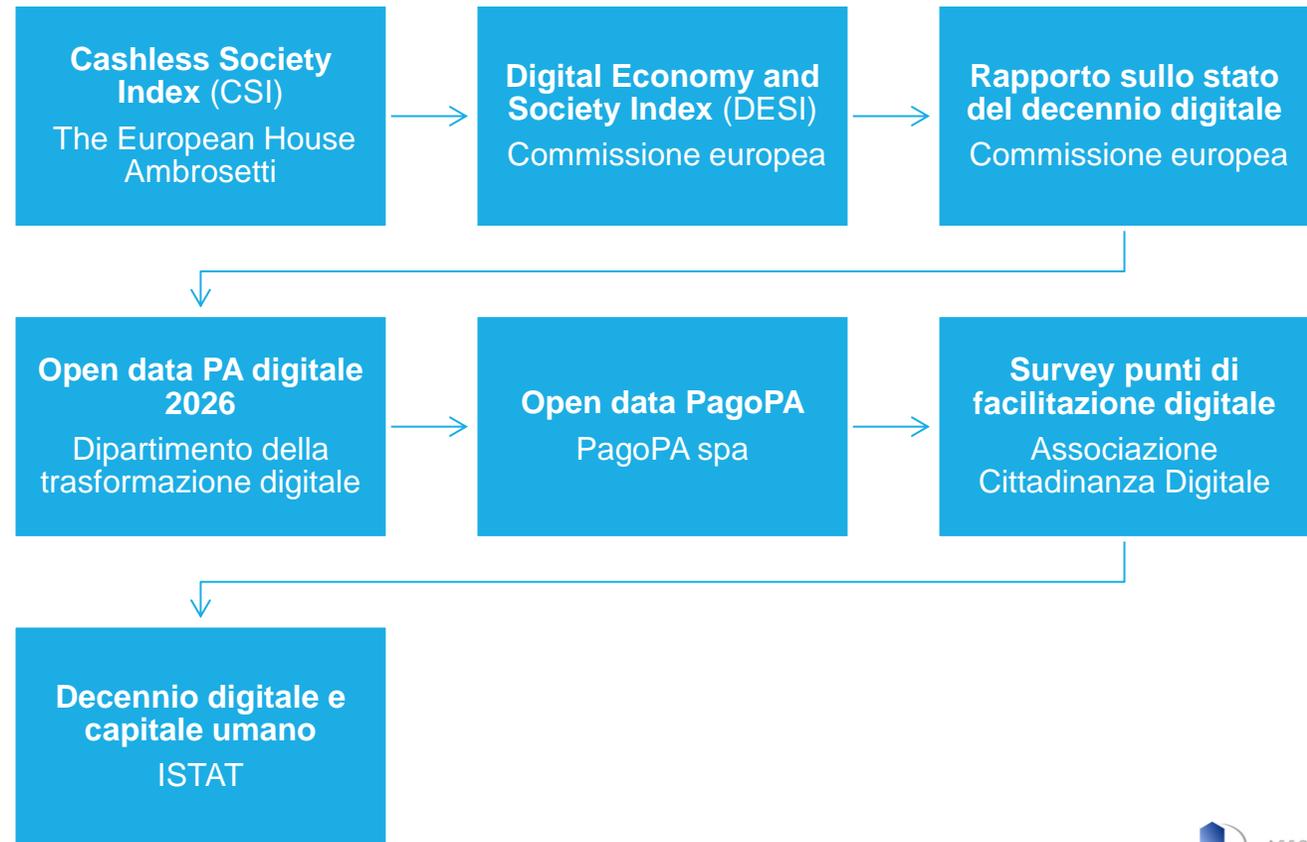


L'utilizzo dei pagamenti elettronici da parte dei cittadini

Giovanni Bonati, mercoledì 25/09/2024

L'innovazione tecnologica nei servizi pubblici offerti alla collettività

Una lettura trasversale a report e indicatori





Macro fenomeni

Diffusione delle piattaforme di **commercio elettronico**

Codice dell'amministrazione digitale e misure per la transizione digitale della pubblica amministrazione

Pandemia COVID-19

Incremento del valore del **transato**

Aumento generale di **confidenza**

L'utilizzo dei pagamenti elettronici da parte dei cittadini

Le transazioni aumentano, nonostante il Paese non sia ancora nelle prime posizioni europee

- da 174 miliardi (2015) a **400 miliardi** (2022) di euro pagati elettronicamente
- **parità** tra i pagamenti digitali e quelli in contanti
- **40%** dei consumi delle famiglie italiane pagato elettronicamente

Siamo nella fase dell'adozione di massa

- tra il **70%** e il **90%** dei cittadini utilizzano strumenti di pagamento elettronico
- il **33%** dichiara di utilizzarli più volte durante la settimana
- **3 italiani su 5** hanno aumentato l'utilizzo dei pagamenti elettronici dall'anno precedente
- **1 italiano su 2** vuole ridurre l'utilizzo del contante nei prossimi anni
- l'**11%** preferirebbe utilizzare di più il digital wallet e sistemi person-to-person
- il **71%** considera la digitalizzazione dei servizi un aspetto fondamentale della vita
- il commercio elettronico raggiunge il **13%** tra il 2020 e il 2021



Un Paese a diverse velocità

Anche nell'utilizzo dei pagamenti elettronici si esiste a un forte divario tra le aree del Paese, con le Regioni del nord-ovest ai primi posti e quelle del sud che faticano



Dalla tecnologia QR code un aiuto decisivo

Il QR code ha contribuito a diffondere i pagamenti elettronici grazie alla semplificazione che ha portato nell'evitare l'inserimento manuale di informazioni online da parte del cittadino.

Nel 2025 è prevista una crescita dei pagamenti tramite QR code di oltre il 57%.

Avviso PNRR Missione 1 “Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, Componente 1 “Digitalizzazione, innovazione e sicurezza della pubblica amministrazione”, Investimento 1.4 “Servizi e cittadinanza digitale”, Misura 1.4.3 “**Adozione piattaforma pagoPA**”



5.797 Comuni (73% del totale)
con finanziamento approvato o già
erogato (circa € **126.500.00,00**)

Aumento transazioni da
388.356.868 del 2023 a
294.696.454 a metà settembre
2024 (importo medio transazione
€ **220,00**)

Anche i cittadini con «fragilità digitale» che si rivolgono ai punti di facilitazione hanno consapevolezza dei pagamenti elettronici



90% ha fatto acquisti online



74% ha effettuato un pagamento online con pagoPA



Pagamenti online verso una PA all'anno:

28% oltre 10 volte

54% dichiara tra 1 e 10 volte

18% mai

Passaggio dalla fase dell'adozione di massa a quella della consuetudine, con benefici riconosciuti

- riduzione costi gestione e circolazione contante
- sicurezza transazioni
- emersione economia
- stimolo sviluppo economico
- risparmio tempi
- sicurezza fisica cittadini
- sostenibilità ambientale

Investire sulla rimozione degli ostacoli relativi soprattutto a aspetti di alfabetizzazione digitale

- inadeguatezza della connettività
- costi di utilizzo
- difficoltà di accettazione da parte degli esercenti
- preoccupazione sulla privacy
- scomodità (esempio *marca da bollo* digitale)
- timori di frodi informatiche
- tracciabilità dei pagamenti
- digital divide

Lavorare sul capitale umano

- solo il **48%** degli italiani possiede competenze digitali di base, da portare all'80% entro il 2030 (decennio digitale)
- nel triennio 2020-2022, il **58,7%** delle amministrazioni locali ha attivato iniziative formative sulla piattaforma nazionale dei pagamenti telematici pagoPA
- gli esercenti stanno aumentando notevolmente la loro propensione all'accettazione di pagamenti elettronici



Investire sulle competenze diffondendo la cultura dei pagamenti online nei cittadini, negli esercenti e nelle aziende italiane

Utilizzare tutti gli strumenti disponibili, tra i quali percorsi di **educazione civica** dedicati ai giovani, considerando che la nuova Legge 20/08/2019, n. 92 all'articolo 5 prevede come insegnamento trasversale l'educazione alla cittadinanza digitale, anche in vista dell'introduzione dell'**Euro digitale** che avrà degli impatti economici, sociali, settoriali e geopolitici importanti.

