Deloitte.

Global Mobile Consumer Survey 2015: la prospettiva italiana

Smartphone: passione italiana senza età

Contenuti

Introduzione 4

Executive Summary 5

Sempre attaccati al cellulare: dalla mattina alla sera in attesa di notifiche 6

Over 65 iper tecnologici: la loro propensione all'utilizzo dello smartphone influenza gli operatori Telco 9

Il predatore digitale: il cellulare sostituisce gli altri oggetti 12

Internet delle cose: l'invasione è alle porte... ma invasione di cosa? 18

Identikit del consumatore digitale: l'italiano è differente 21

Nota metodologica 25

Principali pubblicazioni Deloitte 26

Introduzione

La dipendenza dal cellulare è diventata un fenomeno di proporzioni mondiali e l'Italia gioca un ruolo da protagonista con milioni di persone che usano lo smartphone a tutte le ore del giorno e della notte, in ufficio e in macchina

Sempre con noi da mattina a sera e persino durante la notte, lo smartphone si è trasformato in un oggetto capace di modificare, e non sempre in meglio, abitudini e stili di vita: persino il Galateo e il Codice della Strada devono arrendersi all'utilizzo smodato che gli italiani fanno del cellulare.

Primo in classifica per dipendenza dal cellulare, l'italiano si sveglia con lo smartphone che suona, controlla news e notifiche e lo usa anche per mandare la buona notte. Il controllo delle notifiche è diventato un vero e proprio tic che fa degli italiani i primi in Europa nel controllo del cellulare anche senza averlo sentito squillare.

Gli italiani hanno iniziato a preferire la messaggistica istantanea alle telefonate e il fenomeno "WhatsApp" non risparmia nemmeno gli over 65: sempre più tecnologici e attrezzati di smartphone stanno diventando un segmento di mercato molto interessante per gli operatori di telefonia mobile.

Avendolo sempre a portata di click, gli italiani usano lo smartphone al posto di macchine fotografiche, lettori musicali, navigatori satellitari e tanti altri oggetti… persino TV, PC e Tablet vengono talvolta trascurati. L'ambito in cui il cellulare gioca ancora un ruolo da "non protagonista" è lo shopping: lo usiamo per cercare prodotti da comprare ma gli acquisti si effettuano in negozio pagando con contanti o carta di credito.

Un altro aspetto su cui gli italiani restano conservatori è l'"Internet delle cose". Non sai cosa significa? Non devi preoccuparti: leggendo la survey scoprirai che è il fenomeno del momento ma la maggior parte degli italiani non sa nemmeno di cosa si tratta! Rientri nell'identikit anche se compri un nuovo cellulare di ultimo modello e tradisci il tuo operatore pur di risparmiare qualche euro.

Per delineare abitudini e comportamenti degli italiani che possiedono uno Smartphone, anche quest'anno Deloitte ha condotto la "Global Mobile Consumer Survey".

La domanda sorge spontanea: riusciresti a non guardare il tuo cellulare per un intero giorno? Se la risposta è no, sei in ottima compagnia e ti riconoscerai senza troppi sforzi nel profilo del consumatore digitale italiano che stai per leggere, che tu abbia 18 o 70 anni.

Alberto Donato
Senior Partner
Technology, Media & Telecommunications Italy Industry Leader

Executive Summary

A cura di Alberto Donato

Sempre attaccati al cellulare: dalla mattina alla sera in attesa di notifiche

Persi nelle decine di notifiche che riceviamo, controllare il cellulare è diventata un'ossessione tanto da non riuscire a mettere la parola fine alle nostre giornate prima di aver guardato un'ultima volta lo smartphone: l'Italia è il primo paese per numero di persone che usa il telefonino nei 30 minuti che precedono il momento di addormentarsi (63%). Incuranti delle buone maniere o della nostra stessa incolumità, siamo i primi in Europa a giocherellare con il cellulare quando ci troviamo a tavola in compagnia di amici, in riunione o alla guida.

Over 65 iper tecnologici: la loro propensione all'utilizzo dello smartphone influenza gli operatori Telco

Over 65 pensionati ed impacciati? Ma mi faccia il piacere! Smartphone e tablet irrompono nelle vite degli ultra sessantenni con oltre il 58% di loro che già possiede uno smartphone. Chi ha più di 65 anni non utilizza il telefonino solo per chiamare ma anche per scattare foto, leggere news, inviare messaggi istantanei, fare ricerche online e controllare i social. Gli operatori Telco hanno colto le nuove opportunità offerte dal segmento over 65, che rappresenta il 22% della popolazione italiana, iniziando a commercializzare offerte dedicate proprio a loro.

Il predatore digitale: il cellulare sostituisce gli altri oggetti

Forte del vantaggio di essere sempre con noi, il cellulare fa il tiranno e divora funzionalità proprie di altri oggetti. Sveglie, videocamere, agende e lettori musicali sono stati già dichiarati "specie in via d'estinzione" ma la lista è destinata ad allungarsi: per colpa dello smartphone trascuriamo anche macchine fotografiche (60%), PC e tablet. Chi ancora riesce a sfuggire dalle grinfie del cellulare sono i contanti e le carte di credito che restano i mezzi di pagamento preferiti dagli italiani.

Internet delle cose: l'invasione è alle porte… ma invasione di cosa?

È sempre più vicino il momento in cui tutti i nostri oggetti si collegheranno ad Internet offrendoci la possibilità di controllarli via smartphone. Inizieremo acquistando elettrodomestici (14%) e antifurti intelligenti per le nostre case (12%) ma il vero boom si avrà solo dopo aver sciolto il nodo della sicurezza: connettendo i nostri dispositivi ad Internet siamo vulnerabili agli attacchi di Hacker che puntano a prendere il controllo degli oggetti o a rubare le nostre informazioni più private.

Identikit del consumatore digitale: l'italiano è differente

La normalità di certo non è una prerogativa italiana e anche in fatto di smartphone sappiamo distinguerci dai nostri cugini europei. Siamo i primi in Europa ad acquistare cellulari non per effettiva necessità ma per il gusto di esibire sempre l'ultimo modello (44%). Siamo i consumatori più infedeli e se capita l'occasione non esitiamo a cambiare operatore pur di risparmiare qualche euro. Utilizziamo più di tutti le reti mobili incluse nel nostro pacchetto telefonico ma se ci chiedono di sottoscrivere un contratto per una rete super veloce rispondiamo "le faremo sapere".

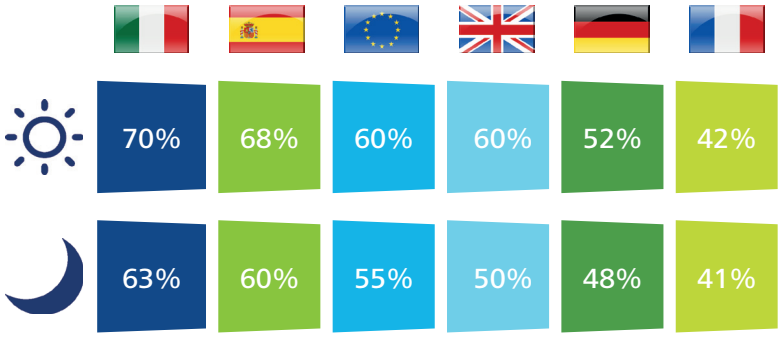
Sempre attaccati al cellulare: dalla mattina alla sera in attesa di notifiche

Il 63% degli italiani controlla il cellulare 30 minuti prima di addormentarsi

Italiani: sveglia e buona notte con lo smartphone. La Survey Deloitte 2015 non solo conferma che gli italiani sono i primi d'Europa a controllare il cellulare appena svegli (con il 70% delle preferenze) ma evidenzia un nuovo primato del Bel Paese: siamo in vetta alla classifica per numero di intervistati che controlla il cellulare nei 30 minuti che precedono il momento di addormentarsi, con il 63% delle preferenze.

Per noi, il rituale della buona notte si arricchisce e, dopo il classico bacio ai nostri figli, siamo ancora operativi nel mondo virtuale: controlliamo i social, il meteo del giorno dopo, mandiamo la buonanotte a chi è lontano magari con un WhatsApp!

Da quando controlli il cellulare a quando ti svegli o ti addormenti, passano meno di 30 minuti?



Utilizzi il cellulare mentre ti trovi nelle seguenti situazioni?

Compagno fedele durante tutto il giorno. Anche nel corso della giornata lo smartphone si rivela uno strumento indispensabile trasformatosi nella nostra "coperta di Linus": ci fa sentire sicuri e immediatamente raggiungibili dai nostri cari ma non riusciamo a farne a meno neanche durante occasioni importanti o quando potrebbe arrecare un pericolo.

I dati 2015 evidenziano, infatti, che siamo i primi in Europa a giocherellare con il cellulare quando siamo in compagnia degli amici (74%), in riunione (42%) o mentre siamo alla guida (20%), senza valutare gli impatti che questo ha su educazione, produttività e sicurezza.

Siamo i primi in Europa a giocherellare con il cellulare quando siamo in compagnia degli amici (74%), in riunione (42%) o alla guida (20%) senza valutare gli impatti che questo ha su educazione, produttività e sicurezza

Dal confronto con i dati europei, emerge che la Polonia ci fa compagnia in vetta alla classifica dei paesi che trasgrediscono più frequentemente alle norme del Codice della strada e a quelle non scritte della buona educazione.

Se fino a qualche anno fa, prima di telefonare, si faceva sempre molta attenzione all'orario per evitare di disturbare le persone durante il pranzo o la cena, oggi il 60% degli italiani afferma di sedersi a tavola direttamente con lo smartphone senza farsi troppi problemi a rispondere ad una chiamata o ad un messaggio qualora si presenti l'occasione… In barba al bon ton!

Fra gli europei più educati troviamo tedeschi e olandesi che dichiarano di controllare lo smartphone durante i pasti solo nel 25% e 30% dei casi contro il 60% italiano.

La nostra "ossessione" per lo smartphone non si placa nemmeno durante il lavoro: come confermato dal 42% del campione, è sempre più frequente l'utilizzo dello smartphone durante le riunioni di lavoro in Italia. Vedere colleghi più concentrati sul proprio telefonino che sull'oggetto dell'incontro è ormai consuetudine. Nuovamente i tedeschi, seguiti dagli inglesi, risultano i più concentrati durante le riunioni di lavoro: solo il 17% e 19% di loro dichiara di utilizzare il cellulare durante un meeting.

Ancora più preoccupante della mancanza di buona educazione o professionalità è la leggerezza con cui utilizziamo lo smartphone in situazioni di potenziale pericolo a differenza di inglesi e spagnoli che risultano i meno distratti alla guida con solo l'8% delle preferenze.

Nonostante l'utilizzo dello smartphone sia proibito dal Codice della Strada, il nostro Paese, con il 20% delle preferenze, è quello che in tutta Europa presenta la maggiore percentuale di intervistati che dichiara di utilizzare il telefonino mentre è alla guida. Non deve, quindi, stupire se gli ultimi dati pubblicati da ACI e ISTAT affermano che il 20% degli incidenti stradali è causato proprio da distrazione legata all'utilizzo dello smartphone.

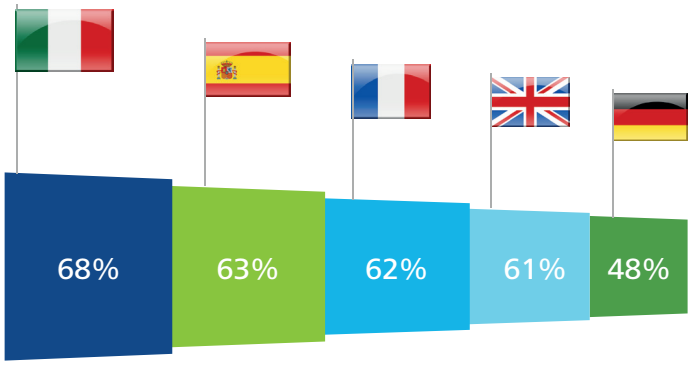
Ansia da notifica. Ma cosa controlliamo di così importante sempre attaccati al nostro smartphone? Tutto ruota intorno alle notifiche che riceviamo non solo dalle persone ma anche da siti e applicazioni che scarichiamo per essere sempre aggiornati.

Siamo così abituati all'idea di ricevere una notifica che spesso disattiviamo la suoneria del cellulare per non essere disturbati da continui squilli o vibrazioni ma, allo stesso tempo, controlliamo compulsivamente il telefonino per paura di esserci persi qualcosa, quasi fosse diventato un tic! La stragrande maggioranza degli italiani (il 68%) dichiara infatti di controllare il cellulare pur non avendo ricevuto alcun avviso di notifica in arrivo.

Il 68% degli italiani dichiara di guardare il cellulare anche senza essere stato avvisato da squilli o vibrazione

Nella classifica europea, precediamo la Spagna con il 63%, la Francia (62%), l'Inghilterra (61%) e la Germania con il 48%.

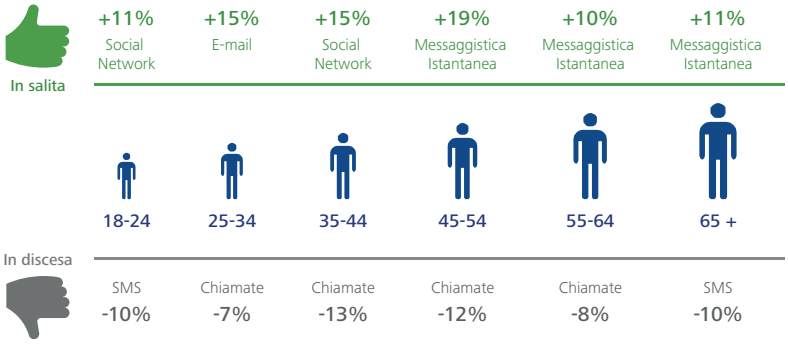
In una giornata tipo, controlli spesso il cellulare senza aver ricevuto notifiche?



Telefonate ed SMS in calo mentre WhatsApp e Social continuano a crescere. Il 2015 conferma il trend dello scorso anno che vede gli italiani orientarsi verso l'utilizzo delle modalità di comunicazione più innovative e convenienti a discapito dei servizi tradizionali: telefonate ed SMS rimangono le funzionalità preferite dagli over 35 ma registrano ovunque cali di preferenze, con un tonfo del 12-13% negli adulti di età compresa fra i 35 e i 54 anni mentre l'utilizzo di messaggistica istantanea, social network ed e-mail è cresciuto a due cifre praticamente su tutte le fasce di età.

Figura n.1

Cosa sale e cosa scende nel 2015 tra le preferenze degli italiani



I giovani fra i 25 e 34 anni sono diventati nel 2015 i maggiori utilizzatori di messaggistica istantanea con un 82% delle preferenze

Gratuite, più veloci e con funzionalità real-time, le App di messaggistica istantanea permettono di sapere se l'interlocutore è connesso, se ha ricevuto il messaggio e addirittura se lo ha letto.

Inoltre queste ultime abilitano l'invio non solo di messaggi di testo, ma anche di foto, video e messaggi vocali... senza contare che offrono sempre nuove funzionalità come conversazioni di gruppo o chiamate gratuite tramite Internet. E, come confermato dal confronto con gli altri paesi europei, sono prevedibili ancora margini di crescita nell'utilizzo della messaggistica istantanea: se in Italia "solo" il 64% ha dichiarato di averla utilizzata nell'ultima settimana, in Olanda questa percentuale sale al 70% ed in Spagna addirittura al 78%.

L'adozione e la diffusione della messaggistica istantanea è stata così rapida e dilagante che tutto fa pensare che nel prossimo futuro anche coloro che ad oggi preferiscono le telefonate, inizieranno a scrivere invece che chiamare.

Il trend è stato intercettato da Facebook che ha acquistato per la stratosferica cifra di 22 Miliardi di dollari un'App che costa agli utenti meno di un euro all'anno: WhatsApp!

Negli ultimi 7 giorni, quali canali hai usato per comunicare con gli altri?

Preferenza espressa	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Telefonate	70%	77%	75%	78%	82%	82%
SMS	73%	75%	74%	76%	70%	64%
Messaggistica istantanea	81%	82%	74%	64%	48%	37%
Social network	76%	76%	63%	45%	35%	28%
E-mail	55%	68%	58%	53%	41%	37%

Over 65 iper tecnologici: la loro propensione all'utilizzo dello smartphone influenza gli operatori Telco

Il 58% degli over 65 possiede già uno smartphone ed il 28% ha intenzione di acquistarne uno nuovo nei prossimi 12 mesi

Cavalcando l'onda digitale. Solo un anno fa sarebbe stato fantascientifico immaginare di ricevere dalla zia ultra settantenne un selfie di auguri per il compleanno; la stessa zia che solo qualche anno prima rincorreva il nipote adolescente per farsi scrivere SMS da inviare a parenti ed amici. Non ci sarà da stupirsi, invece, se quest'anno la troveremo intenta in pose improbabili accanto all'albero di Natale mentre armeggia con il suo smartphone, pronta a scattarsi una foto da postare sui social o inviare al gruppo di amiche su WhatsApp.

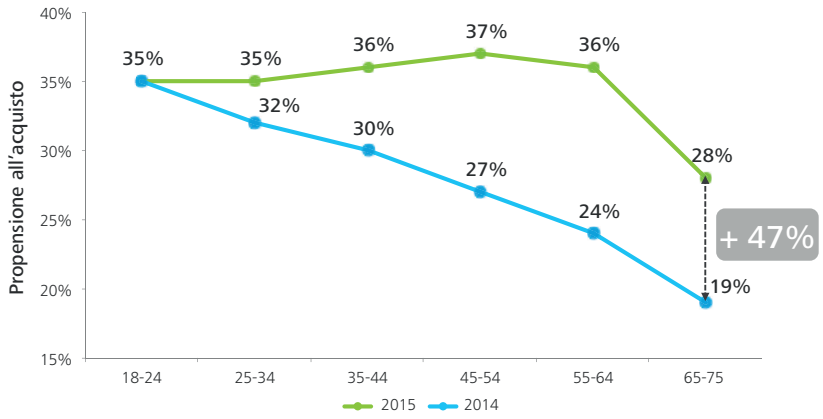
Analizzando i dati 2015 salta agli occhi che la tecnologia mobile, fino a qualche tempo fa appannaggio quasi esclusivo delle nuove generazioni, fa breccia anche nei cuori e nelle vite degli over 65, che recuperano velocemente terreno rispetto ai più giovani.

Il 58% degli intervistati nella fascia di età compresa tra i 65 e i 75 anni dichiara di possedere già uno smartphone ed il 28% ha intenzione di acquistarne uno nuovo nei prossimi 12 mesi. Se confrontata con il 2014, la loro propensione all'acquisto è aumentata del 47% in un solo anno, passando dal 19 al 28% odierno.

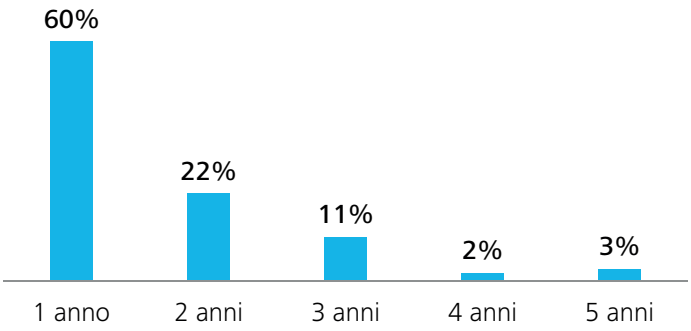
È significativo osservare come nel 2015 la propensione all'acquisto di un nuovo smartphone sia cambiata per tutte le fasce di età: l'anno scorso quelli più disposti a spendere i propri soldi in un nuovo telefonino erano gli under 24, oggi sono gli adulti fra i 35 e i 64 anni.

Se, per una parte degli over 65, l'acquisto di un nuovo smartphone è ancora un desiderio irrealizzato, molti di loro sono già passati all'azione: il 60% dei possessori di smartphone ne ha uno acquistato nell'ultimo anno.

Come è cambiata la propensione all'acquisto di un nuovo smartphone rispetto al 2014?



Quanti anni di vita ha il tuo telefono?



Il successo delle nuove funzionalità. Le modalità di comunicazione degli over 65 cambiano e i dati 2015 fanno registrare, per la prima volta, un calo nell'utilizzo di telefonate e SMS in favore di canali più innovativi, quali messaggistica istantanea e social. Diminuisce il numero di quelli convinti che "una telefonata allunghi la vita", come citava una nota pubblicità di qualche tempo fa. Scende infatti dall'88% del 2014 all'82% di quest'anno la percentuale di over 65 che utilizza abitualmente le telefonate per comunicare con gli altri. Aumenta, invece, di oltre 10 punti percentuali il numero di quelli che utilizzano quotidianamente messaggi istantanei, raggiungendo il 37% degli over 65 che possiedono uno smartphone.

Il 2015 è il primo anno in cui si registra un calo nell'utilizzo di telefonate e SMS da parte degli over 65 in favore di messaggistica istantanea e social

Negli ultimi 7 giorni, quali canali hai usato per comunicare con gli altri?

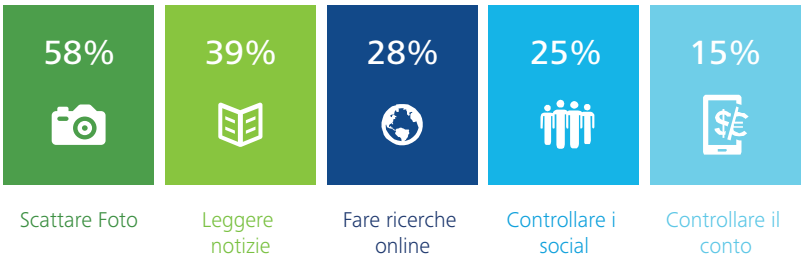
Chi ha più di 65 anni non si limita più solo a chiamare o scrivere messaggi. Gli over 65 accedono in larghissima parte anche ad altre funzionalità offerte dai loro smartphone, con percentuali di utilizzo a volte superiori alla media delle altre fasce di età. È il caso ad esempio delle News a cui accede il 39% di quelli con più di 65 anni, contro una media del 35%. Sono però le foto la funzionalità più amata dagli ultra sessantenni.

Lo studio rivela che il 58% di loro utilizza lo smartphone per scattare fotografie. Inoltre quelli con più di 65 anni si connettono ad Internet dal cellulare anche per fare ricerche online (28%), controllare i social (25%) o dare un'occhiata al conto corrente (15%).

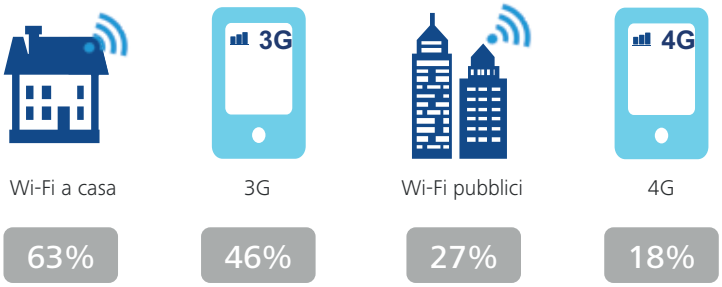
Pur essendo diventati utilizzatori abituali di smartphone, gli over 65 non sono ossessionati dal cellulare come i più giovani: in linea con le evidenze 2014, nel 2015 solo il 15% guarda il telefono almeno 25 volte al giorno, mentre fra i giovani il dato è salito dal 58% del 2014 al 62% di quest'anno.

Se infine, gli adolescenti hanno quasi dimenticato cosa voglia dire cenare senza guardare almeno una volta lo schermo colorato del telefono, chi ha più di 65 anni preferisce di gran lunga chiacchierare con i propri familiari a tavola piuttosto che controllare l'ultima notifica ricevuta: il 70% di loro dichiara di non utilizzare praticamente mai lo smartphone quando è in compagnia dei propri familiari.

Utilizzi abitualmente il cellulare per svolgere quali delle seguenti attività?



Come connetti il tuo telefono ad Internet?



Offerte commerciali ad hoc. Gli over 65 che possiedono uno smartphone navigano sul web sia utilizzando la rete Wi-Fi di casa (il 63%) sia quella mobile compresa nel loro pacchetto telefonico (46%).

Tale atteggiamento non è sfuggito agli operatori di telefonia mobile che, per sfruttare le nuove opportunità di mercato offerte dal segmento degli over 65, hanno iniziato a commercializzare offerte dedicate proprio a loro. I pacchetti comprendono, in aggiunta al traffico voce, SMS e Internet, anche un servizio clienti dedicato e preferenziale, il tutto a tariffe vantaggiose. In linea con lo scorso anno, infatti, le principali motivazioni che spingono gli over 65 a scegliere o cambiare operatore sono proprio il prezzo e la qualità del servizio clienti.

Le principali motivazioni che spingono gli over 65 a scegliere o cambiare operatore sono il prezzo del pacchetto e la qualità del servizio clienti

Il predatore digitale: il cellulare sostituisce gli altri oggetti

Il pranzo è servito. Con la diffusione capillare dello smartphone, oggetti fino a qualche anno fa utilizzati quotidianamente sono completamente caduti in disuso: telefono fisso, macchina fotografica, sveglia, calcolatrice e navigatore sono stati già fagocitati dal cellulare mentre PC, tablet e TV rischiano di essere le prossime vittime. Oggetti tecnologici, e non, sono diventati "prede" dello smartphone.

Figura n.2
Oggetti "mangiati" dal cellulare

Il 60% degli italiani preferisce fare foto utilizzando il cellulare invece che la macchina fotografica

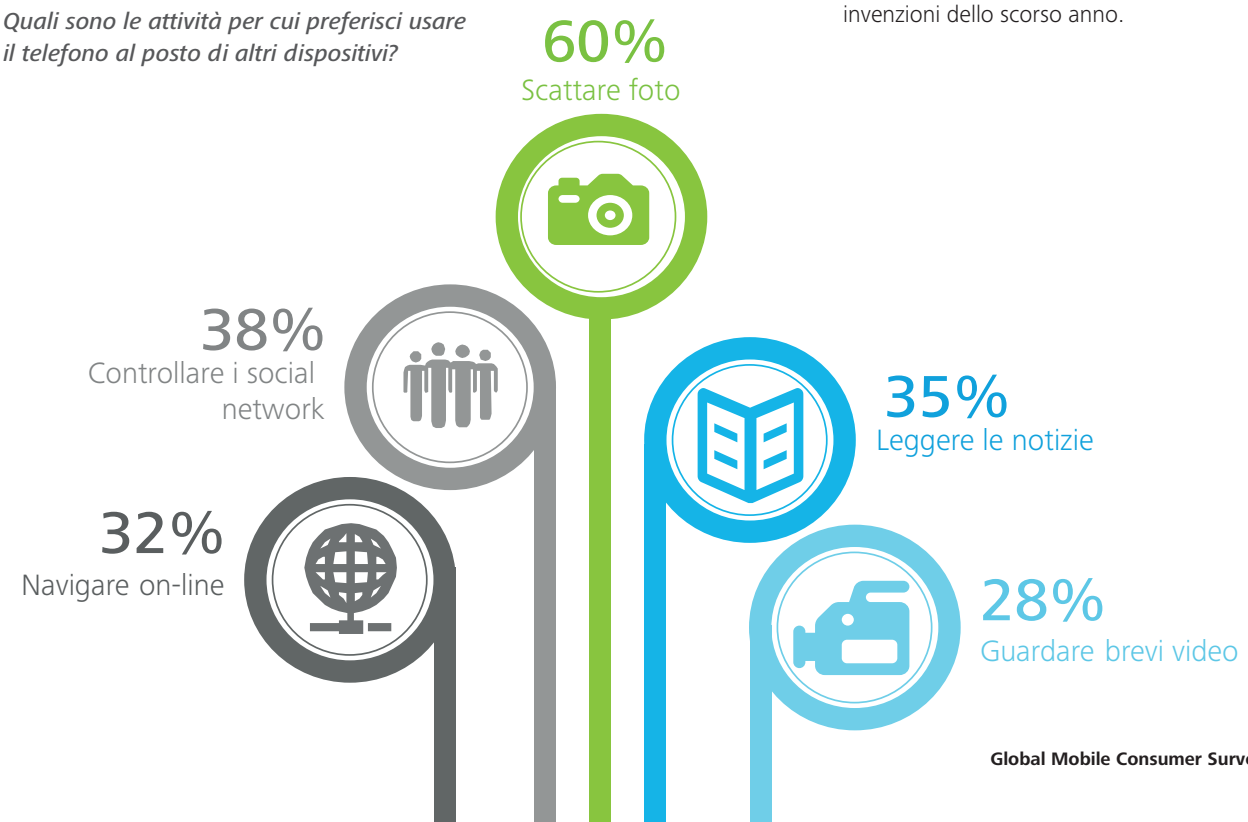
L'antipasto: la macchina fotografica. Al primo posto in classifica fra i dispositivi in via di estinzione a causa dello smartphone troviamo la macchina fotografica. Il 60% degli italiani, il 15% in più rispetto alla media europea, dichiara infatti di scattare foto con il telefonino invece che utilizzare una macchinetta digitale. Non solo lo smartphone è sempre con noi ma ci permette di condividere in tempo reale i nostri migliori scatti.

La qualità delle foto realizzate da cellulare sta così a cuore ai consumatori che negli ultimi cinque anni i maggiori produttori di cellulari hanno continuato a potenziare le fotocamere dei propri modelli di smartphone fino a raddoppiare il numero di megapixel disponibili.

L'avvento dello smartphone ha modificato il senso stesso della fotografia: prima gli italiani scattavano foto per immortalare momenti da ricordare, oggi invece, tutto si eleva a soggetto degno di essere ritratto. Al ristorante, fotografiamo quello che mangiamo e lo postiamo sui social; nei negozi, inviamo un WhatsApp con la foto del vestito che ci stiamo misurando per chiedere un consiglio; in viaggio, ci immortaliamo vicino ai monumenti magari utilizzando un *selfie stick.*

Proprio i *selfie*, un tempo chiamati "autoscatti", hanno acquisito una tale notorietà da aver generato un nuovo mercato per accessori dedicati quali, ad esempio, la bacchetta per gli autoscatti o *selfie stick*. Nonostante sia demonizzato a causa delle onde radio che emette e bandito da numerosi musei perché vìola le distanze di sicurezza dalle opere d'arte, il successo del *selfie stick* è talmente inarrestabile che persino la rivista Time l'ha inserita tra le 25 grandi invenzioni dello scorso anno.

Quali sono le attività per cui preferisci usare il telefono al posto di altri dispositivi?



Bis di primi: PC e Tablet. Se la macchina fotografica ha i giorni contati, anche PC e tablet potrebbero essere presto soppiantati dal telefonino. Un italiano su tre, infatti, già identifica nello smartphone lo strumento più adatto per controllare i social network, leggere le news online e fare ricerche su Internet. Tali evidenze risultano ancora più interessanti se lette in relazione alle specifiche fasce di età: oltre il 40% degli under 54 dichiara di accedere ai social con lo smartphone piuttosto che usare PC o tablet mentre una percentuale analoga di over 65 preferisce leggere le notizie dal telefonino piuttosto che da altri dispositivi mobili.

PC e tablet potrebbero essere presto soppiantati dallo smartphone

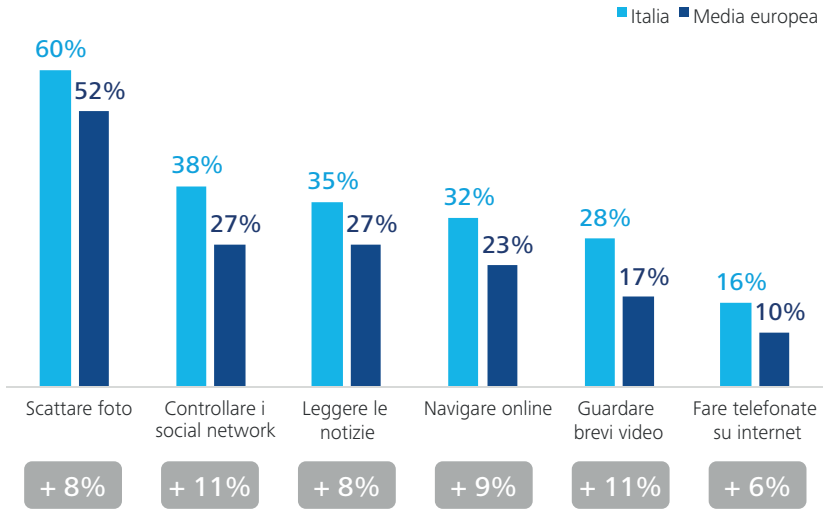
Quali sono le attività per cui preferisci usare il telefono al posto di altri dispositivi?

Preferenza espressa	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Scattare foto	53%	61%	64%	60%	59%	58%
Controllare i social network	45%	44%	43%	38%	28%	25%
Leggere le notizie	29%	37%	34%	35%	36%	39%
Navigare online	30%	35%	31%	34%	30%	28%
Guardare brevi video	31%	35%	27%	30%	21%	19%
Fare telefonate su internet	16%	24%	16%	16%	14%	13%

Siamo i primi in Europa a preferire il cellulare ad altri dispositivi per controllare i social, guardare video e fare videochiamate tramite Internet

Infine, confrontando le percentuali italiane con quelle del resto d'Europa, emerge che gli italiani sono ben al di sopra della media europea per l'utilizzo dello smartphone per fare ricerche online (+39%) o leggere le news (+30%) e sono primi in classifica nel preferire il cellulare a PC e tablet per controllare i social (+40% rispetto alla media EU).

Quali sono le attività per cui preferisci usare il telefono al posto di altri dispositivi?

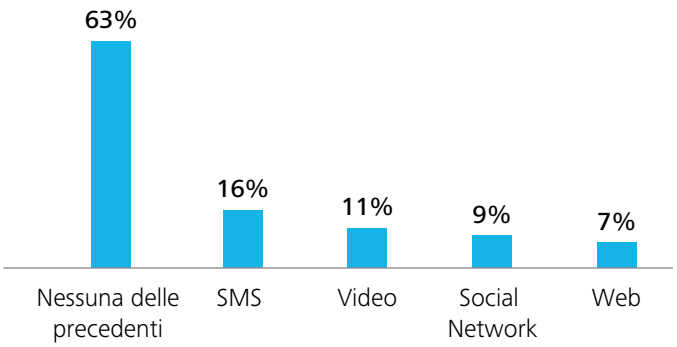


Boom di video in Italia nel 2015 trainato da App di messaggistica istantanea

Il secondo: la televisione. Arriva inaspettato il primato italiano sui video se consideriamo che mai prima d'ora una percentuale così elevata di intervistati (+250% rispetto al 2014) aveva dichiarato di utilizzare il cellulare per guardare brevi filmati: l'Italia si posiziona infatti al primo posto in Europa nell'utilizzo dello smartphone per guardare brevi video con un livello di preferenza pari al 28% degli intervistati e un distacco rispetto alla media europea del 64%. Il boom 2015 è riconducibile sia ad una maggiore copertura delle reti mobili 3G e 4G (che consente di visualizzare video dal cellulare senza intoppi), sia alle nuove funzionalità di condivisione video offerte dalle App di messaggistica istantanea.

Anche se spopolano fra gli italiani, i video non rappresentano, però, ancora una gallina dalle uova d'oro per i pubblicitari perché non riescono ad influenzare le decisioni di acquisto dei consumatori. In linea con i dati europei, il 63% degli italiani nega di aver comprato qualcosa invogliato dalla pubblicità vista sul telefonino.

A quale forma di pubblicità sei più recettivo?



Il 63% degli italiani nega di aver comprato qualcosa invogliato dalla pubblicità che ha visto sul cellulare

Il dolce: la ricerca dei prodotti nei negozi fisici. Lo smartphone sta contribuendo in maniera rilevante al superamento di un altro tabù: la scelta delle scarpe da jogging o della nuova borsa da acquistare non si fa più girando tra i negozi nelle vie del centro ma direttamente sullo schermo del nostro telefonino. Lo smartphone gioca un ruolo fondamentale nella ricerca dell'oggetto da comprare: la survey evidenzia che oltre un terzo degli intervistati lo utilizza per individuare l'oggetto che acquisterà accedendo ai motori di ricerca (33%) o ai siti di acquisti online quali eBay e Amazon (17%). La preferenza per un canale di ricerca o un altro varia in base alla fascia di età: gli intervistati tra i 45 e i 55 anni utilizzano principalmente Google (39%) per confrontare e scegliere il prodotto da acquistare, mentre i giovanissimi (16%) utilizzano abitualmente anche le pagine social dei negozi dove spesso è possibile trovare foto dettagliate delle collezioni.

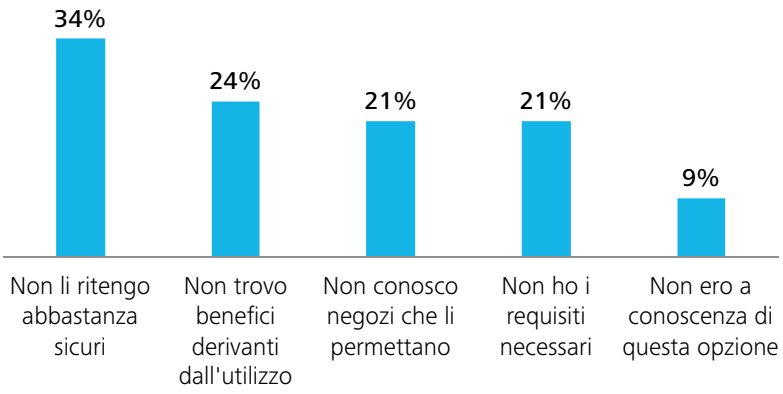
Quando usi il cellulare per cercare online un prodotto da comprare, quale canale utilizzi?

Preferenza espressa	Tutti	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Motore di ricerca (es. Google o Bing)	33%	26%	33%	33%	39%	32%	32%
Piattaforma web (es. eBay, Amazon)	17%	25%	20%	18%	14%	12%	10%
App di una piattaforma web (es. app di eBay, Amazon)	10%	9%	16%	13%	7%	7%	8%
Pagine social del negozio (es. Facebook, Instagram)	8%	16%	6%	8%	8%	6%	6%
Sito del rivenditore (es. siti Coop, Auchan, Carrefour etc.)	8%	6%	11%	8%	5%	8%	8%
App del rivenditore (es. app Coop, Auchan, Carrefour etc.)	4%	6%	1%	4%	3%	5%	7%

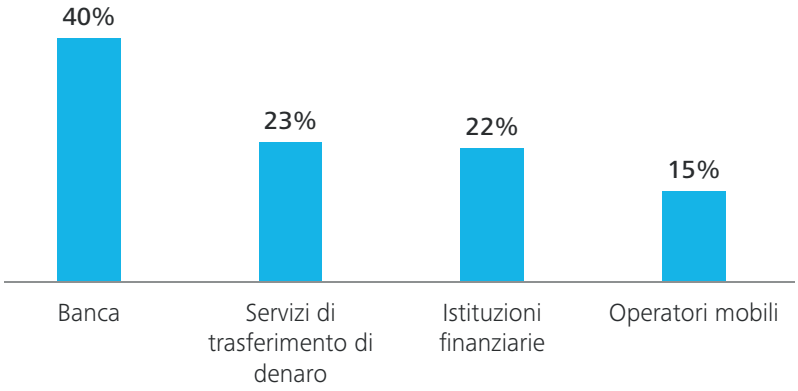
Tradizione contante. Per quanto riguarda l'acquisto vero e proprio, però, gli italiani restano tradizionalisti: continuano a preferire i negozi al web e a pagare con contanti e carte di credito piuttosto che con avveniristiche modalità di pagamento tramite smartphone. Mentre, infatti, sono sempre più frequenti spot che pubblicizzano la possibilità di pagare con il cellulare, l'interesse verso questa opzione è in calo rispetto ai dati 2014. L'anno scorso quasi una persona su due dichiarava di essere interessata a pagare il parcheggio con il cellulare, mentre oggi che questo è possibile, solo il 37% conferma il proprio interesse a farlo.

Fra le principali cause di resistenza al pagamento con il cellulare troviamo la sicurezza delle transazioni che preoccupa il 34% degli intervistati; segue una scarsa utilità percepita (24%), e rete di negozi abilitati ancora poco sviluppata (21%), a pari merito con l'assenza di App specifiche.

Perché non utilizzi il telefono per fare pagamenti in-store?



Da quale ente vorresti che fossero processati/gestiti i pagamenti in store effettuati tramite il cellulare?



Dal sondaggio emerge che, se proprio dovessimo scegliere qualcuno a cui affidare i pagamenti tramite cellulare, vorremmo farli gestire dalle banche (40%).

La fiducia che gli italiani riservano agli istituti finanziari fa pensare che, nonostante gli sforzi degli operatori di telefonia mobile, il pagamento tramite smartphone prenderà piede solo nel momento in cui gli italiani inizieranno a percepirne i benefici. Al momento, infatti, carta di credito e contanti restano tra i pochi oggetti che ancora riescono a sfuggire dalle grinfie del nostro telefonino.

Internet delle cose: l'invasione è alle porte… ma invasione di cosa?

Oggetti intelligenti: per ora un desiderio di pochi. Ormai lo dicono tutti i principali analisti di settore: il 2016 sarà l'anno boom dell'"Internet delle cose" ma, ad oggi, la maggior parte degli italiani non sa nemmeno di cosa si tratta.

Per capire che cosa sono gli oggetti intelligenti, basta immaginare un mondo in cui elettrodomestici, auto, bracciali, scarpe e molto altro si collegano ad Internet per prendere decisioni, scambiare informazioni in tempo reale oppure lanciare allarmi!

Il 58% degli intervistati non dispone di nessun oggetto intelligente e il 57% non pensa nemmeno di comprarne uno

Ho chiamato il tecnico perchè sto per rompermi...

Firmato: La lavatrice

Controllare gli elettrodomestici a distanza è diventata una realtà su cui lavorano, già da diversi anni, tutte le aziende italiane leader nel settore. Nascono così le lavatrici che individuano i guasti e chiedono assistenza, i frigoriferi che ci ricordano le date di scadenza dei cibi, i riscaldamenti che si accendono da soli quando capiscono che stiamo rincasando.

Fra le 4 e le 5 di notte non hai dormito bene!

Firmato: Il braccialetto

Numerose tipologie di oggetti intelligenti stanno nascendo anche nel settore dell'abbigliamento: ad esempio, semplici braccialetti di gomma colorata si trasformano in veri e propri personal trainer che monitorano la nostra attività fisica, le calorie consumate, il battito cardiaco e persino la qualità del nostro sonno.

Oggi tua madre non ha preso le medicine!

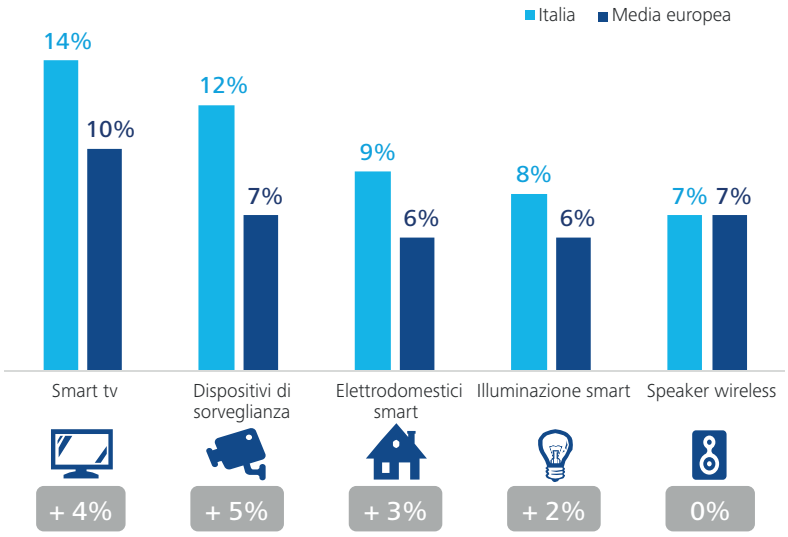
Firmato: Il suo portapillole

Nell'ambito sanitario, le applicazioni dell'"Internet delle cose" fanno davvero ben sperare: oggetti intelligenti possono segnalare se abbiamo dimenticato di prendere le pillole o se i nostri valori sono fuori norma; dispositivi ingeriti possono dare una mano su prevenzione e diagnostica; apparecchi innestati nel corpo umano possono decidere quando e come somministrare le medicine.

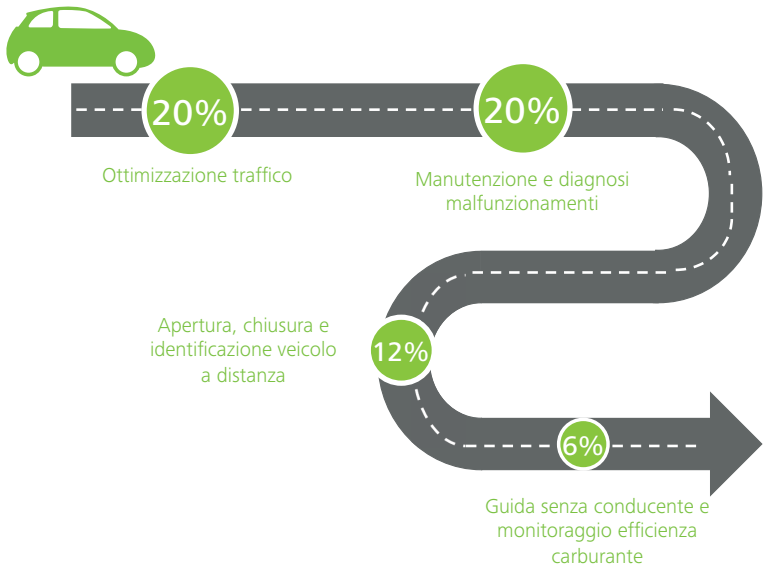
Dovremo aspettare, però, ancora qualche anno prima che gli oggetti intelligenti entrino a far parte della nostra quotidianità. Dallo studio, infatti, emerge che i dispositivi connessi ad Internet sono ancora poco diffusi: il 58% degli intervistati non dispone di nessun oggetto intelligente e il 57% non pensa nemmeno di comprarne uno nel prossimo futuro. Anche nel resto d'Europa si registrano risultati analoghi, in Inghilterra addirittura il 71% degli intervistati non è intenzionato ad acquistare oggetti intelligenti.

Una casa intelligente. In linea con le esigenze delle famiglie moderne, sempre meno presenti tra le mura domestiche e con meno tempo a disposizione da dedicare alla casa, gli italiani che stanno prendendo in considerazione l'acquisto dei dispositivi intelligenti investiranno sulla propria abitazione: il 14% degli intervistati vorrebbe una "smart TV"; il 12% un sistema di sorveglianza capace di connettersi ad Internet; e il 9% termostati ed elettrodomestici controllabili a distanza utilizzando specifiche App. L'interesse degli italiani per l'acquisto di oggetti intelligenti da destinare all'uso domestico, sebbene ancora contenuto, è comunque superiore a quello della media Europea. Alla luce di questo, l'Italia rappresenta un mercato appetibile per le aziende che intenderanno commercializzare oggetti intelligenti.

Quale tra i seguenti dispositivi «smart» pensi di acquistare nei prossimi 12 mesi?



Quale funzionalità vorresti sull'auto intelligente?



Smart car sì, ma per le cose semplici. Sulla base del sondaggio effettuato, la "Super car" che si guida da sola è ancora a molti chilometri di distanza per gli italiani anche se siamo i primi in Europa per propensione all'acquisto, a pari merito con la Polonia; seguono Regno Unito, Germania, Norvegia e Spagna che si attestano intorno al 3%.

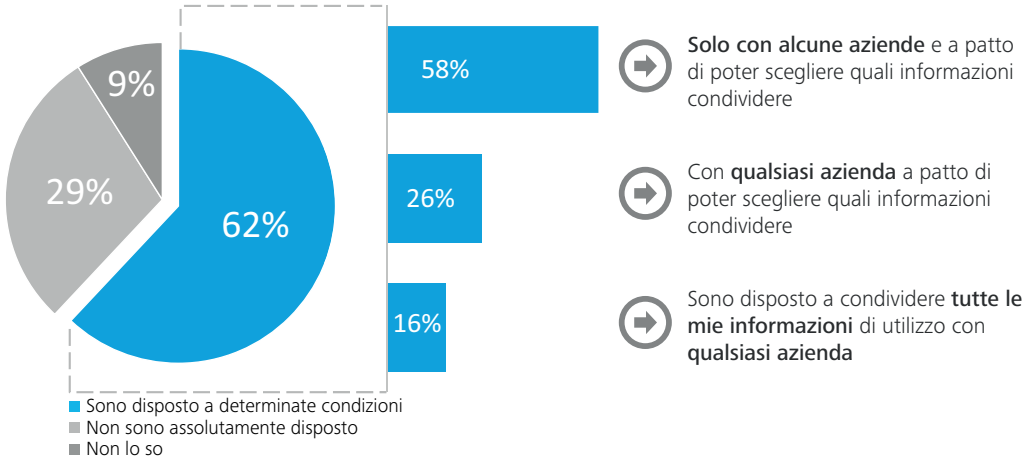
La maggior parte degli intervistati vorrebbe connettere la propria auto ad Internet per sfruttare funzionalità molto più semplici e pratiche della guida senza conducente. Il 20% degli intervistati dichiara che utilizzerebbe la connessione in auto per ottimizzare i tempi di percorrenza o per prevenire rotture e malfunzionamenti del veicolo. Gli italiani si dichiarano anche molto interessati alla possibilità di aprire, chiudere e/o rintracciare il veicolo a distanza (12%) e monitorare i consumi di carburante con specifiche applicazioni.

Il nodo della sicurezza. Nei prossimi anni, l'Internet delle cose contribuirà in maniera sostanziale a modificare il nostro stile di vita ma ci sarà una grande sfida da affrontare: la gestione sicura delle informazioni che transitano sulla rete. I dispositivi connessi ad Internet raccolgono, infatti, informazioni molto preziose per le aziende: ad esempio, in caso di incidente, l'automobile potrebbe fornire alle compagnie di assicurazione informazioni di dettaglio sulle dinamiche dello scontro o su cosa stava accadendo all'interno dell'abitacolo. Tale tendenza è ad oggi già sfruttata in ambito assicurativo: il monitoraggio dello stile di guida tramite tecnologia mobile premette di offrire pacchetti calibrati sulle esigenze e lo stile di guida dei clienti, incentivando anche il rispetto del Codice della Strada. Connettendo i nostri dispositivi ad Internet, però, li esponiamo al rischio di essere aggrediti dagli Hacker che possono prendere il controllo degli oggetti o rubare le nostre informazioni più private. È notizia di pochi mesi fa, l'attacco operato da due esperti informatici alla Smart Car progettata da Jeep durante una sessione di test: i due hanno sfruttato una falla nel sistema di collegamento ad Internet della macchina per prendere il possesso di freno, acceleratore e sterzo. Il tema della privacy è così delicato che lo scorso maggio il Garante per la protezione dei dati personali ha aperto una consultazione pubblica finalizzata alla redazione delle nuove linee guida per il trattamento dei dati raccolti tramite oggetti connessi ad Internet.

Siamo il paese europeo più disposto a condividere con le aziende informazioni generate dai nostri dispositivi intelligenti

Al netto della necessità di una gestione sicura dei dati, gli italiani non sembrano così preoccupati all'idea di condividere con le aziende i dati generati dai propri oggetti connessi ad Internet. Dal sondaggio emerge, infatti, che l'Italia, con il suo 62%, è il paese europeo con la maggiore percentuale di intervistati disposti ad acconsentire all'utilizzo da parte delle aziende delle informazioni prodotte dai propri dispositivi intelligenti. Gli europei in media sono molto più restii alla condivisione e solo il 49% degli intervistati sarebbe disposto a condividere con le aziende i dati generati. In particolare, in Spagna e UK il 55% degli intervistati sarebbe a favore di una condivisione sui dati di utilizzo, mentre in Francia solo il 35%. Degli italiani disposti a condividere informazioni, quasi il 16% condividerebbe qualsiasi tipo di informazione con tutte le aziende, mentre il restante 84% una quota parte delle informazioni solo con alcune aziende.

In che misura sei disposto a condividere le informazioni di utilizzo generate dai tuoi dispositivi?



Identikit del consumatore digitale: l'italiano è differente

La diffusione di smartphone nel nostro paese è in linea con quella del resto di Europa ma riusciamo comunque a distinguerci: il sondaggio 2015 evidenzia una serie di tratti peculiari che ci rendono consumatori atipici rispetto ai nostri cugini europei.

Siamo i più narcisisti e consumisti. L'Italia presenta la più alta percentuale di persone che dichiara di comprare sempre l'ultimo modello di smartphone perché è appena uscito (8%) o perché gli piace di più di quello già in suo possesso (36%). Siamo, invece, tra gli ultimi paesi in cui si acquista un nuovo cellulare per effettiva necessità: solo il 28% attende che quello vecchio si rompa prima di comprarne uno nuovo.

Gli italiani sono i più narcisisti e consumisti d'Europa: solo il 28% dichiara di comprare un nuovo cellulare in caso di effettiva necessità, gli altri lo acquistano perché è più bello di quello già in loro possesso

Quali tra le seguenti affermazioni descrive meglio il tuo atteggiamento verso i dispositivi mobili?

Preferenza espressa	Tutti	Italia	UK	Francia	Germania	Spagna
Compro l'ultimo modello appena esce	8%	**8%**	5%	7%	4%	6%
Compro l'ultimo modello se mi piace molto	33%	**36%**	28%	35%	33%	33%
Compro modelli che sono sul mercato da tempo	27%	26%	38%	26%	30%	29%
Sostituisco il cellulare solo quando il vecchio si rompe	29%	**28%**	28%	29%	32%	30%

Siamo il paese in cui gli smartphone Samsung sono più diffusi con il 42% delle preferenze contro una media europea del 32%

Siamo i maggiori acquirenti di modelli Samsung. Indipendentemente dalla fascia di età, la marca di cellulare più acquistata è la Samsung che, con il 42% delle preferenze, conferisce all'Italia il primato Europeo. Tra gli altri modelli di cellulare che gli italiani dichiarano di possedere troviamo al secondo posto i Nokia (18%) e al terzo gli iPhone (14%). L'Italia è in testa alla classifica europea anche per possesso dei cellulari Nokia che restano, nell'immaginario collettivo ma anche nella pratica, oggetti indistruttibili: il 50% è in circolazione da più di 5 anni!

Gli iPhone, anche se ancora poco diffusi nel nostro paese, hanno tutte le carte in regola per vedere crescere rapidamente il montante di clienti italiani. Infatti il 70% dei possessori di iPhone dichiara che se dovesse cambiare cellulare lo farebbe solo con un altro della famiglia Apple. Una simile fidelizzazione al marchio non si riscontra per nessun altro modello di cellulare disponibile sul mercato.

Il 70% dei possessori di iPhone dichiara che se dovesse cambiare cellulare lo farebbe solo con un altro della famiglia Apple

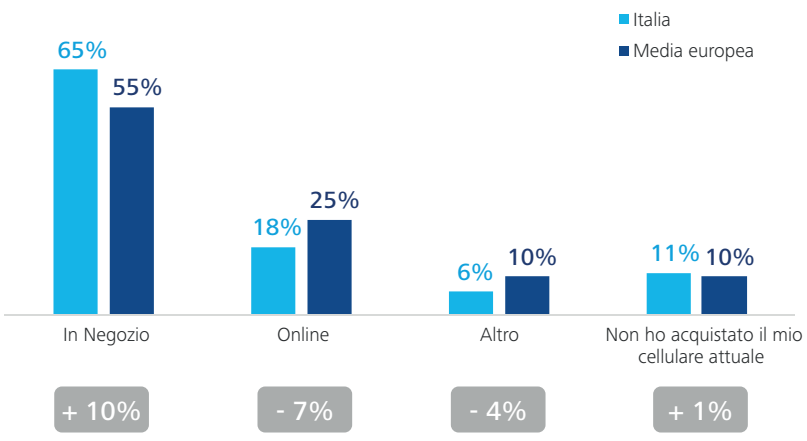
Che cellulare possiedi?

Preferenza espressa	Tutti	Italia	UK	Francia	Germania	Spagna
Un iPhone Apple	20%	14%	26%	18%	15%	11%
Un Nokia	12%	**18%**	15%	11%	12%	6%
Un Samsung	32%	**42%**	31%	38%	41%	33%

Preferiamo toccare con mano quello che acquistiamo: il 65% degli italiani compra il proprio cellulare recandosi in negozio

Siamo quelli che comprano il cellulare in negozio. Il 65% degli italiani acquista il proprio cellulare recandosi presso un punto vendita, contro una media europea del 55%. Negli altri paesi, alla vendita al dettaglio spesso si preferiscono canali di acquisto online (42% Germania, 32% UK) che in Italia vengono utilizzati solo nel 18% dei casi, principalmente da under 34.

Dove hai comprato il tuo cellulare attuale?



Completamente in contro tendenza rispetto al resto d'Europa, il 74% degli italiani ha una ricaricabile

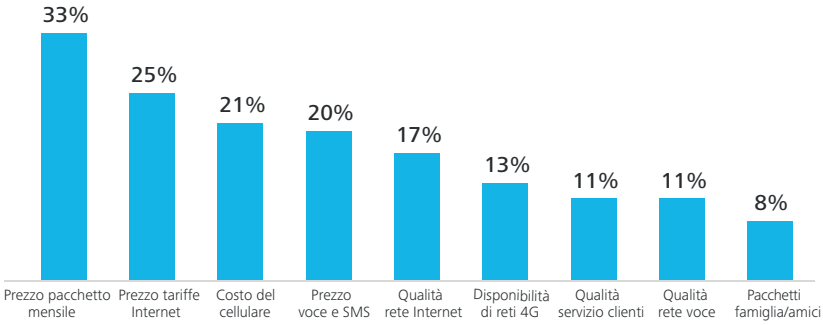
Siamo quelli che più di tutti utilizzano il prepagato. Completamente in contro tendenza rispetto al resto d'Europa, il 74% degli italiani possiede una SIM ricaricabile, registrando una differenza di 40 punti percentuali rispetto alla media europea. Negli altri paesi, invece, la forma più diffusa di contrattualistica con le società di telecomunicazioni è l'abbonamento post-pagato che include lo smartphone, quello cioè addebitato direttamente sul conto corrente a fine mese. In Inghilterra quasi il 50% degli intervistati ha un contratto post pagato mentre in Italia, con il livello di preferenza più basso in Europa, non si va oltre il 12% dei consumatori.

Che contratto hai per la tua SIM?

Preferenza espressa	Tutti	Italia	UK	Francia	Germania	Spagna
Contratto post pagato che include il cellulare	37%	**12%**	**49%**	48%	44%	44%
Contratto post pagato senza cellulare	23%	11%	19%	39%	20%	40%
Ricaricabile	34%	**74%**	30%	4%	28%	12%
Altro	6%	2%	2%	9%	8%	3%

Ci vendiamo al migliore offerente: il nostro paese è primo in Europa per numero di utenti che hanno deciso di cambiare operatore di telefonia mobile negli ultimi 3 anni

Se in futuro dovessi cambiare operatore, per quale motivo lo faresti?



Siamo tra i meno fidelizzati all'operatore di telefonia mobile. Insieme alla Spagna, il nostro paese è in vetta alla classifica per numero di utenti che hanno deciso di cambiare operatore negli ultimi 3 anni, superando il 40% degli intervistati. In Italia, le principali motivazioni che spingono alla scelta o al cambiamento dell'operatore sono tutte legate ad aspetti economici, così che, indipendentemente dalla qualità del servizio ricevuto, decidiamo di affidarci all'operatore che più ci fa risparmiare.

Usiamo la rete mobile 3G molto più che nel resto d'Europa. L'Italia è il paese europeo con la maggior percentuale di utenti che dichiara di connettere lo smartphone ad Internet utilizzando abitualmente il traffico dati incluso nel pacchetto telefonico (il 45%). Negli altri paesi, invece, la modalità di connessione più utilizzata in assoluto è il Wi-Fi con il 64% delle preferenze contro il 55% italiano.

Pur utilizzando così estensivamente la rete mobile, solo il 22% di italiani ha incluso nel proprio pacchetto telefonico la connessione ad Internet ultra veloce (4G). Anche se l'Italia si posiziona agli ultimi posti in Europa per adozione del 4G, è rilevante osservare che, nel nostro paese, il numero di abbonati ad Internet super veloce è triplicato in un solo anno, passando dal 7% del 2014 al 22% odierno. Inoltre l'Italia presenta la maggiore percentuale d'Europa per numero di consumatori interessati a sottoscrivere un abbonamento 4G nei prossimi 12 mesi, con il 41% delle preferenze rispetto al 37% della media europea.

L'Italia è il paese europeo con la maggior percentuale di utenti che dichiara di utilizzare abitualmente i dati del proprio pacchetto telefonico invece del Wi-Fi

Nota metodologica

La ricerca è parte di un progetto del Global TMT Research Center di Deloitte ed è stata condotta in 31 paesi per un totale di 49.500 interviste online strutturate in questionari di oltre 50 domande specifiche del mondo "Mobile".

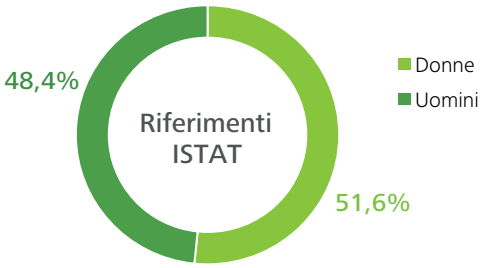
I dati riportati nella survey fanno riferimento a trend e tendenze italiane a confronto con quelle del resto d'Europa.

Gli intervistati in Italia sono stati 2.000 con fasce di età comprese tra i 18 e i 75 anni. La survey è stata condotta online nella seconda metà del 2015, focalizzandosi su:

- Le modalità di utilizzo del cellulare.
- I canali di comunicazione preferiti.
- La propensione all'utilizzo dei nuovi servizi e delle nuove tecnologie.
- Alcuni significativi trend di mercato.

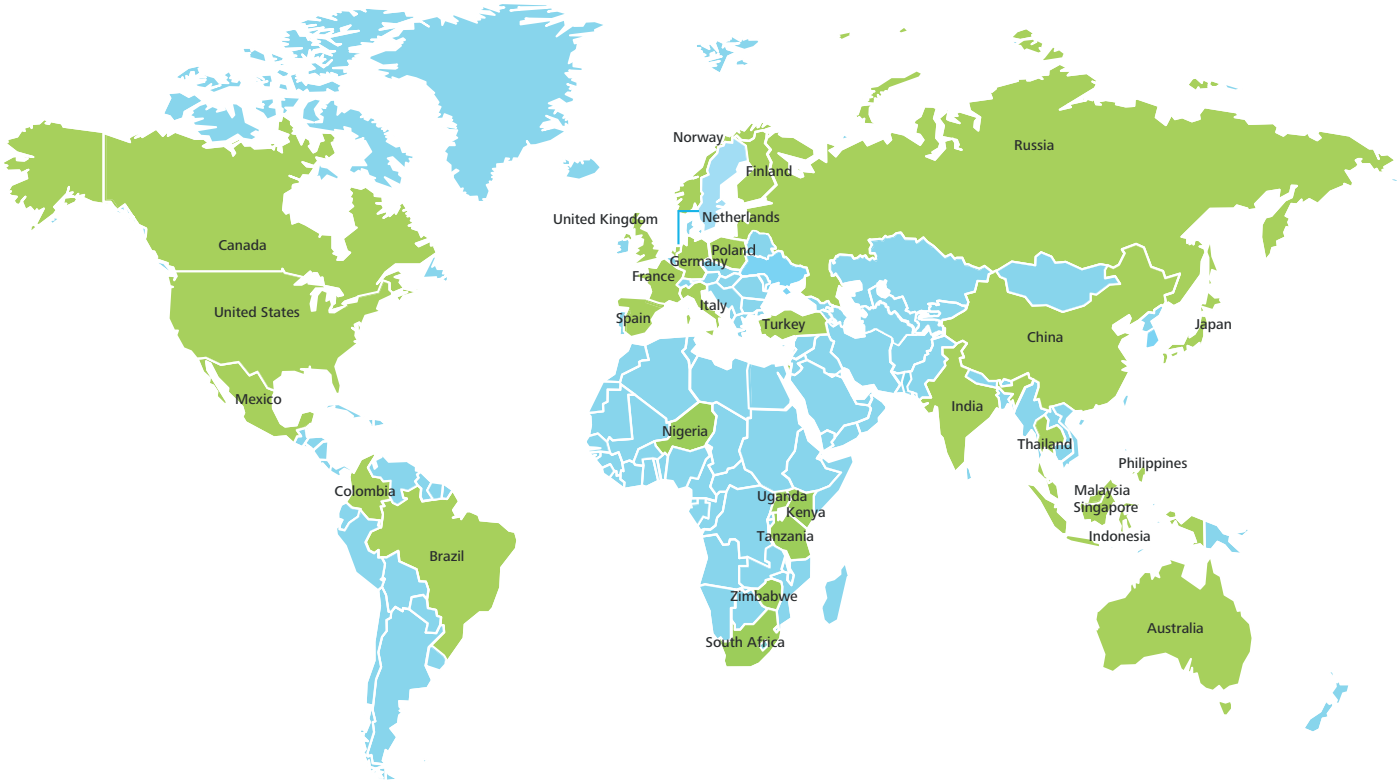
Distribuzione geografica del campione di riferimento

	ISTAT
Nord Ovest	27%
Nord Est	19%
Centro	20%
Sud	23%
Isole	11%

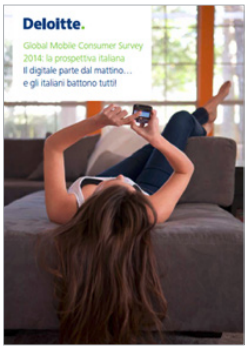


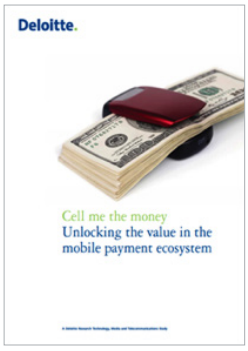
Il campione è stato selezionato sulla base degli stessi riferimenti che ISTAT utilizza nei propri studi in termini di distribuzione della popolazione per area geografica, età anagrafica e genere, rendendo i dati esposti rappresentativi delle 5 macro-regioni italiane (Nord-Ovest, Nord-Est, Centro, Sud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

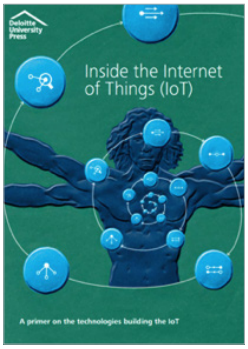
Paesi partecipanti all'edizione 2015 del GMCS

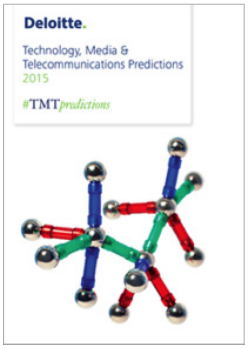


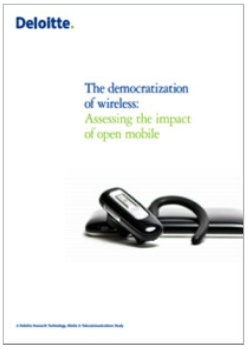
Principali pubblicazioni Deloitte











Contatti

Alberto Donato

Senior Partner

TMT Italy Industry Leader

Deloitte Consulting S.r.l.

Via G. Romagnosi 18/A, Roma, 00196, Italia

aldonato@deloitte.it

Lorenzo Cerulli

Partner

TMT Industry

Deloitte Consulting S.r.l.

Via G. Romagnosi 18/A, Roma, 00196, Italia

lcerulli@deloitte.it

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 loro entità correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm è un'entità giuridicamente separata e indipendente dalle altre. DTTL (descritta anche come "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.

© 2015. Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Studio Grafico Deloitte, Italia - SG.088.15