



DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

- 1. Titolo del sondaggio:** "L'approccio degli italiani alla trasformazione digitale"
- 2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** Ipsos S.r.l.
- 3. Soggetto committente:** Sopra Steria
- 4. Soggetto acquirente:** Sopra Steria
- 5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** 29 aprile – 07 maggio 2024
- 6. Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio** (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web*): conferenza stampa
- 7. Data di pubblicazione o diffusione:** 12/09/2024
- 8. Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio** (*economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*): economia e società
- 9. Popolazione di riferimento:** Popolazione italiana 18-75 anni
- 10. Estensione territoriale del sondaggio:** estensione nazionale
- 11. Metodo di campionamento** (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e dell'eventuale campionamento*): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento stratificato per quote di area geografica, età e genere. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per le variabili di genere, età, area geografica e titolo di studio.
- 12. Rappresentatività del campione e margine di errore:** il livello di rappresentatività del campione e del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0.6% e +/- 2.8% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (1200 casi).
- 13. Metodo di raccolta alle informazioni:** sondaggio di opinione tramite metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviews)
- 14. Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:**

Interviste complete	1200	61%
Rifiuti/Sostituzioni	783	39%
Totale contatti effettuati	1983	100%

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: www.agcom.it
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza



Testo integrale di tutte le domande (Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)

Lei ha ...

l__l__l Anni

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

Lei è ...

1. Uomo
2. Donna

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

Q_ regione In che regione risiede?

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

Q_ provincia In quale provincia della regione?

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

Q_ comune In quale comune della provincia?

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

Qual è l'ultimo titolo di studio che Lei ha conseguito? (Risposta singola)

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Diploma scuola media superiore
- Laurea universitaria di 1° livello (breve) – 3 anni
- Laurea universitaria specialistica/laurea vecchio ordinamento
- Titolo Post-universitario

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

S.2 Qual è la sua situazione occupazionale?

1. Lavoro a tempo pieno
2. Lavoro part-time
3. Non lavoro

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

ANALISI DI SCENARIO

DISPLAY ALL Approfondiremo il tema della trasformazione digitale e delle sue possibili applicazioni.

[ASK ALL]

Q1 Pensando al processo di trasformazione digitale, qual è il primo aspetto che le viene in mente?

(Totale rispondenti: 88% - Non sa: 12%)

[ASK ALL]

Q2. La trasformazione digitale prevede l'adozione di tecnologie digitali per migliorare l'efficienza delle organizzazioni, pubbliche o private, attraverso nuovi sistemi di gestione dei dati, l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, o la creazione di nuovi canali per interagire con i clienti/cittadini.

Secondo lei, quale delle seguenti affermazioni si adatta meglio nel descrivere il livello di impegno per la trasformazione digitale in Italia?

1. Ha assunto sempre maggiore importanza rispetto ad altri aspetti, sono destinate sempre più risorse finanziarie
2. È importante ma al pari di altri aspetti
3. È di secondaria importanza rispetto ad altri aspetti, le risorse finanziarie sono maggiormente investite in altri ambiti

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

Q3. Come valuta le strategie e l'operato attuati nel processo di trasformazione digitale delle...

Aziende multinazionali che operano in Italia	<i>Non saprei: 12%</i>
Grandi aziende italiane	<i>Non saprei: 10%</i>
Piccole e medie imprese italiane	<i>Non saprei: 10%</i>
Aziende della pubblica amministrazione	<i>Non saprei: 8%</i>

COLUMN

1. Assolutamente adeguati
2. Abbastanza adeguati
3. Non molto adeguati
4. Assolutamente inadeguati
5. Non saprei

[ASK ALL]

Q4 E pensando agli ultimi 3 anni, quali tra i seguenti ambiti della vita delle persone ritiene siano migliorati grazie all'introduzione dei nuovi strumenti e servizi digitali?

1. Efficienza sul posto di lavoro (per esempio la riduzione del tempo dedicato nello svolgimento di attività ripetitive)
2. Equilibrio tra vita privata-lavorativa grazie alla possibilità di lavorare da remoto
3. Sicurezza pubblica (per esempio sistemi di sorveglianza, app di segnalazione di un'emergenza)
4. Gestione della salute (precisione/velocità delle diagnosi mediche)
5. Comunicazione con gli altri
6. Accesso all'informazione
7. Gestione dei propri spostamenti e della mobilità
8. Shopping /esperienza di acquisto
9. Divertimento/ Intrattenimento
10. Sicurezza dei dati personali
11. Formazione e sviluppo delle competenze
12. Gestione delle proprie finanze
13. Gestione dei pagamenti
14. Domotica, automazione in ambito domestico
15. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

Q4_1 Secondo lei, quali dei seguenti ambiti sono prioritari per l'attuale Governo? Indichi i primi 3 in ordine di importanza.

1. **Rivoluzione verde e transizione ecologica** (include transizione energetica, mobilità sostenibile, agricoltura sostenibile e l'economia circolare)
2. **Digitalizzazione e innovazione tecnologica** (include digitalizzazione della PA e del sistema produttivo)
3. **Istruzione e ricerca** (potenziamento di tutti i livelli di istruzione e della ricerca anche ad uso produttivo e delle imprese)
4. **Infrastrutture per una mobilità sostenibile** (include potenziamento ferroviario, stradale e intermodalità logistica)
5. **Inclusione e coesione sociale** (include politiche per il lavoro, supporto alle famiglie e al terzo settore)
6. **Salute** (include digitalizzazione, telemedicina, l'assistenza territoriale)

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[DISPLAY ALL] Concentriamoci ora sull'intelligenza artificiale (IA) ossia sull'abilità di una macchina nel simulare i processi dell'intelligenza umana basandosi su una serie di input. L'Intelligenza Artificiale generativa è un tipo di Intelligenza Artificiale in grado di generare conversazioni, immagini, testi, video, musica e molto altro.

[ASK ALL]

Q5. Riguardo all'uso dell'Intelligenza Artificiale, Lei direbbe di...?

1. Essere entusiasta
2. Essere attratto/a e curioso/a
3. Essere neutrale, non avere ancora un'idea precisa
4. Essere in attesa degli sviluppi futuri e delle conseguenze sulla vita delle persone
5. Essere diffidente e preoccupato/a per le possibili implicazioni

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

Q6. In generale, qual è il suo livello di fiducia verso l'Intelligenza Artificiale? Esprima un voto da 1 a 10 dove 1 = Non mi fido per niente e 10 = Mi fido del tutto

1. 1=Non mi fido per niente
2. 2
3. ...
10. 10=Mi fido del tutto
11. Non saprei

(Totale rispondenti: 96% - Non sa: 4%)

[SEZIONI A-B-C → SEZIONI VALUTATE RANDOMICAMENTE DA OGNI RISPONDENTE. OGNI RISPONDENTE VALUTERÀ DUE SEZIONI]

SEZIONE A: PA, SERVIZI AL CITTADINO

[DIPLAY ALL] Parliamo ora dei servizi digitali offerti ai cittadini dalla Pubblica Amministrazione

[ASK ALL]

C1 Lei o qualcuno della sua famiglia possiede ...

1. **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)
2. **CIE** (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea
3. Nessuno di questi

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK IF COD 1-2 AT C1]

C2 E pensando agli ultimi 12 mesi, con quale frequenza le è capitato di utilizzare...

1. **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)
2. **CIE** (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea
3. **Assistente virtuale/Chatbot sui siti della Pubblica Amministrazione** per chiedere informazioni o per svolgere semplici operazioni (orari di apertura, localizzazione degli uffici, richiesta di modulistica, richiesta appuntamento, ecc..)

[COLUMN]

1. Almeno una volta la settimana
2. Circa una volta ogni 2-3 settimane

3. Circa una volta al mese
4. Una volta ogni 2 o 3 mesi
5. Una volta ogni 4 o 6 mesi
6. Una volta in 12 mesi
7. In passato sì, ma non nell'ultimo anno
8. Mai

(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0% per ogni item)

[ASK IF COD 1-6 AT C2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

C4 In che misura ritiene che le sue competenze siano adeguate a utilizzare in autonomia i seguenti servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione?

1. **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)
(Totale rispondenti: 98% - Non saprei: 2%)
2. **CIE** (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea
(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)
3. **Assistente virtuale/Chatbot sui siti della Pubblica Amministrazione** per chiedere informazioni o per svolgere semplici operazioni (orari di apertura, localizzazione degli uffici, richiesta di modulistica, richiesta appuntamento, ecc..)
(Totale rispondenti: 97% - Non saprei: 3%)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non saprei dire

[ASK IF COD 1-6 AT C2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

C5 Come valuta il suo livello di sicurezza quando inserisce i dati personali durante l'utilizzo dei servizi digitali sui siti della Pubblica Amministrazione?

1. **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)
(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)
2. **CIE** (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea
(Totale rispondenti: 92% - Non saprei: 8%)
3. **Assistente virtuale/Chatbot sui siti della Pubblica Amministrazione** per chiedere informazioni o per svolgere semplici operazioni (orari di apertura, localizzazione degli uffici, richiesta di modulistica, richiesta appuntamento, ecc..)
(Totale rispondenti: 91% - Non saprei: 9%)

1. Molto positivamente
2. Abbastanza positivamente
3. Abbastanza negativamente
4. Molto negativamente
5. Non saprei dire

[ASK IF COD 1-6 AT C2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

C6. Pensando ai servizi digitali della pubblica amministrazione che le è capitato di utilizzare, potrebbe indicare il suo livello di soddisfazione generale?

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)

(Totale rispondenti: 97% - Non saprei: 3%)

CIE (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea

(Totale rispondenti: 92% - Non saprei: 8%)

Assistente virtuale/Chatbot sui siti della Pubblica Amministrazione per chiedere informazioni o per svolgere semplici operazioni (orari di apertura, localizzazione degli uffici, richiesta di modulistica, richiesta appuntamento, ecc..)

(Totale rispondenti: 93% - Non saprei: 7%)

1. Molto soddisfatto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla soddisfatto
5. Non saprebbe indicare

[ASK IF COD 1-6 AT C2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

C7 E, in generale, come valuterebbe la sua esperienza d'uso dei servizi digitali in termini di facilità di utilizzo?

1. **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)

(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)

2. **CIE** (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea

(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)

3. **Assistente virtuale/Chatbot sui siti della Pubblica Amministrazione** per chiedere informazioni o per svolgere semplici operazioni (orari di apertura, localizzazione degli uffici, richiesta di modulistica, richiesta appuntamento, ecc..)

(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)

1. Molto positivamente
2. Abbastanza positivamente
3. Abbastanza negativamente
4. Molto negativamente
5. Non saprei dire

[ASK ALL]

C8 Pensando ai servizi digitali offerti della Pubblica Amministrazione, a quale aspetto attribuisce più importanza? Calibri la sua scelta, posizionando la sua risposta tra i due estremi.

1. Poter effettuare le diverse operazioni online nel modo più rapido e con meno passaggi possibili, anche se questo potrebbe comportare una minore sicurezza
2. ...
3. ...
4. ...
5. ...

6. Avere la massima tutela contro i rischi di frode, anche se questo richiede una maggiore complessità del sistema attraverso ulteriori passaggi di autenticazione e verifica dei dati personali
(*Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%*)

[ASK ALL]

C9. Indipendentemente dal fatto che li abbia utilizzati o meno, lei ritiene che in futuro in Italia l'utilizzo di ...

1. **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (pagamenti, accesso a incentivi e bonus statali, richiesta di documentazione)
(*Totale rispondenti: 91% - Non saprei: 9%*)
2. **CIE** (Carta di Identità Elettronica) l'evoluzione della carta di identità da versione cartacea a versione elettronica, che permette l'accertamento dell'identità e l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea
(*Totale rispondenti: 88% - Non saprei: 12%*)
3. **Assistente virtuale/Chatbot sui siti della Pubblica Amministrazione** per chiedere informazioni o per svolgere semplici operazioni (orari di apertura, localizzazione degli uffici, richiesta di modulistica, richiesta appuntamento, ecc..)
(*Totale rispondenti: 87% - Non saprei: 13%*)

1. Aumenterà molto
2. Aumenterà abbastanza
3. Rimarrà invariato
4. Diminuirà di poco
5. Diminuirà di molto
6. Non saprebbe dire

[ASK ALL]

C10 Quali sono, secondo lei, gli aspetti che potrebbero ostacolare maggiormente la diffusione dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione in Italia?

1. Il crescente timore di fare qualcosa di sbagliato, per poca dimestichezza
2. Un accesso limitato a internet o a dispositivi digitali (smartphone)
3. Difficoltà di accesso a causa dei numerosi sistemi di sicurezza previsti (per esempio password temporanee OTP)
4. Crescente timore per problemi di sicurezza informatica
5. Totale mancanza di assistenza o supporto adeguati
6. Preferenza a interfacciarsi con una persona fisica
7. La complessità di utilizzo
8. Barriere linguistiche (disponibilità dei servizi nelle diverse lingue)
9. Mancanza di fiducia verso gli strumenti digitali
10. Crescente difficoltà a trovare le informazioni di cui si ha bisogno
11. Altro
12. Nessuno di questi
(*Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%*)

[ASK ALL]

C11 Quali sono, secondo lei, i principali vantaggi derivanti dalla diffusione dell'utilizzo dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione in Italia?

1. Disponibilità di accesso 24 ore su 24
2. La facilità di utilizzo grazie ad un'interfaccia sempre più intuitiva
3. Possibilità di risparmiare tempo utilizzando i servizi direttamente da casa
4. Maggiore trasparenza (per esempio informazioni sullo stato di avanzamento della pratica in tempo reale)
5. Possibilità di personalizzare il servizio in base alle specifiche esigenze

6. Possibilità di conservare e recuperare facilmente i documenti digitali rispetto ai documenti cartacei
7. La crescente sicurezza dei sistemi di accesso a garanzia dei dati personali
8. Superamento di barriere linguistiche (disponibilità dei servizi nelle diverse lingue)
9. Crescente fiducia verso gli strumenti digitali
10. Maggiore familiarità da parte dei cittadini con strumenti digitali
11. La crescente diffusione di internet trasversalmente alle fasce di età
12. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

C12 Quali categorie di popolazione pensa possano essere escluse dall'utilizzo dei servizi digitali forniti dalla Pubblica Amministrazione?

1. Le persone anziane
2. Le persone con disabilità
3. Le persone che vivono in zone con connessione internet limitata
4. Le persone con basso livello di istruzione
5. Tutti i gruppi sopra citati
6. Nessuno
7. Altre categorie

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

C13 Indichi il suo livello di accordo con la seguente affermazione:

“l'uso dell'Intelligenza Artificiale nei servizi digitali potrà velocizzare e ottimizzare l'elaborazione delle richieste, migliorando così il servizio offerto”

1. Completamente d'accordo
2. Abbastanza d'accordo
3. Poco d'accordo
4. Per nulla d'accordo
5. Non saprei dire

(Totale rispondenti: 92% - Non sa: 8%)

SEZIONE B: STRUMENTI FINANZIARI

[DIPLAY ALL] Approfondiremo ora i servizi digitali offerti dal settore finanziario, ossia dalle banche e/o compagnie assicurative

[ASK ALL]

S1. Quali delle seguenti tipologie di prodotti finanziari possiede da solo o cointestato con altre persone?

1. Prodotti di investimento (per esempio titoli di stato, azioni, obbligazioni, buoni postali, fondi comuni di investimento, polizze vita-finanziarie, ...)
2. Prodotti di deposito (per esempio conto corrente bancario/postale, conto deposito, ...)
3. Prodotti di risparmio (per esempio piani di accumulo/PAC, libretto di risparmio, polizze vita tradizionali/accumulo capitale, ...)
4. Prodotti di previdenza (fondi pensione integrativi, piani individuali di previdenza, ...)
5. Nessuno di questi

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

S2. Pensando agli ultimi 12 mesi e con che frequenza direbbe di aver utilizzato i seguenti servizi digitali per la gestione dei suoi prodotti bancari e/o assicurativi?

1. Strumenti online che aiutano nella **pianificazione e gestione del proprio denaro**
2. **Assistente virtuale/Chatbot** per svolgere operazioni (per esempio richiesta informazioni sull'apertura di conti, investimenti)
3. **Servizi di online-banking** (accessibili tramite area clienti online oppure app)
4. **Personal Financial Management** (per identificare le categorie di spesa maggiori, avere suggerimenti su strategie di risparmio, ricevere avvisi in tempo reale sulle spese previste)
5. **ATM evoluto/ Totem digitale presente in filiale** (per fare prelievi, versamenti, effettuare pagamenti, ecc)

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

[COLUMN]

1. Almeno una volta la settimana
2. Circa una volta ogni 2-3 settimane
3. Circa una volta al mese
4. Una volta ogni 2 o 3 mesi
5. Una volta ogni 4 o 6 mesi
6. Una volta in 12 mesi
7. In passato sì, ma non nell'ultimo anno
8. Mai

[ASK IF CODES 1-6 AT S2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

S3 In che misura ritiene che le sue competenze siano adeguate a utilizzare i seguenti servizi digitali nella gestione dei suoi prodotti bancari e/o assicurativi?

1. Strumenti online che aiutano nella **pianificazione e gestione del proprio denaro**
(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)
2. **Assistente virtuale/Chatbot** per svolgere operazioni (per esempio richiesta informazioni sull'apertura di conti, investimenti)
(Totale rispondenti: 97% - Non saprei: 3%)
3. **Servizi di online-banking** (accessibile tramite area clienti online oppure app)
(Totale rispondenti: 98% - Non saprei: 2%)
4. **Personal Financial Management** (per identificare le categorie di spesa maggiori, avere suggerimenti su strategie di risparmio, ricevere avvisi in tempo reale sulle spese previste)
(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)
5. **ATM evoluto/ Totem digitale presente in filiale** (per fare prelievi, versamenti, effettuare pagamenti, ecc)
(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non saprei dire

[ASK IF CODES 1-6 AT S2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

S4 Come valuta il livello di sicurezza dei suoi dati personali durante l'utilizzo dei servizi digitali per la gestione dei suoi prodotti bancari e/o assicurativi?

1. Strumenti online che aiutano nella **pianificazione e gestione del proprio denaro**

(Totale rispondenti: 90% - Non saprei: 10%)

2. **Assistente virtuale/Chatbot** per svolgere operazioni (per esempio richiesta informazioni sull'apertura di conti, investimenti)
(Totale rispondenti: 93% - Non saprei: 7%)
 3. **Servizi di online-banking** (accessibile tramite area clienti online oppure app)
(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)
 4. **Personal Financial Management** (per identificare le categorie di spesa maggiori, avere suggerimenti su strategie di risparmio, ricevere avvisi in tempo reale sulle spese previste)
(Totale rispondenti: 90% - Non saprei: 10%)
 5. **ATM evoluto/ Totem digitale presente in filiale** (per fare prelievi, versamenti, effettuare pagamenti, ecc)
(Totale rispondenti: 90% - Non saprei: 10%)
1. Molto positivamente
 2. Abbastanza positivamente
 3. Abbastanza negativamente
 4. Molto negativamente
 5. Non saprei dire

[ASK IF CODES 1-6 AT S2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

S5. Pensando ai servizi digitali della sua banca/compagnia assicurativa, che le è capitato di utilizzare, potrebbe indicare il suo livello di soddisfazione generale?

1. Strumenti online che aiutano nella **pianificazione e gestione del proprio denaro**
(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)
 2. **Assistente virtuale/Chatbot** per svolgere operazioni (per esempio richiesta informazioni sull'apertura di conti, investimenti)
(Totale rispondenti: 92% - Non saprei: 8%)
 3. **Servizi di online-banking** (accessibile tramite area clienti online oppure app)
(Totale rispondenti: 96% - Non saprei: 4%)
 4. **Personal Financial Management** (per identificare le categorie di spesa maggiori, avere suggerimenti su strategie di risparmio, ricevere avvisi in tempo reale sulle spese previste)
(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)
- ATM evoluto/ Totem digitale presente in filiale** (per fare prelievi, versamenti, effettuare pagamenti, ecc)
(Totale rispondenti: 95% - Non saprei: 5%)
1. Molto soddisfatto
 2. Abbastanza
 3. Poco
 4. Per nulla soddisfatto
 5. Non saprei dire

[ASK IF CODES 1-6 AT S2 FOR AT LEAST ONE ITEM]

S6. E, in generale, come valterebbe la sua esperienza d'uso di questi servizi digitali in termini di semplicità di utilizzo?

1. Strumenti online che aiutano nella **pianificazione e gestione del proprio denaro**
(Totale rispondenti: 89% - Non saprei: 11%)

2. **Assistente virtuale/Chatbot** per svolgere operazioni (per esempio richiesta informazioni sull'apertura di conti, investimenti)
(Totale rispondenti: 93% - Non saprei: 7%)
 3. **Servizi di online-banking** (accessibile tramite area clienti online oppure app)
(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)
 4. **Personal Financial Management** (per identificare le categorie di spesa maggiori; avere suggerimenti su strategie di risparmio, ricevere avvisi in tempo reale sulle spese previste)
(Totale rispondenti: 93% - Non saprei: 7%)
 5. **ATM evoluto/ Totem digitale presente in filiale** (per fare prelievi, versamenti, effettuare pagamenti, ecc)
(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)
1. Molto positivamente
 2. Abbastanza positivamente
 3. Abbastanza negativamente
 4. Molto negativamente
 5. Non saprei dire

[ASK ALL]

S7 Pensando ai servizi digitali offerti dalle banche/compagnie assicurative, a quale aspetto attribuisce più importanza? Calibri la sua scelta, posizionando la sua risposta tra i due estremi.

1. Poter effettuare le diverse operazioni online nel modo più rapido e con meno passaggi possibili, anche se questo potrebbe comportare una minore sicurezza
2. ...
3. ...
4. ...
5. ...
6. Avere la massima tutela contro i rischi di frode, anche se questo richiede una maggiore complessità del sistema attraverso ulteriori passaggi di autenticazione e verifica dei dati personali
(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

S8. Indipendentemente dal fatto che li abbia utilizzati o meno, lei ritiene che in futuro in Italia l'utilizzo di ...

Strumenti online che aiutano nella **pianificazione e gestione del proprio denaro**
(Totale rispondenti: 86% - Non saprei: 14%)

Assistente virtuale/Chatbot per svolgere operazioni (per esempio richiesta informazioni sull'apertura di conti, investimenti)
(Totale rispondenti: 86% - Non saprei: 14%)

Servizi di online-banking (accessibile tramite area clienti online oppure app)
(Totale rispondenti: 92% - Non saprei: 8%)

Personal Financial Management (per identificare le categorie di spesa maggiori; avere suggerimenti su strategie di risparmio, ricevere avvisi in tempo reale sulle spese previste)
(Totale rispondenti: 93% - Non saprei: 17%)

ATM evoluto/ Totem digitale presente in filiale (per fare prelievi, versamenti, effettuare pagamenti, ecc)
(Totale rispondenti: 87% - Non saprei: 13%)

- Aumenterà molto
- Aumenterà abbastanza
- Rimarrà invariato
- Diminuirà di poco
- Diminuirà di molto
- Non saprebbe dire

[ASK ALL]

S9 Quali sono, secondo lei, gli aspetti che potrebbero ostacolare maggiormente la diffusione dei servizi digitali nel settore bancario-finanziario in Italia?

1. Il crescente timore di fare qualcosa di sbagliato, per poca dimestichezza
2. Un accesso limitato a internet o a dispositivi digitali (smartphone)
3. Difficoltà di accesso a causa dei numerosi sistemi di sicurezza previsti (per esempio password temporanee OTP)
4. Crescente timore per problemi di sicurezza informatica
5. Totale mancanza di assistenza o supporto adeguati
6. Preferenza a interfacciarsi con una persona fisica, andare in filiale o nella sede della compagnia
7. La complessità di utilizzo
8. Mancanza di fiducia verso gli strumenti digitali
9. Crescente difficoltà a trovare le informazioni di cui si ha bisogno
10. Altro
11. Nessuno di questi

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

S10 Quali sono, secondo lei, i principali vantaggi derivanti dalla diffusione dell'utilizzo dei servizi digitali nel settore bancario-finanziario in Italia?

1. Disponibilità di accesso 24 ore su 24
2. La facilità di utilizzo grazie ad un'interfaccia sempre più intuitiva
3. Possibilità di risparmiare tempo utilizzando i servizi direttamente da casa
4. Maggiore trasparenza, disponibilità di tutte le informazioni di cui si ha bisogno in tempo reale
5. Possibilità di personalizzare il servizio in base alle specifiche esigenze
6. Possibilità di conservare e recuperare facilmente i documenti digitali rispetto ai documenti cartacei
7. La crescente sicurezza dei sistemi di accesso a garanzia dei dati personali
8. Superamento di barriere linguistiche (disponibilità dei servizi nelle diverse lingue)
9. Crescente fiducia verso gli strumenti digitali
10. Maggiore familiarità da parte dei cittadini con strumenti digitali
11. La crescente diffusione di internet trasversalmente alle fasce di età
12. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

S11 Quali categorie di popolazione pensa possano essere escluse dall'utilizzo dei servizi digitali forniti dalle banche e/o dalle assicurazioni?

1. Le persone anziane
2. Le persone con disabilità
3. Le persone che vivono in zone con connessione internet limitata
4. Le persone con basso livello di istruzione
5. Tutti i gruppi sopra citati
6. Nessuno
7. Altre categorie

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

S12 Secondo lei, i servizi digitali forniti dalle banche e/o dalle assicurazioni sono effettivamente supportati da sistemi di Intelligenza Artificiale?

1. No, l'IA non è presente in nessun servizio
2. Penso che l'IA sia presente solo in una parte dei servizi
3. Sono convinto che tutti i servizi digitali utilizzino l'IA
4. Non ci ho ancora pensato
5. Non saprei

(Totale rispondenti: 84% - Non saprei: 16%)

[ASK ALL]

S13. Leggerà ora una serie di frasi dette da altri intervistati prima di lei relative ai servizi digitali e all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale nei sistemi bancario e/o assicurativo. Per ciascuna dovrebbe indicare quanto è d'accordo.

<ul style="list-style-type: none"> • L'Intelligenza Artificiale migliorerà la qualità del servizio in termini di efficienza e velocità 	<i>Non saprei: 16%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • L'aumento della digitalizzazione e l'uso dell'Intelligenza Artificiale incrementeranno il numero di frodi finanziarie 	<i>Non saprei: 21%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • La digitalizzazione contribuirà alla riduzione dei costi dei servizi 	<i>Non saprei: 12%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • L'Intelligenza Artificiale permetterà una maggiore personalizzazione di servizi offerti 	<i>Non saprei: 16%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Quando si tratta di servizi finanziari, sarei disposto a pagare un po' di più per avere a disposizione un consulente esperto 	<i>Non saprei: 12%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • L'intelligenza artificiale offre consigli di acquisto/vendita di strumenti finanziari (per esempio azioni, obbligazioni e derivati) più affidabili e sicuri rispetto ad un consulente in persona 	<i>Non saprei: 20%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Per una banca è più importante avere un buon servizio di internet o mobile banking piuttosto che avere personale qualificato in filiale 	<i>Non saprei: 14%</i>
<ul style="list-style-type: none"> • L'intelligenza artificiale offre consigli di acquisto/vendita di strumenti finanziari (per esempio azioni, obbligazioni e derivati) in modo più neutrale, nell'interesse del cliente rispetto ad un consulente in persona 	<i>Non saprei: 20%</i>

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non saprei dire

SEZIONE C: E-COMMERCE

[DIPLAY ALL] Approfondiremo ora gli acquisti online e i servizi digitali offerti dai siti di e-commerce

[ASK ALL]

E1. Pensando al periodo pre-Covid (gli ultimi 2-3 anni), indichi in che modo sono cambiate le sue abitudini di consumo per ciascuna delle seguenti categorie di prodotto.

1. Abbigliamento, calzature, accessori
2. Acquisto di biglietti di viaggio, vacanze
3. Prodotti di intrattenimento (musica, libri, DVD, biglietti presso cinema, teatro, ...)
4. Acquisto della spesa alimentare/prodotti per la cura della casa
5. Acquisto di prodotti/ servizi di mobilità
6. Prodotti tecnologici/elettronica di consumo (PC, tablet, smartphone, ...)

[COLUMN]

1. Acquisto oggi più spesso nei negozi fisici
2. Acquisto oggi più spesso nei negozi online
3. Non ho modificato le mie abitudini di acquisto rispetto al periodo pre-covid
(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

[ASK ALL]

E2. Negli ultimi 12 mesi, con che frequenza le è capitato di acquistare online...

1. Abbigliamento, calzature, accessori
2. Mobili, accessori per la casa
3. Acquisto di biglietti di viaggio, vacanze
4. Prodotti di intrattenimento (musica, libri, DVD, biglietti presso cinema, teatro, ...)
5. Acquisto della spesa alimentare/prodotti per la cura della casa
6. Acquisto di prodotti/ servizi di mobilità
7. Prodotti tecnologici/elettronica di consumo (PC, tablet, smartphone, ...)

1. Almeno una volta a settimana
2. Circa una volta ogni 2-3 settimane
3. Circa una volta al mese
4. Una volta ogni 2 o 3 mesi
5. Una volta ogni 4 o 6 mesi
6. Una volta in 12 mesi
7. Mai

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

[ASK ALL]

E3. Indipendentemente dal fatto che lei acquisti online, lei ritiene che in futuro in Italia l'e-commerce ...

1. Aumenterà molto
2. Aumenterà abbastanza
3. Rimarrà invariato
4. Diminuirà di poco
5. Diminuirà di molto
6. Non saprebbe dire

(Totale rispondenti: 95% - Non saprei: 5%)

[ASK ALL]

E4 Per ciascuno dei seguenti momenti precedenti all'acquisto in cui è necessario cercare informazioni su prodotti e servizi, potrebbe indicare quali delle seguenti fonti utilizza maggiormente?

1. Passaparola di parenti amici
2. Il parere di influencer (piattaforme social, blog)
3. Grandi piattaforme e-commerce (per esempio Amazon)
4. Siti web/pagine social di grandi brand
5. Sito web/pagine social del negozio
6. Allestimenti in negozio e store fisici
7. Riviste
8. Pubblicità in TV
9. Pubblicità radio
10. Pubblicità su volantini
11. Pubblicità su internet /web
12. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

COLUMN

1. Ricerca esplorativa iniziale (per avere una panoramica dei prodotti/marchi)
2. Valutazione di un numero ridotto di alternative
3. Scelta del canale di acquisto (online oppure negozio fisico)
4. Valutazione finale prima dell'acquisto

[ASK IF COD 1-6 ITEM "ABBIGLIAMENTO" AT E2]

E5. Quando acquisti prodotti di abbigliamento, calzature e accessori online, con quale frequenza le capita di utilizzare ...

1. Sito del venditore/negozio online (per esempio Zara, H&M)
2. Piattaforme di acquisto prodotti usati (per esempio Vinted, Subito.it, ebay)
3. Piattaforme di Noleggio (DressYouCan, Drexcode)
4. Piattaforme di e-commerce social (per esempio Facebook Marketplace)

COLUMN

1. Almeno una volta la settimana
2. Circa una volta ogni 2-3 settimane
3. Circa una volta al mese
4. Una volta ogni 2 o 3 mesi
5. Una volta ogni 4 o 6 mesi
6. Una volta in 12 mesi
7. Mai

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

[ASK IF COD 1-6 ITEM "ABBIGLIAMENTO" AT E2]

E6. Quali potrebbero essere gli ostacoli all'acquisto o al noleggio online di prodotti di abbigliamento, calzature e accessori online usati attraverso piattaforme dedicate?

1. Mancanza di supporto/consulenza adeguati
2. Difficoltà nel trovare la taglia o lo stile giusti
3. Preoccupazioni sull'igiene o la pulizia degli articoli
4. Preferenza per acquistare articoli nuovi
5. Preoccupazioni sulla sicurezza delle transazioni
6. Difficoltà nell'utilizzo della piattaforma digitale
7. Difficoltà a valutare eventuali difetti, integrità del prodotto
8. Mancanza di chiarezza sulle garanzie offerte dal sito
9. Altre motivazioni
10. Non saprei dire

(Totale rispondenti: 91% - Non saprei: 9%)

[ASK ALL]

E7 Alcuni siti di e-commerce offrono strumenti digitali dedicati per agevolare il processo di acquisto. Come valuta la possibilità di utilizzare ciascuno dei seguenti servizi per effettuare i suoi acquisti online?

1. **Avatar personalizzati** che permettono di visualizzare come un prodotto (per esempio abbigliamento, occhiali, cosmetici) potrebbe apparire su di loro stessi prima di effettuare un acquisto
(Totale rispondenti: 78% - Non saprei: 22%)
2. **Suggerimenti personalizzati** basati sulle ricerche effettuate, sugli acquisti passati e su altri fattori come la popolarità del prodotto, le recensioni degli utenti e altri aspetti
(Totale rispondenti: 85% - Non saprei: 15%)

1. Molto positivamente
2. Abbastanza positivamente
3. Abbastanza negativamente

4. Molto negativamente
5. Non saprei dire

[ASK ALL]

E8 Sarebbe disposto a condividere i suoi dati per ricevere suggerimenti più mirati, o trova questa funzionalità troppo invasiva?

1. Trovo i suggerimenti personalizzati molto utili e sono disposto a condividere i miei dati
2. I suggerimenti personalizzati possono essere utili, ma ho preoccupazioni sulla condivisione dei miei dati
3. I suggerimenti personalizzati mi infastidiscono, preferirei non condividere i miei dati
4. Non ho un'opinione forte su questo argomento
5. Non so / Non posso giudicare

(Totale rispondenti: 92% - Non saprei: 8%)

[ASK ALL]

E9. E complessivamente, come valuta la sicurezza dei dati personali forniti durante i suoi acquisti online?

1. Molto positivamente
2. Abbastanza positivamente
3. Abbastanza negativamente
4. Molto negativamente
5. Non saprei dire

(Totale rispondenti: 87% - Non saprei: 13%)

ASK ALL

E10 In particolare, quali sono gli aspetti che potrebbero ostacolare la diffusione degli acquisti online in Italia?

1. Il crescente timore di fare qualcosa di sbagliato, per poca dimestichezza
2. Un accesso limitato a internet o a dispositivi digitali (smartphone)
3. Difficoltà di accesso a causa dei numerosi sistemi di sicurezza previsti (per esempio password temporanee OTP)
4. Crescente timore per problemi di sicurezza informatica
5. Totale mancanza di assistenza o supporto adeguati
6. Preferenza a interfacciarsi con una persona fisica, andare in negozio
7. La complessità di utilizzo
8. Mancanza di fiducia verso gli strumenti digitali
9. Crescente difficoltà a trovare le informazioni di cui si ha bisogno
10. Altro
11. Nessuno di questi

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

E11 E quali invece ritiene potrebbero essere i vantaggi?

1. Disponibilità di accesso 24 ore su 24
2. La facilità di utilizzo grazie a un'interfaccia sempre più intuitiva
3. Possibilità di risparmiare tempo utilizzando i servizi direttamente da casa
4. Maggiore trasparenza, disponibilità di tutte le informazioni di cui si ha bisogno in tempo reale
5. Possibilità di personalizzare il servizio in base alle specifiche esigenze
6. La crescente sicurezza dei sistemi di accesso a garanzia dei dati personali
7. Superamento di barriere linguistiche (disponibilità dei servizi nelle diverse lingue)
8. Crescente fiducia verso gli strumenti digitali
9. Maggiore familiarità da parte dei cittadini con strumenti digitali
10. La crescente diffusione di internet trasversalmente alle fasce di età
11. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

E11_1 Ultimamente si parla molto di moda “fast fashion” e “non fast fashion” (o moda sostenibile) per descrivere due approcci diversi all’industria della moda.

I marchi della moda “fast fashion” (come H&M, Primark, Shein, Zara, ecc..) si concentrano sulla rapida produzione di abiti basati sulle ultime tendenze, destinati a durare solo per una stagione o due, a un prezzo molto accessibile.

D'altra parte, i marchi della moda “non fast fashion” (come Patagonia, Eileen Fisher e Stella McCartney, ecc...) promuovono la produzione di abiti alta qualità che sono fatti per durare, l'uso di materiali sostenibili oppure il riciclo di vecchi capi di abbigliamento.

Pensando alle sue abitudini di consumo direbbe che ...

1. Per quanto riguarda gli acquisti online
2. Per quanto riguarda gli acquisti nei negozi fisici

COLUMN

1. Compro solo marchi fast fashion
2. Compro prevalentemente marchi fast fashion
3. Marchi fast fashion che NON fast fashion
4. Compro prevalentemente marchi NON fast fashion
5. Compro solo marchi NON fast fashion

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

[DISPLAY ALL] Negli ultimi anni è sempre più presente nel dibattito pubblico il concetto di sostenibilità. Il termine indica un insieme di comportamenti e scelte, sia individuali che collettive, orientate a principi etici e a logiche di lungo periodo, che hanno l’obiettivo di coniugare la salvaguardia di risorse limitate e il benessere delle generazioni presenti e future, generando un circolo virtuoso (economico, sociale ed ambientale).

ASK ALL

E12 Quanto ritiene di conoscere il concetto di “sostenibilità”?

1. Conosco molto bene di cosa si tratta
2. Conosco l’argomento a grandi linee
3. Conosco di nome, ne ho solo sentito parlare
4. Non ne ho mai sentito parlare

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK IF COD 1-2-3 AT E12]

E13 Quanto sarebbe disposto a pagare di più per un prodotto sostenibile (incluso la sostenibilità dei materiali utilizzati, la filiera di produzione, le pratiche smaltimento, ecc..) sostenibile?

1. Non sarei disposto a pagare di più
2. Fino al 5% in più
3. Tra il 6 e il 10% in più
4. Tra l’11 e il 20% in più
5. Tra il 21 e il 50% in più
6. Più del 50% in più

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

E14 Il Digital Product Passport è un documento informativo digitale che contiene informazioni su progettazione, produzione e consumo di un prodotto e permette di valutare il suo impatto ambientale e sociale. In che misura ritiene che l’adozione di questo strumento sia importante per consentire ai consumatori di fare scelte di acquisto responsabili?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non saprei dire

(Totale rispondenti: 87% - Non saprei: 13%)

PROFILAZIONE FINALE

[DISPLAY ALL]: Prima di concludere l'intervista, le porremo ora alcune ultime domande di classificazione

ASK ALL

F1 Quanto sarebbe propenso ad utilizzare servizi digitali supportati dall'Intelligenza Artificiale per ...?

1. Una consulenza finanziaria per decidere come investire i suoi risparmi
2. Accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione (richiesta di documenti/certificazioni, informazioni, effettuare pagamenti)
3. Fare acquisti online

COLUMN

1. Sì, certamente
2. Sì, forse
3. Probabilmente no
4. Certamente no

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

ASK ALL

F2. A suo parere, quali sono i vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale?

Indichi al massimo due scelte dalla lista sottostante

1. Efficienza e rapidità nell'elaborazione dei dati e nei processi
2. Accesso 24 ore su 24
3. Semplicità di utilizzo
4. Possibilità di personalizzare i servizi forniti in base ai propri interessi
5. Fornire analisi e previsioni accurate che aiutano nella presa di decisioni
6. Ridurre gli errori umani migliorando così l'accuratezza delle scelte
7. Accesso ad un numero sempre più elevato di informazioni in poco tempo
8. Altro
9. Non ci saranno vantaggi
10. Non saprei, non ho ancora un'idea

(Totale rispondenti: 91% - Non saprei: 9%)

ASK ALL

F3. E quali sono invece gli svantaggi nell'utilizzo dell'IA? Indichi al massimo due scelte dalla lista sottostante

1. Dipendenza da tecnologie che potrebbero non essere completamente affidabili
2. Rischio di violazioni della privacy dei dati personali
3. Riduzione dei posti di lavoro
4. Errori dovuti dalla difficoltà dell'IA a comprendere e interpretare le sfumature del linguaggio umano
5. Mancanza di competenze tecniche per utilizzare o comprendere l'IA
6. Utilizzo improprio dell'IA per attività fraudolente o malevole

7. Diffusione di informazioni errate, fake news
8. Altro
9. Non ci saranno svantaggi
10. Non saprei

(Totale rispondenti: 93% - Non saprei: 7%)

IF CODES 1,2,3 AT EMP01

F4 Esattamente quale è la sua professione?

1. Imprenditore
2. Libero professionista iscritto ad un albo
3. Lavoratore autonomo
4. Commerciante, proprietario/titolare di attività
5. Commerciante dipendente/impiegato
6. Artigiano, proprietario/titolare di attività
7. Artigiano dipendente
8. Socio di cooperativa di lavoro/produzione
9. Agricoltore conduttore
10. Dirigente / quadro e direttivo (anche medico/funziionario)
11. Insegnante / docente
12. Impiegato (lavoratore dipendente in categorie intermedie)
13. Operaio / Bracciante
14. Altro occupato

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[ASK ALL]

F5 Quali delle seguenti azioni/attività le capita di svolgere più frequentemente via internet?

1. Visitare siti di informazione per leggere il giornale
2. Utilizzare social network
3. Utilizzare motori di ricerca per informazioni che mi servono al momento
4. Consultare i miei dati bancari
5. Fare trading on-line (investimenti nel mercato finanziario)
6. Comunicare con amici, parenti
7. Utilizzare la posta elettronica per motivi di lavoro
8. Utilizzare la posta elettronica per motivi personali (non di lavoro)
9. Lavorare da casa (home/smart working)
10. Accedere a servizi di telemedicina (formazione di un parere, diagnosi, prescrizioni, monitoraggio del paziente)
11. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

[DISPLAY ALL] Le faremo alcune domande al fine di comprendere le sue abitudini e comportamenti a cui le chiediamo di rispondere in modo sincero, dal momento che nessuna risposta può essere considerata corretta o errata.

[ASK ALL]

F6 Quali delle seguenti affermazioni si adattano meglio per descrivere i tuoi atteggiamenti e comportamenti? Ne scelga al massimo 5 dalla lista sottostante

1. Sono molto aperto/a verso le novità, innovazioni tecnologiche perché semplificano la vita
2. Credo nel progresso: quando sul mercato esce un nuovo prodotto/servizio digitale, sento il bisogno di provarlo
3. Sono una persona curiosa, appena è possibile sperimento nuovi prodotti o servizi digitali
4. Voglio usare sempre più spesso servizi digitali innovativi (come di pagamenti tramite smartphone, piattaforme di e-commerce, ecc)
5. Sono una persona che pensa più al futuro che alla vita attuale

6. Ho una grande fiducia nel futuro
 7. Cerco di tenermi sempre aggiornato/a nel campo dell'innovazione tecnologica
 8. Nessuna di queste
- (Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)*

[ASK ALL]

F7. Con che frequenza utilizza i social network...

1. Twitter
2. Facebook
3. YouTube
4. Instagram
5. Pinterest
6. Linkedin

COLUMN

1. Più volte al giorno
2. Tutti i giorni
3. 4/5 volte alla settimana
4. 2/3 volte alla settimana
5. Una volta alla settimana
6. Qualche volta al mese o più raramente
7. Mai, non utilizzo i social media

(Totale rispondenti: 100% - Non sa per ogni item: 0%)

F8. Di quale tra le seguenti banche lei è cliente?

1. Banca Carige
2. Banca Sella
3. Banco BPM (Banco Popolare/ Banca Popolare di Milano)
4. Poste Italiane
5. BCC (Banche di credito cooperativo)
6. BNL (Banca Nazionale del Lavoro) /BNP Paribas
7. BPER
8. Cariparma/Credit Agricole
9. Credem
10. Deutsche Bank
11. Intesa Sanpaolo
12. MPS (Monte dei Paschi di Siena)
13. UniCredit
14. Banca Mediolanum
15. Buddybank
16. CheBanca!
17. Fineco
18. Hello Bank
19. Illimity
20. ING Bank
21. IWbank
22. N26
23. Webank
24. Revolut



25. Hype
26. Flowe
27. Tinaba
28. Bunq
29. Wise
30. Mooney
31. Soldo
32. Isybank
33. Altra banca
34. Non sono cliente di nessuna banca

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

Verifica della coerenza delle risposte: controllo preventivo effettuato tramite sistema CAWI, secondo gli standard di qualità ASSIRM.

ALLEGATO A - Elenco comuni:

Abano Terme

Abbadia Lariana

Abbiategrasso

Acerra

Aci Castello

Aci Catena

Acireale

Acquaviva delle Fonti

Acquedolci

Adelfia

Adro

Agordo

Agrate Brianza

Albairate

Alberobello

Albate

Albino

Alghero

Allumiere

Altamura

Altavilla Milicia

Alzano Lombardo

Amaseno

Anagni

Ancona

Andrano

Anguillara Veneta

Antegnate

Anzio

Anzola dell'Emilia

Aosta

Aprilia

Aragona

Arce

Arcene

Ardea

Arenzano

Arese

Arezzo

Argelato

Argenta



Arielli
Arienzo
Arre
Asciano
Ascoli Piceno
Asola
Assoro
Avelengo
Avezzano
Aviano
Avigliano
Avigliano Umbro
Bacoli
Badalucco
Bagheria
Bagnacavallo
Bagnara Calabria
Bagno a Ripoli
Bagnoli Irpino
Baiano
Ballao
Baone
Baranello
Baranzate
Barbarano Romano
Barcellona Pozzo di Gotto
Barcis
Bardolino
Bardonecchia
Bareggio
Bari
Bari Sardo
Barletta
Barni
Barzanò
Bassano Bresciano
Bassano del Grappa
Bastia Umbra
Battipaglia
Bedizzole
Beinasco
Bellino
Bellinzago Novarese



Bellizzi
Belluno
Bellusco
Belsito
Benevento
Bentivoglio
Bergamo
Bettona
Biancavilla
Bibbona
Biella
Bitonto
Bitritto
Bologna
Bolzano
Bordighera
Borgo a Mozzano
Borgo San Dalmazzo
Borgonovo Val Tidone
Borgosesia
Borno
Bosco Chiesanuova
Bovalino
Bovisio-Masciago
Bra
Brescia
Brindisi
Brugherio
Brusciano
Buccinasco
Budrio
Buggiate
Busalla
Bussolengo
Busto Arsizio
Cagliari
Cairo Montenotte
Caivano
Calceranica al Lago
Calcio
Caldes
Caldiero
Calenzano



Calvi Risorta

Cambiago

Camerino

Camini

Campagnano di Roma

Campegine

Campello sul Clitunno

Campobasso

Camposampiero

Camposano

Candelo

Canegrate

Canelli

Canicattini Bagni

Canonica d'Adda

Cantoira

Canzo

Capannori

Capena

Capizzone

Capolona

Capoterra

Cappella Maggiore

Capri Leone

Capriate San Gervasio

Capua

Capurso

Caravaggio

Carbognano

Carlentini

Carmignano

Carovilli

Carpaneto Piacentino

Carpenedolo

Carpi

Carrara

Casal di Principe

Casale Marittimo

Casale sul Sile

Casamassima

Casavatore

Caserta

Casier

Casorate Sempione

Casoria

Cassano all'Ionio

Cassano d'Adda

Cassano Magnago

Cassina de' Pecchi

Cassine

Cassinetta di Lugagnano

Castel di Iudica

Castel Frentano

Castel Goffredo

Castel Maggiore

Castel Mella

Castel Ritaldi

Castelbaldo

Castelfranco Emilia

Castellammare di Stabia

Castellana Grotte

Castellaneta

Castelli Calepio

Castello di Godego

Castelluccio Valmaggiore

Castelnuovo del Garda

Castelnuovo Don Bosco

Castignano

Castiraga Vidardo

Castrezzato

Castro dei Volsci

Castrolibero

Catania

Catanzaro

Cava de' Tirreni

Cavour

Cellamare

Cellino San Marco

Cellole

Centuripe

Cercemaggiore

Cerea

Ceriano Laghetto

Cernobbio

Cerreto Guidi

Cervarese Santa Croce

Cervasca

Cervia

Cervino

Cesano Boscone

Cesate

Cesena

Cesenatico

Cesiomaggiore

Châtillon

Chiampo

Chiavari

Chieri

Chieti

Chioggia

Chiusa di San Michele

Chivasso

Ciampino

Cicciano

Cimitile

Cinquefrondi

Cittadella

Civitanova Marche

Civitella Roveto

Civitella San Paolo

Codogno

Codroipo

Colle Umberto

Colleferro

Collegno

Collesano

Cologno Monzese

Colonnella

Como

Conegliano

Conselice

Contursi Terme

Copparo

Corbetta

Coreno Ausonio

Corigliano Calabro

Cornaredo

Cornate d'Adda

Correggio



Corsico

Cosenza

Costa di Mezzate

Costigliole d'Asti

Covo

Crema

Cremona

Crespino

Crevalcore

Crotone

Cuggiono

Cuneo

Cupello

Curtatone

Cusano Milanino

Custonaci

Dalmine

Delia

Delianuova

Deliceto

Diano Marina

Dolzago

Domegge di Cadore

Domus de Maria

Domusnovas

Dorno

Dubino

Dueville

Eboli

Elmas

Enna

Este

Fabbrico

Fabrica di Roma

Faicchio

Falconara Marittima

Falerone

Fano

Ferentino

Ferla

Ferrara

Fiesole

Fiesso d'Artico



Fiorano al Serio

Firenze

Fiscaglia

Fisciano

Fiumicino

Florida

Foggia

Foglianise

Fontanafredda

Fontanellato

Fontanelle

Forlì

Forlimpopoli

Formia

Fossano

Francavilla Marittima

Frascati

Frazzanò

Frigento

Frosinone

Frossasco

Fubine Monferrato

Furtei

Gaiba

Galatina

Galliate

Gallipoli

Garaguso

Gardone Val Trompia

Gatteo

Gazzo

Genova

Ghilarza

Gioia del Colle

Giugliano in Campania

Giulianova

Givoglio

Gizzeria

Godiasco Salice Terme

Gorgonzola

Gorizia

Gradisca d'Isonzo

Gragnano



Granarolo dell'Emilia

Gravina di Catania

Grosseto

Grottazzolina

Grugliasco

Grumello del Monte

Grumento Nova

Grumo Appula

Guardia Piemontese

Guastalla

Gubbio

Iglesias

Inverio

Jesi

Jesolo

La Loggia

La Morra

La Spezia

Lagosanto

Lamezia Terme

Lanciano

Lanuvio

L'Aquila

Larciano

Latina

Lavello

Lavis

Lazzate

Lecce

Lecco

Legnaro

Leini

Lesa

Licata

Limbiate

Livorno

Lizzanello

Lonate Ceppino

Longarone

Loreto

Loria

Lucignano

Luino



Luras

Lusciano

Macerata

Magenta

Magnago

Maiori

Majano

Manfredonia

Mantova

Manziana

Marano Ticino

Marcaria

Marciana

Marcon

Marigliano

Marino

Marlengo

Marsciano

Martinsicuro

Massa Marittima

Matera

Mazara del Vallo

Mazzin

Meda

Medesano

Melfi

Melilli

Mendicino

Merì

Mesero

Messina

Mestrino

Milano

Minturno

Mira

Mirabello Monferrato

Mirano

Misilmeri

Modena

Modigliana

Modugno

Mogliano

Mogliano Veneto



Molfetta
Molinella
Moncalvo
Mondolfo
Monfalcone
Monghidoro
Monopoli
Montalbano Jonico
Monte San Giacomo
Montecassiano
Montecchio Emilia
Montecchio Maggiore
Montecorice
Montella
Montemaggiore Belsito
Montemarciano
Montesarchio
Montespertoli
Montevarchi
Monticello Conte Otto
Montoro
Monza
Morazzone
Morlupo
Motta Visconti
Mozzo
Muggiò
Muravera
Napoli
Narbolia
Nerviano
Nettuno
Nichelino
Nicolosi
Nole
Notaresco
Noto
Nova Milanese
Novafeltria
Novara
Noventa di Piave
Noventa Padovana
Noventa Vicentina



Novi Velia

Novoli

Nuvolento

Nuvolera

Occhiobello

Oliena

Orbassano

Oristano

Orta Nova

Ortisei

Osasco

Oschiri

Osimo

Ospedaletto Euganeo

Ottaviano

Ozieri

Paceco

Padova

Pagani

Palaia

Palermo

Palma di Montechiaro

Palo del Colle

Pandino

Paola

Parabiago

Parete

Parma

Pasian di Prato

Passirano

Paternò

Paularo

Pavia

Pellezzano

Penna San Giovanni

Pergine Valdarno

Pergine Valsugana

Pero

Perugia

Pescantina

Pescara

Peschiera Borromeo

Pescina



Pescosolido

Petritoli

Piacenza

Piancogno

Piasco

Picerno

Piedimonte Etneo

Pinarolo Po

Pinerolo

Pinzolo

Pioltello

Piovene Rocchette

Pisa

Pistoia

Pizzighettone

Podenzano

Polignano a Mare

Pollena Trocchia

Pomigliano d'Arco

Pontecagnano Faiano

Pontedera

Ponzano Romano

Porano

Portici

Porto Empedocle

Porto Mantovano

Porto Sant'Elpidio

Porto Viro

Portopalo di Capo Passero

Potenza

Pozzuoli

Pozzuolo Martesana

Prato

Preganziol

Prevalle

Pula

Quarto

Quartu Sant'Elena

Raddusa

Ramacca

Rapolano Terme

Rapolla

Ravenna



Recanati
Recetto
Refrancore
Reggio di Calabria
Reggio nell'Emilia
Rezzato
Rho
Riccione
Riese Pio X
Rimini
Riofreddo
Rivalba
Rivanazzano Terme
Ro
Rocca di Papa
Rocca San Felice
Roccafluvione
Roccaraso
Roccavione
Roma
Romagnano al Monte
Romano d'Ezzelino
Ronago
Ronciglione
Ronco Scrivia
Rosolina
Rossano
Rovato
Rovello Porro
Roverchiara
Rubano
Sabaudia
Sacile
Sala Baganza
Salerno
Salice Salentino
Salsomaggiore Terme
Samarate
San Benedetto del Tronto
San Clemente
San Donaci
San Gemini
San Gervasio Bresciano



San Ginesio

San Giorgio a Cremano

San Giovanni in Marignano

San Giovanni in Persiceto

San Giovanni la Punta

San Giovanni Lupatoto

San Giustino

San Gregorio di Catania

San Miniato

San Nicola la Strada

San Nicolò d'Arcidano

San Pietro a Maida

San Pietro in Casale

San Severo

San Sperate

San Vito Romano

Sandriago

Sanluri

Sannazzaro de' Burgondi

Sanremo

Santa Giuletta

Santa Giusta

Santa Maria Capua Vetere

Santa Maria la Carità

Santa Venerina

Sant'Angelo di Piove di Sacco

Sant'Antonio di Gallura

Sant'Arpino

Sant'Egidio alla Vibrata

Sant'Oreste

Santu Lussurgiu

Saronno

Sassari

Savignano sul Rubicone

Savona

Scafati

Scandicci

Scena

Sciacca

Seclì

Segrate

Selargius

Sella Giudicarie



Senigallia

Seravezza

Serina

Serramanna

Serramazzone

Sesto San Giovanni

Settimo Milanese

Seveso

Siderno

Siena

Signa

Siracusa

Solbiate Arno

Sorbolo

Sordio

Sorisole

Sovico

Spadafora

Spezzano della Sila

Spinea

Spino d'Adda

Stienta

Summonte

Taranto

Tarcento

Taurianova

Tavernerio

Taviano

Tempio Pausania

Teolo

Teramo

Termoli

Terni

Thiene

Tolfa

Torella del Sannio

Torino

Torre Annunziata

Torre de' Picenardi

Torre del Greco

Torrebelvicino

Torrita di Siena

Tortoli



Tortona

Tortora

Tortorici

Trabia

Trani

Trapani

Trebisacce

Trecase

Trecate

Treia

Trento

Trentola Ducenta

Tresivio

Treviglio

Treviso

Trezzano sul Naviglio

Tricase

Trieste

Trivero

Trivigliano

Tuili

Uboldo

Udine

Ussana

Uzzano

Vacri

Valguarnera Caropepe

Valle Mosso

Varese

Vasto

Velletri

Venezia

Ventimiglia

Verbania

Vercelli

Vergato

Vernio

Verona

Verucchio

Viareggio

Vibo Valentia

Vicenza

Vicopisano



Vigevano

Vignola

Vigodarzere

Villa Bartolomea

Villa di Briano

Villadose

Villamagna

Villamar

Villanovafranca

Villanuova sul Clisi

Villarosa

Vinovo

Viterbo

Vittuone

Voghera

Vogogna

Volterra

Zagarise

Zelo Buon Persico

Zevio

Zoppola

Zumpano
