



Assemblea 2017

## **Il dialogo con il consumatore attraverso i Social Media**

### **Opportunità per le imprese dei beni di consumo**

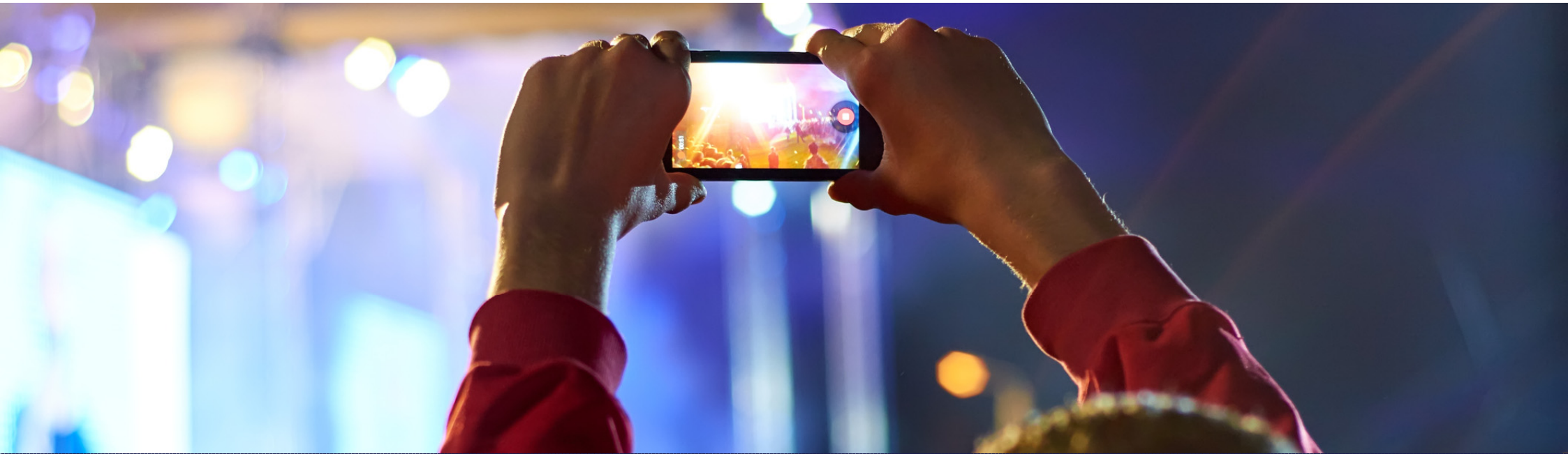
28 marzo 2017





**Jennifer Hubber**  
Chief Executive Officer, Ipsos



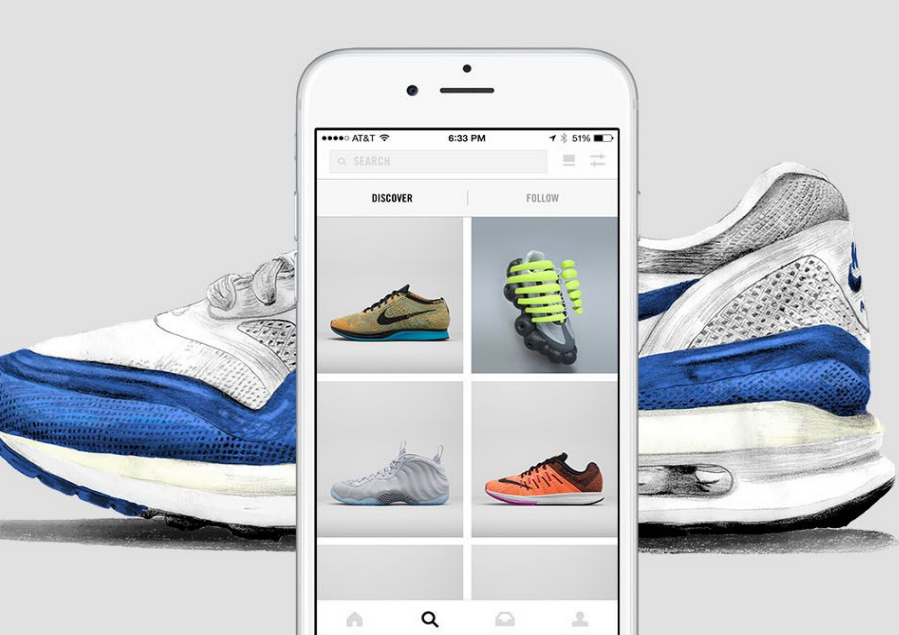
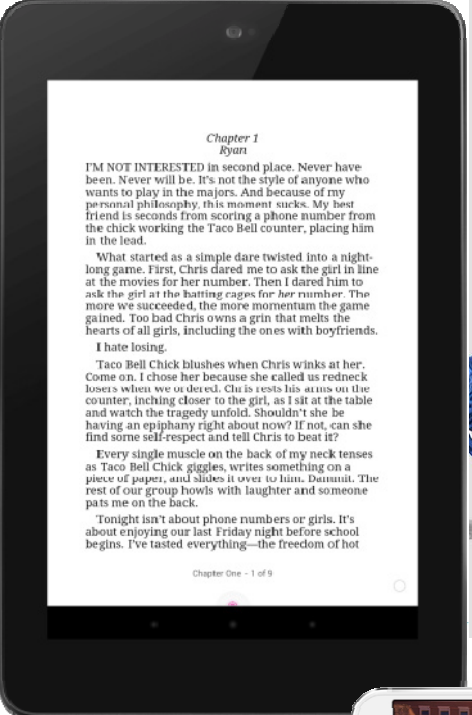


# Persone e imprese nell'era delle conversazioni digitali

Jennifer Hubber - Ceo, Ipsos

28 marzo 2017



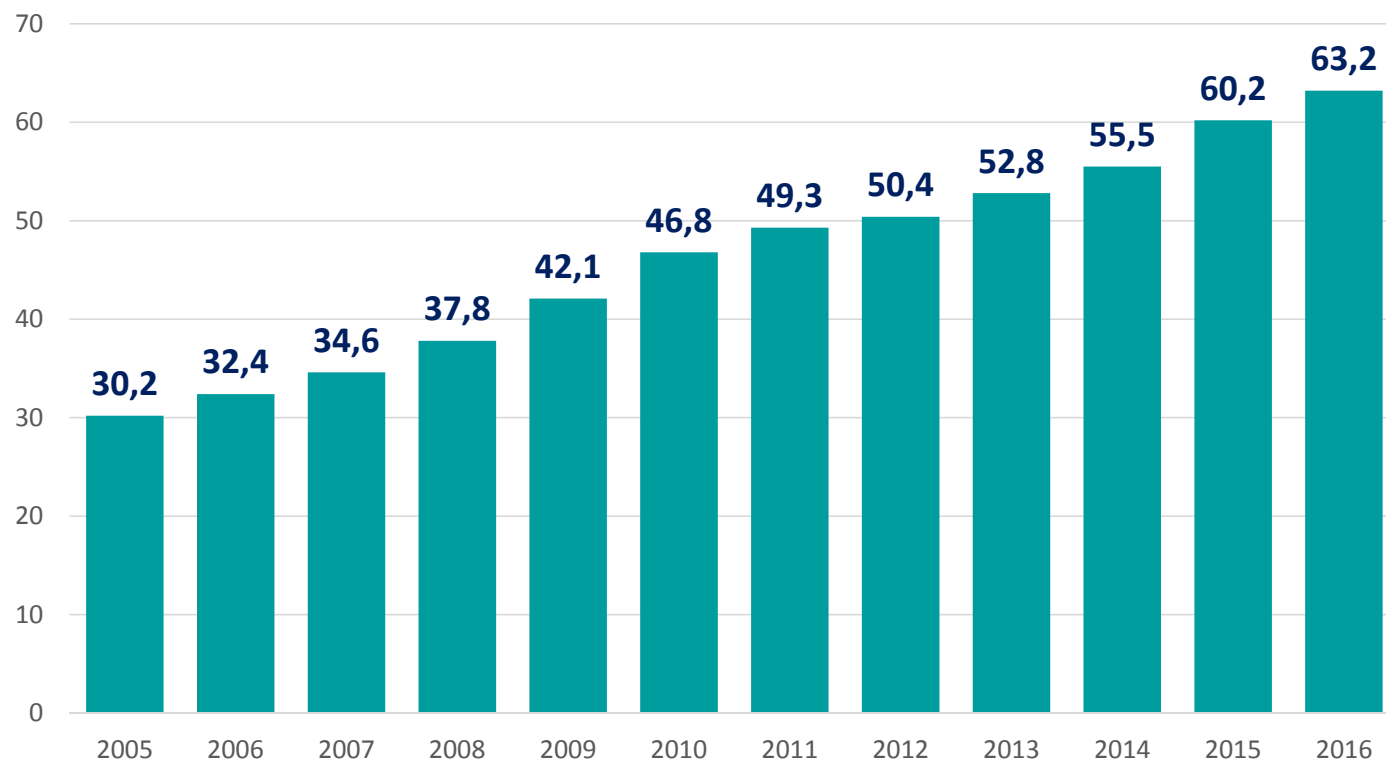






# Gli utenti di internet crescono, ma lentamente

 Internet - popolazione connessa



Fonte: Istat- Cittadini e nuove tecnologie, 2016











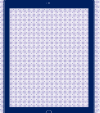





# Principali attività on-line

GAME CHANGERS

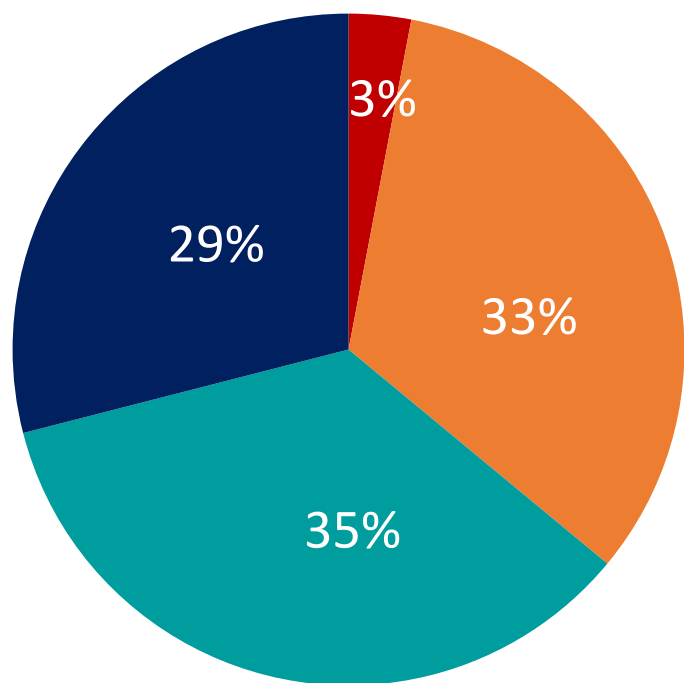


											
Guardare video	Messaggi istantanei	Social network	Leggere giornali	Messaggi su chat, blog	Ascoltare musica in streaming	Caricare contenuti	Servizi archivio	Guardare la TV in streaming	Ascoltare la radio sul web	Leggere o scaricare libri	Network professionali
69%	65%	58%	55%	51%	50%	31%	29%	28%	20%	14%	12%

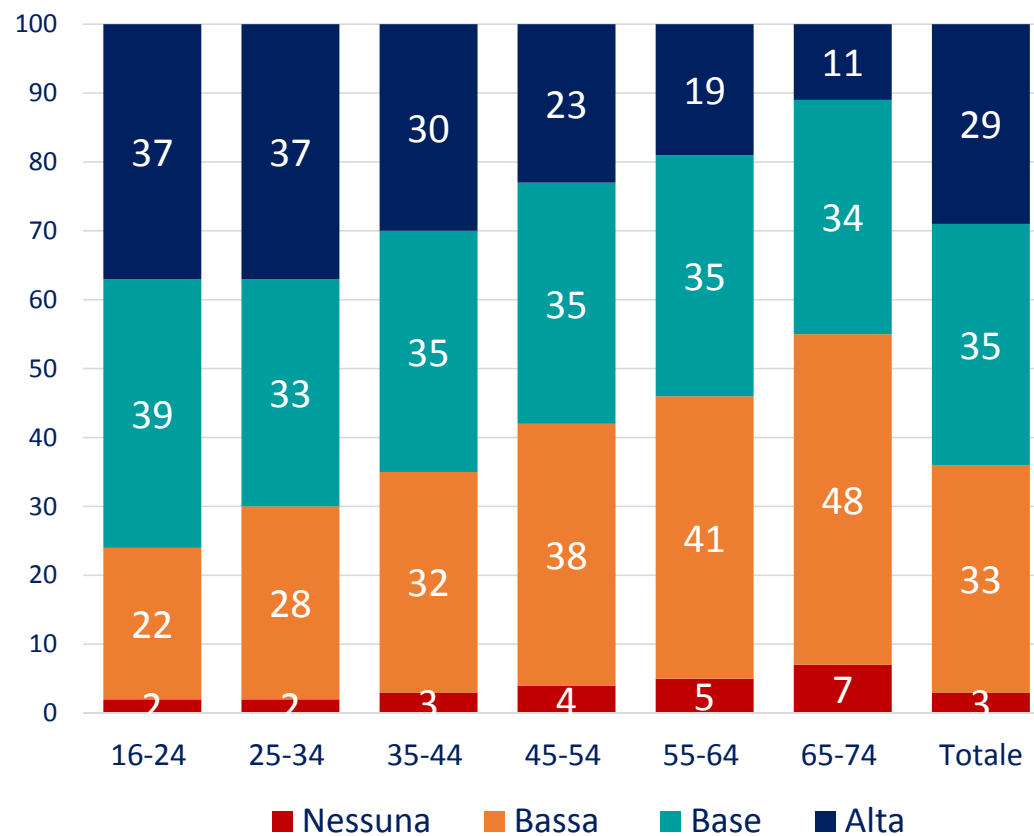


# Livello di competenza nell'utilizzo di internet

■ Nessuna ■ Bassa ■ Base ■ Alta



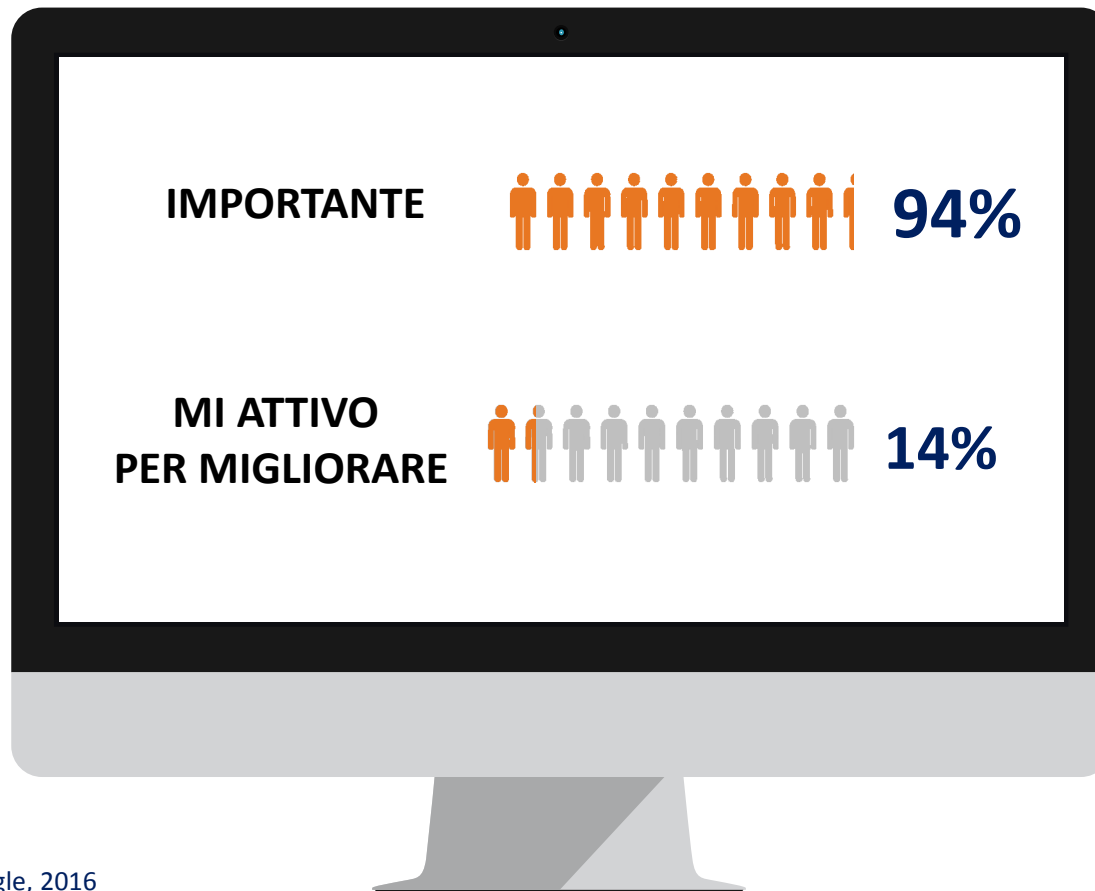
## Con forti differenze in funzione dell'età



Fonte: Istat - Cittadini e nuove tecnologie, 2016



# Over 50 e competenze digitali



Fonte= Ipsos per Google, 2016

GAME CHANGERS



Importanti ma  
in pochi si  
attivano per  
migliorarle





# La vera rivoluzione è il mobile

GAME CHANGERS



	OGGI	3 ANNI FA		OGGI	3 ANNI FA
	95%	+18%		E-book reader	30% <i>Non rilevato</i>
	78%	stabile			74%  -10%
	72%	+11%			63%  -6%
	63%	+15%			73% stabile
	47%	-25%			47% stabile

Media : 6.5 apparecchi pro capite



# Gli internauti italiani: «always on»

**95%** di chi usa internet ha uno smartphone

**+15%** di tablet dal 2014 a oggi

© 2017 Ipsos



Fonte: Ipsos per Save the Children, 2016

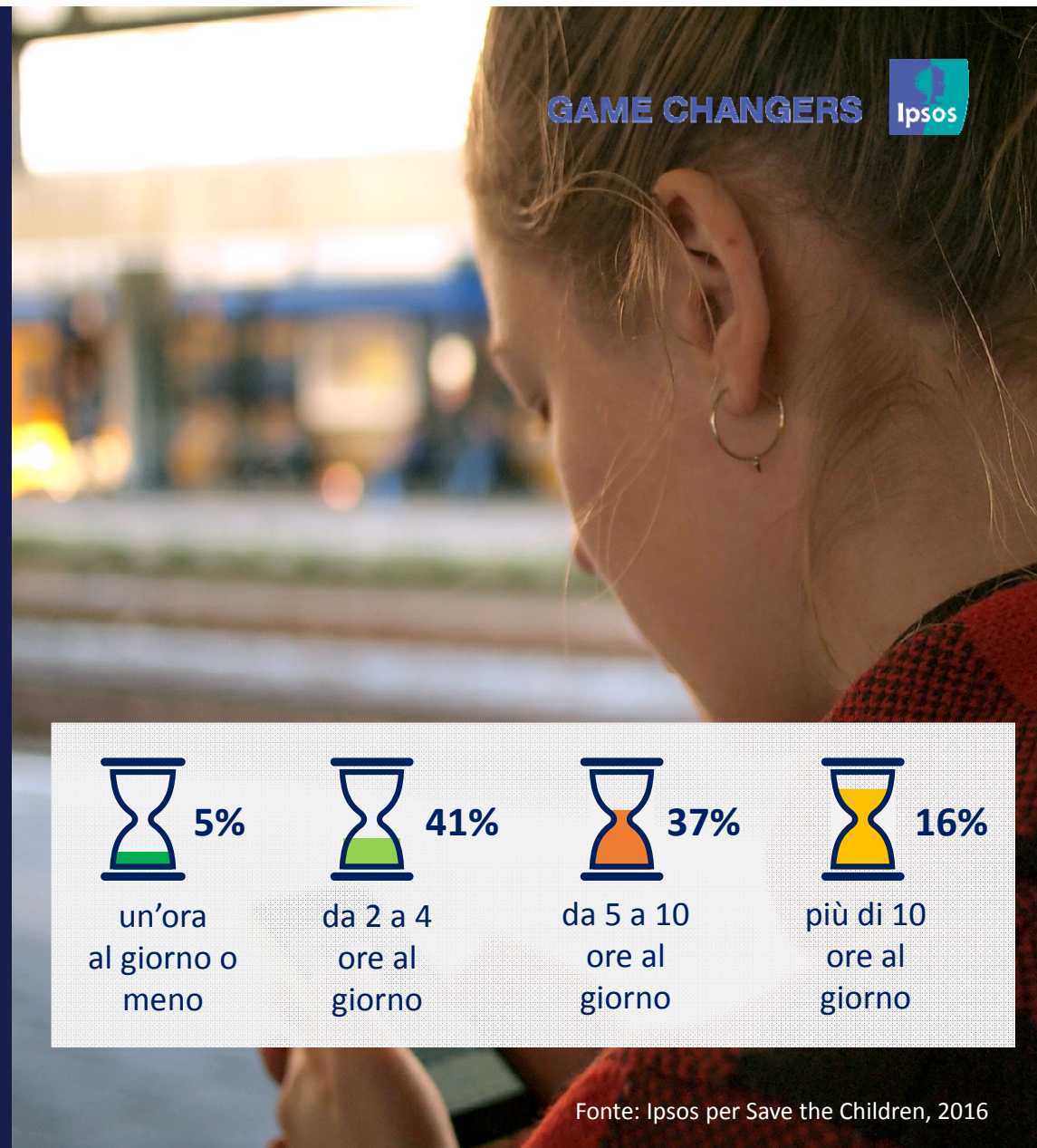


# Intensamente social, connessi a lungo

**94%** Ha almeno un  
profilo social o  
un account

**5,2** Il numero  
medio di  
profili/account

© 2017 Ipsos





# Internauti italiani sempre più social

GAME CHANGERS



IN CRESCITA	OGGI	3 ANNI FA
	81%	77%
	65%	32%
	53%	42%
	47%	40%
	31%	12%



IN CRESCITA	OGGI	3 ANNI FA
	26%	16%
	16%	7%
	13%	8%

STABILI	OGGI	3 ANNI FA
	43%	44%
	38%	34%





**Il modo in  
cui le persone  
fanno le loro  
scelte non  
è cambiato**



GAME CHANGERS



**I brand esistono  
nelle menti  
delle persone  
come un reticolo**





che **facilita la vita** fornendo scorciatoie per prendere decisioni complesse





MEMORIA

ATTENZIONE

I brand agiscono su entrambi i livelli, rafforzando il ricordo positivo e catturando l'attenzione con ogni punto di contatto



Ma catturare  
l'attenzione è  
sempre più difficile.

L'“attention span”  
medio nel 2000 era  
**12 secondi...**

Oggi



**<7”**

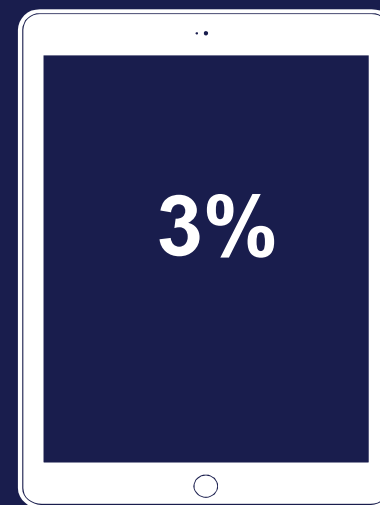
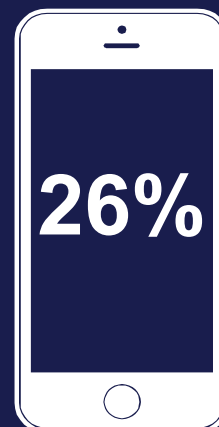
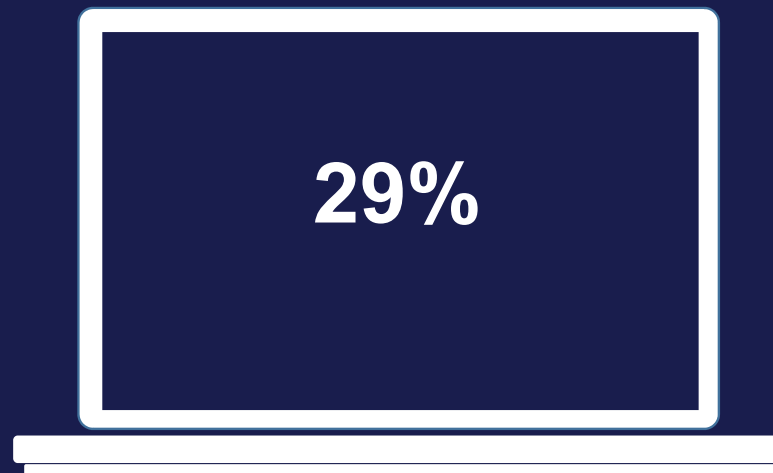
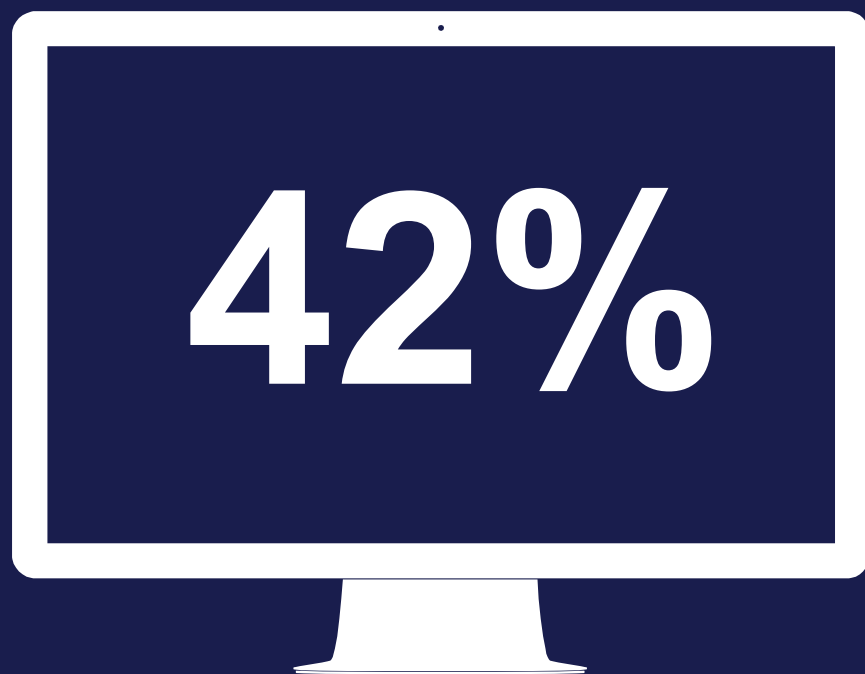


GAME CHANGERS



# Quota di screen time

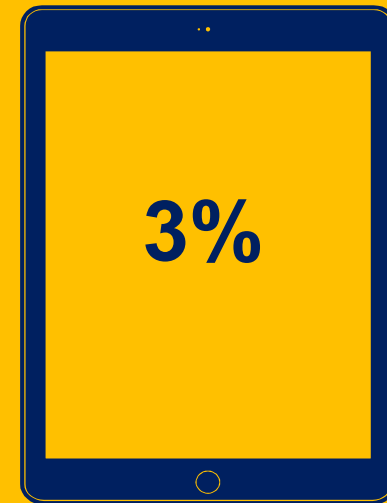
GAME CHANGERS



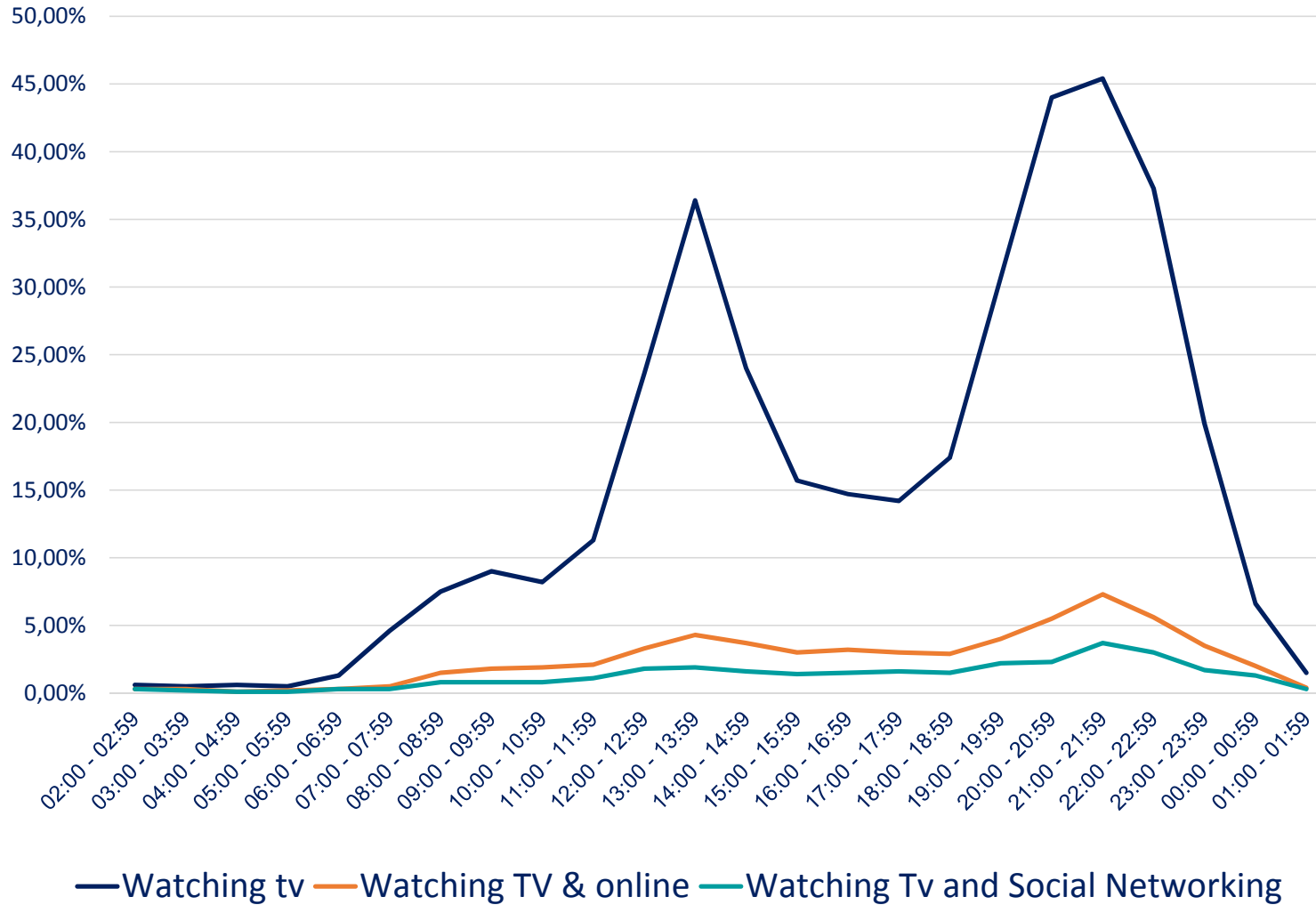


# Quota di screen time – Millennial

GAME CHANGERS



# Prime time anche per i social





# Social Networking & ...

GAME CHANGERS



# Chi sono i competitor della mia marca?



new flare

GAME CHANGERS



 **Oreo Cookie**   
@Oreo

Power out? No problem.  
[pic.twitter.com/dnQ7pOgC](https://pic.twitter.com/dnQ7pOgC)

 Reply  Retweet  Favorite  More



YOU CAN STILL DUNK IN THE DARK 

**SE NON SAPETE BERE,  
STATEVENE A CASA.**



**CERES** 

**TRA LE BIRRE SIAMO  
UN MONUMENTO.**







[norwegian.com](http://norwegian.com)

# Brad is single

Los Angeles. From/one way, incl taxes.

## £169\*

\*Start your journey from London-Gatwick (LGW). Travel between 20 January 2017 - Feb 2017. Book by 24th September 2016. The fare is based on our lowest one way direct economy fare incl. taxes and charges excl. weekends, school and public holidays. Restrictions and baggage fees may apply. Fare correct as of 20 September 2016.

GAME CHANGERS



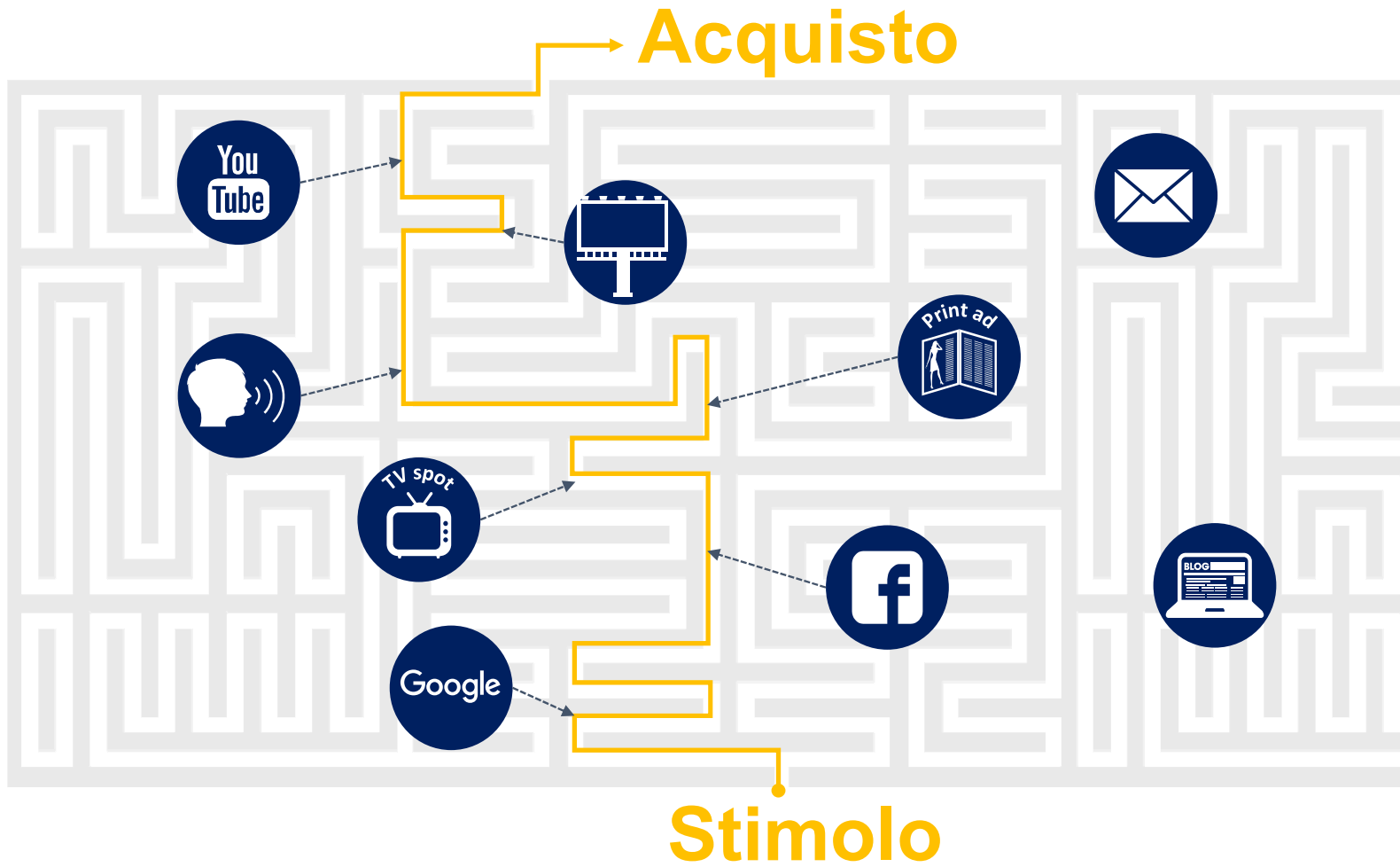
RAGAZZI  
TUTTI A  
LOS ANGELES!

LE RAGAZZE  
LE PORTA NORWEGIAN.

ACQUISTATE SUBITO SU [ALITALIA.COM](http://ALITALIA.COM)



# Il processo d'acquisto: dalla linearità alla complessità



GAME CHANGERS



## Acquisto



scaffale



## Stimolo





**3/4 dei mobile user  
utilizza lo smartphone  
in almeno una fase  
del processo di  
acquisto.**

Fonte database Ipsos 2015

# SHOWROOMING

THIS PAIR IS SO PERFECT, I  
CAN'T WAIT TO BUY THEM  
CHEAPER ONLINE SOMEWHERE.  
WHAT'S YOUR WIFI PASSWORD?

TOM  
FISH  
BURNE

Group

Marketing Strategy & Communication

79



# Acquisto on line = velocità e accessibilità

Per lei, l'acquisto online è soprattutto...

acquisto di prodotti difficili da reperire

29

27

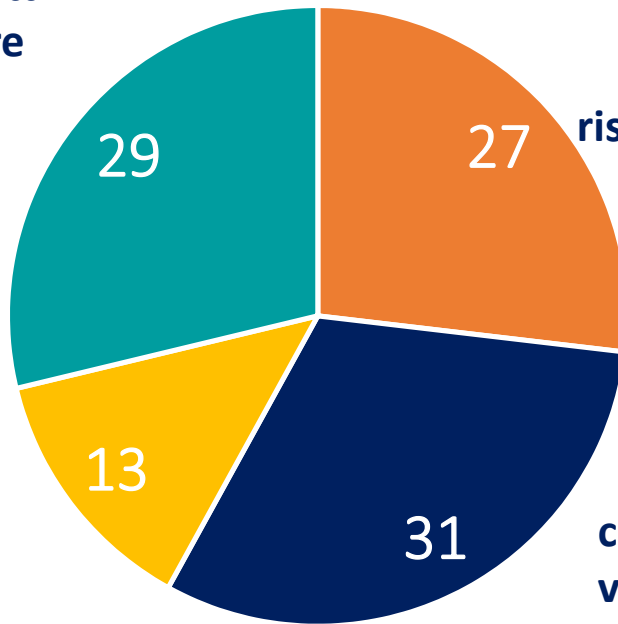
risparmio

acquisto di prodotti di alta qualità

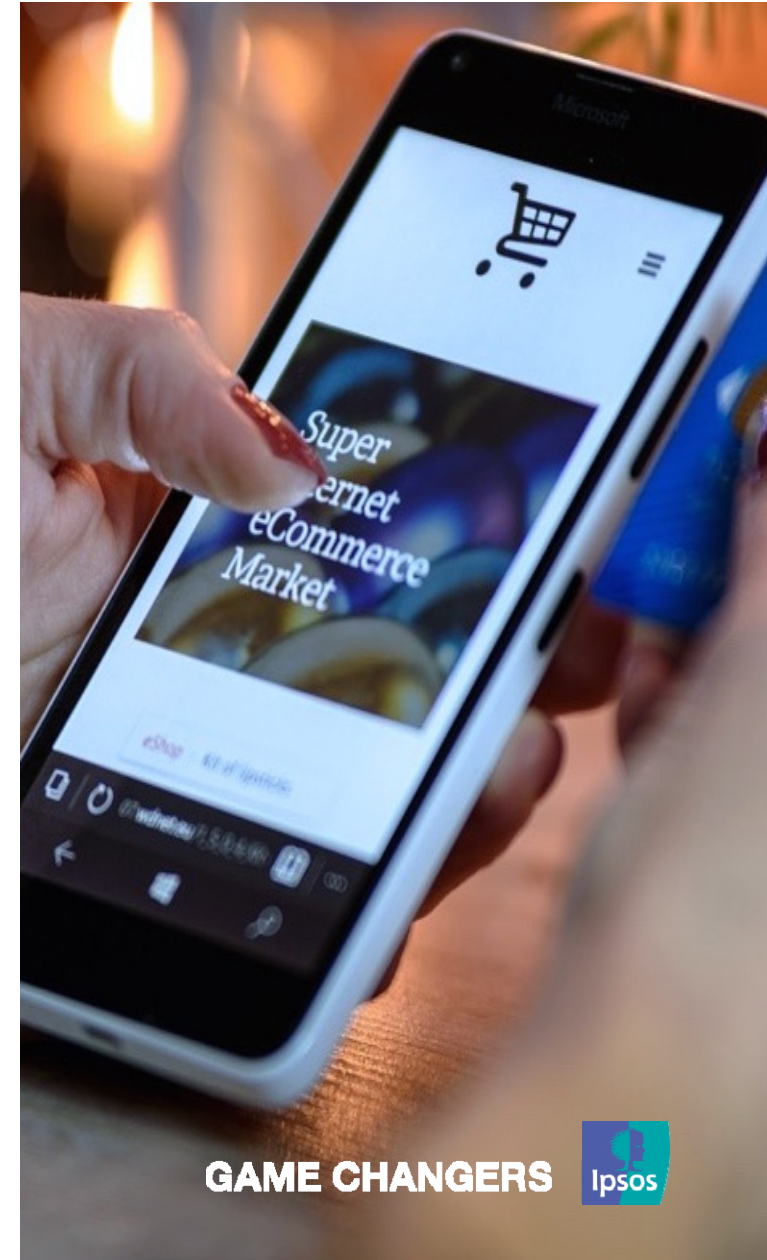
13

31

comodità, velocità



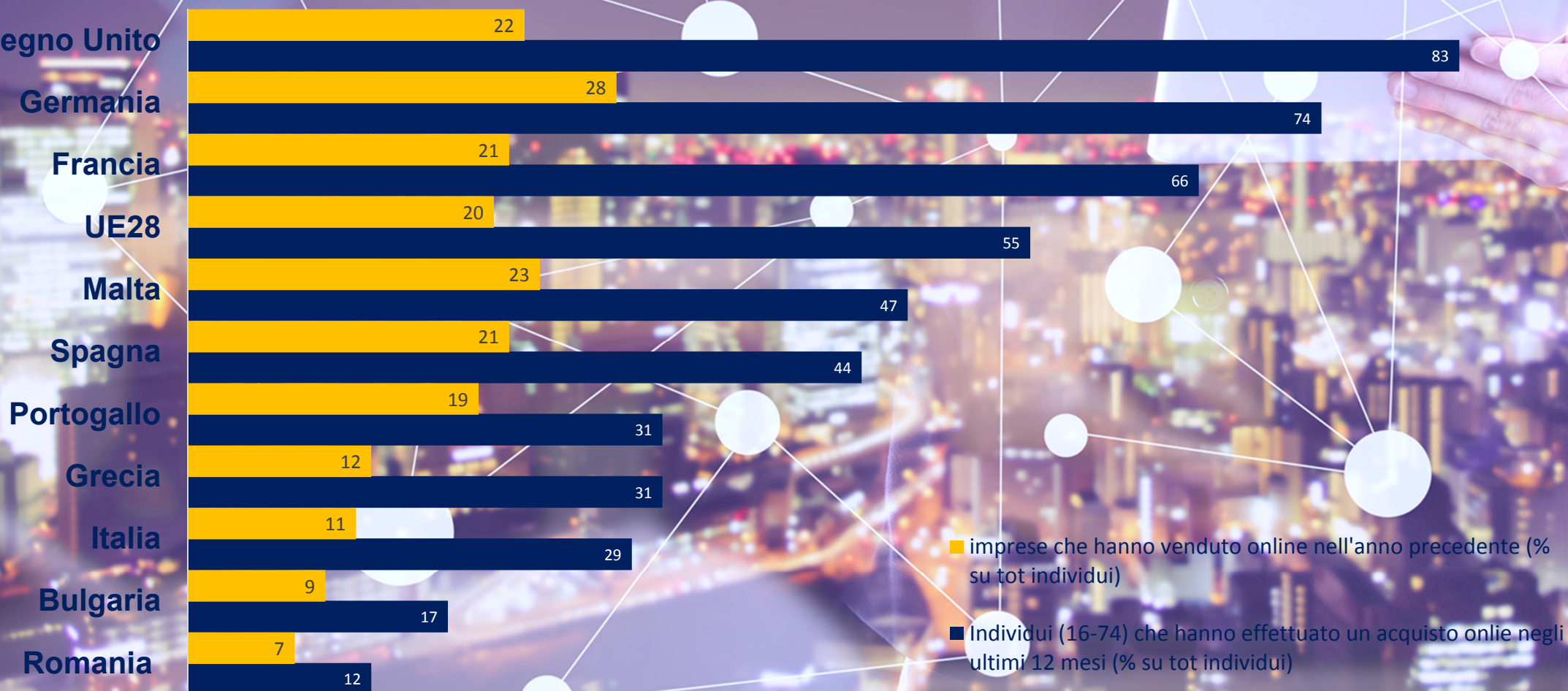
Fonte: database Ipsos, target popolazione (2016)



GAME CHANGERS



# L'Italia è ancora indietro rispetto a molti paesi europei





# Nell'era delle conversazioni digitali, le influenze che orientano le decisioni sono molto cambiate

Prima ci si rivolgeva in modo privilegiato ai circuiti gerarchici e intermediati top - down

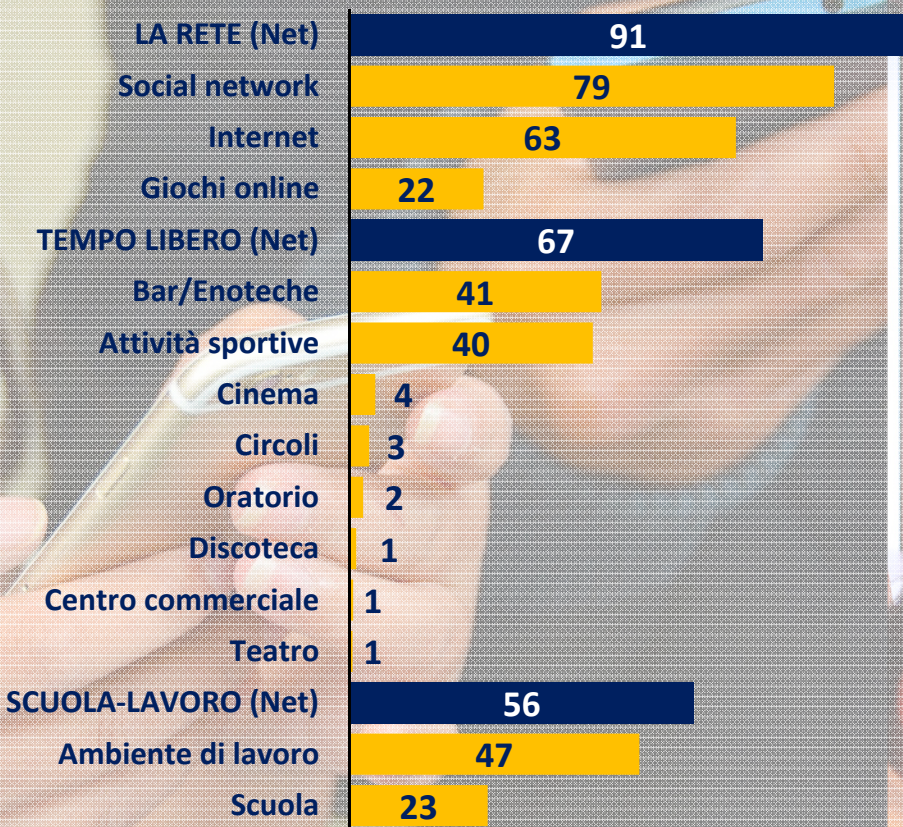


Ora ci si fida quasi esclusivamente dei circuiti orizzontali disintermediati peer to peer



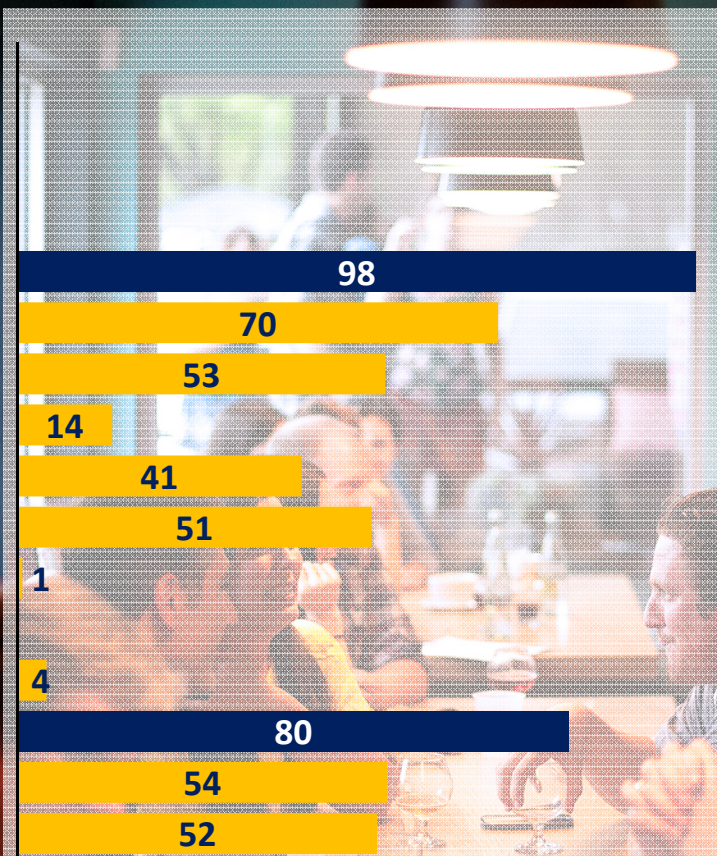


## Base: 25-35 anni



Quali sono secondo Lei i luoghi principali in cui un giovane (sino ai 35 anni) OGGI socializza?

## Base: 50-64 anni



E quali erano secondo Lei i luoghi principali in cui un giovane (sino ai 35 anni) socializzava 30 anni fa (negli anni '80)?

GAME CHANGERS



Oggi si socializza prevalentemente online.

Negli anni '80 nei bar, a scuola e nei circoli e oratori

Fonte: Database Ipsos

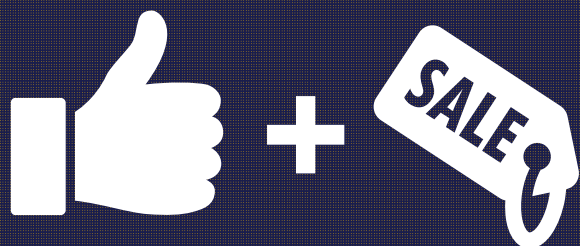


GAME CHANGERS



“Mi piace e lo seguirò ovunque!”

40% raccomanda un brand che segue o per cui ha cliccato “Mi piace”



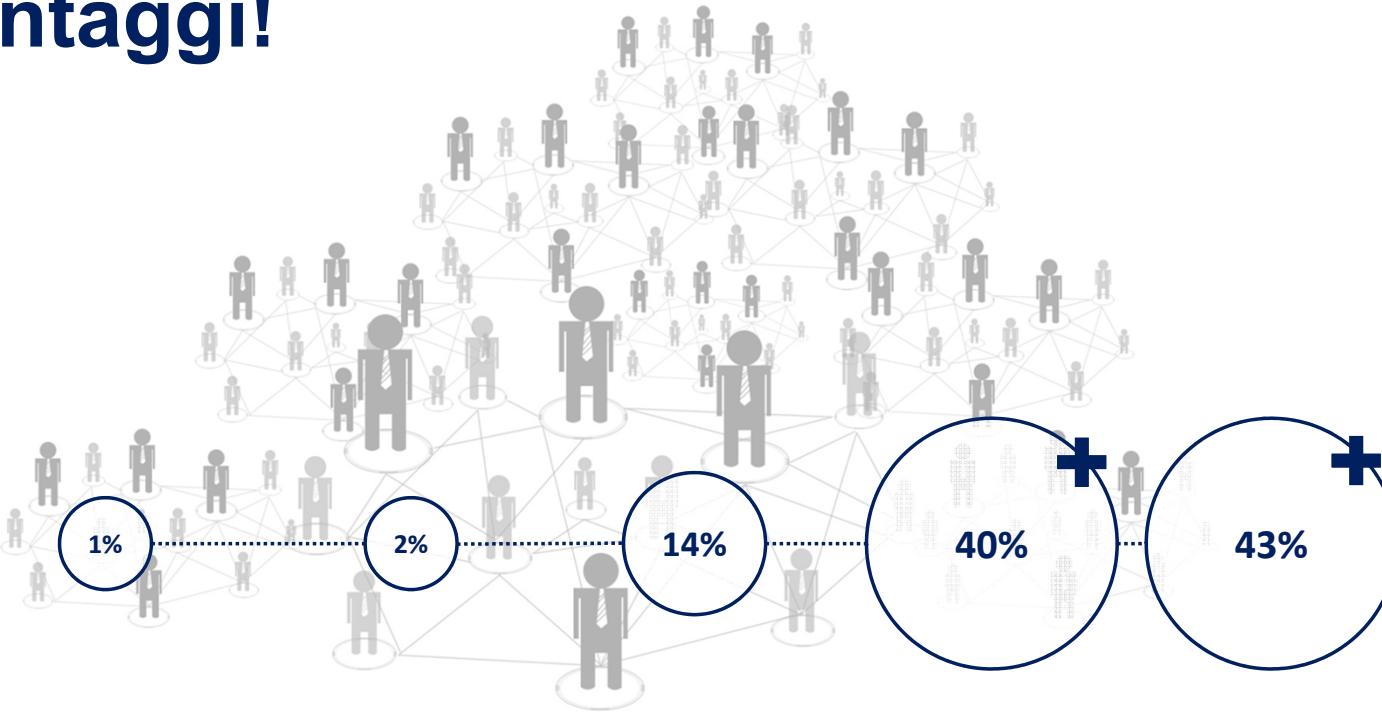
# Le marche si mettono all'ascolto!

GAME CHANGERS





# Anche perchè... chi lo fa ne ha dei vantaggi!



Negativo

Leggermente  
negativo

Nessuno

Leggermente  
positivo

Positivo

GAME CHANGERS



L'impatto  
percepito  
dei social  
media  
sulle  
performance  
aziendali è  
**positivo**