

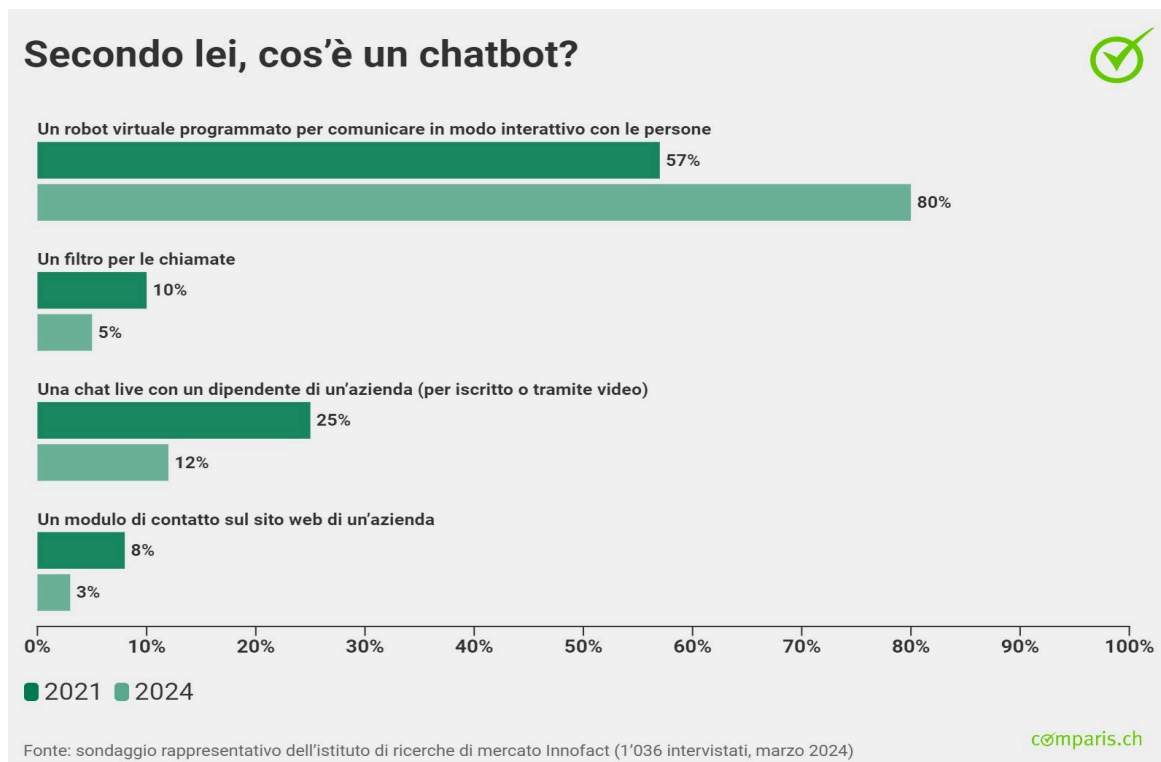
## Comunicato stampa

### Sondaggio rappresentativo di Comparis sull'accettazione dei chatbot

# La rivincita dei chatbot: tre adulti su quattro si fanno aiutare da assistenti virtuali come ChatGPT

In Svizzera l'accettazione dei sistemi di intelligenza artificiale come ChatGPT e Gemini è in forte aumento. Il 72% degli svizzeri preferirebbe essere aiutato da un chatbot piuttosto che da una persona per effettuare ricerche online. È quanto emerge da un sondaggio rappresentativo di Comparis. La maggior parte delle esperienze con l'intelligenza artificiale (IA) è positiva. Il 62% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto di questi strumenti. «I chatbot hanno il potenziale per spodestare i classici motori di ricerca, ma solo se le risposte generate con l'IA diventeranno più affidabili grazie alla presenza dei link alle fonti», afferma l'esperto Comparis in tecnologie digitali Jean-Claude Frick.

Zurigo, 16 aprile 2024 – Nell'era di ChatGPT e Gemini, la stragrande maggioranza della popolazione svizzera (80%) sa cos'è un chatbot. Tre anni fa, solo il 57% sapeva che un chatbot è un robot virtuale programmato per comunicare con le persone. Lo dimostrano i sondaggi rappresentativi condotti nel 2024 e nel 2021 dal servizio di confronti online comparis.ch. Nel frattempo, la percentuale di persone che ha già interagito almeno una volta con un chatbot è salita dal 38% del 2021 al 63%. Inoltre, la metà degli intervistati ha già utilizzato almeno una volta ChatGPT o Gemini.



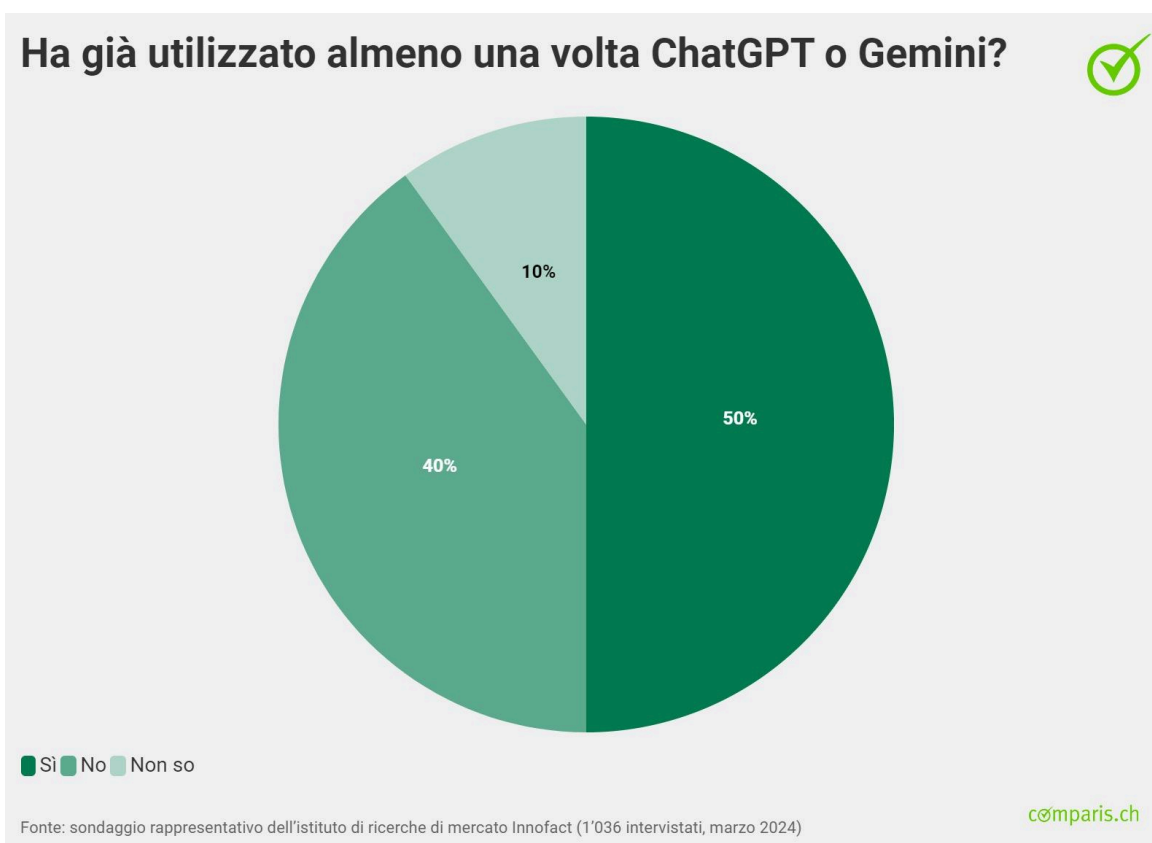
[Al grafico \(codice embed allegato\)](#)

«Il continuo entusiasmo intorno all'intelligenza artificiale ha spinto molte persone a provare per la prima volta queste tecnologie, che sono ormai accessibili a chiunque», afferma l'esperto Comparis in tecnologie digitali Jean-Claude Frick.

#### «Le esperienze positive invogliano gli utenti a utilizzare più spesso questi strumenti»

Con la maggiore diffusione dei chatbot, anche la loro accettazione in vari ambiti di utilizzo è aumentata notevolmente. Ben il 72% dei partecipanti al sondaggio preferirebbe comunicare con un chatbot piuttosto che con una persona per raggiungere più velocemente i contenuti desiderati in un sito web. Nel 2021, la percentuale si fermava al 56%. Inoltre, la stessa quota di intervistati preferirebbe essere aiutata da un'IA quando si tratta di domande sullo stato delle consegne (57% nel 2021). Infine, il 63% preferirebbe dare un feedback sulla sua esperienza cliente a un'IA piuttosto che a una persona (46% nel 2021).

«Grazie all'uso dell'intelligenza artificiale, i chatbot hanno fatto passi da gigante negli ultimi tempi. Le esperienze positive che ne derivano invogliano gli utenti a utilizzarli sempre più spesso», spiega Frick.



[Al grafico \(codice embed allegato\)](#)

#### Chatbot e shopping online: un connubio perfetto

L'ambito nel quale gli intervistati sono entrati più spesso in contatto con chatbot è lo shopping online. Al secondo posto c'è la ricerca su internet, dove sono utilizzati al posto dei classici motori di ricerca come Google o Bing. Al terzo posto troviamo la ricerca di informazioni su internet, dove competono con motori di ricerca video come Youtube o Tiktok.

«I chatbot hanno il potenziale per spodestare i classici motori di ricerca, ma questi strumenti sono affidabili solo se le risposte generate dall'intelligenza artificiale includono i link alle fonti delle informazioni. Mentre Bing ha già reagito alla nuova sfida con l'integrazione di ChatGPT, Google ha appena cominciato a rilasciare la sua ricerca basata sull'IA ed è un po' in ritardo», afferma l'esperto Comparis.

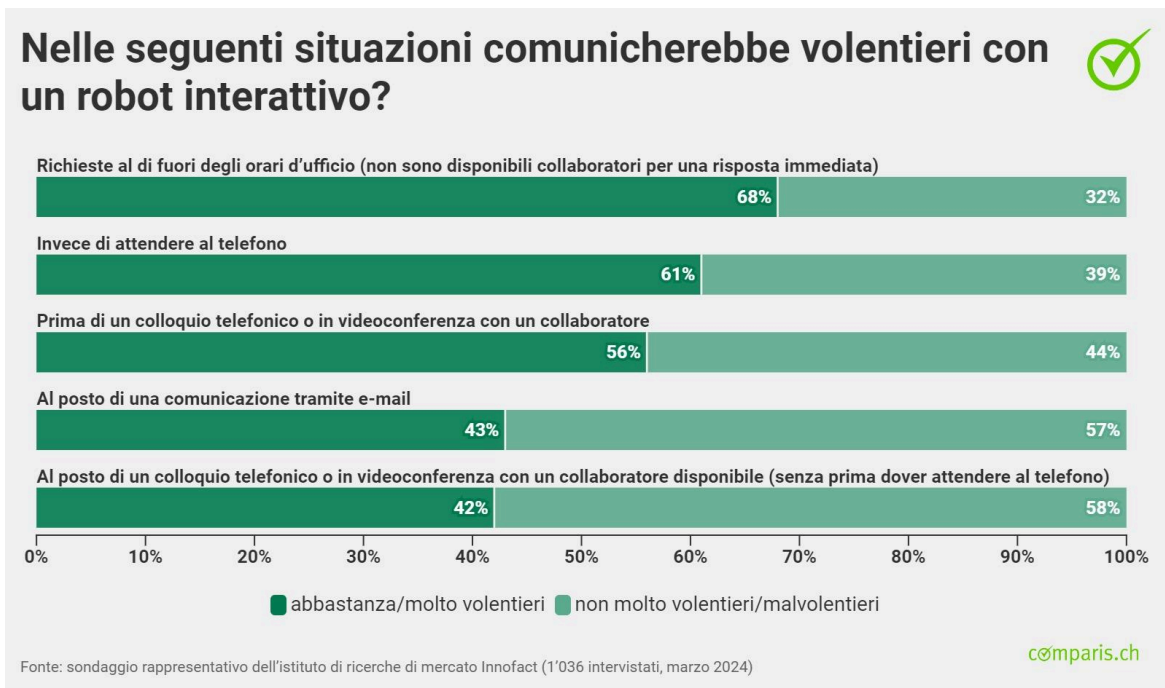
### Quasi due terzi dei partecipanti sono soddisfatti

La maggior parte dei partecipanti è soddisfatta della sua esperienza con l'intelligenza artificiale. Il 62% degli intervistati che ha già interagito con i chatbot è abbastanza o molto soddisfatto di questi strumenti.

### Attesa al telefono? No grazie, meglio i chatbot

Per quanto riguarda situazioni concrete, i partecipanti apprezzano la possibilità di conversare con i chatbot soprattutto per le richieste fuori dall'orario di lavoro. Invece di aspettare il giorno successivo e comunicare con una persona, il 68% si affiderebbe abbastanza o molto volentieri a un robot. Allo stesso modo, quasi due terzi (61%) di loro preferirebbero parlare con un chatbot piuttosto che essere messi in attesa al telefono. Ben il 55% di loro preferirebbe parlare al telefono con un'intelligenza artificiale per poi essere messo in contatto direttamente con la persona giusta.

La comunicazione scritta tramite chat sul sito web è di gran lunga la più apprezzata ed è preferibile alla comunicazione a voce per telefono e con un avatar.



[Al grafico \(codice embed allegato\)](#)

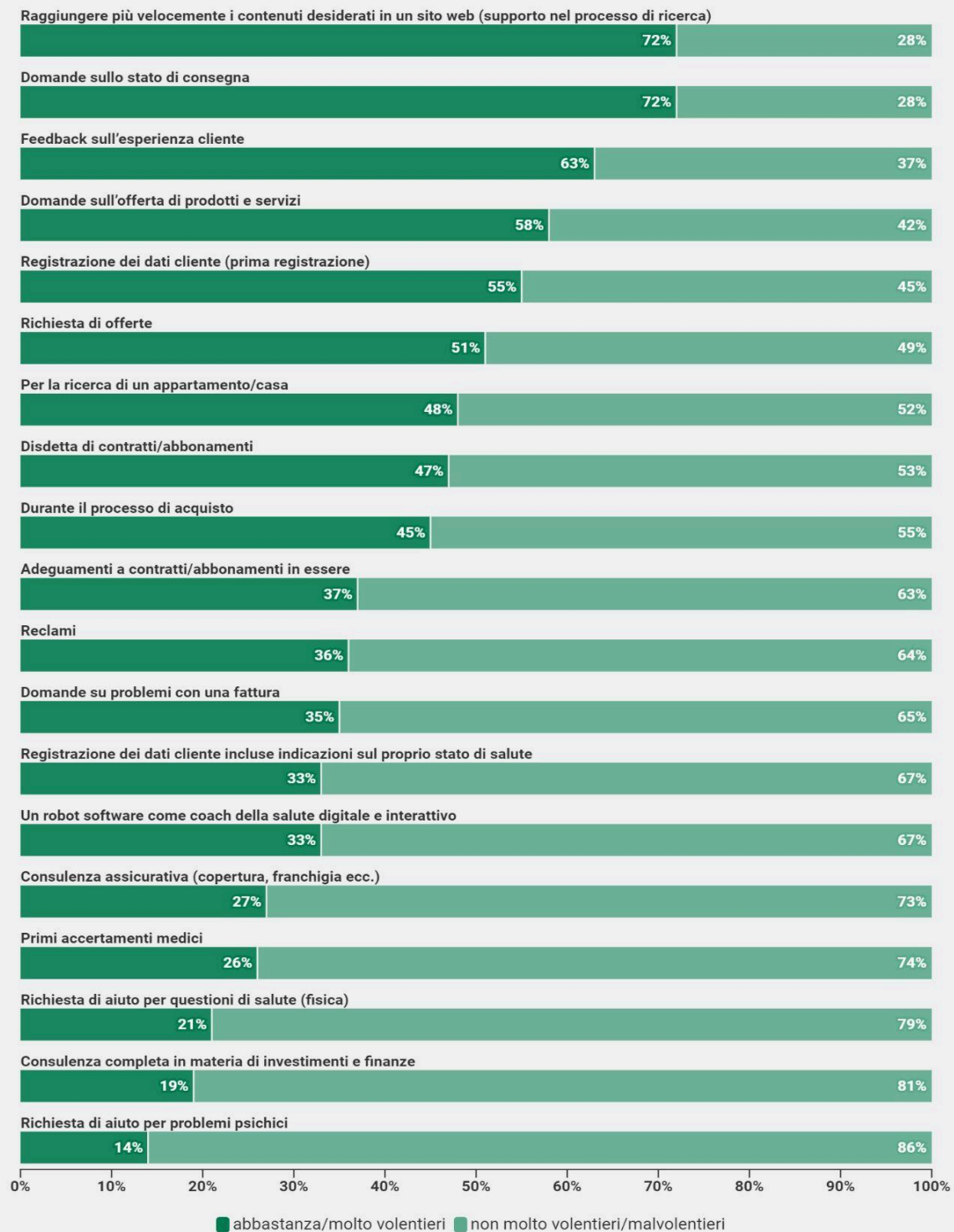
«La generazione Z non è l'unica che preferisce evitare le telefonate. Sono in molti infatti a non sopportare i tempi di attesa dei call center. Solitamente tramite chat si ottengono più velocemente le informazioni che si cercano. Inoltre, i chatbot sono disponibili 24 ore su 24, il che si adatta perfettamente a una società «always on», ritiene Frick.

### **Salute: la strada per i chatbot è ancora lunga**

L'aiuto per problemi psichici rimane un terreno difficile per la comunicazione con l'IA. In questo contesto, nemmeno il 15% parlerebbe abbastanza o molto volentieri con un chatbot piuttosto che con una persona (19% nel 2021). Anche in caso di problemi fisici, solo il 21% si affiderebbe come prima cosa all'intelligenza artificiale (25% nel 2021). La situazione è analoga per i primi accertamenti medici: solo il 26% degli intervistati preferirebbe parlare con un sistema di IA se avesse dolori e non sapesse se recarsi dal medico o meno (28,4% nel 2021).

«Per le questioni più delicate, la fiducia nei chatbot diminuisce rapidamente. In questi casi la tecnologia deve ancora dimostrare se può davvero sostituire l'interazione umana e convincere più persone», afferma l'esperto.

## Per quali di questi problemi preferirebbe un assistente virtuale rispetto alla comunicazione diretta con una persona?



Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (1'036 intervistati, marzo 2024)

comparis.ch

[Al grafico \(codice embed allegato\)](#)

comparis.ch SA  
Birmensdorferstrasse 108  
CH-8003 Zurigo

## **Metodologia**

*Il sondaggio rappresentativo è stato condotto nel mese di marzo 2024 dall'istituto di ricerche di mercato Innofact, su incarico di Comparis, e ha coinvolto 1'036 persone in tutte le regioni della Svizzera.*

## **Maggiori informazioni**

Jean-Claude Frick  
esperto in tecnologie digitali e telecomunicazioni  
telefono: 044 360 53 91  
e-mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
[comparis.ch](http://comparis.ch)

## Allegato

### Codice embed dei grafici

#### «Secondo lei, cos'è un chatbot?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17511216?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17511216/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

#### «Per quali di questi problemi preferirebbe un assistente virtuale rispetto alla comunicazione diretta con una persona?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17511220?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17511220/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

#### «Ha già utilizzato almeno una volta ChatGPT o Gemini?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17511226?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17511226/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

#### «Nelle seguenti situazioni comunicherebbe volentieri con un robot interattivo?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17511232?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17511232/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

**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 ed è di proprietà privata. L'azienda appartiene ancora oggi principalmente al suo fondatore. Comparis non è partecipata né dallo Stato né da altre imprese.