

**Cose
da non
Credere**



TAVOLO WEB

"COME L'INNOVAZIONE CAMBIA LA RELAZIONE IMPRESE-CONSUMATORI"



www.cosedanoncredere.it



#cosedanoncredere

**Q1 – Che ruolo dovrebbe avere l'innovazione
nel mondo web?
(anche più di una tra le seguenti opzioni)**

Opzioni di risposta	Risposte
Garantire maggiore sicurezza quando si naviga on-line	67%
Fornire ai consumatori informazioni chiare e sempre a portata di mano	60%
Dare la possibilità di connettersi facilmente e gratuitamente ovunque	50%
Facilitare la vita dei consumatori soprattutto per quanto riguarda la burocrazia	47%
Far risparmiare negli acquisti	30%

**Q2 – Quali sono i principali vantaggi della Rete?
(anche più di una tra le seguenti opzioni)**

Opzioni di risposta	Risposte
Facilità di reperire e confrontare le informazioni	84%
Comunicare rapidamente con persone anche dalla parte opposta del globo	65%
Possibilità di fare acquisti senza uscire da casa collegandosi da un pc, un tablet o un telefonino	48%
Possibilità di esprimere agevolmente le proprie opinioni e fare nuove amicizie	20%
Consumer-care più veloce ed efficace	20%

**Q3 – Quali sono invece i principali rischi?
(anche più di una tra le seguenti opzioni)**

Opzioni di risposta	Risposte
Furto di dati sensibili come le coordinate bancarie o il profilo social	89%
Acquisto di prodotti contraffatti	51%
Pericolo di stalking o di cyberbullismo	37%
Rischio di cadere in una dipendenza (web, gioco on-line, shopping compulsivo)	35%
Violazione del diritto d'autore	19%

Q4 – Come giudichi la tua connessione internet?

Opzioni di risposta	Risposte
Soddisfacente	54%
Parzialmente soddisfacente	28%
Molto soddisfacente	12%
Pessima	4%
Insoddisfacente	2%

Q5 – Cosa fai generalmente in Rete? (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Leggo quotidiani e riviste, mi informo e guardo i video che mi interessano	76%
Lavoro e studio	56%
Navigo sui social network	51%
Faccio shopping on-line, acquistando beni o servizi	50%
Gioco on-line	8%

Q6 – Hai mai fatto acquisti sul web? Se sì in quale settore? (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Sì, elettronica di consumo, app e hi-tech	53%
Sì, prevalentemente viaggi e vacanze	42%
Sì, soprattutto abbigliamento	28%
Sì, trattamenti estetici e altri servizi	15%
Non ho mai fatto acquisti on-line	14%

Q7 – Hai mai avuto problemi negli acquisti on-line? (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
No, mai	60%
Sì, ho acquistato prodotti/servizi che si sono rivelati diversi dalle mie aspettative	26%
Ho pagato per prodotti che non sono mai arrivati	10%
Ho ricevuto la merce molto in ritardo rispetto al previsto	9%
Mi sono ritrovato addebiti non autorizzati sulla carta di credito a seguito di acquisti sul web	5%

Q8 – Che cosa pensi della sharing economy?

Opzioni di risposta	Risposte
Non so cosa sia	35%
E' un'opportunità, ma soltanto se le leggi si adeguano alla tecnologia	28%
La conosco, ma ho paura ad affidarmi ad uno sconosciuto	20%
E' più che altro un'esigenza per risparmiare	14%
Sono un fan e utilizzo regolarmente auto, case e quant'altro in condivisione	3%

Q9 – Che cosa pensi delle recensioni sul web?

Opzioni di risposta	Risposte
Le consulto, ma confronto sempre più recensioni per farmi un'idea completa	80%
Non mi fido: la maggior parte sono false	9%
Mi fido, sono un ottimo strumento per orientarsi in Rete	6%
Preferisco scriverle, ma non seguo mai quelle degli altri	5%

Q10 – Secondo te qual è la principale funzione alla quale dovrebbero dedicarsi le associazioni di consumatori nel settore del web? (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Denunciare i siti poco seri alle Autorità indipendenti	77%
Segnalare le pubblicità ingannevoli	70%
Assistere i cittadini nelle controversie contro le imprese	57%
Fare chiarezza sui mezzi di informazione per spiegare come utilizzare il web al meglio	46%
Educare con opuscoli, pubblicazioni, App e altri strumenti anche on-line	42%