

<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	7
<b>NOTA METODOLOGICA</b> .....	15
<b>CAPITOLO 1</b>	
L'innovazione secondo gli italiani .....	19
<b>CAPITOLO 2</b>	
L'innovazione digitale .....	31
2.1. Italia vs. Europa: molti ritardi e qualche segnale di speranza .....	31
2.1.1. La banda larga fissa .....	31
2.1.2. La banda larga mobile .....	35
2.1.3. Alfabetizzazione informatica e uso di Internet .....	38
<b>CAPITOLO 3</b>	
I servizi digitali .....	47
3.1. L'e-Government, leva mancata di digitalizzazione .....	48
3.2. L'uso del digitale nei principali servizi rivolti al consumatore .....	50
3.2.1. I comportamenti degli italiani: i risultati del sondaggio I-Com per ING BANK .....	53
<b>CAPITOLO 4</b>	
L'innovazione digitale in banca .....	61
4.1. Il mercato dell'Internet e mobile banking in Italia .....	61
4.2. I comportamenti attuali e le aspettative sul futuro del banking degli italiani: i risultati del sondaggio I-Com per ING BANK .....	63
<b>CONCLUSIONI E SPUNTI DI POLICY</b> .....	73