

SIA EXPO 2014 **DON'T WORRY,** **BE DIGITAL**



“Percezioni e atteggiamenti rispetto ai pagamenti digitali”

Ricerca SIA realizzata da SWG

Metodologia e campione

L'indagine è stata realizzata attraverso una rilevazione online con metodo CAWI su un campione di 1000 italiani maggiorenni iscritti alla community SWG nei giorni 10 e 11 settembre 2014.

Il campione è stato stratificato per classi d'età, genere e zona di residenza, ed è rappresentativo della popolazione di riferimento con un margine di errore di +/- 3,10% ad un livello di confidenza di 0,95.

	%
Maschi	47,8
Femmine	52,2
Totale	100

	%
Nord ovest	26,7
Nord est	19,3
Centro	19,7
Sud	23,1
Isole	11,1
Totale	100

	%
18-24enni	8,6
25-34enni	14,3
35-44enni	18,9
45-54enni	18,1
55-64enni	15,0
Over 64 anni	25,1
Totale	100

Un identikit degli users: gli elementi socio anagrafici

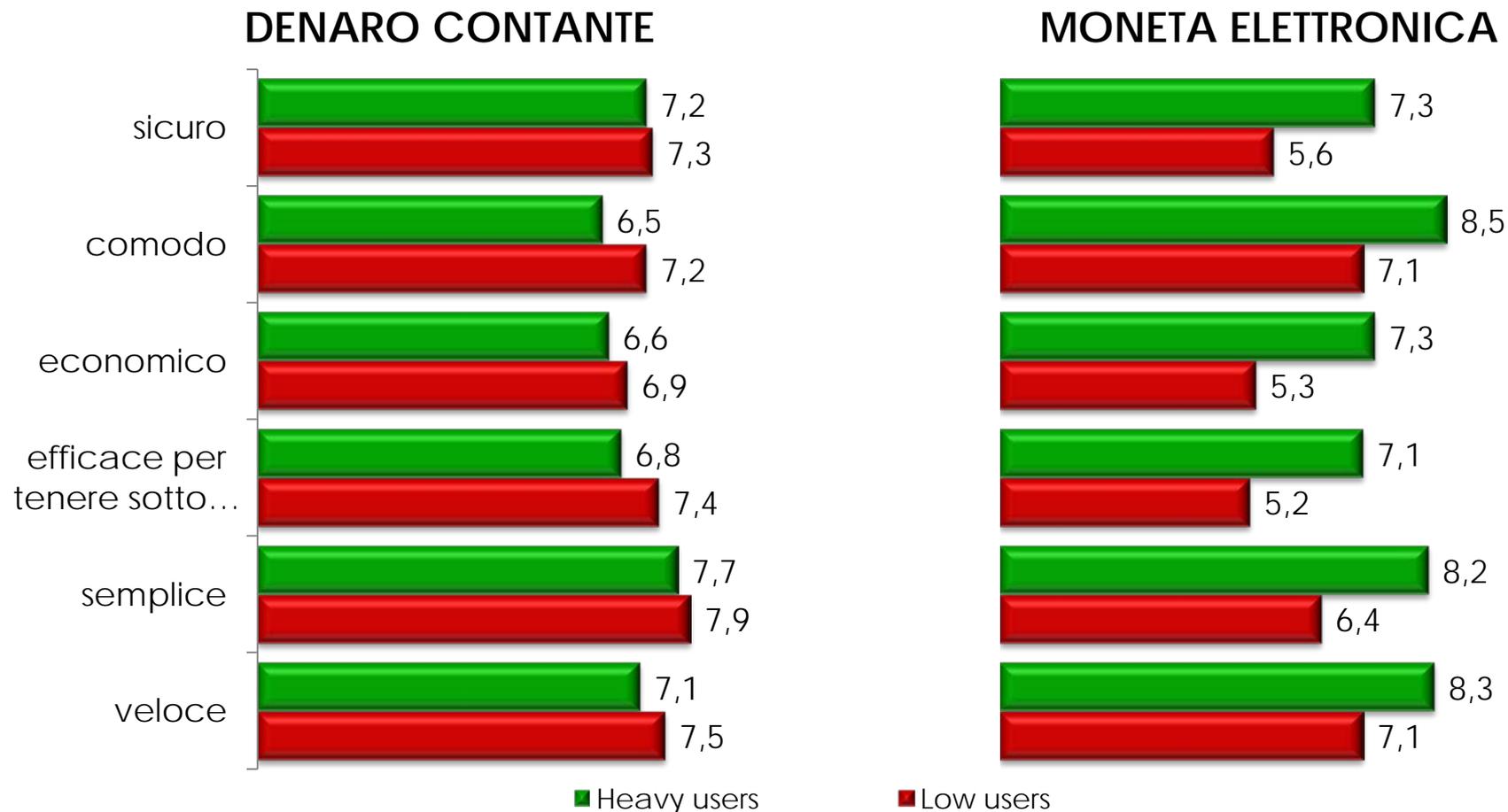
Moneta elettronica e pagamenti digitali sono appannaggio principalmente di maschi, quarantenni, lavoratori, ma il loro utilizzo è frutto principalmente di un **atteggiamento culturale**, che esprime la capacità di abitare i nuovi contesti sociali e di vivere in un sistema complesso che si muove con logiche e velocità diverse dal passato.

	HEAVY USERS (23,4%)	LOW USERS (34,8%)
Target sovrarappresentati	<ul style="list-style-type: none">• Hanno subito truffe informatiche (39,8%)• Uomini (30,3%)• 35-44enni (29,1%)• Residenti nel Nord Est (26,9%)	<ul style="list-style-type: none">• Non percettori di reddito (54,2%)• 18-24enni (47,7%)• Scolarità bassa (44,8%)• Donne (42,6%)• Residenti al Sud (40,9%)
Target sottorappresentati	<ul style="list-style-type: none">• Non percettori di reddito (11,4%)• Donne (17,2%)• 18-24enni (17,4%)• Scolarità bassa (18,1%)	<ul style="list-style-type: none">• Uomini (26,2%)• 45-54enni (28,6%)• Residenti nel Nord Ovest (28,8%)

Denaro contante vs moneta elettronica

Mettiamo ora a confronto il denaro contante con la moneta elettronica (ossia carte di credito, bancomat/postamat, prepagate/ricaricabili, etc.). Esprimendo un voto da 1 a 10, dove 1 = per nulla e 10 = molto, in che misura definirebbe...

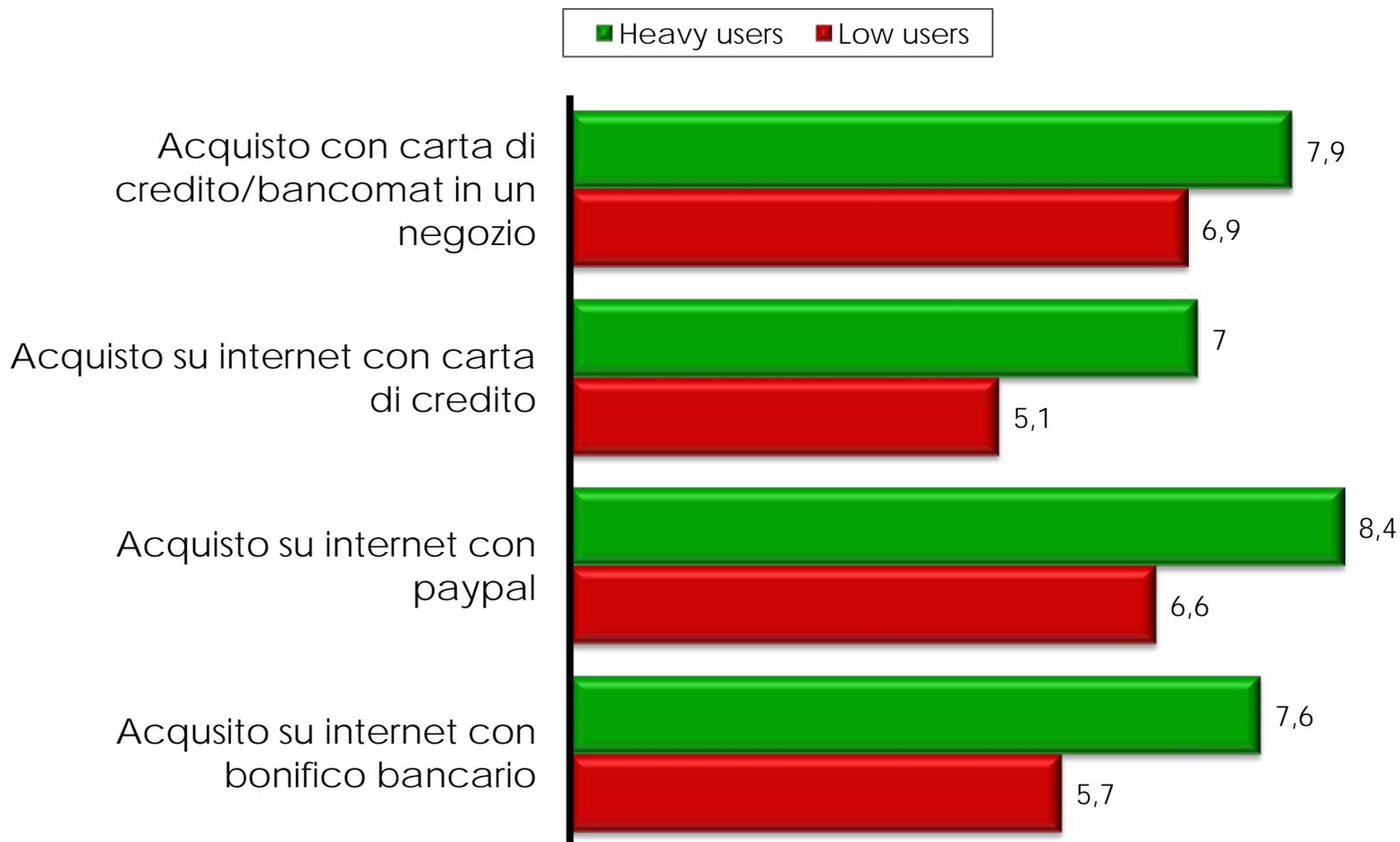
Valori medi



La percezione di sicurezza di alcuni sistemi di pagamento elettronico

Quanto valuta sicuri i seguenti sistemi di pagamento? Esprima il suo giudizio in una scala da 1 a 10 in cui 1 significa per nulla sicuri e 10 del tutto sicuri'.

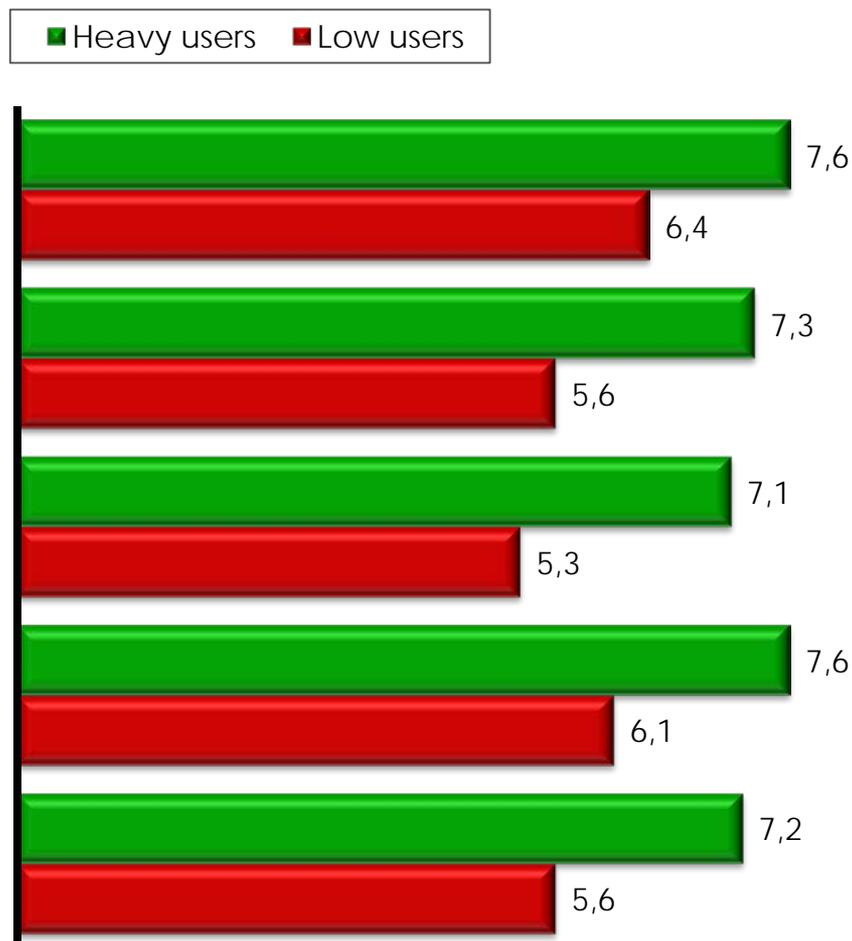
Valori medi



La percezione di sicurezza del pagamento elettronico in internet

Per gli acquisti su internet quanto è sicuro utilizzare...? Esprima il suo giudizio in una scala da 1 a 10 in cui 1 significa per nulla sicuri e 10 del tutto sicuri'.

Valori medi



Un identikit degli users

Al netto delle differenza tra heavy users e low users, metà del campione chiede di poter incrementare le opportunità di pagamento digitale.

Valori %

Grado di accordo (molto+abbastanza) con le affermazioni riportate.

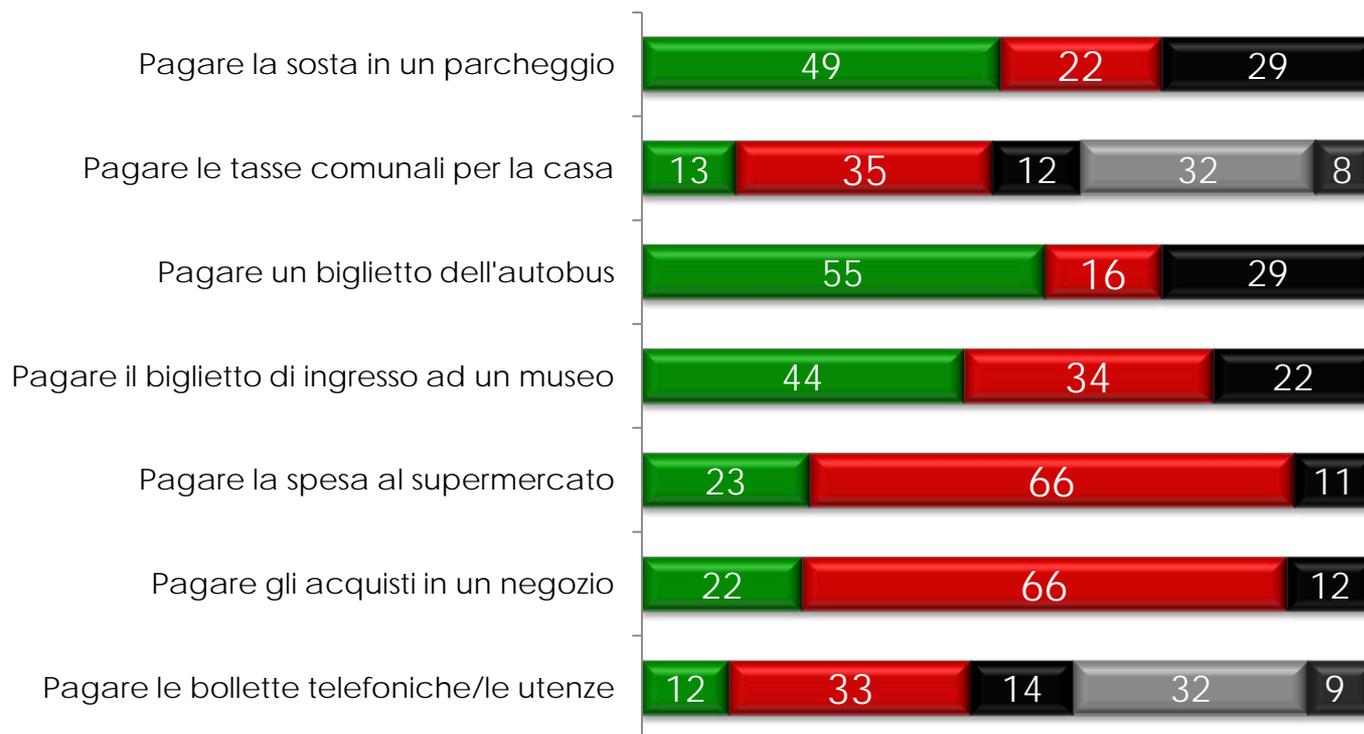
	HEAVY USERS	LOW USERS	TOTALE CAMPIONE
Vorrei pagare più spesso i miei acquisti attraverso pagamenti digitali	78,2	28,4	51,6
Preferiscono usare forme di pagamento elettronico piuttosto che denaro contante	74,5	21,8	48,3

Acquisti e pagamenti

Le proponiamo ora alcune tipologie diverse di spesa, può indicarci per ciascuna di essa con quale sistema di pagamento preferirebbe farla, se fosse possibile?

Valori %

TOTALE CAMPIONE



■ pagamento in contanti

■ pagamento con carta di credito/bancomat

■ pagamento direttamente da smartphone

■ pagamento con bonifico bancario

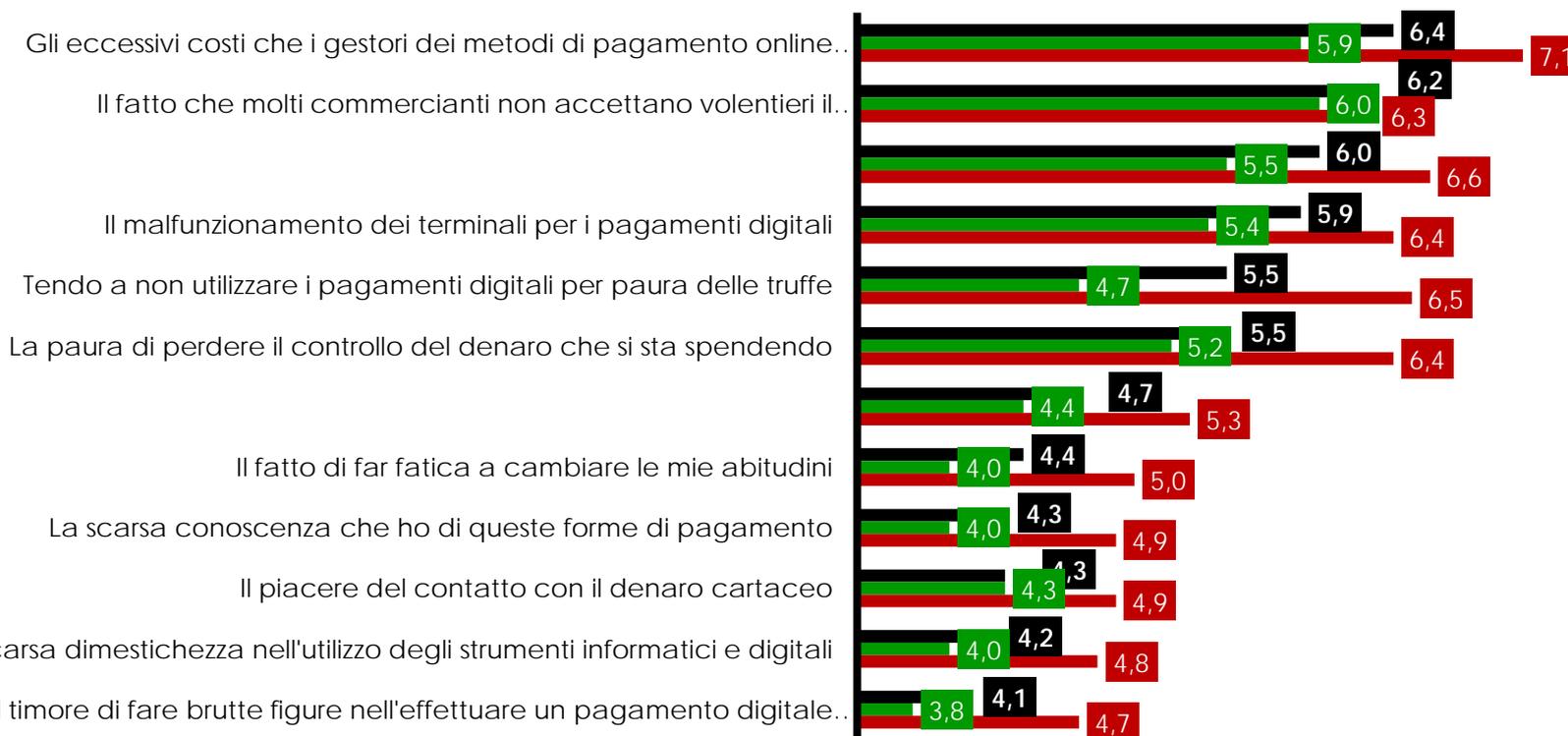
■ pagamento con bollettino postale

Ostacoli individuali ai pagamenti digitali

Per lei personalmente, quanto i seguenti fattori sono un ostacolo per l'utilizzo dei pagamenti digitali? Per ciascuna voce dia, per cortesia, un giudizio da 1 a 10 dove con 1 ritiene che non sia un ostacolo alla diffusione dei pagamenti digitali e con 10 ritiene che quella voce sia un grande ostacolo alla diffusione dei pagamenti digitali.

Valori medi

■ totale campione ■ heavy users ■ low users



Motivi di non utilizzo

Per quali motivazioni non possiede o non utilizza spesso le forme di moneta elettronica?

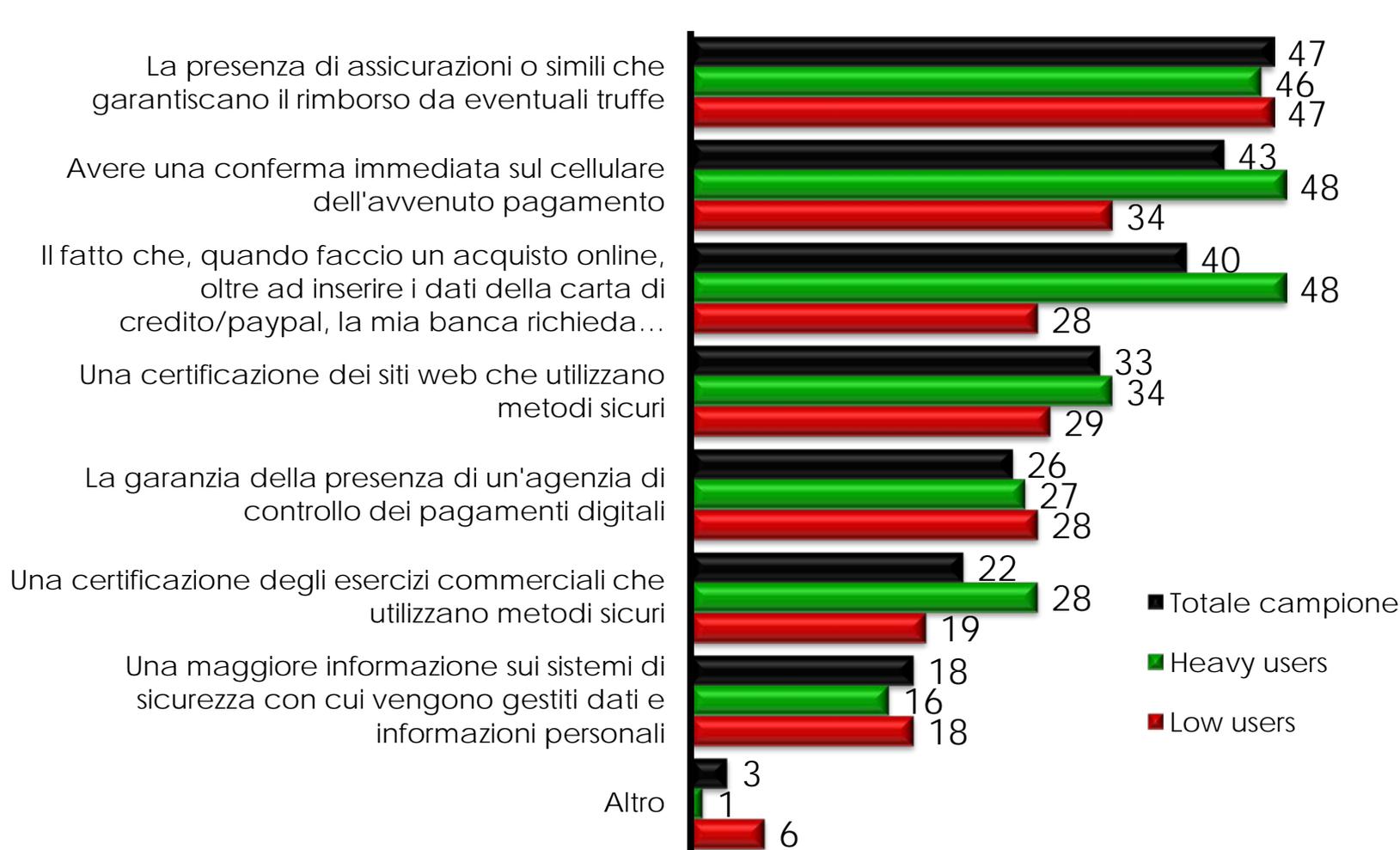
Base: coloro che dichiarano di non utilizzare spesso carta di credito, bancomat, carta prepagata, carta contactless

Valori %



Motivi di rassicurazione

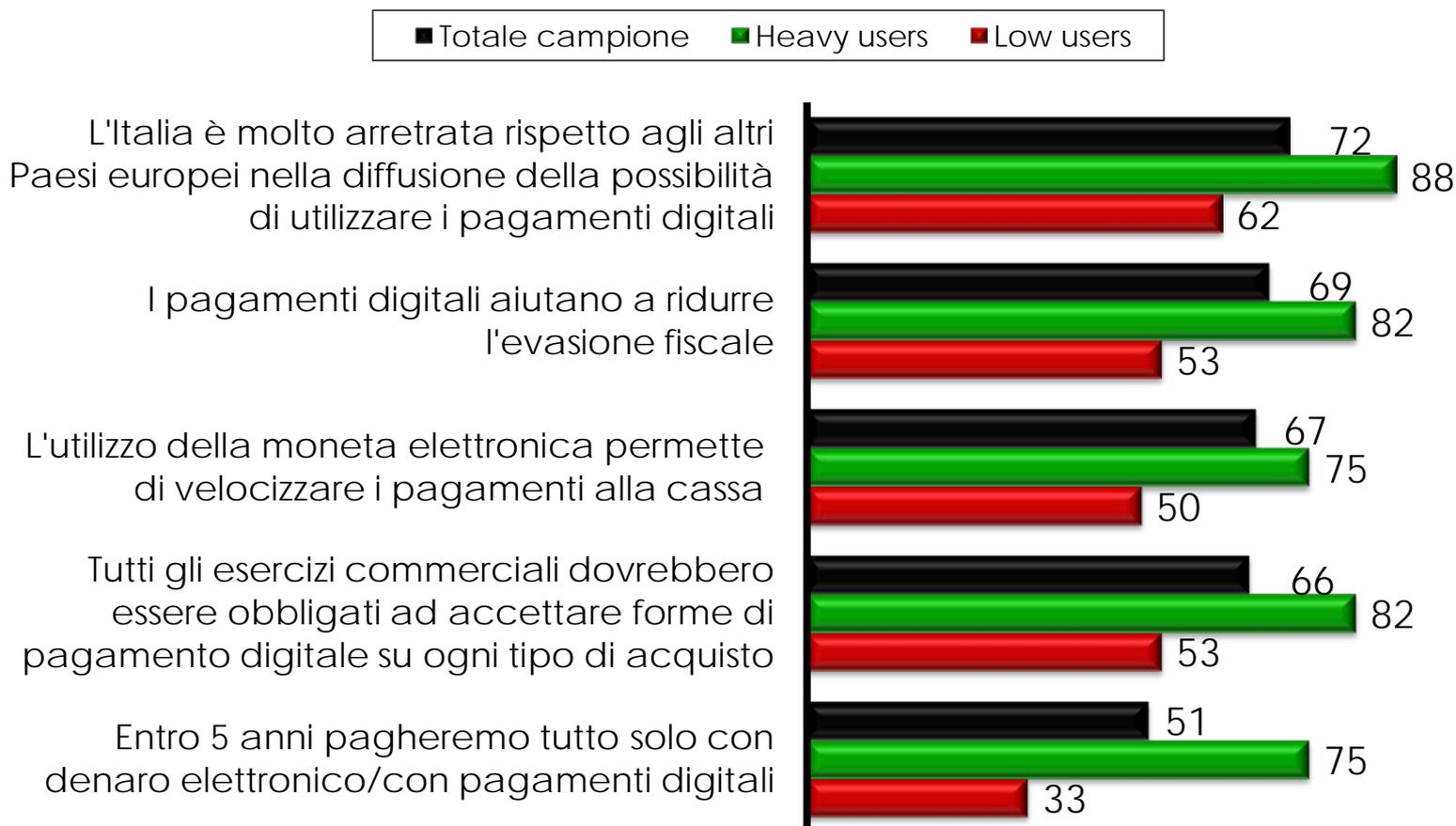
Quali dei seguenti fattori la renderebbero più tranquillo/a nell'effettuare pagamenti digitali?



Un plebiscito verso il denaro elettronico

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?
(% di intervistati che si dichiarano molto o abbastanza d'accordo)

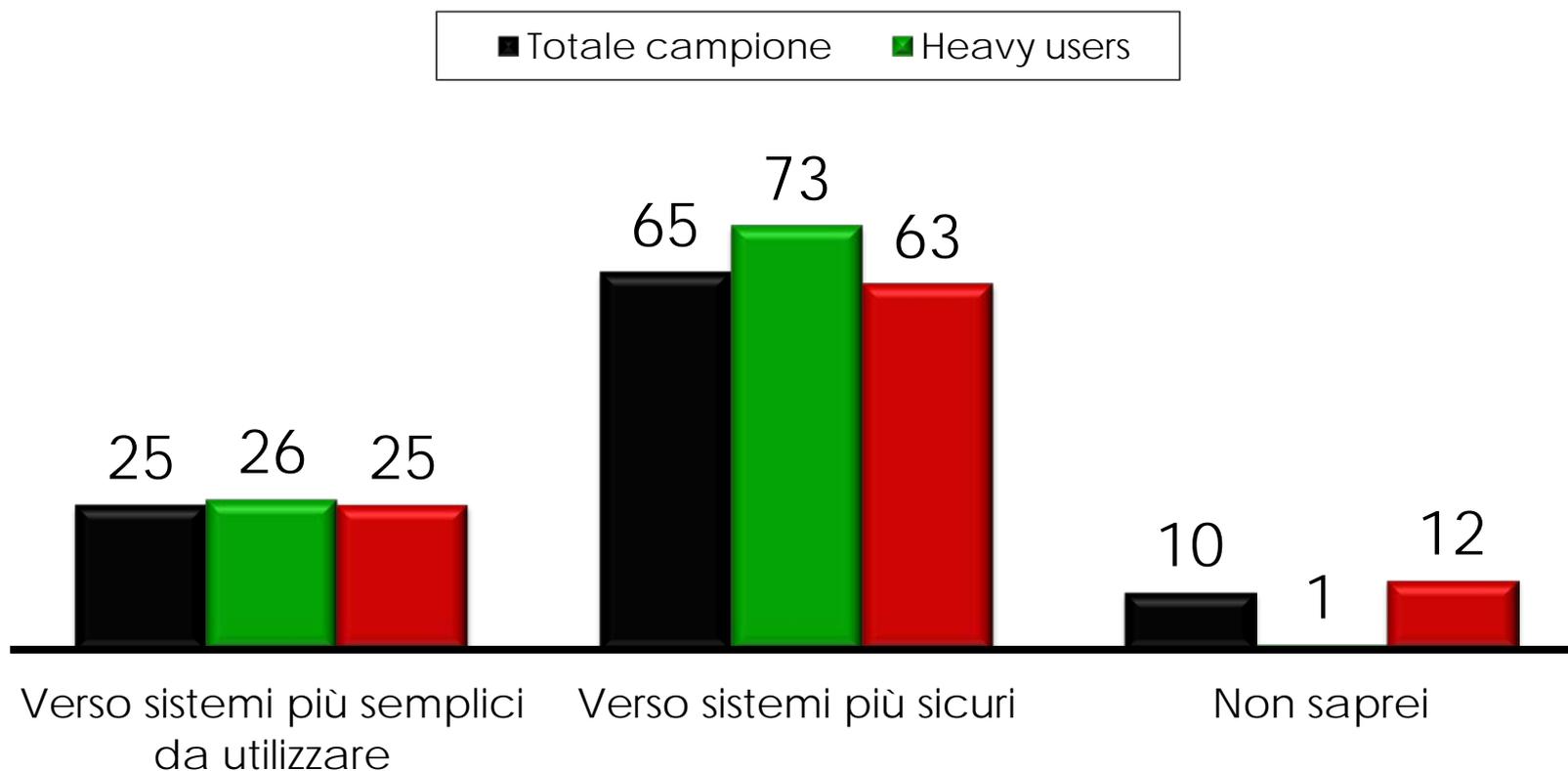
Valori %



Nuovi sistemi di pagamento digitale

Secondo lei, in che direzione dovrebbe andare la ricerca di nuovi sistemi di pagamento digitale?

Valori %

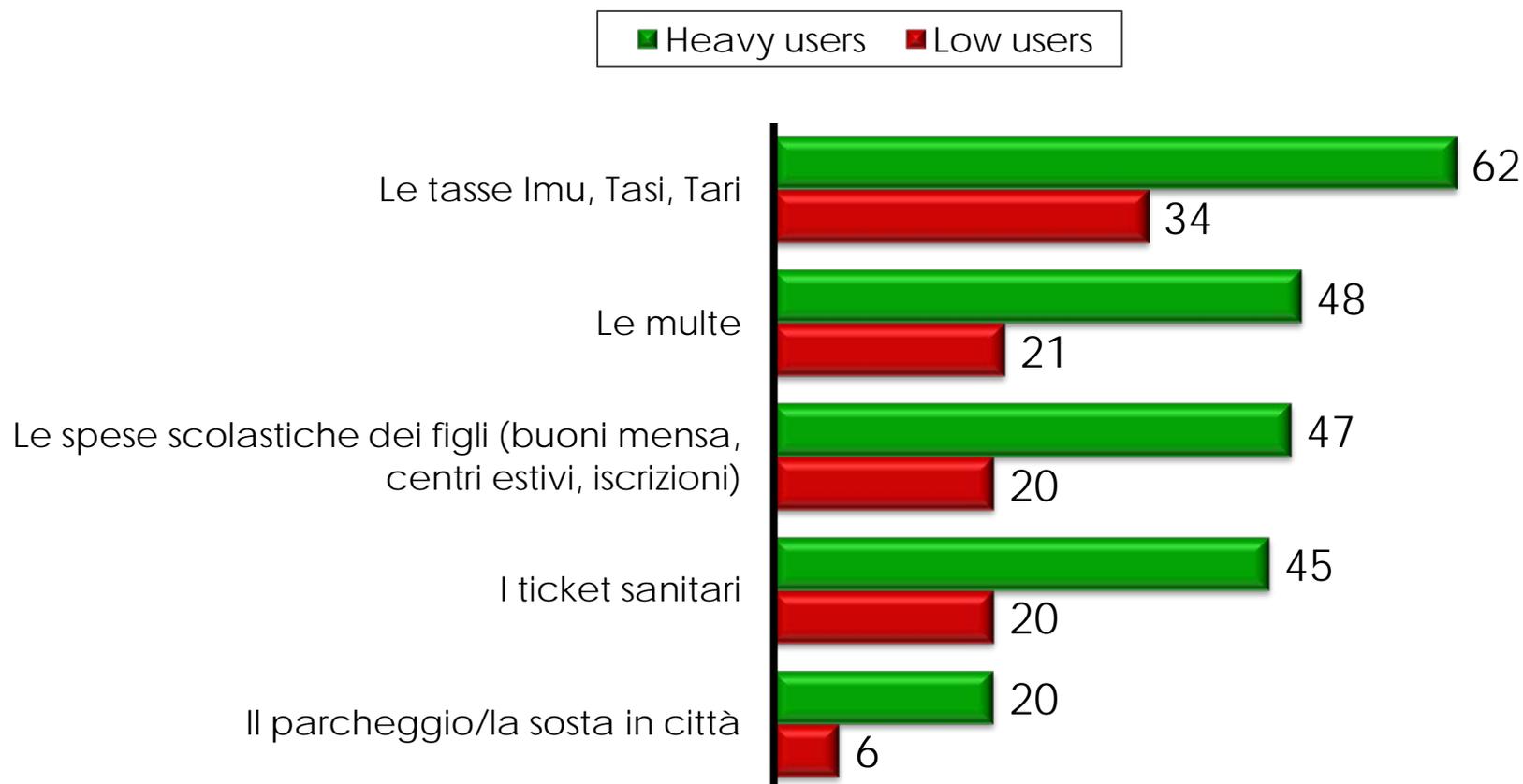


Il confronto tra heavy e low users

Quando deve affrontare le seguenti spese nei confronti di una Pubblica Amministrazione, qual è la forma di pagamento che utilizza prevalentemente? Percentuale di heavy users e low users che utilizzano prevalentemente pagamenti digitali

Valori %

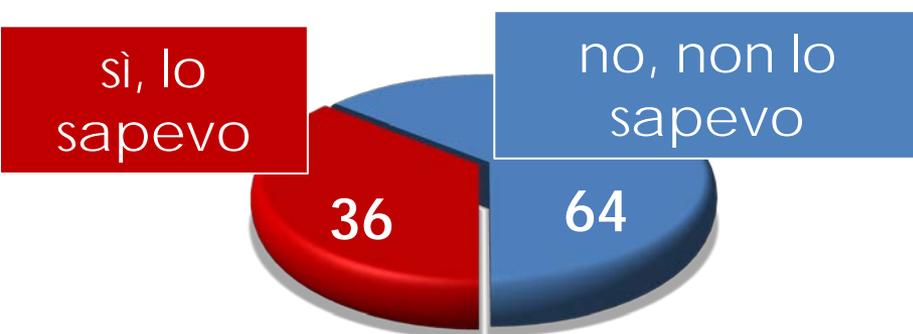
Base: coloro che hanno sostenuto la spesa indicata negli ultimi 12 mesi



Pagamenti digitali nella PA

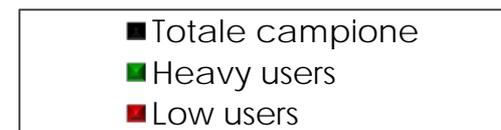
Valori %

Lei è a conoscenza che dal 31 dicembre 2015 tutte le Pubbliche Amministrazioni dovranno garantire ai cittadini la possibilità di effettuare qualsiasi tipo di pagamento ad esse diretto, anche in modo digitale?



	Heavy users	Low users
Si, lo sapevo	57	28
No, non lo sapevo	43	72

Quale di questi scenari crede sarà più probabile che accada al 31 dicembre 2015?



Forme di pagamento nella PA

Valori %

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

% indicano il grado di accordo con le affermazioni "del tutto d'accordo" + "più d'accordo che in disaccordo"

■ Totale campione ■ Heavy users ■ Low users



Gli effetti della digitalizzazione delle PA

Valori %

Secondo lei quanto è probabile che il processo di progressiva digitalizzazione della pubblica amministrazione nel corso del tempo, produca i seguenti effetti?

% di risposte molto + abbastanza probabile

