

WEB, SOCIAL, CHAT, INTELLIGENZA ARTIFICIALE DALLA QUANTITÀ ALLA QUALITÀ

15 NOVEMBRE 2018



Documento redatto per:



Istituto Piepoli S.p.A.

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917

www.istitutopiepoli.it istituto@istitutopiepoli.it P.IVA: 03779980964 REA 1701566



METODOLOGIA E CAMPIONE

L'indagine è stata realizzata a novembre 2018 attraverso un totale di **500 interviste CATI** ad un campione rappresentativo della popolazione italiana maschi e femmine dai 18 anni in su, segmentato per sesso, età, Grandi Ripartizioni Geografiche e Ampiezza Centri proporzionalmente all'universo della popolazione italiana.

CAMPIONE

SESSO	
Uomo	48%
Donna	52%

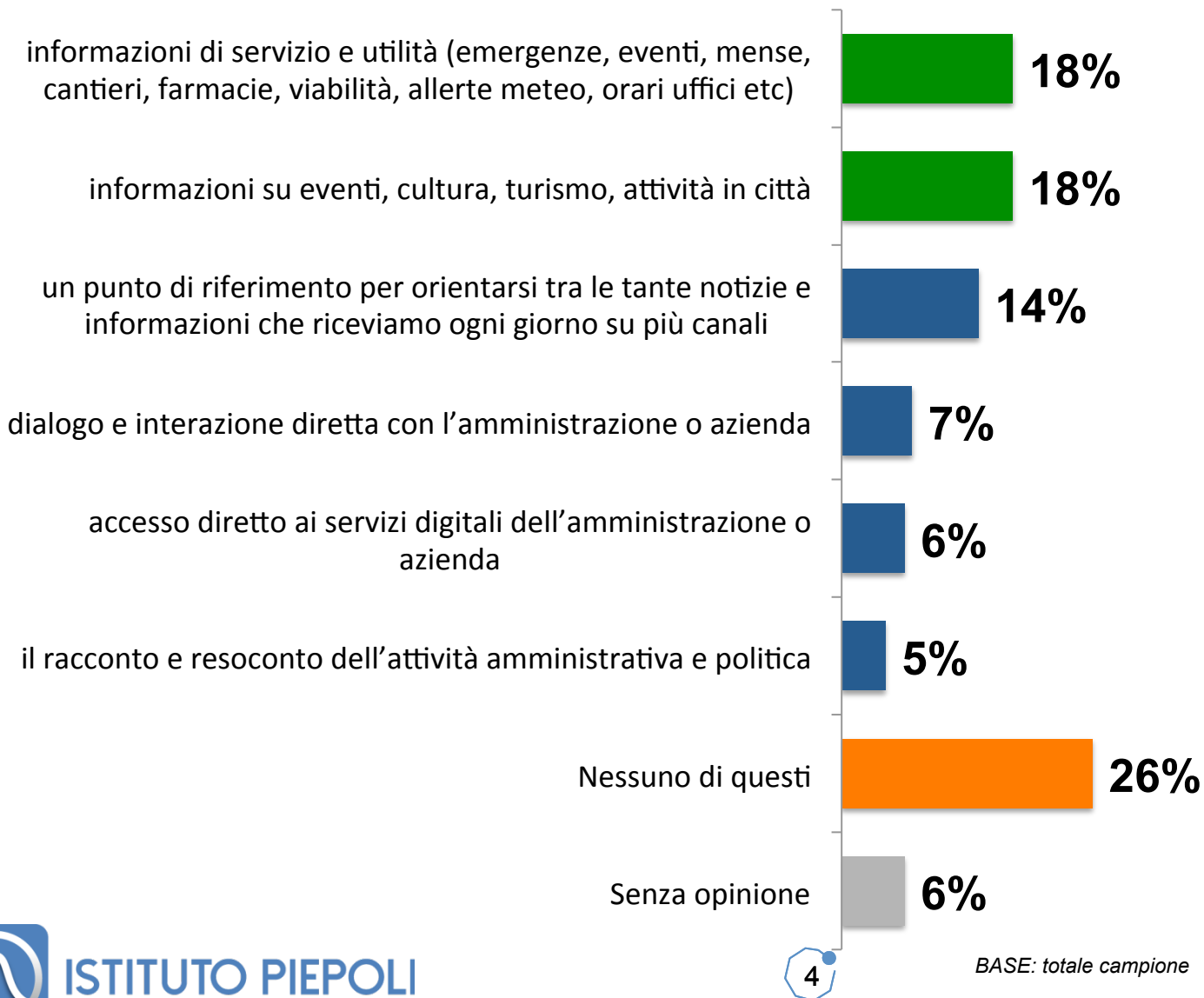
ETÀ	
18-24 anni	10%
25-34 anni	19%
35-44 anni	19%
45-54 anni	16%
55-64 anni	14%
65 anni e oltre	22%

GRG – Area geografica	
Nord Ovest	26%
Nord Est	19%
Centro	19%
Sud e Isole	36%

Ampiezza Centri	
Fino a 10.000 abitanti	33%
Da 10 a 30.000 abitanti	22%
Da 30 a 100.000 abitanti	20%
Oltre 100.000 abitanti	25%

SERVIZI VIA SOCIAL – AL PRIMO POSTO CULTURA ED EMERGENZE, MA 1 ITALIANO SU 3 NON SA COSA ASPETTARSI DAL WEB

Che tipo di servizi o informazioni vorresti ottenere tramite social network come Facebook, Instagram, LinkedIn o Twitter?



SERVIZI VIA SOCIAL –I GIOVANI VOGLIONO CULTURA, DIFFIDENTI GLI OVER 55

Che tipo di servizi o informazioni vorresti ottenere tramite social network come Facebook, Instagram, LinkedIn o Twitter?

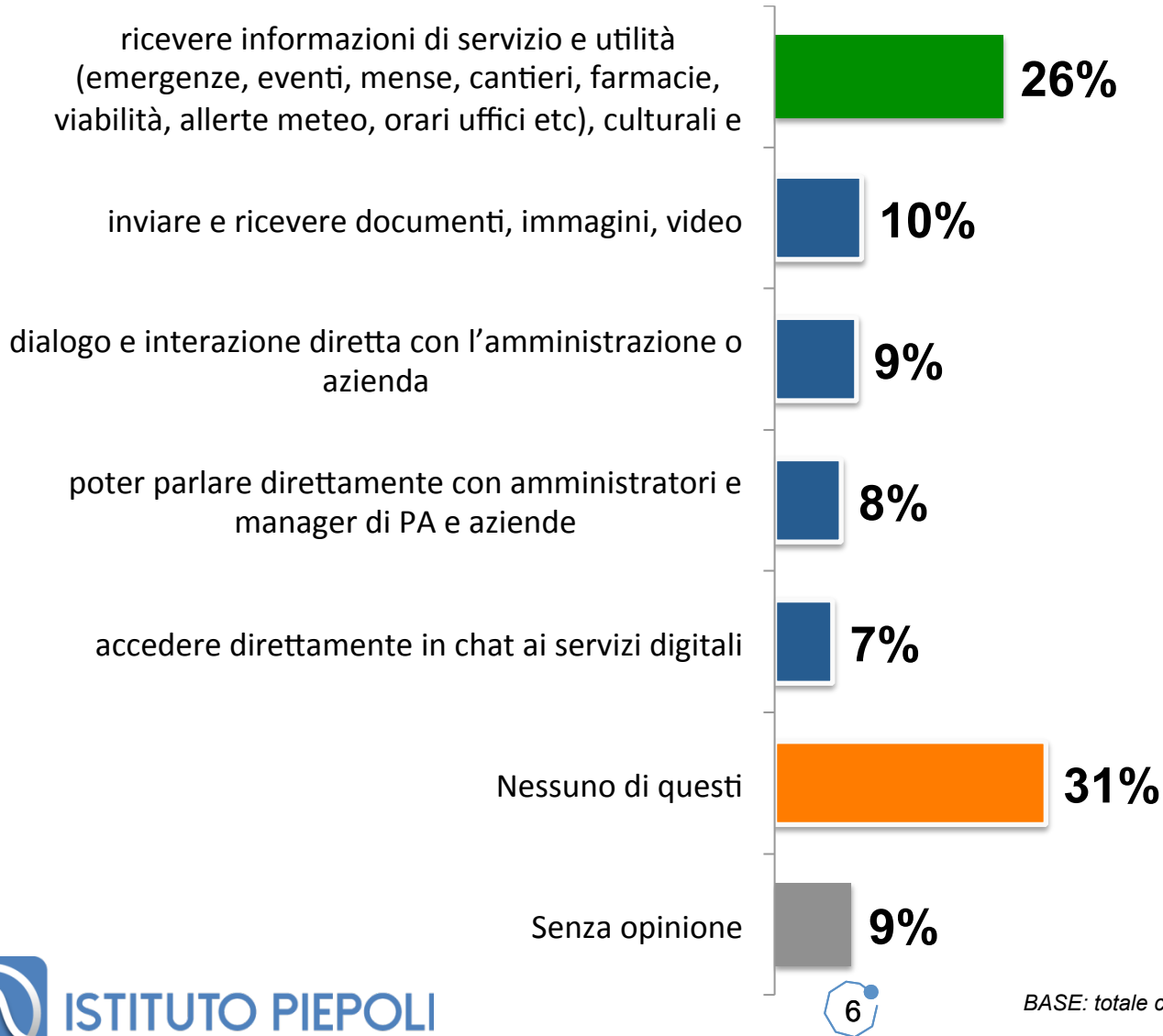
	TOTALE	Uomo	Donna	18-34 anni	35-54 anni	55 e piu" anni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Isole
informazioni di servizio e utilità (emergenze, eventi, mense, cantieri, farmacie, viabilità, allerte meteo, orari uffici etc)	18%	19%	16%	21%	27%	8%	16%	21%	15%	20%	15%
informazioni su eventi, cultura, turismo, attività in città	18%	19%	17%	31%	14%	13%	19%	16%	17%	17%	18%
un punto di riferimento per orientarsi tra le tante notizie e informazioni che riceviamo ogni giorno su più canali	14%	13%	15%	18%	14%	12%	15%	6%	13%	21%	14%
dialogo e interazione diretta con l'amministrazione o azienda	7%	9%	6%	11%	7%	6%	7%	5%	8%	5%	12%
accesso diretto ai servizi digitali dell'amministrazione o azienda	6%	7%	6%	6%	11%	2%	4%	5%	8%	7%	9%
il racconto e resoconto dell'attività amministrativa e politica	5%	5%	4%	7%	1%	6%	4%	5%	5%	4%	5%
Nessuno di questi	26%	25%	26%	4%	23%	41%	29%	30%	29%	22%	17%
Senza opinione	6%	4%	9%	2%	3%	12%	6%	11%	5%	3%	9%



SERVIZI VIA CHAT – CHAT ANTIDOTO ALLE EMERGENZE.

4 ITALIANI SU 10 ANCORA LONTANI DAL MONDO CHAT-SERVIZI PUBBLICI

Che tipo di servizi vorresti invece avere da servizi di messaggistica su smartphone come Whatsapp, Messenger o Telegram?



SERVIZI VIA CHAT – PER GIOVANI E CENTRO-SUD CHAT PER PARLARE DIRETTAMENTE CON L'AMMINISTRAZIONE. OVER 55 DISORIENTATI

Che tipo di servizi vorresti invece avere da servizi di messaggistica su smartphone come Whatsapp, Messenger o Telegram?

	TOTALE	Uomo	Donna	18-34 anni	35-54 anni	55 e piu" anni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Isole
ricevere informazioni di servizio e utilità (emergenze, eventi, mense, cantieri, farmacie, viabilità, allerte meteo, orari uffici etc), culturali e turistiche	26%	25%	27%	34%	26%	22%	24%	23%	28%	24%	35%
inviare e ricevere documenti, immagini, video	10%	13%	7%	18%	10%	5%	11%	9%	7%	12%	9%
dialogo e interazione diretta con l'amministrazione o azienda	9%	8%	11%	15%	8%	7%	6%	6%	15%	12%	9%
poter parlare direttamente con amministratori e manager di PA e aziende	8%	8%	7%	8%	9%	7%	6%	6%	7%	11%	6%
accedere direttamente in chat ai servizi digitali	7%	7%	6%	13%	9%	1%	4%	7%	7%	10%	3%
Nessuno di questi	31%	32%	30%	8%	34%	42%	38%	35%	29%	23%	28%
Senza opinione	9%	6%	11%	5%	4%	15%	10%	13%	6%	6%	9%