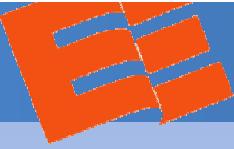


# *Downloading, streaming e file sharing p2p: reperimento illegale di materiale audio-video e consapevolezza dei rischi*

**- Estratto dei risultati -**

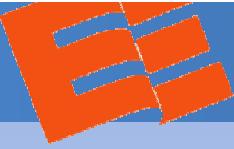
Milano, Dicembre 2009



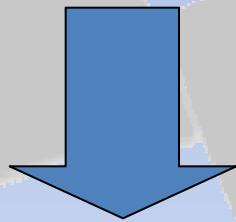
# *La metodologia*

## L'APPROCCIO QUALI-QUANTITATIVO





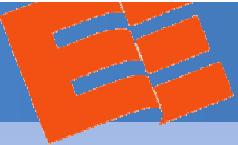
# Modulo A



 **Gli italiani e l'uso del pc**

 **Attenzione sull'Internauta scaricatore ingenuo:**

- 1) Colui che scarica personalmente file da Internet (38.2%)**
- 2) Colui che incarica terzi (7.5%)**
- 3) Colui che non scarica né incarica terzi (54.3%)**



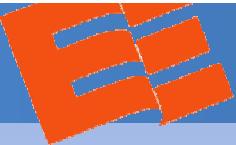
# *Gli italiani e l'uso del pc*



## Gli italiani e l'uso del pc

**Se dovesse giudicare il modo di utilizzare il Suo computer,  
Lei come si definirebbe?**

Valori percentuali	TOTALE	SESSO		ETA'			
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Molto abile	7,4	8,9	5,8	8,2	11,9	4,7	4,3
Abbastanza abile	72,4	68,8	76,0	71,3	75,9	71,0	63,0
<b>TOTALE POSITIVI</b>	<b>79,8</b>	<b>77,7</b>	<b>81,8</b>	<b>79,5</b>	<b>87,8</b>	<b>75,7</b>	<b>67,3</b>
Poco abile	17,8	17,5	18,2	19,2	10,8	21,1	32,7
Per nulla abile	2,4	4,8	-	1,3	1,4	3,2	-
<b>TOTALE NEGATIVI</b>	<b>20,2</b>	<b>22,3</b>	<b>18,2</b>	<b>20,5</b>	<b>12,2</b>	<b>24,3</b>	<b>32,7</b>
Non sa/Non risponde	-	-	-	-	-	-	-



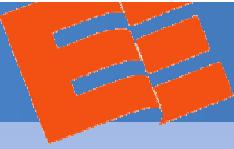
## Gli italiani e l'uso del pc

### Quali sono le principali attività che svolge quando utilizza il Suo pc? (ammesse risposte multiple)

#### Valori percentuali

- Lavoro (stesura testi, email, chat, videoconferenze, ecc.)
- Tengo i contatti con amici e conoscenti (email, chat, uso di social network come Facebook e Twitter, ecc.)
- Mi informo (leggo giornali, recensioni di film e libri, ecc.)
- Cerco materiale audio-video (come canzoni o film)
- Organizzo il tempo libero (ricerca di locali, ristoranti, informazioni su località turistiche ecc.)
- Effettuo degli acquisti in rete o cerco informazioni su prodotti di vario genere che intendo acquistare
- Gioco (videogame)
- Altro
- Non sa/Non risponde

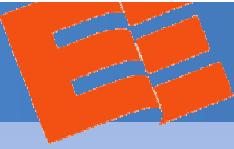
TOTALE	SESSO		ETA'			
	Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
<b>61,0</b>	55,0	67,1	45,4	54,7	70,8	54,9
<b>60,2</b>	56,3	64,1	80,4	62,6	50,7	50,2
<b>37,3</b>	33,1	41,5	30,6	36,0	40,8	44,2
<b>28,1</b>	31,7	24,4	56,5	24,1	18,7	22,1
<b>21,8</b>	21,6	22,0	9,6	17,3	29,2	25,1
<b>16,6</b>	18,1	15,1	6,7	20,1	18,7	19,1
<b>15,2</b>	17,3	13,3	34,0	17,3	6,6	6,0
<b>3,8</b>	4,8	2,8	-	6,6	3,9	3,8
<b>0,3</b>			DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI			



## Gli italiani e l'uso del pc

**Si consiglia con qualcuno che conosce - amici parenti - per utilizzare il Suo computer o per svolgere particolari attività in rete?**

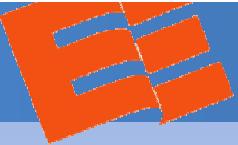
Valori percentuali	SESSO			ETA'				
	TOTALE	Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti		
Si, per installare determinati programmi che uso per lavoro	24,6	24,8	24,4	16,2	21,2	29,8	21,7	
Si, per installare determinati programmi che uso per svago e divertimento	17,1	19,8	14,3	27,3	17,3	12,9	17,9	
Si, per utilizzare alcuni programmi, come quelli per trovare materiale audio-video sulla rete	9,7	6,5	12,9	11,5	10,8	8,4	17,0	
Si, altro	4,9	3,2	6,7	3,3	6,8	4,5	9,3	
TOTALE SI'		56,3	54,3	58,3	58,3	56,1	55,6	65,9
No	43,7	45,7	41,7	41,7	43,9	44,4	34,1	-
Non sa/Non risponde	-	-	-	-	-	-	-	-



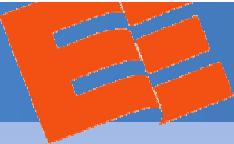
## Gli italiani e l'uso del pc

**Le è mai capitato di reperire materiale audio-video dalla rete oppure di conoscere qualcuno che lo ha fatto?**

Valori percentuali	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Si, conosco persone che scaricano dalla rete / anche a me è capitato personalmente di farlo utilizzando programmi specifici, come E-mule, Direct Connect, Bit Torrent, ecc.	38,2	40,3	36,1	42,1	39,9	35,7	31,0
Si, conosco persone che scaricano dalla rete / conosco familiari, amici, conoscenti più competenti di me che scaricano su mia "ordinazione"	7,5	6,2	8,9	11,5	4,0	7,8	9,8
<b>TOTALE SI'</b>	<b>45,7</b>	<b>46,5</b>	<b>45,0</b>	<b>53,6</b>	<b>43,9</b>	<b>43,5</b>	<b>40,8</b>
No, non conosco nessuno che lo fa, non l'ho mai fatto e non l'ho mai chiesto ad altri di farlo	54,3	53,5	55,0	46,4	56,1	56,5	59,2



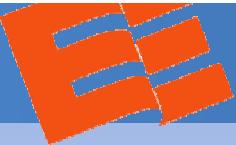
*L'internauta che scarica  
personalmente file da internet  
(38.2%)*



## Chi scarica personalmente (38,2% del campione)

### Principalmente, secondo Lei cosa si scarica dalla rete? (ammesse risposte multiple)

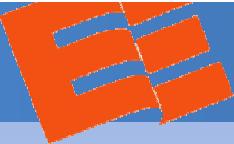
Valori percentuali	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Canzoni	<b>86,5</b>	86,7	86,1	88,6	90,1	83,6	82,2
Film	<b>50,4</b>	49,2	51,4	53,4	53,2	47,6	54,8
Videogiochi	<b>11,6</b>	10,4	12,9	11,5	9,9	12,6	5,5
Telefilm	<b>9,2</b>	5,4	13,4	22,8	10,0	3,2	15,0
Cartoni animati	<b>5,3</b>	5,0	5,6	7,9	0,9	6,6	8,2
Audiolibri	<b>3,6</b>	1,5	5,6	6,8	0,9	3,8	6,9
Opere teatrali	<b>0,7</b>						
Altro	<b>6,5</b>	10,3	2,8	-	6,4	9,3	2,7
Non sa/Non risponde	<b>1,7</b>						



## Chi scarica personalmente (38.2% del campione)

**Secondo Lei, quali sono i rischi o i pericoli che può correre il software del suo pc quando scarica materiale audio-video da internet?**

Valori percentuali	SESSO		ETA'				
	TOTALE	Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Potrebbe danneggiarsi se, ad esempio, anziché scaricare file "sani" si scaricano dei virus	88,0	88,2	87,7	88,8	83,0	90,2	82,2
Non corre alcun rischio o pericolo	7,5	10,4	4,5	1,1	9,0	9,3	6,8
Altro	1,0						
Non sa/Non risponde	3,5	1,4	5,6	10,1	4,4	0,5	9,6
DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI							



## Chi scarica personalmente (38.2% del campione)

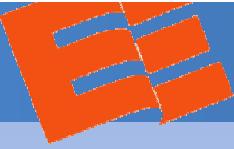
**Lei è a conoscenza del fatto che, quando si scarica dalla rete, è possibile scaricare anche virus potenzialmente dannosi per il suo pc?**

	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme		
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti			
		95,7	4,3	98,5	92,7	88,6	100,0	96,2	87,7
Sì				1,5	7,3	11,4	-	3,8	12,3
No									

*Valori percentuali*

	SESSO		ETA'			Mamme		
	Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti			
	73,0	27,0	69,5	76,5	69,3	63,1	79,8	74,0
Sì								
No								

**Quando scarica dalla rete, si preoccupa o teme/ha paura delle possibili conseguenze sul suo pc, come i virus che potrebbero nascondersi nei file scaricati?**



## Chi scarica personalmente (38.2% del campione)

A coloro che hanno dichiarato di non sentirsi preoccupati (27,0% del campione) è stato chiesto di rispondere spontaneamente alla domanda:

### Perché non è preoccupato?

#### *Valori percentuali*

→ Ho un buon antivirus

→ Sono un esperto e me la cavo comunque, anche se dovessi prendere un virus

Perché fino ad oggi non mi è mai capitato di prendere un virus

Uso un Mac, con il quale è impossibile prendere virus

Utilizzo delle reti che sono certificate e sicure

Lo faccio così di rado che per me non costituisce un problema

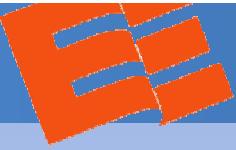
Non mi preoccupo perché non ho nulla di importante da perdere sul pc

Perché è possibile prendere un virus anche se non si scarica

*Altre dichiarazioni*

*Non ricorda, non risponde*

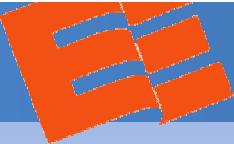
TOTALE
43,3
13,0
11,1
6,3
5,9
5,2
2,6
2,2
2,6
7,8



## Chi scarica personalmente (38,2% del campione)

**Lei ritiene che scaricare dalla rete sia sicuro, pensa cioè che i file disponibili in rete siano sicuri e privi di virus?**

Valori percentuali	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Molto	3,7	5,0	2,3	3,4	3,6	3,8	2,8
Abbastanza	24,3	31,1	17,3	22,7	37,0	18,1	17,8
<b>TOTALE POSITIVI</b>	<b>28,0</b>	<b>36,1</b>	<b>19,6</b>	<b>26,1</b>	<b>40,6</b>	<b>21,9</b>	<b>20,6</b>
Poco	34,6	33,5	35,8	50,0	13,4	39,9	37,0
Per nulla	35,6	28,5	43,0	22,8	43,3	36,6	42,4
<b>TOTALE NEGATIVI</b>	<b>70,2</b>	<b>62,0</b>	<b>78,8</b>	<b>72,8</b>	<b>56,7</b>	<b>76,5</b>	<b>79,4</b>
Non sa/Non risponde	1,8	1,9	1,6	1,1	2,7	1,6	-



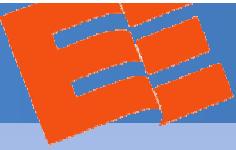
## Chi scarica personalmente (38,2% del campione)

A coloro che hanno dichiarato di sentirsi molto o abbastanza sicuri (28,0% del campione) è stato chiesto di rispondere alla domanda:

### Cosa la fa sentire così sicuro? Il fatto che...

Valori percentuali	SESSO		ETA'				
	TOTALE	Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
... il mio pc sia protetto da un antivirus di ultima generazione, tenuto costantemente aggiornato	<b>63,8</b>	67,3	60,0	30,4	82,2	67,5	53,5
... solitamente capita a chi non è capace di scaricare	<b>11,0</b>	13,7	8,5	43,5	2,2	2,5	6,8
... prendere dei "virus" dalla rete sia un fatto raro	<b>9,0</b>	12,3	5,8	13,0	8,9	7,5	6,8
... ci sia qualcuno (un familiare, amico o conoscente) più competente di me a dirmi cosa e con quale mezzo scaricare "in sicurezza"	<b>8,0</b>	1,4	14,6	4,5	2,2	12,5	20,0
... raramente il materiale presente in rete nasconde dei virus (i siti da cui si scarica sono protetti e sicuri)	<b>1,4</b>						
Altro	<b>1,4</b>						
Non sa/Non risponde	<b>5,4</b>	2,5	8,3	8,6	4,5	5,0	12,9

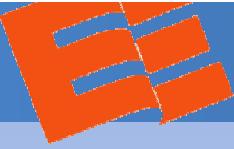
**DATI STATISTICAMENTE  
NON SIGNIFICATIVI**



## Chi scarica personalmente (38,2% del campione)

**Le è mai capitato, o le capita regolarmente, di rivolgersi a un centro assistenza per problemi al software del Suo pc?**

Valori percentuali	SESSO		ETA'				
	TOTALE		Uomini		Giovani		
					Giovani adulti	Adulti	Mamme
Sì	<b>30,1</b>		25,1	35,2	19,3	27,0	36,1
No	<b>69,9</b>		74,9	64,8	80,7	73,0	63,9
							27,4

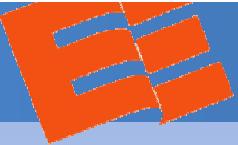


## Chi scarica personalmente (38,2% del campione)

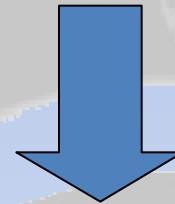
A coloro che hanno dichiarato i essersi rivolti o di rivolgersi regolarmente a un centro di assistenza informatico (30,1% del campione) è stato chiesto di rispondere alla domanda:

**Per quale tipologia di problemi si rivolge più spesso a un centro di assistenza informatico per la riparazione del Suo pc?**

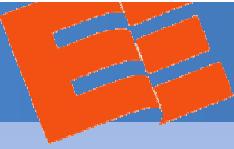
Valori percentuali	SESSO		ETA'				
	TOTALE	Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Problemi software dovuti all'installazione di virus	<b>27,8</b>	27,0	28,6	16,5	32,2	30,3	20,0
Problemi hardware (per naturale obsolescenza del pc o per migliorare le sue potenzialità)	<b>25,4</b>	34,8	16,0	22,0	22,5	28,8	20,0
Problemi software di cui ignoro la causa (improvvisamente e senza motivo ha smesso di funzionare correttamente)	<b>23,6</b>	25,0	22,2	16,5	13,3	32,0	25,0
Problemi software legati all'installazione di particolari programmi	<b>15,3</b>	5,7	25,0	33,5	16,0	7,5	25,0
Altro	<b>6,2</b>	7,5	4,8	11,5	13,3	-	5,0
Non sa/Non risponde	<b>1,7</b>			DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI			



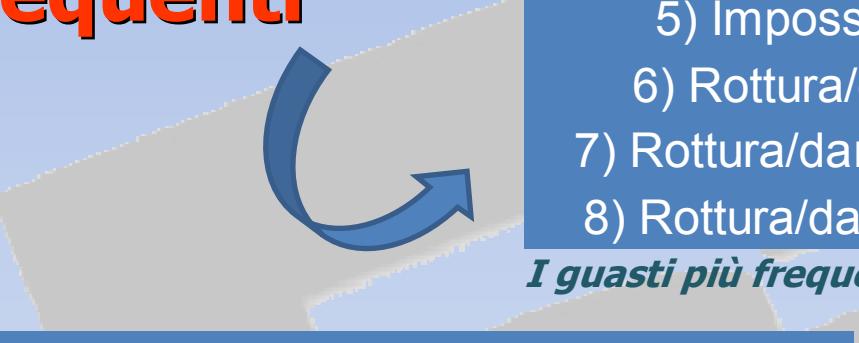
# *Modulo B*



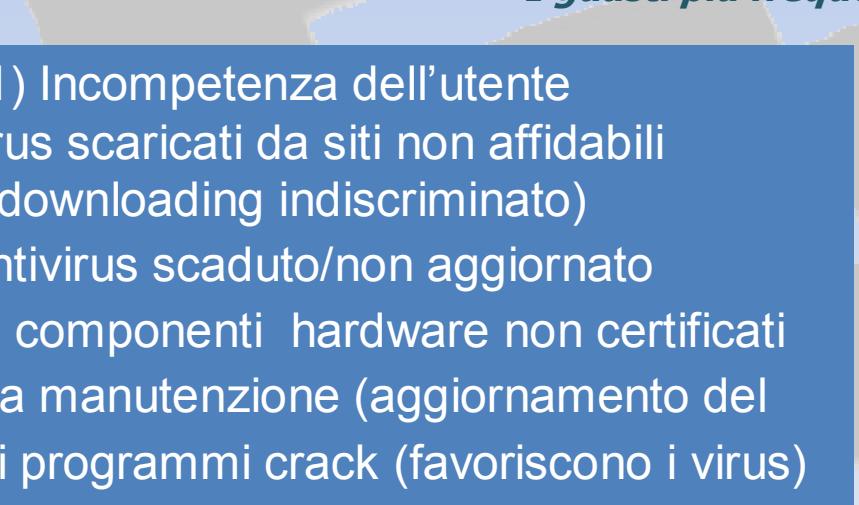
**Attenzione  
sugli Operatori dei Centri di Assistenza**



### I guasti più frequenti

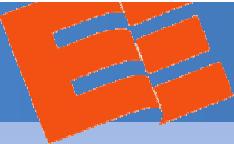
- 
- 1) Blocco del Sistema Operativo
  - 2) "Sconfigurazione" dei programmi
  - 3) Rallentamento delle funzioni hardware
  - 4) Impossibilità di aprire file
  - 5) Impossibilità di connettersi a Internet
  - 6) Rottura/danneggiamento dell'hard-disk
  - 7) Rottura/danneggiamento della scheda-video
  - 8) Rottura/danneggiamento dell'alimentazione

*I guasti più frequenti (in ordine di ricorrenza)*

- 
- 1) Incompetenza dell'utente
  - 2) Virus scaricati da siti non affidabili (downloading indiscriminato)
  - 3) Antivirus scaduto/non aggiornato
  - 4) Driver di componenti hardware non certificati
  - 5) Mancata manutenzione (aggiornamento del)
  - 6) Utilizzo di programmi crack (favoriscono i virus)
  - 7) Obsolescenza della macchina

*Le cause ai guasti più citate (in ordine di ricorrenza)*

### Le principali cause dei guasti



## **Internauti ingenui e consapevolezza dei rischi**

Dall'esame del grado di consapevolezza dei clienti sui rischi del download, così come è percepita dai tecnici informatici, è emersa una generale **inconsapevolezza** che accomuna un po' tutti gli internauti ingenui.

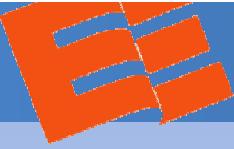
Da una analisi più approfondita dei contenuti raccolti, in special modo dell'identikit fornito dagli intervistati sul navigatore ingenuo "tipico", è stato possibile delineare **due tipologie di "internauti ingenui"**:

### **1) L'INCOMPETENTE INCONSAPEVOLE**

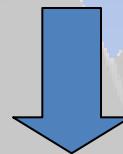
- *il giovanissimo incompetente*
- *l'adulto incompetente*

### **2) IL "FINTO COMPETENTE", IN PARTE CONSAPEVOLE**

- *il giovane che rischia comunque*
- *l'adulto che scarica la colpa sugli altri*



### 1) L'INTERNAUTA INCOMPETENTE E INCONSAPEVOLE

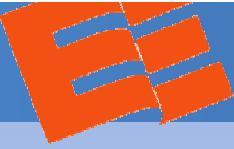


Ciò che accomuna il target di navigatori ingenui rientranti in questa categoria è di fatto **un'incompetenza informatica di base**. A causare "l'inconsapevolezza" sono in questo caso le poche conoscenze riguardanti il mondo dei personal computer e della rete in generale.

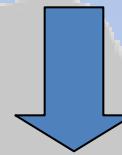
#### **Chi sono?**

**I giovanissimi:** ragazzi che frequentano la scuola media inferiore e superiore che non hanno molta dimestichezza con il personal computer e non hanno nessuno a cui fare riferimento, per questo si cimentano in prima persona nell'attività di reperimento di materiale audio-video disponibile in rete.

**Adulti tra 45 e 60 anni:** si sono avvicinati al mondo informatico e della rete partendo da una base di conoscenza informatica praticamente nulla.



## 2) L'INTERNAUTA "FINTO COMPETENTE" IN PARTE CONSAPEVOLE



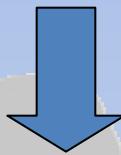
**Premesso che...**

... tutti gli Internauta ingenui sono inconsapevoli, vi sono alcuni però che essendo **in parte** più competenti rispetto alla categoria descritta precedentemente risultano anche **in parte** più consapevoli dei rischi.

**Perché *in parte*?**

**Perché si tratta sempre di "finti" esperti**, navigatori abituali che ignorano la natura del virus (anche loro non sanno che si tratta di un programma e che l'antivirus è a sua volta un software da aggiornare continuamente per non mettere in pericolo il software del proprio computer).

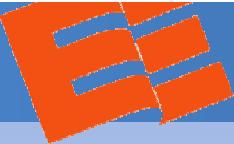
### ***Chi sono "i finti competenti"?***



**I giovani** di età compresa tra i 20 e 30 anni: abituali navigatori e “scaricatori” della rete di materiale audio-video, che pensano di essere in grado di gestire i pericoli del downloading e per questo **“rischiano”** (la presunta competenza li rende sicuri a tal punto da ritenersi immuni da ogni rischio).

**Adulti, dai 40 ai 55 anni:** si reputano competenti tendono invece **a scaricare la responsabilità dei danni** causati da virus a terze persone che utilizzano il loro computer (il figlio/a, la moglie ecc.). Spesso questo meccanismo nasconde un desiderio di “salvare la faccia” di fronte all’evidenza del danno individuato dall’esperto.

**Entrambi sottovalutano, perché non la conoscono, la pericolosità di scaricare virus dalla rete e si sentono “protetti” semplicemente dal fatto di possedere un programma antivirus (puntualmente non aggiornato).**



# Quadro di sintesi

## L'INTERNAUTA INGENUO

### Lei **scarica** file da internet?

- ... personalmente: 38.2%
  - ... incarica terzi: 7.5%
  - ... non scarica né incarica terzi: 54.3%
- 45.7%

*...chi scarica personalmente (38.2%)*

### Lei sa che scaricando file da internet **rischia** di scaricare virus?

- Sì: 95.7%
- No: 4.3%

### Lei **teme** di scaricare virus?

- Sì: 73.0%
- No: 27.0%

### Perché **non ha paura** di scaricare virus?

- Ho un buon antivirus: 43.3%
- **Sono un esperto** e me la cavo comunque, anche se dovessi prendere un virus: 13.0%

## GLI ESPERTI

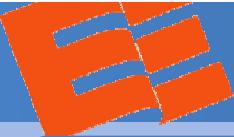
### Gli utenti **scaricano** file da internet?

Sì, perché tra le cause dei danni al software vi sono i **virus** scaricati da siti non affidabili (downloading indiscriminato)

### Gli utenti sono **consapevoli** di scaricare virus dalla rete?

No: sono **inconsapevoli**, li accomuna una generale **incompetenza informatica** => non sanno cosa sono i virus e si sentono protetti da un antivirus che non aggiornano)

**il "finto competente" in parte consapevole**



# Quadro di sintesi

*...chi scarica personalmente (38.2%)*

## GLI ESPERTI

Le capita di rivolgersi a centri di assistenza?

- Sì: 30.1%
- Oltre: 69.9%

Per quali problemi?

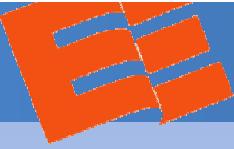
- Problemi software dovuti all'installazione di virus: 27.8%
- Problemi hardware: 25.4%
- Altro: 46.8%

Quali sono i **guasti** più frequenti per i quali è richiesto il suo intervento? (i guasti più frequenti in ordine di ricorrenza)

- Blocco del Sistema Operativo
- "Sconfigurazione" dei programmi
- Rallentamento delle funzioni hardware
- Impossibilità di aprire file
- Impossibilità di connettersi a Internet
- Rottura/danneggiamento dell'hard-disk
- Rottura/danneggiamento della scheda-video
- Rottura/danneggiamento dell'alimentazione

Quali sono le **cause** ai danni riportati dai software? (le prime due risposte più frequenti)

- L'incompetenza dell'utente
- I virus scaricati da siti non affidabili  
(downloading indebolito)



## In ultima analisi...

È un dato di fatto che sempre più persone accedono alla rete e alle numerose risorse messe a loro disposizione. Stando alla ricerca Nielsen del 2009, condotta per conto dell'Osservatorio sui Contenuti Digitali, gli "heavy users" sono aumentati vertiginosamente in questi ultimi tre anni, passando dal 23% del 2007 al 34% del 2009 (sono soprattutto individui fino ai 44 anni, con livello di istruzione e di reddito medio alto. Impiegati, quadri, dirigenti o studenti), e allo stesso tempo viene registrato un aumento del fenomeno *peer to peer*. Di conseguenza, ***più aumenta il numero degli internauti, più è probabile che questi attingano materiale dalla rete ricorrendo al downloading illegale.*** Il 38.2% dei nostri intervistati, infatti, dichiara di scaricare file dalla rete; questi, uniti al 7.5% che invece incarica terzi, giungono al 45.7% di persone che abitualmente scaricano materiale audio-video dalla rete, rischiando di danneggiare inconsapevolmente il proprio computer.

