



Episteme.

Monica Fabris
Presidente Episteme

La percezione dei consumatori su big data & intelligenza artificiale

Roundtable

BUONGIORNO FUTURO

*I potenziali benefici dell'intelligenza artificiale per consumatori
e imprese e le sfide della regolazione*

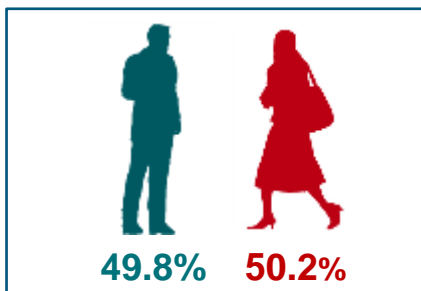
Roma, 14 settembre 2017


istituto per la competitività

Metodologia e campione

Circa 3652 interviste CAWI (computer-assisted web interviewing) a un campione di 1675 individui dai 15 ai 74 anni, effettuate tra luglio e agosto 2016.

GENERE



ETÀ

FINO 24 ANNI	9.8%
25-34 ANNI	26.0%
35-44 ANNI	20.8%
45-54 ANNI	20.2%
55-64 ANNI	15.6%
65-74 ANNI	7.6%

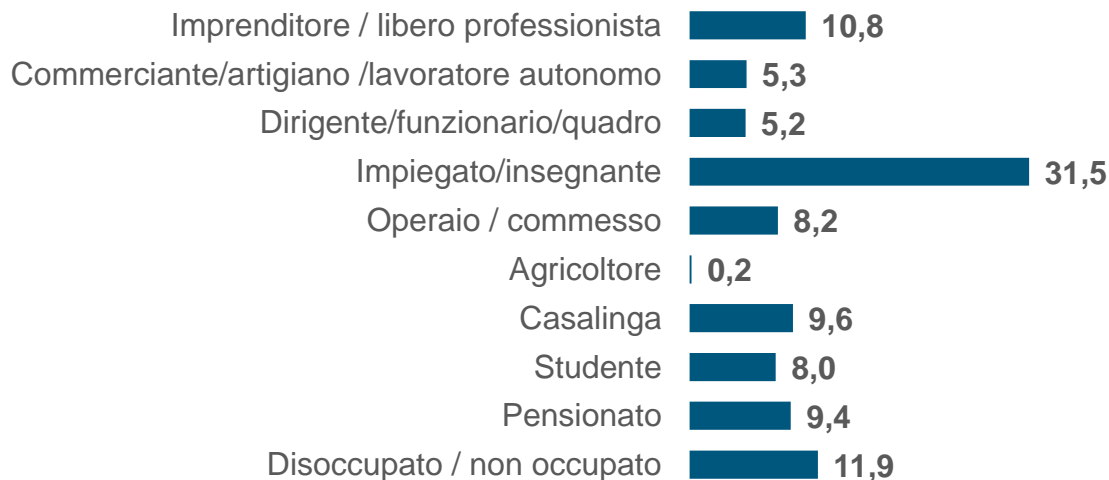
TITOLO DI STUDIO

LAUREA O SUP.	35.8%
MEDIA SUP.	55.5%
MEDIA INF.	8.4%
ELEMENTARE	0.3%

AREA GEOGRAFICA

NORD OVEST	26.5%
NORD EST	19.1%
CENTRO	21.9%
SUD E ISOLE	32.5%

PROFESSIONE

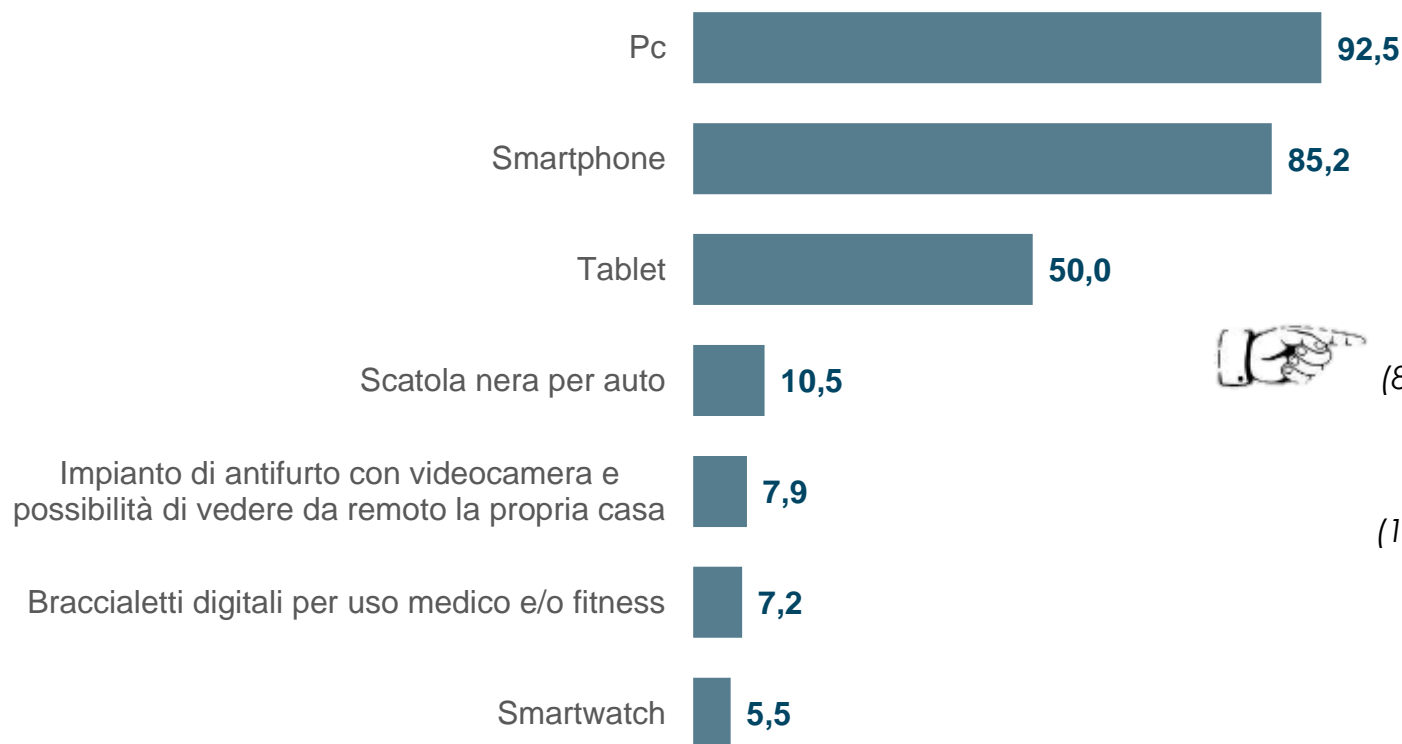


Base: ATLAS 2016 popolazione italiana 15-74 anni – Valori %

La gestione della nostra vita è ormai totalmente imbrigliata nel mondo digitale e connesso



Uso/possesso di dispositivi tecnologici



Donne: più smartphone (87.1%) e braccialetti fitness (7.6%). Uomini più tablet (51.4%), scatola nera (12.6%), impianto antifurto (10.0%) e smartwatch (7.5%)

Le app e i servizi online più usati

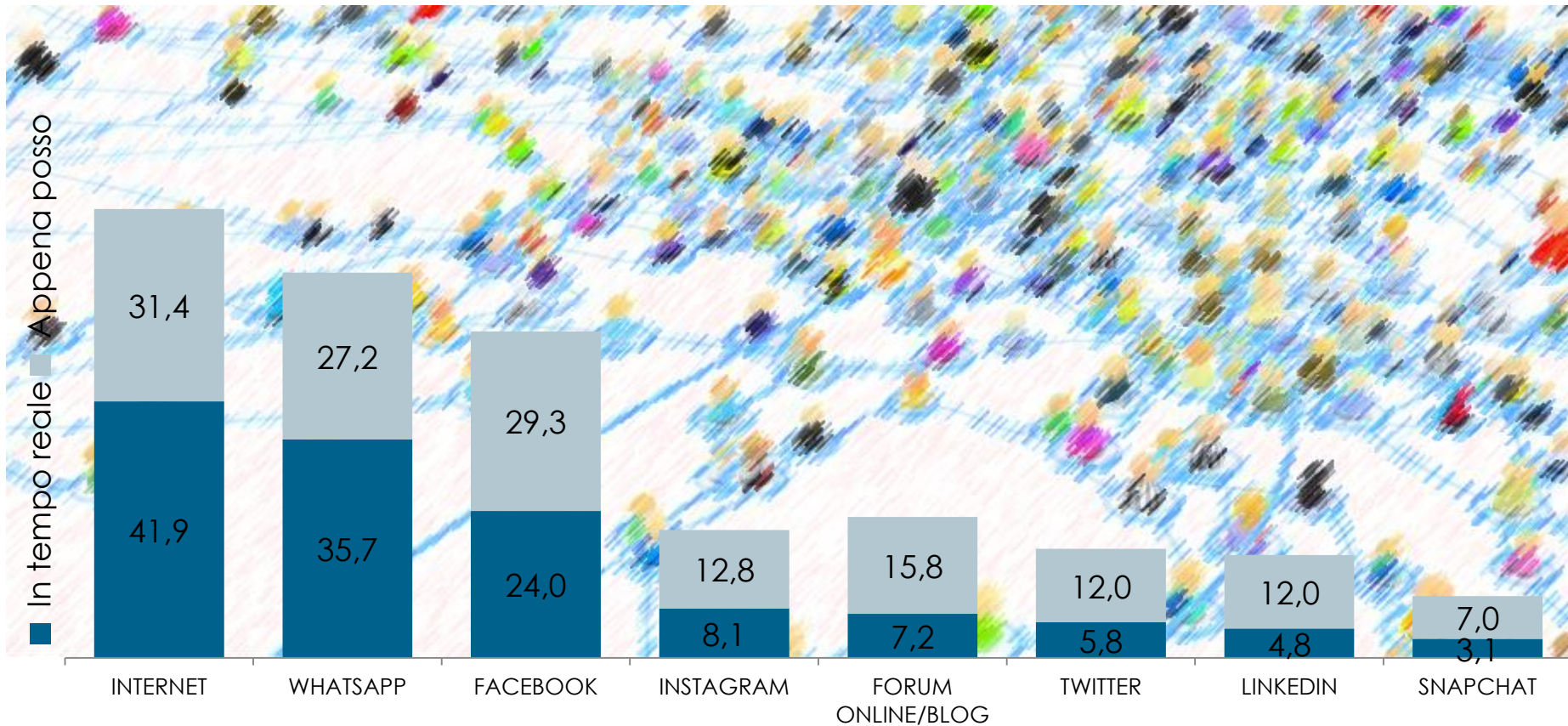
Sempre + spesso



*Donne: più tessere raccolte punti (58.1%), siti internet per info (45.6%) e per servizi aggiuntivi (46.6%) e siti di recensioni (43.4%).
Uomini più app di banche e assicurazioni (46.4%), uso da remoto di apparecchi (22.1%) e servizi di sharing (17.3%)*

L'uso «in tempo reale» (o in forma vicaria, l'«appena posso»)

Uso internet e social network in un giorno medio



Mentre l'uso di internet è pressoché omogeneo tra i diversi segmenti, sono soprattutto le donne e i giovani ad usare i Social Network (whatsapp in tempo reale, donne: 40.2%, giovani: 41.5%. Facebook in tempo reale, donne: 25.9%, giovani: 26.7%)

Aumenta la
dipendenza dalle
tecnologie

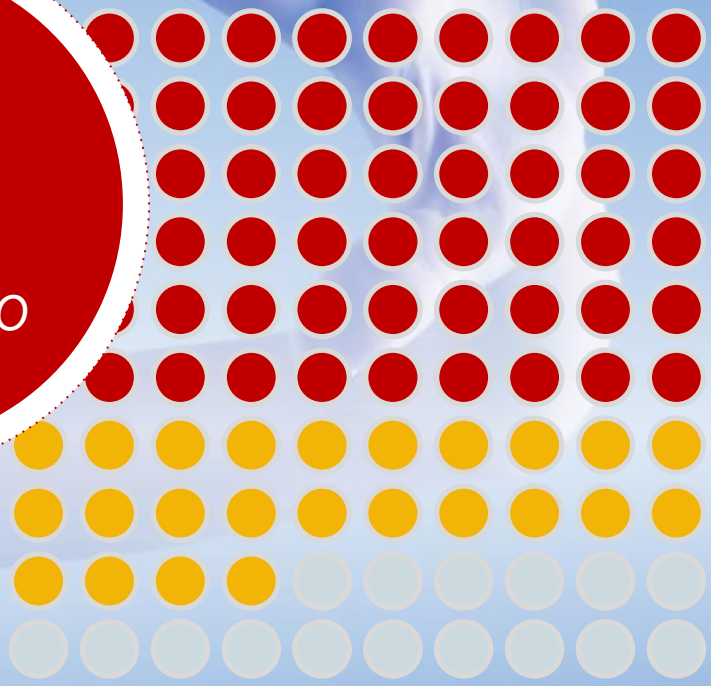
Ma aumenta anche la
nostra capacità di
usarle e metterle al
servizio dei nostri
interessi

L'importanza dei motori di ricerca per il lavoro

Quanto sono importanti per la sua via lavorativa o scolastica/universitaria i motori di ricerca?



59.6% VOTI 8-10
24.4 VOTI 6-7



La competenza d'uso dei motori di ricerca

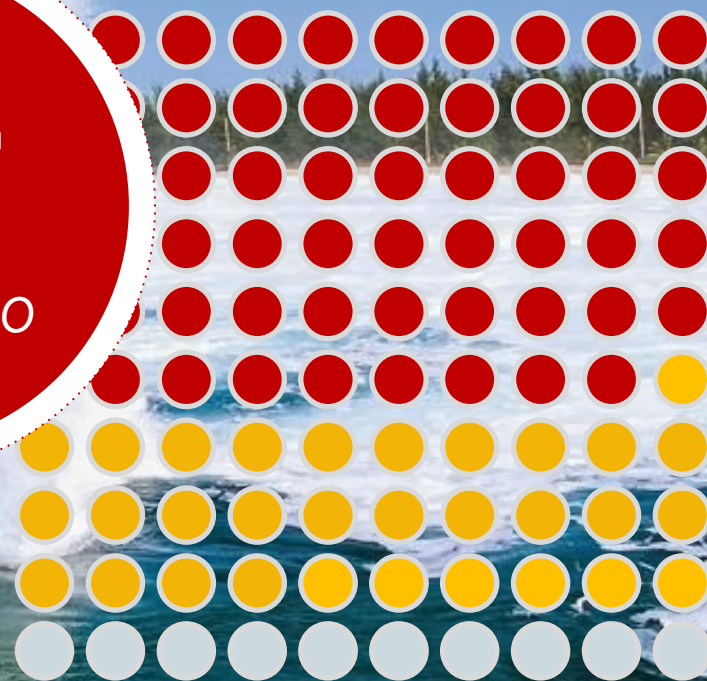
Quanto si ritiene competente in termini di ricerca e uso dei dati presenti su internet?

58.5% VOTI 8-10

31.7 VOTI 6-7

7.7

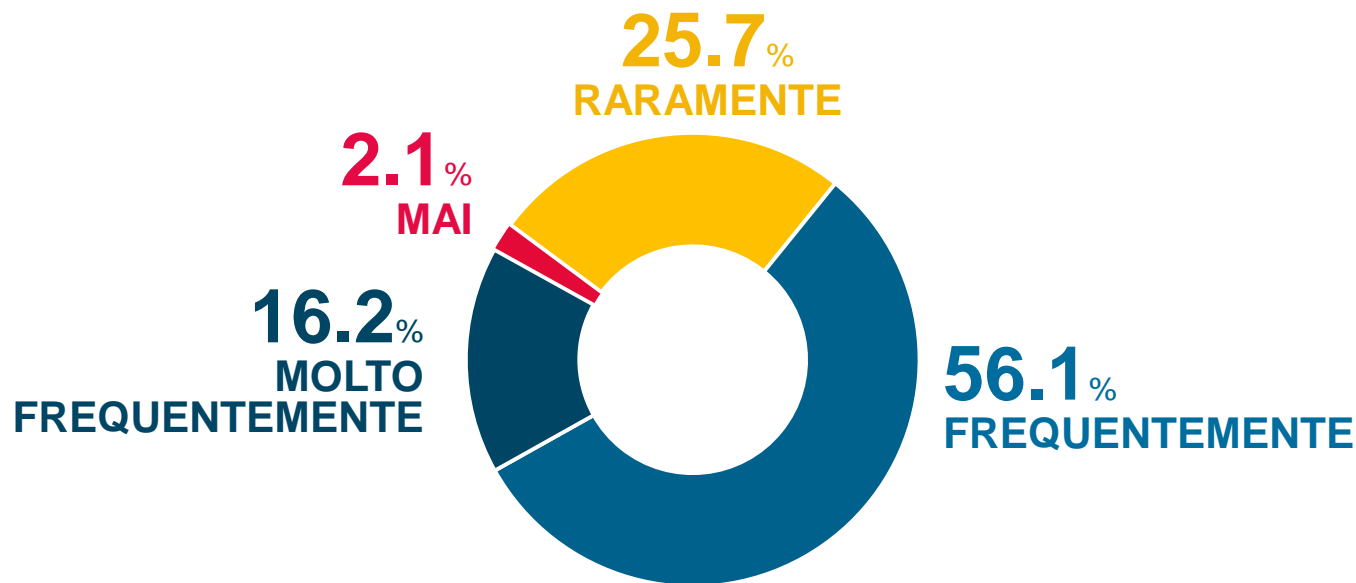
VOTO MEDIO



Sono gli under 34 a dichiarare una competenza maggiore (voto medio: 7.9)

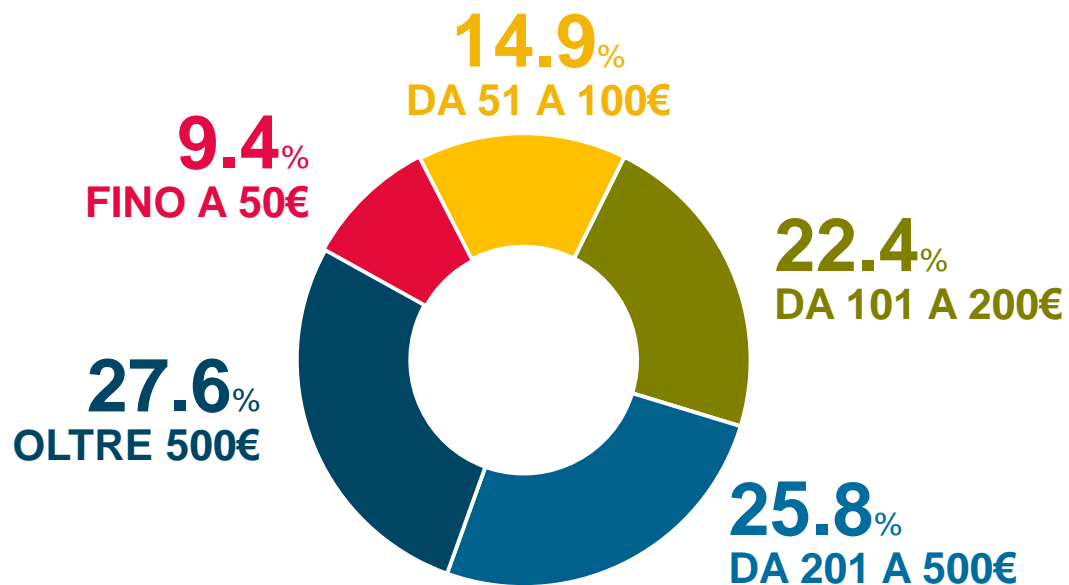
Frequenza acquisti online

Con che frequenza effettua acquisti online?



	Tot. Pop.	U	D	< 34 anni	35-54 anni	55-74 anni	N-O	N-E	Centro	Sud e Isole
Molto frequentemente	16.2	15.4	16.9	22.3	16.0	7.0	16.8	12.1	18.0	16.8
Molto frequentemente + Frequentemente	72.3	71.1	73.3	77.9	74.3	59.7	68.8	67.6	76.6	74.8

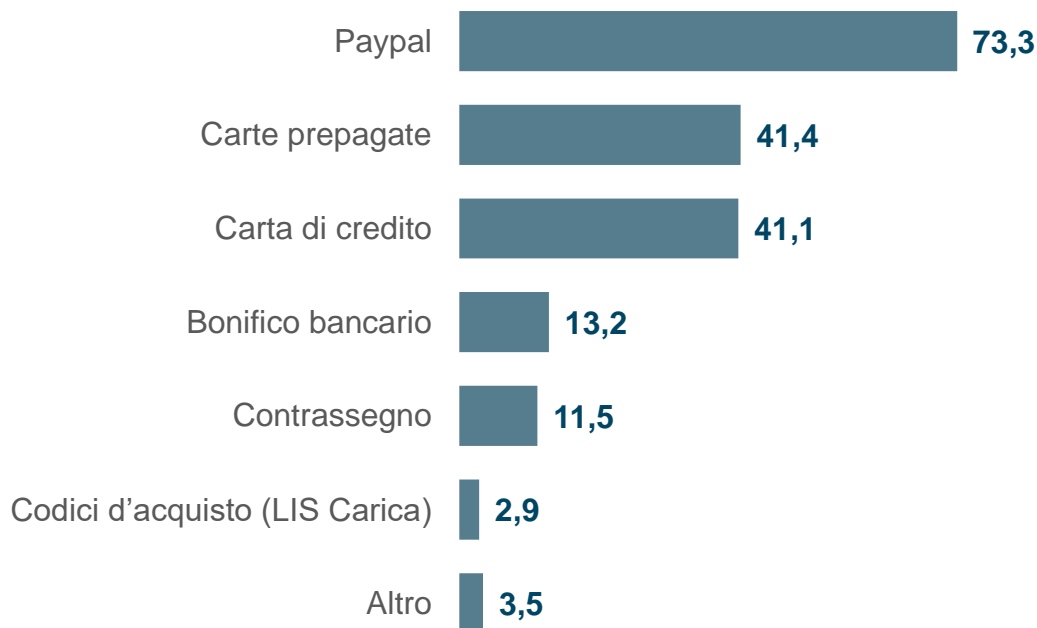
Ricorda quanto ha speso complessivamente per tutti gli acquisti che ha effettuato su internet negli ultimi 12 mesi?



	Tot. Pop.	U	D	< 34 anni	35-54 anni	55-74 anni	N-O	N-E	Centro	Sud e Isole
Spesa media	344.2	366.2	322.6	290.8	390.6	345.6	364.1	333.4	393.1	301.5

Modalità di pagamento online

Quali tra le seguenti modalità di pagamento usa / ha usato per i suoi acquisti online?



	Tot. Pop.	U	D	< 34 anni	35-54 anni	55-74 anni	N-O	N-E	Centro	Sud e Isole
Paypal	73.3	73.3	73.3	74.8	75.9	66.0	72.3	66.8	77.1	75.2
Carte prepagate	41.4	40.8	42.0	48.1	38.3	36.1	39.7	38.7	41.1	44.6
Carta di credito	41.1	44.9	37.5	37.8	44.6	40.3	47.8	40.5	45.4	33.3
Bonifico bancario	13.2	15.5	11.0	12.3	14.3	12.6	13.2	16.1	12.0	12.3
Contrassegno	11.5	12.9	10.1	12.9	11.3	9.5	8.6	10.7	12.3	13.6
Codici d'acquisto (LIS Carica)	2.9	3.0	2.8	3.1	3.2	2.0	2.4	2.7	3.5	3.1

La giornata tipo della impiegata di Bagnolo Cremasco

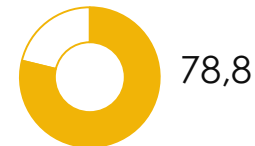
- Ore 7:30 Notifica da FB: «Oggi è il compleanno di Maria, falle gli auguri!»
- Ore 7:40 Whatsapp: «Tanti auguri Mari! Ci sentiamo dopo, un bacio!»
- Ore 7:50 Ricerca su Google: «Interflora, spedizioni»
- Ore 8:00 Twitter: #ComuneBagnolo #viaVerdi_chiusa #lavori
- Ore 8:10 Google Maps: «via Mazzini, 9, Bagnolo»
- Ore 8:20 App Repubblica: LaVentisettesimaOra
- Ore 8:25 Twitter #LaVentisettesimaOra #Donne #Consapevolezza
- Ore 8:35 TripAdvisor, recensione ristoranti mezzogiorno Lodi Vecchia
- Ore 8:50 App della Banca: «Interflora, addebito carta di credito»
- Ore 9:10 Iscrizione alla newsletter «Condominio e Amministratori»
- Ore 11:15 App fitness «Alzati! È più di due ore che sei seduta!»
- Ore 13:00 Whatsapp: «Carlotta, sei arrivata a casa?»
- Ore 13:10 Instagram: «Oggi pranzo coi colleghi a Lodi! Foto ricordo #LodiVecchia»
- Ore 13:50 Sms Carta fedeltà: «Gentile Utente, ti ricordiamo che hai 400 punti in scadenza, affrettati!»
- Ore 16:00 Sms Impianto Domotico: «La lavatrice ha terminato il lavaggio»
- Ore 16:30 Notifica su App Medica: «Dentista Carlotta, domani ore 17.00»
- Ore 17:45 Blog Miericette.it: «La vera ricetta della torta ai pinoli»
- Ore 18:30 Instagram e FB: «Torta in forno!» @Maria #buoncompleannoMari
- Ore 19:00 Notifica FB: Hai un evento in programma per oggi: «compleanno di Maria»
- Ore 19:30 Bike Sharing: trova bici pedalata assistita
- Ore 20:15 Instagram e FB: «Tanti auguri Maria, dai tuoi amici!» #seratasplendida #buoncompleannoMari
- Ore 20:20 Whatsapp: «Carlotta, io e papà siamo arrivati da Maria, non fare arrabbiare la nonna e vai a letto presto!»
- Ore 23:50 Whatsapp: «Grazie ancora Maria, ti voglio bene! Buonanotte»
- Ore 00:15 App Meteo «Tempo di domani in Lombardia»



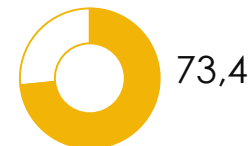
Opinioni sull'impatto delle nuove tecnologie sulla vita

■ Molto + Abbastanza d'accordo

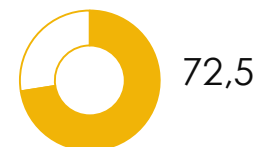
«Grazie alla disponibilità di informazioni e banche dati consultabili i cittadini hanno più facilità a capire come vanno le cose realmente»



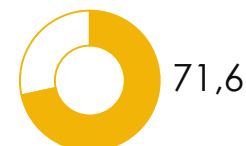
«Esistono così tante app che permettono di controllare i propri consumi, la propria salute e il proprio stile di vita che non si hanno più scuse per non farlo»



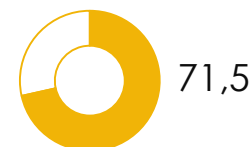
«Se all'improvviso non ci fossero più i motori di ricerca avrei serie difficoltà a ottenere le informazioni che mi servono per la mia vita di tutti i giorni»



«Tramite il cellulare possono tenere sotto controllo meglio la mia vita e miei affetti (figli, genitori anziani, casa, conto corrente, carta di credito, ecc.)»

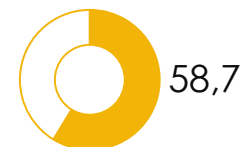


«L'informazione presente su Internet è più libera e veritiera rispetto a quella offerta da TV e stampa»

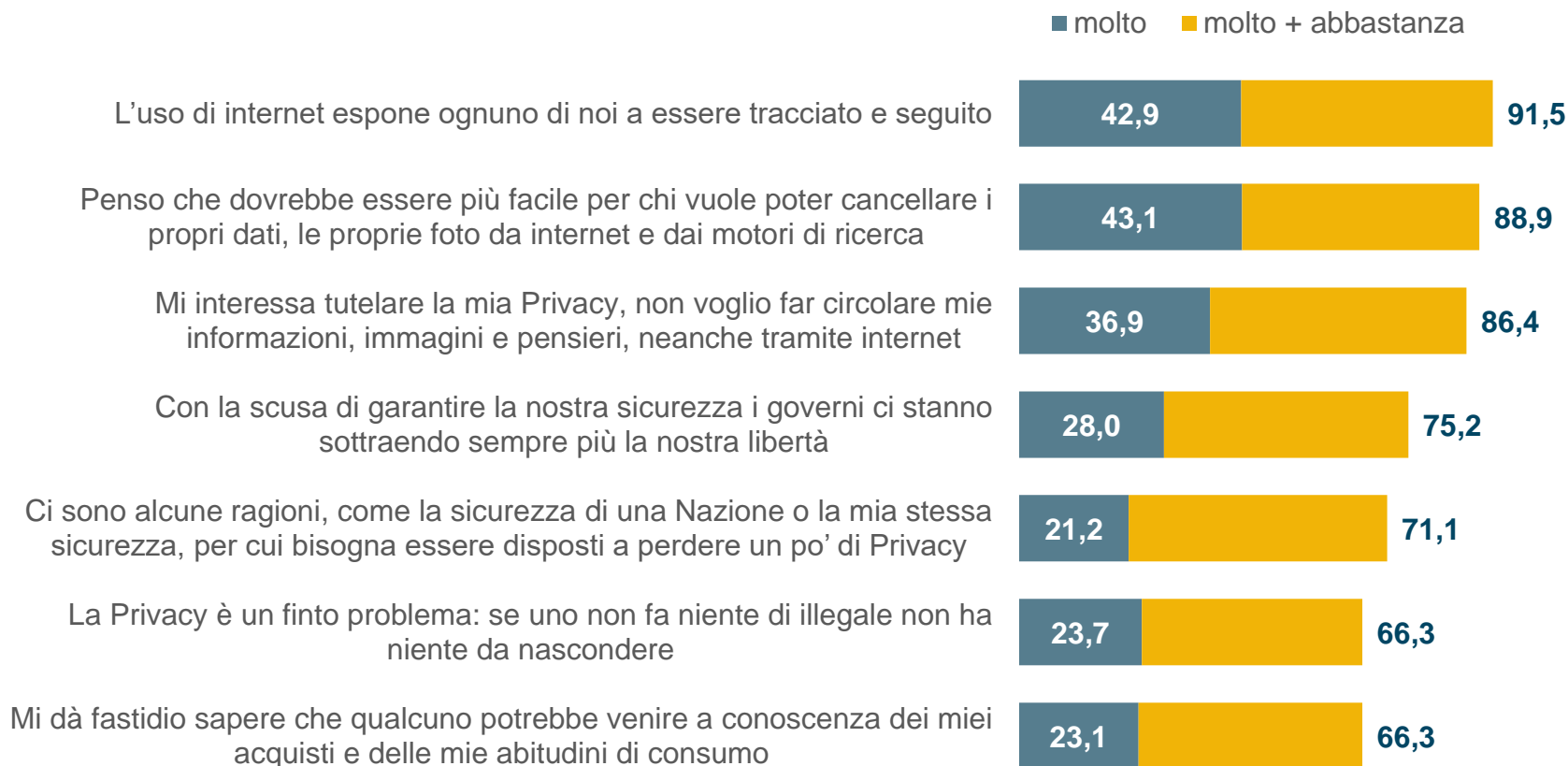


Sono soprattutto gli under 34 ad avere un rapporto stretto con la tecnologia e a credere nella qualità dei servizi su internet

«Non posso separarmi mai dal mio cellulare»



Affermazioni sulla privacy



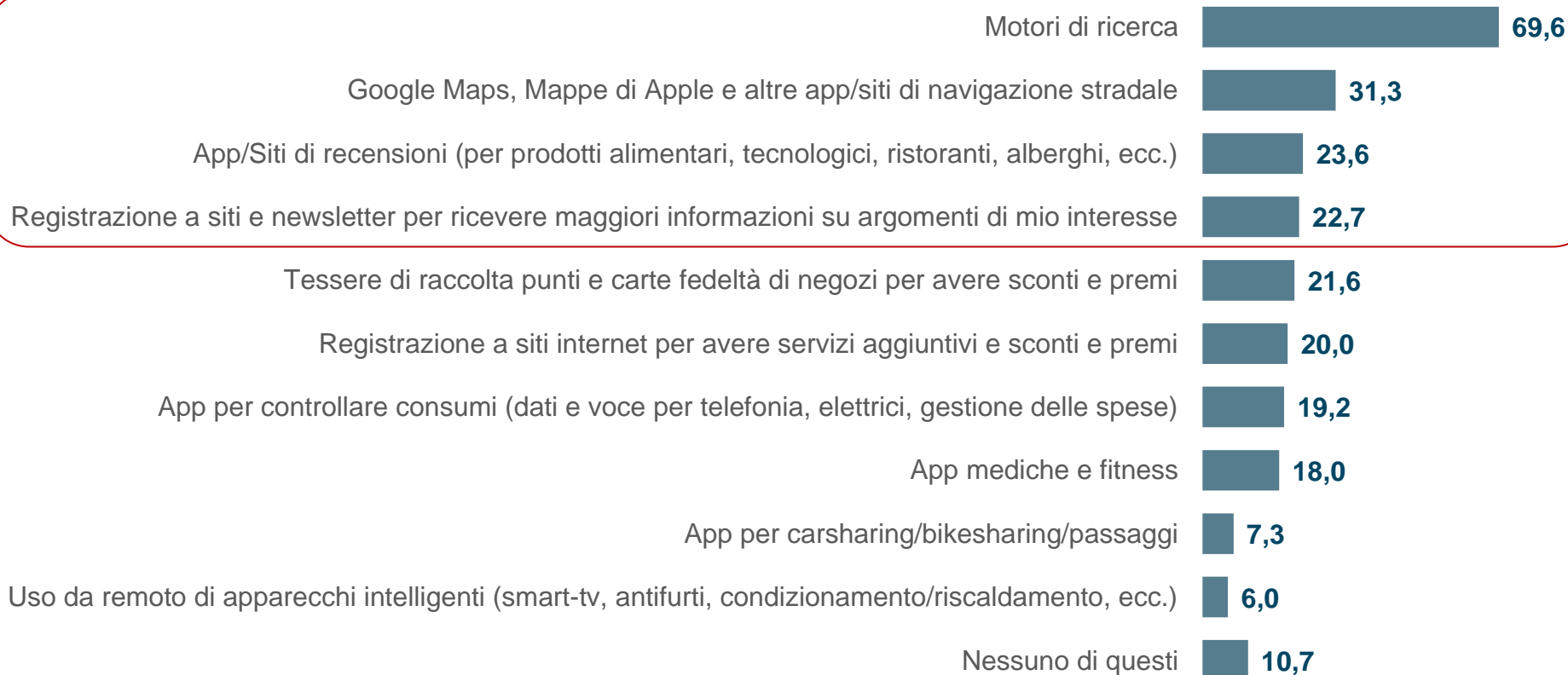
«Dimmi quello che cerchi e ti dirò di chi sei»
(o meglio: gli algoritmi sapranno chi sei)

I motori di ricerca sono la punta
dell'iceberg «privacy».

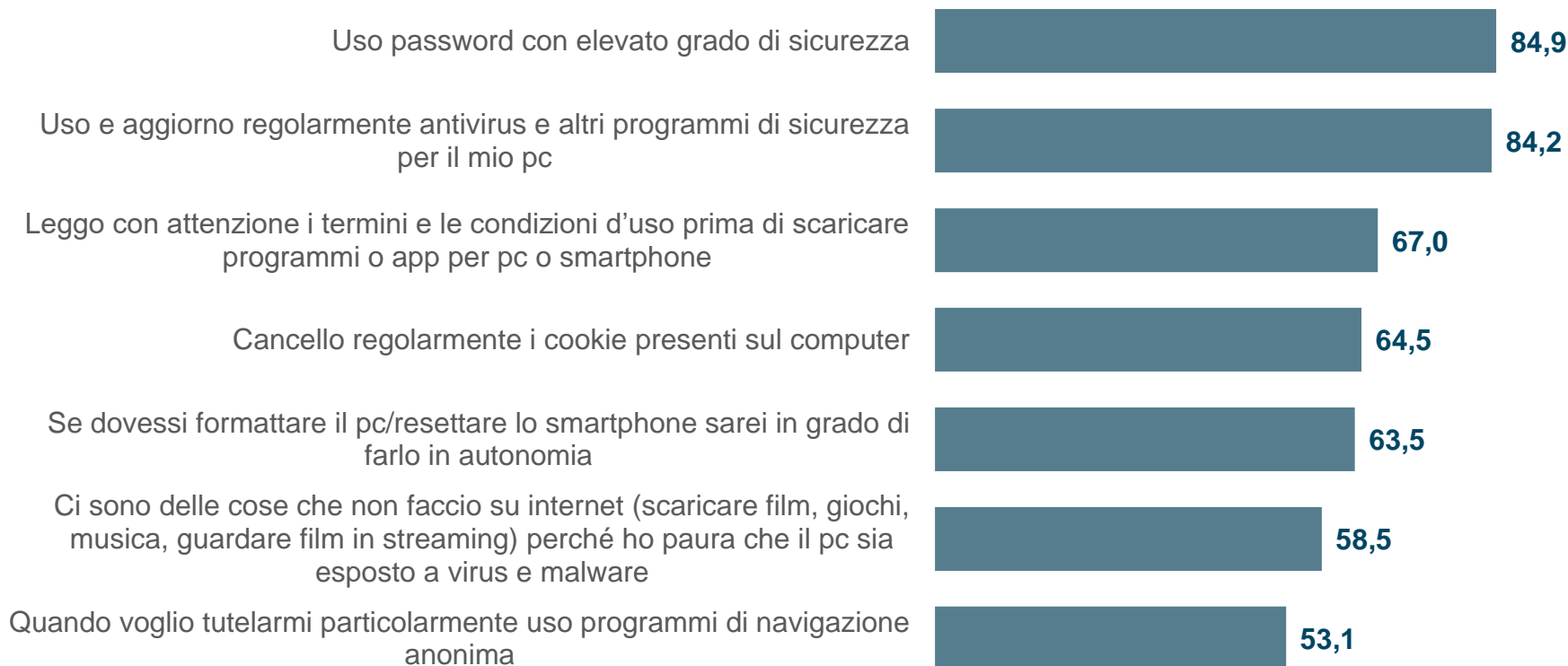
Nell'interrogarli ci sentiamo esposti e
vulnerabili, perché ben oltre all'oggetto
della nostra specifica ricerca **sentiamo di
dipendere dalla possibilità stessa di
domandare e cercare**

Le app che dicono più di noi

E attraverso l'uso di quali di essi, secondo lei, si può capire di più del suo stile di vita, dei suoi interessi e della sua vita?



Molto + abbastanza d'accordo



...Big Data: **la vera rivoluzione**
più che nell'accumulo enorme di dati –
negli ultimi due anni abbiamo superato
l'ordine degli zettabyte (10^{21}) –
sta **nella capacità di elaborare** questa
quantità di informazioni velocemente e
con strumenti alla portata (quasi) di tutti

Vita reale: Connessione permanente



Tracce digitali: Frammenti di sé



Algoritmi: Riassemblamenti di sé (un altro da sé)



Big Data: Nuovi Algoritmi

- ➔ Le persone stanno prendendo **coscienza di una nuova dimensione, una sorta di 'doppio digitale' che loro alimentano e allo stesso tempo interagisce con loro**
- ➔ Nel mondo digitale, a partire dall'uso dei social network fino alle piattaforme di acquisti, ciascuno di noi è potenzialmente esposto a essere monitorato, tracciato nelle sue navigazioni, profilato e «compreso»
- ➔ **Non solo in ritardo ma anche in anticipo: «gli algoritmi sanno di noi più di quello che sappiamo di noi stessi»**

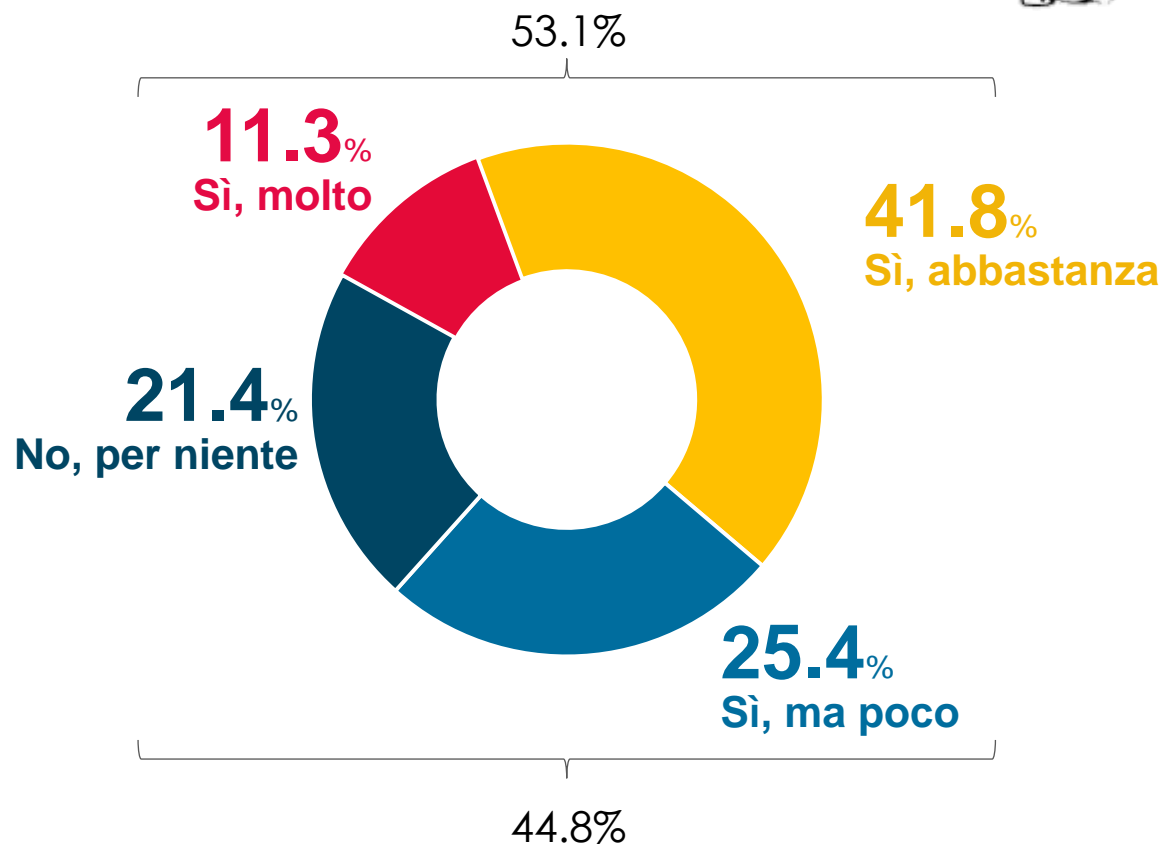
Tale coscienza è ancora molto confusa e genera sentimenti ambivalenti

I Big data sono visti ora come il FUNZIONAMENTO interno della tecnologia in cui viviamo

Ora come il SISTEMA stesso CHE ORGANIZZA e guida il nostro mondo

Sono dunque la colonna portante invisibile della realtà

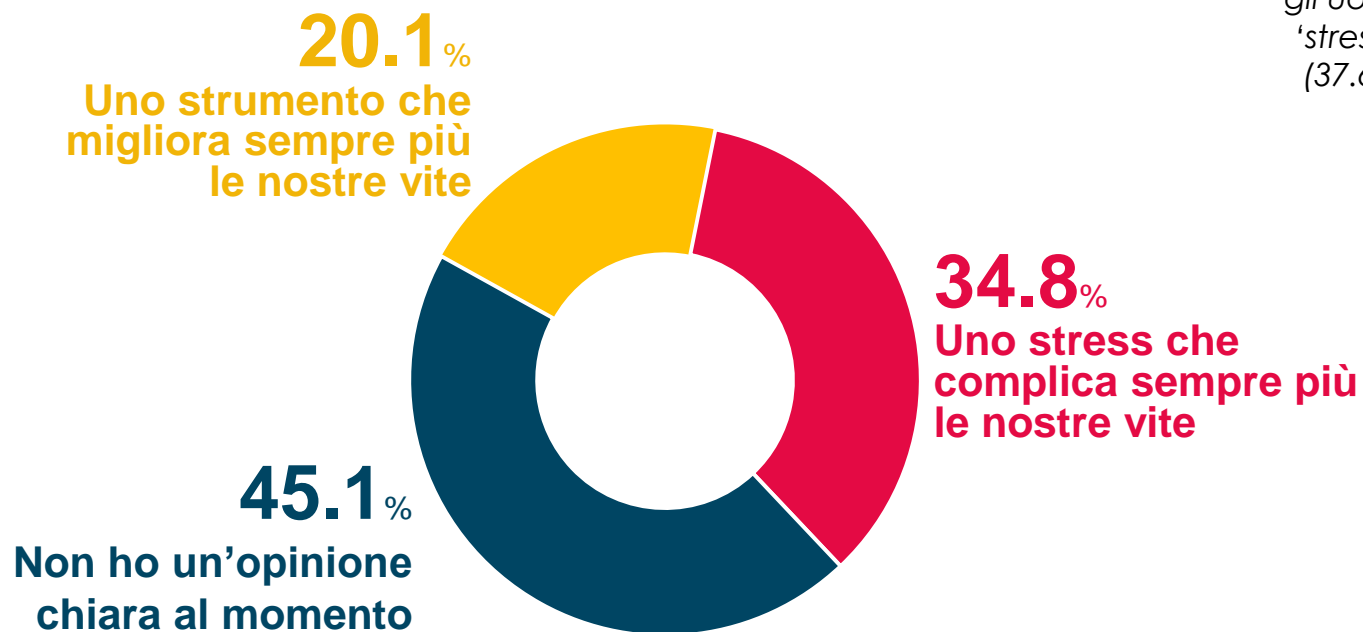
Lei pensa che la sua vita personale (le sue abitudini quotidiane, il suo stile di consumo, ecc.) sia cambiata a seguito della diffusione dei Big Data?



Sono soprattutto gli under 34 a percepire l'impatto dei big data sulle proprie vite (63.1% molto + abbastanza vs. 53.1% tot pop)

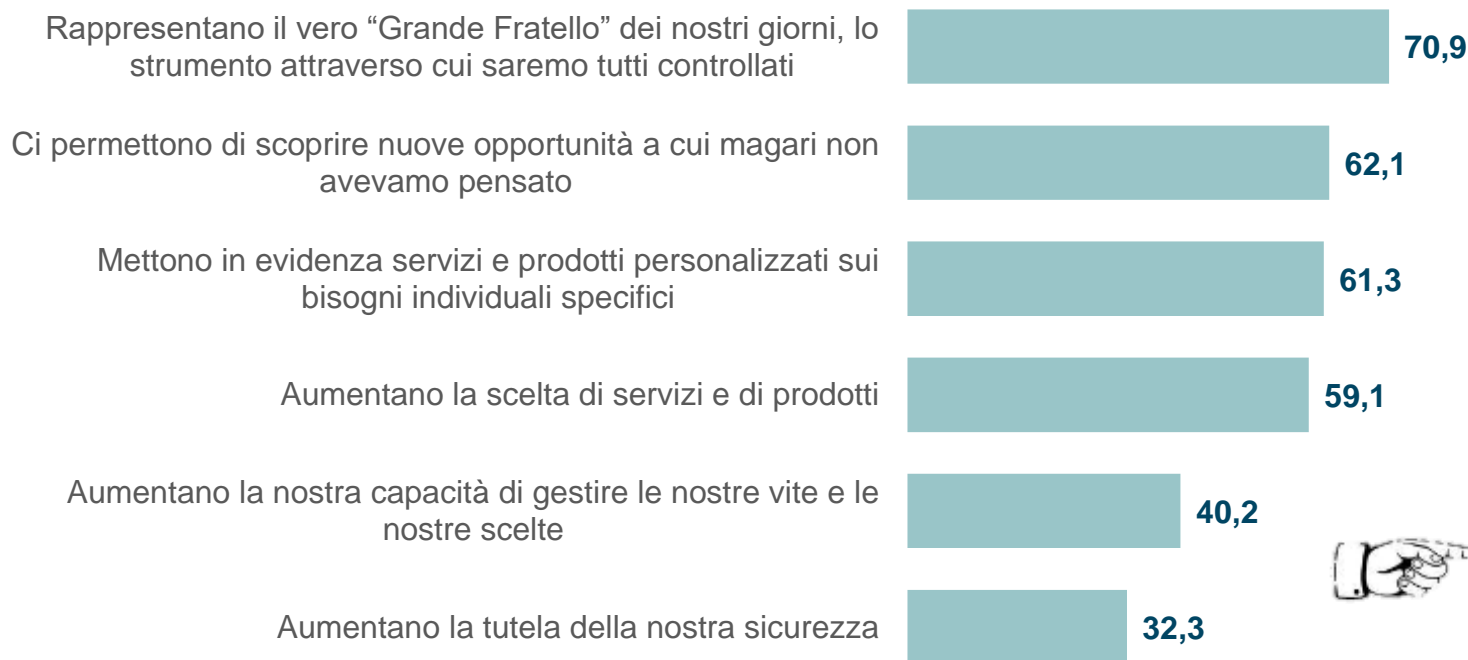
Base: ATLAS 2016 popolazione italiana 15-74 anni – Valori %

Riassumendo il suo punto di vista, i Big Data per lei sono... [Una sola risposta]



Le donne sono più incerte (50.0%), mentre gli uomini si dividono in 'stressati' dai big data (37.6%) ed 'entusiasti' (22.3%)

Anche se non ce ne accorgiamo direttamente, la crescita esponenziale di dati digitali ha già delle conseguenze sulle nostre vite. Nel mondo digitale, a partire dall'uso dei social network fino alle piattaforme di acquisti, ciascuno di noi è potenzialmente esposto a essere monitorato, tracciato nelle sue navigazioni e profilato. Esprima il suo accordo scegliendo tra molto, abbastanza, poco o per nulla. [Una sola risposta per riga]



Non esistono segmenti completamente pro o contro. Gli Over 55 vedono più l'aspetto «Grande Fratello» (75.6%), ma anche le possibilità di scoprire cose nuove (65.0%). Gli Under 35 vedono soprattutto un aumento di capacità di gestire le scelte (42.3%) e di aumentare la sicurezza (35.8%)



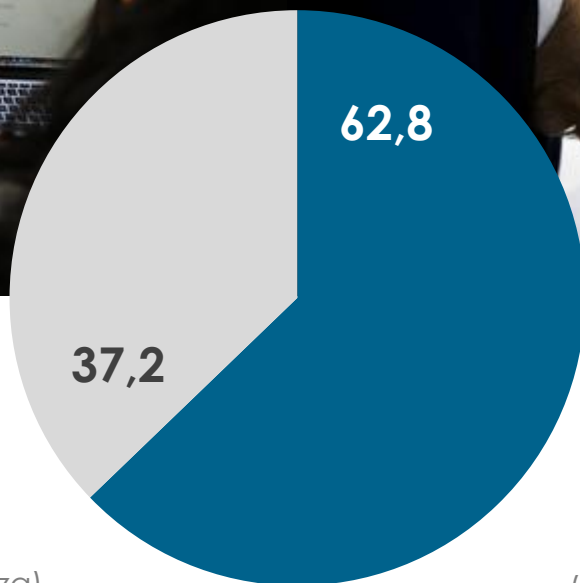
Base: ATLAS 2016 popolazione italiana 15-74 anni – Valori % (molto + abbastanza d'accordo)

La difficoltà a misurare l'impatto dei big data sulla propria vita quotidiana alimenta fantasie e paure.

La possibilità di essere estromessi dai benefici di questa rivoluzione pur vivendone gli eventuali effetti collaterali genera nelle persone un senso di spaesamento e di inquietezza.



I Big Data...



**GARANTISCONO
A TUTTI UN MAGGIORE
ACCESSO ALLA
CONOSCENZA E
ALL'INFORMAZIONE**

(10.8 massimo accordo, 26.5 abbastanza)

**AUMENTANO IL DIVARIO
TRA CHI HA ACCESSO ALLA
CONOSCENZA E
ALL'INFORMAZIONE
E CHI NON CE L'HA**

(30.0 massimo accordo, 32.8 abbastanza)

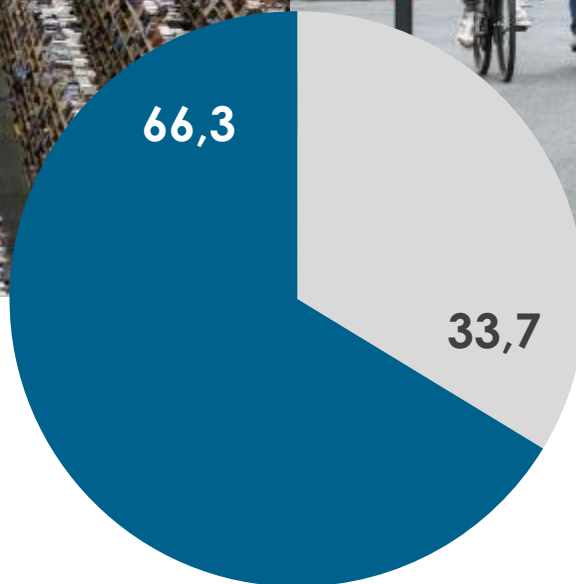


Non esistono grandi scostamenti di opinioni tra le diverse fasce d'età, anche se gli Over 55 sono, tra i convinti dell'aumento del divario, i più sicuri della propria opinione (stesso voto complessivo, 62.8%, ma più voti massimi, 38.3%)

Base: ATLAS 2016 popolazione italiana 15-74 anni – Valori %



I Big Data...



SERVONO PIÙ ALLE AZIENDE

(47.8 massimo accordo,
18.5 abbastanza)

SERVONO PIÙ AI CITTADINI

(16.8 massimo accordo,
16.9 abbastanza)



Donne (70.3%) e Over 55 (75.4%) sono i segmenti più convinti della maggiore utilità per le aziende

Base: ATLAS 2016 popolazione italiana 15-74 anni – Valori %