

COMUNICATO STAMPA

Visualizzazioni che restano senza risposta o messaggi politici non richiesti.

Ecco cosa ci fa saltare i nervi...al telefono

SMS: li usano ancora 23 milioni di italiani

Si preferisce la messaggistica istantanea perché ritenuta meno impegnativa, ma anche per dare al destinatario il tempo di rispondere con calma

Milano, aprile 2026. Le **app di messaggistica istantanea** sono ormai parte della nostra quotidianità, ma come le usiamo? Per quali scopi e, anche, rispettiamo una sorta di “galateo” del messaggino? A chiederselo è stato [Facile.it](https://www.facile.it) che ha incaricato l’istituto di ricerca *mUp Research* di svolgere un’indagine ad hoc. Ecco cosa è emerso.

Per cosa le usiamo e perché le preferiamo ad una telefonata

Se, prevedibilmente, la motivazione principale è quella di **comunicare con gli amici o i conoscenti** e poi, a seguire, coi **familiari**, dall’indagine emerge chiaramente come la messaggistica istantanea sia ormai a tutti gli effetti uno **strumento di lavoro**. Lo utilizzano per questa finalità il 44% dei rispondenti (equivalenti a 17,3 milioni di persone) con picchi ancora maggiori nelle fasce anagrafiche fra i 35 ed i 44 anni (53%) e tra 25 e 34 anni (54%).

Andando ad analizzare le ragioni per cui si preferisce mandare un messaggio istantaneo, si comincia a delineare il quadro di quello che potrebbe essere a buon diritto definito come un “galateo”; scegliamo di scrivere piuttosto che telefonare soprattutto perché riteniamo questo comportamento **meno impegnativo** rispetto ad una chiamata (55,5% in media, addirittura 72,7% fra chi ha meno di 24 anni), ma anche per dare **modo al destinatario di rispondere coi propri tempi** (45%) e, ancora, perché come dicevano gli antichi *verba volant, scripta manent* (22,3%). Non trascurabili nemmeno il **fattore economico** (costano meno degli SMS – 17,1%) e quello emotivo. Dichiarano esplicitamente di “odiare il parlare al telefono” il 17% degli intervistati, percentuale che arriva al 28% nella fascia 25 – 34 anni.

I comportamenti che non tolleriamo

Ogni medaglia ha il suo rovescio e se fino a qui abbiamo elencato le ragioni per cui amiamo la messaggistica istantanea, è corretto analizzare anche le **cattive abitudini**. Al primo posto fra i comportamenti che proprio non sopportiamo, il fatto che il destinatario **visualizzi il messaggio, ma non risponda** (47,6% in media, ma addirittura 53,5% se si isola il solo campione femminile e 63,6% se limitiamo l’analisi a chi ha meno di 24 anni). Medaglia d’argento per la ricezione di messaggi legati a **schemi piramidali** o catene (44,6%) e bronzo per i **messaggi politici o commerciali non richiesti** (32,2%).

Rientrano in classifica anche la scelta del destinatario di **disattivare la spunta blu** di ricezione e l’essere **aggiunti a gruppi** senza che ci sia stato chiesto (entrambi con percentuali prossime al 29%), la **ripetizione** del medesimo messaggio da parte di tutti i partecipanti al gruppo o il fatto che si **spezzetti la frase** in troppi micro-messaggi (rispettivamente 26,8% e 26,2%) e, non ultimi, gli **audio troppo lunghi**; riceverli fa saltare i nervi al 20,5% degli intervistati.

Altre cose che poco sopportiamo sono, ad esempio, i **messaggini scritti tutti in maiuscolo** (23,5%), il “pollice in alto” come risposta ad un messaggio (18,6%), l’uso di sigle o abbreviazioni incomprensibili (15,3%) e l’abuso di “emoji”, immagini o sticker (10%).

Gli SMS non tramontano

Se pensate che i vecchi **SMS** abbiano fatto il loro tempo e siano ormai solo un ricordo del passato, beh, vi sbagliate. E non poco. In base all'indagine dichiarano di servirsene ancora il 59,9% degli intervistati, pari a 23 milioni di italiani. E se il 49,3% degli intervistati ammette di farne un uso sporadico, ci sono **3,6 milioni di individui che lo fanno abitualmente**.

Continuando a scorrere i dati, si scopre che la motivazione principale è quella di essere, in qualche modo "costretti" dal fatto che il destinatario **non abbia un altro modo** di essere raggiunto con messaggio testuale (47,2% dei rispondenti), ma al secondo posto si trova la comodità di rispondere tramite un testo preimpostato (ad esempio "**ti richiamo**", 31,2%) e al terzo il fatto che venga scelto per comunicare con **persone più anziane** (21,8%).

Ecco, di seguito, la classifica dei comportamenti che più ci danno fastidio in ambito di messaggistica:

Comportamento	Percentuale
Il destinatario ha visualizzato il messaggio ma non risponde	47,6%
Venire inclusi in catene di Sant'Antonio/Schemi piramidali	44,6%
Messaggi politici o commerciali non richiesti	32,2%
Chi toglie la spunta blu/visualizzato	29,8%
Essere aggiunti ad un gruppo senza che venga chiesto il permesso	29,3%
Quando tutti ripetono lo stesso messaggio	26,8%
Frase spezzettata in singoli messaggi	26,2%
Quando scrivono il messaggio tutto in maiuscolo	23,5%
Ricevere audio infiniti	20,5%
Pollice in alto o altra "emoji" come risposta	18,6%

Ufficio Stampa Facile.it SpA

Andrea Polo – Yuri Griggio – Alessandra Arosio –
Martina Motta
02.55550.180/154/208
348.0186418 – 327.0440396 – 335.6373666 –
366.6391669 ufficiostampa@facile.it

INC per Facile.it SpA

Simone Silvi – Marta Ciurli - Valeria Venturato
335.1097279 – 342.3858671 – 344.1503164
facile.it@inc-comunicazione.it

* Indagine demoscopica condotta da mUp Research su un campione di n.1001 individui, rappresentativo della popolazione italiana adulta, in età compresa fra 18 e 74 anni. Le interviste sono state condotte dal 16 al 19 marzo 2026.