



# Our Mobile Planet: Italia

Identikit dell'utente smartphone

Maggio 2012



**Ipsos OTX MediaCT**  
The Media, Content and Technology Research Specialists

# Riepilogo



**Gli smartphone sono diventati indispensabili nella nostra vita quotidiana.** La penetrazione degli smartphone è aumentata al 28% della popolazione e i possessori di smartphone fanno sempre più affidamento su questi dispositivi. Il 47% accede a Internet ogni giorno dal proprio smartphone e la maggior parte non esce mai di casa senza. **Implicazione:** le attività commerciali che basano la propria strategia di business in maniera preponderante sui dispositivi mobili potranno usufruire dei vantaggi derivanti dal coinvolgimento di questo nuovo consumatore costantemente collegato.



**Gli smartphone hanno trasformato il comportamento dei consumatori.** Ricerche su cellulari, video, utilizzo di applicazioni e social network stanno proliferando. Gli utenti smartphone svolgono più attività contemporaneamente con i propri dispositivi; il 63% di essi utilizza il telefono mentre fa altre cose, come ad esempio guardare la TV (33%). **Implicazione:** l'estensione delle strategie pubblicitarie in modo che includano i dispositivi mobili e lo sviluppo di campagne integrate su più media consentono di raggiungere in modo più efficace i consumatori attuali.



**Gli smartphone permettono agli utenti di navigare a livello mondiale.** Comparire sugli smartphone è fondamentale per le attività commerciali locali. Il 90% degli utenti smartphone cerca informazioni locali sul proprio telefono e l'86% intraprende un'azione come conseguenza, ad esempio effettua un acquisto o contatta un'attività commerciale. **Implicazione:** grazie all'inserimento di numeri di telefono su cui fare clic nei risultati locali e all'utilizzo dei servizi basati sulla posizione geografica sui dispositivi mobili, è facile per i consumatori mettersi in contatto direttamente con le attività commerciali.



**Gli smartphone hanno cambiato il modo di acquistare dei consumatori.** Gli smartphone sono strumenti di acquisto fondamentali; infatti, l'82% di utenti ha cercato un prodotto o servizio sul proprio dispositivo. La ricerca da smartphone influenza le decisioni e gli acquisti degli acquirenti nei vari canali. Il 25% degli utenti smartphone ha effettuato un acquisto dal proprio telefono. **Implicazione:** disporre di un sito ottimizzato per cellulari è fondamentale; inoltre, è necessaria una strategia multicanale per coinvolgere i consumatori sui vari percorsi che conducono all'acquisto.



**Gli smartphone consentono agli inserzionisti di mettersi in contatto con i consumatori.** Gli annunci per cellulari sono notati dall'86% degli utenti di smartphone. Gli smartphone rappresentano anche una componente fondamentale della tradizionale pubblicità, in quanto il 62% degli utenti ha eseguito una ricerca sul proprio smartphone dopo avere visualizzato un annuncio offline. **Implicazione:** l'integrazione degli annunci per cellulari in una strategia di marketing può portare ad un aumento del coinvolgimento dei consumatori.

# Identikit dell'utente di smartphone

Questa indagine ha lo scopo di ottenere informazioni sul modo in cui i consumatori utilizzano Internet sui propri smartphone.

Nel dettaglio:

- Fatti e cifre sull'adozione e sull'uso degli smartphone
- Utilizzo di Internet in generale, ricerca, video, social network, pubblicità per cellulari e comportamento dell'm-commerce tramite smartphone
- Questo resoconto fa parte di uno studio globale sugli smartphone condotto in più Paesi. Visita il sito [OurMobilePlanet.com](http://OurMobilePlanet.com) per poter accedere a strumenti e dati aggiuntivi



In che modo vengono utilizzati gli smartphone nella **vita di tutti i giorni?**



In che modo i consumatori utilizzano gli smartphone per **svolgere più attività contemporaneamente?**



Quali sono le **attività** svolte dai consumatori sui propri smartphone?



Che ruolo svolgono gli smartphone nel processo di **acquisto?**



In che modo rispondono i consumatori agli **annunci** offline e su cellulare?

# Agenda

- 1** Gli smartphone sono indispensabili nella vita di tutti i giorni

---

- 2** Gli smartphone hanno trasformato il comportamento dei consumatori

---

- 3** Gli smartphone permettono agli utenti di navigare a livello mondiale

---

- 4** Gli smartphone cambiano il modo di acquistare dei consumatori

---

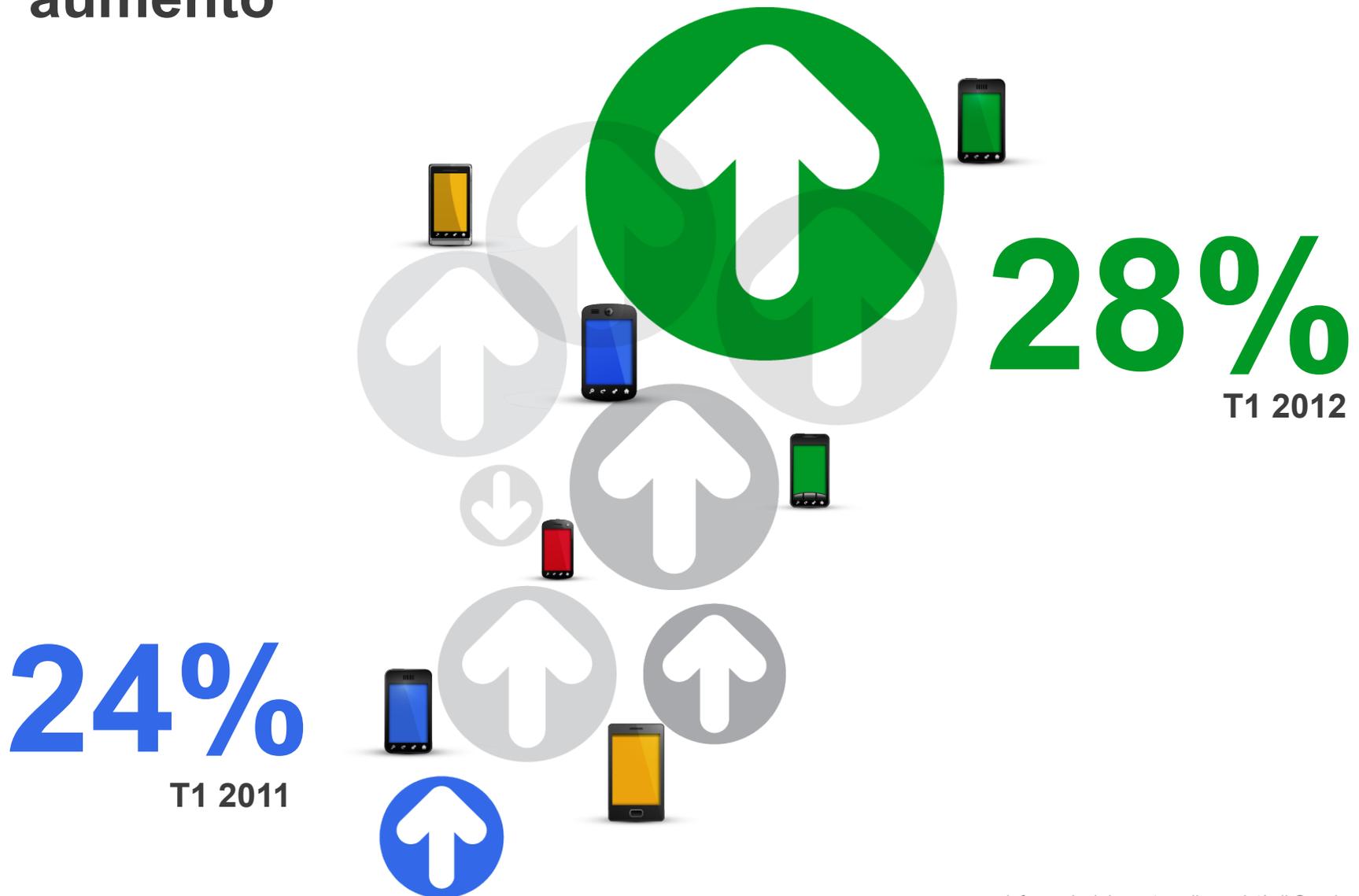
- 5** Gli smartphone consentono agli inserzionisti di mettersi in contatto con i clienti

---

GLI SMARTPHONE  
SONO  
INDISPENSABILI  
NELLA VITA DI TUTTI I  
GIORNI



# La penetrazione degli smartphone è in aumento



Base: popolazione nazionale rappresentativa maggiore di 16 anni, n = 1.000  
D1: Quale dei seguenti dispositivi utilizzi correntemente?

**Gli smartphone sono una  
componente fondamentale della  
nostra vita quotidiana**

**47%**

ha utilizzato il proprio  
smartphone ogni giorno  
negli ultimi 7 giorni

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1000  
D18: In riferimento agli ultimi sette giorni, per quanti giorni sei stato online con ...?

# Gli smartphone sono sempre accesi e a portata di mano



**69%**  
non esce di casa senza  
il proprio dispositivo

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000  
D52: In che misura concordi con ognuna di queste affermazioni? Prime due caselle; scala da 5 (completamente d'accordo) a 1 (completamente in disaccordo). "Non esco di casa senza il mio smartphone"

# Gli smartphone sono utilizzati ovunque



Luogo di utilizzo

94%

A casa

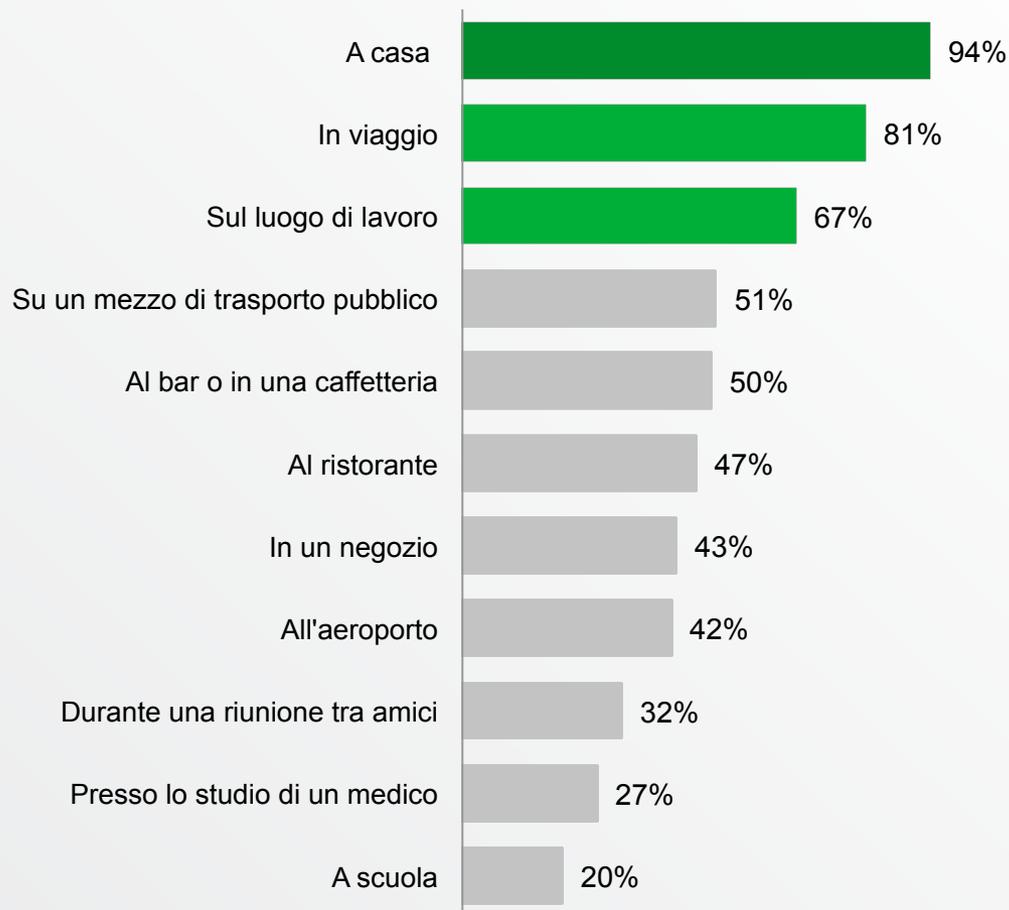
81%

In viaggio



43%

In un negozio

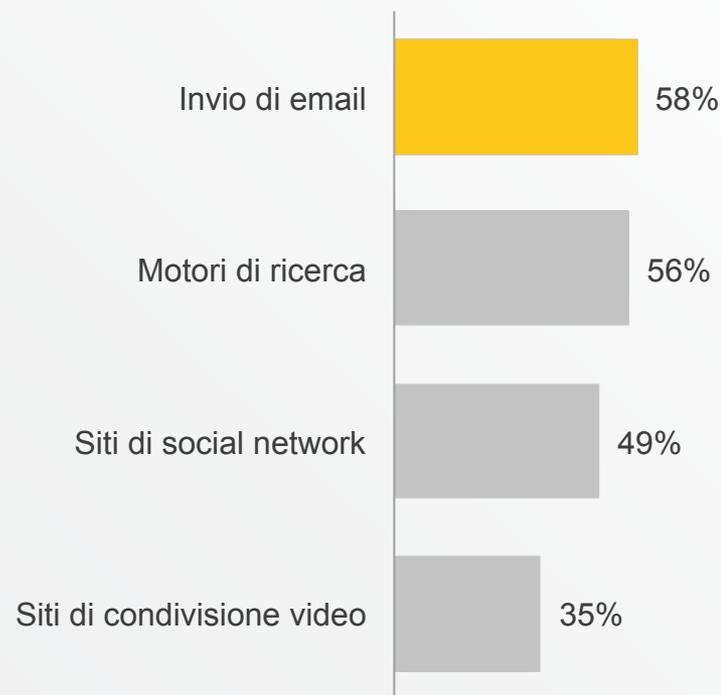


# Consentire agli utenti di rimanere sempre collegati



**50%**

accede a Internet sul proprio smartphone almeno una volta al giorno



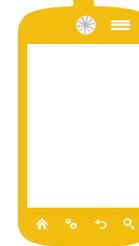
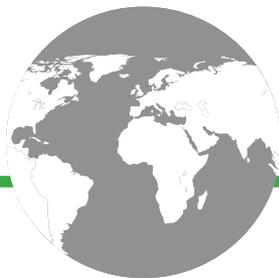
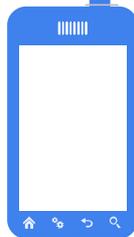
Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000

D9: Utilizzando la scala seguente, indica approssimativamente con che frequenza utilizzi Internet in generale, nonché determinati servizi e tipi di siti web tramite il tuo browser o le applicazioni sul tuo smartphone. Le risposte indicano una frequenza di almeno una volta al giorno.

# È previsto un aumento dell'uso degli smartphone

# 31%

prevede di utilizzare il proprio smartphone in misura maggiore per accedere a Internet in futuro



# Gli smartphone sono diventati talmente importanti per i consumatori che...

# 31%

preferisce rinunciare  
alla televisione piuttosto che  
allo smartphone



Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000  
D52: In che misura concordi con ognuna di queste affermazioni? Prime due caselle; scala da 5 (completamente d'accordo) a 1 (completamente in disaccordo). Preferisco rinunciare alla televisione piuttosto che allo smartphone. Preferisco rinunciare alla TV/al computer desktop piuttosto che allo smartphone.

GLI SMARTPHONE  
HANNO  
TRASFORMATO  
**IL COMPORTAMENTO DEI  
CONSUMATORI**



**Gli smartphone  
rappresentano un  
importante punto di  
accesso per la  
ricerca**

**47%**

effettua ricerche  
sul proprio  
smartphone  
**ogni giorno**



# Gli smartphone pervadono la nostra vita di tutti i giorni



# Gli smartphone sono un portale per più attività



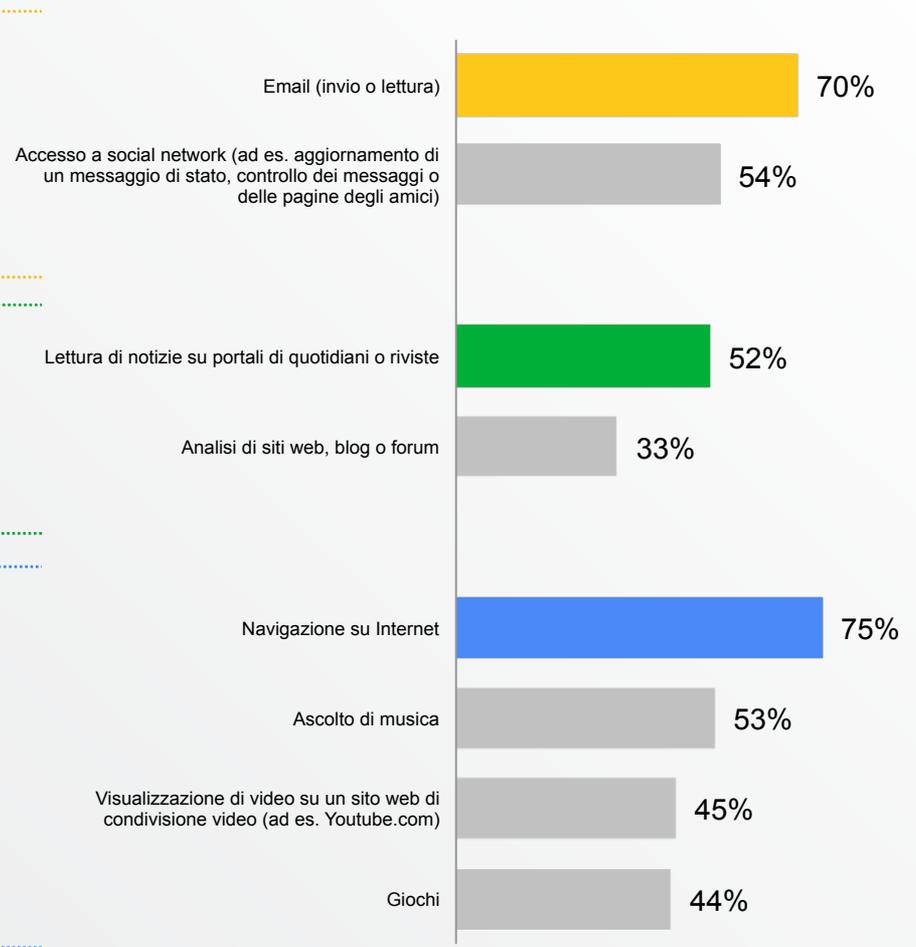
**78%**  
Comunicazione



**61%**  
Informazione



**87%**  
Intrattenimento



# L'utilizzo di applicazioni è molto diffuso



21

applicazioni  
installate in media

8

applicazioni  
utilizzate negli ultimi  
30 giorni

4

applicazioni  
a pagamento installate  
in media

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000

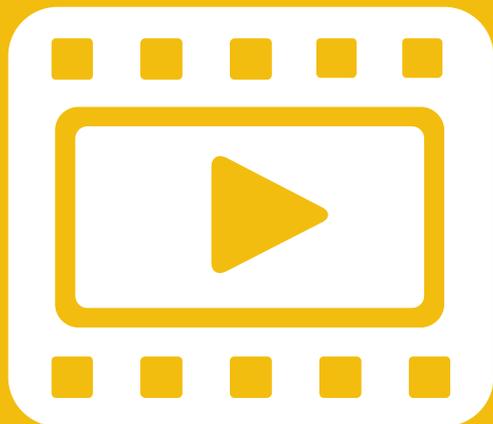
D24: Quante applicazioni hai al momento sul tuo smartphone?

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che hanno almeno un'applicazione sul proprio smartphone, n= 973

D25: Quante delle applicazioni al momento installate sul tuo smartphone hai utilizzato attivamente negli ultimi 30 giorni?

D26: Quante delle applicazioni al momento installate sul tuo smartphone hai acquistato per un determinato importo in un app store?

# Gli utenti smartphone amano i video



**CLICK TO WATCH VIDEO**

**76%**

guarda video

**18%**

utilizza video almeno  
una volta al giorno

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale,  
n. smartphone = 1.000

D35: Con che frequenza guardi video tramite siti web o applicazioni (ad  
esempio brevi video clip, video di programmi televisivi, film TV online  
e così via) sul tuo... ?

# Gli utenti smartphone sono molto attivi sui social network

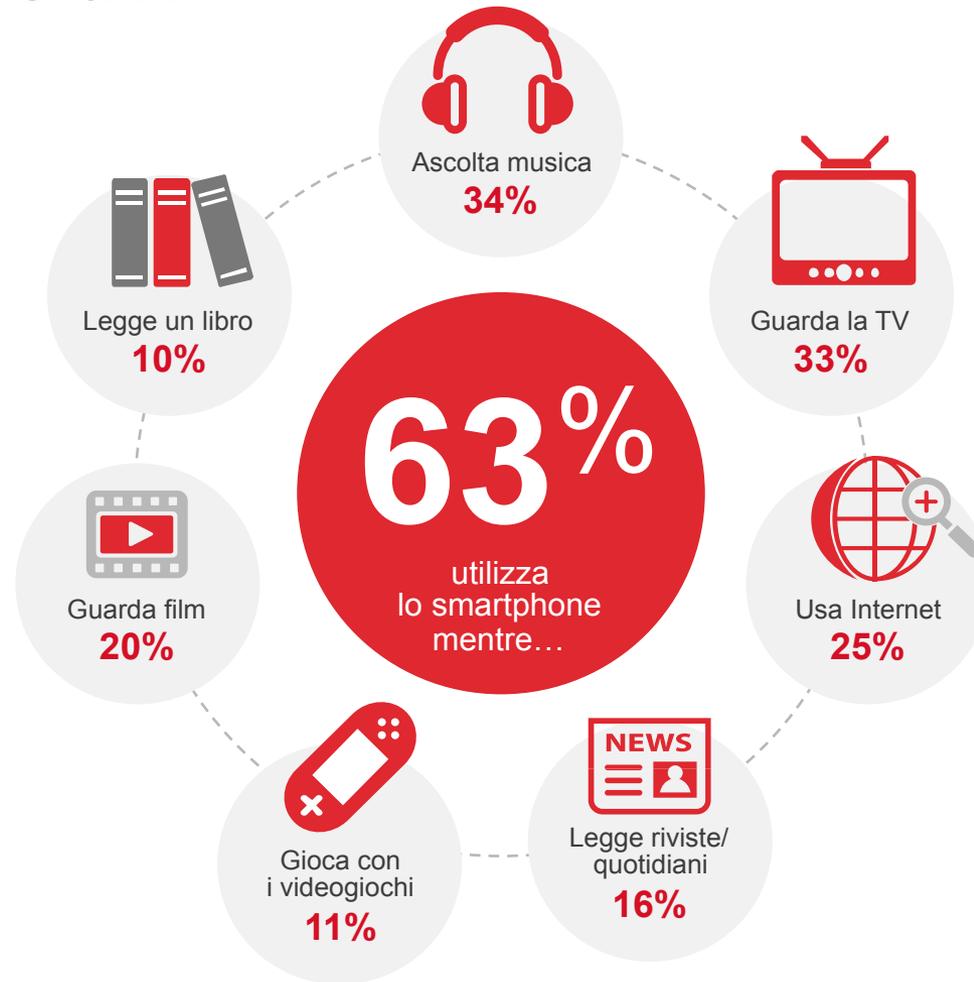
**75%**

visita i social network

**41%**

effettua una visita almeno una volta al giorno

# Gli smartphone sono utilizzati mentre si svolgono più attività contemporaneamente con altri dispositivi



GLI SMARTPHONE  
PERMETTONO  
AGLI UTENTI  
DI NAVIGARE A LIVELLO  
MONDIALE





# 90%

utenti di smartphone che hanno cercato informazioni locali

# 86%

persone che hanno intrapreso azioni come conseguenza

Base: utenti privati di smartphone che hanno Internet in generale, n. smartphone = 1.000  
33% sono che non hanno cercato informazioni commerciali o servizi locali con il tuo smartphone?  
Base: utenti privati di smartphone che hanno Internet in generale e che cercano almeno una volta al mese informazioni commerciali o servizi vicini alla tua località? n. smartphone = 805 (34) Quale delle seguenti azioni hai intrapreso dopo aver cercato informazioni commerciali o servizi vicini alla tua località)?

# La ricerca di informazioni locali è un'attività frequente eseguita su smartphone



**56%**

cerca informazioni locali  
almeno **una volta alla  
settimana**



**22%**

cerca informazioni locali  
**ogni giorno**

# Chi cerca informazioni a livello locale è propenso ad intraprendere azioni



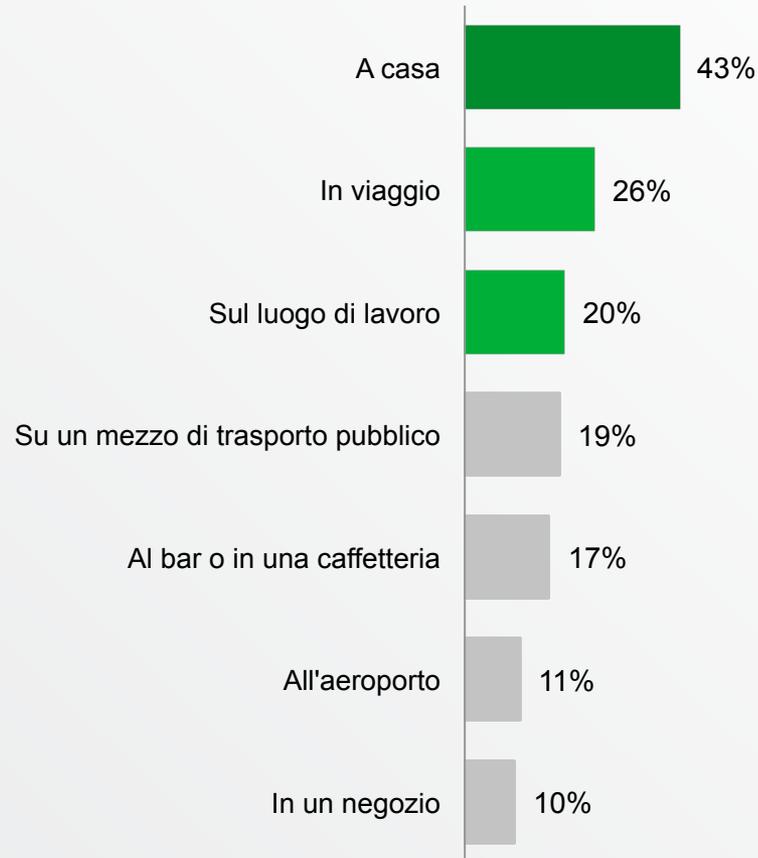
Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che cercano informazioni almeno meno di una volta al mese sul proprio smartphone, n. smartphone = 895

D34: Quale delle seguenti azioni hai intrapreso dopo aver cercato questo tipo di informazioni (attività commerciali o servizi vicini alla tua località)?

**GLI SMARTPHONE  
CAMBIANO IL MODO DI  
ACQUISTARE DEI  
CONSUMATORI**



# Gli smartphone consentono agli utenti di cercare prodotti ovunque e in qualsiasi momento



# 82%

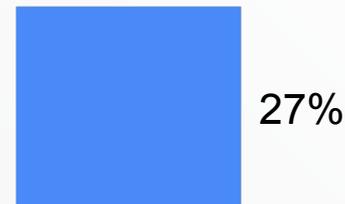
ha cercato un prodotto  
o un servizio sul  
proprio telefono



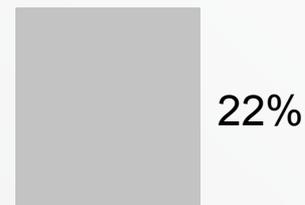
# Gli smartphone sono i nostri 'compagni di acquisti'



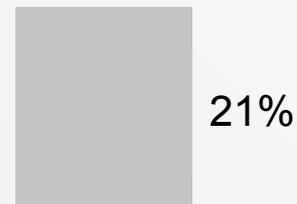
Porto di proposito lo smartphone con me  
**per confrontare i prezzi e informarmi sui prodotti.**



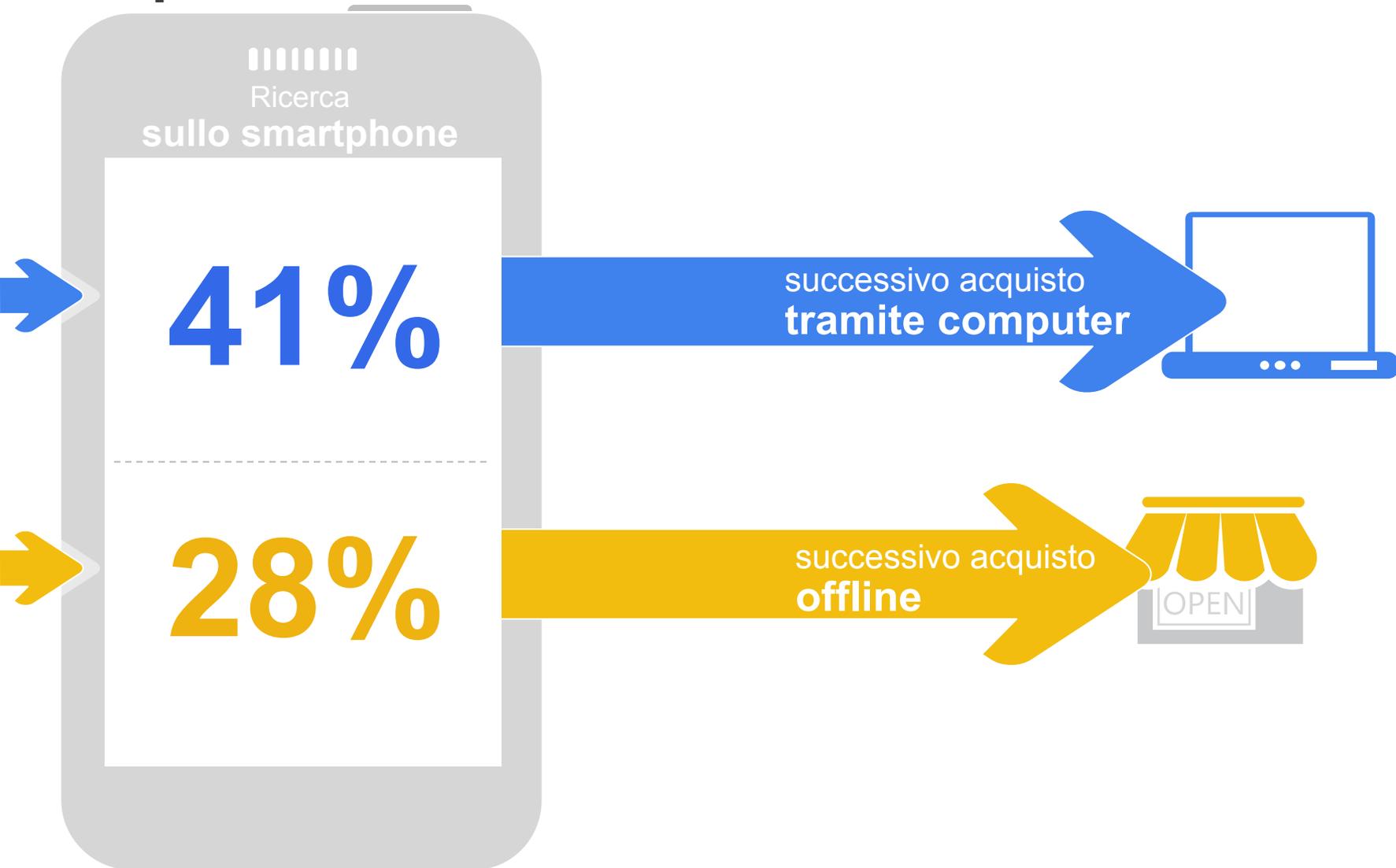
**Ho cambiato idea sull'acquisto di un prodotto o di un servizio in un negozio**  
in seguito alle informazioni che ho ottenuto utilizzando lo smartphone.



**Ho cambiato idea sull'acquisto di un prodotto o di un servizio online** in seguito alle informazioni che ho ottenuto utilizzando lo smartphone.



# La ricerca che inizia sugli smartphone genera acquisti sui vari canali



Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000  
D48: Di seguito sono riportati vari prodotti o servizi. Per ognuno di questi prodotti o servizi indica quale affermazione si applica al tuo caso.

# Gli smartphone sono un canale di acquisto in forte crescita



**25%**

degli utenti di smartphone ha acquistato un prodotto o un servizio sul proprio smartphone

**63%**

di questi acquirenti da smartphone ha effettuato un acquisto nell'ultimo mese

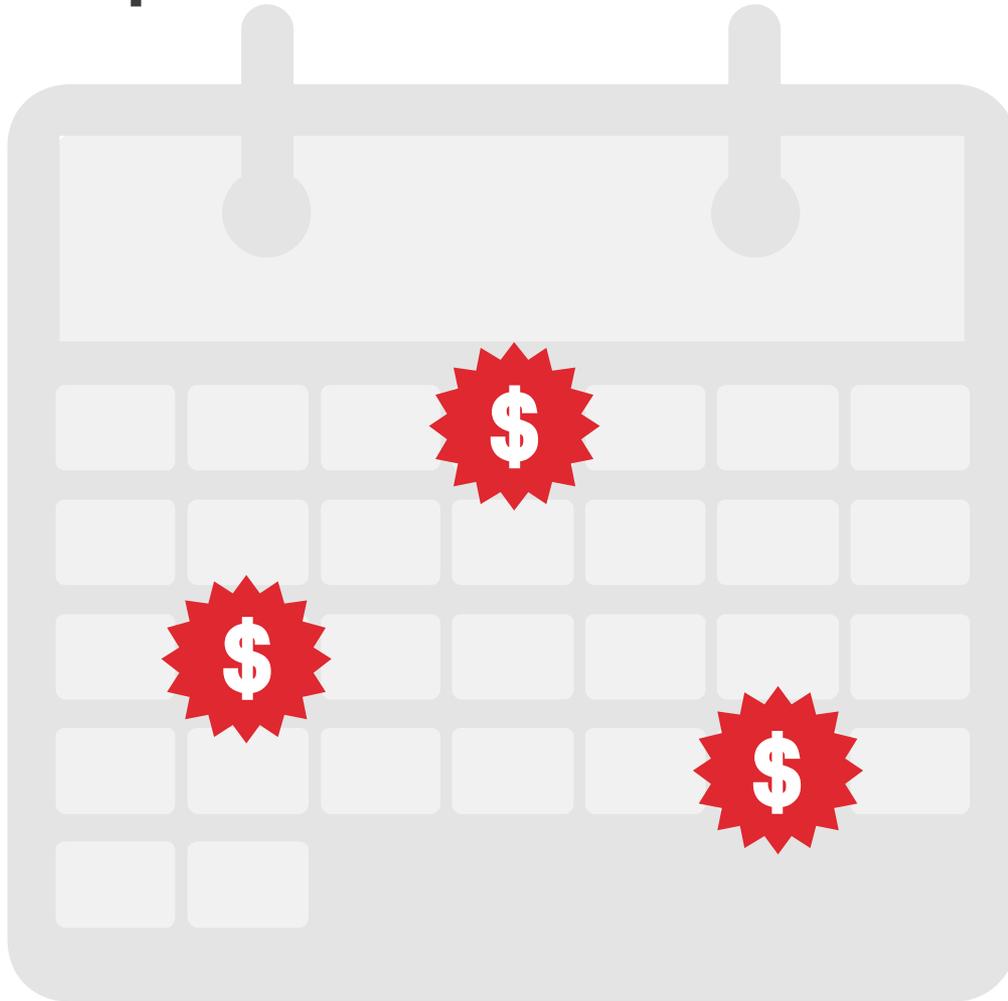
Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale, n. smartphone = 1.000

D44: Hai mai acquistato un prodotto o un servizio su Internet dal tuo smartphone?

Per prodotto o servizio intendiamo tutto ciò che è possibile acquistare ad eccezione delle applicazioni. Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che hanno effettuato acquisti su Internet dal proprio smartphone, n. smartphone = 255

D45: Hai effettuato un acquisto utilizzando il tuo smartphone nell'ultimo mese?

# Chi compra da smartphone è un acquirente frequente



# 59%

effettua acquisti con  
dispositivi mobili  
almeno una volta al mese

Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che hanno effettuato acquisti su Internet dal proprio smartphone, n. smartphone = 255

D47: Con che frequenza acquisti prodotti o servizi con il tuo smartphone?

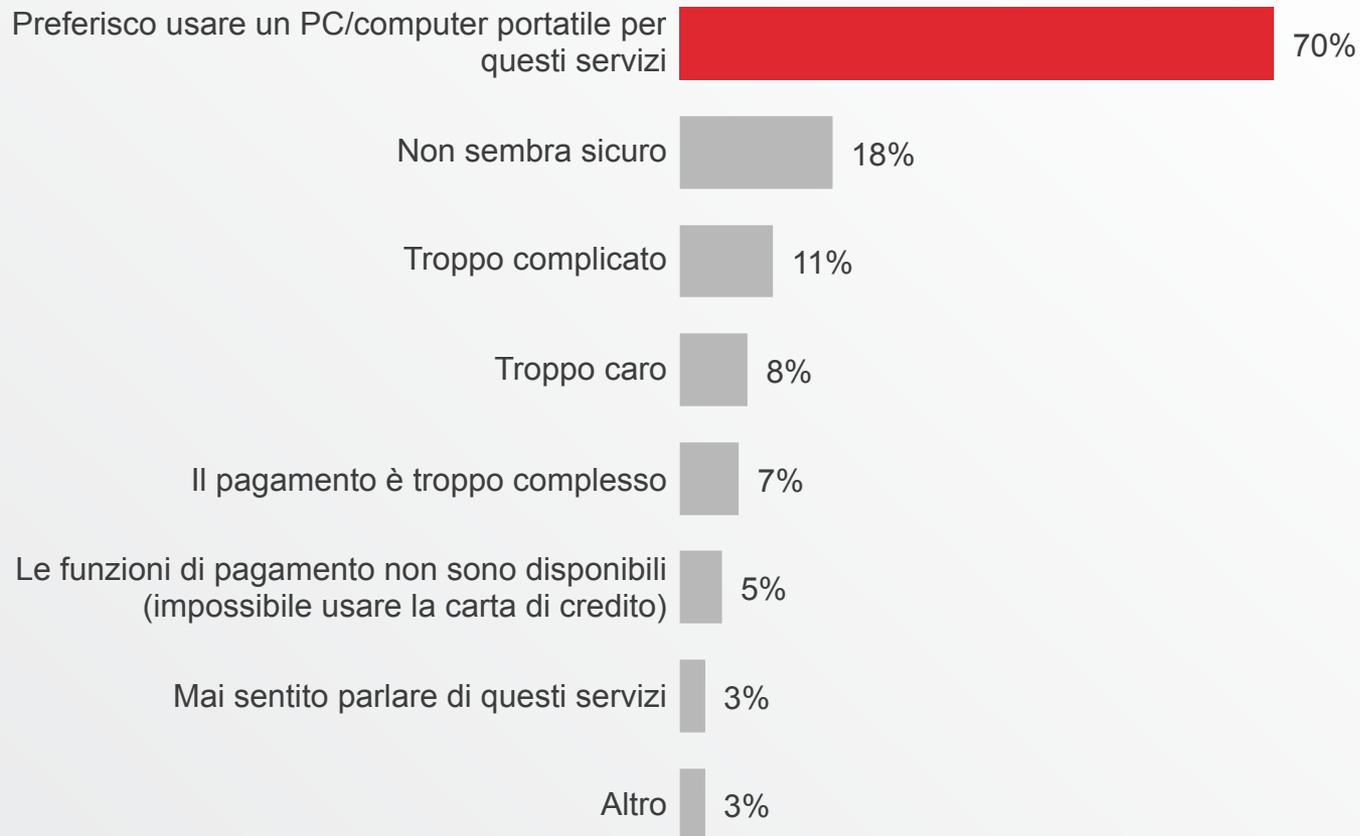
# L'm-commerce continuerà a crescere



# 26%

prevede di fare **più acquisti**  
con **dispositivi mobili** in  
futuro

# Esistono ancora barriere all'm-commerce



Base: utenti privati di smartphone che utilizzano Internet in generale e che NON hanno effettuato acquisti su Internet dal proprio smartphone, n. smartphone = 745

D46: Perché non hai effettuato un acquisto utilizzando il tuo smartphone?

# GLI SMARTPHONE AIUTANO GLI INSERZIONISTI

**A METTERSI IN  
CONTATTO CON I PROPRI  
CLIENTI**



# La visibilità degli annunci offline porta alla ricerca da cellulare



**62%**

ha eseguito una ricerca da cellulare dopo avere visto un annuncio

## Luogo dell'annuncio



TV  
**55%**



Negozio/attività commerciale  
**54%**



Riviste  
**51%**



Manifesti/cartelloni  
**50%**

# La prima pagina dei risultati di ricerca per cellulari è fondamentale

# 55%

guarda solo la  
**prima pagina di risultati**  
quando effettua una ricerca  
sul proprio smartphone





# 86%

degli utenti di smartphone  
nota gli annunci per  
cellulari

# Gli annunci per cellulari producono un forte impatto

**45%**  
Su un sito web



**30%**  
Nell'applicazione



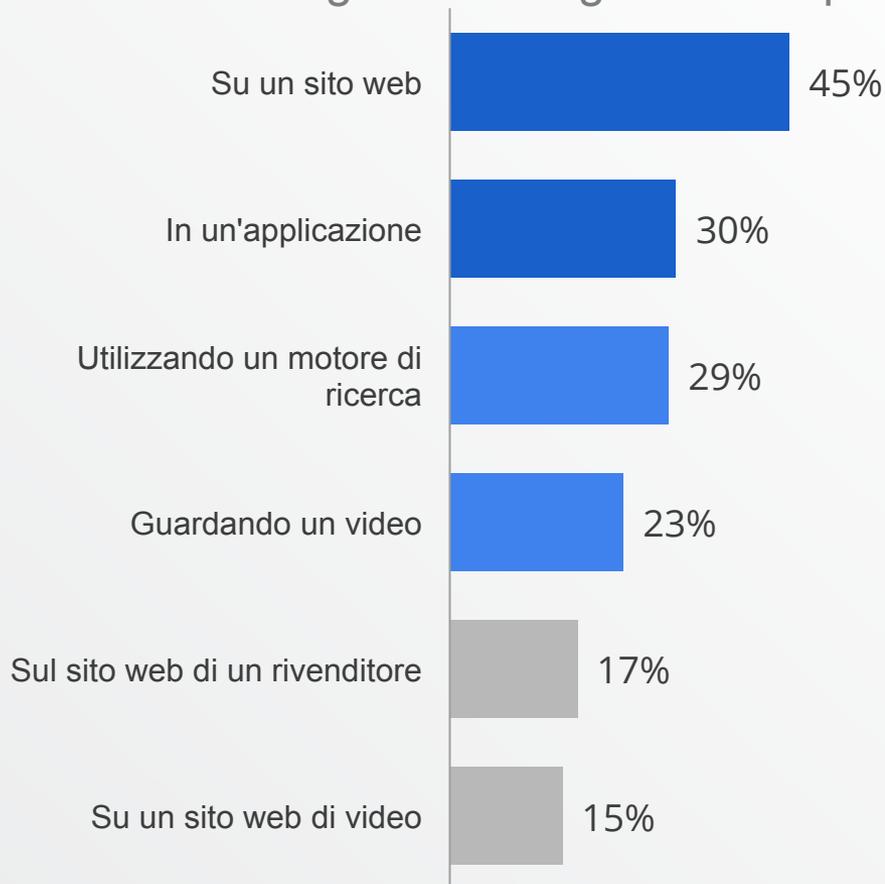
**29%**  
Utilizzando un motore di ricerca



**23%**  
Guardando un video



## Dove vengono notati gli annunci per cellulari



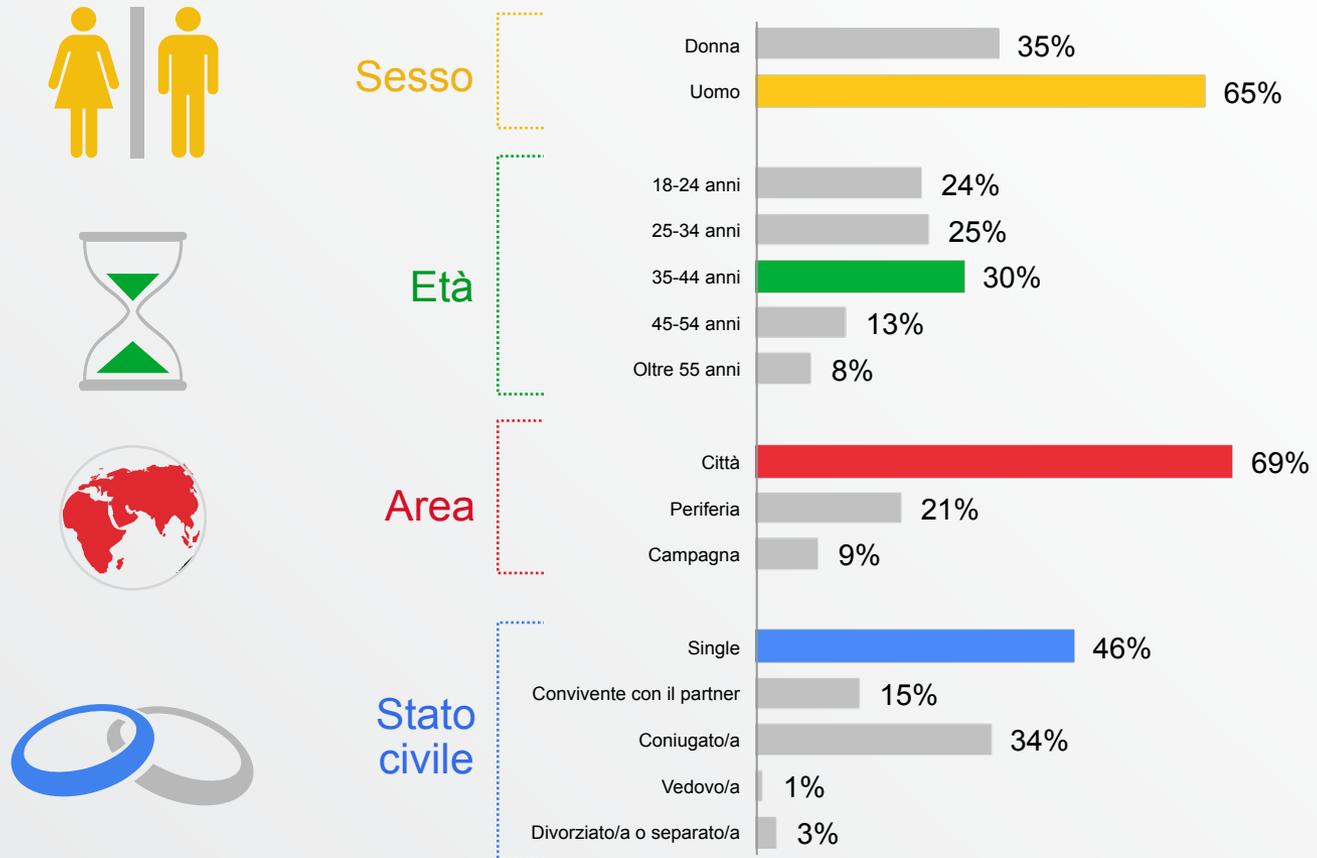
PREPARAZIONE



# Metodologia di ricerca

- In collaborazione con Ipsos MediaCT, abbiamo intervistato un totale di 1.000 adulti italiani online (18-64 anni di età) che hanno dichiarato di utilizzare uno smartphone per accedere a Internet
- La distribuzione è basata su uno studio CATI nazionale rappresentativo
- Per smartphone si intende un "telefono cellulare con funzionalità avanzate spesso simili a un PC o con la possibilità di scaricare applicazioni"
- Agli intervistati sono state poste diverse domande relative a uso del dispositivo, ricerca da cellulari, video, social network, web, comportamento di acquisto e pubblicità per cellulari
- Le interviste sono state condotte nel primo trimestre del 2012

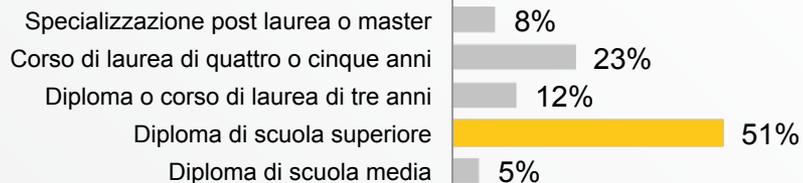
# Dati demografici



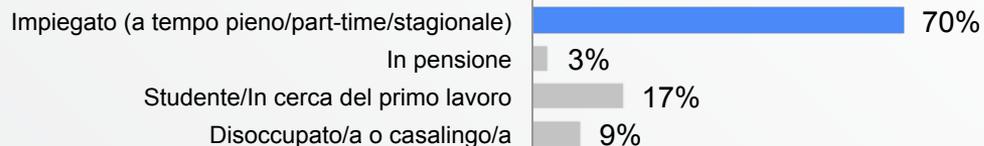
# Dati demografici



## Studi



## Posizione lavorativa



## Reddito

