

L'APPROCCIO DEGLI ITALIANI ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Settembre 2024

Intervento a cura di
Nando Pagnoncelli
Presidente Ipsos Italia

sopra  steria
next



Obiettivi e metodologia

L'obiettivo centrale dello studio è stato approfondire il punto di vista della popolazione italiana in merito a specifici ambiti del processo di digitalizzazione:

- **Pubblica Amministrazione**
- **Settore finanziario**
- **E-commerce**

... in termini di:

- Esperienze attuali
- Attese per il futuro
- Ruolo dell'Intelligenza Artificiale



CAMPIONE

1.200 interviste a popolazione italiana di età compresa tra i **18 e i 75 anni** di età *



METODOLOGIA

Interviste **online** (CAWI)



RILEVAZIONE

29 Aprile - 7 Maggio 2024

Ciascun rispondente ha valutato due dei tre ambiti di indagine, selezionati in maniera randomica al fine di ridurre la durata dell'intervista pur garantendo una base di rispondenti robusta



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

800 casi



SETTORE FINANZIARIO

800 casi

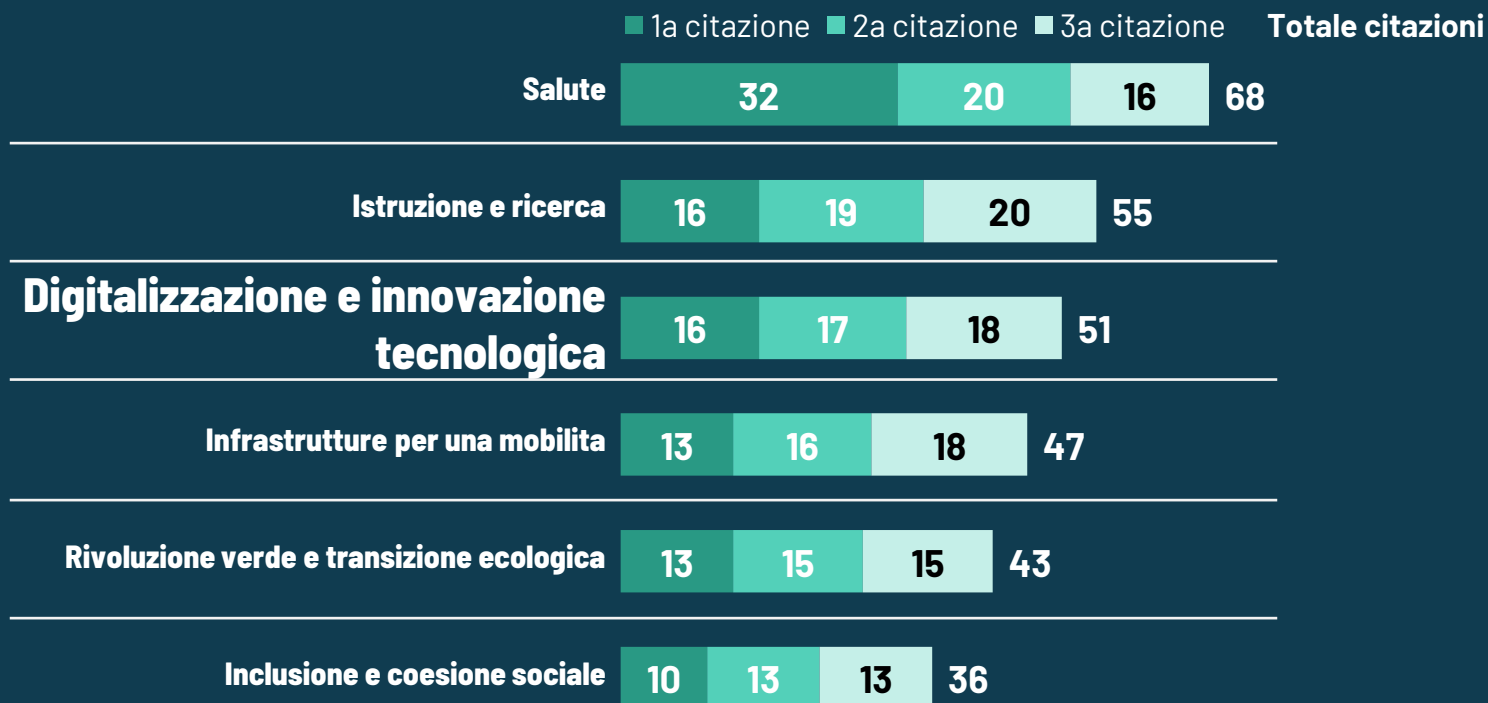


E-COMMERCE

800 casi

Per un italiano su due la digitalizzazione è terza per importanza tra le priorità del nostro Governo

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



Il 'valore' della trasformazione digitale è ampiamente riconosciuto, così come l'impegno del Paese in questa direzione

Q2. Secondo lei, quale delle seguenti affermazioni si adatta meglio nel descrivere il **livello di impegno per la trasformazione digitale in Italia?**

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.



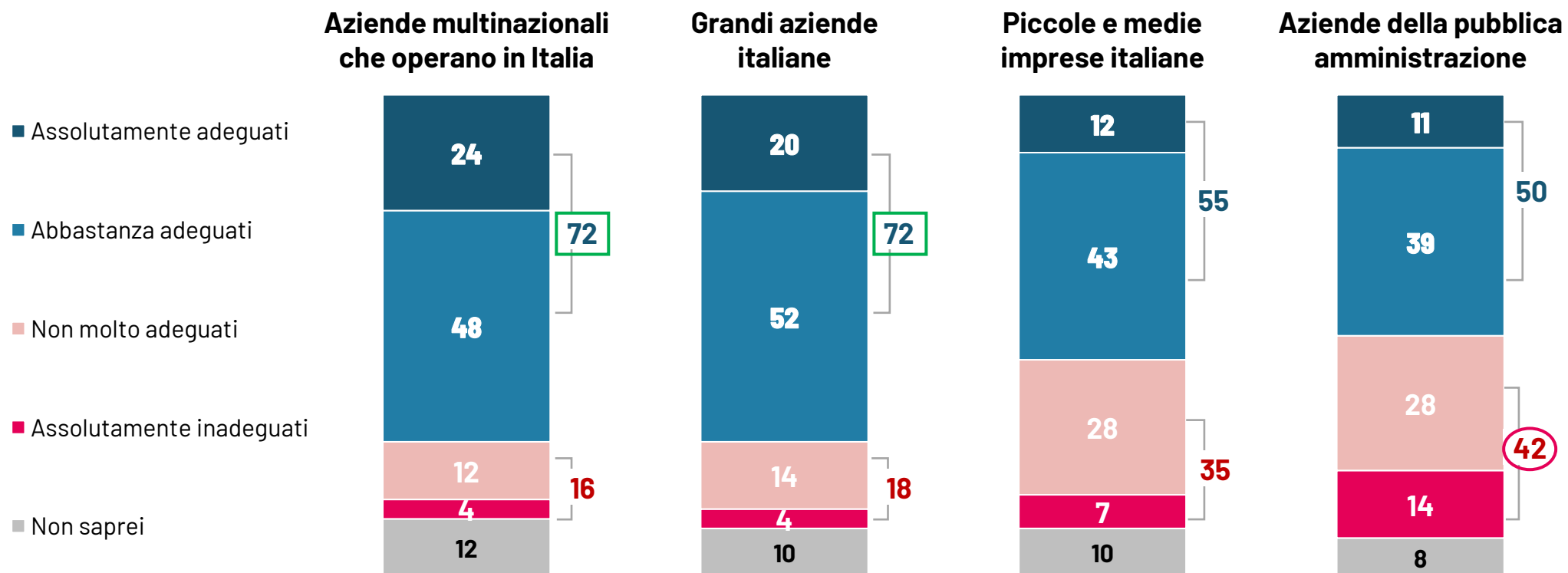
Ha assunto **sempre maggiore importanza rispetto ad altri aspetti**, sono destinate sempre più risorse finanziarie **43**

È **importante ma al pari di altri aspetti** **47**

È di **secondaria importanza rispetto ad altri aspetti**, le risorse finanziarie sono maggiormente investite in altri ambiti **10**

Risulta un evidente ranking delle aziende nel processo di trasformazione digitale: la PA risulta penalizzata da giudizi più critici

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



La digitalizzazione ha semplificato soprattutto la gestione dei pagamenti e l'accesso all'informazione

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?

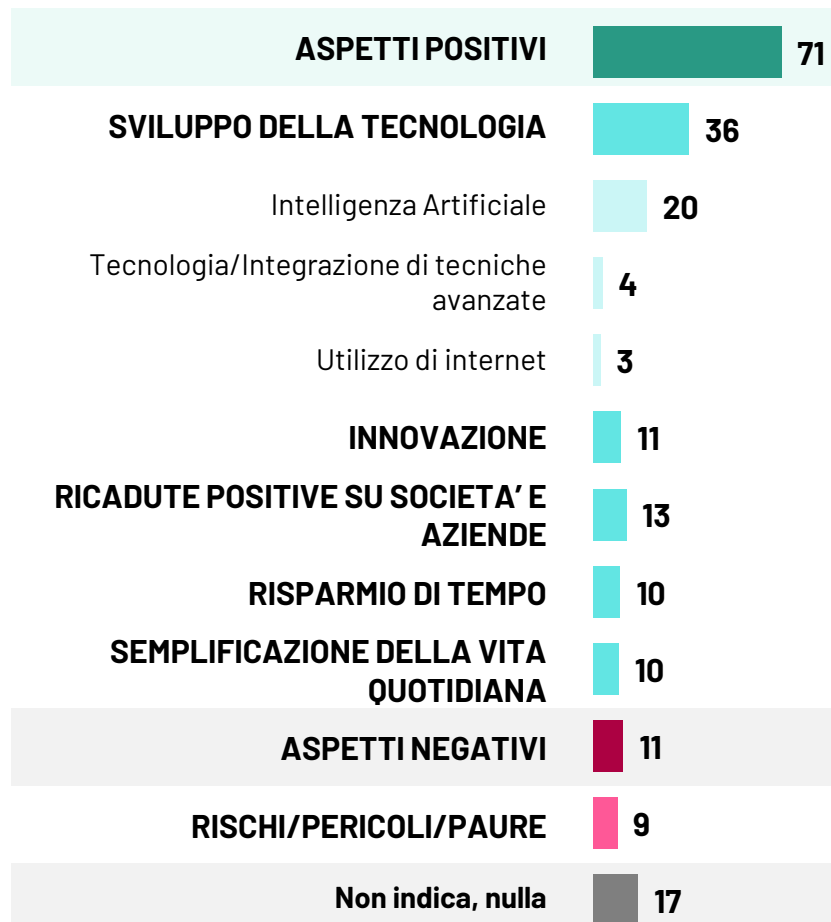


Il processo di digitalizzazione è abbastanza pervasivo, avendo migliorato **mediamente 4 ambiti** della vita privata



La trasformazione digitale ha un portato prevalentemente positivo con un evidente richiamo all'Intelligenza Artificiale

Q1 Pensando al processo di trasformazione digitale, qual è il primo aspetto che le viene in mente? (Domanda a risposta spontanea)*



TECNOLOGIA

L'introduzione dell'intelligenza artificiale nella nostra vita

[...] la trasformazione digitale non riguarda solo l'adozione di nuove tecnologie, ma implica anche un cambiamento culturale e organizzativo.

INNOVAZIONE/ TECNOLOGIA

Sarà complicato per chi non ha determinate competenze in ambito digitale.

La mia paura riguarda l'intelligenza artificiale e il rischio di un appiattimento delle conoscenze. Come evitare che in una classe scolastica si dia un tema da svolgere e vengano fuori 25 temi tutti uguali fatti con chat GPT?

Ci sono rischi per la privacy e le cyber truffe

RISCHI, PERICOLI PAURE

La trasformazione digitale impatta sulle imprese e sull'organizzazione del lavoro. Le aziende devono rivedere i loro modelli di business, i processi operativi e la catena del valore per sfruttare al meglio le nuove tecnologie e soddisfare le aspettative dei clienti sempre più digitali

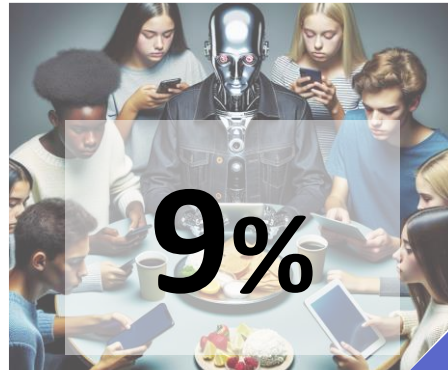
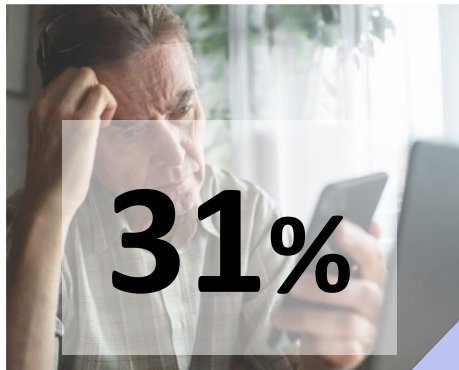
RICADUTE POSITIVE SU SOCIETA' E AZIENDE

[...] Internet è ormai fondamentale per ogni principio di trasformazione

INTERNET



L'atteggiamento verso l'IA porta ad identificare 5 diversi livelli di ...



**TRADIZIONALISTI
SCETTICI**

Persone di età avanzata (over 55) con un approccio tradizionale verso le tecnologie innovative, mostrano scetticismo verso l'IA e le sue implicazioni

**SOCIAL
DUBBIOSI**

Di età intermedia (35-54), molto presenti e attivi sui canali social, sono titubanti nei confronti dell'IA e in attesa di comprenderne l'impatto sulla loro vita

**NATIVI DIGITALI
PRUDENTI**

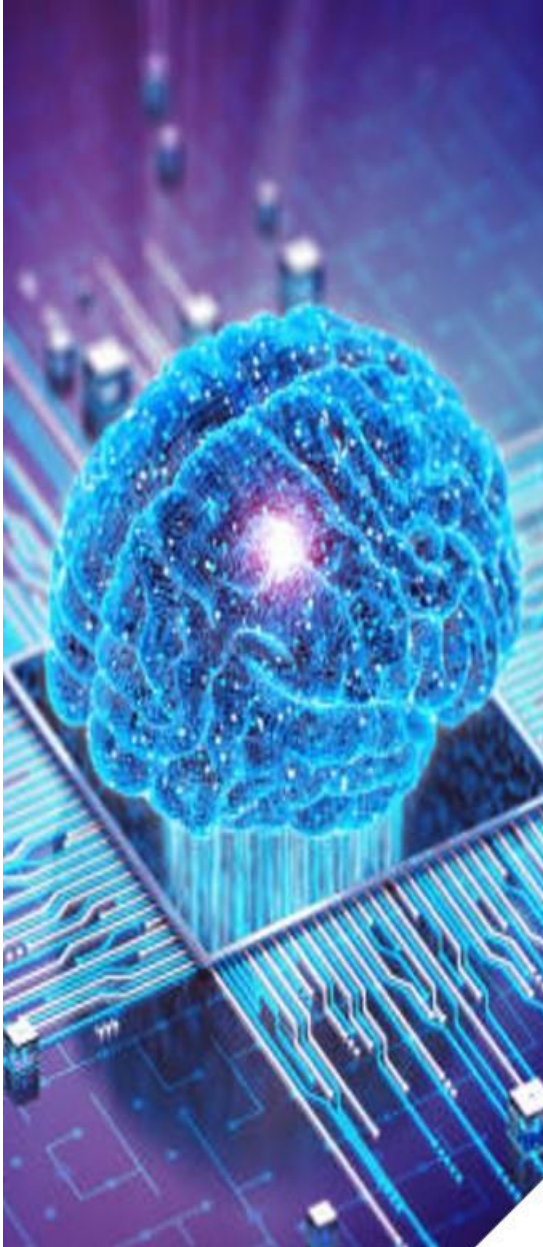
Prevalentemente giovani (più di uno su due 18-34), cresciuti nell'era digitale, cauti nei confronti delle nuove tecnologie, presentano preoccupazioni sull'uso dell'IA

**TECH
ATTIVI**

Età allineata alla media degli italiani, utilizzano internet e i social in modo massivo, mostrano interesse e curiosità per l'IA e le sue applicazioni

**PIONIERI
DIGITALI**

Prevalentemente giovani (meno dei nativi digitali), inclini a provare nuove tecnologie, mostrano ottimismo e fiducia nel progresso dell'IA e nella sperimentazione di servizi digitali innovativi

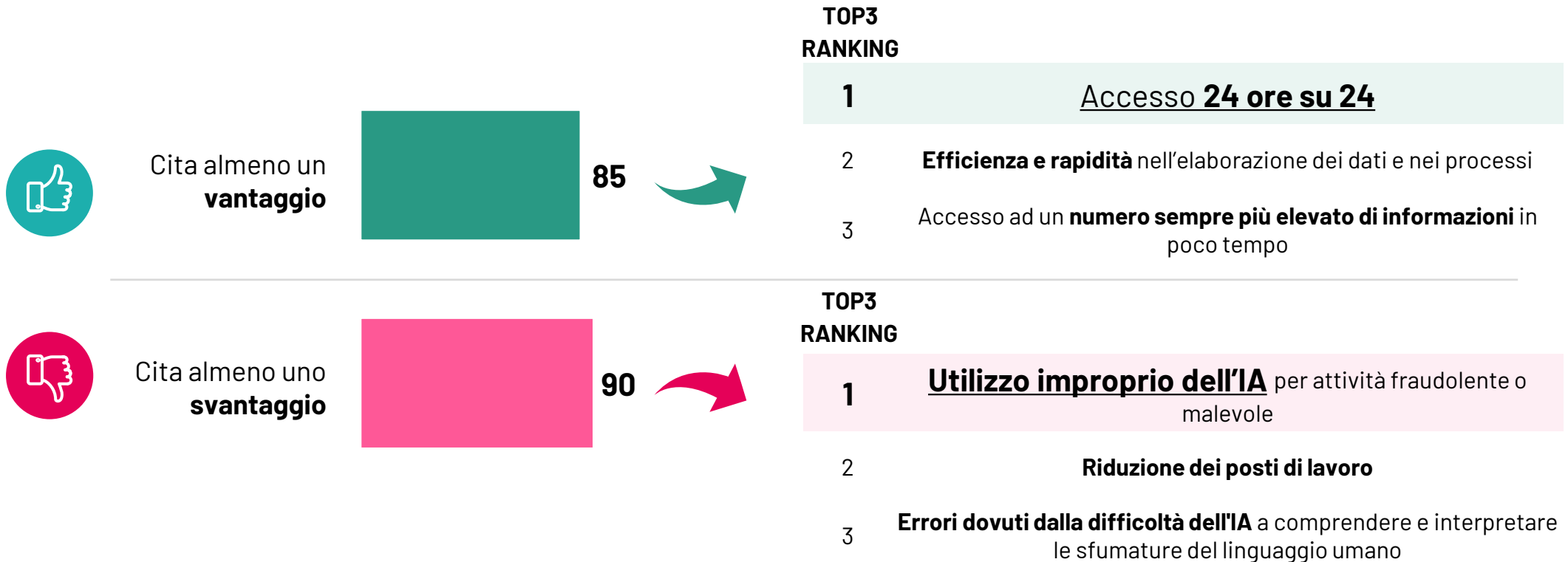


Per un italiano su cinque è ancora difficile mettere a fuoco gli effetti dell'IA

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



Si è combattuti tra accessibilità e i rischi di un utilizzo improprio

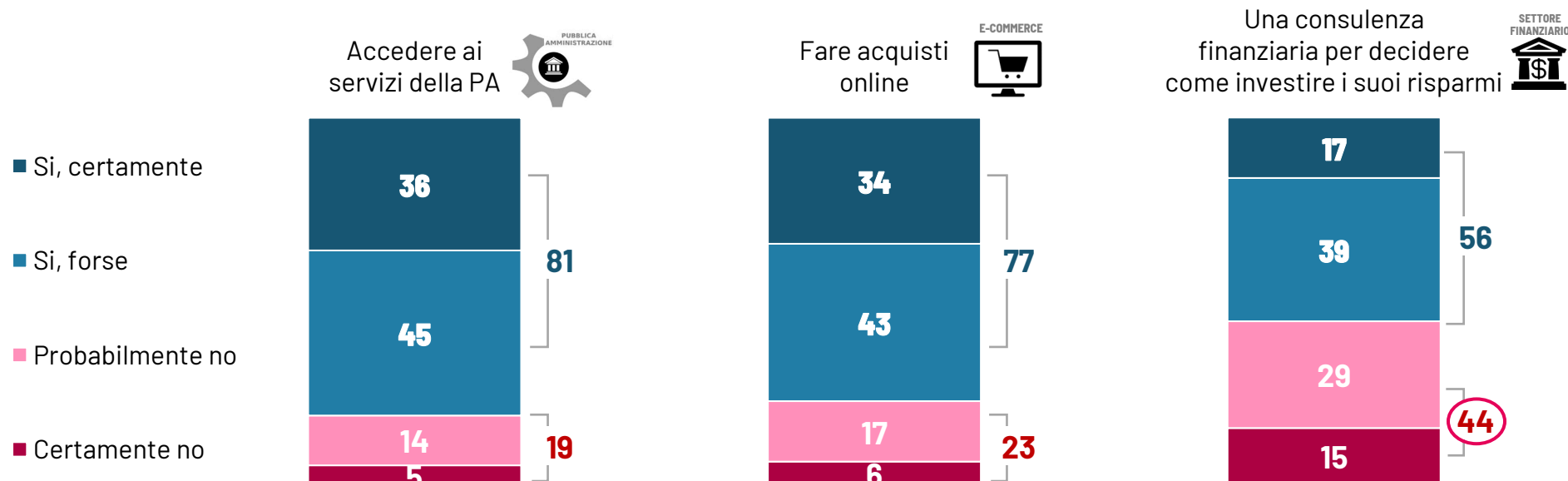


F2. A suo parere, quali sono i vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'IA?

F3. E quali sono invece gli svantaggi nell'utilizzo dell'IA?

Si conviene che in futuro l'IA permeerà sempre più i servizi digitali. Qualche dubbio in più quando si pensa alla gestione dei propri risparmi

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



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

Per circa il 50% l'utilizzo dei servizi digitali della PA sarà destinato ad aumentare

L'e-commerce è destinato ad aumentare molto per un italiano su quattro

Circa la metà prevede un aumento nell'utilizzo dei servizi digitali, soprattutto per l'online banking

La diffusione dei servizi digitali comporta due vantaggi trasversali, bilanciati in parte dal rischio di (in)sicurezza informatica

C10-S10-E9 Quali sono, secondo lei, i principali vantaggi derivanti dalla diffusione di servizi digitali ...

C11-S11-E10 Quali sono, secondo lei, gli aspetti che potrebbero ostacolare maggiormente la diffusione di servizi digitali ...



VANTAGGI

TOP3 RANKING

- 1 **Accesso 24 ore su 24**
- 2 **Risparmio di tempo** utilizzando i servizi da casa
- 3 **Conservare/recuperare i documenti digitali**

- 1 **Accesso 24 ore su 24**
- 2 **Risparmio di tempo** utilizzando i servizi da casa
- 3 **Conservare/recuperare i documenti digitali**

- 1 **Accesso 24 ore su 24**
- 2 **Risparmio di tempo** utilizzando i servizi da casa
- 3 **Trasparenza/disponibilità di tutte le informazioni**



OSTACOLI

TOP3 RANKING

- 1 **Complessità di utilizzo**
- 2 **Timore di fare qualcosa di sbagliato**
- 3 **Preferenza a interfacciarsi con persona fisica**

- 1 **Problemi di sicurezza informatica**
- 2 **Preferenza a interfacciarsi con una persona fisica**
- 3 **Timore di fare qualcosa di sbagliato**

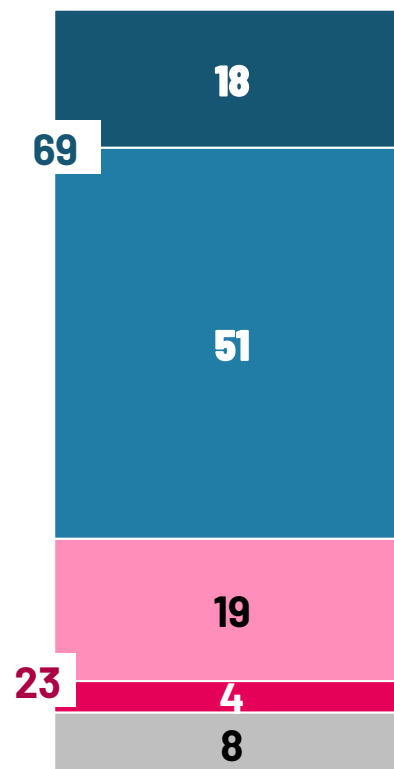
- 1 **Problemi di sicurezza informatica**
- 2 **Preferenza a interfacciarsi con una persona fisica**
- 3 **Mancanza di fiducia verso strumenti digitali**

Un miglioramento dei servizi erogati dalla PA, favorito dall'integrazione con l'IA, trova d'accordo due italiani su 3

C13 Indichi il suo livello di accordo con l'affermazione:

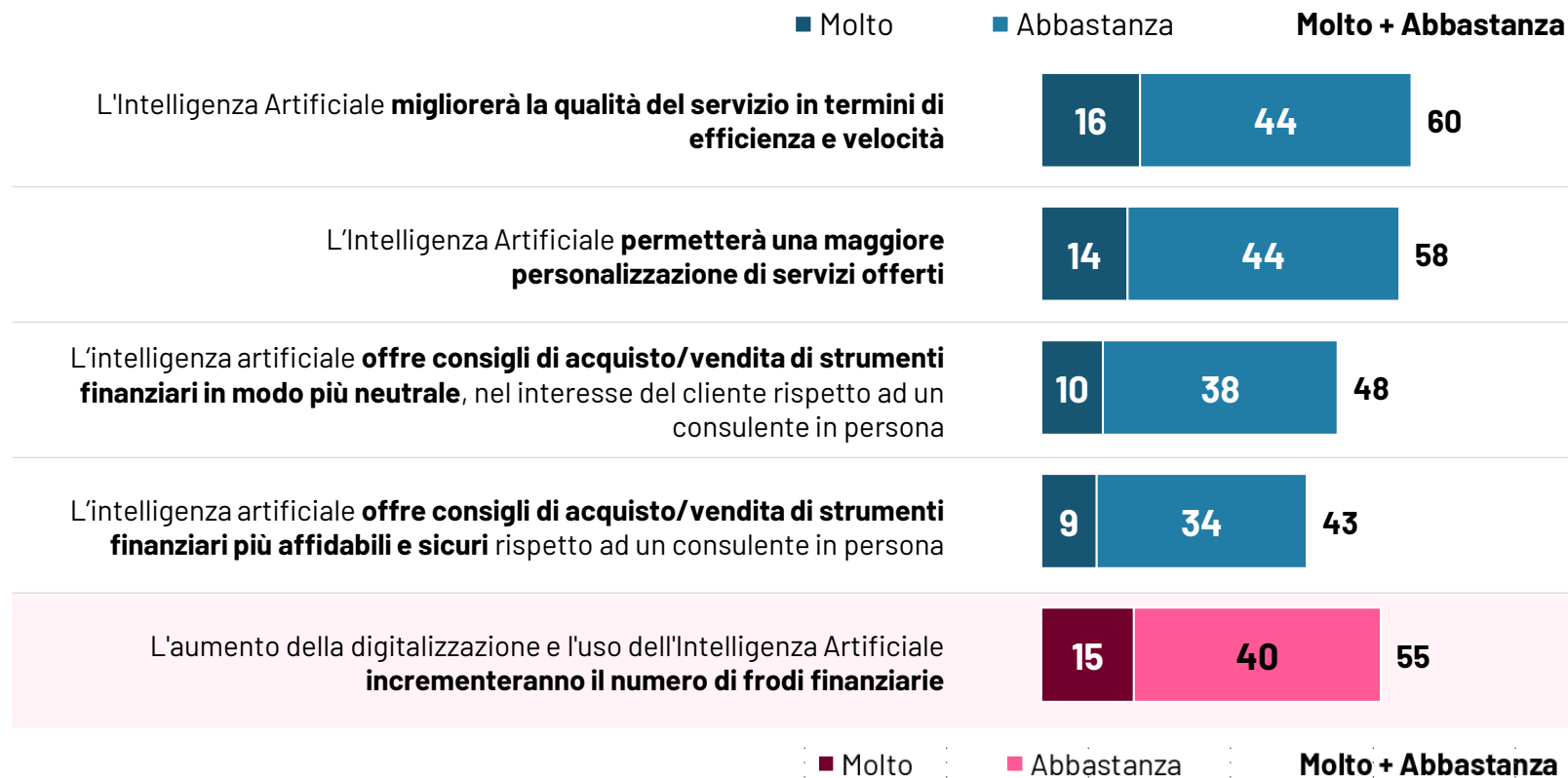
«L'uso dell'**Intelligenza Artificiale** nei servizi digitali potrà **velocizzare e ottimizzare** l'elaborazione delle richieste, **migliorando così il servizio offerto**»

- Completamente d'accordo
- Abbastanza d'accordo
- Poco d'accordo
- Per nulla d'accordo
- Non saprei dire



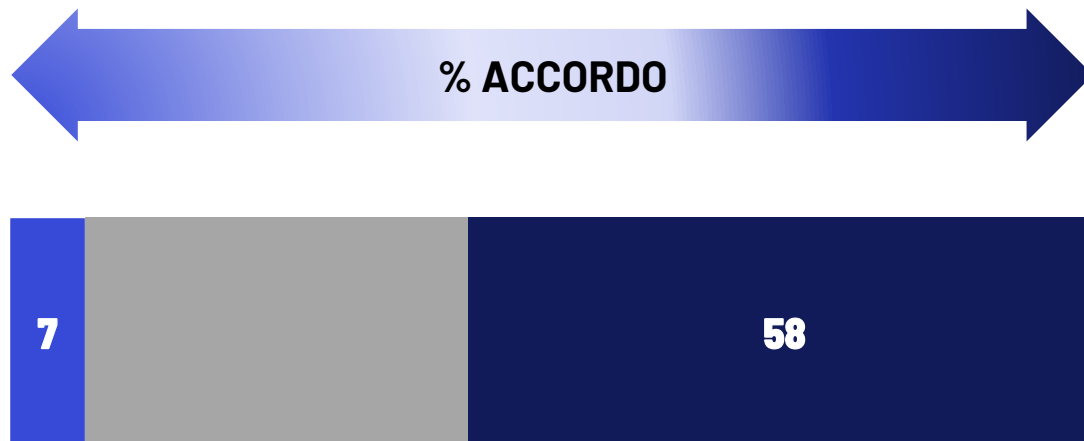
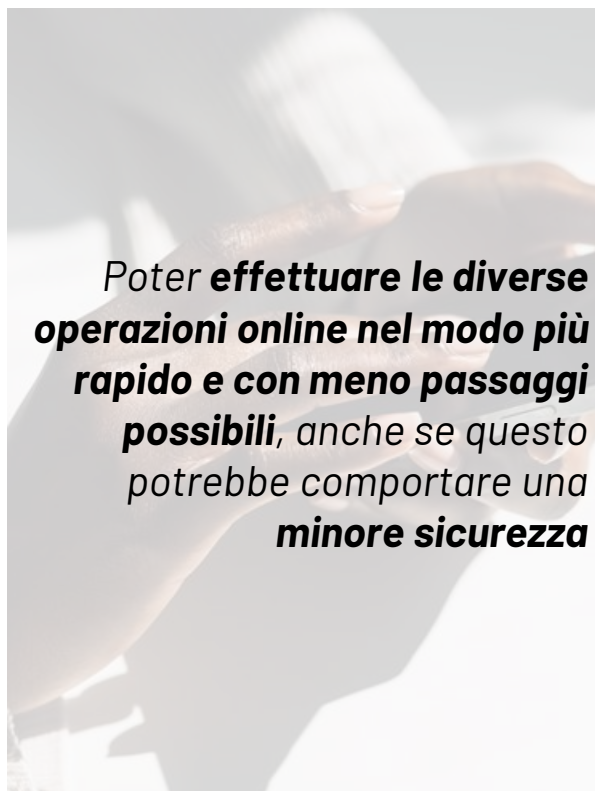
Maggiore efficienza e personalizzazione dell'offerta finanziaria grazie all'IA, ma più della metà teme un incremento delle frodi

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.



L'attenzione al tema della sicurezza è ben evidenziato quando si tratta del patrimonio personale

S7 Pensando ai **servizi digitali offerti dalle banche/compagnie assicurative**, a quale aspetto attribuisce più importanza?



Il tema dell'esclusione dei più adulti è un rischio per il 52% degli italiani, mentre per uno su tre il livello di istruzione è determinante



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



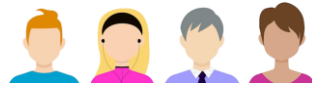
Circa **due italiani su tre** dichiarano di aver fatto almeno un acquisto online negli ultimi 12 mesi





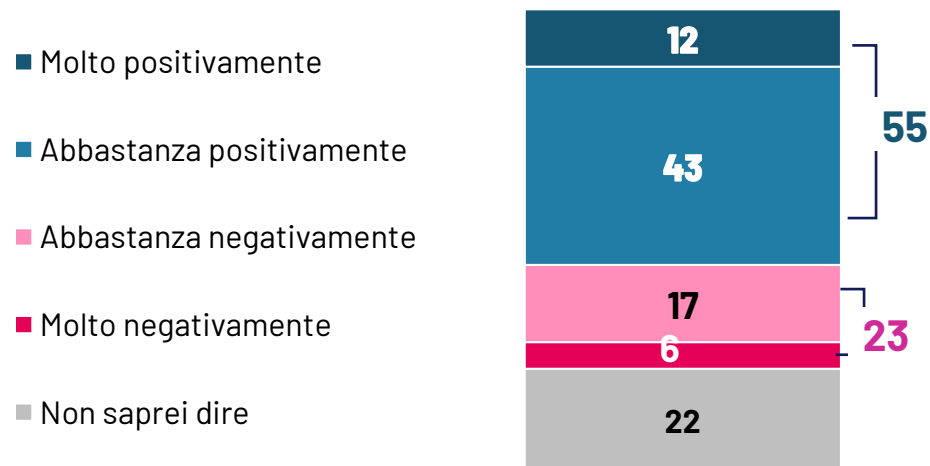
Più della metà è incline all'uso di avatar e suggerimenti personalizzati, sebbene solo una minoranza dichiara apertura incondizionata

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?



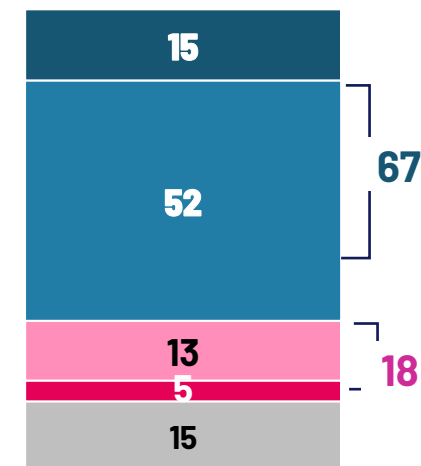
Avatar personalizzati

che permettono di visualizzare come un prodotto potrebbe apparire su di loro stessi prima di effettuare un acquisto



Suggerimenti personalizzati

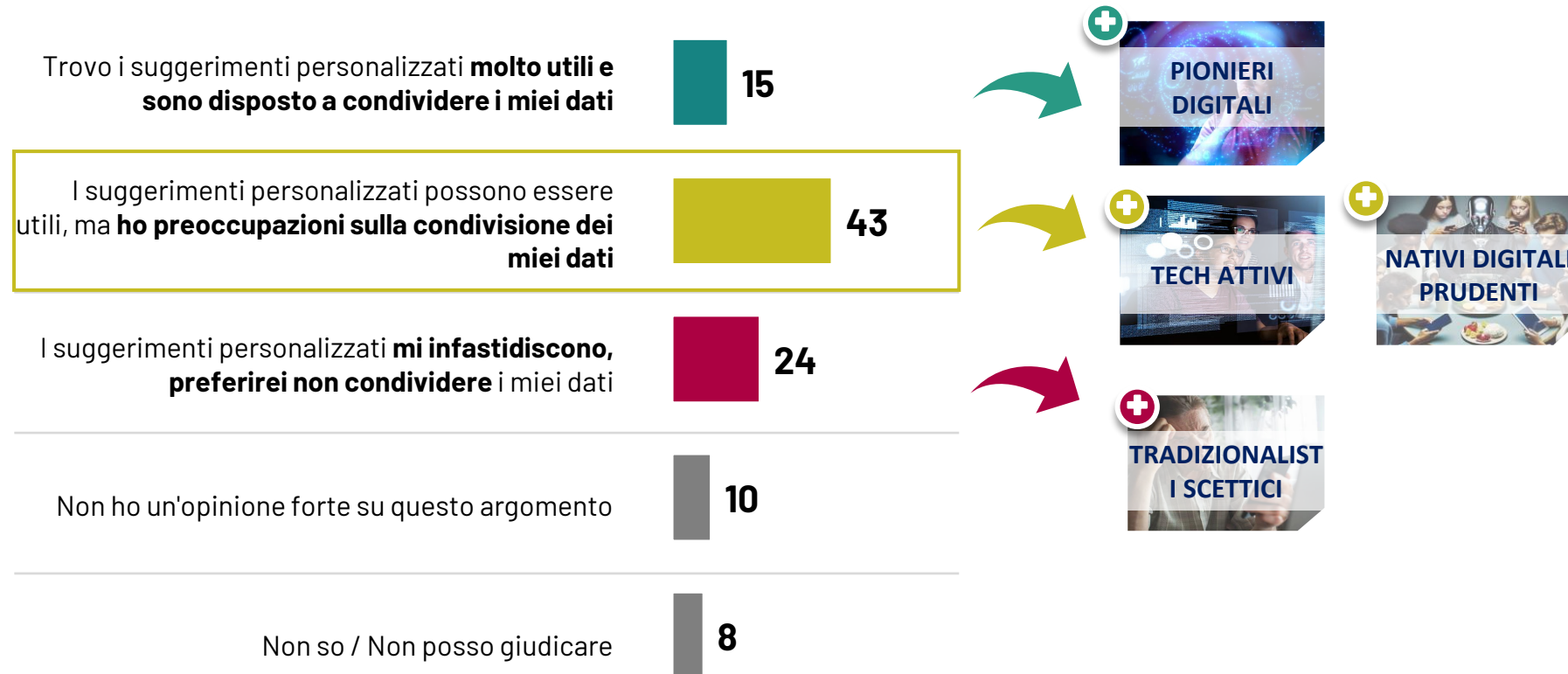
basati sulle ricerche effettuate, sugli acquisti passati e su altri fattori come la popolarità del prodotto, le recensioni degli utenti e altri aspetti





La maggior parte teme di condividere i propri dati e uno su quattro ne sarebbe addirittura infastidito

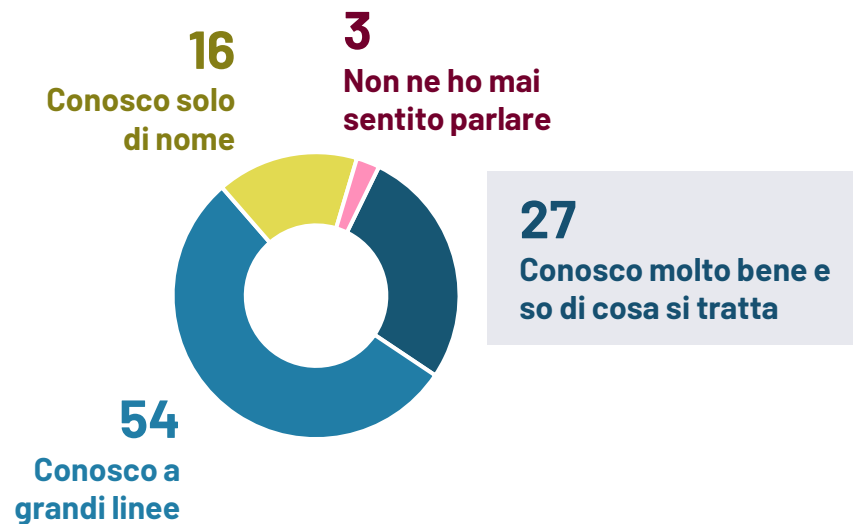
E8 Sarebbe **disposto a condividere i suoi dati per ricevere suggerimenti più mirati**, o trova questa funzionalità troppo invasiva?



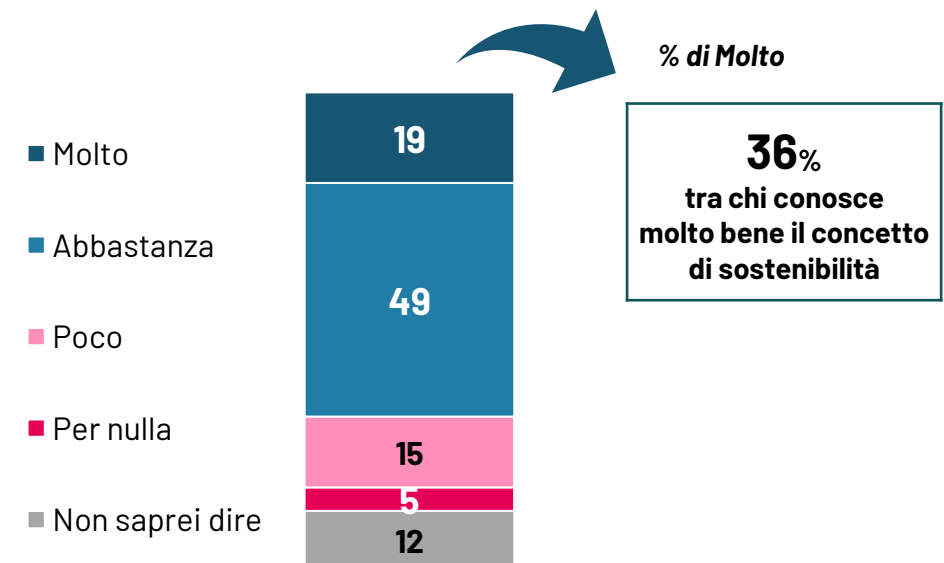


Per un italiano su cinque è molto importante ricevere un supporto tecnologico (come il DPP) per fare scelte di acquisto sostenibili

E12 Quanto ritiene di **conoscere il concetto di "sostenibilità"**?



E14 In che misura ritiene che l'adozione del **Digital Product Passport** sia **importante** per consentire ai consumatori di fare scelte di acquisto responsabili?



1

Gli italiani riconoscono l'importanza della transizione digitale, tanto da ritenere che sia **al terzo posto tra le priorità** per il Governo.

Nonostante l'immediata e ormai abbastanza **diffusa associazione tra trasformazione digitale e Intelligenza Artificiale**, permane una certa difficoltà nel definirne, oggi, gli effetti concreti.

2

Il principale ostacolo all'utilizzo dei servizi digitali offerti dalla PA (SPID, CIE) riguarda la **poca dimestichezza** che gli italiani dichiarano di avere.

Tuttavia, è opinione comune che **ulteriori miglioramenti** di questi servizi potrebbero essere raggiunti attraverso **l'integrazione con l'IA**.

3

Quando si parla dei servizi digitali offerti dal settore finanziario, **l'attenzione alla sicurezza è un tema prioritario**.

Nonostante ciò, si guarda con **favore al futuro digitale del settore** con l'aspettativa che un utilizzo sempre più consolidato dell'IA, porti **maggiore efficienza, personalizzazione, neutralità, affidabilità** dei consigli ricevuti.

4

Trasversalmente alle differenti categorie di prodotto, **l'e-commerce sta prendendo sempre più piede in Italia** ed è impensabile un percorso inverso.

Nonostante i timori legati alla condivisione dei propri dati personali, **oltre la metà dei consumatori accoglierebbe con favore avatar, suggerimenti personalizzati**, per agevolare il processo di acquisto, e **strumenti digitali (DPP)** in grado di aiutare a fare scelte di consumo responsabili.

GRAZIE

