



Username



Studio Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati 2024

Jean-Claude Frick

Esperto Comparis in tecnologie digitali |  ottobre 2024

Continua il dominio dei motori di ricerca nonostante il boom dell'IA

L'ultimo studio di Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati mostra che i motori di ricerca rimangono i servizi online più utilizzati in Svizzera nonostante il boom dell'IA. Gli svizzeri si sentono particolarmente sicuri quando utilizzano il metodo di pagamento Twint. Tuttavia, la cara e vecchia fattura è ancora considerata il mezzo di pagamento più sicuro.

Sebbene l'IA sia sempre più diffusa con programmi come ChatGPT e Gemini, i motori di ricerca sono ancora utilizzati e di gran lunga il servizio online che va per la maggiore in Svizzera. L'83,6% dei partecipanti al sondaggio utilizza Google e altri motori di ricerca. È interessante notare che il numero di persone di età superiore ai 55 anni che utilizza i motori di ricerca è decisamente più alto rispetto ai più giovani. Tuttavia, Comparis prevede che nei prossimi anni l'interesse per i motori di ricerca è destinato a calare.

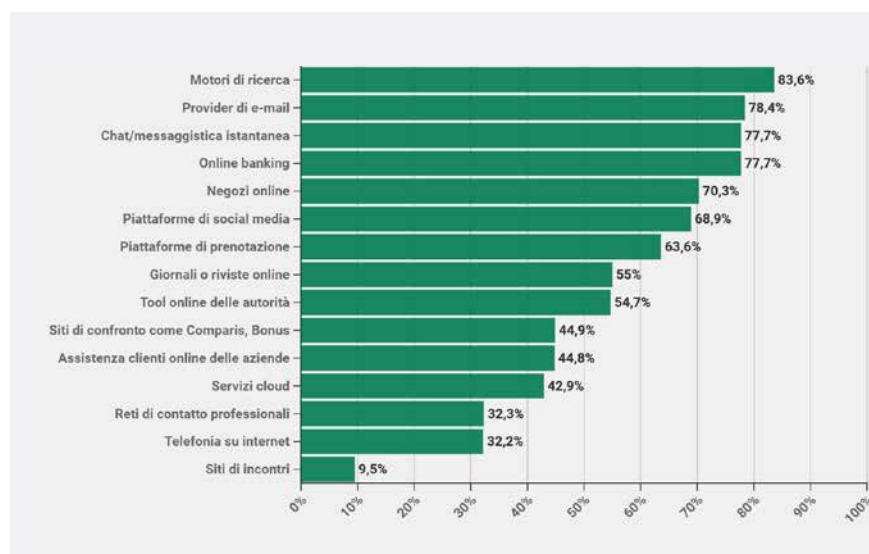
Nonostante sia ancora largamente diffusa, l'e-mail sta pian piano perdendo terreno. 5 anni fa, l'86% degli intervistati utilizzava ancora provider di posta elettronica come Bluewin, Gmail o GMX. Nel 2024 la percentuale è scesa al 78,4% (oltre il 4% in meno rispetto allo scorso anno). Rispetto al 2019, i servizi di messaggistica e le chat hanno acquisito un'importanza significativa e sono ora allo stesso livello delle e-mail, con una quota di utilizzo del 77,7%.

L'uso dei social media è rimasto stabile nel corso degli anni (68,9% nel 2024). La percentuale di over 55 anni che usa queste piattaforme è significativamente più bassa rispetto alle generazioni più giovani. Tuttavia, anche in questa fascia di età il 60,7% utilizza app come Facebook, Instagram o Tiktok.

I portali di notizie, d'altra parte, sono sulla via del tramonto: solo il 55% legge le notizie su «20 Minuti» o «Watson». Nel 2019 questa percentuale era ancora del 63,6%. Anche i servizi di confronto hanno perso importanza (44,9% di utilizzo rispetto al 49,5% del 2019). Ultimamente si è ridotto anche l'utilizzo della telefonia via internet tramite servizi come Skype (32,2 contro 39,8% nel 2019). Comparis presume che la telefonia sia stata sostituita da videoconferenze (cfr. utilizzo di app di messaggistica e social media).

Servizi online utilizzati dalla popolazione svizzera

Dato in percentuale

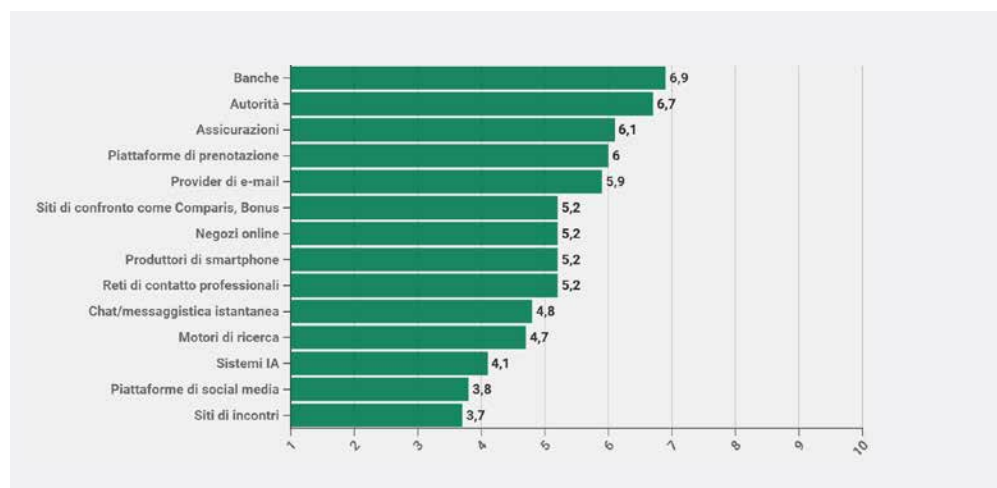


Come negli scorsi anni, a conquistare maggiormente la fiducia degli intervistati in merito al trattamento dei dati degli utenti sono state le banche (valore medio su una scala da 1 a 10: 6,9) e le autorità (6,7). Tuttavia, questa fiducia è diminuita significativamente negli ultimi cinque anni (banche 2019: 7,2; autorità 2019: 6,9). Secondo Comparis, scandali come le lacune nella protezione dei dati del portale di vaccinazioni lemievaccinazioni.ch o l'acquisizione della grande banca Credit Suisse da parte di UBS hanno indebolito la fiducia.

Le assicurazioni hanno invece difeso il loro terzo posto con un valore di 6,1 negli ultimi anni. Secondo Comparis, il motivo è legato al modello di business radicato a livello regionale di molte compagnie assicurative, che sono vicine al cliente e hanno quindi costruito la fiducia nel corso degli anni.

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

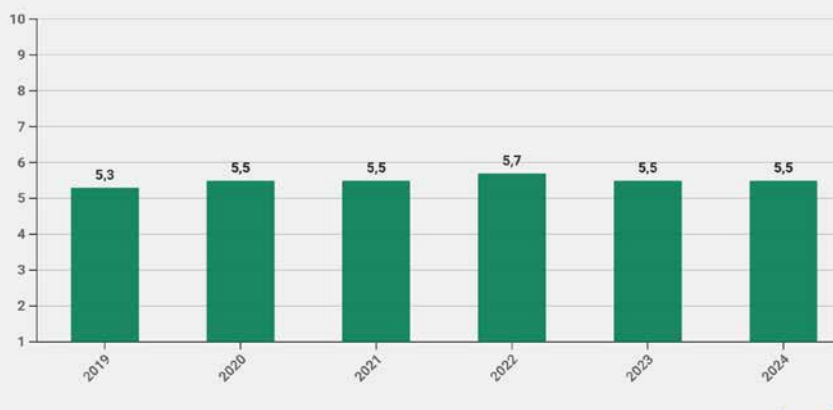
Disagio durante l'inserimento dei dati su Internet

Gli attacchi hacker e gli scandali sui dati non hanno lasciato indifferente la popolazione svizzera. Su una scala da 1 (per niente sicuro) a 10 (molto sicuro), il valore medio delle risposte dei partecipanti alla domanda «Quanto si sente sicuro / a a fornire dati personali su internet?» è rimasto stabile negli anni (valore medio 2024: 5,5). Secondo Comparis, nel corso degli anni è emerso un leggero e costante scetticismo nell'inserimento dei dati in rete.

Anche la sensazione scomoda di trovarsi nelle grinfie dei giganti dei dati è quindi ancora forte. I partecipanti al sondaggio hanno assegnato una media di 6,8 punti alla domanda «Pensando alle attività che in generale svolge su internet, in che misura si sente sorvegliato / a?». Si tratta dello stesso valore del 2019.

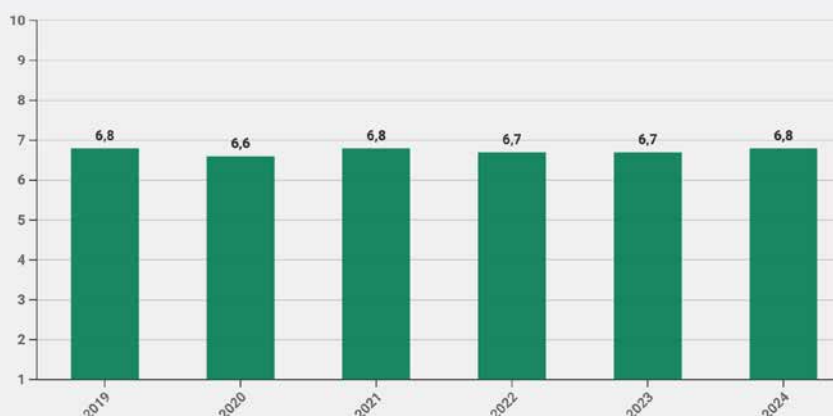
Ecco quanto sicuri si sentono gli svizzeri quando inseriscono i loro dati personali su internet

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)



Phishing e virus in cima alla lista delle preoccupazioni

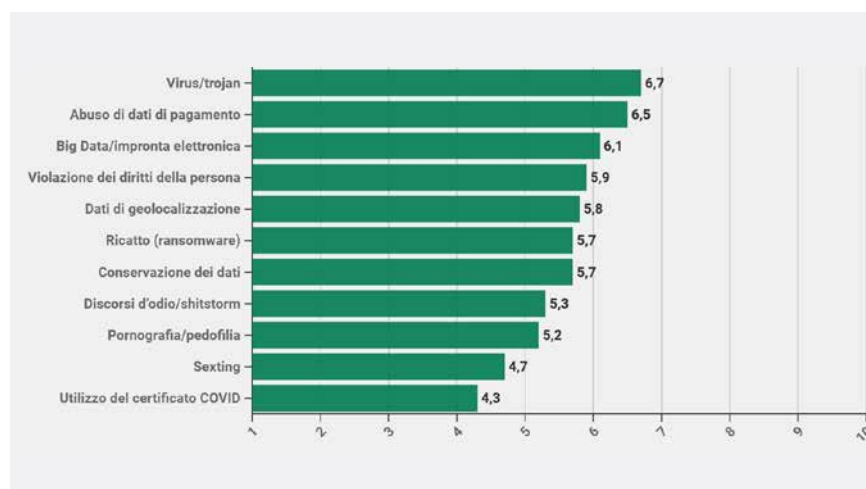
Le principali paure degli utenti continuano a essere lo spam / phishing (valore medio: 6,9), i virus/trojan (valore medio: 6,7) e il furto / l'abuso di dati di pagamento (valore medio: 6,5). Secondo l'analisi di Comparis, quindi, le minacce principali riflettono i pericoli che ci accompagnano fin dagli albori di internet. Attualmente si verificano soprattutto attacchi di phishing. Quest'anno il valore è leggermente aumentato e secondo Comparis ciò è dovuto a ondate di phishing sempre più sofisticate che cercano di accedere ai dati degli utenti con testi generati dall'intelligenza artificiale.

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 in Romandia è 5, nella Svizzera italiana sale a 7,3 (Svizzera tedesca: 5,1). Il sondaggio mostra risultati simili anche per il sexting (6,5 rispetto al 4,6 nella Svizzera tedesca e al 4,7 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: 7,5 e 6,9).

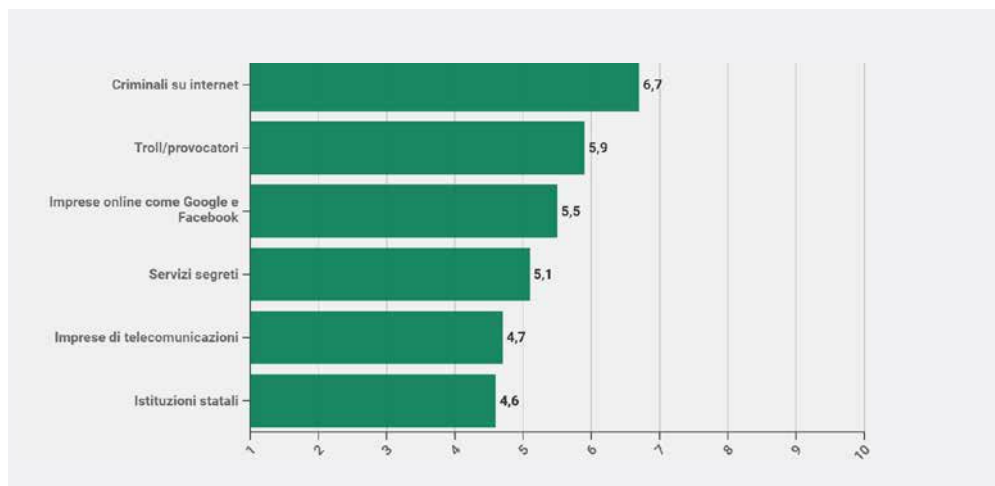
Ecco da quali fattori si sentono minacciati gli utenti

Valori mediani 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)



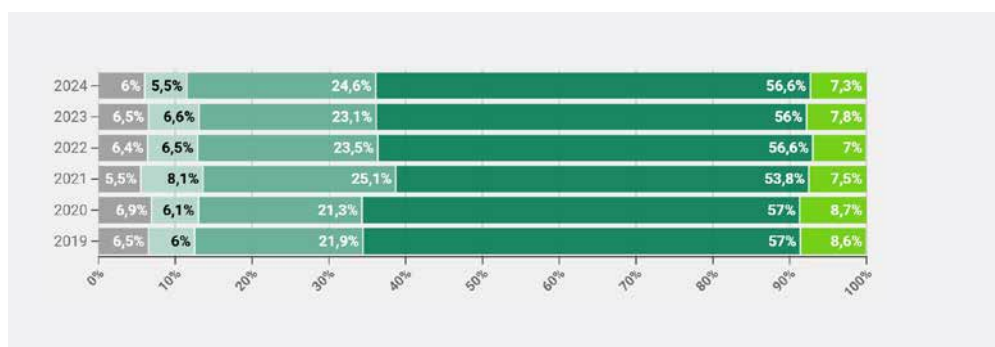
Punteggio elevato per la protezione dei dati in Svizzera

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 la stessa degli anni precedenti. Sono però di più i giovani sotto i 36 anni (66,7%) a valutare in modo positivo la protezione dei dati nel nostro Paese rispetto alle generazioni di età più avanzata. Quest'anno i valori si sono però avvicinati. Tuttavia, ci sono differenze maggiori tra le regioni linguistiche. La Svizzera tedesca valuta la protezione dei dati molto meglio dei cantoni latini (67,4% contro il 55,4% della Svizzera romanda e il 52,7% della Svizzera italiana).

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

Oggi la popolazione si sente abbastanza sicura quando fa acquisti con mezzi di pagamento digitali. L'applicazione Twint si è chiaramente affermata come leader, raggiungendo una media di 7,2 punti sulla scala di fiducia da 1 a 10. Il mezzo di pagamento digitale svizzero è quindi considerato il secondo mezzo di pagamento più sicuro in assoluto. Solo la fattura raggiunge il 1° posto con un punteggio medio di 8,1. Il 3° posto è occupato dal pagamento in contrassegno (valore medio 7,1).

Secondo Comparis, 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.

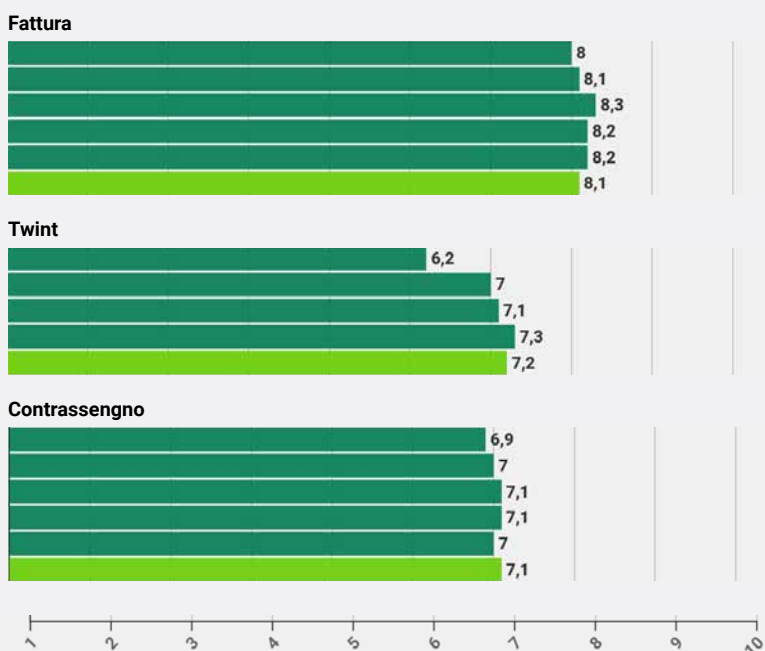
Le carte di debito come Postcard, Maestro o V-Pay scivolano dal 2° posto del 2023 al 4° (punteggio medio: 6,9). Comparis attribuisce la causa all'aumento dell'utilizzo dello smartphone per pagare.

I sistemi di pagamento dei giganti di internet – Apple Pay, Samsung Pay ecc. – ottengono una valutazione ancora relativamente bassa (media: 5,9). Secondo Comparis, ai sistemi manca la possibilità di prelevare offerta da Twint e la possibilità di trasferire denaro in modo semplice tra privati. L'opzione di poter utilizzare Apple Pay e simili all'estero, invece, non offre un bonus di fiducia.

Le valute elettroniche come i bitcoin sono ancora in fondo alla classifica, anche se registrano un aumento in termini di fiducia (punteggio medio 2024: 4,5; 2019: 3,8).

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

Valori medi dei sondaggi
2019–2023 e 2024
scala da 1 (per niente sicuro)
a 10 (molto sicuro)



Postcard / Maestro / V-Pay



Carte di credito



Sistema di addebitamento diretto (LSV)



Paypal



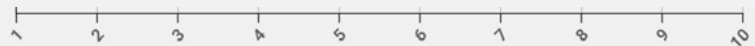
Pagamento anticipato



Apple Pay / Samsung Pay etc.



Valute elettroniche, per esempio bitcoin



Aumento della fiducia nei confronti del cloud e delle app per smartphone

Gli smartphone stanno diventando strumenti di navigazione sempre più importanti: circa il 30% 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 42,8% degli intervistati ha dichiarato di utilizzare alcuni programmi solo sul proprio PC o laptop, mentre nel 2024 la percentuale è scesa al 28,4%.

Programmi antivirus e firewall sempre più rari

Sebbene i virus e i trojan siano tra le principali minacce, le relative misure di protezione stanno perdendo popolarità. Solo il 22,2% degli intervistati utilizza ancora programmi antivirus a pagamento (2019: 31%). I programmi antivirus gratuiti sono una misura precauzionale per il 29,3% degli intervistati (2019: 40,5%). Solo il 15,5% degli intervistati ha installato un firewall aggiuntivo (2019: 26,7%). Comparis lo spiega con sistemi di protezione antivirus sempre migliori, già presenti in Microsoft Windows e Apple MacOS, che rendono superflua l'installazione di sistemi di protezione aggiuntivi.

Impostazioni sulla privacy sui social media tuttora trascurate

Sulle piattaforme social solo il 44% 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 relativamente bassa (22,5%). Secondo Comparis, modificare la password più spesso e gestire in modo restrittivo le impostazioni sulle piattaforme di social media è un'importante protezione dei dati personali e dovrebbe essere presa più sul serio.

Conclusione

Lo studio Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati 2024 mostra che la fiducia della popolazione svizzera nel trattamento dei dati personali e nei mezzi di pagamento digitali continua a essere caratterizzata da incertezza. Nonostante il crescente utilizzo delle tecnologie AI, i servizi online tradizionali come i motori di ricerca e i servizi di posta elettronica rimangono i più diffusi. Twint si è affermato come uno dei mezzi di pagamento digitali più sicuri, ma la fattura è ancora considerata il metodo di pagamento più sicuro. La preoccupazione per le minacce di phishing e virus rimane elevata, mentre la fiducia nelle norme sulla protezione dei dati in Svizzera è rimasta relativamente stabile.

Per quanto riguarda le impostazioni di privacy sui social media e la protezione della propria password, purtroppo c'è ancora molto margine di miglioramento.



Studio sulla fiducia nella tutela dei dati

Il sondaggio rappresentativo è stato condotto nel mese di agosto 2024 dall'istituto di ricerche di mercato Innofact, su incarico di comparis.ch, e ha coinvolto 1'033 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, provider 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.