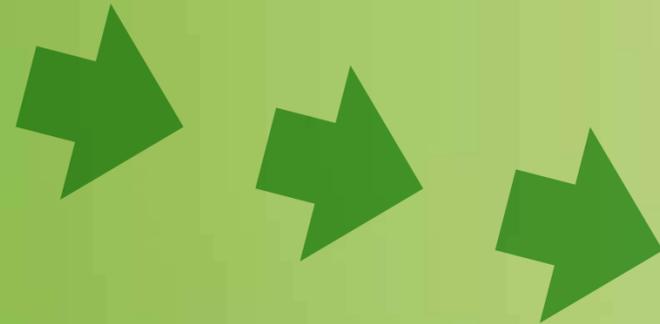


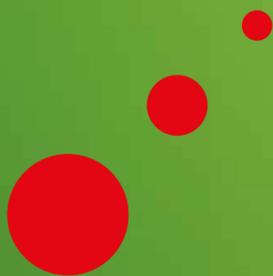
Milano
4 dicembre
2019

GLI ITALIANI & LO SMARTPHONE

italiani.coop → coopvoce



LA COMUNICAZIONE
MOBILE
DEI 18-65ENNI



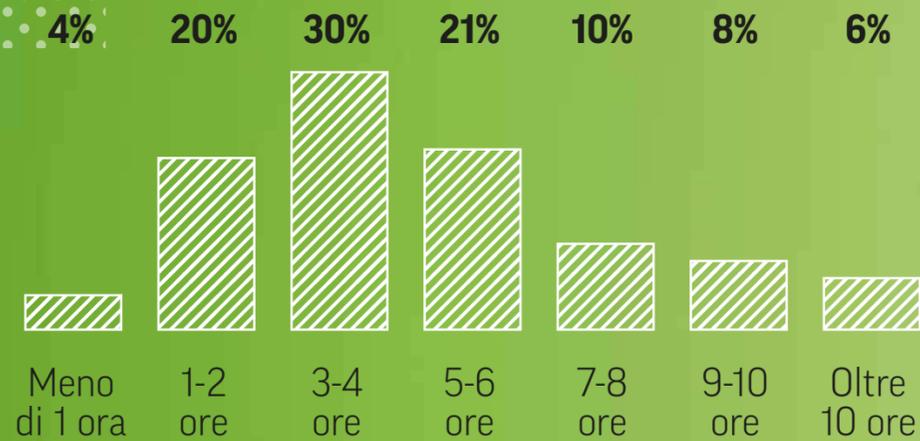
SMART(PHONE)

DAYS

5 ORE
Tempo medio trascorso al cellulare in 24 ore

1 ITALIANO SU 10 TRASCORRE AL CELLULARE 10 ORE (O PIÙ) AL GIORNO...

Quanto tempo hai trascorso al cellulare nelle ultime 24 ore?
(%, totale campione)



4:40
Donna

5:10
Uomo

3:10
56-65 anni

4:00
46-55 anni

5:40
36-45 anni

6:00
18-35 anni

4:50
Centro

5:20
Nord

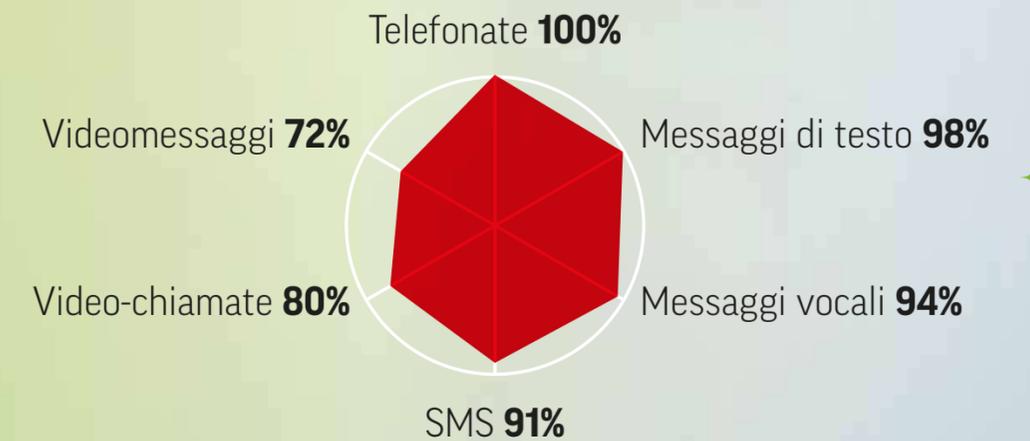
5:40
Mezzogiorno



ED È DIFFICILE STARE SENZA
Quanto pensi di poter resistere senza utilizzare il tuo cellulare/smartphone in una giornata ordinaria (no ferie o festivi)?
(%, totale campione)



LA VOCE BATTE ANCORA IL TESTO...
MA IL VIDEO INCALZA
Modalità di utilizzo del cellulare personale per contattare gli altri
(%, totale campione)



MODALITÀ MOBILE



AD OGNI ITALIANO LA SUA MODALITÀ
Quante persone hai contattato nelle ultime 24 ore vs. Attività complessiva
 (% totale campione, contatti, interazioni e tempo di utilizzo)

FLIGHT MODE



Persone contattate
Meno di 5
 Interazioni mobile
Non più di 50
 Tempo utilizzo h24
3:40

SILENT MODE



Persone contattate
Tra 10 e 20
 Interazioni mobile
Non più di 50
 Tempo utilizzo h24
5:00

WELL BALANCED



Persone contattate
Tra 5 e 10
 Interazioni mobile
Tra 50 e 100
 Tempo utilizzo h24
5:10

MAMA'S & LOVERS



Persone contattate
Tra 5 e 10
 Interazioni mobile
Tra 100 e 200
 Tempo utilizzo h24
5:40

SMARTHOLIC

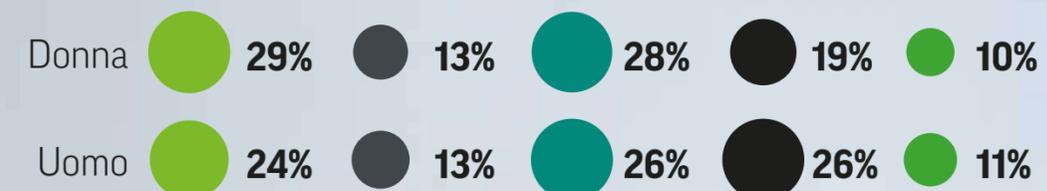


Persone contattate
Tra 30 e 40
 Interazioni mobile
Tra 100 e 200
 Tempo utilizzo h24
6:00

MEDIA

GLI ITALIANI AL TELEFONO
Quante persone hai contattato nelle ultime 24 ore vs. Attività al cellulare (%)

LA COMUNICAZIONE È UOMO



IL "CERCHIO MAGICO" SI STRINGE CON L'ETÀ...



...E MAN MANO CHE SI SALE LO STIVALE!



I 5 PROFILI MOBILE DEGLI ITALIANI

* % totale campione

FLIGHT MODE



Numero Smartphone posseduti e utilizzati
1

Tempo di utilizzo nelle 24 ore
3:40

Contatti nelle 24 ore

Telefonate **7**
Videochiamate **3**
SMS **5**
Instant messaging - Testo **11**
Instant messaging - Vocali **6**
Video messaggi **4**

Contatti in rubrica
30-50

Utilizzo assistente virtuale/vocale
28%

Persone contattate
Meno di 5

Resisterebbe per più di 6 ore senza
40%

SILENT MODE



Numero Smartphone posseduti e utilizzati
1

Tempo di utilizzo nelle 24 ore
5:00

Contatti nelle 24 ore

Telefonate **7**
Videochiamate **3**
SMS **4**
Instant messaging - Testo **13**
Instant messaging - Vocali **4**
Video messaggi **2**

Contatti in rubrica
50-100

Utilizzo assistente virtuale/vocale
50%

Persone contattate
Tra 10 e 20

Resisterebbe per più di 6 ore senza
32%

WELL BALANCED



Numero Smartphone posseduti e utilizzati
1

Tempo di utilizzo nelle 24 ore
5:10

Contatti nelle 24 ore

Telefonate **12**
Videochiamate **4**
SMS **7**
Instant messaging - Testo **34**
Instant messaging - Vocali **10**
Video messaggi **4**

Contatti in rubrica
50-100

Utilizzo assistente virtuale/vocale
42%

Persone contattate
Tra 5 e 10

Resisterebbe per più di 6 ore senza
30%

MAMA'S & LOVERS



Numero Smartphone posseduti e utilizzati
1

Tempo di utilizzo nelle 24 ore
5:40

Contatti nelle 24 ore

Telefonate **17**
Videochiamate **5**
SMS **11**
Instant messaging - Testo **68**
Instant messaging - Vocali **37**
Video messaggi **6**

Contatti in rubrica
100-200

Utilizzo assistente virtuale/vocale
56%

Persone contattate
Tra 5 e 10

Resisterebbe per più di 6 ore senza
34%

SMARTHOLIC



Numero Smartphone posseduti e utilizzati
2

Tempo di utilizzo nelle 24 ore
6:00

Contatti nelle 24 ore

Telefonate **22**
Videochiamate **6**
SMS **14**
Instant messaging - Testo **87**
Instant messaging - Vocali **27**
Video messaggi **11**

Contatti in rubrica
200-300

Utilizzo assistente virtuale/vocale
57%

Persone contattate
Tra 30 e 40

Resisterebbe per più di 6 ore senza
30%



Numero Smartphone posseduti e utilizzati
1

Tempo di utilizzo nelle 24 ore
5:00

Contatti nelle 24 ore

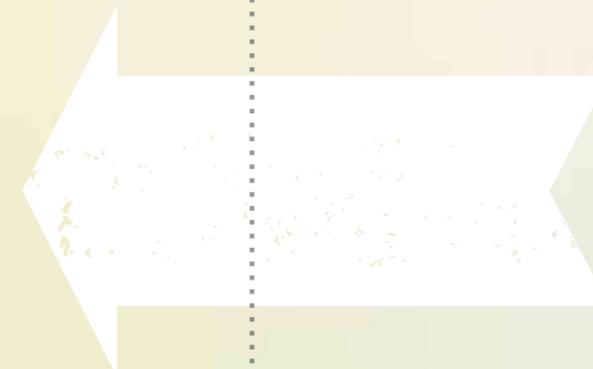
Telefonate **12**
Videochiamate **4**
SMS **7**
Instant messaging - Testo **61**
Instant messaging - Vocali **16**
Video messaggi **4**

Contatti in rubrica
50-100

Utilizzo assistente virtuale/vocale
44%

Persone contattate
Tra 5 e 10

Resisterebbe per più di 6 ore senza
35%



MOBILE FOREVER

TRA UN ANNO

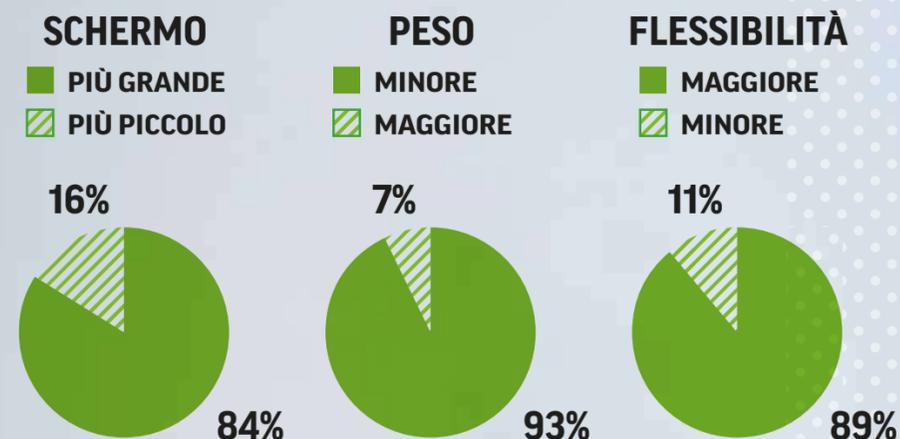
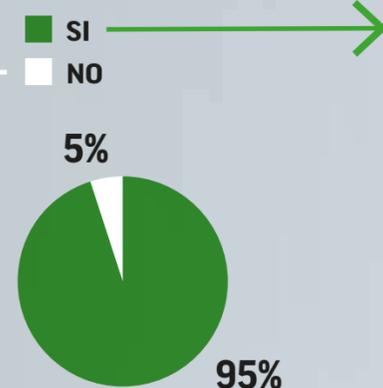
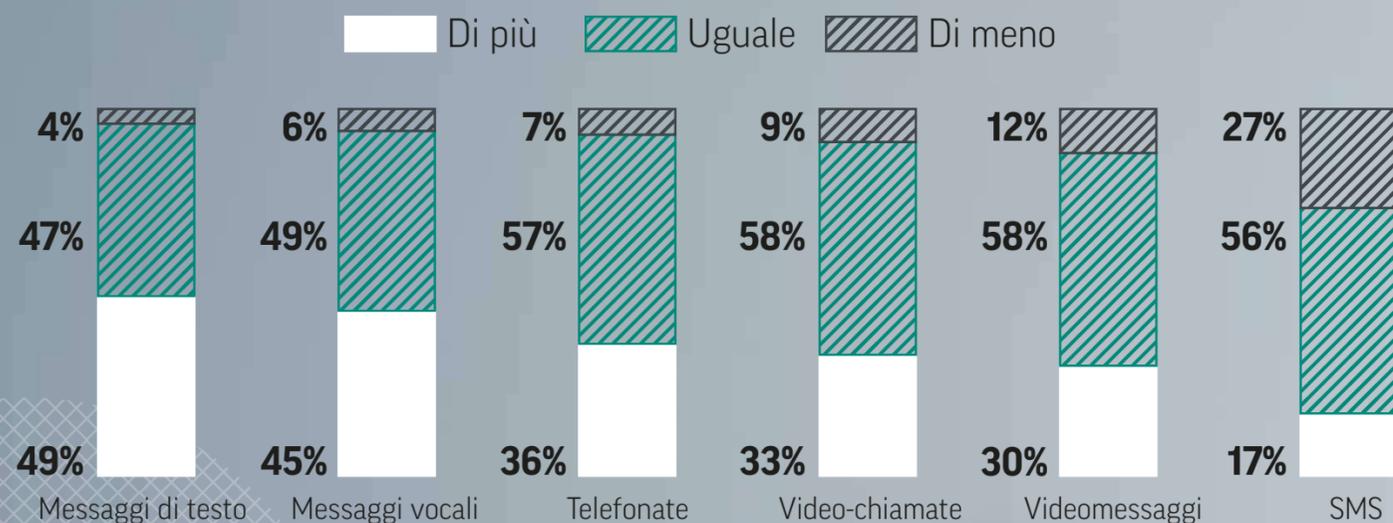


TRA 10 ANNI

SEMPRE PIÙ MOBILE
Come pensi cambieranno le tue abitudini nell'utilizzo dello smartphone il prossimo anno?
 (% , totale campione)

SI UTILizzerà ANCORA LO SMARTPHONE
Pensi che tra 10 anni utilizzerai ancora uno smartphone con regolarità?
 (% , totale campione)

...E SARÀ PIÙ GRANDE, FLESSIBILE E LEGGERO
Pensi che tra 10 anni il tuo smartphone avrà... (%)



96% Connessione 5 G o superiore
48% Senza tastiera

I "VISIONARI" SOGNANO ALTRI DISPOSITIVI INTELLIGENTI E INTERCONNESSI
Con cosa pensi che sostituirai lo smartphone (%)



SMART (SHORT) LIFE

LA "CRISI" È AL TERZO ANNO
Da quanto tempo ha acquistato il suo ultimo smartphone? Quando pensa che ne comprerà uno nuovo?
 (Durata media dello smartphone, valori assoluti, totale campione)

1° ANNO

2° ANNO

3° ANNO

18-34 ANNI
2 anni 3 mesi

34-44 ANNI
2 anni 8 mesi

45-54 ANNI
2 anni 9 mesi

55-65 ANNI
3 anni

UOMO
2 anni 7 mesi

DONNA
2 anni 9 mesi

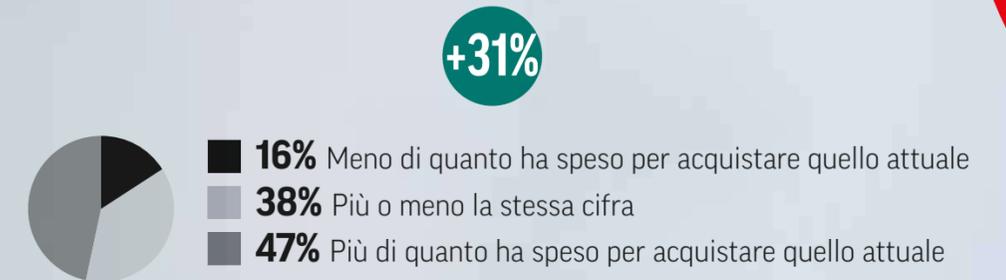
MEDIA
2 anni 8 mesi



C'È CHI ATTENDE L'INEVITABILE
Acquisterà un nuovo smartphone solo quando non funzionerà più quello attuale (%)

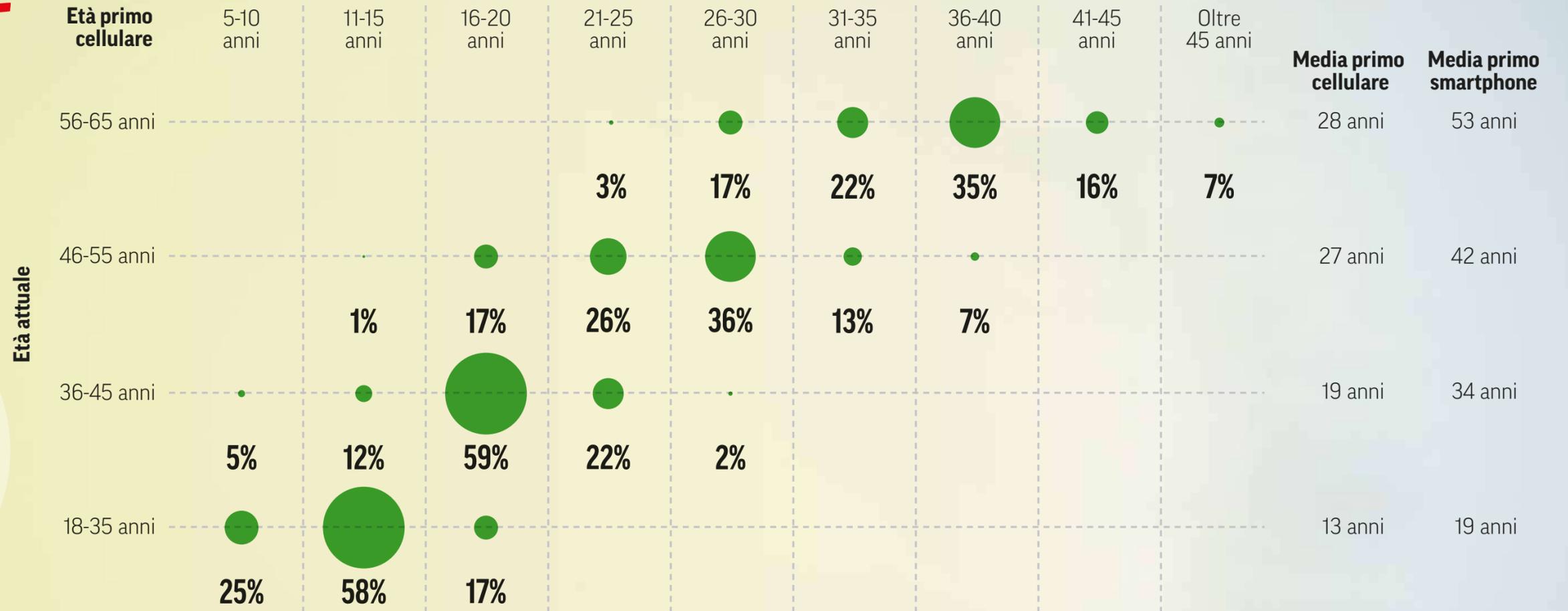


IL BUDGET PER IL NUOVO ACQUISTO
 NON È IN DISCUSSIONE
Per l'acquisto del tuo nuovo smartphone pensi che spenderai...
 (% , totale campione)



A CHE ETÀ?

IL PRIMO CELLULARE NON SI SCORDA MAI ... E NEANCHE IL PRIMO SMARTPHONE
A che età hai avuto il tuo primo cellulare personale?
 (% per fascia di età, totale campione)



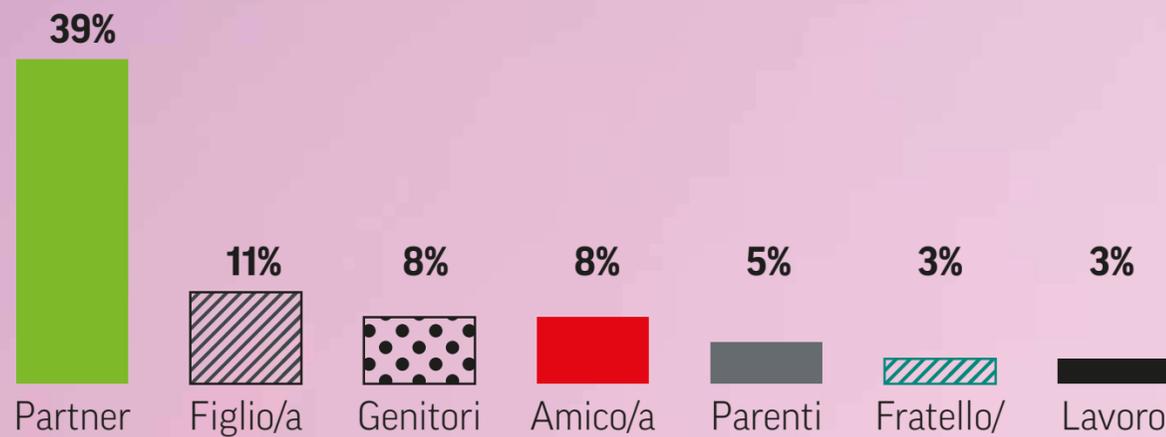
LARGO AI GIOVANI... E GIOVANISSIMI
A che età pensi sia giusto avere la piena disponibilità di...
 (V.a., totale campione)

— Smartphone
 — Cellulare

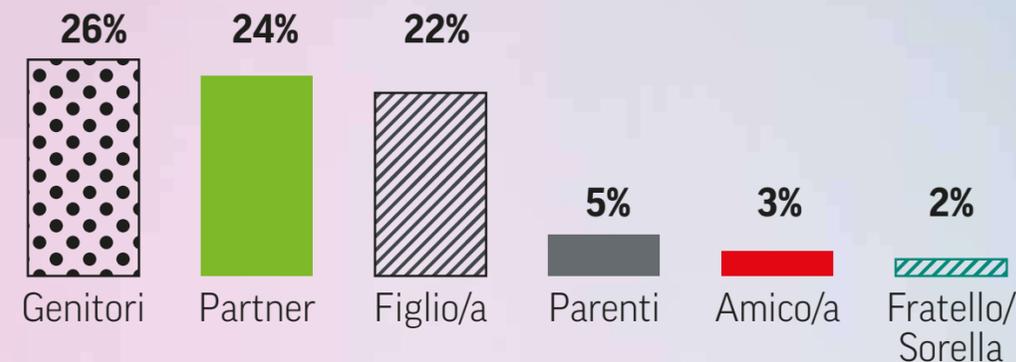


FAMILY NETWORK

NEL CASSETTO DEI RICORDI VINCE L'AMORE
Quale è stata la telefonata più bella della tua vita?
 (% , totale campione)



...MA IN EXTREMIS 1 SU 4 CHIAMEREBBE I GENITORI
Se ti rimanesse un'ultima telefonata nella vita chiameresti?
 (% , totale campione)



"Con mia moglie quando mi ha detto di essere incinta"

"Con mia figlia quando è nato mio nipote"

"Con i miei genitori per dire che mi sarei sposata"

"Con il mio migliore amico, il mese scorso mi ha detto che si sposa"

"Con mia nonna, per dirle che sarebbe diventata bisnonna"

"Con mio fratello che vive all'estero"

"Quando mi hanno comunicato che mi avrebbero assunto"

"La prima chiamata con quella che è diventata mia moglie"

"Con mia figlia quando ha fatto il primo viaggio da sola"

"Al mio rientro a casa dopo una lunga permanenza all'estero"

"Con una mia amica che non sentivo da tanto tempo"

"Mio nipote, con il suo primo telefono"

"Con mia sorella che mi annunciava che si sarebbe laureata"

"Quando il direttore del personale mi ha chiamato per una promozione sul lavoro"

ANCHE NELLA QUOTIDIANITÀ LA FAMIGLIA CONTA PIÙ DELL'AMICIZIA
Chi è la prima persona che abitualmente chiami e/o contatti tramite messaggio...
 (% , totale campione)

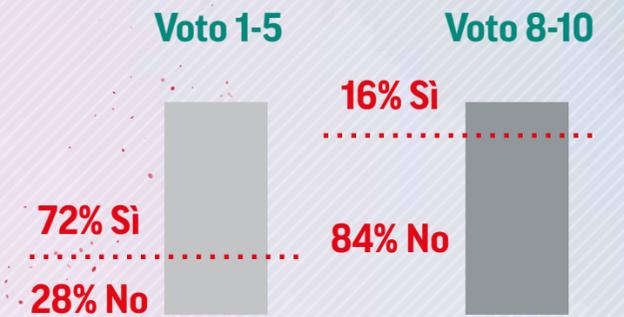
QUANDO / PERCHÈ	CHI PER PRIMO	(%)
La mattina appena sveglio	Genitori	24%
Più spesso nel corso della stessa giornata	Partner	24%
Per tirarsi su il morale quando sono triste	Amico del cuore	21%
Per condividere una bella notizia	Partner	28%
Per sfogarsi quando è arrabbiato	Partner	22%
Per confidarsi	Amico del cuore	22%
Per chiedere un consiglio	Genitori	20%



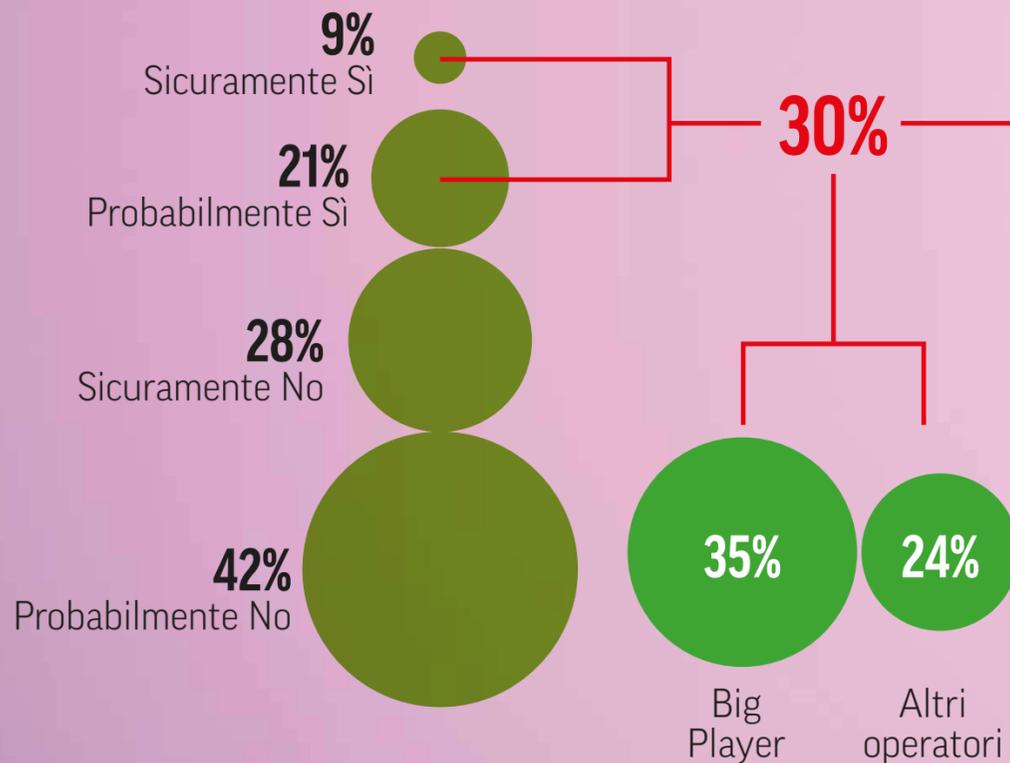
LA GIOSTRA DELL'OPERATORE



NON SEMPRE LA FEDELTA' È SINONIMO DI SODDISFAZIONE
Come valuti complessivamente il servizio offerto dal tuo operatore?
Pensi di cambiare operatore nei prossimi 6 mesi?
 (% , totale campione)



UN TERZO DEGLI ITALIANI NON È FIDELIZZATO
Pensi di cambiare operatore nei prossimi 6 mesi?
 (% , totale campione)



DONNE E UNDER-45 I PIÙ PROPENSI AL CAMBIAMENTO
Pensi di cambiare operatore nei prossimi 6 mesi? (%)



LA MOTIVAZIONE PREVALENTE È ECONOMICA, MA LA VOGLIA DI SPERIMENTARE È ALTA
Perché pensi di cambiare operatore nei prossimi 6 mesi? (%)

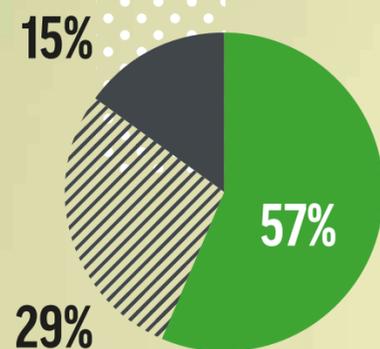


SODDISFATTI MA NON TROPPO

1 SU 2 E' MOLTO SODDISFATTO DEL SUO OPERATORE TELEFONICO...

Come valuti complessivamente il servizio offerto dal tuo operatore principale?

(%, totale campione)



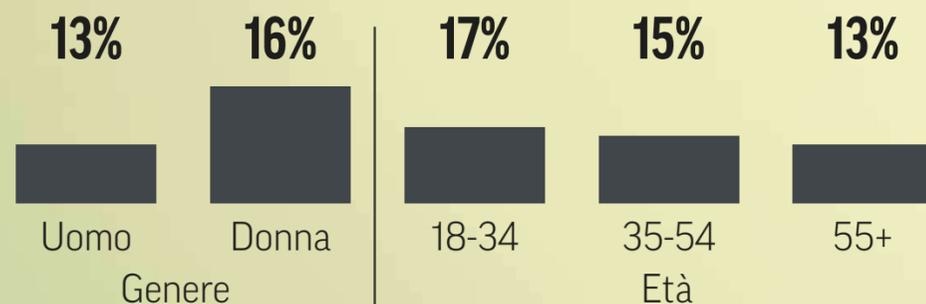
Voto medio 7,4

- Voto 8-10
- ▨ Voto 6-7
- Voto 1-5

IL GIUDIZIO NEGATIVO CRESCE TRA LE DONNE E I GIOVANI

Come valuti complessivamente il servizio offerto dal tuo operatore principale?

(% voto 1-5, totale campione)



IL SERVIZIO DI CALL CENTER È L'ASPETTO PIÙ CRITICO, ASSIEME ALLA PRESENZA E TIPOLOGIA DI OFFERTE/PROMOZIONI

Come valuti il tuo operatore di telefonia in termini di...

(%, voto 1-5)

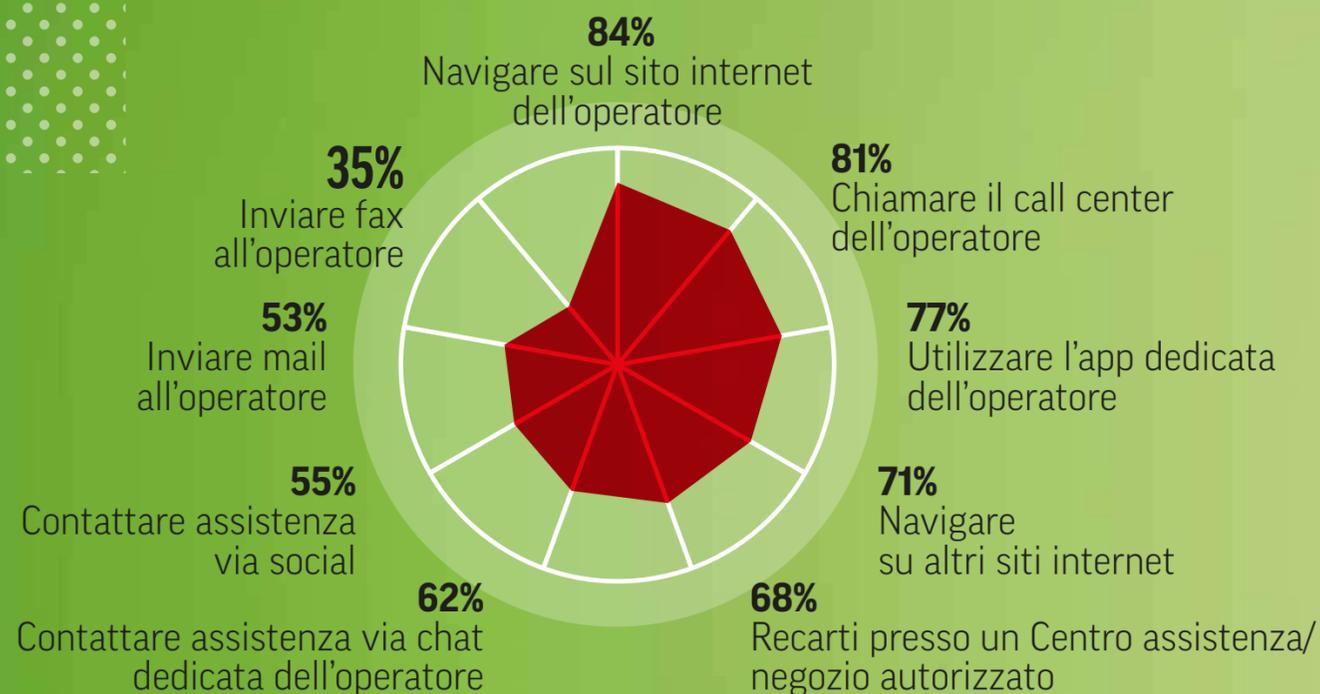
	Totale campione	Big Player	Altri operatori
Servizio di call center	22%	25%	17%
Offerte/Promozioni	22%	26%	15%
Correttezza e Trasparenza dell'operatore	20%	24%	12%
Piano tariffario	20%	24%	10%
Immagine	17%	19%	13%
Copertura e qualità del collegamento internet	16%	16%	18%
Qualità della rete per ricevere/effettuare chiamate	15%	15%	16%
Efficienza/velocità del collegamento internet	15%	15%	17%



RICHIAMI O RINUNCI? DILEMMA DA CALL CENTER

È IL SECONDO CANALE PIÙ UTILIZZATO PER RISOLVERE PROBLEMI E CHIEDERE INFORMAZIONI...

Con che frequenza nell'ultimo anno per risolvere problemi e/o chiedere informazioni sul tuo operatore ti è capitato di...
(%, totale campione)



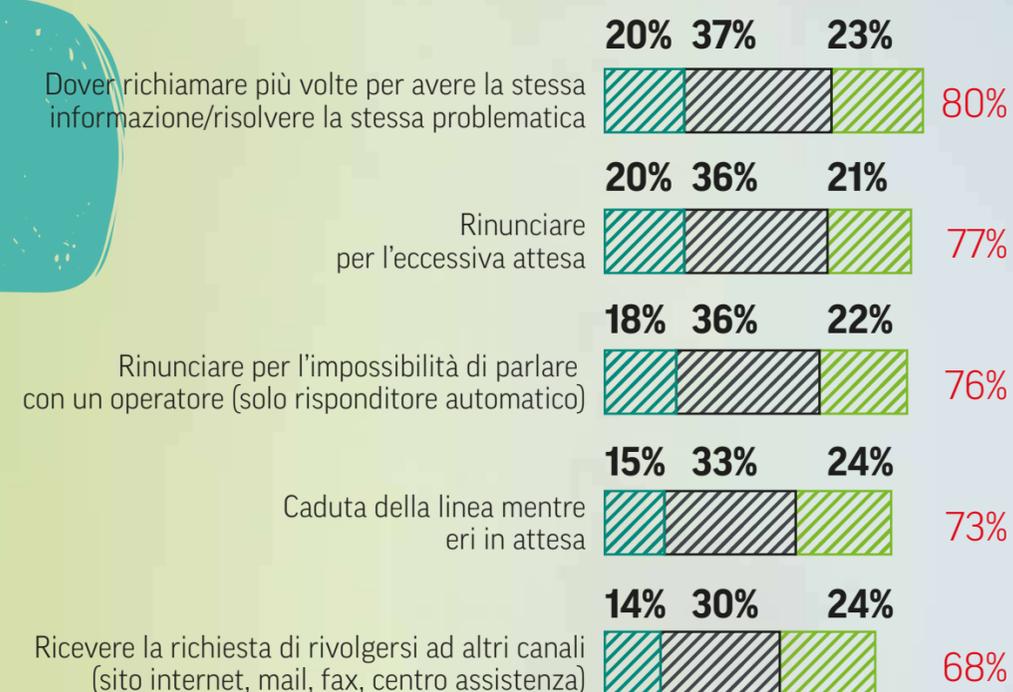
...APPREZZATO ANCHE DAI PIÙ GIOVANI

Utilizzo call center nell'ultimo anno per risolvere problemi e/o chiedere informazioni (%)

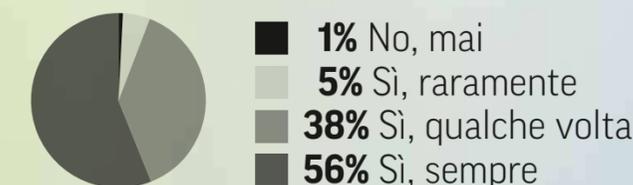


NON SEMPRE TUTTO VA COME VORREMMO
Con che frequenza nell'ultimo anno chiamando il call center del tuo operatore principale ti è capitato di...
(%, totale campione)

Spesso Qualche volta Raramente



E LA PAZIENZA NON SEMPRE PAGA
Utilizzando il call center sei riuscito a risolvere il problema/avere le informazioni che volevi? (%)



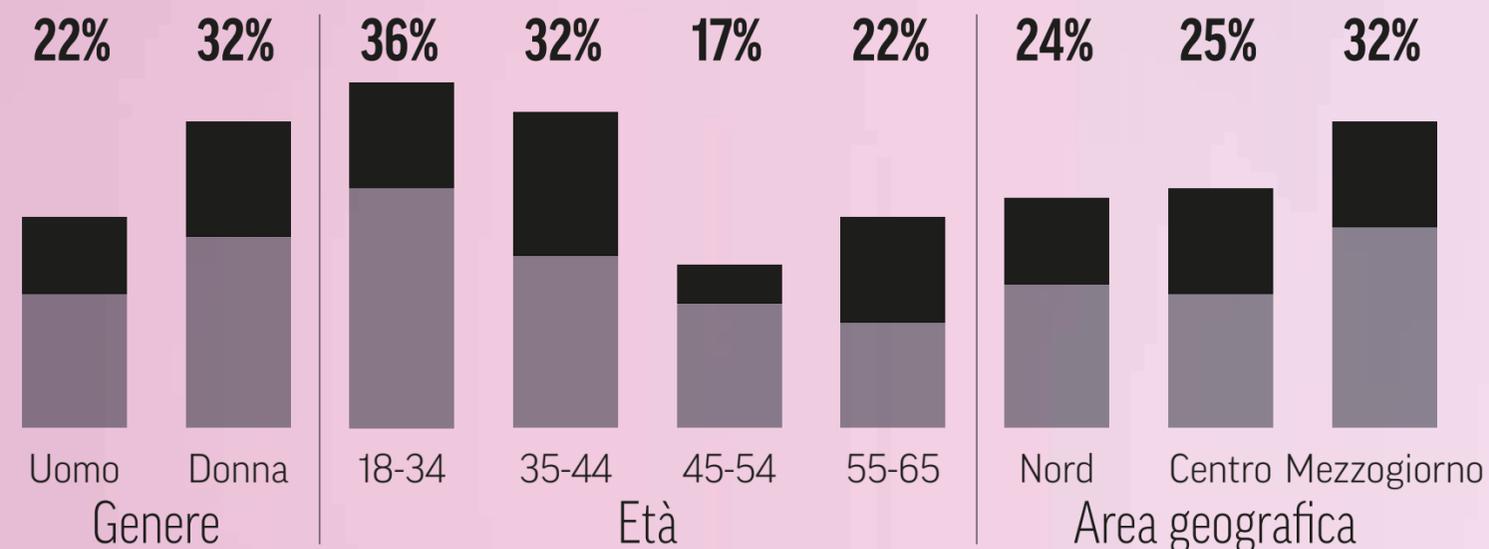
QUELLE CHIAMATE CHE NON VUOI

1 ITALIANO SU 4
DICHIARA DI ESSERE STATO
VITTIMA DI STALKING
**Sei mai stato vittima
di stalking telefonico?**
(%, totale campione)

17% Sì, una volta
10% Sì, più di una volta
73% No, mai



I SOGGETTI PIÙ A RISCHIO SONO DONNE, GIOVANI E RESIDENTI NEL MEZZOGIORNO
Sei mai stato vittima di stalking telefonico? (%)



UOMO DONNA

18-44 45-65

Ho confidato il problema ad altre
persone (familiari, amici, ecc.)



Ho cambiato
numero di telefono



Ho effettuato una denuncia
alle Autorità



DALLE CONFIDENZE
AGLI AMICI
ALLE DENUNCE
ALLE AUTORITÀ,
CIASCUNO REAGISCE
A MODO SUO
Come hai reagito? (%)

