

Comunicato stampa

Sondaggio rappresentativo sulle prenotazioni online in Svizzera

Medici, parrucchieri o ristoranti: due svizzeri su tre prenotano online i loro appuntamenti

Zurigo, 12 marzo 2019 – Negli ultimi tre mesi, oltre due terzi della popolazione svizzera (65 per cento) hanno prenotato un appuntamento online. A preferire le prenotazioni online sono soprattutto gli uomini, il 72 per cento dei quali dichiara di farne uso. Le donne, a quota 57 per cento, sono più scettiche. Anche a livello di area geolinguistica si riscontrano delle differenze: in Ticino e nella Svizzera romanda si prenota decisamente meno online rispetto alla Svizzera tedesca. Questo è quanto emerge da un sondaggio rappresentativo effettuato da localsearch (Swisscom Directories SA).

Negli ultimi tre mesi, il 65 per cento dei consumatori svizzeri ha fissato online almeno un appuntamento. Il 29 per cento delle persone che prenotano appuntamenti online effettua tale procedura regolarmente, il 71 per cento solo irregolarmente. Tra gli intervistati, oltre la metà di coloro che hanno già effettuato prenotazioni online intende utilizzare in futuro tale funzione con una frequenza ancora maggiore. Questo è quanto emerge da un sondaggio rappresentativo effettuato da localsearch, l'agenzia leader per le PMI svizzere nonché gestore di local.ch e search.ch.

Anche gli scettici delle prenotazioni online hanno le loro ragioni: l'86 per cento dei consumatori che non prenotano online dichiara di preferire il contatto personale. Il 24 per cento sostiene che la causa del mancato utilizzo di tale servizio sia riconducibile al numero ridotto di imprese che lo offrono, mentre solo il 3 per cento afferma di aver avuto esperienze negative con le prenotazioni online in passato.

Le donne, i ticinesi e i pensionati non amano le prenotazioni online

In Svizzera, le prenotazioni online sono all'ordine del giorno. A seconda del sesso, dell'età e dell'area geolinguistica si riscontrano però differenze significative. Degli uomini intervistati, il 72 per cento dichiara di aver effettuato una prenotazione online negli ultimi tre mesi, mentre tra le donne la quota scende al 57 per cento.

Ancora maggiori sono le differenze tra le diverse fasce d'età. I giovani dimostrano una certa affinità tecnica per le prenotazioni online, mentre gli anziani sono tendenzialmente più cauti. Degli intervistati tra i 18 e i 25 anni d'età, l'81 per cento dichiara di aver prenotato online almeno un appuntamento nell'ultimo trimestre. Pur restando elevata, la percentuale si abbassa al 60 per cento per gli intervistati dai 46 ai 55 anni. Il divario generazionale si fa invece sentire per la popolazione di età compresa tra i 66 e i 74 anni: in questa fascia, solo la metà scarsa (49 per cento) dichiara di aver effettuato una prenotazione online.

Per quanto concerne la situazione geolinguistica, il sondaggio ha rivelato differenze sorprendenti: in nessuna regione il numero delle prenotazioni online è così basso come in Ticino. Nell'ultimo trimestre, solo uno scarso 56 per cento dei ticinesi ha effettuato prenotazioni online (nella Svizzera romanda la percentuale ammonta al 60 e nella Svizzera tedesca al 67 per cento). Si può quindi affermare che in Ticino l'attitudine nei confronti delle prenotazioni online sia piuttosto cauta e paragonabile in generale a quella delle donne e della parte di popolazione più anziana. «Tale fenomeno potrebbe essere semplicemente ricondotto al numero inferiore di possibilità di prenotazione nel cantone a sud del Paese», spiega Harry H. Meier, portavoce di localsearch. E continua: «Lo confermano anche le parole di un intervistato ticinese, che afferma di non conoscere nemmeno un servizio che offra la funzione di prenotazione online degli appuntamenti».

Cosa si prenota online in Svizzera (e cosa no)

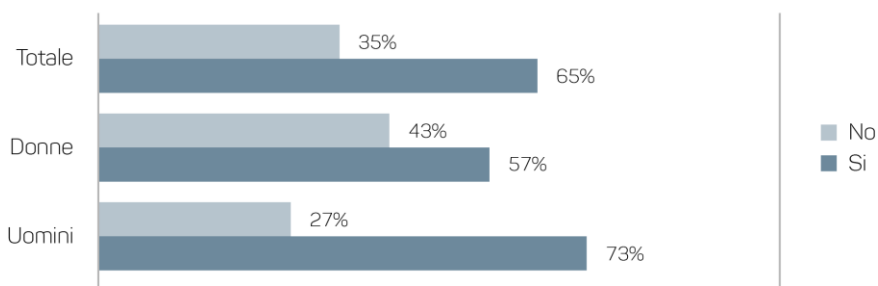
Chi prenota un appuntamento online, lo fa per diverse finalità. Nell'ultimo trimestre, tra le persone che effettuano prenotazioni online, il 59 per cento ha prenotato in questo modo un tavolo al ristorante, il 28 per cento un appuntamento dal parrucchiere e il 24 per cento una visita dal dottore. Un quinto ha fissato online un appuntamento in un'officina automobilistica. Altrettanto popolari (17 per cento) sono gli appuntamenti dal dentista e nel settore sportivo. La prenotazione online risulta invece ancora poco utilizzata in ambito terapeutico (9 per cento), fiduciario (5 per cento) e legale (4 per cento).

I giovani prenotano in giro, i pensionati da casa

Due terzi (62 per cento) degli intervistati dichiarano di effettuare le loro prenotazioni online per lo più da casa. Solo un terzo (23 per cento) prenota soprattutto in giro e ancora meno intervistati prendono appuntamenti dal posto di lavoro (14 per cento). Le cifre cambiano però significativamente a seconda delle diverse fasce d'età: i giovani dai 18 ai 25 anni prenotano

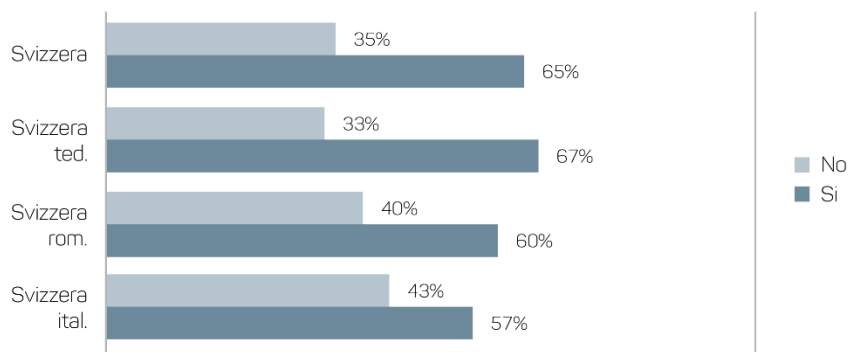
molto più spesso fuori casa (38 per cento), mentre gli intervistati dai 26 ai 45 anni prenotano più frequentemente dal posto di lavoro (21 per cento) rispetto alle altre fasce; infine, i pensionati preferiscono prendere appuntamenti da casa (93 per cento).

Gli uomini prenotano volentieri online



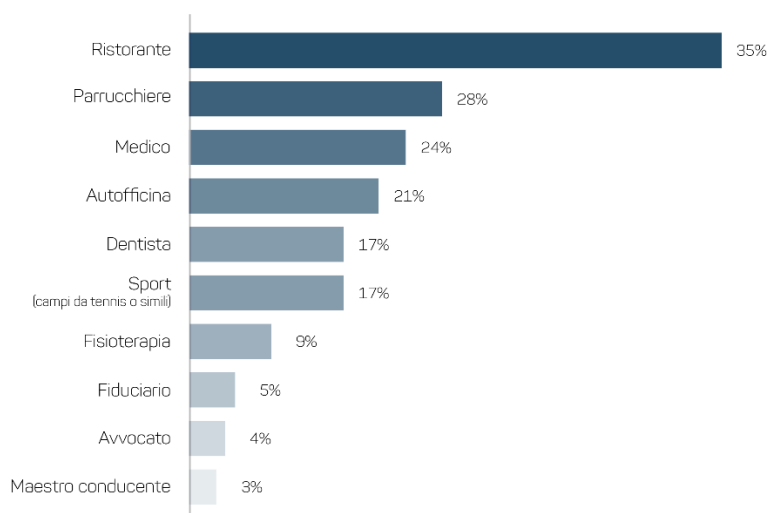
Domanda: avete prenotato un appuntamento online negli ultimi 3 mesi?
 Fonte: localsearch (Swisscom Directories AG)

Gli svizzeri di lingua tedesca prenotano appuntamenti online con frequenze superiori alla media



Domanda: avete prenotato un appuntamento online negli ultimi 3 mesi?
 Fonte: localsearch (Swisscom Directories AG)

Cosa si prenota online in Svizzera



Domanda: per quale servizio avete prenotato un appuntamento online negli ultimi 3 mesi?
Fonte: localsearch (Swisscom Directories AG)

Informazioni sul sondaggio

Il sondaggio rappresentativo sul comportamento della popolazione svizzera in merito alle prenotazioni online è stato condotto dall'istituto per la ricerca di mercato Innofact SA di Zurigo su incarico di localsearch (Swisscom Directories SA) nel febbraio 2019. L'intervista ha interessato un campione online rappresentativo della popolazione svizzera composto da 1032 persone.

Chi è localsearch

localsearch è il partner leader nel settore del marketing e della pubblicità delle PMI svizzere. Il portafoglio prodotti di localsearch aiuta le aziende a essere trovate online, ad acquisire nuovi clienti e a fidelizzarli sul lungo termine. Attraverso soluzioni semplici ed efficaci per il marketing online, una consulenza competente sul posto e un rapporto qualità/prezzo interessante, localsearch è in grado di garantire il successo delle PMI nel mondo digitale. Inoltre, con local.ch e search.ch, localsearch gestisce e commercializza le piattaforme di elenchi e di prenotazione con la maggiore copertura in Svizzera, in grado di raggiungere insieme oltre 8 milioni di unique client ogni mese (fonte: Net-Metrix). Le app di local.ch e search.ch sono tra le più apprezzate in Svizzera.

localsearch, local.ch e search.ch sono marchi di Swisscom Directories SA. Swisscom Directories SA appartiene al 100% a Swisscom. Maggiori informazioni sul sito www.localsearch.ch.

Contatto per i media localsearch

Harry H. Meier, portavoce di localsearch

Förllibuckstrasse 62 | 8021 Zurigo | T +41 58 262 71 39 | harry.meier@localsearch.ch