
RAPPORTO SULLA FIDUCIA NELLA TUTELA DEI DATI 2020

Elisabeth Rizzi, responsabile Newsroom [comparis.ch](https://www.comparis.ch)
Jean-Claude Frick, esperto di tecnologia digitale [comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Settembre 2020


[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Nonostante il boom da lockdown: cala la fiducia nella gestione dei dati da parte dei negozi online

Negli ultimi due anni, la fiducia della popolazione svizzera nei confronti delle piattaforme Internet in fatto di serietà nel trattamento dei dati degli utenti è sostanzialmente diminuita. Il calo più forte riguarda i negozi online. Questo è quanto afferma lo studio annuale di comparis.ch sulla fiducia nella tutela dei dati. Scendono sempre di più anche le valutazioni sulla sicurezza dei mezzi di pagamento online, soprattutto di PayPal. Allo stesso tempo, sempre meno utenti Internet scelgono di applicare le più comuni misure di protezione dei dati. «Questo potrebbe dipendere dal fatto che la sensazione di pericolo sta leggermente diminuendo. Ai tempi del coronavirus le minacce digitali passano in secondo piano», spiega Jean-Claude Frick, esperto di tecnologia digitale presso Comparis.

Grafico 1 ► pagina 5
Serietà nel trattamento dei dati degli utenti

La maggioranza degli svizzeri ritiene che la protezione dei dati sia regolamentata piuttosto bene o addirittura molto bene, e che si faccia abbastanza per garantire la sicurezza dei dati personali su Internet. Ciononostante, la fiducia nella serietà dei vari servizi Internet in materia di gestione dei dati è in continuo calo. Le valutazioni dei consumatori svizzeri su questo tema, infatti, sono scese per la terza volta consecutiva. Questo è quanto emerge dallo studio 2020 del portale di confronto online Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati.

«**Il continuo tracciamento degli utenti in rete porta a un calo della fiducia verso i negozi online.**»  Jean-Claude Frick

Le uniche eccezioni sono i social network professionali e i siti di incontri. L'affidabilità dei social network professionali come LinkedIn o Xing viene ancora considerata mediocre (voto 4,9 su una scala da 1 «fiducia inesistente» a 10 «fiducia totale»). Fanalino di coda rimangono le piattaforme di incontri come Tinder, che però dal 2018 hanno guadagnato 0,1 punti, arrivando a una valutazione di 3,5.

Trattamento dei dati: i negozi online registrano il maggior calo della fiducia

In fatto di serietà nella gestione dei dati degli utenti, per gli svizzeri le più affidabili rimangono banche e autorità. Ma anche qui si registra un continuo calo delle valutazioni: le banche sono scese dal 7,2 del 2018 al 7,0 di quest'anno, le autorità invece da 7,1 a 6,8.

Il calo più significativo – nonostante il boom degli acquisti in rete durante il lockdown – lo registra la fiducia nella gestione dei dati da parte dei negozi online: se in questo ambito la valutazione era già scesa dal 5,7 del 2018 al 5,1 del 2019, nel sondaggio di quest'anno è addirittura a 5,0. «Chi acquista un prodotto su Internet riceve poi costantemente pubblicità proprio su quegli stessi prodotti. Il continuo tracciamento degli utenti in rete porta a un calo della fiducia verso i negozi online», spiega Jean-Claude Frick, esperto di tecnologia presso Comparis.

Mezzi di pagamento online: la maggior parte sono considerati meno sicuri

Negli ultimi due anni ha registrato un calo altrettanto generalizzato la fiducia nella sicurezza di gran parte dei mezzi di pagamento per gli acquisti online. Per i consumatori svizzeri, il metodo più sicuro è sempre la fattura. È comunque scesa dall'8,5 del 2018 a 8,1 la sensazione di fiducia anche verso questo strumento (1 «per niente sicuro», 10 «molto sicuro»). Lo stesso vale per il contrassegno (da 7,4 a 7,0).

Grafico 2 ► pagina 6
Sicurezza dei mezzi di pagamento online

Con -0,7 punti, la flessione maggiore dal 2018 la registra il servizio di pagamento statunitense PayPal che cala a una valutazione di soli 6,2 punti, e che ottiene quindi la stessa valutazione del consorzio svizzero Twint. Decisamente peggiore (5,4) il voto assegnato alla sicurezza di Apple e Samsung Pay. In ultima posizione si trovano ancora le valute elettroniche come ad esempio il bitcoin, con una valutazione comunque in miglioramento: dal 3,7 del 2018 al 4,2 del 2020. «I cambiamenti di proprietà e le CGC poco trasparenti hanno ulteriormente minato la reputazione di PayPal», spiega Frick.

I numeri di cellulare e della carta di credito restano dati critici

Grafico 3 ► pagina 7
Timori a fornire i dati su Internet

Con percentuali rispettivamente del 45,1% e del 39,5%, i numeri della carta di credito e di cellulare rimangono i dati che molti utenti Internet rivelano in rete solo con grandi timori. Per quanto riguarda il numero di cellulare, comunque, la ritrosia è in calo: se due anni fa era solo il 30,4% degli intervistati a inserire senza problemi il proprio numero di cellulare in rete, oggi questa percentuale è aumentata al 35,9%. Fa registrare soltanto un leggero aumento (dal 21,3% al 24,1%) invece la percentuale di chi è disposto a fornire senza timori il numero della carta di credito.

« Si ha meno paura a fornire i propri dati personali sui social media, ormai utilizzati quotidianamente. »
Jean-Claude Frick

Grafico 4 ► pagina 8
Dati forniti online senza esitazioni

Come negli scorsi anni, tendenzialmente la maggioranza degli intervistati non ha problemi a indicare la propria data di nascita (63,7%) o l'indirizzo e-mail personale (61%). Inoltre, è nettamente aumentata la percentuale di chi non ha difficoltà a rivelare il proprio stato personale sui social media: dal 31,7% (2018) al 38% (2020). «Al giorno d'oggi, gran parte della nostra vita si svolge su Internet. L'uso dei social media è ormai qualcosa di scontato, e chi li utilizza quotidianamente si fa meno problemi a fornire su queste piattaforme i propri dati personali», commenta l'esperto di tecnologia digitale di Comparis.

Meno attenzione alle misure di protezione dei dati

Grafico 5 ► pagina 9
Misure per la protezione dei dati
su Internet

Grafico 6 ► pagina 10
Operatori online percepiti
come minaccia


L'analisi di Comparis mostra che, nonostante la crescente diffidenza degli svizzeri, si fa sempre più largo tra la popolazione una certa insofferenza verso la protezione dei dati. Sempre meno utenti Internet proteggono i loro dati adottando anche le misure più comuni. La percentuale degli intervistati che utilizza l'online banking solo sul proprio computer è scesa di 5,6 punti percentuali, dal 66,5% (2018) a solo il 60,9% (2020). Se nel 2018 la percentuale di chi aggiorna regolarmente computer e applicazioni era del 63,2%, nel 2020 è scesa ad appena il 57,4%. Il controllo attivo delle impostazioni di privacy sui social media è sceso dal 51,9% (2018) al 47,4% (2020).

«Ai tempi del coronavirus, le minacce digitali passano in secondo piano»

Jean-Claude Frick

Grafico 7 ► pagina 11
Fenomeni Internet percepiti
come minaccia

Grafico 8 ► pagina 12
Protezione dei dati in Svizzera

«Questo potrebbe dipendere dal fatto che sta leggermente diminuendo la sensazione di pericolo. Ai tempi del coronavirus, le minacce digitali passano in secondo piano», sostiene Frick. Nel 2018, ad esempio, la più grande minaccia per gli intervistati erano i criminali online, con una valutazione di 6,7. Nel sondaggio di quest'anno il punteggio è di 6,4. Anche la valutazione della minaccia rappresentata da virus e trojan è scesa dal 6,9 del 2018 al 6,6 del 2020. Vengono considerate meno pericolose anche le e-mail di spam e phishing (dal 6,8 del 2018 al 6,5 del presente sondaggio). In generale, circa i due terzi degli intervistati ritengono che in Svizzera la protezione dei dati sia regolamentata piuttosto bene o addirittura molto bene. 

Metodologia

Il sondaggio rappresentativo è stato condotto nel mese di agosto 2020 dall'istituto di ricerche di mercato Innofact, su incarico di comparis.ch, e ha coinvolto 1'023 persone in tutte le regioni della Svizzera.

Grafico 1

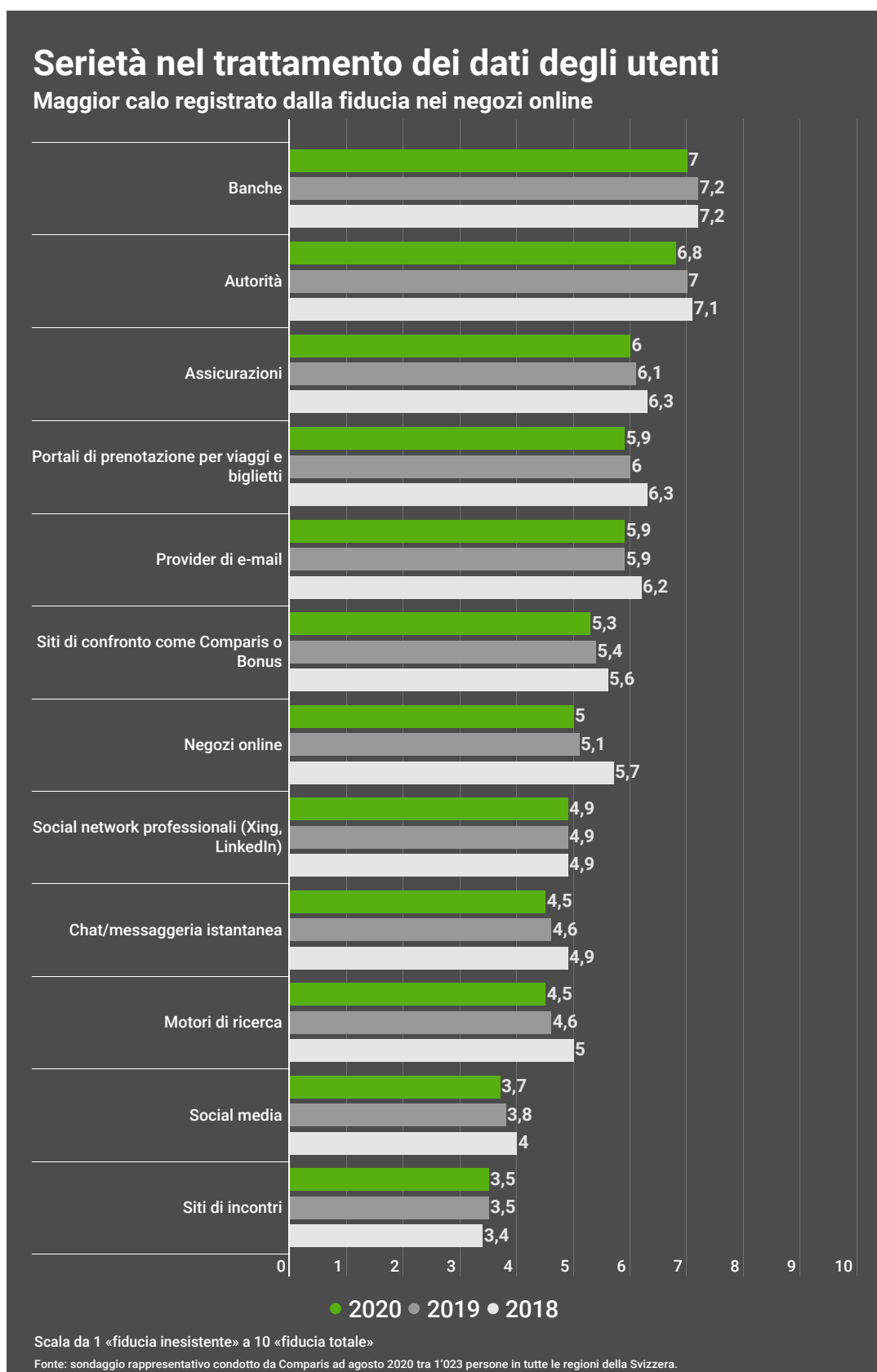


Grafico 2

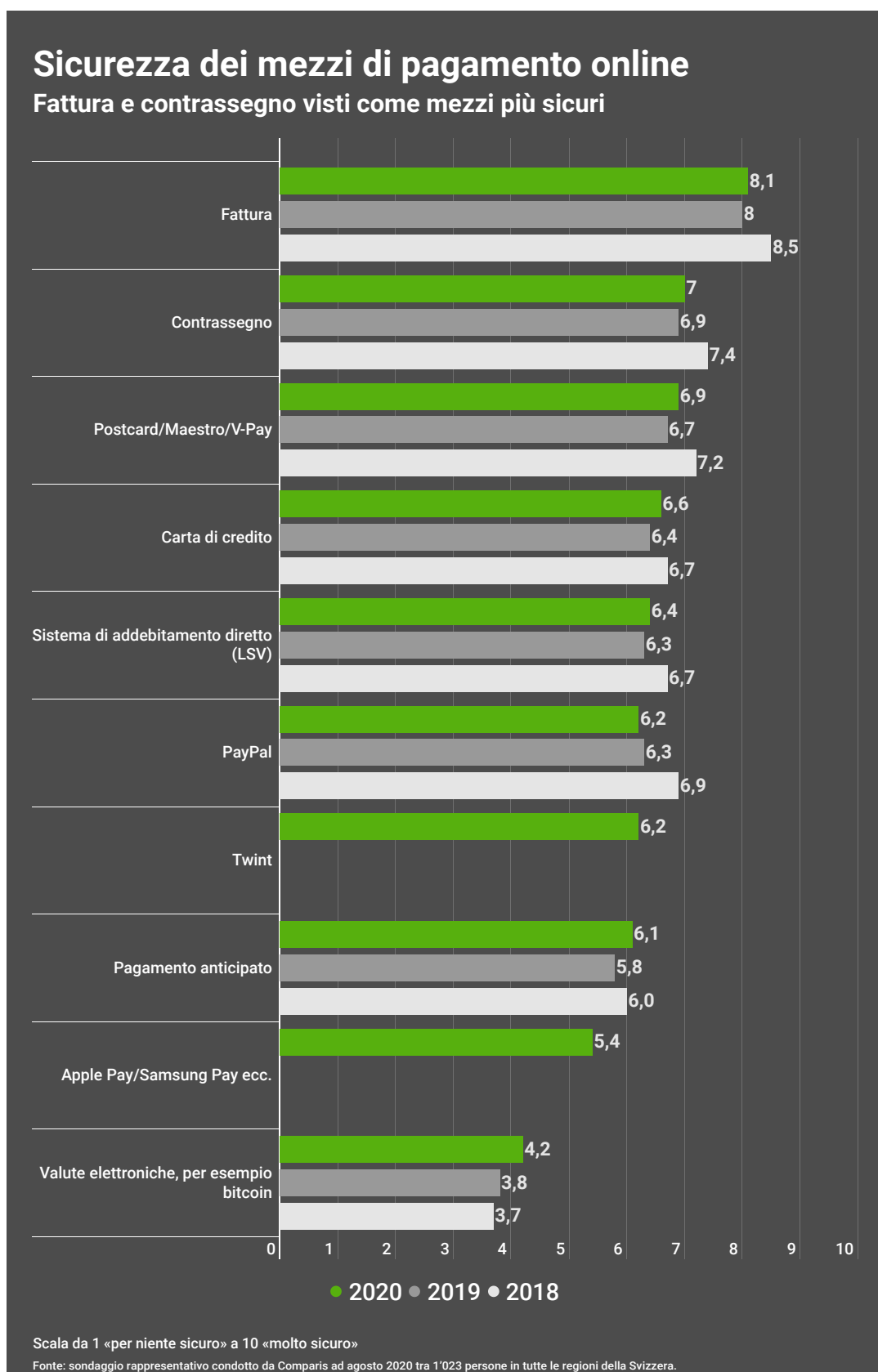
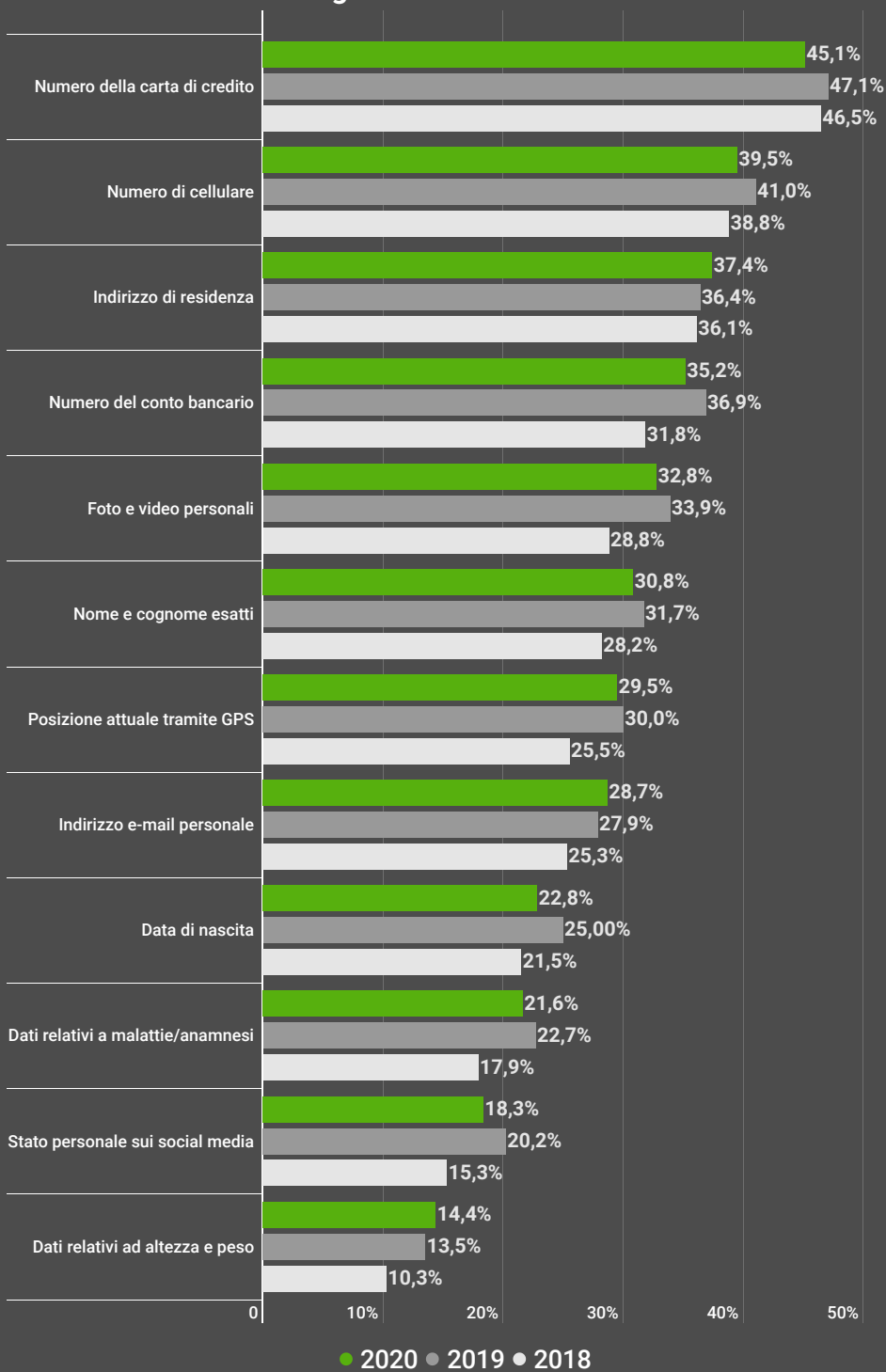


Grafico 3

Timori a fornire i dati su Internet Molti consumatori rivelano il numero di cellulare e di carta di credito solo con grande esitazione



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto da Comparis ad agosto 2020 tra 1'023 persone in tutte le regioni della Svizzera.

Grafico 4

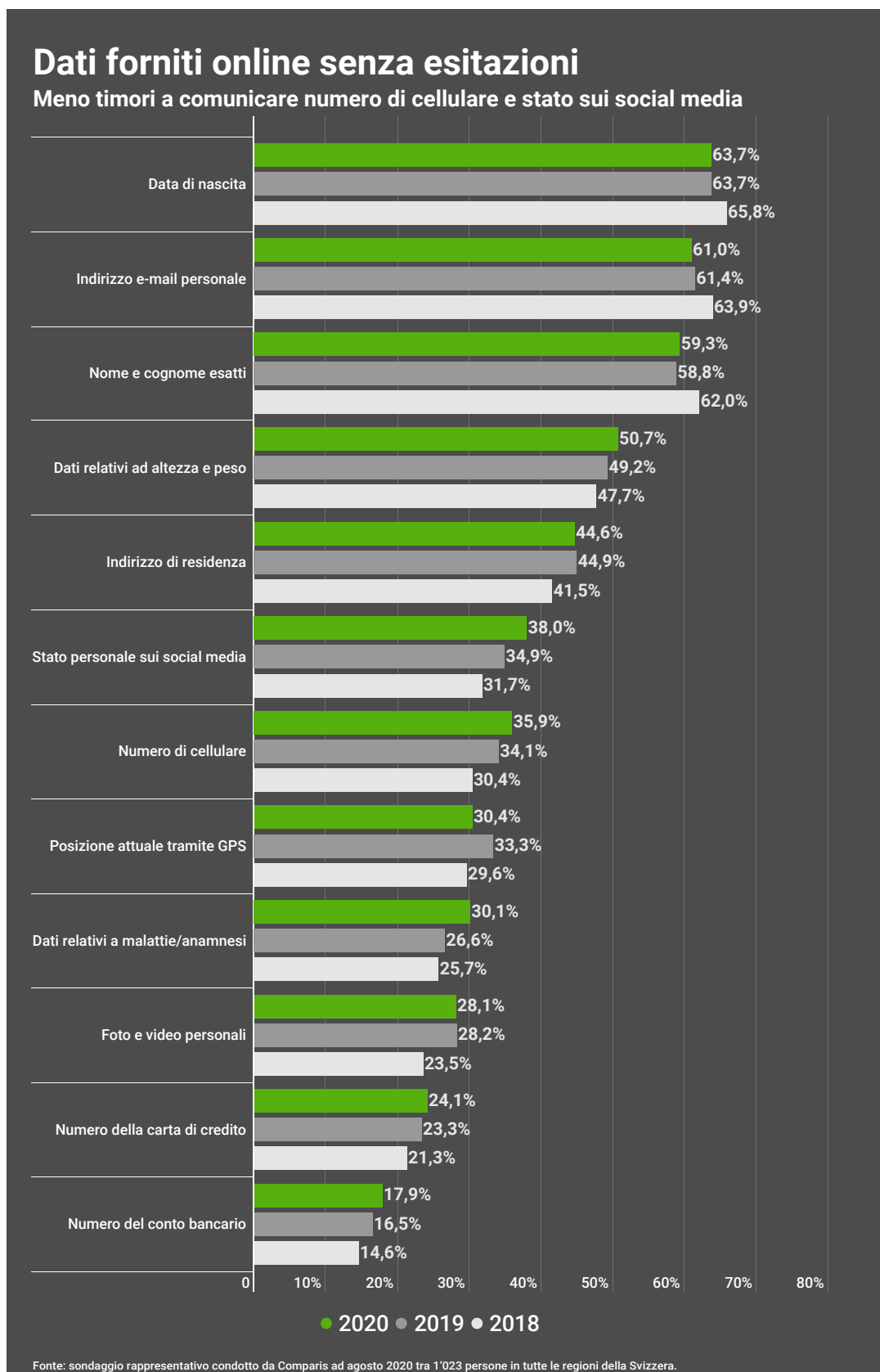
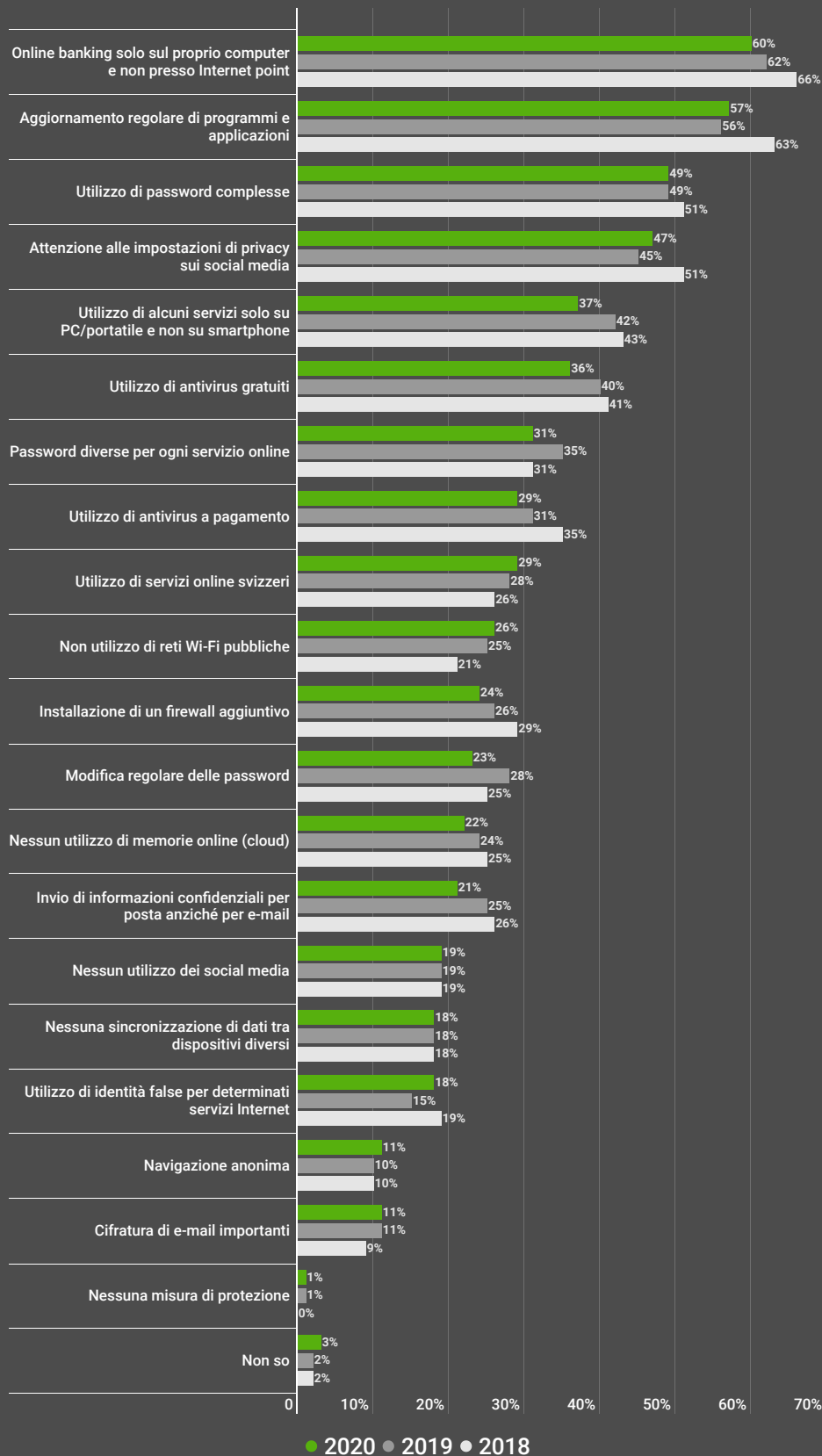


Grafico 5

Misure per la protezione dei dati su Internet

Gli svizzeri sono meno prudenti



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto da Comparis ad agosto 2020 tra 1'023 persone in tutte le regioni della Svizzera.

Grafico 6

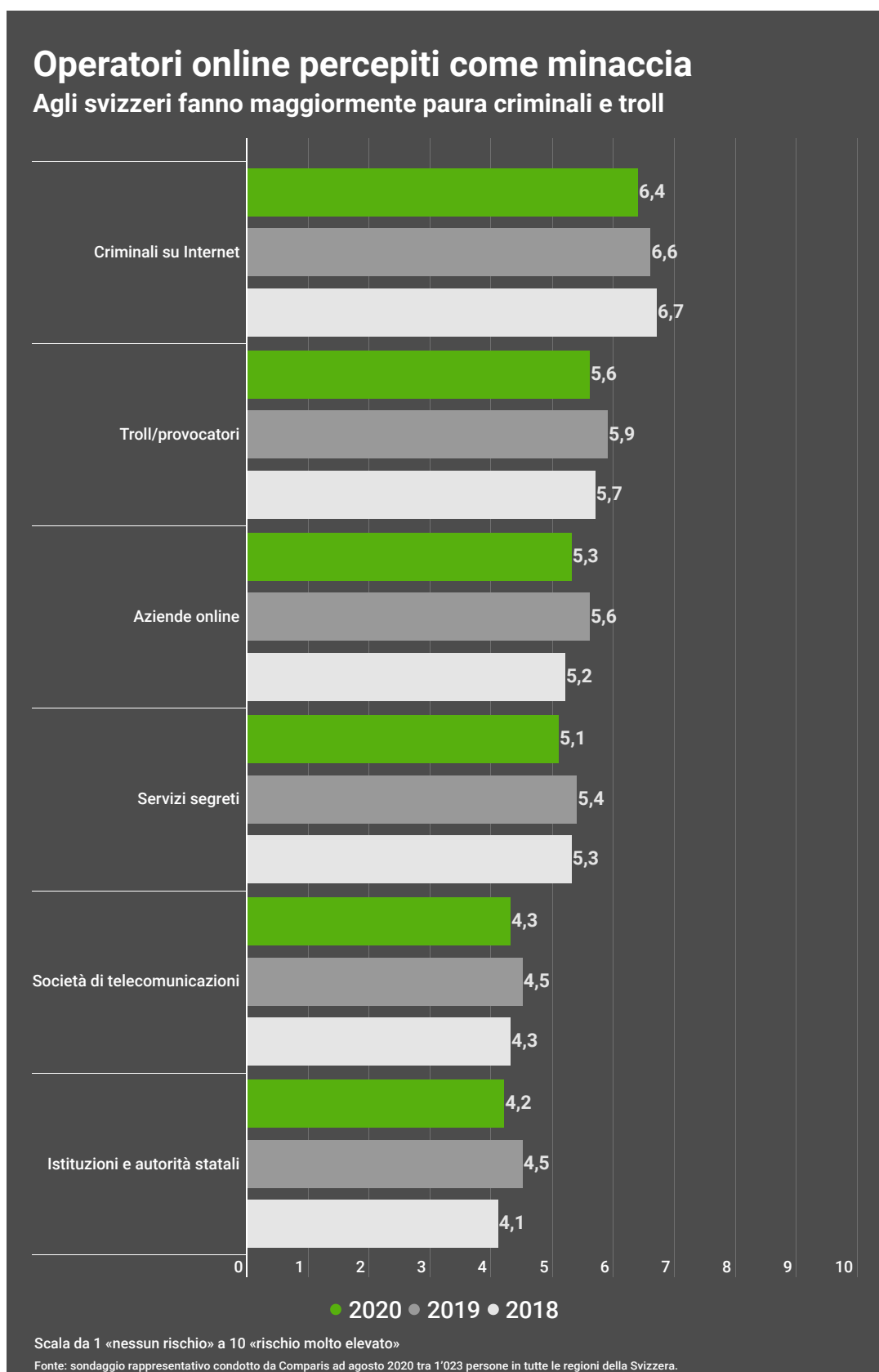


Grafico 7

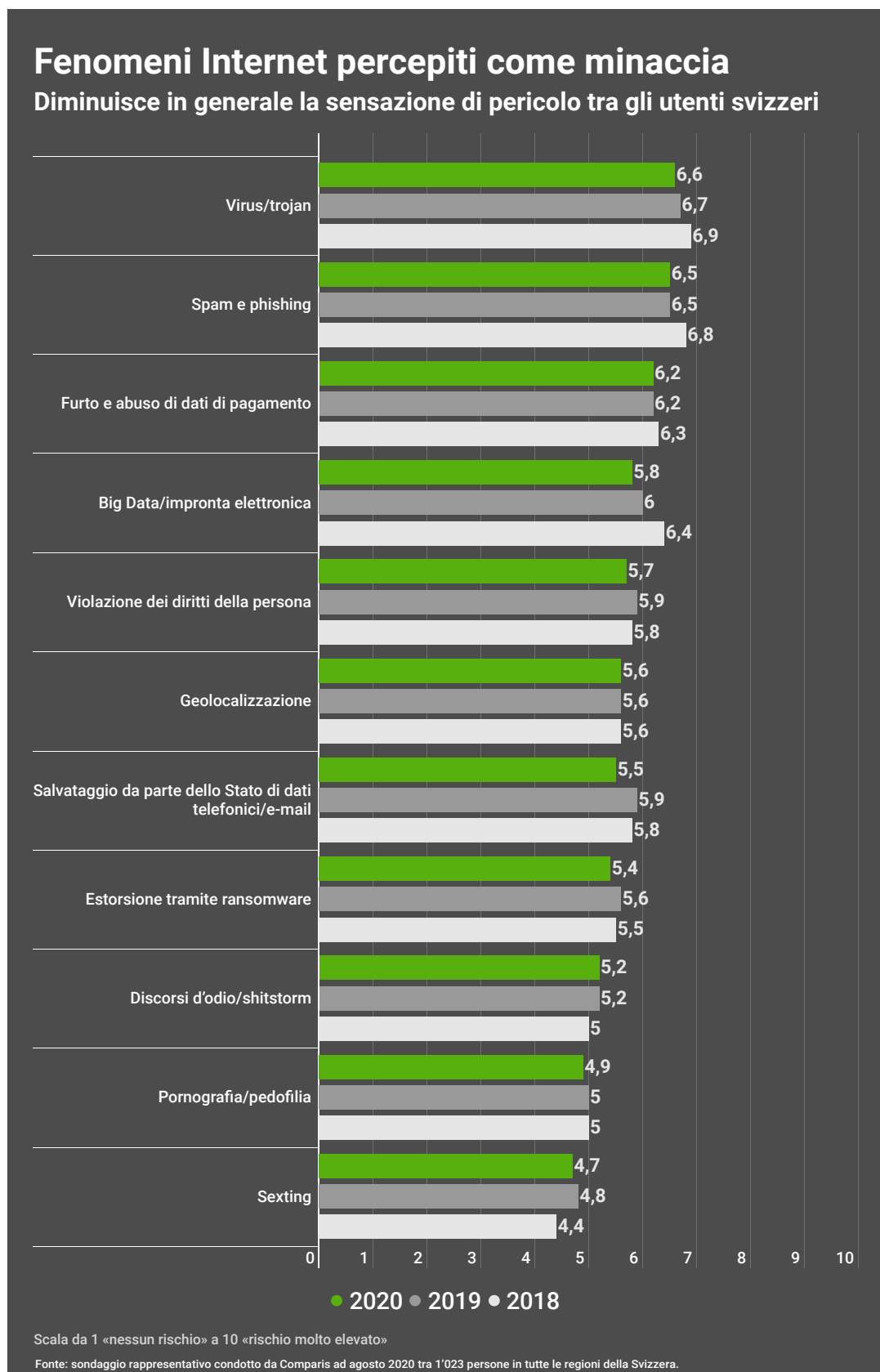
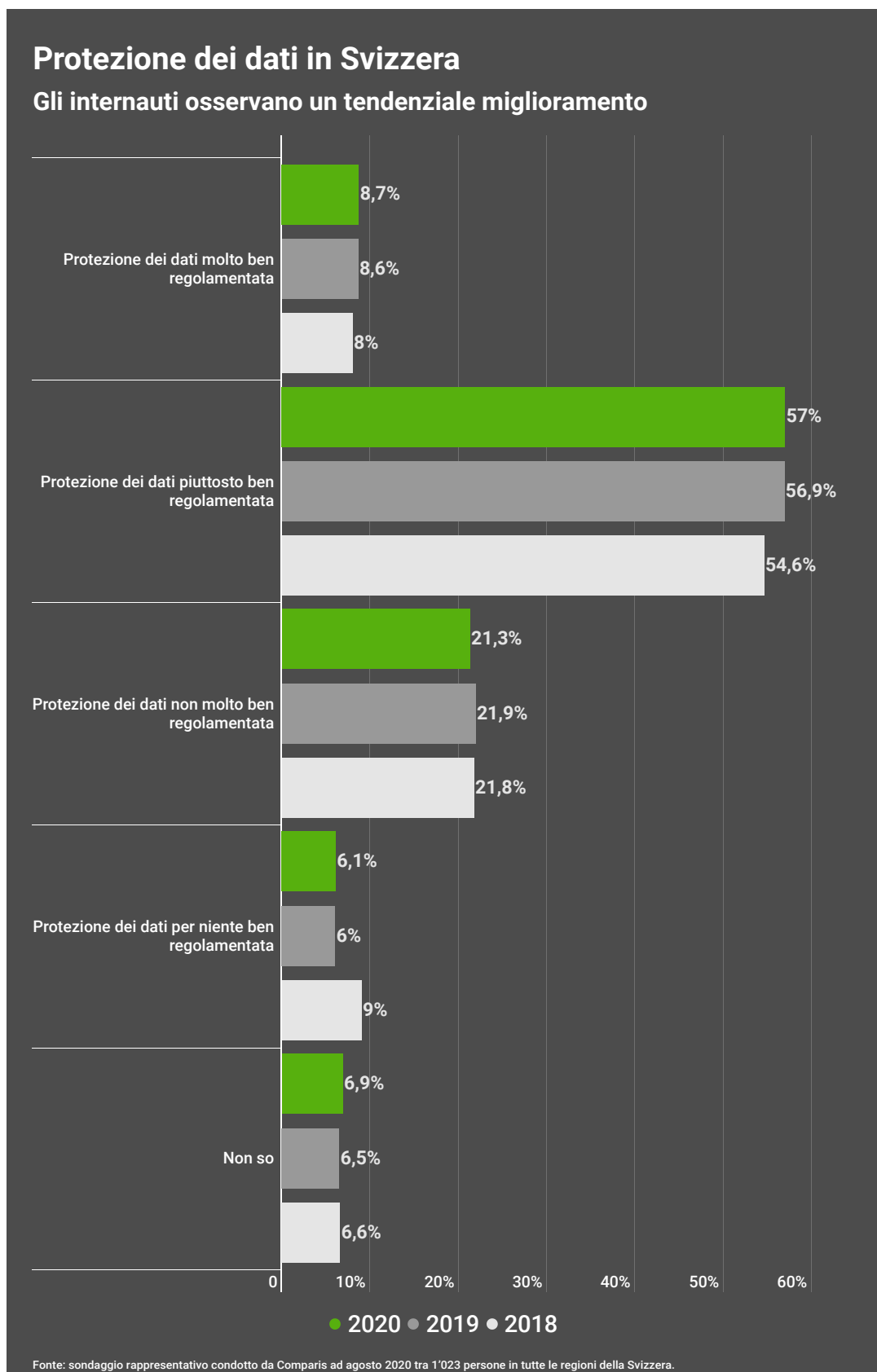


Grafico 8



Ulteriori informazioni

Jean-Claude Frick

Esperto di tecnologia digitale comparis.ch

Telefono +41 (0)44 360 53 91

media@comparis.ch

comparis.ch

Chi è comparis.ch

Con oltre 100 milioni di visite all'anno, comparis.ch è uno dei siti web svizzeri più utilizzati. L'azienda confronta tariffe e prestazioni di casse malati, assicurazioni, banche e gestori di telefonia e presenta la più grande offerta online di auto e immobili in Svizzera. Grazie ad ampi confronti e valutazioni esaustive, Comparis porta trasparenza sul mercato, rafforzando così il potere decisionale dei consumatori. Fondata nel 1996 dall'economista Richard Eisler, l'impresa con sede a Zurigo oggi conta circa 180 dipendenti.

 comparis.ch