



I RISULTATI DEL SONDAGGIO



# LA TRANSIZIONE DEL CONSUMATORE

*ATTIVITÀ FINANZIATA TRA LE INIZIATIVE A VANTAGGIO  
DEI CONSUMATORI, DI CUI ALL'ARTICOLO 148, COMMA 1,  
DELLA LEGGE 23 DICEMBRE 2000, N. 388. DD 26 OTTOBRE 2021*



**ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori APS

*dal 1987*

" "

**A seguito della pandemia, tutti noi ci siamo resi conto quanto la digitalizzazione ci sia stata d'aiuto nelle nostre attività quotidiane, ma la digitalizzazione gioca un ruolo importante anche nel percorso verso un'economia circolare e sempre più sostenibile. Il consumatore deve prendere coscienza e consapevolezza che si trova al centro di una transizione e che è chiamato a vivere una cittadinanza che sarà sempre più digitale e sostenibile.**

" "

**Per questo motivo, Adiconsum nell'iniziativa congiunta "La Transizione del consumatore - competenze per una cittadinanza più digitale e sostenibile" ha condotto insieme ad altre 11 Associazioni Consumatori un'indagine lanciando un Questionario rivolto a tutti i cittadini, per indagare, accrescere e promuovere le conoscenze e competenze digitali e in linea con il nuovo Piano d'azione per l'economia circolare dei cittadini consumatori.**

**L'iniziativa congiunta ha previsto inoltre:**

- **La costituzione di un Osservatorio sulle tematiche inerenti gli assi strategici di trasformazione digitale e di transizione verde.**
- **La realizzazione di webinar gratuiti, rivolti alla cittadinanza con il contributo di esperti per incentivare e supportare i cittadini nello sviluppo/miglioramento delle proprie competenze e conoscenze.**
- **La realizzazione di un Palinsesto online degli eventi e delle attività portate avanti da tutte le associazioni proponenti che hanno collaborato all'aggiornamento, promozione e diffusione di tutti gli appuntamenti tramite i canali di comunicazione associativi.**



# Le domande

Il questionario, basato sugli spunti di riflessione forniti dalle 11 associazioni consumatori coinvolte ha permesso di indagare sul rapporto che unisce consumatori, tecnologia e sostenibilità.

Al fine di facilitare la risposta e l'analisi dei dati il questionario è stato strutturato mediante l'uso di risposte a scelta multipla ed è stato più volte ribadito l'interesse per l'opinione del cittadino-consumatore, indipendentemente da giusta o sbagliata che fosse.

Oltre alle necessarie informazioni demografiche, il questionario ha indagato le abitudini riguardanti le due macro aree della digitalizzazione e della sostenibilità.

In appendice una copia del questionario somministrato.



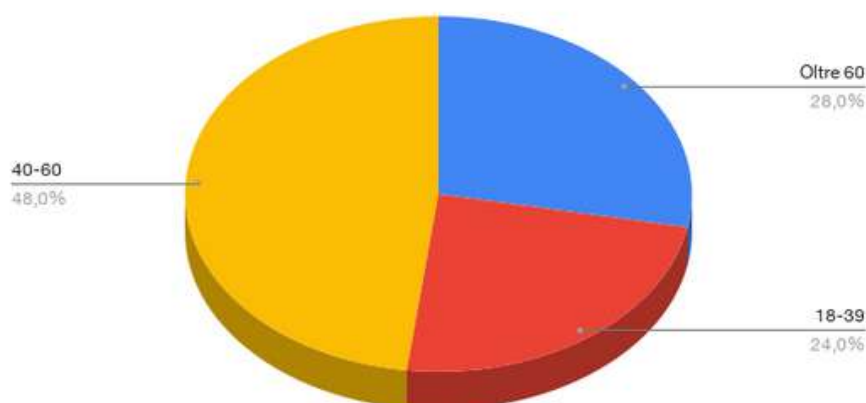
# Tipologia di campione

*Di seguito alcune informazioni essenziali sulla popolazione raggiunta (onde facilitare la lettura dei dati i risultati sono stati arrotondati)*

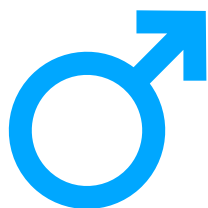
**Numero di risposte: 7.166\***



## Fasce d'età



## Genere



46%



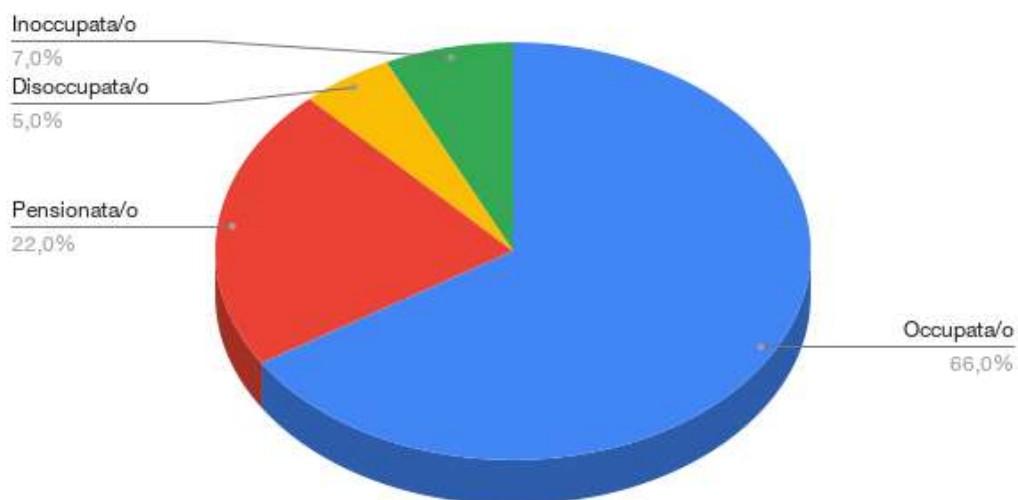
52%

Non dichiarato

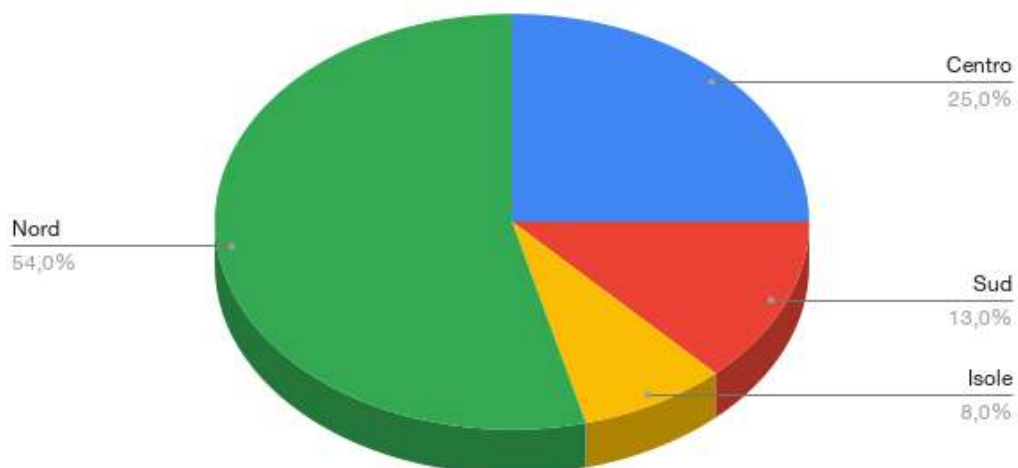
2%

*\*503 questionari raccolti attraverso i canali Adiconsum*

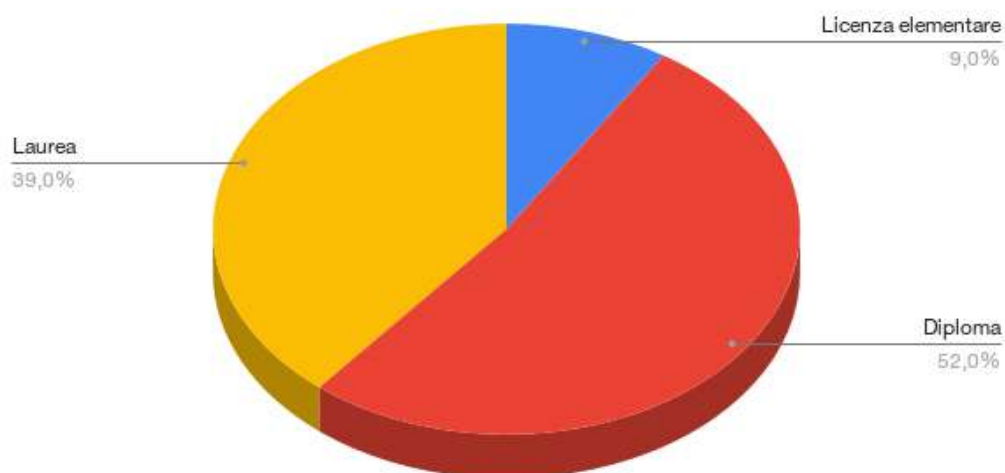
## Occupazione



## Area geografica

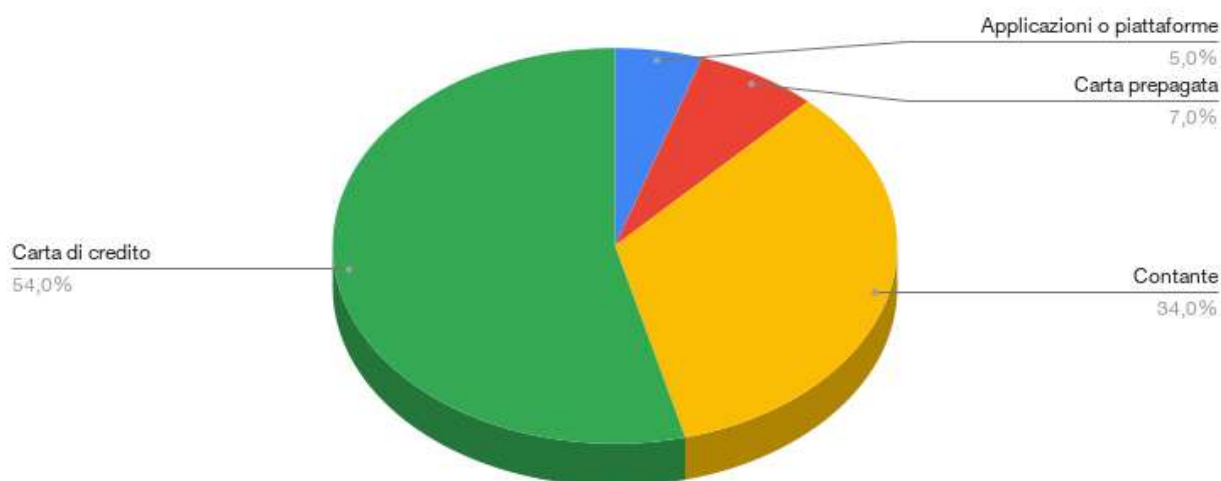


## Titolo di studio

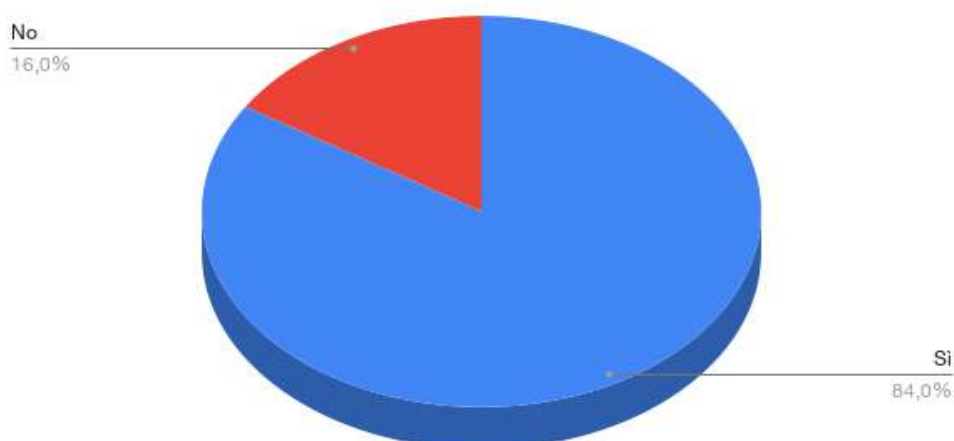


# I risultati

**Quale tra questi strumenti di pagamento utilizzi più frequentemente per i tuoi acquisti?**



**Nel corso dell'ultimo anno hai mai effettuato acquisti on-line?**



## Hai mai seguito un tutorial o un corso online per imparare qualcosa di nuovo?



38%

Si li uso sia per lavoro che per hobby



26%

Sì, ma li uso solo per Hobby



16%

No, ma potrei essere interessato/a



20%

No, mai seguito

## Hai mai contattato la Pubblica Amministrazione tramite social o app dedicata per risolvere un problema?

Si ma non mi hanno dato riscontro

11,0%

No e non mi interessa

18,0%

Si e mi hanno dato riscontro

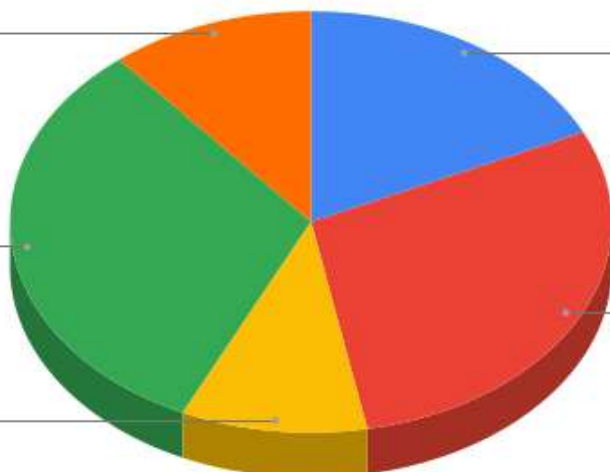
32,0%

No ma lo farei se fosse semplice

29,0%

Non via app ma si ai social

10,0%



## Leggi le recensioni di altri clienti prima di acquistare su un sito che non conosci?



53%

Sì, sempre



39%

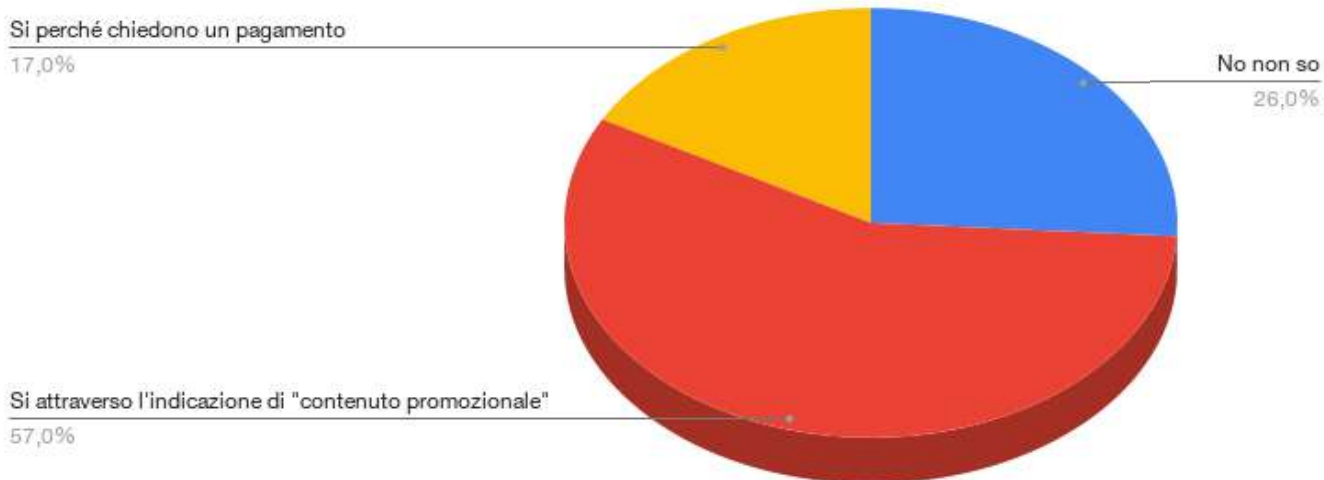
Sì, a volte



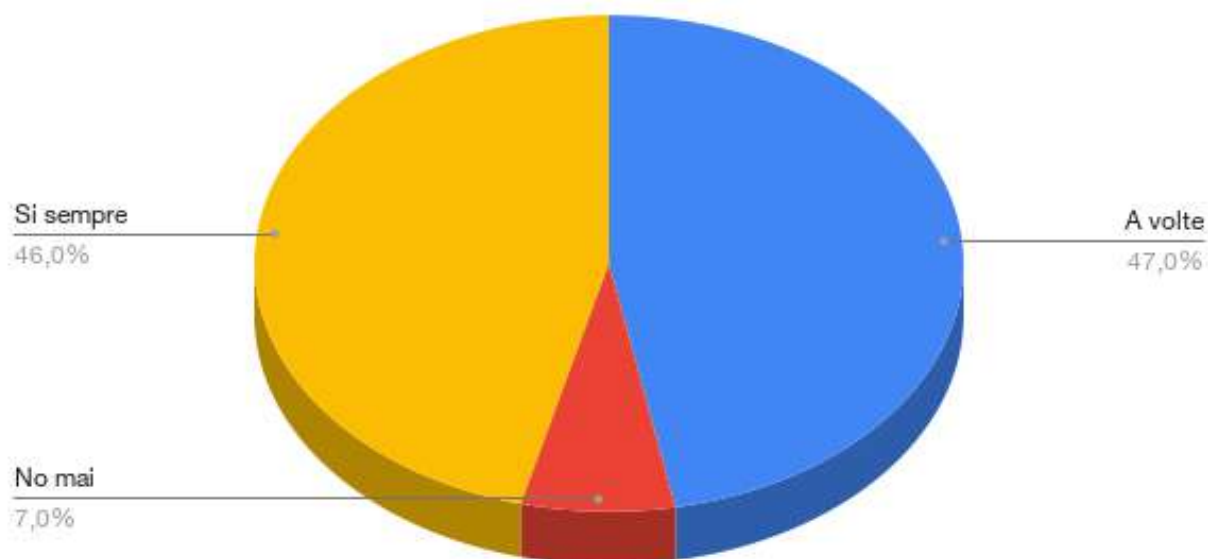
8%

No, mai

## Sai come riconoscere contenuti promozionali da altri contenuti che trovi sui social o sui siti internet?



## Quando leggi una notizia sui social o sui siti internet verifichi qual è la fonte?





## Utilizzi SPID?



**68% Sì**



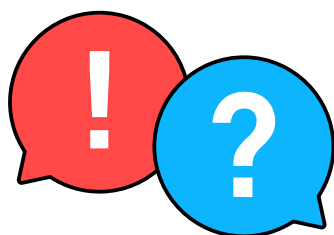
**7% Sì**

ma ho delegato l'identità digitale ad  
una persona di mia fiducia



**21% No**

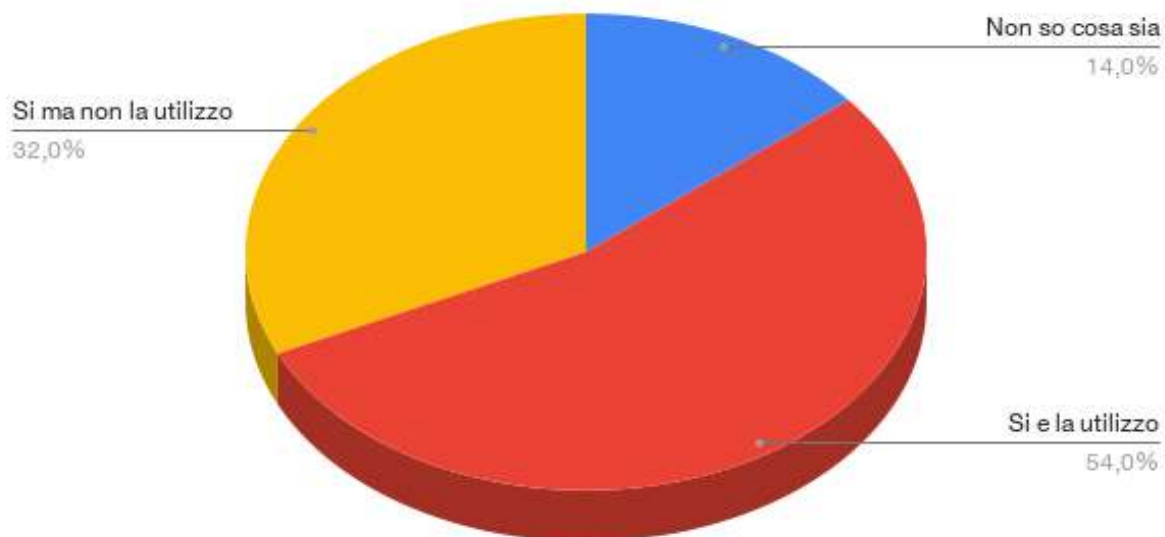
troppo complicato...



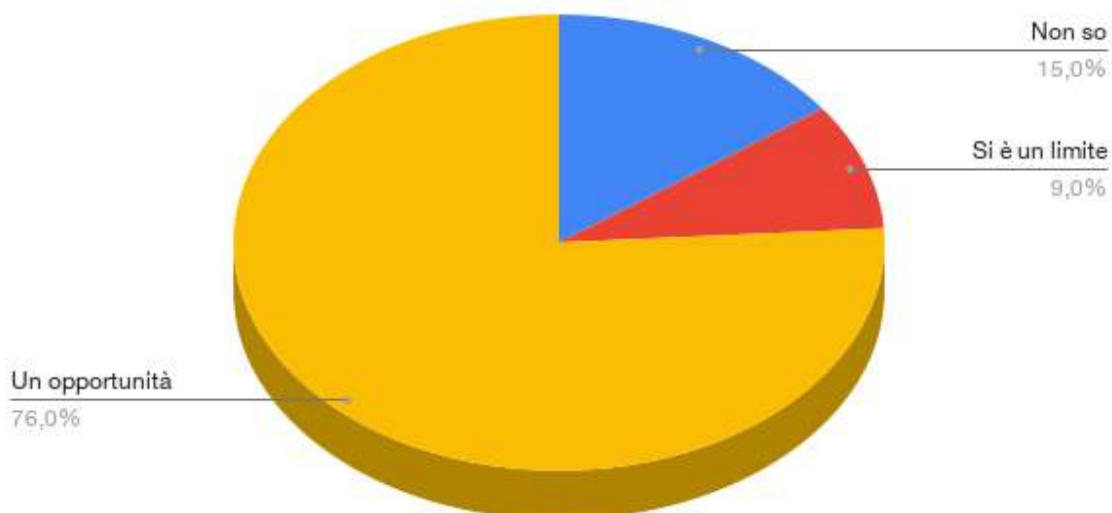
**3% Non**

so cosa sia SPID

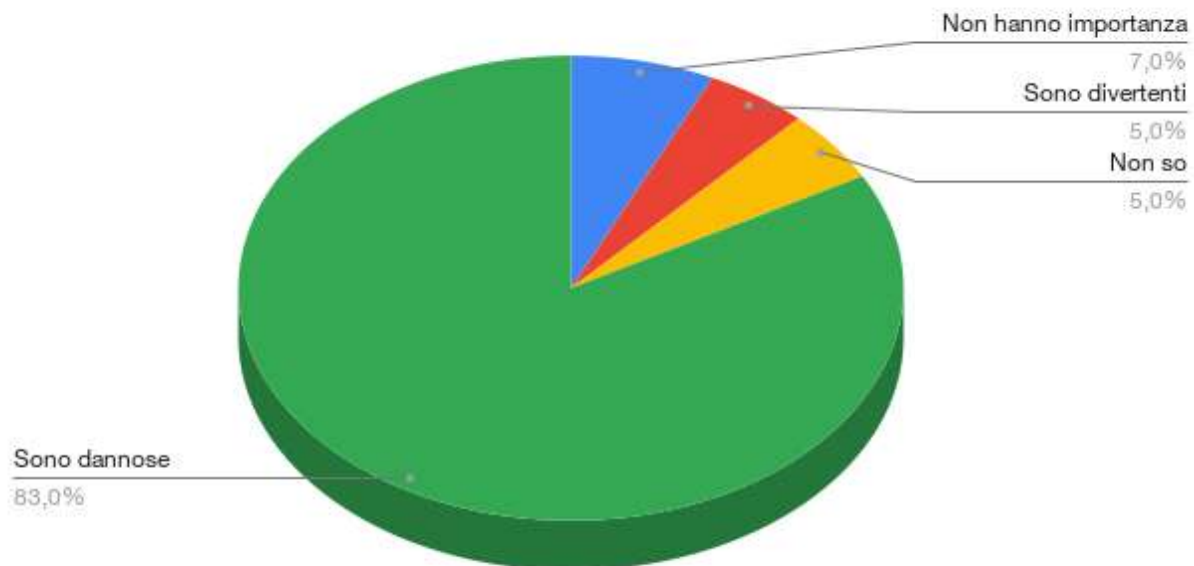
## Conosci il sistema di pagamento digitale PagoPA?



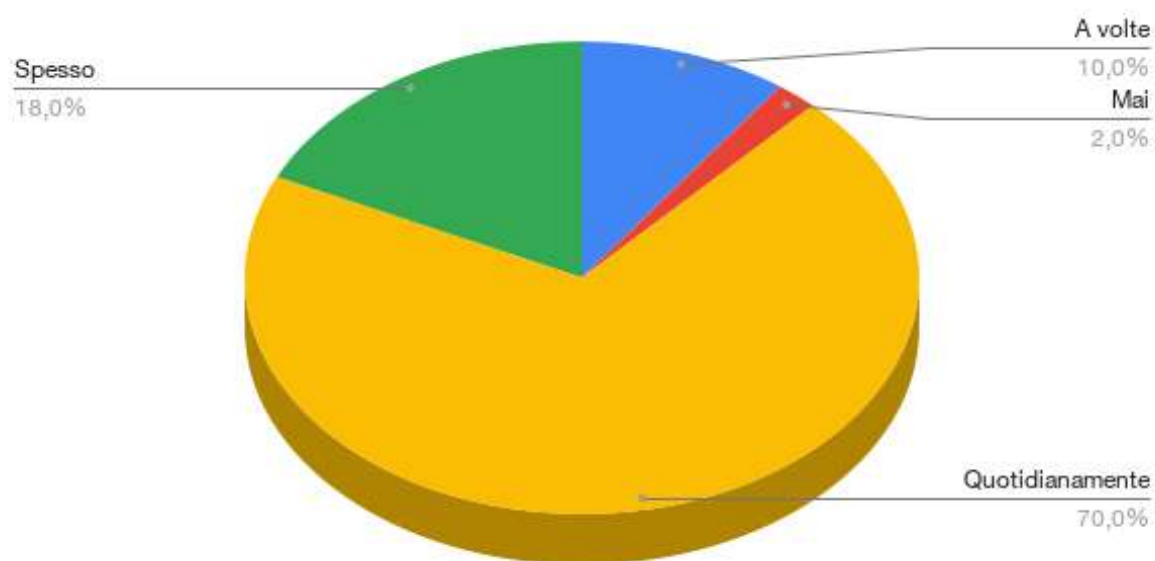
## Il digitale è un limite o una opportunità per i disabili?



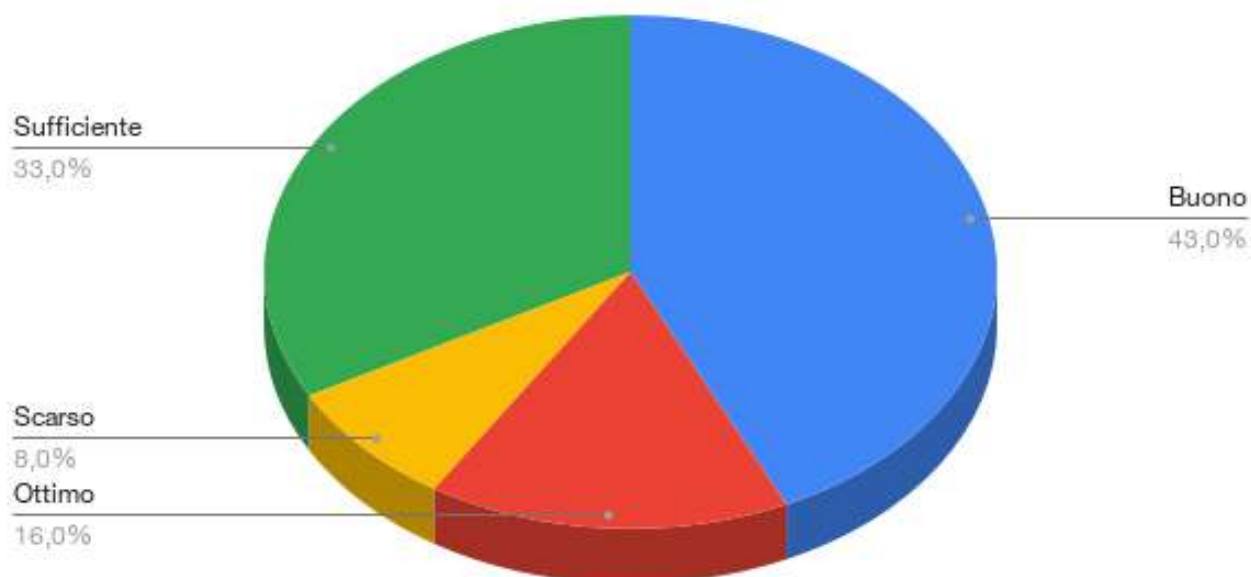
## Qual è il tuo giudizio sulle fake news?



## Utilizzi applicazioni per smartphone o tablet per comunicare?



## Come consideri complessivamente il tuo grado di preparazione rispetto all'uso delle tecnologie digitali?



*L'analisi dei dati traccia il ritratto di una popolazione che, a fatica, sta cercando di tenersi al passo con le nuove sfide della digitalizzazione. La transizione del consumatore è un processo necessario che, tuttavia, necessita di catalizzatori che permettano a tutti di utilizzare gli strumenti tecnologici nel modo più semplice.*

*In particolare è interessante come solo l'8% della popolazione intervistata abbia dichiarato di avere un grado di preparazione scarso nei confronti delle tecnologie digitali:*

*nel pensiero comune, una digitalizzazione sufficiente consiste nel saper utilizzare i social e saper fare ricerche sul web e magari qualche acquisto in rete, ma la realtà dei fatti richiede maggiori capacità digitali per far sì che nessuno rimanga escluso.*



## Quali di questi obiettivi fanno parte dell'agenda 2030 dell'ONU?



3%

Sviluppare lo sport corretto, combattere il doping, promuovere il FairPlay



THE GLOBAL GOALS

93%

Sconfiggere la povertà, Energia pulita ed accessibile, Consumo e produzione responsabili



4%

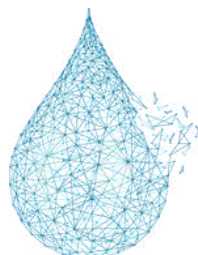
Smilitarizzare il mondo

## Cos'è il greenwashing secondo te?



8%

Una tecnica di tintura



23%

L'utilizzo parsimonioso dell'acqua potabile all'interno di abitazioni civili o aziende



69%

Una strategia di marketing

## Come puoi riconoscere il greenwashing?



27%

Se i loghi riportati sulla confezione del prodotto non sono green



16%

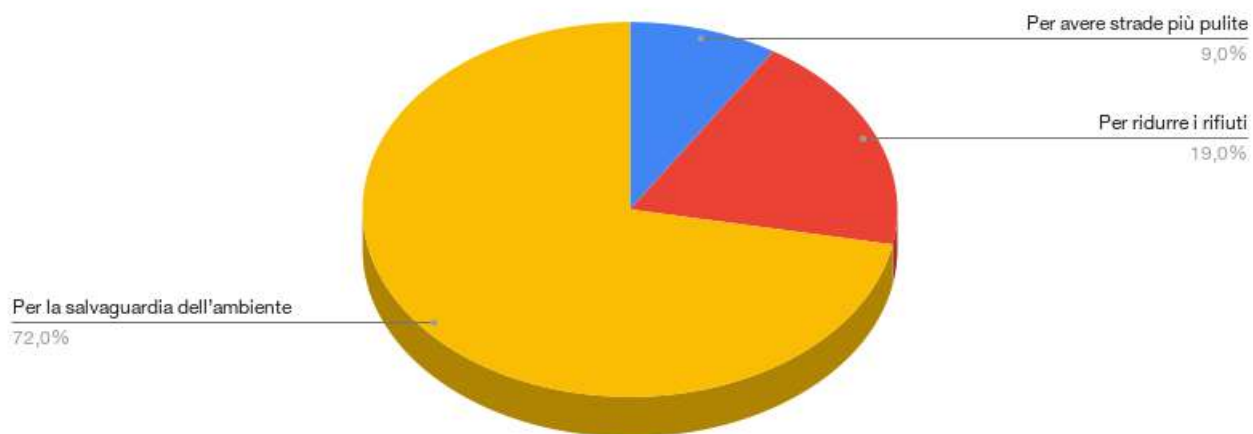
Si riconosce quando la tintura verde della confezione del prodotto o del prodotto stesso svanisce poco dopo l'acquisto



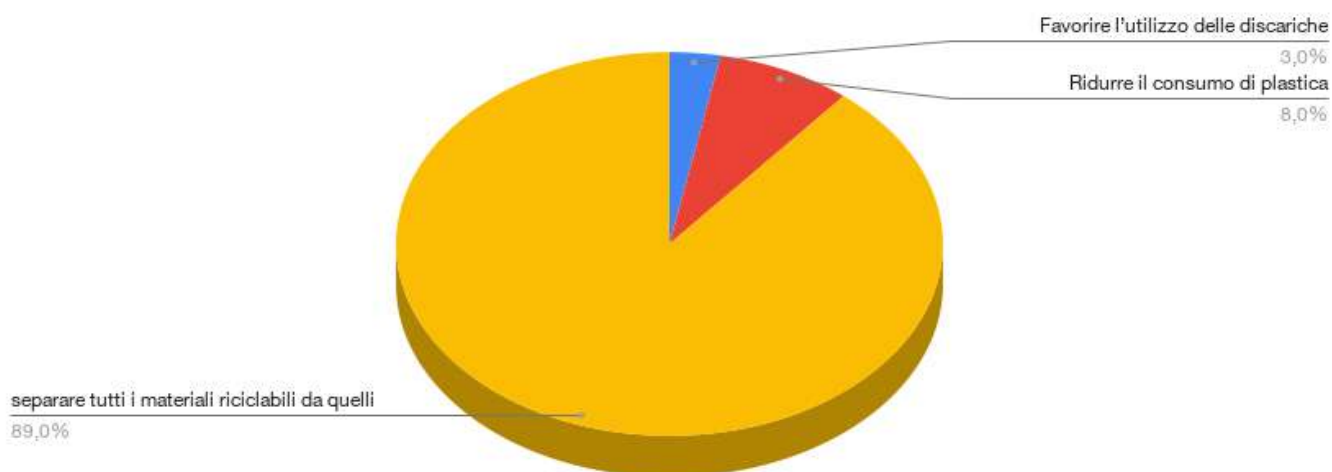
57%

Solitamente si manifesta attraverso scritte vaghe ed ammiccanti sulla confezione del prodotto

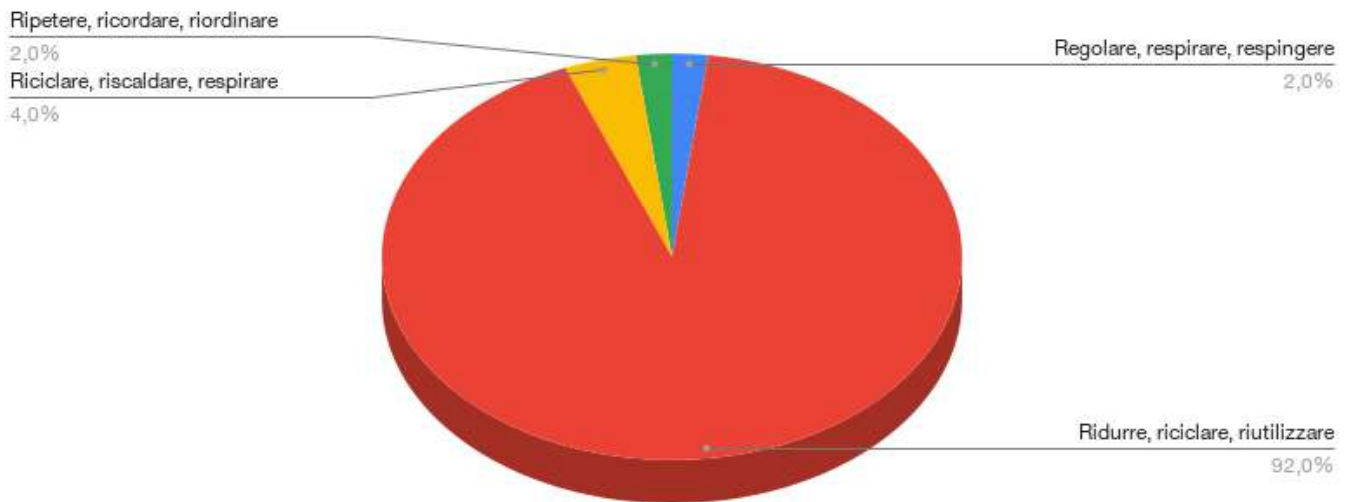
## Perché fai la raccolta differenziata?



## In cosa consiste la raccolta differenziata?



## La Regola delle tre R indica:



In questa sezione è stato possibile mettere alla prova le conoscenze dei consumatori su alcuni concetti chiave della sostenibilità.

Nonostante alcuni concetti chiave come lo scopo dell'agenda 2030 sembrano ben chiari ai consumatori, restano alcune debolezze su alcuni termini specifici come il greenwashing.

Sulla base delle risposte, potremmo interpretare la situazione della popolazione intervistata come quella di chi, pur iniziando a comprendere la necessità di vivere in modo più sostenibile, non ha ancora piena dimestichezza con la tematica.

In questa particolare fase i consumatori sono estremamente fragili poiché rischiano inevitabilmente di cadere nelle trappole del greenwashing e altre pratiche ingannevoli.

Proprio per evitare queste minacce e fornire ai consumatori nuovi strumenti efficaci ed efficienti per fronteggiare pratiche non trasparenti legate ai servizi green, ora più che mai è necessaria la presenza di Associazioni dei consumatori che possano accompagnare il cittadino-consumatore nella transizione digitale e sostenibile.

# Elaborazioni Adiconsum

Sulla base dei dati ricevuti, è stata compiuta una piccola indagine aggiuntiva riguardante le tematiche fondamentali di digital divide di genere e propensione all'accesso ai servizi della digital PA.



**ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori APS

*dal 1987*



# Digital gender gap

*Ipotesi: il genere influenza la propensione all'utilizzo di sistemi di pagamento cashless?*

*Esiste un digital divide di genere relativo all'adozione di SPID?*

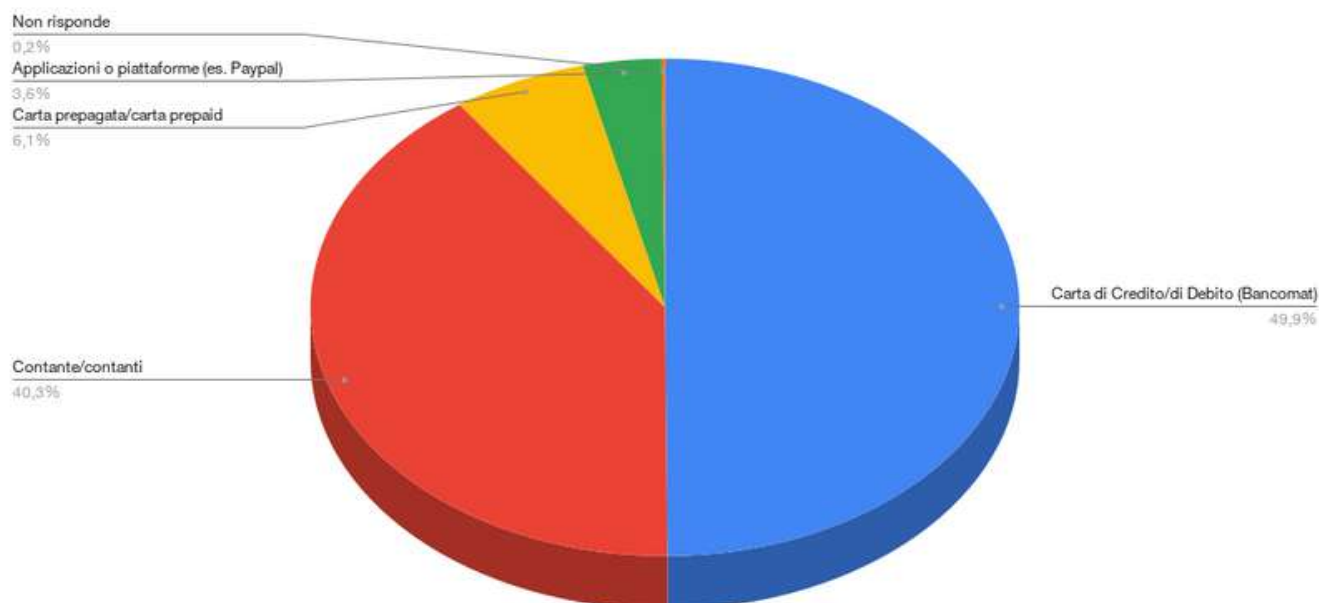
*Esistono discriminanti di genere relative al fact-checking delle notizie online?*

**Risultati: il genere sembra influenzare la propensione all'utilizzo dei sistemi di pagamento cashless.**

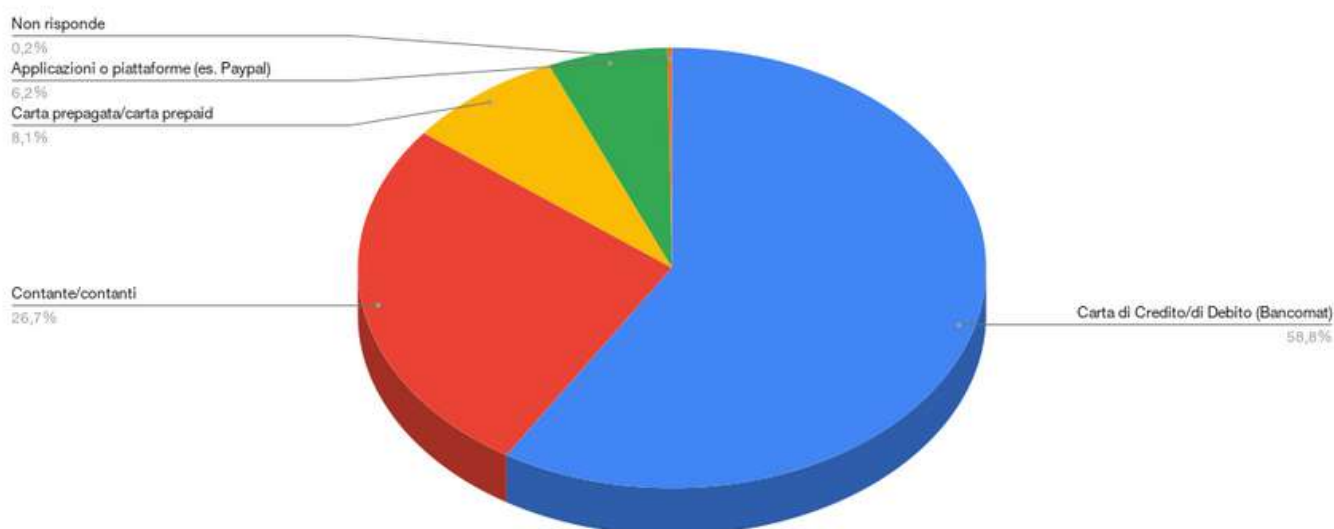
**Gli uomini tendono ad avere maggiori competenze sull'utilizzo di SPID rispetto alle donne**

**Le donne hanno una maggior propensione a verificare l'autenticità delle notizie ricercate online rispetto agli uomini**

## Quali mezzi di pagamento preferiscono usare le donne?



## Quali mezzi di pagamento preferiscono usare gli uomini?



*Possiamo notare che le donne partecipanti al questionario hanno mostrato una maggior propensione all'uso del contante 40,3% rispetto agli uomini 26,7%.*

*Anche la propensione per l'utilizzo dei mezzi di pagamento tradizionali a discapito di quelli elettronici potrebbe essere sinonimo di un digital divide che inevitabilmente danneggia le consumatrici.*

## Donne e utilizzo di SPID

## Uomini e utilizzo di SPID

62,72% Sì



74,67% Sì

6,60% Sì

ma ho delegato l'identità digitale ad una persona di mia fiducia

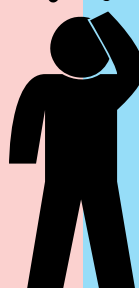


7,19% Sì

ma ho delegato l'identità digitale ad una persona di mia fiducia

27,49% No

troppo complicato...

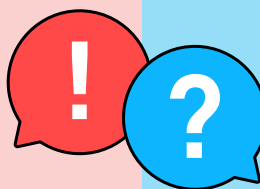


14,57% No

troppo complicato...

2,87% Non So

cosa sia SPID



3,02% Non So

cosa sia SPID

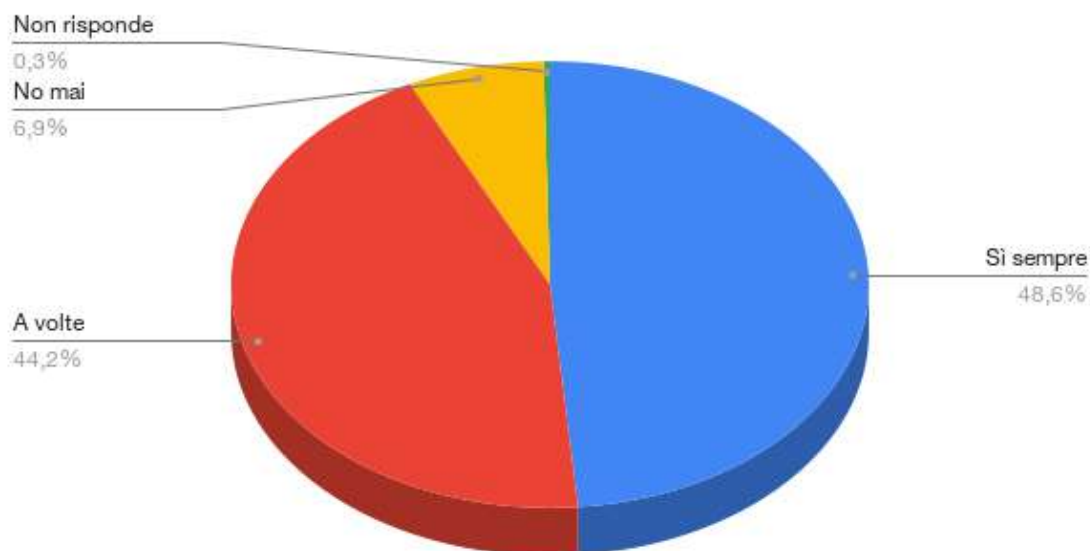
0,32%

Non risponde

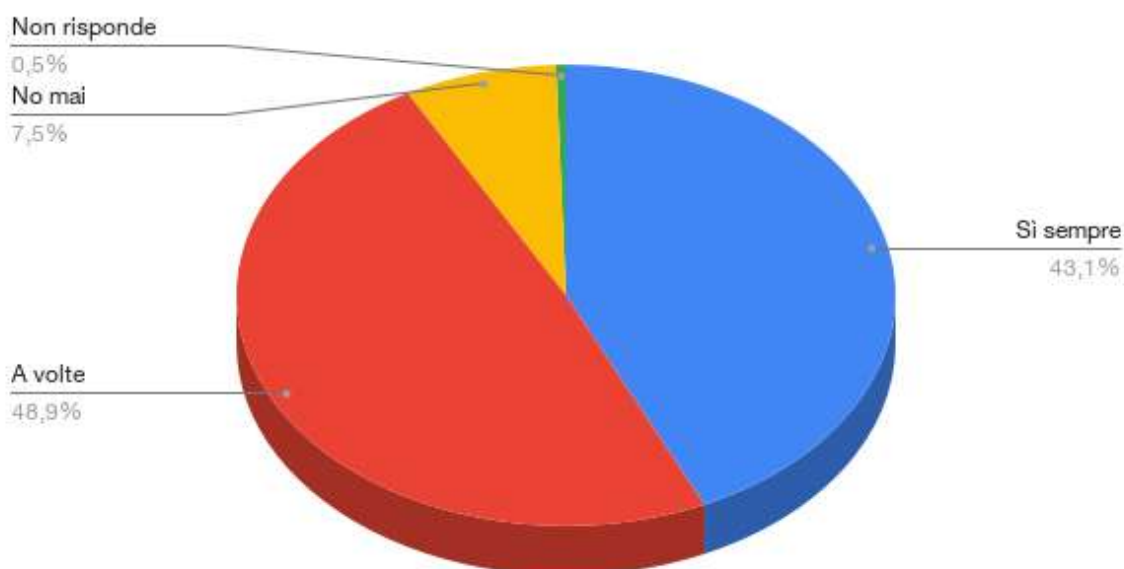
0,55%

Non risponde


## Donne e verifica delle fonti



## Uomini e verifica delle fonti




*Le donne dimostrano maggior attenzione nei confronti del fact-checking delle notizie, in particolare il 48,6% delle intervistate ha affermato di controllare sempre la fonte e la veridicità di articoli scritti sul web, mentre solo il 43,1% degli uomini afferma di fare altrettanto.*



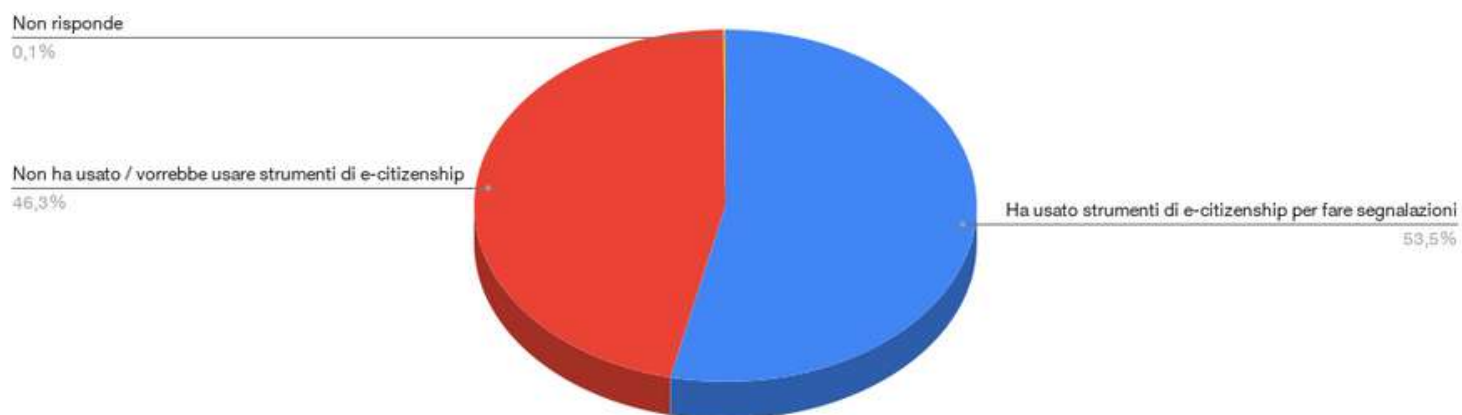
# Propensione alla cittadinanza digitale (e-citizenship) e titolo di studio

Ipotesi: il titolo di studio può influenzare la fiducia negli strumenti digitali utili per mettersi in contatto con il proprio comune e segnalare guasti, strade dissestate e altre difficoltà?

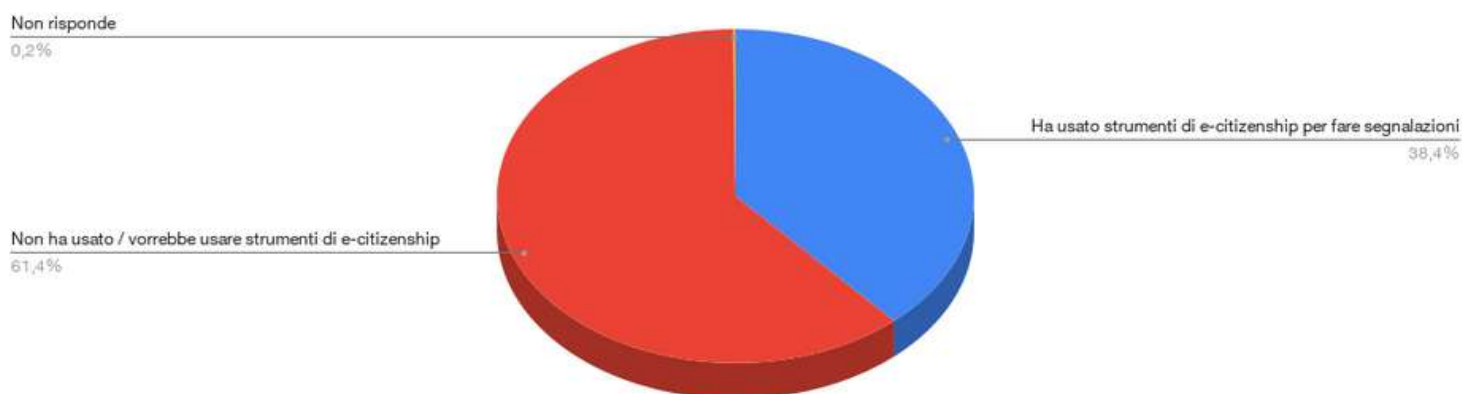
*Risultato: in base alle risposte pervenute, al variare del titolo di studio si registra una maggiore propensione all'affidarsi a strumenti digitali per fare segnalazioni al proprio comune.*



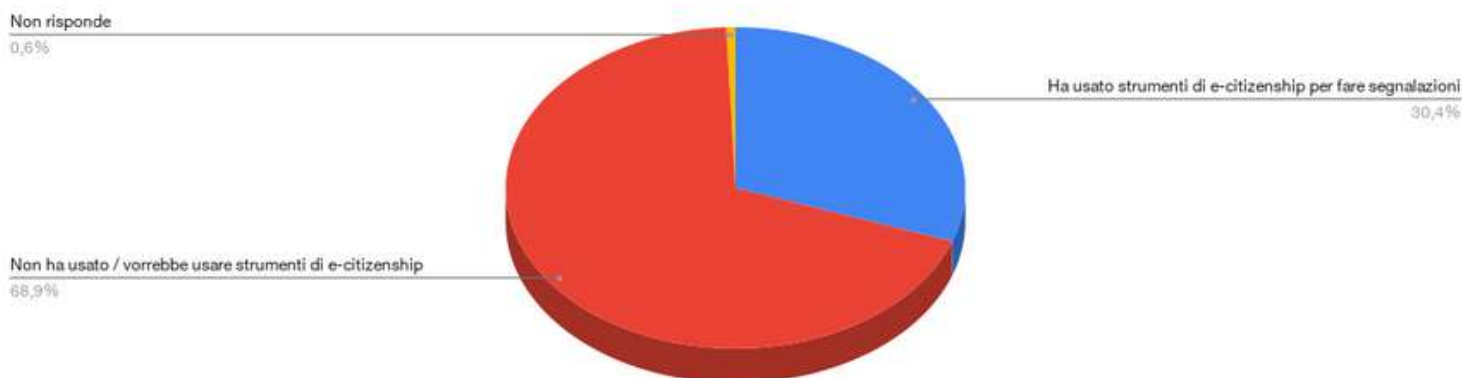
## Laurea/Master che...



## Diploma che...



## Licenza elementare che...



# Appendice: questionario somministrato

## Dati socio-demografici

Fascia di età \*

- 18/39 anni
- 40/60 anni
- oltre 60 anni

Sesso \*

- M
- F
- Non dichiarato

Occupazione \*

- Occupato/a
- Pensionato/a
- Inoccupato/a
- Disoccupato/a

Area geografica di residenza \*

- Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino A.A., Friuli Venezia Giulia, Liguria, Emilia Romagna
- Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo
- Campania, Basilicata, Molise, Puglia, Calabria
- Sicilia, Sardegna

Titolo di studio \*

- Laurea, Master
- Diploma di istruzione di secondo grado
- Scuola Media/Elementare

## Transizione digitale

Quale tra questi strumenti di pagamento utilizzi più frequentemente per i tuoi acquisti? \*

- Contanti
- Carta di Credito/di Debito (Bancomat)
- Carta prepagata
- Applicazioni o piattaforme (es. Paypal)

Hai mai seguito un tutorial o un corso online per imparare qualcosa di nuovo? \*

- Sì, ma solo per hobby o per risolvere dei problemi nell'immediato
- Sì, uso corsi online sia per coltivare i miei hobby che per la formazione professionale e/o studi (corsi di letteratura, scienze, informatica)
- No, ma vorrei essere in grado di poter accedere a corsi online su argomenti specifici di mio interesse
- No, mai seguito

Leggi le recensioni di altri clienti prima di acquistare su un sito che non conosci? \*

- Sì sempre
- Sì a volte
- No mai

Quando leggi una notizia sui social o sui siti internet verifichi qual'è la fonte? \*

- Sì sempre
- A volte
- No mai

Conosci il sistema di pagamento digitale PagoPA? \*

- Sì e lo utilizzo
- Sì ma non lo utilizzo
- Non so cosa sia

Quale è il tuo giudizio sulle fake news? \*

- Sono dannose
- Sono divertenti
- Non hanno importanza
- Non so

Utilizzi applicazioni per smartphone o tablet per comunicare? \*

- Quotidianamente
- Spesso
- A volte
- Mai

Come consideri complessivamente il tuo grado di preparazione rispetto all'uso delle tecnologie digitali?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Scarso

Nel corso dell'ultimo anno ha mai effettuato degli acquisti on-line? \*

- Sì
- No

Hai mai contattato la P.A. tramite social o app dedicata per risolvere un problema?

- Sì, ho ricevuto un riscontro
- Sì, ma non ho ricevuto alcun riscontro
- No, ma lo farei se la procedura fosse semplice
- Non via app, ma se fosse possibile segnalare problemi attraverso i social lo farei
- No, e non mi interessa

Sai come riconoscere contenuti promozionali da altri contenuti che trovi sui social o sui siti internet?

- Sì attraverso l'indicazione di "contenuto promozionale"
- Sì perchè richiedono un pagamento
- No non so

Utilizzi SPID? \*

- Sì
- Sì ma ho delegato l'identità digitale ad una persona di mia fiducia
- No è una procedura troppo complicata
- Non so cosa sia SPID

Il digitale è un limite o una opportunità per i disabili? \*

- Un limite
- Una opportunità
- Non so

# Appendice: questionario somministrato

## Transizione green

Quali di questi obiettivi fanno parte dell'agenda 2030 dell'ONU?

- Sconfiggere la povertà, Energia pulita ed accessibile, Consumo e produzione responsabili
- Sviluppare lo sport corretto, combattere il doping, promuovere il FairPlay
- Smilitarizzare il mondo

Come puoi riconoscere il greenwashing? \*

- Si riconosce quando la tintura verde della confezione del prodotto o del prodotto stesso svanisce poco dopo l'acquisto o dopo i primi utilizzi
- Se i loghi riportati sulla confezione del prodotto non sono green
- Solitamente si manifesta attraverso scritte vaghe ed ammiccanti sulla confezione del prodotto

In cosa consiste la raccolta differenziata? \*

- separare tutti i materiali riciclabili da quelli che non lo sono
- ridurre il consumo della plastica
- favorire l'utilizzo delle discariche

Cos'è il greenwashing secondo te? \*

- Una strategia di comunicazione o di marketing
- Una tecnica di tintura
- L'utilizzo parsimonioso dell'acqua potabile all'interno di abitazioni civili o aziende

Perché fai la raccolta differenziata? \*

- per avere strade più pulite
- per salvaguardare l'ambiente
- per ridurre i rifiuti

La Regola delle tre R indica: \*

- Ridurre, riusare, riciclare
- Regolare, respirare, respingere
- Ripetere, ricordare, riordinare
- Riciclare, riscaldare, respirare

**Il questionario di Adiconsum è stato promosso attraverso i canali social dell'associazione e articoli sul sito web dell'associazione.**







**ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori APS

*dal 1987*



***Attività finanziata tra le Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. DD 26 ottobre 2021***