



Username



Studio Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati 2023

Jean-Claude Frick

Esperto Comparis in tecnologie digitali |  ottobre 2023

Servizi online più utilizzati

« Ci sono però differenze tra i sessi: gli uomini che utilizzano questi sistemi (21%) risultano quasi il doppio rispetto alle donne (12%) »

Il 17% degli intervistati utilizza già sistemi IA online

Le cifre dell'ultimo studio di Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati parlano chiaro: gli svizzeri utilizzano già attivamente l'intelligenza artificiale (IA). Il 17% dei partecipanti al sondaggio rappresentativo ha dichiarato di utilizzare ChatBot, Midjourney, Google Bard o simili su internet.

ChatGPT ha generato molto entusiasmo sul web e il fenomeno non sembra rallentare. Dallo studio Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati 2023 emerge che ormai non sono più solo le persone più all'avanguardia (early adopter) a utilizzare l'intelligenza artificiale su internet: queste tecnologie sono sempre più diffuse tra tutta la popolazione.

A sfruttare assistenti virtuali sono soprattutto le persone di età compresa tra i 15 e i 35 anni (25%, contro il 14% di coloro tra i 36 e i 55 anni e il 9% tra gli over 55); inoltre, sono molto più numerose le persone con un'istruzione superiore (22% contro il 10% con un livello di istruzione più basso) e un reddito familiare di oltre 8'000 franchi (23% contro il 15% di coloro con un reddito medio o basso).

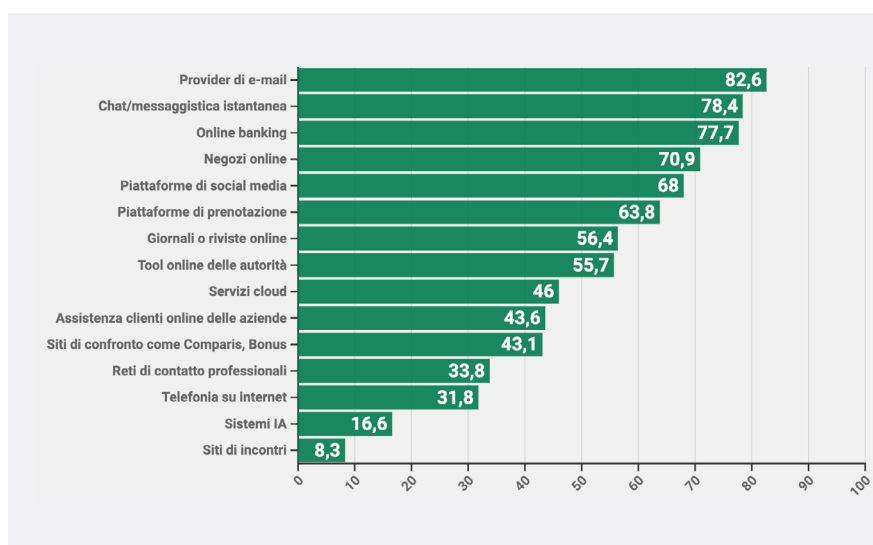
Secondo Comparis, gli utenti più giovani sono generalmente più propensi a sperimentare le nuove tecnologie. Le persone con un livello di istruzione elevato vedono tuttavia un maggiore potenziale dei sistemi di IA e ritengono vantaggioso utilizzarli sul lavoro.

I motori di ricerca non vengono però ancora messi da parte: l'84% dei partecipanti al sondaggio continua infatti a utilizzare Google e gli altri motori di ricerca. Allo stesso modo, l'e-mail rimane nonostante tutto un valido mezzo di comunicazione: l'83% degli intervistati utilizza ancora un provider di posta elettronica. È però importante notare che le chat e i servizi di messaggistica istantanea sono molto più diffusi, con un tasso di utilizzo del 78% (2019: 75%).

Continua tuttavia anche nel 2023 la tendenza verso un minore utilizzo dei siti di confronti: solo il 43% fa infatti ricorso a queste piattaforme online (2019: 50%). Anche i servizi telefonici via internet stanno perdendo popolarità, dato che solo il 32% degli intervistati utilizza ancora Skype e canali simili, rispetto al 40% nel 2019.

Servizi online utilizzati dalla popolazione svizzera

Dato in percentuale



Trattamento dei dati degli utenti: ancora poca fiducia nell'IA

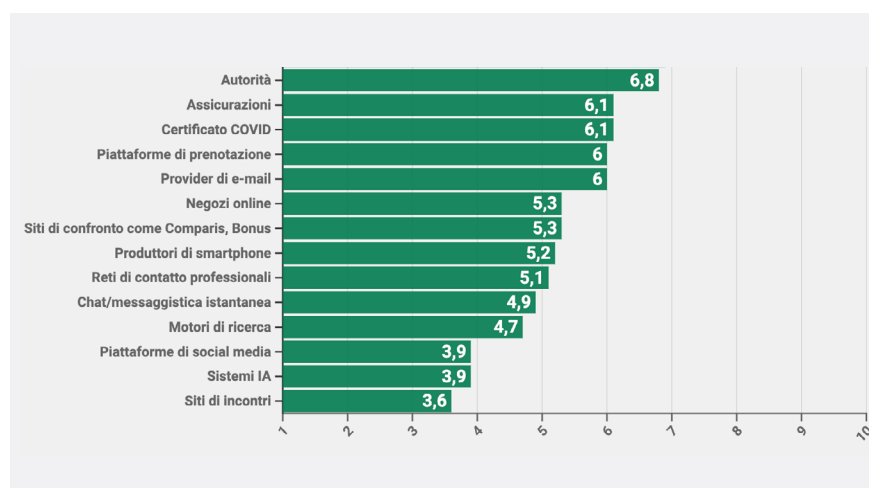
Quando si parla di trattamento dei dati, c'è ancora scetticismo nei confronti dell'IA. Alla domanda «In che misura si fida delle seguenti imprese e organizzazioni per quanto riguarda il trattamento dei dati?» i sistemi di IA hanno infatti ricevuto un punteggio medio di appena 3,9. ChatGPT e simili sono quindi allo stesso livello delle piattaforme di social media; solo i siti di incontri registrano una performance peggiore (punteggio medio: 3,6). Tuttavia, la fiducia tra gli under 35 è significativamente più alta in tutte e tre le categorie rispetto alle generazioni di età più avanzata.

Comparis ritiene che la scarsa fiducia nei sistemi di chat basati su IA derivi dal fatto che piattaforme come ChatGPT e Google Bard analizzano enormi quantità di dati; spesso non vi è una protezione dei dati, il che porta ripetutamente a controversie legali.

Come negli scorsi anni, per quanto riguarda la serietà nel trattamento dei dati degli utenti, gli intervistati hanno assegnato il punteggio più alto a banche e autorità (valori medi rispettivi: 6,9 e 6,8). Rispetto all'anno precedente, le assicurazioni hanno perso nuovamente 0,2 punti, raggiungendo solo 6,1 punti.

Fiducia nei confronti di aziende e organizzazioni per quanto riguarda la gestione dei dati dei clienti

Valori medi dei sondaggi su una scala da 1 (nessuna fiducia) a 10 (fiducia molto forte)



Sicurezza in rete

Fiducia ancora piuttosto alta nell'inserimento dei dati in internet

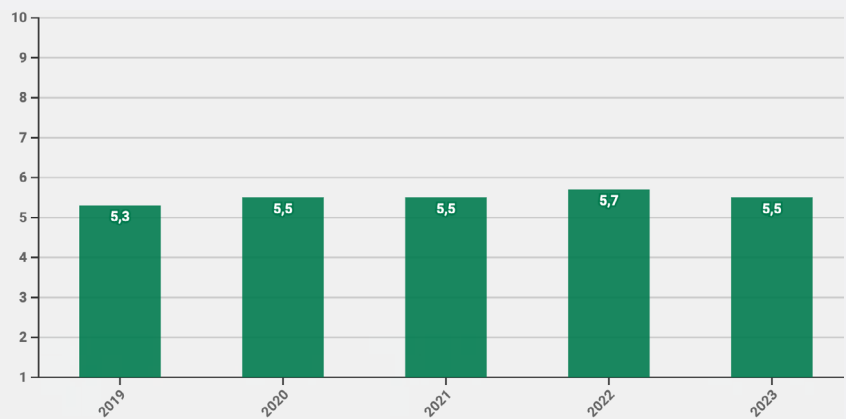
Gli attacchi hacker e gli scandali sui dati non hanno lasciato indifferente la popolazione svizzera.

Su una scala da 1 (per niente sicuro/a) a 10 (molto sicuro/a), il valore medio delle risposte dei partecipanti alla domanda «Quanto si sente sicuro/a a fornire dati personali su internet?» è stato di 5,5, ovvero ben 0,2 punti in meno rispetto al 2022.

Anche la sensazione scomoda di trovarsi nelle grinfie dei giganti dei dati è quindi ancora forte. Anche quest'anno i partecipanti al sondaggio hanno assegnato una media di 6,7 punti alla domanda «Pensando alle attività che in generale svolge su internet, in che misura si sente sorvegliato/a?».

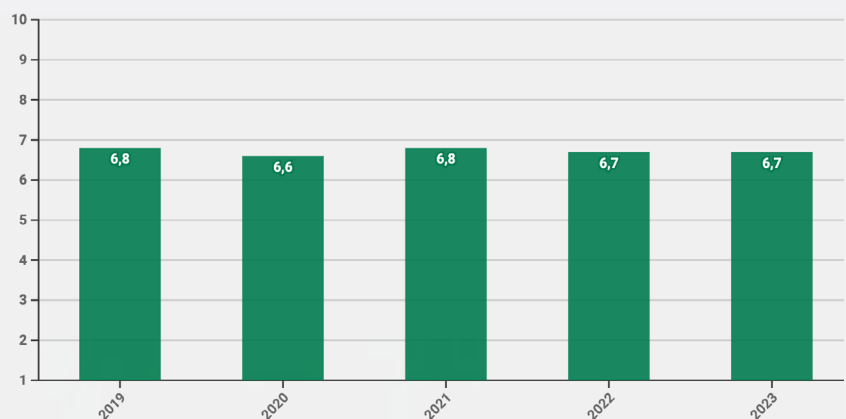
Ecco quanto sicuri si sentono gli svizzeri quando inseriscono i loro dati personali su internet

Valori medi dei sondaggi su una scala da 1 (per niente sicuri) a 10 (molto sicuri)



Ecco quanto si sentono sorvegliati gli svizzeri quando utilizzano servizi online

Valori medi dei sondaggi su una scala da 1 (per niente sorvegliati) a 10 (molto sorvegliati)



Virus/trojan considerati le principali minacce

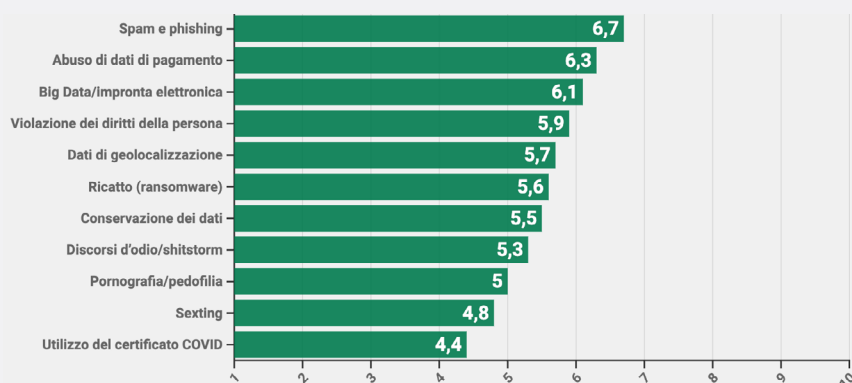
Le principali paure degli utenti online continuano a essere i virus/trojan (valore medio: 6,8), lo spam/phishing (valore medio: 6,7) e il furto/l'abuso di dati di pagamento (valore medio: 6,3). Secondo l'analisi di Comparis, quindi, le minacce principali riflettono i pericoli che ci accompagnano fin dagli albori di internet. Attualmente si verificano soprattutto attacchi di phishing. La polizia mette in guardia contro le truffe e sul posto di lavoro si viene formati per difendersi da questa tipologia di attacchi: si tratta quindi di una minaccia reale.

Le differenze regionali persistono anche quest'anno. Dai dati emerge infatti le persone nella Svizzera italiana si sentono molto più minacciate da vari fenomeni rispetto a quelle nelle altre regioni linguistiche. La differenza è particolarmente evidente nel caso della pornografia/pedofilia: mentre il valore registrato nella Svizzera tedesca è 4,9, nella Svizzera italiana sale a 7,7 (Romandia: 4,8). Il sondaggio mostra risultati simili anche per il sexting (7,2 nella Svizzera italiana contro 4,7 nella Svizzera tedesca e 4,6 in Romandia).

Come già negli anni precedenti, criminali e troll sono percepiti come maggiore minaccia (valori medi rispettivi 6,7 e 5,9); anche in questo caso, il timore è più alto in Ticino (valori rispettivi: 7,8 e 7,3).

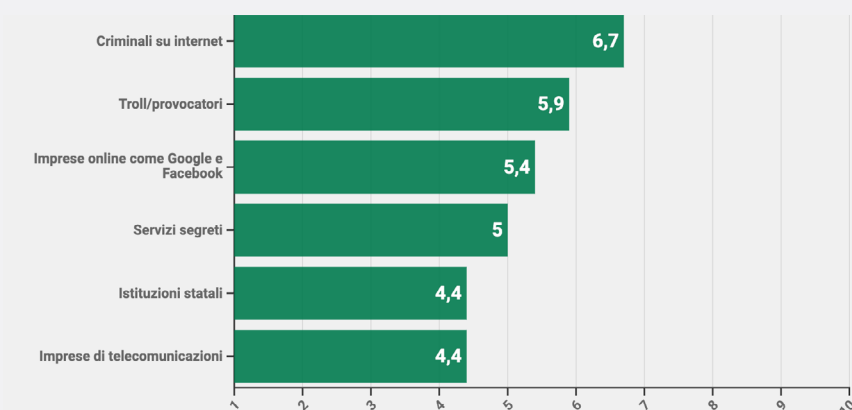
Ecco da quali fattori si sentono minacciati gli utenti

Valori medi dei sondaggi su una scala da 1 (per niente minacciati) a 10 (molto minacciati)



Ecco da quali entità si sentono minacciati gli utenti

Valori medi dei sondaggi su una scala da 1 (per niente minacciati) a 10 (molto minacciati)



Punteggio elevato per la protezione dei dati in Svizzera

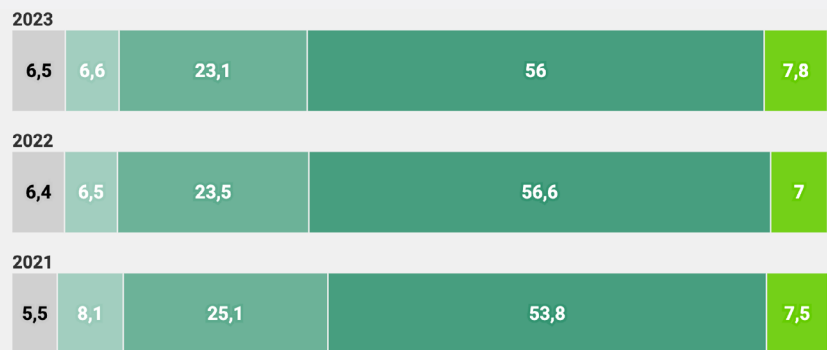
La maggior parte degli intervistati continua a ritenere che in Svizzera la protezione dei dati sia regolamentata piuttosto bene o addirittura molto bene.

La percentuale delle valutazioni da «piuttosto bene» a «molto bene», pari al 64%, è paragonabile a quella degli anni precedenti (2022: 64%, 2021: 61%). Sono però di più i giovani sotto i 36 anni (70%) a valutare in modo positivo la protezione dei dati nel nostro Paese rispetto alle generazioni di età più avanzata.

La maggior parte degli intervistati valuta la regolamentazione della protezione dei dati in Svizzera da abbastanza buona a molto buona

Dato in percentuale

- Non so ■
- Per niente ben regolamentata ■
- Non molto ben regolamentata ■
- Piuttosto ben regolamentata ■
- Molto ben regolamentata ■



Modalità di pagamento digitali

Twint tra i mezzi di pagamento digitali più sicuri

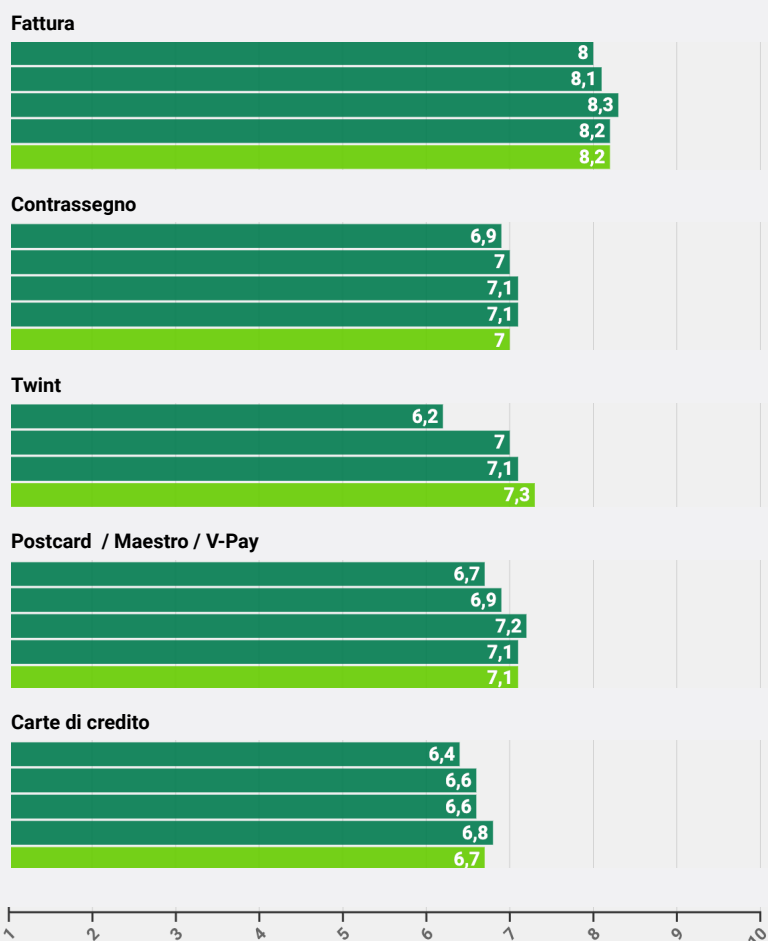
Dopo i lockdown dovuti al coronavirus e il conseguente aumento degli acquisti online, in Svizzera aumenta la fiducia nei mezzi di pagamento digitali. Oggi la popolazione si sente abbastanza sicura quando fa acquisti in questo modo.

L'applicazione Twint si è chiaramente affermata come leader, raggiungendo una media di 7,3 punti sulla scala di fiducia da 1 a 10 (2020: 6,2). Il mezzo di pagamento digitale svizzero è quindi considerato il secondo mezzo di pagamento più sicuro in assoluto, superato solo dalla fattura, con un punteggio medio di 8,2. Al 3° posto si trovano invece le carte di debito come Postcard, Maestro o V-Pay (punteggio medio: 7,1). Il contrassegno è sceso dal 2° posto nel 2019 al 4° (punteggio medio: 7). I sistemi di pagamento dei giganti di internet – Apple Pay, Samsung Pay ecc. – ottengono una valutazione ancora relativamente bassa (media: 5,9). Le valute elettroniche come i bitcoin sono ancora in fondo alla classifica, anche se registrano un aumento in termini di fiducia (punteggio medio 2023: 4,2; 2019: 3,8).

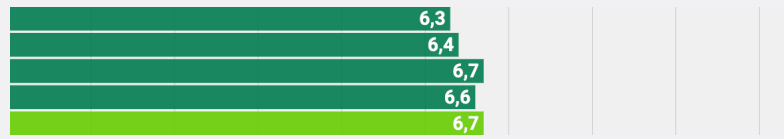
Comparis osserva che Twint continua a godere di grande fiducia. La possibilità di trasferire denaro tra privati in modo semplice e veloce (cosa che manca ai servizi della concorrenza come Apple Pay o Samsung Pay), insieme all'origine svizzera e al supporto delle banche svizzere, rafforza la fiducia e aumenta ulteriormente l'utenza.

Ecco come gli utenti valutano la sicurezza delle modalità di pagamento online

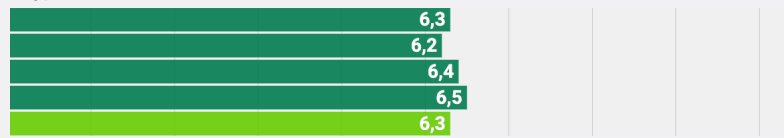
Valori mediani dei sondaggi 2019 - 2022 e 2023, scala da 1 (per niente sicuro) a 10 (molto sicuro)



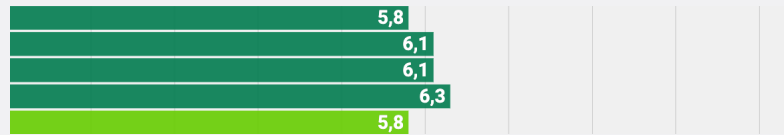
Sistema di addebitamento diretto (LSV)



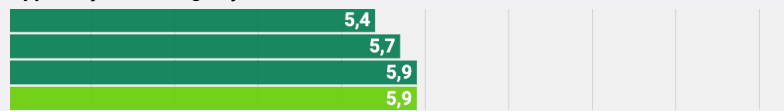
Paypal



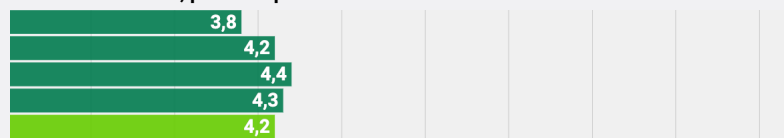
Pagamento anticipato



Apple Pay / Samsung Pay ecc.



Valute elettroniche, per esempio bitcoin



Diffidenza nei confronti del cloud e delle app per smartphone in calo

Gli smartphone stanno diventando strumenti di navigazione sempre più importanti: circa il 30-40% di tutte le ricerche su internet avviene tramite dispositivi mobili. Questo fenomeno si riflette nelle misure di protezione dei dati, come dimostrano i dati del sondaggio.

Ad esempio, la diffidenza nei confronti dello smartphone è diminuita. Nel 2019 il 43% delle persone aveva dichiarato di utilizzare alcuni programmi solo sul proprio PC o portatile, mentre nel 2023 la percentuale è scesa al 29%.

È calato anche il numero di coloro che sono scettici nei confronti del cloud. La percentuale di persone che rinuncia consapevolmente a un servizio di archiviazione online è scesa dal 24% (2019) al 19%.

Tuttavia, ancora più della metà degli intervistati (57%) – ma comunque un numero significativamente inferiore di persone rispetto al 2019 (63%) – utilizza i servizi di online banking solo sul proprio computer. Si registra un fenomeno simile anche per quanto riguarda l'aggiornamento di programmi e app. Anche in questo caso poco più della metà (52%) ha dichiarato di effettuarli regolarmente. Nel 2019 la percentuale era del 56%. Oggi quasi la metà degli intervistati (48%) utilizza l'autenticazione a due fattori come ulteriore sicurezza.

Impostazioni sulla privacy sui social media tuttora trascurate

Il crescente utilizzo dei canali social non ha portato a una maggiore prudenza: su queste piattaforme solo il 47% delle persone intervistate presta attenzione alle impostazioni sulla privacy. Il valore è rimasto stabile nel corso degli anni. Inoltre, la percentuale di persone che cambia regolarmente la propria password è rimasta relativamente bassa, a circa un quarto. Nonostante l'impiego di gestori di password sempre più affidabili e di servizi di memorizzazione automatica delle password, solo circa un terzo degli intervistati continua a utilizzare una password diversa per ogni servizio.

Studio sulla fiducia nella tutela dei dati

Il sondaggio rappresentativo è stato condotto nel mese di settembre 2023 dall'istituto di ricerche di mercato Innofact, su incarico di comparis.ch, e ha coinvolto 1'034 persone in tutte le regioni della Svizzera.

Maggiori informazioni

Jean-Claude Frick

esperto in tecnologie digitali
telefono +41 (0)44 360 53 91
media@comparis.ch

comparis.ch

Chi è comparis.ch

Con oltre 80 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, 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. La società è stata fondata nel 1996 dall'economista Richard Eisler.