



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

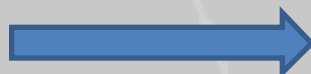
- Estratto dei risultati -

Milano, Dicembre 2009



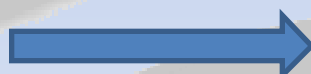
L'APPROCCIO QUALI-QUANTITATIVO

Modulo A
Attenzione
sull' Internauta
scaricatore ingenuo



Interviste telefoniche
a un campione di 1.000 unità
rappresentativo della
popolazione residente in Italia
con età compresa tra i 15 e i
50 anni.

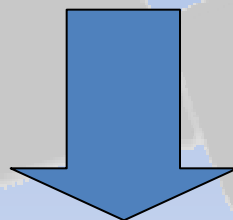
Modulo B
Attenzione
sugli Operatori dei Centri
di Assistenza



Interviste face to face
a 50 esperti tecnici
informatici, operanti in centri
di assistenza software
distribuiti su tutto il territorio
nazionale.



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	SESSO		ETA'			
		TOTALE	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
TOTALE POSITIVI	79,8	77,7	81,8	79,5	87,8	75,7	67,3
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	
TOTALE NEGATIVI	20,2	22,3	18,2	20,5	12,2	24,3	32,7
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

	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Lavoro (stesura testi, email, chat, videoconferenze, ecc.)	61,0	55,0	67,1	45,4	54,7	70,8	54,9
Tengo i contatti con amici e conoscenti (email, chat, uso di social network come Facebook e Twitter, ecc.)	60,2	56,3	64,1	80,4	62,6	50,7	50,2
Mi informo (leggo giornali, recensioni di film e libri, ecc.)	37,3	33,1	41,5	30,6	36,0	40,8	44,2
Cerco materiale audio-video (come canzoni o film)	28,1	31,7	24,4	56,5	24,1	18,7	22,1
Organizzo il tempo libero (ricerca di locali, ristoranti, informazioni su località turistiche ecc.)	21,8	21,6	22,0	9,6	17,3	29,2	25,1
Effettuo degli acquisti in rete o cerco informazioni su prodotti di vario genere che intendo acquistare	16,6	18,1	15,1	6,7	20,1	18,7	19,1
Gioco (videogame)	15,2	17,3	13,3	34,0	17,3	6,6	6,0
Altro	3,8	4,8	2,8	-	6,6	3,9	3,8
Non sa/Non risponde	0,3	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?**

	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
<i>Valori percentuali</i>							
Sì, per installare determinati programmi che uso per lavoro	24,6	24,8	24,4	16,2	21,2	29,8	21,7
Sì, per installare determinati programmi che uso per svago e divertimento	17,1	19,8	14,3	27,3	17,3	12,9	17,9
Sì, 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
Sì, altro	4,9	3,2	6,7	3,3	6,8	4,5	9,3
TOTALE SÌ'	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?

<i>Valori percentuali</i>	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 compenti di me che scaricano su mia "ordinazione"	7,5	6,2	8,9	11,5	4,0	7,8	9,8
TOTALE SI'	45,7	46,5	45,0	53,6	43,9	43,5	40,8
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	86,5	86,7	86,1	88,6	90,1	83,6	82,2
Film	50,4	49,2	51,4	53,4	53,2	47,6	54,8
Videogiochi	11,6	10,4	12,9	11,5	9,9	12,6	5,5
Telefilm	9,2	5,4	13,4	22,8	10,0	3,2	15,0
Cartoni animati	5,3	5,0	5,6	7,9	0,9	6,6	8,2
Audiolibri	3,6	1,5	5,6	6,8	0,9	3,8	6,9
Opere teatrali	0,7	DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI					
Altro	6,5	10,3	2,8	-	6,4	9,3	2,7
Non sa/Non risponde	1,7	DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI					



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?

<i>Valori percentuali</i>	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		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	DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI					
Non sa/Non risponde	3,5	1,4	5,6	10,1	4,4	0,5	9,6



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	
Sì	95,7	98,5	92,7	88,6	100,0	96,2	87,7
No	4,3	1,5	7,3	11,4	-	3,8	12,3

Valori percentuali

	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Sì	73,0	69,5	76,5	69,3	63,1	79,8	74,0
No	27,0	30,5	23,5	30,7	36,9	20,2	26,0

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?

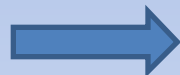


Chi scarica personalmente (38.2% del campione)

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



	TOTALE
Ho un buon antivirus	43,3
Sono un esperto e me la cavo comunque, anche se dovessi prendere un virus	13,0
Perché fino ad oggi non mi è mai capitato di prendere un virus	11,1
Uso un Mac, con il quale è impossibile prendere virus	6,3
Utilizzo delle reti che sono certificate e sicure	5,9
Lo faccio così di rado che per me non costituisce un problema	5,2
Non mi preoccupo perché non ho nulla di importante da perdere sul pc	2,6
Perché è possibile prendere un virus anche se non si scarica	2,2
<i>Altre dichiarazioni</i>	2,6
<i>Non ricorda, non risponde</i>	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?

	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
<i>Valori percentuali</i>							
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
TOTALE POSITIVI	28,0	36,1	19,6	26,1	40,6	21,9	20,6
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
TOTALE NEGATIVI	70,2	62,0	78,8	72,8	56,7	76,5	79,4
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	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
... il mio pc sia protetto da un antivirus di ultima generazione, tenuto costantemente aggiornato	63,8	67,3	60,0	30,4	82,2	67,5	53,5
... solitamente capiti a chi non è capace di scaricare	11,0	13,7	8,5	43,5	2,2	2,5	6,8
... prendere dei "virus" dalla rete sia un fatto raro	9,0	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"	8,0	1,4	14,6	4,5	2,2	12,5	20,0
... raramente il materiale presente in rete nasconda dei virus (i siti da cui si scarica sono protetti e sicuri)	1,4	DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI					
Altro	1,4						
Non sa/Non risponde	5,4	2,5	8,3	8,6	4,5	5,0	12,9



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	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	Mamme
Sì		30,1	25,1	35,2	19,3	27,0	36,1	27,4
No		69,9	74,9	64,8	80,7	73,0	63,9	72,6



Chi scarica personalmente (38.2% del campione)

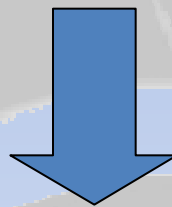
A coloro che hanno dichiarato i essersi rivolti o di rivolgersi regolarmente a un centro di assistenza informatico (30,1% del campione) è stato chiesto di rispondere alla domanda:

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

Valori percentuali	TOTALE	SESSO		ETA'			Mamme
		Uomini	Donne	Giovani	Giovani adulti	Adulti	
Problemi software dovuti all'installazione di virus	27,8	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)	25,4	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)	23,6	25,0	22,2	16,5	13,3	32,0	25,0
Problemi software legati all'installazione di particolari programmi	15,3	5,7	25,0	33,5	16,0	7,5	25,0
Altro	6,2	7,5	4,8	11,5	13,3	-	5,0
Non sa/Non risponde	1,7	DATI STATISTICAMENTE NON SIGNIFICATIVI					



Modulo B



**Attenzione
sugli Operatori dei Centri di Assistenza**



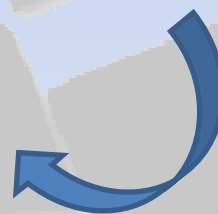
I guasti più frequenti



- 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)

Le principali cause dei guasti



- 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)



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

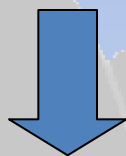
- il giovanissimo incompetente*
- l'adulto incompetente*

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.

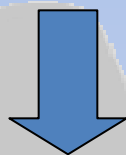
Chi sono?

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...

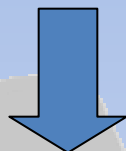
... **tutti gli Internauta ingenui sono inconsapevoli**, vi sono alcuni però che essendo *in parte* più competenti rispetto alla categoria descritta precedentemente risultano anche *in parte* più consapevoli dei rischi.

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%)

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%

GLI ESPERTI

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 indiscriminato)



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.



Via Aurelio Saffi, 8 - 20123 Milano
Tel. +39 0243912184 Fax +39 0289059889
www.euromediaresearch.it