



Global Mobile Consumer Survey 2017

La prospettiva italiana

Smartphone, l'alter ego che ci semplifica la vita



Sommario

Introduzione	3
Executive Summary	5
Lo smartphone ci legge nel pensiero... ma a che prezzo?	7
Contanti, carta o smartphone?	
I pagamenti italiani sono a portata di touch	13
L'IoT supera le aspettative e si fa spazio nelle case e nei momenti di svago	19
Condividere prima di tutto: le app preferite dagli italiani	27
Principali pubblicazioni	32
Nota metodologica	33

Introduzione

Lo smartphone, diventato anno dopo anno sempre più versatile e parte integrante della nostra quotidianità, è ormai un vero e proprio assistente tascabile in grado di supportarci nelle più disparate attività

Le nuove tecnologie cognitive, che abilitano i nostri cellulari a capire le nostre abitudini e prevedere le nostre esigenze, stanno trasformando lo smartphone in un vero e proprio alter ego dal quale è sempre più difficile separarsi: nonostante la consapevolezza di farne un uso spropositato, siamo i primi in Europa a non essere capaci di limitarne l'uso pur adottando le più svariate strategie.

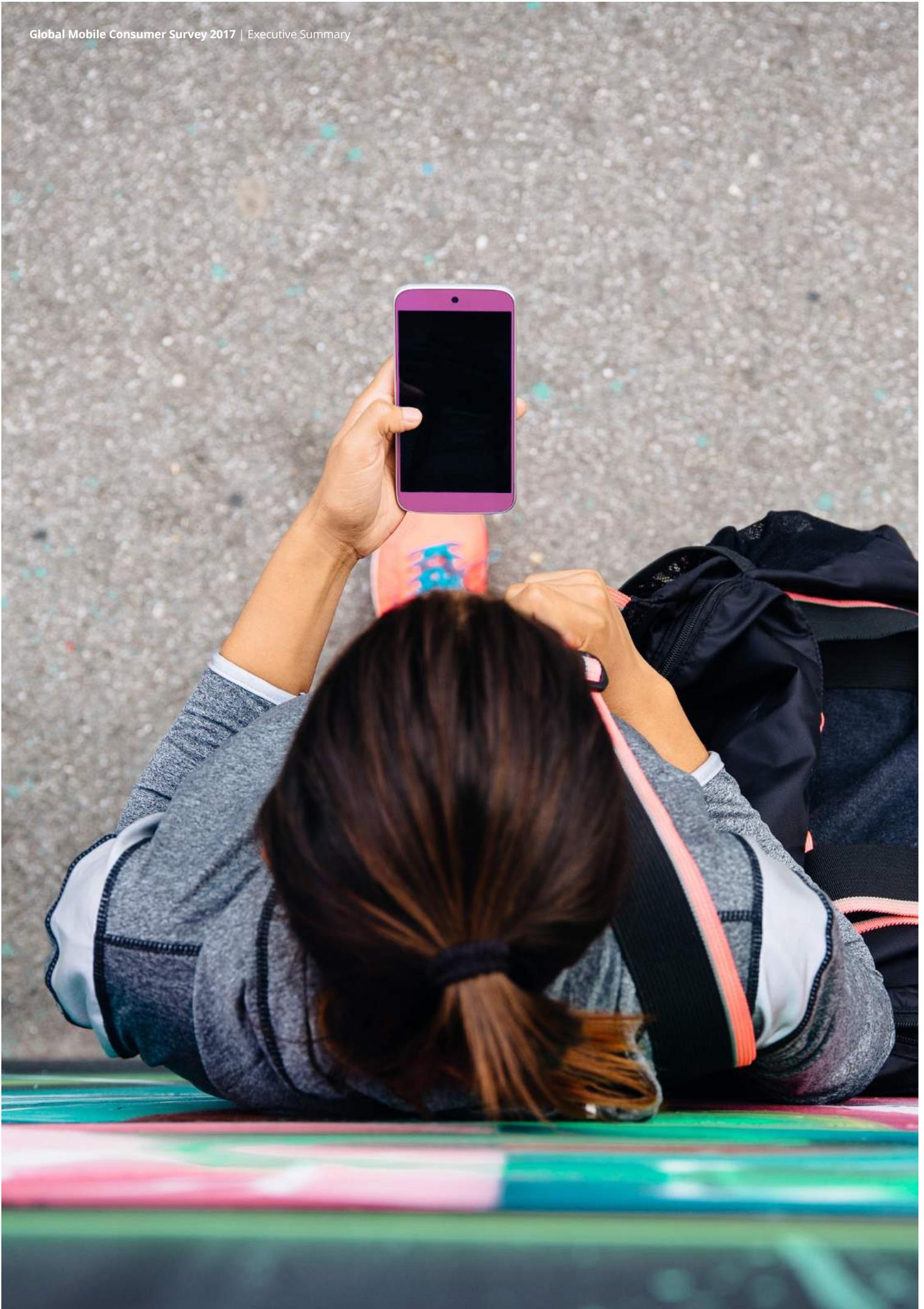
Lo smartphone è diventato così evoluto da superare persino la tradizionale reticenza degli italiani verso strumenti di pagamento diversi dal contante, diventando sempre più usato per pagare sia in negozio sia on line.

Grazie allo smartphone, gli italiani iniziano ad essere attirati da tecnologie che in passato guardavano con distacco e l'“Internet delle cose” ne è un esempio: gli italiani controllano da remoto sempre più oggetti connessi che occupano le nostre case, le nostre auto e il nostro tempo libero. Dal confronto europeo, la crescita attesa dei dispositivi intelligenti in Italia risulta significativa anche se, a frenare la loro invasione, resta la difficoltà di installarli in autonomia e il timore per la diffusione dei nostri dati personali.

Nonostante molti passi in avanti siano stati fatti nell'ambito della sicurezza, garantire la sicurezza dei dati custoditi nello smartphone resta sempre la grande sfida dei produttori di smartphone. Occorre però ricordare che non bisogna sottovalutare i nostri comportamenti: una distrazione o la mancanza di consapevolezza possono vanificare i tanti grandi progressi della tecnologia.

Tutti i dettagli sulle tendenze, le abitudini ed i comportamenti degli italiani possessori di uno smartphone sono contenuti nella “Global Mobile Consumer Survey”, condotta anche quest'anno da Deloitte con il coinvolgimento di oltre 30 paesi del mondo.

Pensate di rispecchiarvi nei comportamenti descritti nel nostro studio? Noi siamo sicuri di sì perché lo abbiamo chiesto a chi vi legge nel pensiero e vi conosce quasi meglio di voi stessi: il vostro alter ego digitale chiamato smartphone!



Executive Summary

Lo smartphone ci legge nel pensiero... ma a che prezzo?

Sempre più arricchito di funzionalità innovative basate sul "machine learning", il cellulare impara a conoscerci e a prevedere le nostre esigenze. L'Italia dimostra di essere tra i più assidui utilizzatori in Europa delle funzionalità di predizione del testo, di suggerimento di itinerari e di ricerca vocale, guadagnando per l'utilizzo di quest'ultima la medaglia d'oro sul podio europeo. Lo smartphone assume così le sembianze di un vero e proprio assistente virtuale, sempre disponibile a trovare risposte alle più disparate domande.

Se da un lato lo smartphone ci semplifica la vita, il risvolto della medaglia è che non riusciamo proprio a farne a meno: seppur siamo noi stessi ad ammettere di abusarne, siamo i primi in Europa a non riuscire a separarcene anche quando dovremmo. Siamo sempre alla ricerca di espedienti per limitarne l'utilizzo e ogni fascia d'età ha il suo preferito: i giovani silenziano le notifiche mentre gli over 65 spengono il cellulare di notte.

Contanti, carta o smartphone? I pagamenti italiani sono a portata di touch

Il portafoglio digitale, che consente di acquistare tramite smartphone e oggetto dei desideri degli italiani già da qualche anno, è ora realtà! Rispetto allo scorso anno, le attività per effettuare pagamenti tramite cellulare hanno registrato una crescita a doppia cifra, posizionando l'Italia al di sopra della media europea per l'acquisto online di prodotti e servizi. Lo shopping online non è tuttavia il solo modo per fare acquisti tramite lo smartphone: i pagamenti a portata di touch diventano sempre più frequenti anche nei negozi, con un trend di crescita guidato dagli italiani fra i 25 e 44 anni.

La diffusione dei pagamenti tramite smartphone coinvolge anche i servizi legati alla mobilità con un italiano su 5 che li utilizza per mezzi pubblici, parcheggi e taxi.

Oltre che per pagare o acquistare in negozio e online, lo smartphone è sempre più usato per trasferire denaro in Italia e all'estero e per controllare il saldo bancario. L'ultimo ostacolo da superare rimane quello della sicurezza: la soluzione risiede nelle nuove tecnologie di riconoscimento biometrico che consentono di verificare l'identità di un individuo attraverso le sue caratteristiche fisiologiche: impronte digitali, retina, iride e immagini facciali.

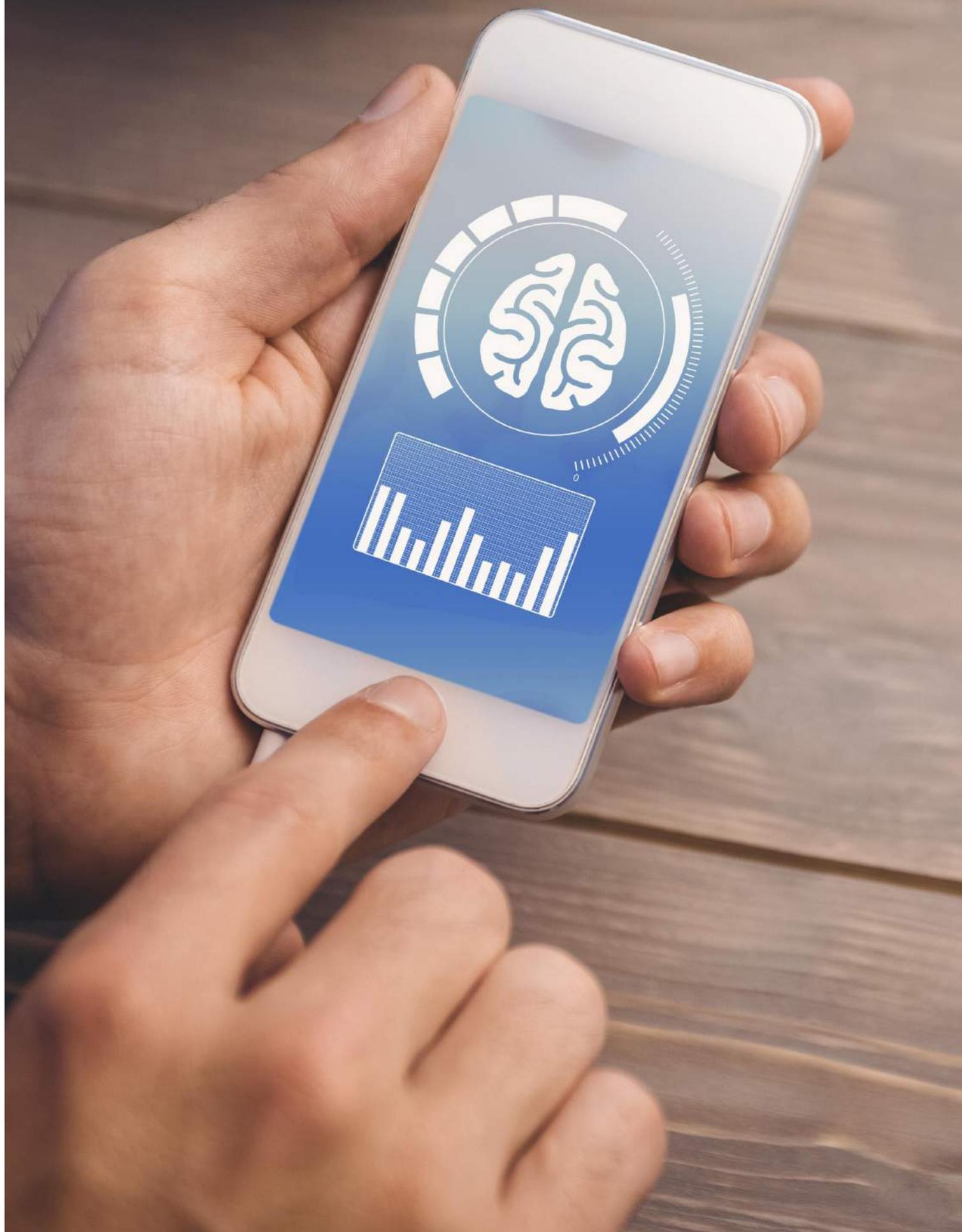
L'IoT supera le aspettative e si fa spazio nelle case e nei momenti di svago

L'Internet of Things, la nuova tecnologia che permette ai nostri oggetti di comunicare, ricevere dei comandi o scambiarsi informazioni, è sempre più presente nelle case degli italiani: controllare a distanza dispositivi ed elettrodomestici installati nelle proprie case, cambiare canale con il proprio smartphone o regolare il volume della musica sono attività entrate ormai nella nostra quotidianità. I numeri parlano chiaro: la Smart TV guadagna il consenso degli italiani superando le aspettative di crescita, gli amanti delle 4 ruote vedono un incremento delle auto connesse ad Internet di 5 punti percentuali. Non meno significativo è il successo degli oggetti connessi dedicati alla cura e al controllo della casa, dai meno diffusi sistemi di illuminazione ai più familiari sistemi di sorveglianza. Pur semplificando la nostra quotidianità, la diffusione di oggetti connessi ha incrementato la circolazione dei nostri dati sulla rete e più della metà degli intervistati si dichiara consapevole dei rischi cui incorre in termini di sicurezza e di privacy. Non dobbiamo però dimenticare che lo scambio di informazioni è regolato da standard di sicurezza volti a proteggere il consumatore.

Condividere prima di tutto: le app preferite dagli italiani

La condivisione di foto e video si conferma la tendenza del momento, trasversale a tutte le fasce d'età. A primeggiare sono senza dubbio le applicazioni di messaggistica istantanea ma anche i social network sono molto apprezzati anche perché sostenuti da nuove funzionalità. Un esempio sono le dirette video che, in un solo anno, hanno conquistato il 40% degli intervistati.

Per chattare, sbirciare la bacheca di Facebook e condividere i momenti più importanti, gli italiani acquistano pacchetti telefonici che hanno sempre più giga disponibili ed è quindi difficile che esauriscano la quota di traffico dati disponibile. Ma la paura di restare senza giga è sempre in agguato e ha innescato un cambiamento di tendenza rispetto agli scorsi anni: gli italiani infatti si connettono sempre più frequentemente alle reti Wi-Fi sia pubbliche sia private con un +13% rispetto al 2016.



Lo smartphone ci legge nel pensiero... ma a che prezzo?

La Survey di quest'anno conferma che non possiamo più fare a meno del nostro smartphone, ormai talmente evoluto da essere non solo in grado di semplificare la nostra quotidianità ma anche di creare dipendenza. Le funzionalità innovative che attraggono gli italiani sono quelle basate sul "machine learning" che, sulla base dell'utilizzo che facciamo dello smartphone, non solo permettono al nostro dispositivo di acquisire conoscenza, ma persino di prevedere le nostre esigenze.

Sempre più arricchito di funzionalità basate sulla tecnologia di machine learning, il cellulare impara a conoscerci e a prevedere le nostre esigenze

Lo studio rivela infatti che nel 2017 il 62% degli italiani utilizza le funzionalità di machine learning. Tra queste, le più diffuse sono la predizione del testo, che si colloca al primo posto con il 23%, il suggerimento degli itinerari e la ricerca vocale che seguono a pari merito con il 18%.

Quale funzionalità o app del tuo smartphone usi maggiormente?



Attraverso le funzionalità di predizione del testo, gli smartphone, sempre più intelligenti e capaci di prevedere i nostri comportamenti, imparano dal nostro modo di scrivere, riconoscono i termini che utilizziamo più spesso e forniscono suggerimenti sulle parole che stiamo digitando consentendo di scriverle più velocemente.

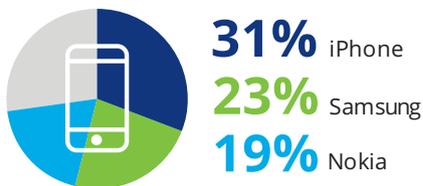
La necessità di essere sempre più rapidi nella scrittura e il conseguente ricorso alla predizione del testo sono indubbiamente trainate dalla diffusione della messaggistica istantanea. Se l'anno scorso era usata dal 79% degli italiani, l'incremento di quest'anno ci porta ad essere ben 10 punti percentuali al di sopra della media europea, con un 90% delle preferenze.

Il crescente utilizzo della funzionalità di predizione del testo è trainato dalla diffusione della messaggistica istantanea, utilizzata dal 79% degli intervistati

Il ricorso alla predizione del testo varia molto a seconda della marca di cellulare: i possessori di iPhone sono i maggiori utilizzatori con il 31% delle preferenze, seguiti dai possessori di Samsung con il 23% e dai possessori di Nokia che la preferiscono nel 19% dei casi.

I possessori di iPhone sono i maggiori utilizzatori della funzionalità per la predizione del testo

Che marca di cellulare hanno gli utilizzatori della funzionalità di predizione del testo?



Oltre a prevedere quale parola vogliamo scrivere, il nostro cellulare ha imparato anche a prevedere le mete dei nostri spostamenti: se fino a qualche anno fa perdevamo ore a decidere l'itinerario prima della partenza, ora è il cellulare che, mentre siamo in viaggio, non solo ci indica la strada ma ci suggerisce anche posti nuovi da visitare e luoghi di interesse da raggiungere.

Al secondo posto delle funzionalità più amate dagli italiani troviamo quelle che suggeriscono nuovi itinerari e quelle che ci supportano nella ricerca vocale



Al secondo posto nella classifica delle funzionalità più usate dagli italiani troviamo, infatti, quelle che facilitano i nostri spostamenti in auto, a pari merito con quelle che ci supportano nella ricerca vocale: sono le preferite di un italiano su 5.

Tra gli stati europei, l'Italia è il primo paese per utilizzo della ricerca vocale e, con il suo 18%, supera la media europea di circa 10 punti percentuali seguita da Spagna (15%), Regno Unito (10%) e Germania (8%).

L'Italia è prima tra gli stati europei per l'utilizzo della ricerca vocale con 10 punti al di sopra della media europea

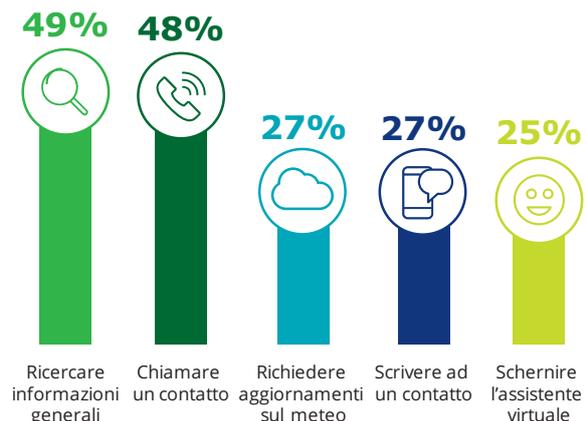
Chi utilizza di più a livello europeo la ricerca vocale?



La Survey di quest'anno evidenzia anche l'affermazione di una nuova tendenza, ossia quella dell'utilizzo dell'assistente virtuale che, sempre disponibile, ci permette di interagire con lo smartphone e trovare risposta alle nostre domande.

Il 49% di chi la usa lo fa per ricercare informazioni, il 48% per chiamare un contatto della rubrica e il 27% per richiedere aggiornamenti sul meteo o scrivere ad un contatto.

Per che cosa usi maggiormente l'assistente virtuale del tuo cellulare?



Interessante risulta poi essere quel 25% degli italiani che lo utilizza come un divertimento, curiosi di scoprire quanto lo smartphone sia pronto a rispondere alle più svariate domande scatenate dalla nostra fantasia. Gli assistenti maggiormente oggetto di scherno sembrano essere Siri per la Apple, con il 35%, e Cortana per Nokia con il 36%. A beffare la fedele e sempre pronta assistente è il 29% delle donne intervistate, il 30% dei giovani tra i 18-24 anni.

Un italiano su 4 usa l'assistente virtuale solo per scherzare... i più burloni sono i proprietari degli smartphone Apple!

Provando a tracciare il profilo di chi maggiormente ricorre all'assistente virtuale, sembra che i giovani uomini ne siano grandi utilizzatori: ne fa uso il 33% degli intervistati di sesso maschile e ben il 39% dei giovani tra i 18-34 anni. Anche in questo caso, poi, è l'iPhone a prevalere sugli altri telefoni, con il 34% degli utilizzatori di iPhone che usa l'assistente virtuale del proprio smartphone. Non ci sorprende inoltre che i lavoratori, sempre molto indaffarati e con poco tempo a disposizione, lo usino più degli altri: ricorre all'assistente virtuale il 35% di loro, contro il 20% di chi non ha un lavoro.

I principali utilizzatori dell'assistente virtuale



Nello scenario europeo, oltre che per il ricorso alla ricerca vocale, gli italiani si collocano al primo posto anche per l'utilizzo della funzionalità di assistenza virtuale, seguiti da britannici e tedeschi (13%) e spagnoli (10%).

Gli italiani hanno il primato europeo anche per utilizzo dell'assistente virtuale

Chi utilizza di più a livello europeo l'assistenza virtuale?



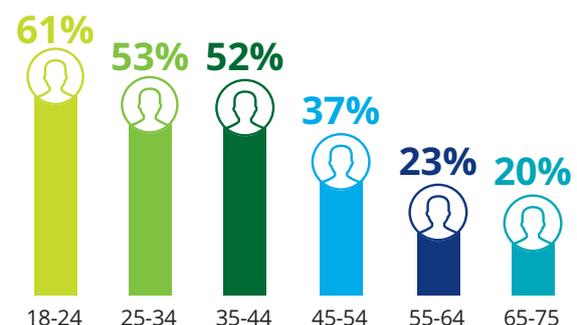
Lo smartphone ci ha quindi indubbiamente semplificato la vita riuscendo ad assisterci durante tutto il corso della giornata ma quanto siamo diventati dipendenti dal suo utilizzo?

Dalla Survey 2017 emerge che il 40% degli italiani ritiene di utilizzare troppo il proprio cellulare e un 36% di questi ammette di esagerare in tutte le situazioni: il 27% durante la sera, il 20% nei momenti con la famiglia e il 13% a lavoro, scuola o università.

Il 40% degli italiani ritiene di utilizzare eccessivamente il proprio cellulare e il 36% ammette di esagerare in ogni circostanza

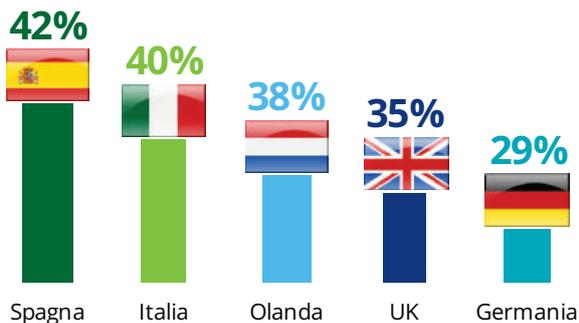
Ad avere maggiori difficoltà a separarsi dal proprio cellulare sono gli under 24 con una percentuale del 61% ma anche i più grandi non scherzano: il 20% degli over 65, che nelle Survey degli scorsi anni avevamo visto avvicinarsi al mondo dello smartphone ma senza abusarne, oggi ritiene di utilizzarlo troppo.

Chi ritiene di utilizzare troppo lo smartphone?



Nonostante i dati sull'eccessivo utilizzo dello smartphone in Italia siano alti, non siamo in testa alla classifica europea: l'Italia si colloca al secondo posto (40%) preceduta dagli spagnoli (42%).

Sono consapevole di utilizzare troppo il mio smartphone



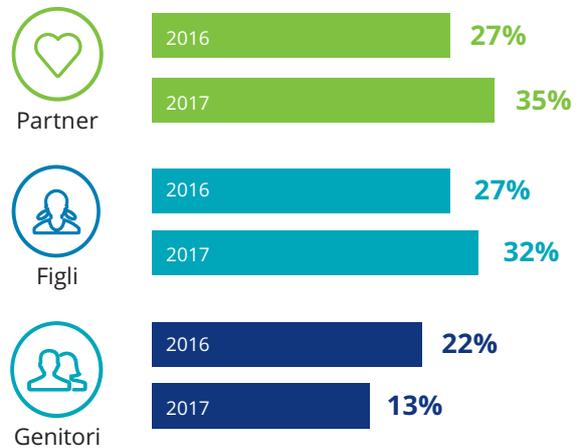
Per capire davvero quanto gli italiani siano consapevoli del proprio attaccamento allo smartphone è interessante osservare quanti sono coloro che, pur dichiarando di non utilizzarlo troppo, ne fanno uso in circostanze che non lo richiederebbero. Tra coloro che sostengono di non abusare dell'utilizzo del telefono, l'83% lo usa mentre guarda la TV o un film, l'81% nel tempo che trascorre con la famiglia o con gli amici.

Ma oltre a guardare a noi stessi, cosa pensiamo dell'uso che gli altri fanno dello smartphone? Nella Survey del 2016 avevamo osservato come proprio all'interno delle mura domestiche lo smodato utilizzo del telefono fosse causa di discussioni tra i membri della famiglia.

Quest'anno un numero ancora più alto di italiani afferma che i propri cari utilizzano troppo i propri smartphone: ad additare per questo il proprio partner è l'8% in più degli intervistati rispetto allo scorso anno, il 5% in più lo pensa dei propri figli. Solo i genitori sembrano comportarsi meglio, con una diminuzione del 9% di intervistati che li accusano di utilizzo eccessivo. Avranno deciso di dare il buon esempio o i figli si sono abituati a genitori sempre più connessi?

Quest'anno sono ancora di più gli italiani che affermano che i propri cari utilizzano troppo spesso i loro smartphone

Chi tra i tuoi cari pensi che utilizzi troppo lo smartphone?

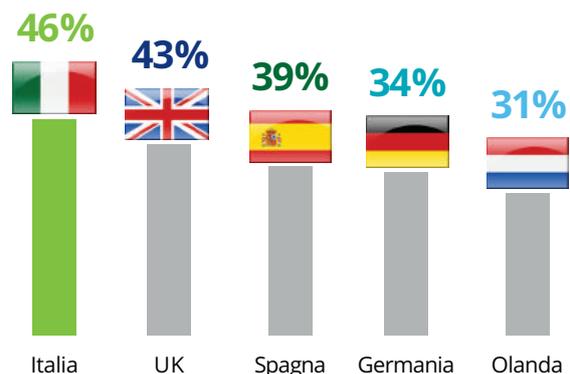


Se nella consapevolezza dell'uso eccessivo non abbiamo il primato, gli italiani si classificano invece primi in Europa per incapacità di ridurre l'attaccamento al proprio cellulare: il 52% degli intervistati prova a ridurre l'utilizzo del telefono ma di questi il 46% non ci riesce!

Più della metà degli intervistati prova a ridurre l'utilizzo del cellulare ma di questi solo il 54% ci riesce!

Nella classifica europea dei possessori di smartphone che non riescono a limitarne l'utilizzo, l'Italia è seguita dagli inglesi (43%), dagli spagnoli (39%) e dai tedeschi (34%). Gli olandesi sono invece i più virtuosi: solo il 31% degli intervistati dichiara di non riuscire a limitare l'utilizzo dello smartphone.

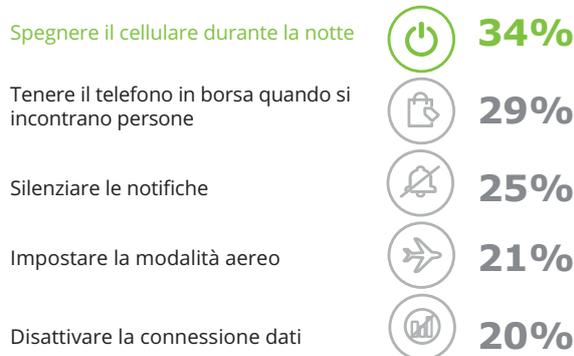
Classifica degli stati europei per incapacità di ridurre l'utilizzo dello smartphone



Limitare l'uso dello smartphone non sembra dunque facile e ciascuno prova a farlo con metodi diversi. In Italia, il rimedio maggiormente adottato è quello di spegnere il cellulare durante la notte (il 34%), seguito dal tenere il cellulare in borsa quando si incontrano persone (il 29%) e silenziare le notifiche (il 25%).

Il principale rimedio utilizzato dagli italiani per limitare l'utilizzo del cellulare è quello di spegnerlo durante la notte

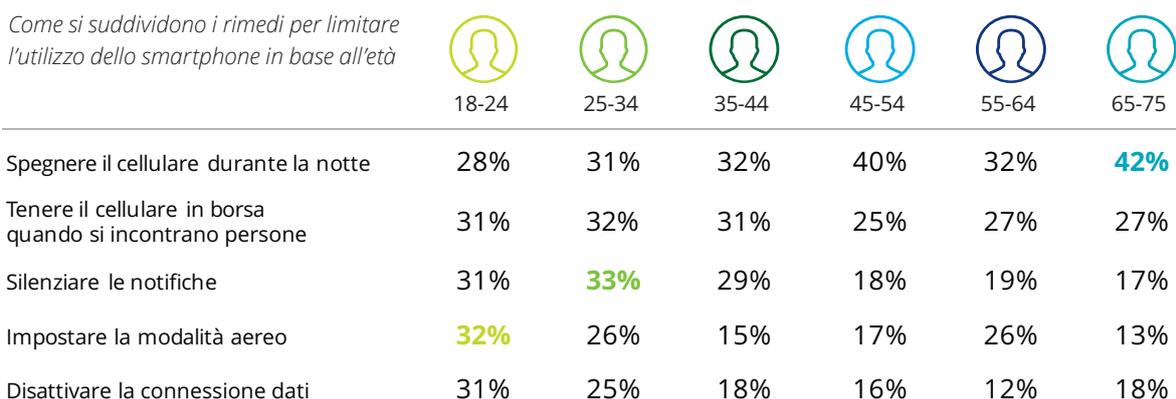
Quale metodo usi per limitare l'utilizzo del cellulare?



Analizzando le risposte, emerge nettamente che i metodi sono differenti a seconda dell'età: i giovani tendono a staccarsi dal cellulare silenziando le notifiche (33%) o impostando la modalità aereo (32%) mentre gli over 65 sono più propensi a spegnere lo smartphone di notte, con una percentuale del 42%.

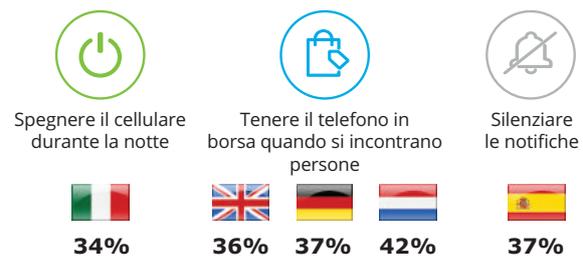
Ogni fascia d'età ha il suo rimedio preferito per limitare l'utilizzo del cellulare: i giovani silenziano le notifiche mentre gli over 65 spengono il cellulare di notte

Come si suddividono i rimedi per limitare l'utilizzo dello smartphone in base all'età



Anche la nazionalità è un fattore che distingue la scelta dell'espedito per limitarsi nell'utilizzo del cellulare. In Inghilterra, Germania e Olanda si sceglie di tenere il cellulare in borsa per evitare di essere distratti, mentre in Spagna si disattivano le notifiche.

Quale metodo usi per limitare l'utilizzo del cellulare?



L'uso non equilibrato dello smartphone ha costretto le autorità a vietare o regolamentare il suo utilizzo nelle circostanze in cui questo può avere un forte impatto sulla sicurezza pubblica e sulle norme generali di correttezza. Gli esempi spaziano da provvedimenti rivolti agli adulti ma anche ai ragazzi. La Commissione Trasporti al Senato ha inasprito le sanzioni nel caso di utilizzo del cellulare o di altri dispositivi elettronici al volante, nel tentativo di limitare i casi di incidenti stradali causati dalla distrazione alla guida. Guardando ai più giovani, invece, il Ministero dell'istruzione ha istituito una commissione ministeriale "per costruire le linee guida dell'utilizzo dello smartphone in aula" con l'obiettivo di regolare il possesso e l'utilizzo dei cellulari tra i più giovani nelle ore di lezione.

Gli espedienti per limitare l'utilizzo del cellulare, dunque, sono tanti, ma le funzionalità innovative che rendono lo smartphone un assistente utile in ogni circostanza, sembrano renderci impossibile il compito di limitarne l'utilizzo.



Contanti, carta o smartphone?

I pagamenti italiani sono a portata di touch

È innegabile che l'utilizzo degli smartphone abbia semplificato la vita di tutti gli italiani in modi che soltanto qualche anno fa non avremmo ritenuto immaginabili e possibili. Grazie alle continue evoluzioni tecnologiche, che rendono le transazioni sempre più sicure, i cellulari si stanno rendendo indispensabili e stanno rivoluzionando anche il nostro modo di fare acquisti.

In un'epoca in cui ci sono più telefoni cellulari che portafogli è così strano che questi ultimi siano progressivamente sostituiti dagli smartphone? Niente affatto!

Confrontando i risultati della Survey 2017 con quelli del 2016, anno in cui le funzionalità di pagamento tramite smartphone hanno iniziato a prendere piede sul mercato, osserviamo che le attività compiute per effettuare acquisti tramite cellulare hanno subito una crescita considerevole. Lo "smartphone portafoglio" sembra essere diventato parte integrante delle nostre vite!

Nel 2017, più della metà degli intervistati (53%) ha dichiarato di utilizzare il proprio cellulare per comprare online un prodotto (es. libri, capi d'abbigliamento, gadget tecnologici, articoli sportivi) con un aumento di 20 punti percentuali rispetto al 2016. Per quanto riguarda i servizi (es. servizi streaming audio e video, prenotazione di alberghi, voli aerei, biglietti di cinema o teatro), invece, la percentuale si attesta al 37%, in crescita di 18 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

20 punti percentuali in più rispetto al 2016 per gli acquisti di prodotti tramite smartphone

A fare più acquisti online sono gli appartenenti alla fascia d'età 18 - 24 anni: 3 giovani su 4 infatti hanno già comprato prodotti sul web mentre più della metà ha acquistato un servizio. Sono quindi le fasce più giovani ad essere più attratte dallo shopping su smartphone.

Se analizziamo invece le marche di cellulari utilizzate per acquistare online, si nota subito il primato indiscusso della casa di Cupertino: dei possessori di iPhone, ben il 65% dichiara di aver utilizzato almeno una volta il telefono per comprare un prodotto mentre più della metà ha acquistato un servizio. Con un notevole distacco, troviamo Huawei e Samsung che si attestano rispettivamente al 57% e 54% per i prodotti e 36% e 37% per i servizi.

La Apple ha il primato indiscusso con il 65% di possessori che fanno acquisti online pagando con lo smartphone

Per quali attività gli intervistati utilizzano lo smartphone

	2016	2017	Δ
 Per comprare online un prodotto	33%	53%	+20%
 Per comprare online un servizio	19%	37%	+18%
 Per pagamenti in negozio	10%	23%	+13%
 Per pagare i mezzi di trasporto pubblico	11%	21%	+10%
 Per pagare il parcheggio	9%	21%	+12%
 Per pagare il taxi	6%	17%	+11%

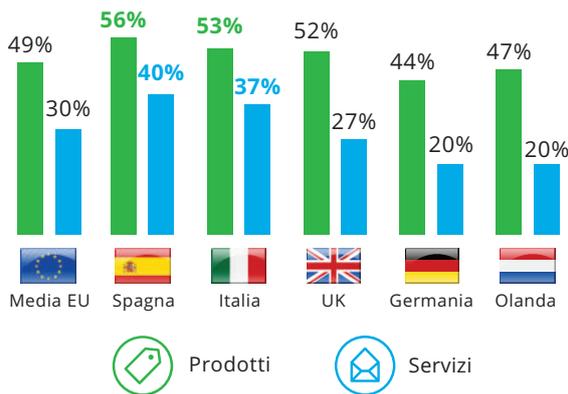
Possessori di smartphone che effettuano acquisti online di prodotti o servizi – focus per marca di cellulare

	Apple	Huawei	Samsung
 Prodotti	65%	57%	54%
 Servizi	51%	36%	37%

Dalla Survey emerge inoltre che l'Italia è al di sopra della media europea e seconda in Europa solo alla Spagna per gli acquisti online sia di prodotti sia di servizi, in entrambi i casi con un distacco dal primo gradino del podio di soli 3 punti percentuali. Insomma, tanti Italiani hanno provato gli acquisti a portata di touch e gli sono proprio piaciuti!

L'Italia è al di sopra della media europea per l'acquisto online di prodotti e di servizi: rispettivamente di 4 e 7 punti percentuali

Confronto europeo dell'acquisto tramite smartphone di prodotti e servizi



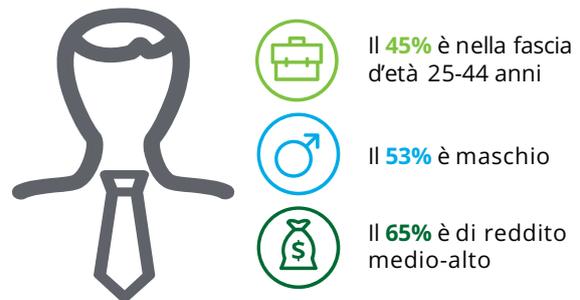
Lo shopping online non è il solo modo di utilizzare il proprio smartphone per fare acquisti, infatti, grazie all'avvento di alcune applicazioni sviluppate da istituti bancari e aziende produttrici di smartphone, gli italiani hanno la possibilità di effettuare pagamenti con il proprio telefono direttamente nei negozi. Nel 2014 il 60% degli intervistati aveva affermato che se ne avesse avuto la possibilità avrebbe utilizzato il proprio cellulare per effettuare pagamenti nei negozi, proprio come se fosse una normale carta di credito o debito.

Nel 2017, nonostante la diffusione di queste app sia ancora limitata, quasi un italiano su 4 (23%) ha pagato in negozio tramite smartphone, facendo registrare un aumento di 13 punti percentuali: lo scorso anno era solo un italiano su 10!

Nel 2017 il 23% degli italiani ha pagato con il proprio smartphone gli acquisti in negozio: un aumento di 13 punti percentuali rispetto allo scorso anno

L'identikit dell'acquirente tipo che effettua pagamenti nei negozi tramite smartphone è un uomo di un'età compresa tra i 25 e i 44 anni appartenente ad una fascia di reddito medio-alta. Ma gli under 45 non sono gli unici a trainare questo trend: il 40% delle persone che hanno utilizzato lo smartphone per effettuare pagamenti in negozio appartiene alla fascia d'età over 45, in netta controtendenza rispetto a quanto succede con gli acquisti online.

L'identikit dell'acquirente tipo che effettua pagamenti nei negozi tramite smartphone



Le prospettive di crescita per i pagamenti in negozio tramite smartphone sono influenzate dall'avvento in Italia di app dedicate: Apple Pay è arrivata nel maggio 2017 e il 32% dei possessori iPhone l'ha già sperimentata. Per Android Pay invece non si hanno notizie certe considerando che, da quanto condiviso all'ultima conferenza annuale di Google, l'Italia non è stata inclusa nelle prossime nazioni che potranno sfruttare questa piattaforma (Brasile, Canada, Spagna, Russia e Taiwan).

Apple Pay è arrivata in Italia da poco ma già il 32% dei possessori di iPhone l'ha sperimentata

Nonostante stiano aumentando gli italiani che pagano in negozio tramite il proprio cellulare, ci sono ancora alcuni ostacoli che limitano la diffusione di questa funzione. La maggior parte dei rinunciatari (30%), per esempio, non considera il cellulare un mezzo abbastanza sicuro.

Come fare quindi a convincere anche i più scettici? La risposta a questo problema risiede forse nelle tecnologie biometriche che consentono di verificare l'identità di un individuo attraverso le sue caratteristiche fisiologiche (impronte digitali, retina, iride e immagini facciali). La diffusione del lettore di impronte digitali, ormai presente su tutti i modelli di smartphone di ultima generazione, giocherà probabilmente un ruolo fondamentale nel rassicurare gli italiani sulla sicurezza e affidabilità dei metodi di pagamento da cellulare.

Il 30% di chi non ha ancora pagato tramite smartphone dichiara di non averlo fatto perché non considera il telefono un mezzo sicuro

L'ultimo ostacolo agli acquisti in negozio tramite smartphone: la sicurezza



Grazie a questa tecnologia il proprietario dello smartphone può salvare una o più impronte digitali sul proprio telefono e utilizzarle per autorizzare diverse attività e transazioni. Il rischio che qualche estraneo malintenzionato riesca ad utilizzare un telefono che non è il suo è quindi drasticamente ridotto: come tutti i migliori film polizieschi ci hanno insegnato, non c'è miglior modo di identificare qualcuno delle sue impronte digitali!

Il 44% degli utilizzatori dello scanner di impronte digitali ha tra i 45 e i 75 anni...non sono solo i giovani ad utilizzare questo strumento!

Sebbene l'abitudine di impostare l'impronta digitale come metodo di sblocco del proprio cellulare sia già ampiamente diffusa, con la scelta di 9 utilizzatori su 10 di farne uso, per ora solo il 31% degli utilizzatori dichiara di aver usato questa funzionalità per autorizzare pagamenti o acquisti. Nonostante non siano ancora in molti a fare uso di questa nuova tecnologia, è però interessante notare quanto questa si stia diffondendo tra tutte le fasce di età e non solo tra i più giovani: il 28% degli intervistati della fascia 55-64 anni autorizza pagamenti o trasferisce denaro tramite impronta digitale, superati solo dai giovanissimi under 25 (il 33%) ... a quanto pare i ragazzi non sono gli unici a tenersi al passo con i tempi e con la sicurezza!

Chissà però se il riconoscimento delle impronte digitali avrà davvero il tempo di conquistare gli italiani o se rischia di diventare obsoleto ancora prima, a favore di funzionalità più evolute e sicure. Già oggi, infatti, gli smartphone di ultima generazione sono dotati di tecnologie che fanno impallidire questa funzione. Il Samsung S8, per esempio, permette di sbloccare lo schermo con il riconoscimento dell'iride; l'iPhoneX, invece, sarà dotato del riconoscimento facciale fornito dalle fotocamere frontali come unico mezzo biometrico di autenticazione. L'azienda di Cupertino, infatti, è convinta che questo sistema sia più sicuro del precedente, tant'è che sostituirà l'impronta digitale per l'autorizzazione dei pagamenti tramite ApplePay.

Le nuove tecnologie biometriche stanno già prendendo piede e iniziano a sostituire l'utilizzo delle impronte digitali

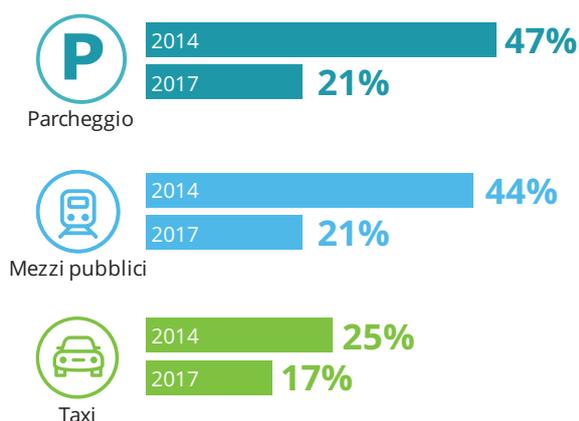
Oltre agli acquisti online e in negozio, un'ulteriore frontiera nell'utilizzo dello smartphone come sostituto del portafoglio è degna di attenzione e presenta un trend di forte crescita rispetto al 2016: l'uso dello smartphone per effettuare pagamenti di servizi per la mobilità. Quante volte è capitato di trovarsi senza spiccioli da inserire in un parchimetro che spesso nemmeno si trova? Quante volte, invece, andando di fretta si desidera poter acquistare i biglietti della metro senza fermarsi a una tabaccheria o al distributore? La soluzione a questi problemi adesso è letteralmente a portata di mano e gli italiani non se la sono fatta sfuggire.

Già nel 2014 quasi la metà degli italiani si era dichiarata propensa ad utilizzare il proprio cellulare per pagare il parcheggio e il trasporto pubblico, mentre un intervistato su 4 era interessato al pagamento delle corse in taxi. Il 2017 è l'anno in cui possiamo trarre le prime conclusioni e verificare se la propensione stia diventando realtà.

Ad oggi, un italiano su 5 utilizza il proprio smartphone per pagare i trasporti pubblici e il parcheggio, con una crescita rispetto all'anno scorso superiore a 10 punti percentuali in entrambi in casi. Un aumento simile si registra anche per il numero di persone che paga il taxi con il proprio smartphone, anche se la percentuale si attesta al 17%. Insomma, le aspettative attese dalle dichiarazioni di tre anni fa non sono ancora raggiunte, ma la crescita e le continue evoluzioni ci fanno ipotizzare che lo saranno presto.

Un italiano su 5 utilizza lo smartphone per pagare i trasporti pubblici e il parcheggio

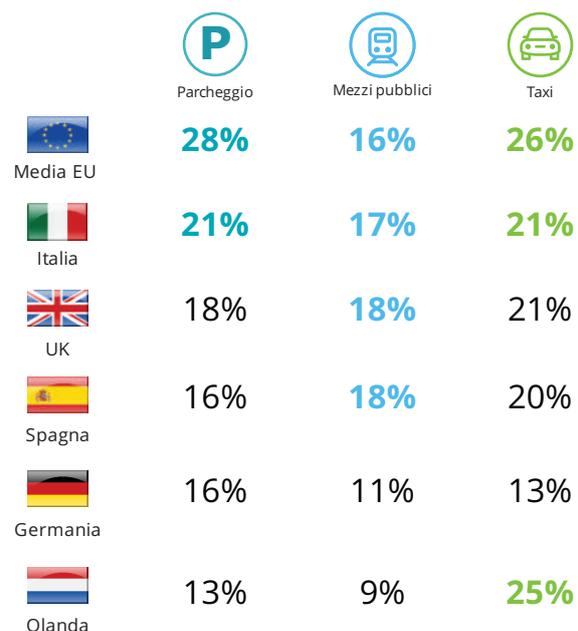
Pagamento smart dei servizi di mobilità. Aspettative (2014) vs Realtà (2017)



E il confronto con gli altri paesi è ancor più incoraggiante. L'Italia conquista il primato in Europa per quanto riguarda il pagamento dei trasporti pubblici via smartphone e si colloca sopra la media europea insieme a Spagna e UK per quanto riguarda il pagamento delle corse in taxi mentre nel "bel paese" resta ancora un po' meno diffuso l'utilizzo dello smartphone per pagare il parcheggio.

Gli Italiani sono primi in Europa fra chi utilizza il proprio smartphone per pagare i trasporti pubblici

Intervistati che dichiarano di aver utilizzato almeno una volta lo smartphone per pagare servizi di mobilità



Una menzione particolare in questo campo va comunque fatta per le app gratuite che consentono di pagare la sosta nelle strisce blu delle città che aderiscono al circuito (es. MyCicero, Pyng, etc.) e che saranno probabilmente motore di diffusione di questo servizio per la mobilità. Utilizzarle è davvero semplice: basta selezionare la targa del proprio mezzo, attivare la geo-localizzazione, selezionare la durata della sosta e... addio parchimetri e monetine! Come se non bastasse, per garantire la massima flessibilità, chi non è particolarmente bravo a gestire il suo tempo può prolungare la sosta o terminarla in anticipo dal proprio smartphone in tempo reale.

Ma chi è il principale utilizzatore dei servizi di mobilità digitale? L'identikit è presto fatto: si tratta indifferentemente di uomini e donne, sotto i 25 anni (il 29% dei giovanissimi ne fa uso) appartenente a ceto sociale medio-alto (sono il 23% gli utilizzatori in questa fascia di reddito).

Oltre all'uso per gli acquisti (online, in negozio e per i servizi in mobilità), dalla Survey emerge un altro tema strettamente legato alla visione dello smartphone come nuovo portafoglio digitale, ossia il "mobile banking", che consente di effettuare la gestione delle proprie finanze tramite cellulare: il 38% degli intervistati ha dichiarato di utilizzare il proprio smartphone per effettuare transazioni bancarie di vario genere.

Il 38% degli intervistati ha dichiarato di utilizzare il proprio smartphone per effettuare transazioni bancarie di vario genere

Se invece ci concentriamo sull'utilizzo che ne viene fatto per controllare il saldo del conto corrente, la percentuale è ancora più elevata e raggiunge il 51% degli intervistati. Tra gli under 45 lo smartphone è addirittura dichiarato il dispositivo preferito per controllare il proprio saldo bancario, superando PC portatile e computer fisso! Anche in questo caso la flessibilità data dall'aver sempre a portata di mano applicazioni che ormai hanno le stesse funzioni di un portale web o uno sportello si rivela un fattore essenziale.

Il 51% degli intervistati utilizza lo smartphone per controllare il saldo del suo conto corrente

Tipologie di operazioni di "mobile banking" condotte dai possessori di smartphone



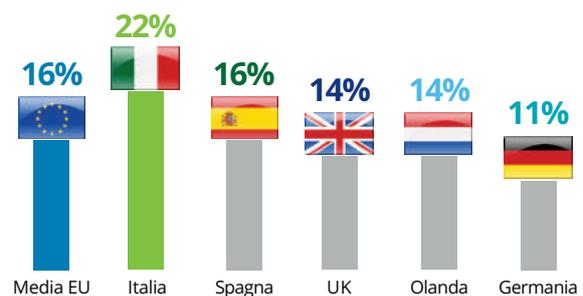
Nell'ambito del "mobile banking" una funzionalità che gli italiani sembrano apprezzare particolarmente è la possibilità di utilizzare il proprio cellulare per trasferire denaro. Il 30% degli intervistati infatti dichiara di aver utilizzato questa funzionalità per trasferimenti a connazionali.

Il 30% degli intervistati dichiara di aver utilizzato lo smartphone per il trasferimento di denaro a connazionali

Se spostiamo lo sguardo verso l'invio di denaro all'estero, la percentuale si abbassa al 22% ma posiziona l'Italia al primo posto a livello europeo con un tasso di utilizzo ben superiore alla media (16%) seguita dalla Spagna e dal Regno Unito rispettivamente con il 16 e 14%.

L'Italia è prima in Europa per trasferimento di denaro all'estero

Intervistati che dichiarano di trasferire denaro ad altri individui in altri paesi almeno una volta al mese tramite smartphone



L'ampio numero di applicazioni disponibili, sia quelle proprietarie delle banche (es. Hello Bank, MonHey) sia quelle di terze parti che si stanno attrezzando per consentire il trasferimento di denaro (es. WeChat, Facebook, Whatsapp), dimostra come le aziende e gli sviluppatori abbiano ben chiara la direzione verso cui sta andando il mondo del mobile banking e come rispondere alla domanda dei propri clienti.

In Italia, in particolare, sta prendendo piede una piattaforma che promette di rivoluzionare il mondo delle transazioni bancarie in tempo reale collegando l'IBAN al numero di cellulare. Sarà quindi possibile inviare e ricevere denaro dai contatti in rubrica che hanno attivato lo stesso servizio, il tutto in tempo reale e senza costi aggiuntivi. Una soluzione perfetta per organizzare una cena o coordinare gli amici per un regalo di compleanno!

Le nuove piattaforme permetteranno di inviare e ricevere denaro dai contatti in rubrica

Il 2017 quindi si conferma come l'anno della grande impennata nell'utilizzo dello smartphone come nuovo "portafoglio digitale". La semplicità con cui adesso possiamo spendere con un solo click rischia di mettere seriamente in pericolo il nostro conto in banca!

Il 2017 si conferma come l'anno della grande impennata nell'utilizzo dello smartphone come nuovo "portafoglio digitale"

L'ultimo ostacolo da superare rimane quello della sicurezza, tema caldo sin dagli inizi di questa rivoluzione tecnologica e che continua giustamente a preoccupare. I nostri cellulari però diventano sempre più "smart" e le modalità di controllo per proteggere la nostra identità virtuale ed assicurarci che nessuno possa fare acquisti spacciandosi per noi, sono sempre più precise e sicure e allo stesso tempo fruibili: poggiare il dito su un sensore o guardare la fotocamera per farsi riconoscere sono operazioni affidabili e alla portata di tutti.



L'IoT supera le aspettative e si fa spazio nelle case e nei momenti di svago

L'Internet of Things (IoT), anche nota come "Internet delle Cose", è la nuova tecnologia che permette ai nostri oggetti di comunicare, ricevere dei comandi o scambiarsi informazioni... e lo smartphone è, ancora una volta, lo strumento che rende tutto più facile!

Le ultime evoluzioni tecnologiche nel campo della domotica, per esempio, ci permettono di monitorare i nostri dispositivi domestici ed interagire con loro anche a distanza: direttamente dal cellulare siamo in grado di controllare se le luci di casa sono spente, di regolare la temperatura e di gestire i sistemi di diagnostica della nostra automobile.

La Survey di quest'anno ha messo in evidenza che, in linea con quello che succede nel resto del mondo, anche gli italiani hanno iniziato a mostrare un concreto interesse verso l'IoT. Gli ambiti di applicazione di queste tecnologie che hanno riscosso il maggior successo fra gli intervistati sono i dispositivi intelligenti nel settore dello svago, preferiti dal 24% degli intervistati, le auto intelligenti con un 9% di preferenze e, infine, i dispositivi legati alla domotica e alla casa, con un 7% delle preferenze.

In Italia cresce l'utilizzo di dispositivi intelligenti per svago (24%), auto (9%) e casa (7%)



Smart TV, videogame e streaming video

Smart TV, console per videogiochi, dispositivi per lo streaming e altoparlanti wireless sono i protagonisti dell'innovazione nel campo dello «svago», sempre più presenti nel nostro tempo libero.



Il cruscotto digitale

Anche il settore automotive si sta muovendo verso un'evoluzione guidata da questa innovazione, mettendo in strada «il cruscotto digitale», un concentrato di tecnologia a portata di mano, che permette di interagire in maniera sicura con il proprio smartphone.



Sicurezza, domotica e uno sguardo all'ambiente

Dentro le nostre case, sempre più presenti sono i dispositivi connessi come i termostati, i sistemi di illuminazione, gli elettrodomestici intelligenti e ancor più i sistemi di allarme.

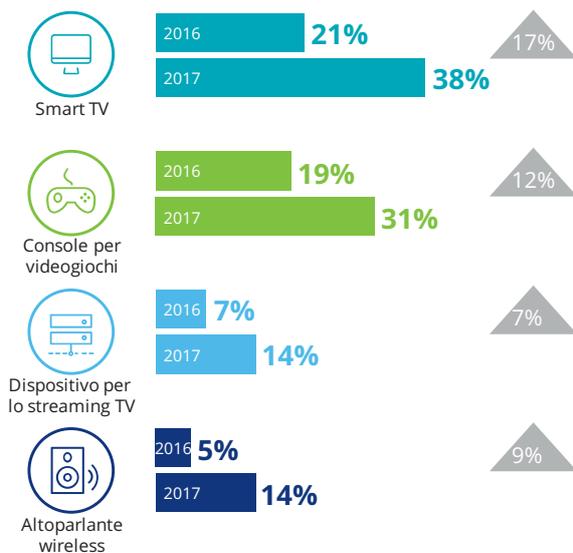
Oggetti che permettono al nostro smartphone di aiutarci a farci trovare la casa pronta ad accoglierci al nostro rientro, risparmiare sulle bollette e migliorare la sicurezza.



Nel settore dello svago, la Survey ha messo in evidenza un trend di crescita rispetto allo scorso anno per tutti i dispositivi oggetto di analisi, dalla TV ai videogiochi.

Il trend, supportato anche dall'elevata fruizione di video o serie TV in streaming e di programmi online, è trasversale a tutte le fasce di età e persino gli intervistati fra i 55 e i 64 anni manifestano un +16% rispetto allo scorso anno.

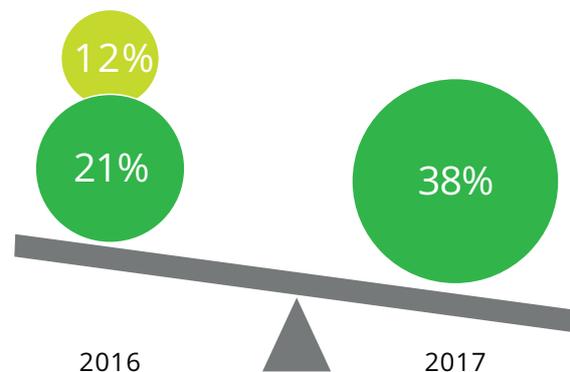
Quali dei seguenti dispositivi connessi possiede o a quali ha facile accesso?



I dati della Survey, inoltre, mostrano che la diffusione delle Smart TV tra gli italiani ha superato le aspettative: se nel 2016 gli intenzionati ad acquistarne una erano il 12%, dalle analisi di quest'anno emerge un aumento effettivo di ben 5 punti percentuali in più rispetto alle previsioni (17%).

Gli acquisti di Smart TV hanno superato le aspettative di 5 punti percentuali

Maggiore possesso delle Smart TV rispetto alle aspettative



La TV, l'elettrodomestico più «familiare» e diffuso anche fra i meno giovani, è il dispositivo connesso che registra il maggiore incremento rispetto agli scorsi anni: il 38% degli italiani possiede una Smart TV... ben il 17% in più rispetto allo scorso anno!

Il 38% degli italiani possiede una Smart TV, il 17% in più rispetto al 2016

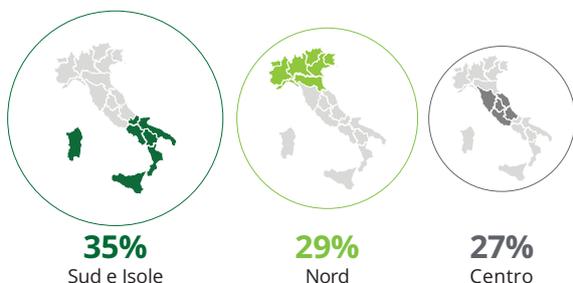
- Possesso di una Smart TV
- Intenzione di acquistare una Smart TV nei successivi 12 mesi

Quando si tratta di godersi il proprio tempo libero, gli italiani non si fermano alle Smart TV. Un altro strumento tecnologico che continua ad avanzare nella vita di tutti i giorni è la console per videogiochi. I trend di crescita indicano un aumento di 12 punti percentuali rispetto all'anno passato, con il 31% degli italiani che oggi dichiara di possederne o comunque di avervi facile accesso.

Il 31% degli italiani dichiara di possedere una console per videogiochi connessa

Non è sorprendente constatare che l'identikit dell'utilizzatore di console per videogiochi coincide con una persona giovane, il 46% dei ragazzi che ne possiede una ha fra i 18 e i 24 anni, mentre più interessante è la sua collocazione geografica: le regioni italiane maggiormente appassionate sono le Isole ed il Sud con una percentuale di utilizzo del 35%, seguite dal Nord (29%) e dal Centro (27%).

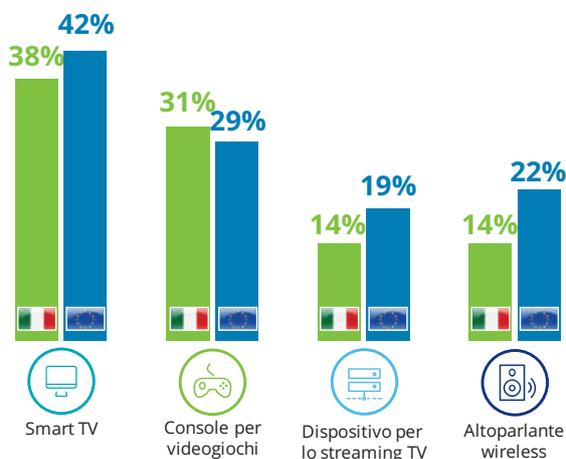
Utilizzo Console per videogiochi per regioni



Nonostante l'utilizzo di dispositivi IoT legati allo svago sia cresciuto in modo notevole, se confrontiamo l'Italia con la media europea emerge che siamo ancora leggermente indietro sull'utilizzo di tutti i dispositivi tranne che per le console di videogiochi, per cui si registra un timido + 2%.

Cresce il possesso di dispositivi legati allo svago ma siamo quasi sempre al di sotto della media europea

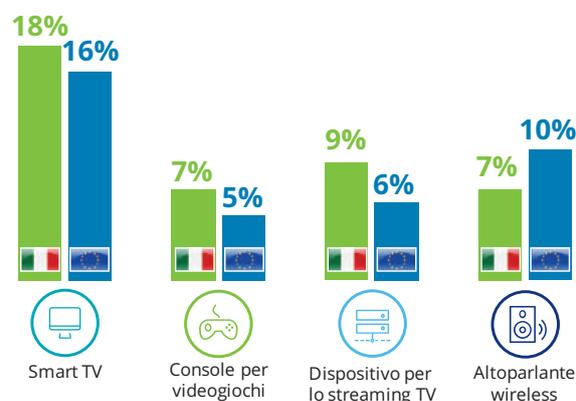
Possesso dispositivi connessi – Italia rispetto alla media europea



Dalla Survey però emerge anche che gli italiani hanno tutta l'intenzione di recuperare il distacco rispetto agli altri paesi europei e manifestano un tasso di propensione all'acquisto maggiore della media europea per tutti i dispositivi tranne che per gli altoparlanti wireless su cui restano indietro del 3%.

Per propensione di acquisto l'Italia è sopra la media europea per tutti i dispositivi tranne che per gli altoparlanti wireless

Propensione all'acquisto di dispositivi smart nei prossimi 12 mesi





Auto connessa

La tecnologia a bordo degli autoveicoli è sempre più potente e sofisticata e permette ai costruttori non solo di incrementare le performance dell'auto ma anche di migliorare il livello di sicurezza, i sistemi di diagnostica e l'interazione con l'utente. Con la connessione ad Internet di ultima generazione integrata nell'automobile, è possibile raccogliere dati sull'auto e sull'ambiente, inviare aggiornamenti alla centralina o ricevere supporto da remoto in caso di guasti. L'auto diventa così una vera e propria piattaforma digitale.

La Survey evidenzia un aumento nella diffusione delle auto connesse ad Internet tra gli italiani: il 9% degli intervistati dichiara di possedere o di avere facile accesso ad un sistema auto connesso registrando un incremento di 5 punti percentuali rispetto al 2016.

La presenza di auto connesse ha superato le aspettative rispetto alla crescita attesa nel 2016

L'auto connessa sta guadagnando popolarità tra gli italiani: il possesso è cresciuto di 5 punti percentuali in più rispetto al 2016

Quali dei seguenti dispositivi connessi possiede o a quali ha facile accesso?

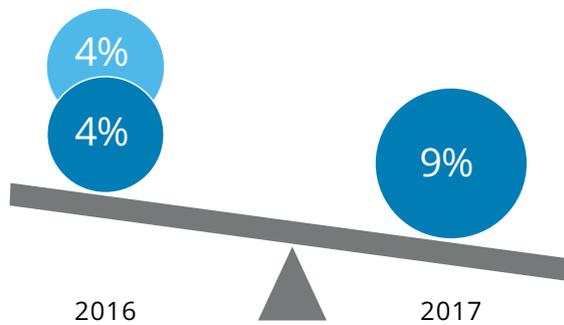


Principali caratteristiche dell'auto "connessa"



Se confrontiamo il dato rispetto alle intenzioni di acquisto dello scorso anno, emerge che nell'ultimo anno la presenza di auto connesse sulle nostre strade ha oltrepassato, anche se di poco, le aspettative: il 9% degli italiani che posseggono un'auto connessa è superiore ai valori attesi nel 2016, calcolati considerando non solo chi ne possedeva una ma anche chi intendeva acquistarla!

Maggior possesso del sistema auto connesso rispetto alle aspettative

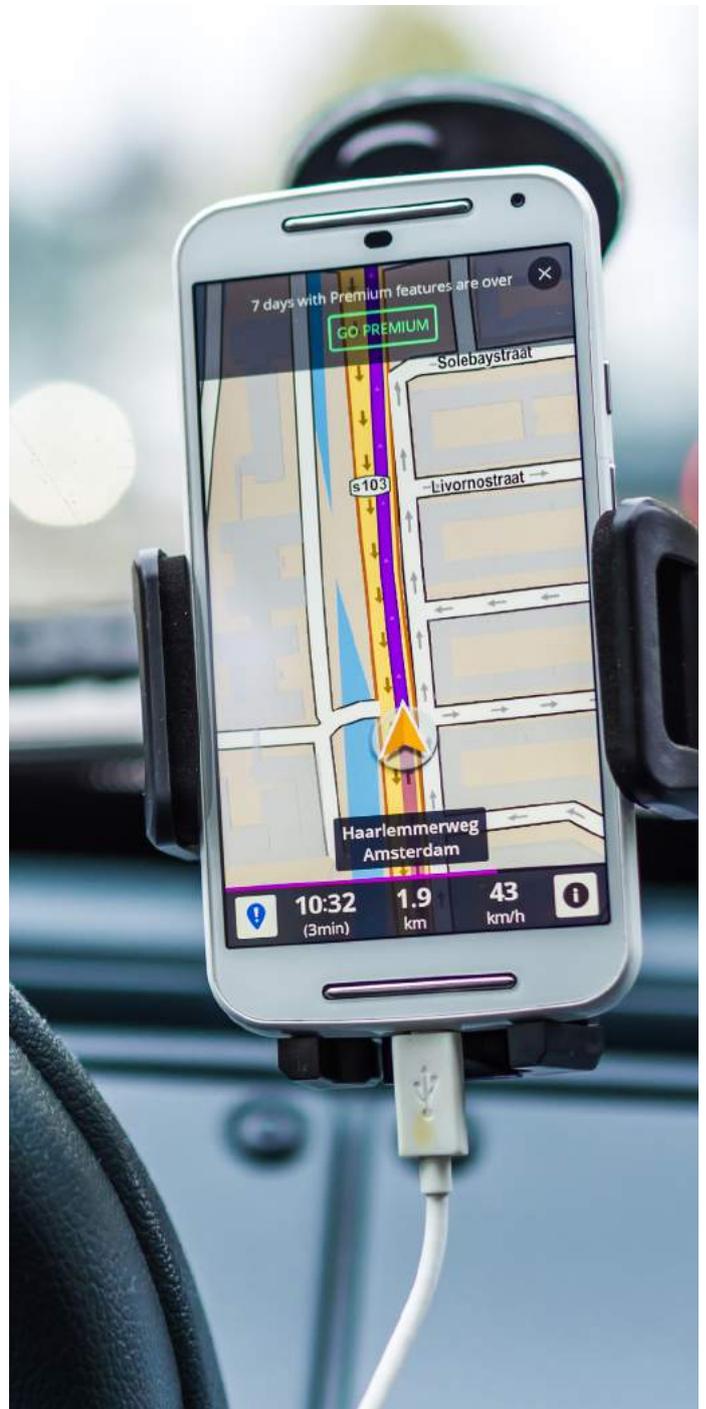
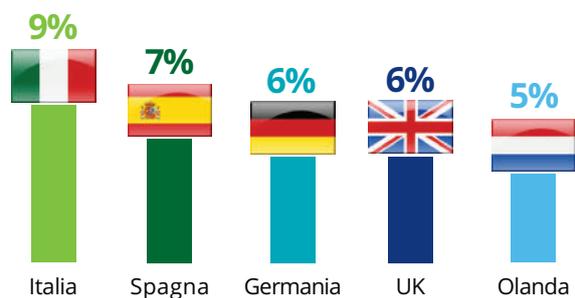


- Possesso di un'auto connessa
- Intenzione di acquistare un'auto connessa nei successivi 12 mesi

A livello europeo, l'Italia si posiziona fra i paesi con la maggior presenza di auto connesse sulle strade e supera non solo la Spagna ma anche la Germania che si attesta al 6%.

L'Italia è fra i paesi europei con la maggiore propensione all'acquisto dell'auto connessa

Possesso dispositivi auto connessi - Italia e altri paesi europei

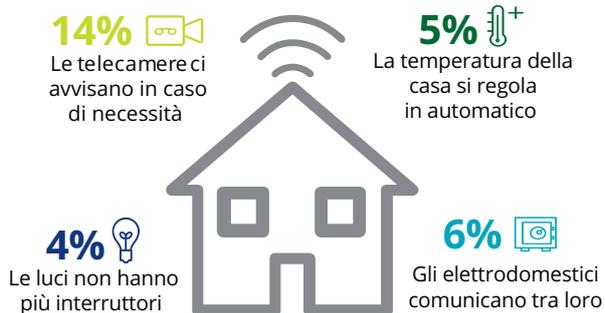




Casa

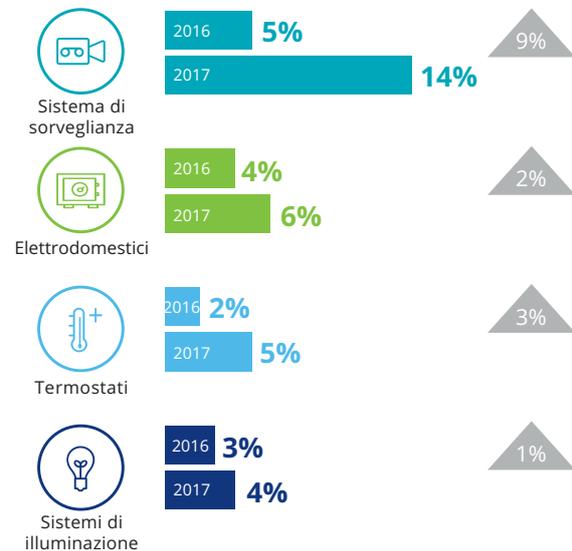
Anche all'interno delle mura domestiche l'"Internet delle Cose" si dimostra in crescita, con un aumento della diffusione di dispositivi connessi, dai sistemi di sorveglianza e illuminazione agli elettrodomestici e termostati intelligenti.

Principali oggetti della casa "connessa" - I tassi di adozione dei dispositivi intelligenti

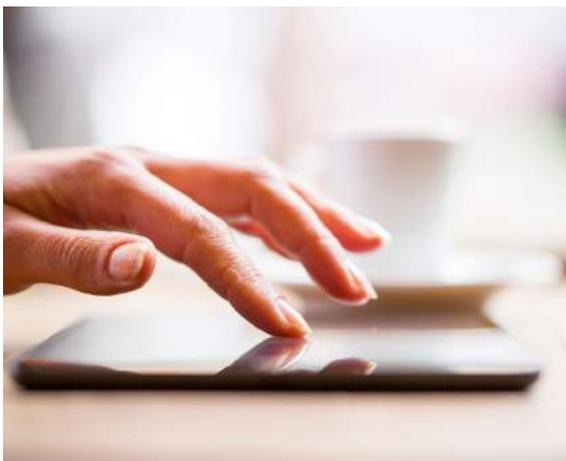


I tassi di adozione di dispositivi intelligenti sono decisamente superiori di quanto registrato nella Survey dello scorso anno: a guidare la classifica sono i sistemi di sorveglianza che passano dal 5% del 2016 al 14% attuale, seguiti da elettrodomestici (6%), termostati (5%) e sistemi di illuminazione (4%).

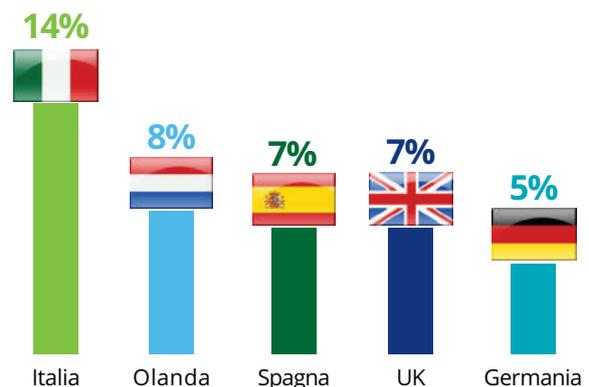
Quali dei seguenti dispositivi connessi possiede o a quali ha facile accesso?



Dalla Survey emerge che l'adozione di sistemi di sorveglianza connessi è un'esigenza in cui l'Italia non ha eguali: siamo al primo posto nella classifica europea precedendo Olanda, Spagna, Regno Unito e Germania.



Possesso di sistema di sorveglianza per la casa - Italia vs altri paesi EU



Al secondo posto tra i dispositivi più utilizzati dagli italiani troviamo gli elettrodomestici connessi a Internet: frigoriferi che monitorano lo stato del cibo, utensili che dialogano fra di loro, forni che ci fanno trovare la cena pronta e regolano automaticamente la temperatura.

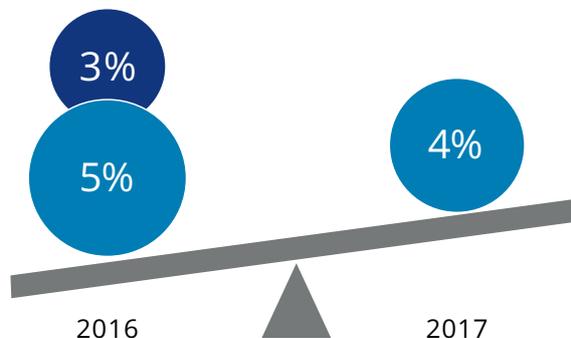
Le famiglie italiane si dichiarano pronte ad investire in questo comparto: nel prossimo anno il loro 12% dichiara che acquisterà un elettrodomestico in grado di connettersi al proprio smartphone e chissà che le faccende domestiche non diventino divertenti...o quasi!

Il 12% delle famiglie italiane prevede di acquistare un elettrodomestico in grado di connettersi al proprio smartphone

A chiudere la classifica dei dispositivi connessi in casa troviamo i termostati intelligenti e i sistemi di illuminazione "smart" che si possono controllare anche dal proprio smartphone. Mentre sui primi le previsioni di crescita sono significative (12% delle preferenze) sui sistemi di illuminazione si è registrata una crescita inferiore alle aspettative che si attesta intorno al 4%.

Buona la previsione di crescita dei termostati intelligenti mentre i sistemi di illuminazione crescono meno delle attese

Minor possesso dei sistemi di illuminazione rispetto alle aspettative



- Possesso di un sistema di illuminazione smart
- Intenzione di acquistare un sistema di illuminazione smart nei successivi 12 mesi

Analizzando la propensione all'acquisto di dispositivi per la "casa connessa" nei prossimi 12 mesi, l'interesse degli italiani è nettamente superiore a quanto dichiarato dai nostri cugini europei per tutti i dispositivi ad eccezione dei sistemi di illuminazione.

Classifica dei paesi che sono i maggiori utilizzatori di dispositivi della casa connessa



Sebbene queste tecnologie stiano incominciando a prendere piede, gli italiani dichiarano di non sentirsi ancora pienamente in grado di padroneggiarle adeguatamente e di necessitare di supporto quando hanno a che fare con i dispositivi «intelligenti».

Dalla Survey emerge che il dispositivo smart con cui gli italiani dichiarano di avere meno familiarità in fase di installazione è il termostato intelligente per cui si richiede il supporto di un esperto nel 70% dei casi. Al secondo posto, con il 61% delle preferenze, troviamo l'installazione di elettrodomestici e illuminazione intelligente.

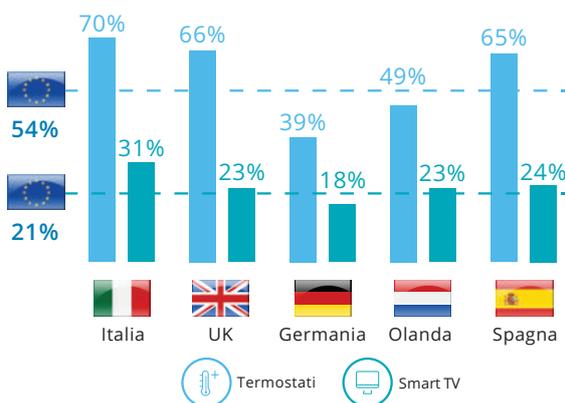
Gli italiani non si sentono ancora padroni delle tecnologie IoT, tanto da essere disposti a pagare qualcuno che si occupi dell'installazione in casa

Le richieste di supporto all'installazione si riducono in modo consistente se guardiamo ai dispositivi più comuni come Smart TV, che vengono installate in totale autonomia dalla maggior parte degli utilizzatori, e le console di giochi per i quali la percentuale di coloro che hanno bisogno di un supporto nell'installazione scende al 29%.

Se ci confrontiamo con gli altri paesi europei, è curioso osservare che l'“ansia da installazione” è una caratteristica tutta italiana: per la Smart TV la media europea di richiesta di supporto si attesta intorno al 21% degli intervistati (contro il 31% italiano) e anche per il termostato intelligente, tecnologicamente più complesso, siamo i meno autonomi (70%), con un distacco dalla media europea (54%) ancor maggiore.

Siamo il paese meno indipendente quando ci troviamo a dover installare dispositivi tecnologici

Necessità di supporto all'installazione - confronto Italia e altri paesi europei



La difficoltà dell'installazione non è l'unico freno alla diffusione di questo tipo di dispositivi, il tema della sicurezza e della privacy rimane un fattore centrale. La connessione degli oggetti ad Internet produce grandi quantità di dati e informazioni che le aziende produttrici gestiscono anche per studiare il comportamento di acquisto e per migliorare le prestazioni dei dispositivi.

Se dunque gli oggetti connessi semplificano la vita dell'utente, d'altro canto espongono al rischio che le informazioni prodotte dai dispositivi siano utilizzate da terzi per i fini più disparati.

Gli oggetti connessi ci semplificano la vita ma ci espongono al rischio che i nostri dati vengano usati per i fini più disparati

Il riscaldamento che si accende da solo quando stiamo per tornare a casa, grazie ai dati scambiati tra casa e macchina, per esempio, ci permette di trovare la casa più accogliente ma al costo di mettere in circolazione i nostri dati. I risultati del sondaggio 2017 mostrano che gli italiani si dichiarano ben informati riguardo i pericoli della condivisione delle informazioni e sono coscienti dei relativi rischi associati, confermando quanto già emerso dalle Survey degli anni precedenti.

Più della metà degli intervistati utilizzatori della tecnologia IoT (58%) si ritiene consapevole dei pericoli in cui si può incorrere con una percentuale maggiore di uomini (66%) rispetto alle donne che si attestano intorno al 50%.

Più della metà degli intervistati che utilizzano l'IoT si ritiene consapevole dei pericoli in cui si può incorrere

Quanto vi ritenete informati sui rischi dei dispositivi domestici connessi?



Non dobbiamo dimenticare, comunque, che lo scambio di queste informazioni è regolato da standard di sicurezza volti a proteggere il consumatore. Le aziende operanti nel settore dell'Internet of Things stanno sviluppando algoritmi sempre più elaborati e complessi per garantire la privacy delle informazioni scambiate tra i dispositivi e solo il tempo ci mostrerà quali saranno le nuove frontiere che riusciremo a raggiungere.

La casa connessa e la macchina connessa rappresentano un ulteriore passo avanti verso quello che gli esperti definiscono “Internet of Everything” che, connettendo dispositivi, persone, dati e processi produttivi, influenzerà, e speriamo semplificherà, moltissimi aspetti della nostra vita. Dal lavoro all'attività fisica, dalla gestione del conto bancario agli spostamenti in auto o con i mezzi pubblici, le persone si confronteranno con un mondo sempre più “smart” che sembra non avere confini!

Condividere prima di tutto: le app preferite dagli italiani



La mania di condivisione ormai dilaga e ne vediamo chiaramente i segnali: tutti condividiamo o riceviamo contenuti dai nostri contatti in ogni momento della giornata e da qualsiasi luogo. Ad agevolarci ed invogliarci a farlo sono sia la facilità di creare con il nostro smartphone foto, video o audio, sia il miglioramento progressivo delle performance delle connessioni e dei dispositivi.

Oggi, infatti, il nostro telefono non è soltanto facile da utilizzare ma permette anche di fare video e foto di elevata qualità, archiviare un sempre maggior numero di documenti e avere una batteria in grado di supportarne l'utilizzo assiduo. Inoltre, la capillare diffusione della connessioni 3G-4G, l'aumento della quantità di giga nei pacchetti offerti dagli operatori telefonici e l'abolizione del roaming in Europa incoraggiano la voglia di condividere sempre e ovunque.

Nel 2017 la propensione degli italiani a condividere contenuti in rete, già evidenziata nella Survey dello scorso anno, si conferma e trova i suoi canali preferiti nelle applicazioni di messaggistica e social network che superano l'80% delle preferenze.

Nel 2017 la condivisione è diventata una vera e propria moda che supera l'80% delle preferenze!

Quanto, cosa e tramite quale app condividiamo?

Il **68%** posta **foto** sui social

Il **60%** posta **video** sui social

Il **40%** va "live" sui social



L'**87%** condivide **foto** sulle app di messaggistica



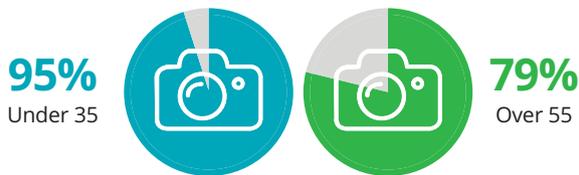
L'**80%** condivide **video** sulle app di messaggistica

Le foto sono tra i contenuti più condivisi sia nelle app di messaggistica sia nei social con preferenze che si attestano rispettivamente sull'87% e sul 68%.

Quest'abitudine sembra essere diffusa in tutte le fasce di età: la percentuale più elevata si riscontra tra i più giovani, con gli under 35 che si attestano al 95%, ma resta alta anche tra gli adulti che vedono gli over 55 preferirla con un buon 79%.

Il 95% dei giovani condivide foto sulle app di messaggistica!

La percentuale di condivisione delle foto sulle app di messaggistica per fascia di età



Dal confronto con gli altri paesi europei emerge che, se guardiamo alla frequenza di utilizzo, in Italia si condividono foto su app di messaggistica circa il doppio rispetto alla media europea (14%): il 30% degli italiani lo fa almeno una volta al giorno seguiti da spagnoli (28%) e tedeschi (15%).

Gli italiani condividono foto giornalmente circa il doppio della media europea pari al 14%

Dalla Survey di quest'anno emerge che usiamo le app di messaggistica non solo per condividere fotografie ma anche video: a farlo è l'80% degli intervistati italiani con picchi dell'87% tra gli under 35 e un rispettoso 70% tra gli over 55.

A condividere i video sulle app di messaggistica sono l'87% degli under 35 e il 70% degli over 55!

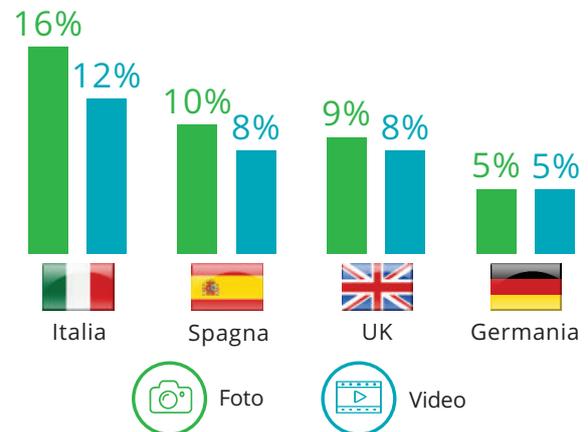
Distribuzione per fascia di età della condivisione video e foto su app di messaggistica

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-75
Foto	95%	94%	90%	87%	82%	76%
Video	89%	86%	85%	81%	76%	62%

Dai risultati della Survey emerge che, per quanto riguarda la condivisione, in Italia le app di messaggistica hanno allungato il passo rispetto ai social network: la percentuale degli italiani che usa i social si ferma al 68% per la condivisione delle foto e al 60% per quella dei video.

Siamo i primi tra gli stati europei per condivisione quotidiana di foto e video sui social network

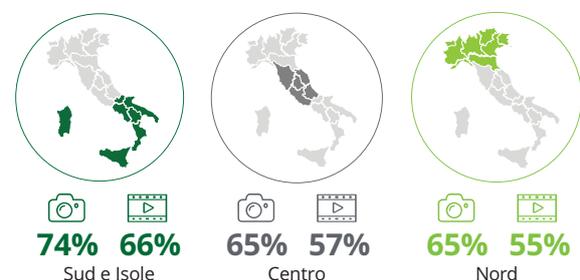
Classifica per condivisione quotidiana di foto o video sui social network



Anche se l'utilizzo dei social risulta meno diffuso rispetto alle app di messaggistica, per quanto riguarda la frequenza di condivisione, l'Italia mantiene comunque il primato europeo e si attesta intorno al 16%, seguita da Spagna (10%) e Regno Unito (9%).

L'utilizzo dei social come strumento di condivisione sembra essere influenzato dalla provenienza geografica. Nel Sud Italia si rileva una maggiore propensione alla condivisione rispetto al resto dello stivale: il 74% degli abitanti del sud Italia e delle Isole condivide foto sui social, il 66% i video verso rispettivamente il 68 e 66 % della media italiana.

Come sono distribuiti geograficamente coloro che condivide foto e video sui social



Pur non essendo i mezzi di condivisione preferiti dagli italiani, i social network offrono funzionalità distintive che stanno prendendo sempre più piede, rendendo sempre più accesa la competizione con le app di messaggistica. Una moda che infatti sta impazzando è quella dei "live", nuova funzionalità offerta da alcuni social network che consente di trasmettere in diretta gli avvenimenti della nostra vita privata. La moda è recente ma ben il 40% degli intervistati ne fa già uso!

Nel 2017 è esplosa la moda delle dirette sui social network che coinvolge il 40% degli intervistati

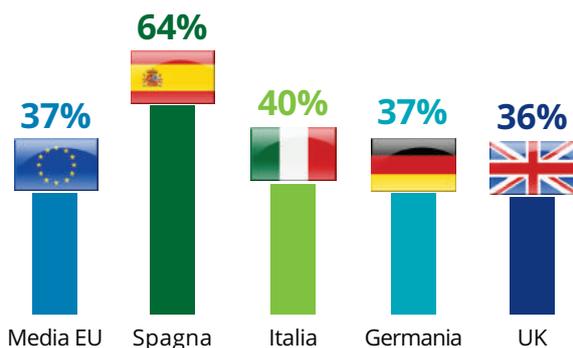
Ma chi sono i registi più assidui di queste dirette? Ad esserne affascinati sono il 42% degli utilizzatori, il 51% degli under 35 e il 47% dei possessori di iPhone.

Chi sono i principali "attori" delle dirette sui social?



Nello scenario europeo occupiamo una buona posizione come "attori" e "registi" di dirette, ma a rubarci la scena, in questo caso, è la Spagna con una percentuale di utilizzatori pari al 64%. A noi spetta il secondo posto, con il 40%, che ci attesta tre punti sopra la media europea. Il terzo posto è occupato dalla Germania con il 37% subito seguita dal Regno Unito.

La classifica dei principali utilizzatori europei delle dirette



La propensione a preferire la condivisione tramite le app di messaggistica è un segnale del fatto che gli italiani preferiscono condividere le loro esperienze con una cerchia più ristretta di persone o con pochi cari, invece che con un pubblico più ampio come quello dei social network.

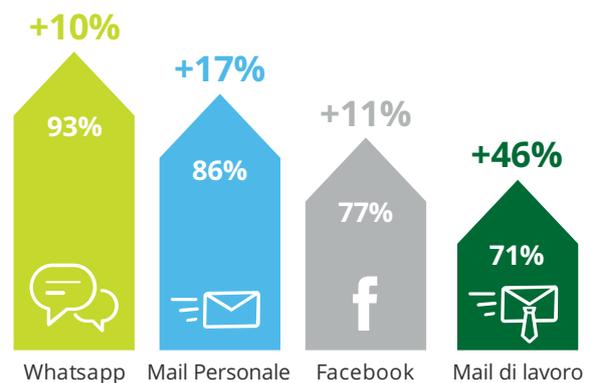
Nonostante la sempre crescente disponibilità di funzionalità aggiuntive, i social network non godono ancora della stessa popolarità delle app di messaggistica. Dalla Survey del 2017 risulta infatti che il 90% degli intervistati fa uso delle app di messaggistica, contro il 70% che ricorre invece all'utilizzo dei social network.

Ma quali sono le applicazioni protagoniste che nel confronto contribuiscono a far vincere la messaggistica istantanea rispetto ai social network? La classifica italiana delle app più utilizzate assegna il titolo di regina a Whatsapp, prediletta dal 93% degli intervistati, ben al di sopra della media europea che vede l'app utilizzata dal 68% degli intervistati.

Con il 93% di preferenze, Whatsapp è la regina italiana delle app registrando una crescita di 10 punti percentuali nell'ultimo anno

Dal confronto con i dati dello scorso anno, emerge che la classifica delle app più utilizzate resta invariata in termini di posizionamento sul podio (Whatsapp, email personale e Facebook) ma, in termini di utilizzo, si registra un generale incremento per ciascuna delle app analizzate.

Classifica delle app più utilizzate dagli italiani



In Italia, non solo Whatsapp ha mantenuto il suo primato ma l'ha fatto registrando una crescita di 10 punti percentuali rispetto al 2016, quando si attestava all'83%.

Per quanto riguarda l'utilizzo di app per le mail personali, il dato del 2017 è allineato con la media europea dell'86% registrando un significativo incremento rispetto allo scorso anno (+ 17%).

Pur rimanendo al terzo posto, anche l'utilizzo Facebook registra un trend di crescita rispetto allo scorso anno: 11 punti percentuali in più rispetto al 66% registrato nel 2016. Inoltre, con il 28% degli intervistati, siamo ancora primi tra quelli che scorrono, anche solo distrattamente, la bacheca di Facebook almeno una volta ogni ora, seguiti da Spagna (15%) e Regno Unito (13%).

Con il 28% delle preferenze, l'Italia è il primo paese europeo per "sbirciatine" alla bacheca di Facebook almeno una volta ogni ora!

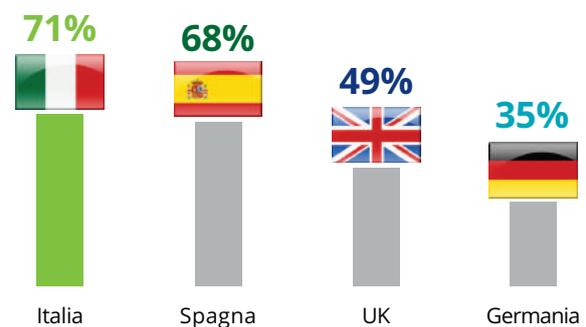
Resta invece da capire se il marchio del nostro smartphone influenza la preferenza delle app. Sicuramente possiamo affermare che i possessori di Apple sono gli utilizzatori più assidui di tutte le app fatta eccezione della mail di lavoro che vede il primato di Samsung con il 73% delle preferenze.

L'utilizzo delle app in base alla marca di cellulare posseduto

	 iPhone	 Samsung	 Huawei
 Whatsapp	96%	92%	95%
 Mail Personale	93%	86%	84%
 Facebook	96%	80%	76%
 Mail di lavoro	71%	73%	71%

Tra i dati sull'utilizzo delle app, quella delle email professionali evidenzia la crescita percentuale più significativa con un incremento delle preferenze del 47% rispetto al 2016. Inoltre, a livello europeo, ne siamo i maggiori fruitori con il 71% di intervistati che si affida alla propria app di mail per la posta di lavoro, seguiti da Spagna al 68%, Regno Unito al 49% e Germania al 35%.

Classifica europea dei maggiori utilizzatori delle app mail per lavoro



Se, quindi, state osservando qualcuno che è concentrato sul suo smartphone e vi state chiedendo che cosa sta facendo, sappiate che, come tutti gli italiani, sta mandando un messaggio su Whatsapp, leggendo o scrivendo una email o sbirciando la bacheca di Facebook.

La Survey evidenzia inoltre che, se si tratta di un giovane under 24, è probabile che stia utilizzando anche altre app che hanno registrato delle notevoli percentuali di crescita nell'ultimo anno come Instagram, Skype e Twitter.

L'utilizzo di Instagram da parte dei più giovani è cresciuto di 27 punti percentuali solo nell'ultimo anno. Il 77% degli under 24 la utilizzano regolarmente per condividere foto e visualizzare contenuti resi disponibili da amici, personaggi famosi e catene commerciali. Sempre di più, infatti, le tendenze e i nuovi look passano da questo social che viene consultato almeno una volta ogni ora dal 10% delle donne e dal 7% degli uomini.

L'utilizzo di Instagram registra 27 punti percentuali in più dello scorso anno

Anche Skype, usata per chiamate e chat gratuite, si afferma nella classifica della app preferite dai giovani e registra un incremento di quasi 20 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Questa volta i maggiori utilizzatori sono i giovani uomini che, con il loro 45%, superano le loro coetanee di 5 punti percentuali.

Skype, usata per chiamate e chat gratuite è preferito dagli under 24 anni nel 53% dei casi

Twitter, ormai famosa come mezzo scelto anche dai politici per veicolare i messaggi, è l'app scelta dal 46% degli under 24 anni... un bel record se consideriamo che l'anno scorso veniva preferita solo dal 31% dei giovani.

Ma tutta questa voglia di condivisione e questo utilizzo sfrenato delle app che impatto hanno sui costi da sostenere per acquistare il traffico dati? Per paura di restare a corto di Giga, ben il 49% degli italiani ha attivato un piano con più di 3 GB di traffico dati mensile, solo il 36% con meno di 3 GB e addirittura un irrisorio 6% con meno di 1 GB.

Se si guarda all'effettivo consumo, il 56% degli intervistati dichiara di non finire mai la quota di traffico dati mensile disponibile, al 29% capita solo occasionalmente e solo il 15% degli italiani dichiara di finire molto spesso i giga a sua disposizione.

Acquistando i pacchetti telefonici con più giga disponibili, solo il 15% degli italiani termina molto frequentemente la quota di traffico dati mensile

Frequenza di erosione quota traffico dati mensile



Anche se non è concreto, il timore di restare isolati dal mondo virtuale e di rimanere senza connessione Internet ha portato gli italiani ad incrementare l'utilizzo della rete Wi-Fi; a supporto dei GB di traffico dati disponibili, infatti, sempre più spesso ci connettiamo attraverso la rete Wi-Fi, pubblica o privata. Nel 2017 il 60% degli italiani ha dichiarato di connettersi più spesso a reti Wi-Fi rispetto a quelle mobili contro il 47% del 2016.

La voglia di condividere ha spinto il 13% in più di italiani ad utilizzare il Wi-Fi rispetto al 2016

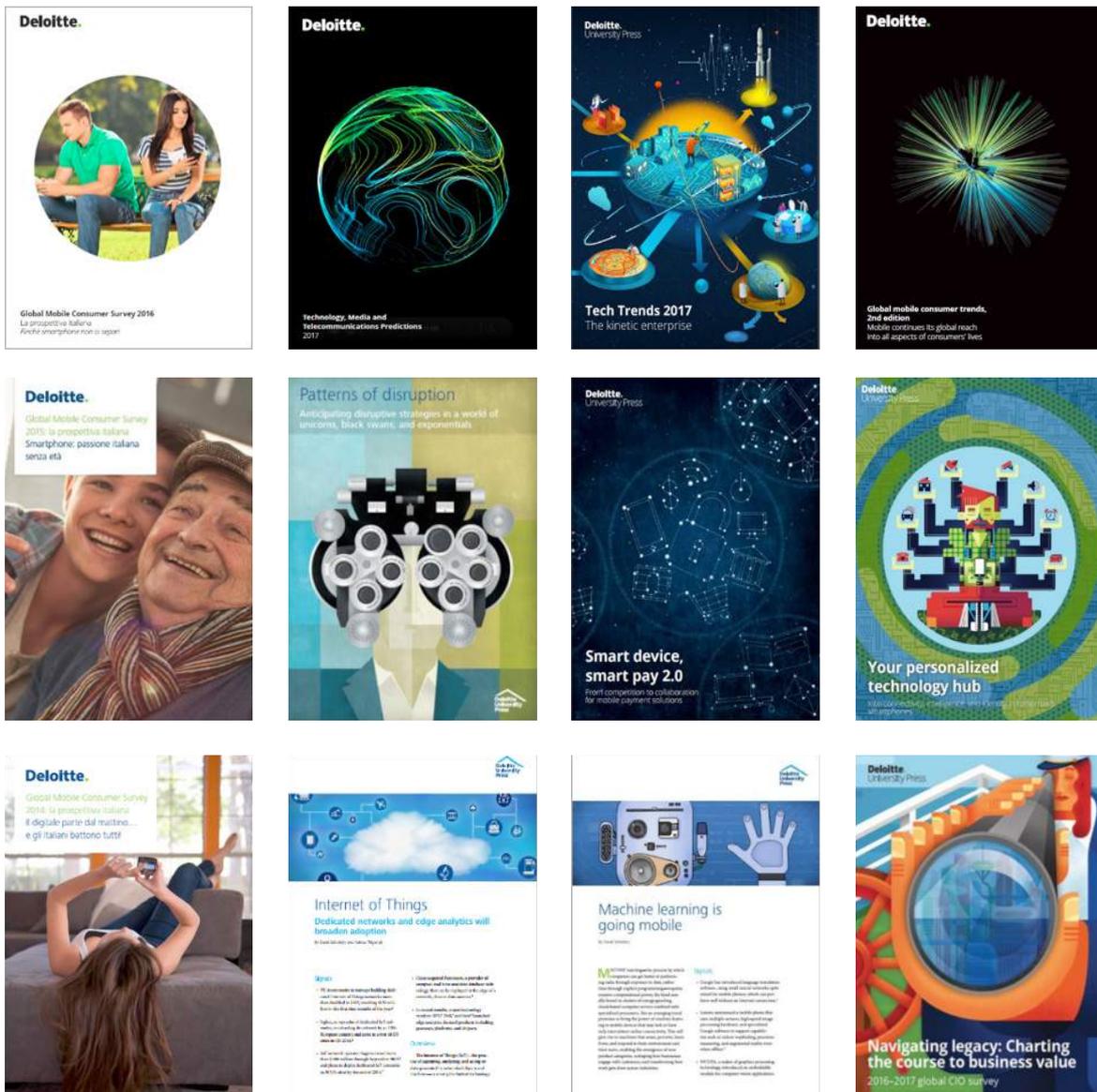
Crescita dell'uso del Wi-Fi rispetto al 2016



La condivisione ha cambiato il nostro modo di relazionarci con amici e conoscenti ma anche il modo in cui le aziende cercano di influenzare le nostre scelte. Le aziende oggi per potenziare e rafforzare il proprio brand sul mercato puntano sugli influencer che, postando foto e video o girando le dirette, sono in grado di suscitare il nostro interesse sui prodotti e servizi che sponsorizzano, invogliandoci ad acquistare. Sono loro che dominano la scena dei social network, sfruttando la condivisione come canale fondamentale di comunicazione per raggiungere in modo diretto il consumatore.

Principali pubblicazioni

Deloitte realizza periodicamente pubblicazioni di Thought Leadership, frutto dell'attività e delle insight dei professionisti Deloitte nel mondo.



Nota metodologica

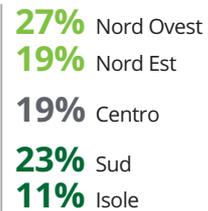
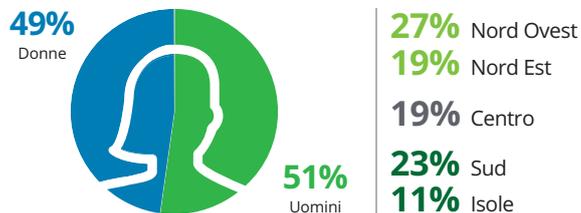
La ricerca è parte di un progetto del Global TMT Research Center di Deloitte ed è stata condotta in 33 paesi appartenenti ai 6 continenti per un totale di 53.000 interviste online strutturate in questionari di oltre 60 domande specifiche del mondo "Mobile".

Gli intervistati in Italia sono stati 2.000, di età compresa tra i 18 e i 75 anni. La Survey è stata condotta nella seconda metà del 2017 e si focalizza principalmente sull'utilizzo dello smartphone:

- Quali sono le attività quotidiane in cui lo smartphone ci semplifica la vita.
- L'utilizzo del cellulare come strumento di pagamento: come siamo cresciuti rispetto alle aspettative.
- Lo smartphone come strumento di controllo degli oggetti "intelligenti".
- La classifica delle app più utilizzate dagli italiani.

Il campione è stato selezionato sulla base degli stessi riferimenti che ISTAT utilizza nei propri studi in termini di distribuzione della popolazione per area geografica, età anagrafica e genere, rendendo i dati esposti rappresentativi delle 5 macro-regioni italiane (Nord-Ovest, Nord-Est, Centro, Sud e Isole) e delle 6 fasce rilevanti (da 18 a 75 anni).

Distribuzione geografica del campione di riferimento



La media europea è stata calcolata tenendo in considerazione 11 paesi: Italia, Spagna, Germania, UK, Olanda, Danimarca, Norvegia, Finlandia, Svezia, Irlanda e Lussemburgo. Il confronto diretto con gli altri paesi, invece, è stato effettuato considerando quelli più significativi per caratteristiche rispetto all'Italia.



Contatti

Alberto Donato

Senior Equity Partner
Deloitte Consulting S.r.l.
+39 3355697092
aldonato@deloitte.it

Michele Tarditi

Senior Manager
Deloitte Consulting S.r.l.
+39 3357350610
mtarditi@deloitte.it

Micaela De Santis

Manager
Deloitte Consulting S.r.l.
+39 3479933644
mdesantis@deloitte.it

Lorenzo Cerulli

Equity Partner
Deloitte Consulting S.r.l.
+39 3487152035
lcerulli@deloitte.it

Mariadora Lepore

Manager
Deloitte Consulting S.r.l.
+39 3423436166
mlepore@deloitte.it

Gaia Di Paolo

Manager
Deloitte Consulting S.r.l.
+39 3453174328
gdipaolo@deloitte.it

Altri contributi:

Valeria Scaramuzzi, Maria Claudia Rapanelli, Carmen Torzullo, Alfredo Forgione, Luca Apicella, Daniele Bibbò, Edoardo Cannata, Francesca Ambrosio, Sonia Belluschi.

Deloitte.

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.