



Survey
esercenti, trialist, cittadini

Sommario

Executive summary.....	5
Sintesi del progetto Varese SmartCity.....	8
Nota metodologica.....	11
Ambito di analisi.....	11
Obiettivi delle survey.....	11
Metodologie.....	12
Le survey rivolte agli esercenti di Varese SmartCity.....	14
Survey esercenti N. 1/2013.....	16
Survey esercenti N. 2/2013.....	28
La survey rivolta ai trialist Enjoy Mobile Payments.....	41
La survey rivolta ai cittadini / utenti potenziali.....	57
Risultati.....	72
Conclusioni.....	74

Executive summary

Il presente documento costituisce la relazione conclusiva delle survey realizzate da Lab#ID e UBI Banca nel corso del 2013, rispettivamente sui progetti Varese SmartCity ed Enjoy Mobile Payments, che hanno visto la collaborazione tra i due citati soggetti

In particolare vengono riportati e commentati i risultati di **tre indagini** rivolte a tre tipologie distinte di soggetti:

- **esercenti** aderenti al progetto: un campione di 50 esercenti è stato intervistato in due momenti diversi della sperimentazione del progetto Enjoy Mobile Payments, a distanza di alcuni mesi, prima telefonicamente, poi attraverso un sondaggio anonimo;
- utenti **trialist** di Enjoy Mobile Payments, progetto realizzato da UBI BANCA e inserito nel progetto complessivo Varese SmartCity;
- **cittadini** della città di Varese.

Le evidenze più significative emerse dalle singole survey sono le seguenti:

1. **Esercenti**: per la buona riuscita del progetto ritengono necessario che i soggetti coinvolti si impegnino direttamente, e con uno sforzo comune, nella promozione del progetto stesso presso esercenti e cittadini, in modo da spingere verso la fruizione dei servizi attivati e da ampliare la diffusione di carte di credito contactless,

cellulari NFC abilitati al pagamento e relativi POS contactless. Gli esercenti ritengono inoltre che, come è avvenuto in fase di sviluppo e realizzazione del progetto, le Istituzioni, i Distretti del Commercio e le Associazioni di Categoria continuano a rivestire un ruolo molto importante per il coinvolgimento del territorio. In particolare nella realizzazione di attività concrete (campagne informative, azioni di comunicazione) che incrementino la consapevolezza sia dei vantaggi che possono derivare dall'appartenenza a un ecosistema di servizi per il cittadino e per il turista, sia della fruibilità e potenzialità dei sistemi NFC.

2. **Trialist** del progetto Enjoy Mobile Payments: hanno espresso nella maggioranza dei casi un elevato livello di soddisfazione, sia in merito alle caratteristiche e alle prestazioni del processo di pagamento, sia riguardo agli aspetti tecnologici e alla user experience fornita dall'applicazione; la maggior parte dei rispondenti ritiene il servizio veloce, sicuro e affidabile e ne consiglierebbe l'utilizzo ad altri utenti.
3. **Cittadini**: tra coloro che hanno scelto di rispondere alla survey è opinione diffusa che sia necessario proseguire nello sviluppo di altri servizi da integrare all'interno dell'ecosistema, sia complementari al payment (e.g. canali di distribuzione di informazioni, sistemi di couponing, sistemi di analisi dei dati di utilizzo), sia in ambiti diversi. I trasporti sono stati individuati come uno dei principali servizi di interesse pubblico, confermando la validità dell'approccio adottato nell'ambito del progetto e l'utilità di sviluppare nuove soluzioni innovative insieme agli operatori del trasporto locale. Anche la disponibilità di infrastrutture, come la rete Wi-Fi cittadina, potrebbe essere un'ulteriore fonte di vantaggio competitivo per il territorio, e in particolare per i commercianti, perché supporterebbe l'accesso degli utenti (sia cittadini, sia turisti) ai servizi dell'ecosistema. Infine, una risposta

concreta a quanto suggerito dagli esercenti potrebbe essere ideare, progettare e realizzare nuovi servizi integrati per i turisti, rilevando dal territorio quali sono i bisogni percepiti e proponendo nuove soluzioni.

Trasversale a tutte le categorie di rispondenti è la soddisfazione per la qualità del supporto erogato durante la sperimentazione dal soggetto attuatore (il Lab#ID, laboratorio per il trasferimento tecnologico sui sistemi RFId/NFC attivo all'interno della LIUC – Università Cattaneo), valutata buona o molto buona.

Sintesi del progetto Varese SmartCity

Il progetto Varese SmartCity, promosso dal Lab#ID e realizzato con il contributo della Camera di Commercio di Varese, si colloca tra i progetti pilota condotti in Europa allo scopo di verificare la fattibilità tecnica e organizzativa di specifici servizi, abilitati dalla tecnologia NFC, per lo sviluppo del territorio e la valorizzazione del marketing territoriale.

Lo smartphone è stato identificato come un vero e proprio lasciapassare per la vita quotidiana: a Varese è possibile pagare, condividere coupon, ottenere informazioni commerciali e di mobilità utilizzando il telefono cellulare dotato di tecnologia NFC. A oggi oltre 170 insegne commerciali posizionate principalmente nel centro della città (un centinaio al momento della realizzazione delle survey) hanno aderito al progetto offrendo a cittadini e turisti la possibilità di pagare tramite carta di credito NFC e/o telefono NFC abilitato al pagamento, di fruire di informazioni di pubblica utilità, di coupon e promozioni accumulabili, tramite la lettura di vetrofanie dotate di tag NFC, oppure utilizzando le app Varese SmartCity disponibili su Play Store e iTunes Store. Al momento in cui è stata realizzata la survey l'applicazione era stata scaricata da Android Play Store 306 volte e aveva 260 utenti registrati; a oggi - marzo 2014 - è stata scaricata 664 volte e gli utenti registrati sono 427.

Grazie alla collaborazione di UBI Banca - Banca Popolare di Bergamo, nell'ambito del progetto Varese SmartCity è stata realizzata anche una sperimentazione per il pagamento attraverso smartphone abilitati al servizio Enjoy Mobile Payments. Nella prima parte del 2013 sono stati distribuiti, a 59 trialist, Smartphone Samsung Galaxy

S3 con l'applicazione che consente di effettuare pagamenti tramite cellulare, semplicemente avvicinando lo smartphone ai terminali POS abilitati ai pagamenti contactless.

Tutti i POS attivati durante la sperimentazione sono compatibili anche con le carte di credito contactless già emesse o in emissione. A Varese è stata data possibilità a tutti i cittadini di partecipare all'iniziativa richiedendo presso gli sportelli di UBI Banca Popolare di Bergamo la carta prepagata contactless Enjoy personalizzata con il logo di Varese SmartCity,

Residenti e turisti possono inoltre accedere a informazioni sempre aggiornate di interesse pubblico tramite i numerosi smart poster (cartelloni informativi dotati di tecnologia NFC) presenti sul territorio urbano e posizionati nei principali luoghi pubblici cittadini, e di maggiore fruizione, quali Comune e Biblioteca Civica, parchi e giardini. Su oltre 200 paline, presso le fermate degli autobus, è inoltre possibile leggere, sempre grazie alla tecnologia NFC, gli orari delle corse o gli avvisi riguardanti la circolazione. Attraverso la collaborazione con il CTPI, Consorzio Trasporti Pubblici Insubrico, potranno essere inoltre attivati servizi aggiuntivi di infomobilità e navigazione GPS, vendita biglietti e ricarica abbonamenti.

I servizi a oggi realizzati hanno avuto l'obiettivo di creare un ecosistema cittadino aperto, multicanale, multi operatore, scalabile con ulteriori servizi, e facilmente esportabile ad altre realtà del territorio, in grado di migliorare la vita del singolo cittadino e aiutare alla soluzione dei problemi della collettività.

Nota

Negli ultimi mesi del 2013 è avvenuto il passaggio ufficiale di consegne, dal Lab#ID al Distretto Urbano del Commercio di Varese, della gestione operativa e delle attività di promozione del progetto. Ne è risultato un incremento degli esercenti aderenti al progetto (attualmente appunto 170) e la collocazione di 16 smart poster in luoghi cittadini di grande fruizione.

Nota metodologica

Ambito di analisi

Le survey realizzate dal Lab#ID si sono focalizzate principalmente sugli **esercenti** aderenti al progetto Varese SmartCity e sui **cittadini** della Provincia di Varese che leggono il quotidiano on-line VareseNews attraverso la app Android.

UBI Banca ha eseguito un sondaggio sui **59 trialist** già selezionati per il progetto Enjoy Mobile Payments ai quali aveva fornito lo smartphone SAMSUNG S3 abilitato al pagamento contactless tramite l'applicazione Enjoy Mobile Payments.

Obiettivi delle survey

L'obiettivo delle due survey rivolte agli **esercenti** è stato quello di raccogliere i feedback sul progetto da parte degli esercenti aderenti in due diversi momenti - nel corso della sperimentazione e nel periodo successivo di consolidamento - per comprendere in particolare quali tra i servizi attivi fossero ritenuti più utili da questa categoria di utenti, e il livello generale di soddisfazione riguardo al progetto nel suo complesso.

Le survey condotte da UBI Banca hanno avuto l'obiettivo di comprendere le opinioni dei **trialist**, a 5 mesi dal lancio dell'Applicazione Enjoy Mobile Payments, in modo da poter individuare possibili trend e sviluppare iniziative future.

La survey rivolta ai **cittadini** ha avuto invece lo scopo di comprendere l'awareness del progetto. Misurare il grado di diffusione del progetto, capire come viene percepito, quali sono i servizi ritenuti più utili e in che modo il cittadino voglia vedere evolvere il progetto stesso è infatti importante per prendere decisioni concrete e coerenti da declinare in specifiche azioni promozionali e pubblicitarie verso gli utenti.

Metodologie

Il primo dei sondaggi rivolti agli **esercenti** nel corso del 2013 è stato condotto telefonicamente, o attraverso la compilazione di un documento word, su un panel di 50 esercenti selezionati, garantendo l'anonimato delle risposte.

Il secondo sondaggio, realizzato a distanza di quattro mesi dal precedente, è stato invece diffuso via mail agli 82 esercenti che alla data avevano aderito al progetto, ed è stato gestito su internet attraverso surveymonkey.com. E' stato poi inviato un remainder per sollecitare la partecipazione.


Alla chiusura del sondaggio, la percentuale di risposte è stata del 21%.

Il sondaggio rivolto ai **trialist** del servizio Enjoy Mobile Payments è stato realizzato tramite surveymonkey.com in parallelo a quello degli esercenti, e anche in questo caso è stato inviato un reminder.

Alla chiusura della survey aveva risposto circa il 50% dei trialist.

Infine la survey rivolta ai **cittadini** è stata anch'essa realizzata tramite surveymonkey.com, ma diffusa attraverso la App Android di VareseNews,

raggiungendo di conseguenza un bacino potenziale di rispondenti maggiore. La App di VareseNews è sembrata un mezzo opportuno di divulgazione in quanto già scaricata da circa 5500 utenti (di cui circa 1000 attivi ogni giorno) già predisposti all'impiego di tecnologie *mobile*. Questa scelta ha permesso inoltre di dare una buona visibilità al sondaggio, evitando la necessità di ulteriori azioni pubblicitarie e divulgative.



**Le survey
rivolte agli esercenti
di Varese Smartcity**

Survey esercenti N. 1/2013

Su indicazione della Camera di Commercio di Varese, che è il soggetto che ha sostenuto il progetto Varese SmartCity, nel corso del 2013 è stato sottoposto un questionario di valutazione della fase di sperimentazione del progetto a 50 esercenti aderenti.

Tramite intervista telefonica, o compilando un format in word, ogni esercente ha potuto esprimere la propria opinione sul progetto in base alla propria esperienza, rispondendo a 7 domande secondo 4 criteri di valutazione (giudizio insufficiente, sufficiente, buono e molto buono), oppure astenendosi dall'esprimere un parere.

Nel sondaggio sono stati valutati:

1. la qualità del supporto erogato da Lab#ID durante la sperimentazione;
2. l'utilità del supporto erogato da Lab#ID;
3. l'utilità dei servizi di pagamento contactless;
4. l'utilità dei servizi di couponistica/guida interattiva attivati tramite vetrofania NFC;
5. la potenzialità complessiva dall'applicazione dei sistemi NFC;
6. la competenza delle persone dedicate al progetto;
7. la qualità del materiale hardware e/o software impiegato per il progetto.

Di seguito si riportano i risultati complessivi relativi alle precedenti domande:

	Domande	Nessuna risposta	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Molto Buono	Totale Intervistati
1	Come valuta la qualità del supporto erogato da Lab#ID durante la sperimentazione?	3	0	1	33	13	50
2	Come valuta l'utilità, per la Sua Impresa, del supporto erogato da Lab#ID?	3	0	4	30	13	50
3	Come valuta l'utilità, per la Sua Impresa, dei servizi di pagamento contactless?	7	1	3	25	14	50
4	Come valuta l'utilità, per la Sua Impresa, dei servizi di couponistica/guida interattiva attivati tramite vetrofania NFC?	7	5	3	31	4	50
5	Come valuta complessivamente, per la Sua Impresa, la potenzialità legate all'applicazione dei sistemi NFC?	3	0	3	18	26	50
6	Considera adeguata la competenza delle persone dedicate al progetto?	3	0	0	27	20	50
7	Come valuta la qualità del materiale hardware e/o software impiegato per il progetto?	7	3	3	31	6	50

Tabella 1: Sintesi delle risposte al questionario di valutazione

In generale gli esercenti hanno dato un riscontro positivo al progetto e ai servizi realizzati. Come mostrano i grafici che seguono, per ogni domanda la maggior parte dei giudizi ricade nelle fasce di valutazione più alte (buono, molto buono).

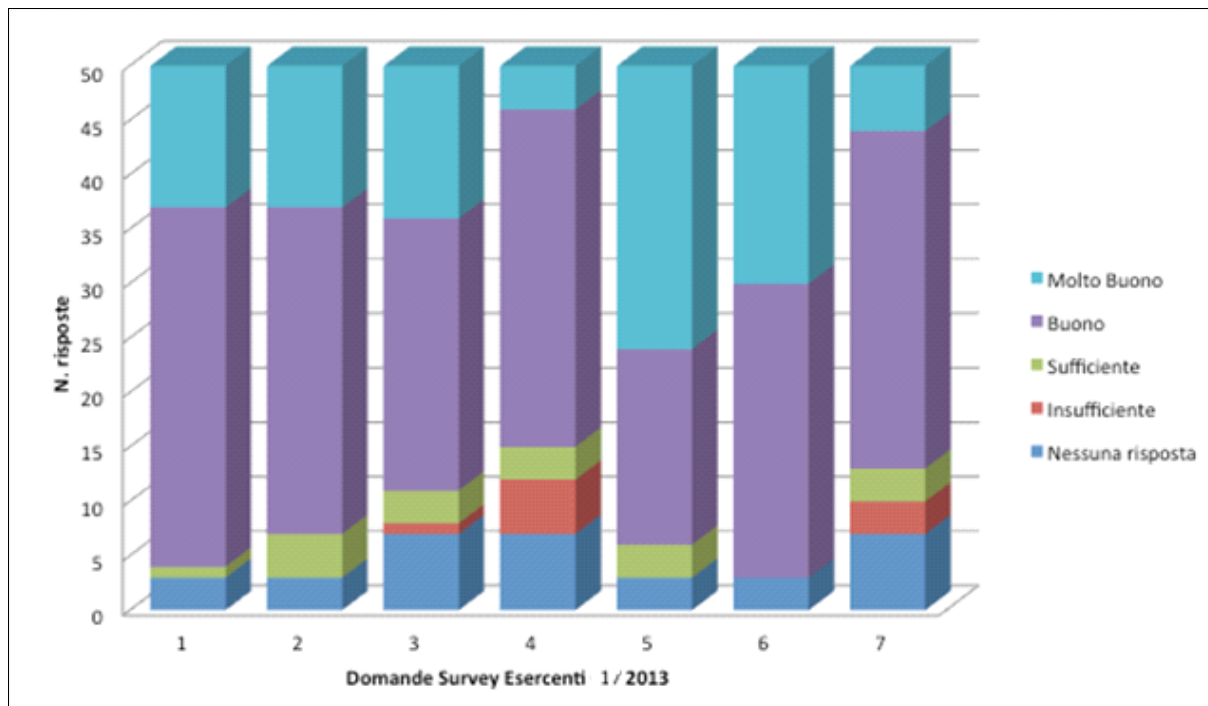


Grafico 1: Sintesi delle risposte al questionario di valutazione

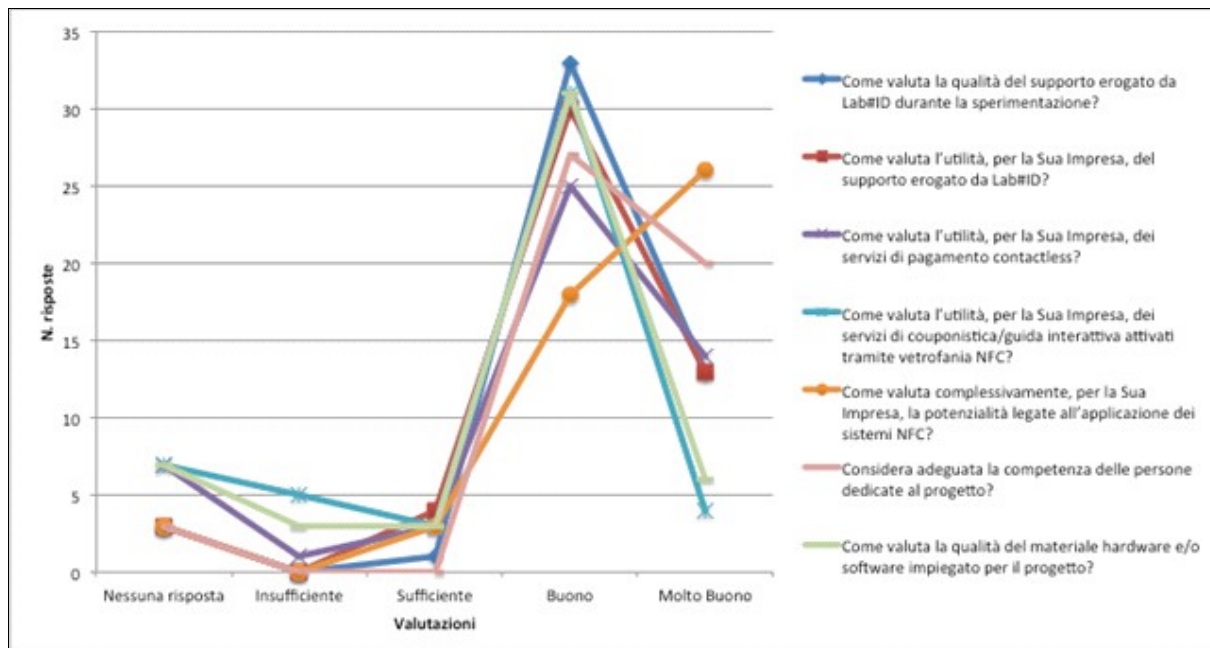


Grafico 2: Sintesi delle risposte al questionario di valutazione

Di seguito vengono riportati i risultati per ciascuna domanda.

Come si evince dal grafico che segue, la **qualità del supporto erogato da Lab#ID** durante la sperimentazione è considerata buona o molto buona.

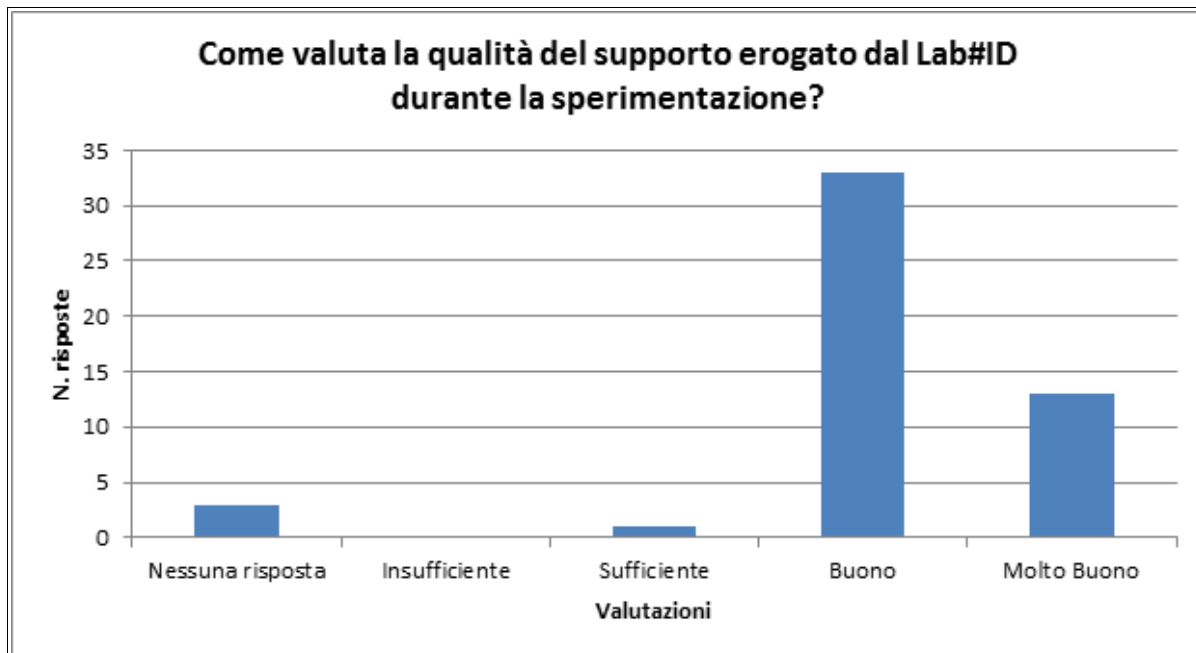


Grafico 3: Valutazione della qualità del supporto erogato da Lab#ID

Simili ai precedenti sono i giudizi espressi degli esercenti anche in merito all'**utilità del supporto erogato dal Lab#ID** durante la sperimentazione. Le visite del Lab#ID agli esercenti interessati sono state ritenute molto valide per la presentazione generale del progetto, per la formazione sulla tecnologia NFC e per approfondire il suo potenziale applicativo, e anche per comprendere tutti i vantaggi legati alla costruzione e all'appartenenza a un ecosistema come quello creato nell'ambito del progetto Varese SmartCity.

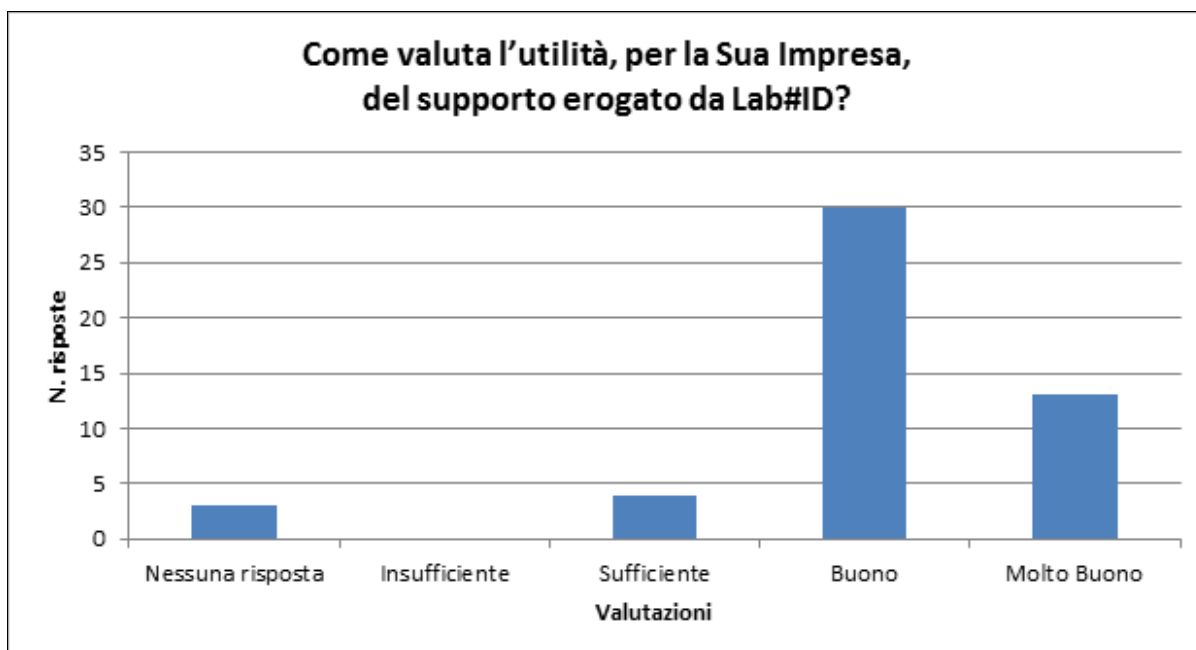


Grafico 4: Valutazione dell'utilità del supporto erogato dal Lab#ID

Il **servizio di pagamento contactless** reso disponibile agli utenti presso gli esercenti aderenti al progetto viene da questi considerato utile in quanto permette di:

- velocizzare le operazioni di pagamento;
- evitare la formazione di code;
- dare fiducia al consumatore che non deve più consegnare la carta di credito nelle mani del commerciante;
- favorire le operazioni di micro pagamento con carta di credito.

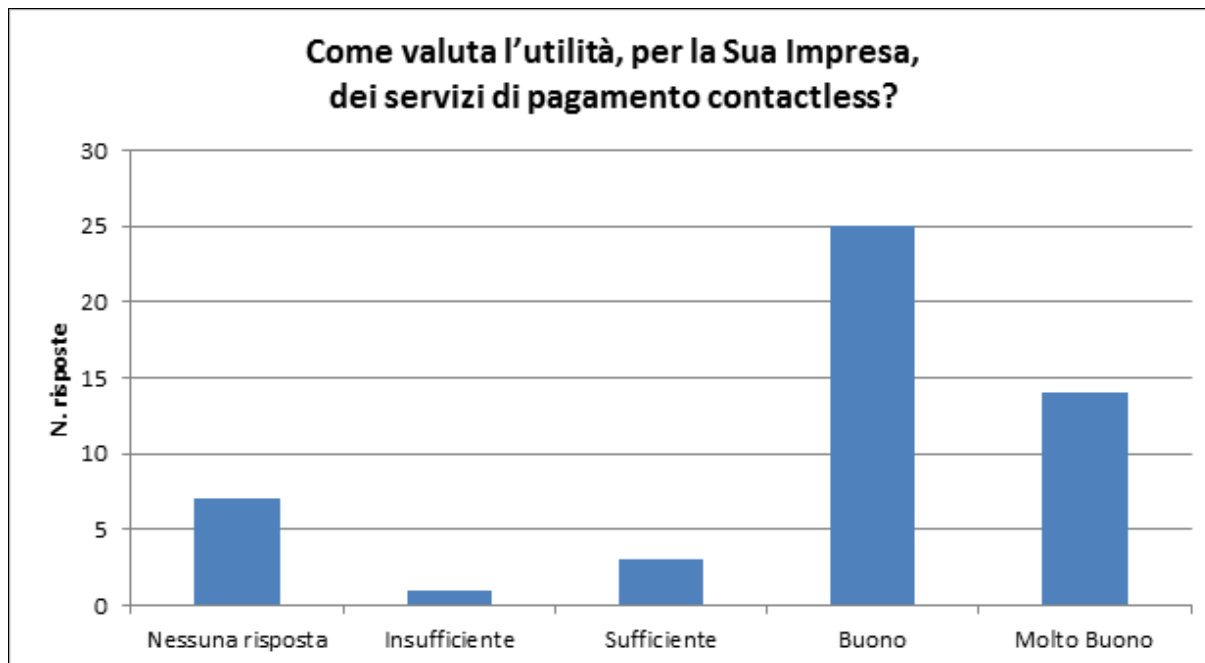


Grafico 5: Valutazione dell'utilità percepita relativa ai servizi di pagamento contactless

I giudizi negativi e le astensioni rimangono casi isolati e sono spesso dovuti a ritardi nell'installazione dei POS o a qualche malfunzionamento temporaneo poi risolto.

Il **servizio di guida interattiva/couponistica** attivato tramite vetrofania NFC è ritenuto anch'esso buono dalla maggior parte degli intervistati. L'utilità viene vista nella maggiore visibilità offerta a chi ha adottato il servizio e inserito un coupon o un'informazione commerciale. Anche in questo caso sono poche, e isolate, sia le valutazioni negative (il servizio non è ritenuto rilevante per migliorare la visibilità del proprio brand), sia le astensioni dal giudizio da parte di chi non ha ancora preso in considerazione l'opportunità offerta.

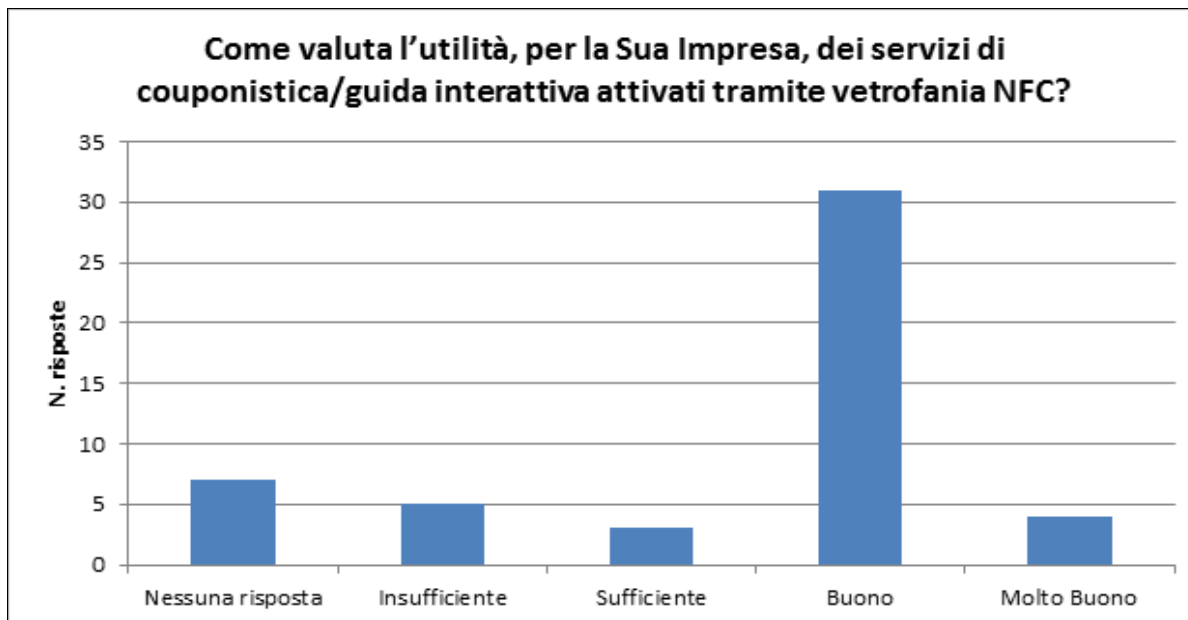


Grafico 6: Valutazione dell'utilità percepita relativa ai servizi di couponistica/guida interattiva
 46 intervistati su 50 ritengono complessivamente buone le **potenzialità legate alle applicazioni dei sistemi NFC** in quanto fiduciosi nella prossima diffusione della tecnologia e del suo bacino di utenza. La risposta ottenuta valorizza il potenziale della tecnologia NFC come strumento utile agli esercenti per le attività di marketing e distribuzione di couponistica, oltre che di pagamento.

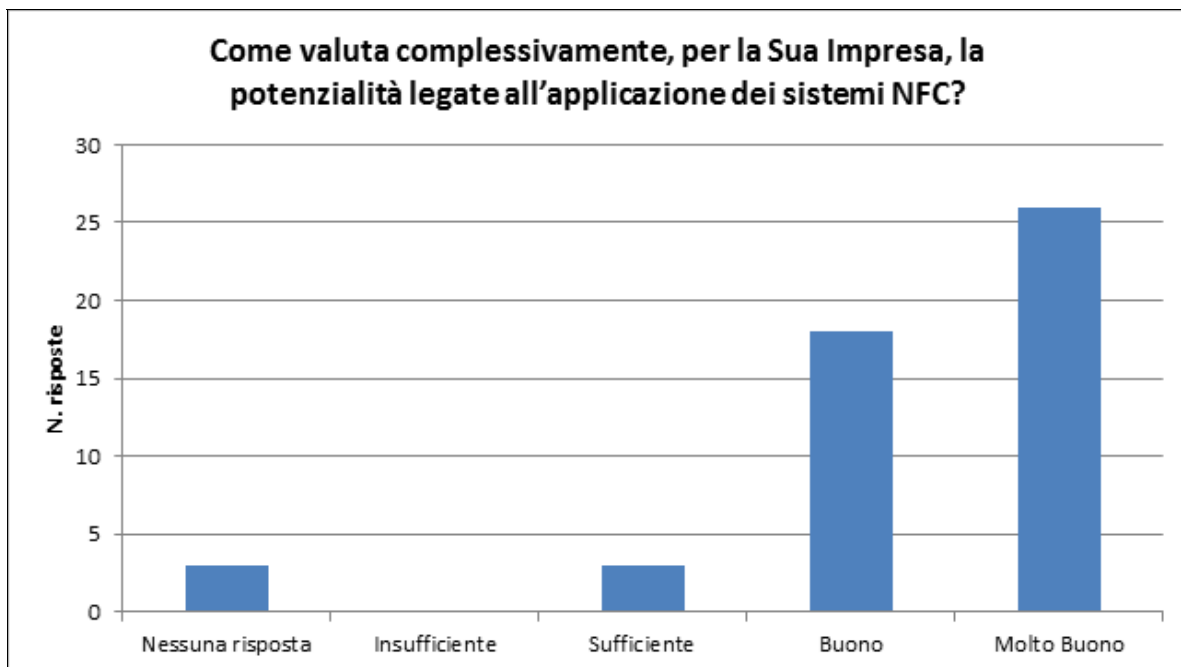


Grafico 7: Valutazione delle potenzialità legate all'applicazione dei sistemi NFC

La **competenza delle persone dedicate al progetto** risulta nella maggior parte dei giudizi buona e/o molto buona.

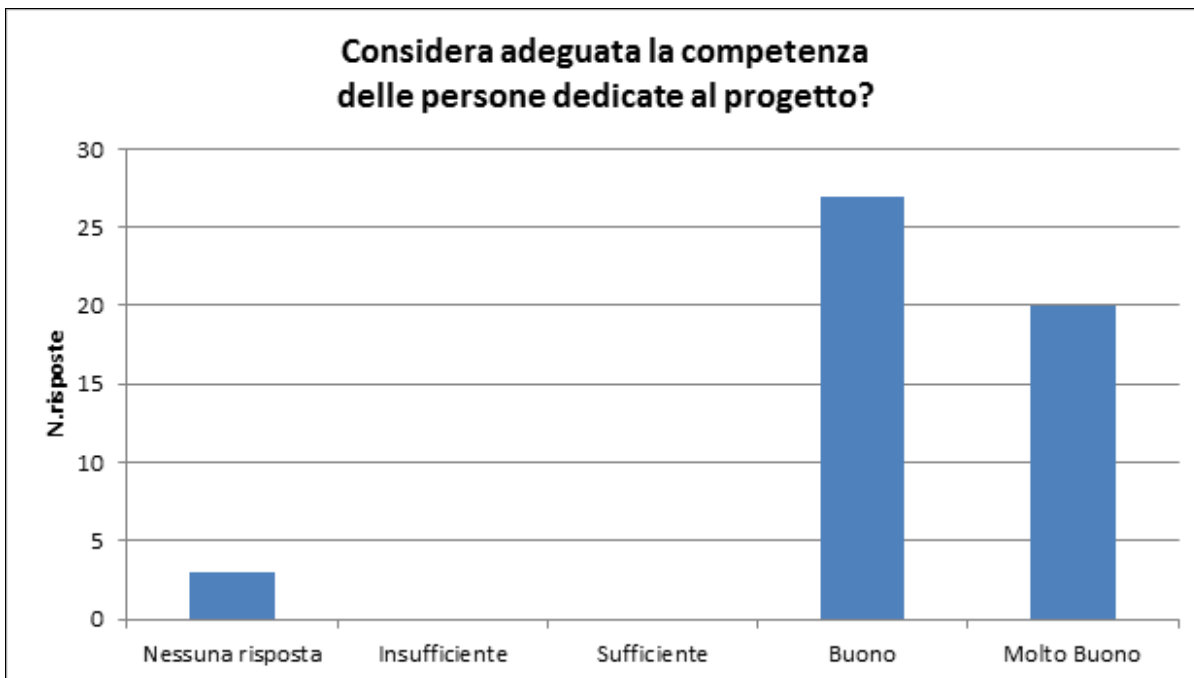


Grafico 8: Valutazione della competenza delle persone dedicate al progetto

La **qualità dei materiali** hardware (POS e vetrofanie) e software (servizio di webapp) a disposizione degli utenti presso gli esercenti aderenti al progetto viene considerata buona, di facile utilizzo e chiara nella sua comprensione. Nel caso di giudizio negativo la causa è da imputare per lo più a un temporaneo malfunzionamento del POS e o a una non adeguata connettività. Le astensioni sono imputabili alla mancata visualizzazione del sito di couponistica/guida interattiva.

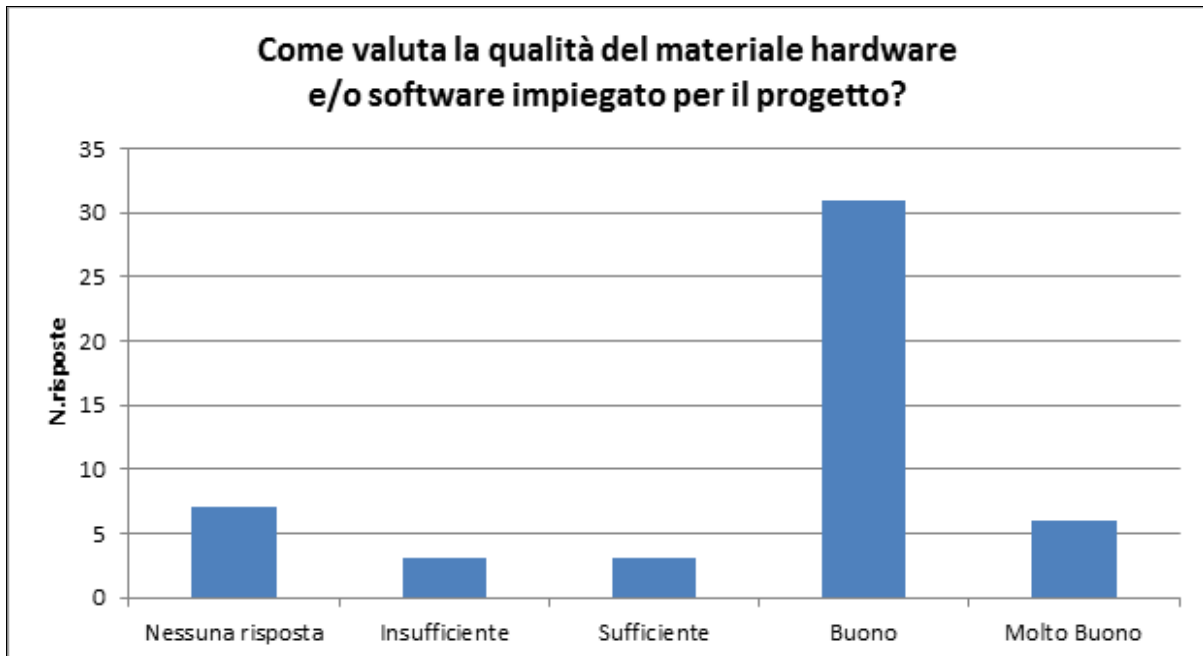


Grafico 9: Valutazione della qualità del materiale hardware/software impiegato per il progetto

Survey esercenti N. 2/2013

La seconda survey rivolta agli esercenti, declinata in 10 domande, è stata creata su surveymonkey.com e diffusa tramite e-mail a 82 partecipanti al progetto, a quattro mesi di distanza dalla precedente.

A un mese di distanza dall'invio, e dopo un messaggio di sollecito, ha risposto al questionario il 21% del totale di coloro ai quali è stato indirizzato.

Di seguito, vengono riportati le domande e i risultati ottenuti per ciascuna di esse.

1	Chi le ha proposto l'adesione al progetto?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Varese	0	0%
	Associazione di categoria	3	18%
	Università LIUC	9	53%
	Banca	4	24%
	Autocandidatura	0	0%
	Altro (specificare)	1	6%
	Totale rispondenti	17	100%
	Risposte	1	Casa Madre

Tabella 2: Domanda 1 Survey Esercenti 2/2013

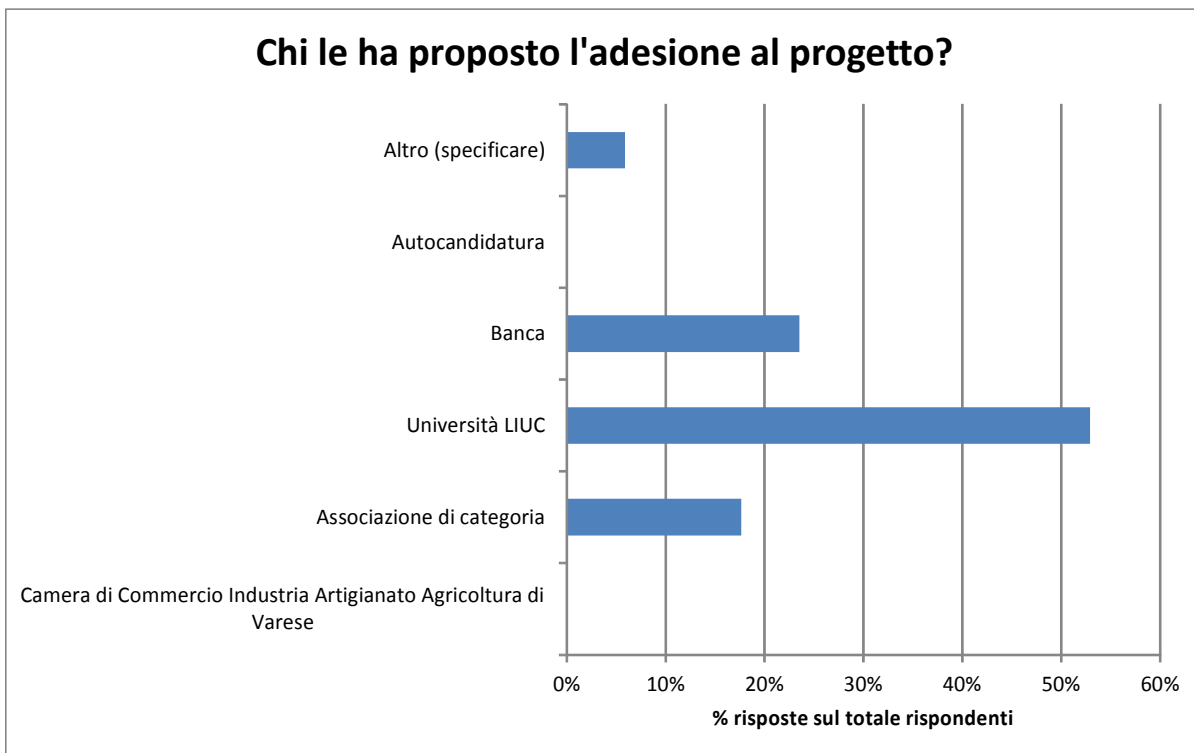


Grafico 10: Domanda 1 Survey Esercenti 2/2013

La maggior parte degli esercenti ha identificato nell'Università LIUC, vale a dire il Lab#ID, il principale soggetto facilitatore rispetto all'adesione al progetto, seguito dagli Istituti di Credito e dalle Associazioni di Categoria.

2	Ritiene di essere stato adeguatamente coinvolto nel progetto?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Sì molto	1	6%	4	4
	Sì	15	88%	3	45
	Sì poco	0	0%	2	0
	Per nulla	1	6%	1	1
	Totale rispondenti	17	100%		50
	Valutazione media			2,94	2,94

Tabella 3: Domanda 2 Survey Esercenti 2/2013

In riferimento alla domanda n. 2, “**Ritiene di essere stato adeguatamente coinvolto nel progetto?**”, le 4 risposte possibili sono state pesate a seconda della propria incidenza. La risposta “Sì”, con un peso pari a 3 nella scala scelta da 4 a 1, e con un totale risposte pari a 15, ha ottenuto la percentuale maggiore, esprimendo la soddisfazione degli esercenti relativamente al loro coinvolgimento all’interno del progetto Varese SmartCity. Questo risultato è a sua volta confermato dalla voce valutazione media, pari a 2,94.

3	Ritiene di aver ricevuto adeguate informazioni sui servizi di Varese SmartCity (pagamenti con telefono cellulare, POS contactless, vetrofania, servizio di coupon)?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Sì molto	3	18%	4	12
	Sì	13	76%	3	39
	Sì poco	1	6%	2	2
	Per nulla	0	0%	1	0
	Totale rispondenti	17	100%		53
	Valutazione media			3,12	3,12

Tabella 4: Domanda 3 Survey Esercenti 2/2013

La maggior parte degli esercenti intervistati ha dichiarato aver ricevuto informazioni adeguate sui servizi di Varese SmartCity. Anche per questa domanda le risposte sono state valutate in base a uno specifico valore di peso, dove la risposta “Sì molto” ha un valore di 4, e la risposta “Per nulla” ha un valore di 1. La valutazione media di 3,12 conferma inoltre il risultato “Buono” già ottenuto nella precedente survey (1/2013) somministrata telefonicamente agli esercenti, ai quali era stato chiesto di valutare la qualità del supporto ricevuto dal Lab#ID durante la sperimentazione. Emerge quindi che l’Università, le Banche e le Associazioni di categoria sono riuscite a trasferire informazioni adeguate ai commercianti, e a farlo con un alto livello qualitativo.

4	Ha avuto modo di spiegare ai suoi clienti le caratteristiche e i servizi di Varese SmartCity (Nessun suggerimento)?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Sì molto	1	6%	4	4
	Sì	3	18%	3	9
	Sì poco	7	41%	2	14
	Per nulla	6	35%	1	6
	Totale rispondenti	17	100%		33
	Valutazione media			1,94	1,94

Tabella 5: Domanda 4 Survey Esercenti 2/2013

Da quanto dichiarato, gli esercenti hanno promosso l'iniziativa ai loro clienti in misura limitata. Le risposte sono sempre state valutate in base a una logica di peso con una scala da 4 a 1. Poco più del 75% dei rispondenti afferma di aver avuto poche o nessuna possibilità di promuovere l'iniziativa presso la propria clientela.

5	Dopo alcuni mesi dall'inizio della sperimentazione, quali sono i servizi di Varese SmartCity che ritiene più utili?	N. risposte	% sul totale risposte
	POS contactless	11	65%
	Vetrofania intelligente e informazioni sugli esercenti aderenti per smartphone	10	59%
	Coupon e informazioni commerciali	5	29%
	Informazioni per turisti	8	47%
	Totale risposte	34	
	Totale rispondenti	17	

Tabella 6: Domanda 5 Survey Esercenti 2/2013

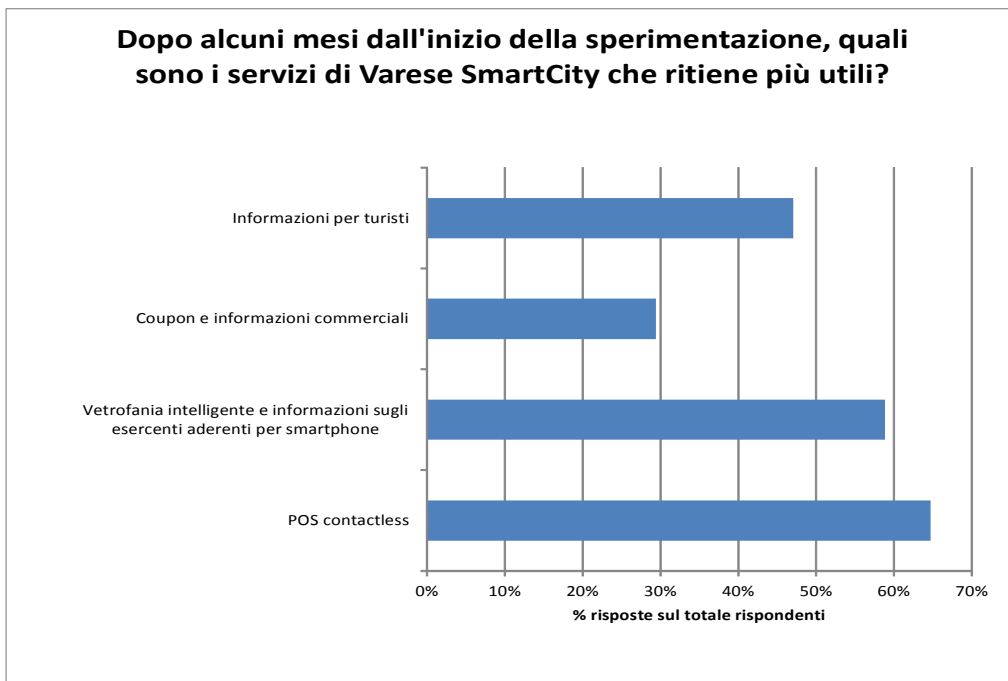


Grafico 11: Domanda 5 Survey Esercenti 2/2013

Il POS contactless risulta essere il servizio ritenuto più utile tra quelli attivati all'interno del progetto Varese SmartCity. I pagamenti contactless sono ritenuti una parte fondamentale dell'ecosistema cittadino. Vale la pena ricordare che UBI Banca ha distribuito circa 5.000 carte contactless che hanno favorito e valorizzato l'esperienza del cittadino al nuovo modo di eseguire pagamenti.

Molto utile è ritenuta anche la vetrofania intelligente posta sulle vetrine degli esercenti che, come detto, è il punto di accesso a informazioni utili riguardanti orari

e promozioni dei negozi. È da notare come l'utilità di entrambi i servizi fosse stata valutata buona già nella prima survey rivolta agli esercenti.

Alla domanda n. 5 era possibile dare risposte multiple. Le percentuali riportate in tabella e nel grafico precedenti sono state quindi calcolate sul totale delle risposte e non sul totale dei rispondenti.

6	Ritiene che al momento sia sufficiente espanso il bacino di utenza di carte di credito contactless e telefoni NFC?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Sì molto	0	0%	4	0
	Sì	0	0%	3	0
	Sì poco	3	18%	2	6
	Per nulla	14	82%	1	14
	Totale rispondenti	17	100%		20
	Valutazione media			1,18	1,18

Tabella 7: Domanda 6 Survey Esercenti 2/2013

Ritiene che al momento sia sufficiente espanso il bacino di utenza di carte di credito contactless e telefoni NFC?

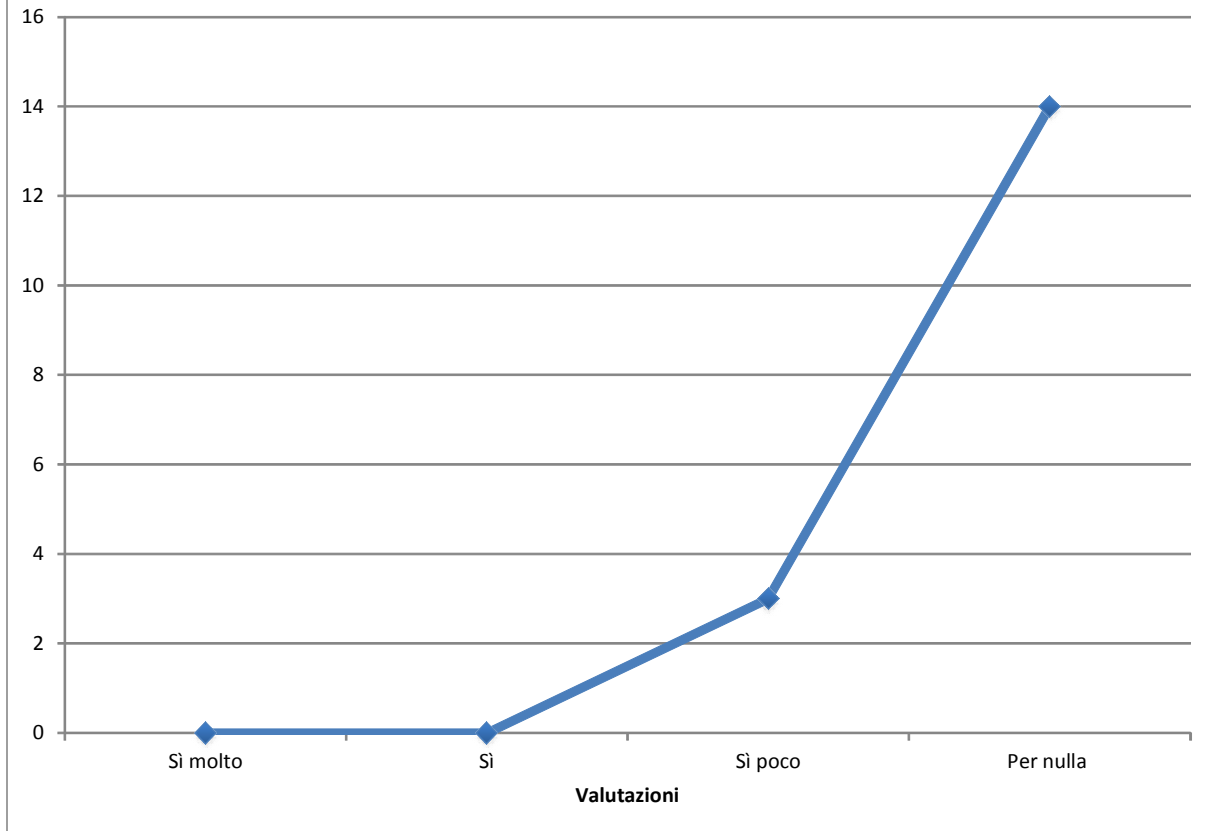


Grafico 12: Domanda 5 Survey Esercenti 2/2013

È interessante notare come la maggior parte degli intervistati ritenga che l'attuale bacino di carte di credito contactless e smartphone NFC non sia ancora sufficiente per consentire un utilizzo frequente. È quindi auspicabile, per una buona evoluzione del progetto, non solo l'incremento della diffusione di strumenti di pagamento contactless, ma anche il lancio di campagne di comunicazione e pubblicitarie sul territorio per informare e creare consapevolezza su queste opportunità.

7	Ritiene di aver conseguito un vantaggio competitivo in seguito alla adesione al progetto?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Si molto	0	0%	4	0
	Si	1	6%	3	3
	Si poco	4	24%	2	8
	Per nulla	12	71%	1	12
	Totale rispondenti	17	100%		23
	Valutazione media			1,35	1,35

Tabella 8: Domanda 7 Survey Esercenti 2/2013

Nel 2013 la maggior parte degli esercenti non ha ancora riconosciuto nel progetto uno strumento di vantaggio competitivo per il proprio business.

Le risposte a questa domanda e la bassa valutazione media ottenuta sembrano in contrasto con il risultato della domanda n. 5 della prima survey. Se le potenzialità legate all'uso della tecnologia sembrano essere percepite con una valutazione "Molto buona", a pochi mesi di distanza sembra essere stato percepito un vantaggio competitivo molto basso dall'utilizzo delle stesse. Questo dimostra che è importante

che tali tecnologie vengano diffuse in modo opportuno, e con continuità, da tutti gli stakeholder di progetto.

8	Ha intenzione di attivare nuovi servizi di Varese SmartCity nei prossimi sei mesi?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	POS contactless	1	8%
	Vetrofania intelligente e informazioni sugli esercenti aderenti per smartphone	0	0%
	Coupon e informazioni commerciali	3	25%
	Informazioni per turisti	8	67%
	Totale rispondenti	12	100%
	Hanno saltato la domanda	5	

Tabella 9: Domanda 8 Survey Esercenti 2/2013

Ha intenzione di attivare nuovi servizi di Varese SmartCity nei prossimi sei mesi?

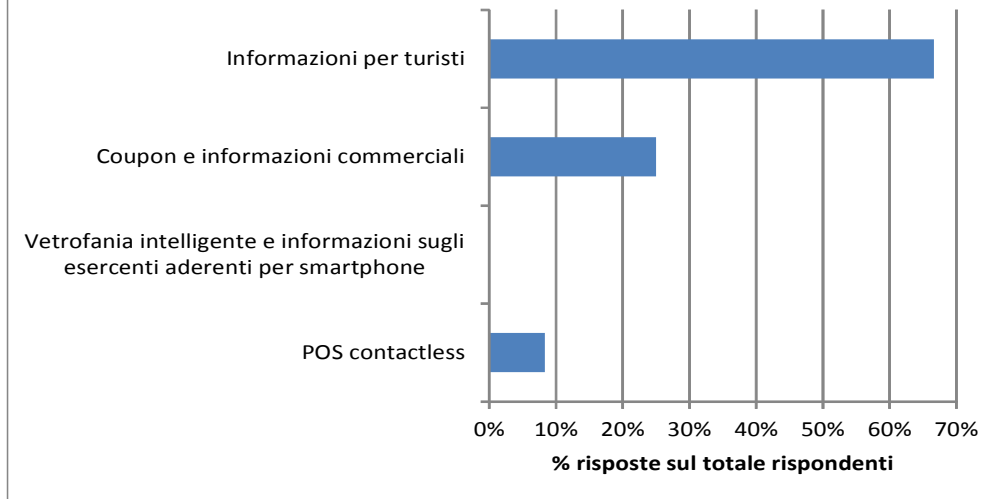


Grafico 13: Domanda 8 Survey Esercenti 2/2013

La maggior parte degli esercenti (67% del totale rispondenti) ritiene utile attivare un servizio di informazione per turisti a breve termine. Dal momento che la maggior parte degli esercenti aderenti al progetto ha già attivato il servizio di couponistica e di distribuzione di informazioni commerciali, vetrofania intelligente e POS contactless, risulta abbastanza ovvio che ora il focus si possa spostare su ulteriori servizi in grado di creare valore, come mettere a disposizione ai turisti informazioni nell'ottica di un incremento potenziale delle vendite.

È inoltre interessante annotare l'unico commento negativo alla domanda. L'intervistato dichiara di avere già attivo il POS contactless, ma ritiene carente la

comunicazione e l'informazione. Quanto sottolineato dall'utente sembra in contrasto con le risposte ottenute alla domanda 3, alla quale la maggior parte degli intervistati ha risposto dicendo di aver ricevuto informazioni adeguate sul progetto. In effetti l'informazione che è considerata carente è quella verso l'utenza.

9	Ritiene che fino ad ora il progetto sia stato sufficientemente pubblicizzato?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della domanda	
	Sì molto	0	0%	4	0
	Sì	1	6%	3	3
	Sì poco	9	53%	2	18
	Per nulla	7	41%	1	7
	Totale rispondenti	17	100%		28
	Valutazione media			1,65	1,65


Tabella 10: Domanda 9 Survey Esercenti 2/2013

Se l'informazione e la formazione erogate ai commercianti sono state valutate positivamente nella prima survey, e ritenute adeguate nella seconda, dalle risposte dei commercianti si riscontra una sentita carenza di iniziative e azioni pubblicitarie all'interno del progetto Varese SmartCity.

10	Consiglierebbe ad un altro esercente di aderire al progetto?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della domanda	
	Sì molto	2	12%	4	8
	Sì	7	41%	3	21
	Sì poco	6	35%	2	12
	Per nulla	2	12%	1	2
	Totale rispondenti	17	100%		43
	Valutazione media			2,53	2,53

Tabella 11: Domanda 10 Survey Esercenti 2/2013

Eppure, nonostante la carenza di pubblicità rilevata alla domanda n. 9, la maggior parte dei commercianti consiglierebbe l'adesione al progetto a un altro esercente. Sempre su delle risposte pesate su una scala da 4 a 1, la valutazione media all'ultima domanda del questionario è 2,53.



**La survey
rivolta ai trialist
Enjoy Mobile Payments**

L'obiettivo primario della survey condotta da UBI Banca è stato quello di avere un riscontro dagli utilizzatori dello Smartphone Samsung S3 con Applicazione Enjoy Mobile Payments in merito alla sperimentazione Mobile Payment condotta sul territorio della città di Varese.

Aperto a metà aprile 2013, con un richiamo durante la seconda settimana di maggio, e conclusosi alla fine dello stesso mese, il sondaggio ha raccolto la partecipazione adeguata per comprendere le aspettative dei partecipanti al progetto.

Di seguito vengono riportati le domande rivolte e i risultati ottenuti per ciascuna di esse.

1	Che tipo di telefono utilizzi come principale?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Smartphone associato a Enjoy Mobile Payments	10	36%
	Altro Smartphone	16	57%
	Cellulare non Smartphone	2	7%
	Totale Rispondenti	28	
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0	

Tabella 12: Domanda 1 Survey Enjoy Mobile Payments

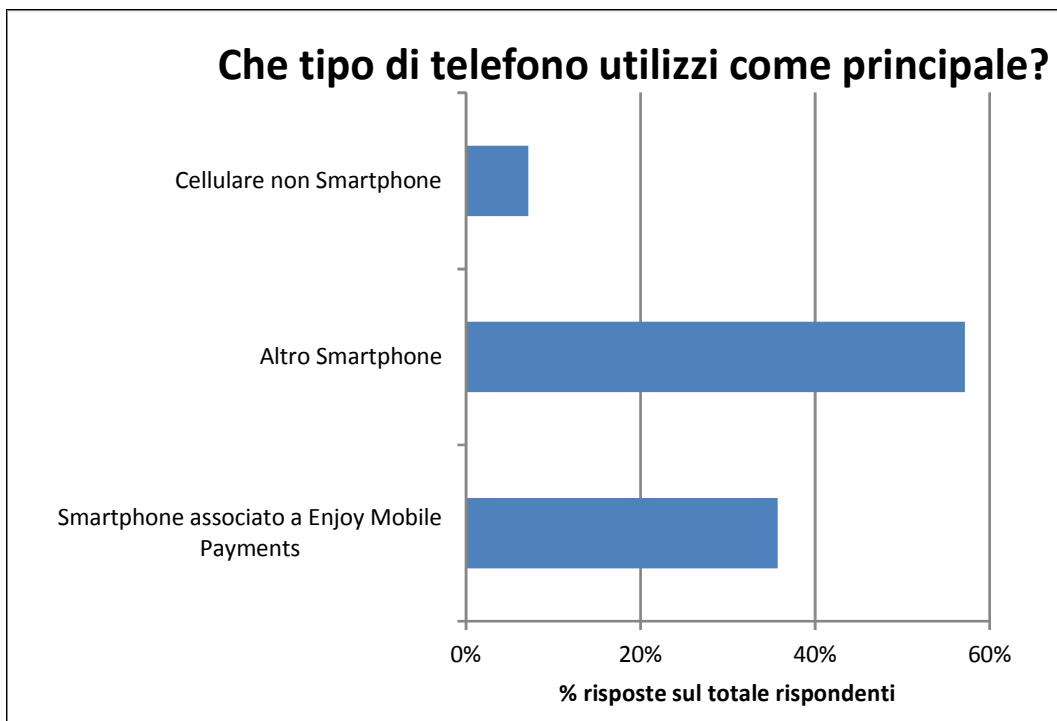


Grafico 14: Domanda 1 Survey Enjoy Mobile Payments

È interessante notare come quasi il 60% degli intervistati abbia dichiarato di usare abitualmente uno smartphone non associato a Enjoy Mobile Payments come telefono principale. Il fenomeno è principalmente dovuto al fatto che il pilota Enjoy Mobile Payments ha dotato tutti i partecipanti di uno smartphone specifico, con numerazione nuova e dedicata. Il Samsung S3 con Applicazione Enjoy Mobile Payments fornito in dotazione al trialist è stato quindi affiancato a uno smartphone già in uso.

La carta di pagamento associata al progetto pilota è una carta prepagata Enjoy emessa da UBI Banca ed è stata memorizzata direttamente all'interno nella nuova SIM data fornita con lo smartphone Samsung S3.

2	Effettui più frequentemente transazioni tramite:	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Contanti	5	18%
	Carta Bancomant	8	29%
	Carta di credito	10	36%
	Carta prepagata	0	0%
	Enjoy Mobile Payments	5	18%
	Totale Rispondenti	28	
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0	

Tabella 13: Domanda 2 Survey Enjoy Mobile Payment

Il 36% dei trialist che hanno dato risposta alla survey, ovvero la maggior parte di essi, ha dichiarato di usare comunemente la carta di credito per fare acquisti. I partecipanti al pilota sembrano quindi essere persone già propense all'uso di nuovi strumenti di pagamento e che si adattano facilmente a cambi di abitudine legati all'introduzione di innovazioni tecnologiche.

Effettui più frequentemente transazioni tramite:

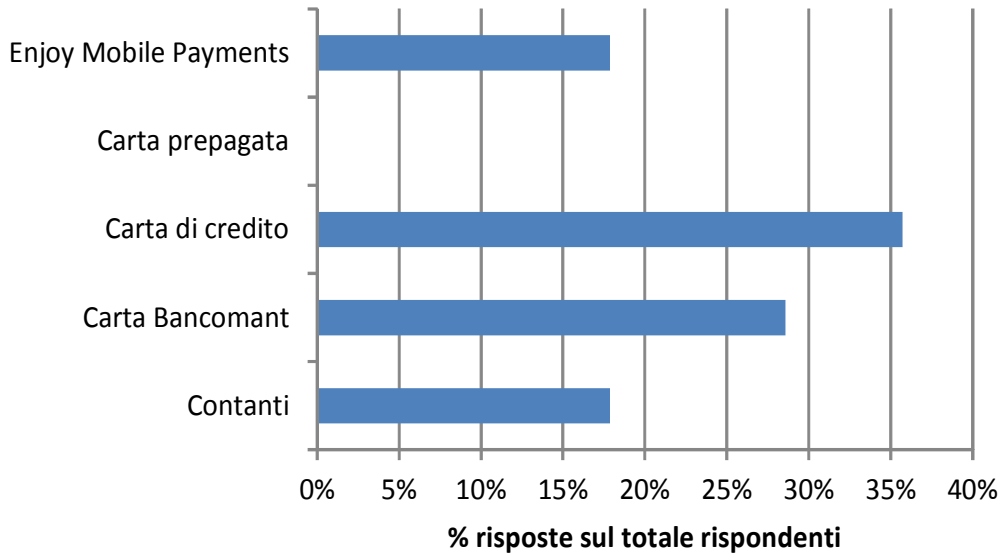


Grafico 15: Domanda 2 Survey Enjoy Mobile Payments

3	Quante volte hai utilizzato il tuo Smartphone con Enjoy Mobile Payments per fare acquisti?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Piú di 10 volte	16	57%
	Da 5 a 10 volte	4	14%
	Da 1 a 5 volte	8	29%
	non ho avuto tempo di fare transazioni	0	0%
	Non so dove effettuare transazioni	0	0%
	Non ho effettuato transazioni perché gli esercizi convenzionati non sono quelli presso cui faccio solitamente acquisti	0	0%
	Totale Rispondenti	28	
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0	

Tabella 14: Domanda 3 Survey Enjoy Mobile Payments

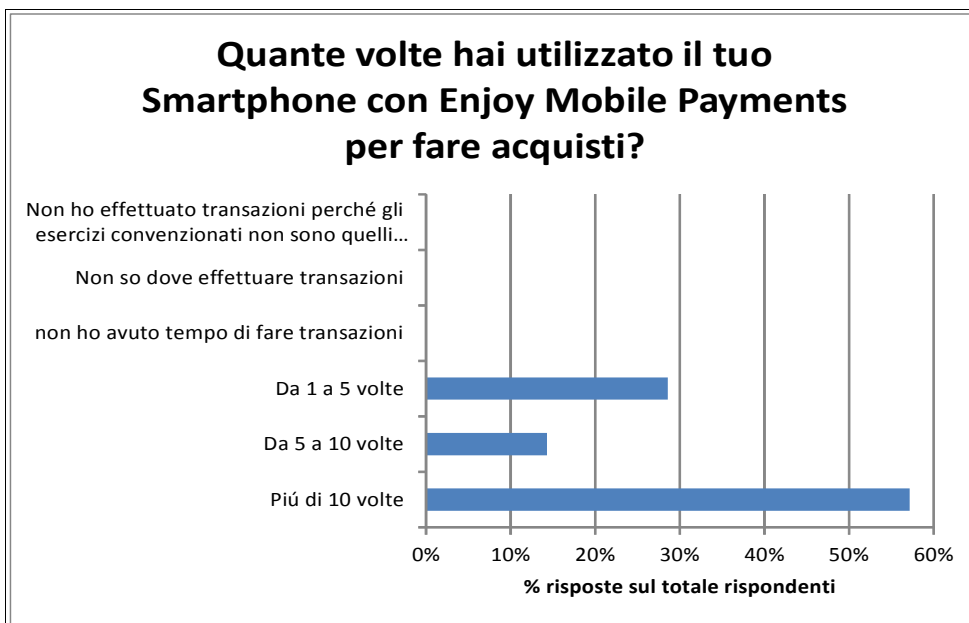


Grafico 16: Domanda 3 Survey Enjoy Mobile Payments

I trialist hanno confermato di aver trovato occasioni per utilizzare l'Applicazione Enjoy Mobile Payments. Più del 50% di coloro che hanno risposto alla survey dichiarano di aver compiuto già più di 10 acquisti con lo Smartphone Samsung S3.

4	Hai riscontrato delle difficoltà nell'effettuare pagamenti con Enjoy Mobile Payments?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Mai	9	32%
	Raramente	12	43%
	Qualche volta	4	14%
	Spesso	3	11%
	Sempre	0	0%
	Totale Rispondenti	28	
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0	

Tabella 15: Domanda 4 Survey Enjoy Mobile Payments

Ottimo risultato ha ottenuto invece la domanda n. 4 della Survey Enjoy Mobile Payments.

La maggior parte degli intervistati (più del 40%) dichiara di aver raramente avuto problemi o difficoltà nell'effettuare pagamenti con Enjoy Mobile Payments, riscontrando un buon funzionamento dell'applicazione. La soluzione POS contactless offerta agli esercenti e le tecnologie adottate si sono quindi dimostrate affidabili e stabili.

Questa evidenza potrebbe risultare utile nel diminuire le barriere all'adozione di POS contactless da parte degli esercenti stessi.

Hai riscontrato delle difficoltà nell'effettuare pagamenti con Enjoy Mobile Payments?

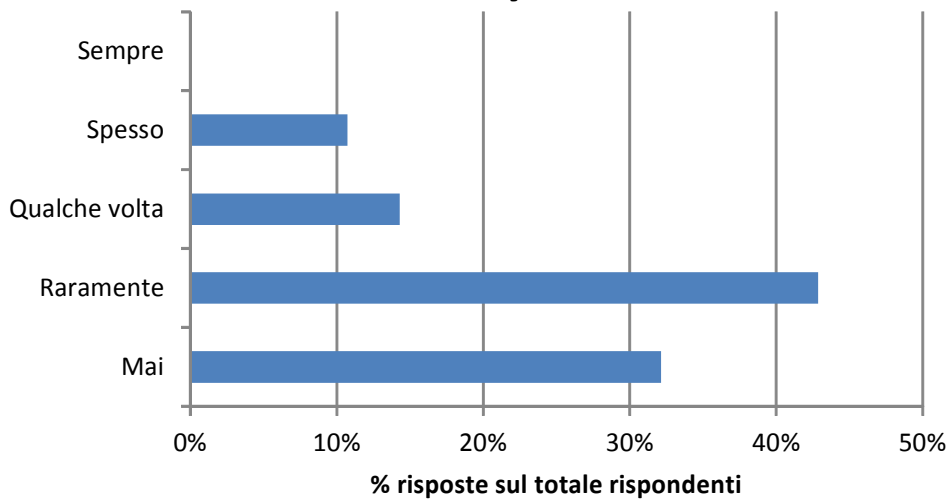


Grafico 17: Domanda 4 Survey Enjoy Mobile Payments

5	Come valuti complessivamente l'esperienza di pagamento con Enjoy Mobile Payments?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Ottima	12	43%
	Buona	11	39%
	Sufficiente	0	0%
	Da migliorare	5	18%
	Totale Rispondenti	28	
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0	
	Valutazione personalizzata (specificare)	6	

Tabella 16: Domanda 5 Survey Enjoy Mobile Payments

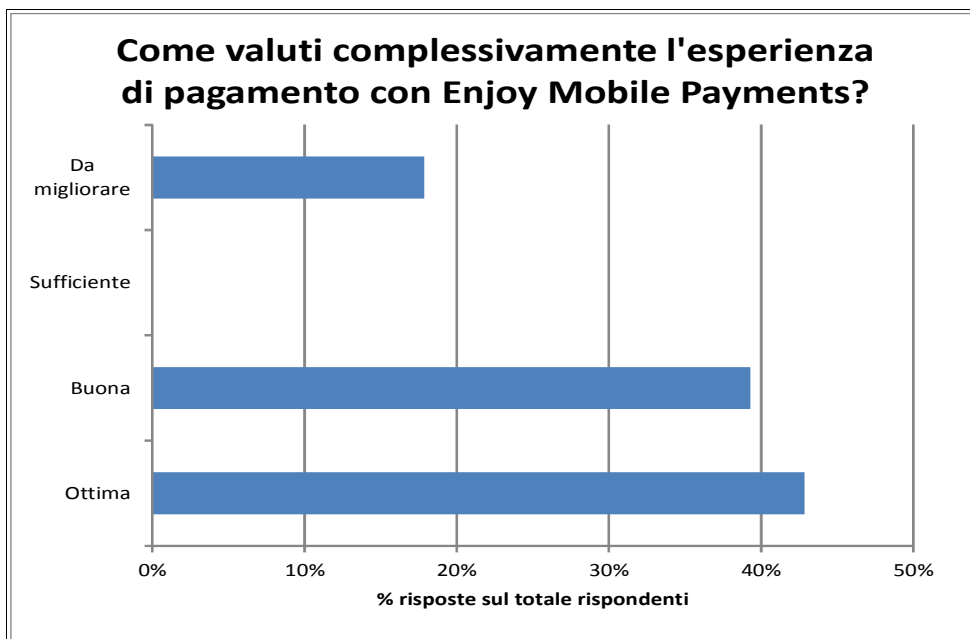


Grafico 18: Domanda 5 Survey Enjoy Mobile Payments

Come la domanda n. 4, anche la domanda n. 5 della Survey Enjoy Mobile Payments riporta un risultato particolarmente positivo.

La user experience, l'esperienza di pagamento con Enjoy Mobile Payments, risulta ottima.

Significativi sono inoltre alcuni commenti, riportati nella tabella che segue, rilasciati dai trialist rispondendo a questa domanda.

Il primo commento, negativo e discordante rispetto agli altri, non è ritenuto particolarmente significativo in quanto non fornisce una valutazione specifica relativa all'esperienza d'uso.

I commenti 2 e 6 sono in linea con quanto dichiarato dal grafico 18.

I commenti 3, 4 e 5 possono essere considerati suggerimenti per migliorare la user experience e per prendere delle decisioni future riguardo allo sviluppo del servizio di pagamento.

Commento 1	Inutile
Commento 2	Semplice ed efficace
Commento 3	Va reso più visibile l'esercente che accetta tale tipo di pagamento. Anche il responsabile addetto dee essere meglio formato
Commento 4	Aumentare il numero di negozi ad esempio grande distribuzione
Commento 5	Scarsa diffusione punti di accettazione, esercenti con "addetti specializzati"
Commento 6	Entusiasmante

Tabella 17: Commenti a Domanda 5 Survey Enjoy Mobile Payments

6	Presso quali esercenti ritieni più comodo effettuare pagamenti con il tuo Enjoy Mobile Payments?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Ristorante	11	11%
	Bar	26	25%
	Benzinaio	8	8%
	Supermercato / Centri commerciali	6	6%
	Parcheggio	13	13%
	Edicola	12	12%
	Trasporti pubblici	11	11%
	Distributori automatici	10	10%
	Altro (specificare)	5	5%
	Totale Risposte	102	
	Totale Rispondenti	28	
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0	

Tabella 18: Domanda 6 Survey Enjoy Mobile Payments

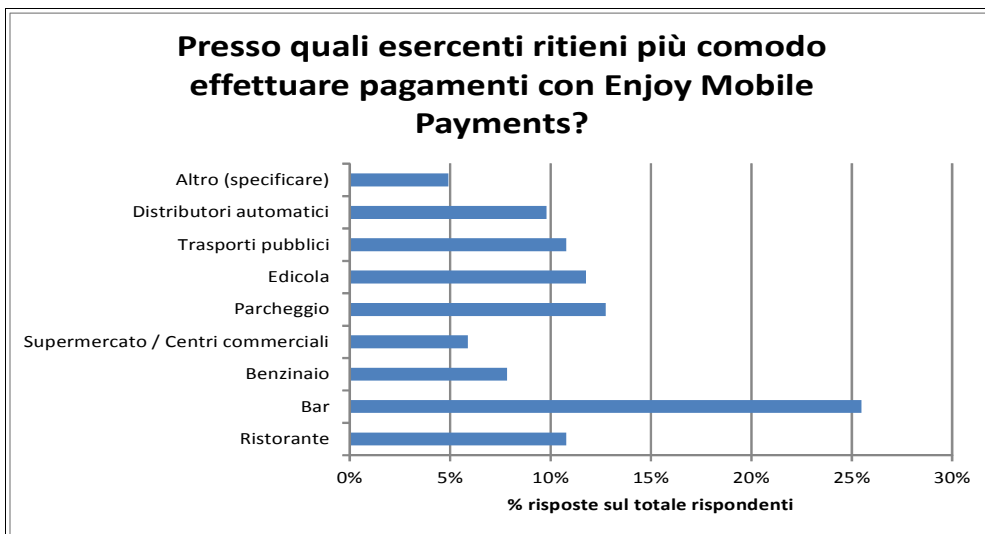


Grafico 19: Domanda 6 Survey Enjoy Mobile Payments

Quasi il 40% degli intervistati ritiene più comodo effettuare i pagamenti con Enjoy Mobile Payments presso i bar e le casse dei parcheggi. Lo scontrino medio, presso queste strutture, è particolarmente basso, presumibilmente sempre sotto i 25 Euro, soglia che distingue i micro pagamenti dai pagamenti. Enjoy Mobile Payments sembra essere identificato quindi come strumento utile per effettuare micro pagamenti quando è necessario essere veloci, come al bar durante la pausa pranzo, e in assenza di moneta, una situazione che si ripete spesso nel caso del parcheggio. edicole, ristoranti, distributori automatici e trasporti pubblici. con una percentuale di risposte di oltre il 10%, sono ritenuti ambiti interessanti e di possibile sviluppo per implementazioni future.

7	Esprimi un parere sulle seguenti caratteristiche di Enjoy Mobile Payments:	Da Migliorare (n) - Peso 1	Da Migliorare (%)	Sufficiente (n) - Peso 2	Sufficiente (%)	Buona (n) - Peso 3	Buona (%)	Ottima (n) - Peso 4	Ottima (%)	Media di valutazione	Conteggio di valutazione
	Grafica dell'App	2	7%	3	11%	14	50%	9	32%	3,07	28
	Semplicità d'uso dell'App	1	4%	1	4%	12	43%	14	50%	3,39	28
	Velocità delle transazioni	0	0%	4	14%	14	50%	10	36%	3,21	28
	Sicurezza delle transazioni	0	0%	2	7%	8	29%	16	57%	3,54	26
	Innovazione tecnologica del servizio	0	0%	1	4%	8	29%	19	68%	3,64	28
	Esclusività del servizio	0	0%	4	14%	7	25%	16	57%	3,44	27
	Diffusione dei punti vendita abilitati	19	68%	6	21%	2	7%	0	0%	1,37	27
	Totale Rispondenti	28									
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0									

Tabella 19: Domanda 7 Survey Enjoy Mobile Payments

La domanda n. 7 valuta diversi ambiti / caratteristiche di Enjoy Mobile Payments, nel suo complesso, e del progetto nel quale si inserisce, Varese SmartCity, in termini di diffusione dei POS. Per ogni punto considerato dalla domanda, all'intervistato viene chiesto di apporre un giudizio su scala a 4 valori (*Da Migliorare*, *Sufficiente*, *Buona*, *Ottima*). La grafica dell'App è considerata buona dalla maggior parte degli intervistati, ottima è invece considerata la semplicità d'uso dell'App e buona è

valutata anche la velocità delle transazioni (per ciascuna di queste tre caratteristiche la percentuale raggiunta è del 50%). La sicurezza delle transazioni, l'innovazione tecnologica e l'esclusività del servizio sono considerate ottime dalla maggior parte degli intervistati (in percentuale, i risultati ottenuti sono rispettivamente 60%, 70% e 60%). Secondo il 70% degli intervistati è invece da migliorare la diffusione dei punti vendita abilitati, ampliando il bacino di utenza.

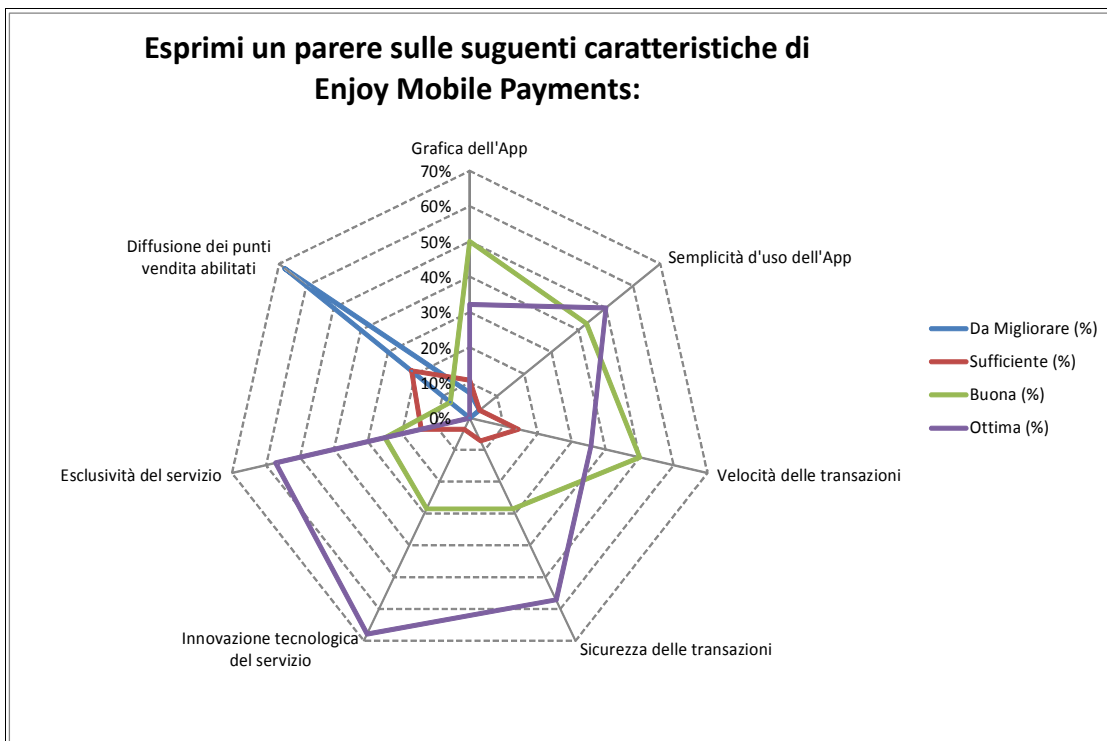


Grafico 20: Domanda 7 Survey Enjoy Mobile Payments

8	Sulla base della tua esperienza quanto consiglieresti Enjoy Mobile Payments ai tuoi amici?	Non lo consiglieresti affatto				Lo consiglieresti certamente	Media di Valutazione	Conteggio di valutazione
n. risposte		1	2	3	4	18	4,29	28
% risposta		4%	7%	11%	14%	64%		
Totale Rispondenti		28						
Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta		0						

Tabella 20: Domanda 8 Survey Enjoy Mobile Payments

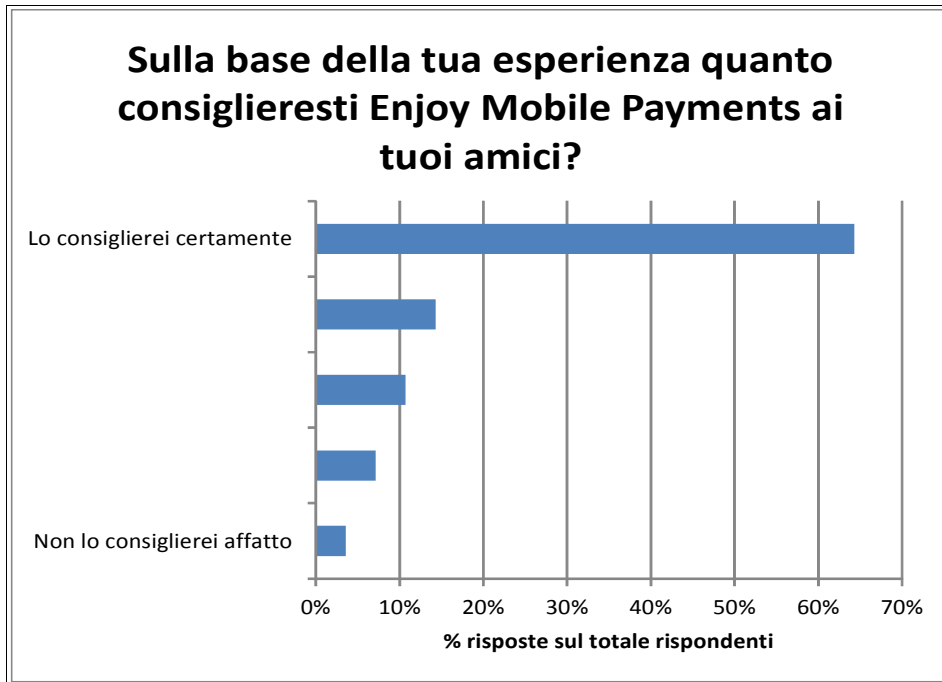


Grafico 21: Domanda 8 Survey Enjoy Mobile Payments

Tra quanti hanno risposto alla survey, più del 60% degli intervistati consiglierebbe ad altri l'utilizzo di Enjoy Mobile Payments. Questa risposta esprime la soddisfazione dei trialist rispetto alla sperimentazione e rende auspicabile la diffusione su larga scala di modalità di pagamento innovative come i servizi di POS contactless e iniziative simili a Enjoy Mobile Payments.

L'ultima domanda della survey ha chiesto esplicitamente di fornire suggerimenti per migliorare l'utilizzo del sistema Enjoy Mobile Payments in vista del lancio commerciale dell'iniziativa.

9	Hai qualche suggerimento per migliorare l'esperienza di utilizzo in vista del lancio commerciale del servizio?	N. di risposte
	Totale Rispondenti	28
	Totale Rispondenti che hanno saltato la risposta	0

Tabella 21: Domanda 9 Survey Enjoy Mobile Payments

Come indicato nella tabella 21, non ci sono stati astenuti.

La tabella 22 riporta tutte le risposte, tra le quali si segnalano la n. 4, 7, 10, 14, 15, 19, 20, 22, 23, 24, 26 e 27, dalle quali emergono effettivamente alcuni spunti utili. Emergono anche molti punti di contatto con quanto rilevato presso gli esercenti. Anche i trialist, infatti, chiedono di incrementare i punti di accettazione POS abilitati al pagamento con carte contactless e smartphone NFC, di formare in modo adeguato gli esercenti e di aumentare la visibilità degli stessi all'interno del progetto, e di fornire maggiori informazioni agli utenti finali.

Commento 1	Geolocalizzazione dei pos e integrazione con app di m-banking
Commento 2	No
Commento 3	No
Commento 4	Più POS abilitati
Commento 5	No
Commento 6	Come sopra
Commento 7	Fate dei corsi ai negozianti! 3 su 5 di quelli in cui ho provato a pagare (con l'adesivo fuori o presenti nell'elenco) non sapevano/ non erano capaci di effettuare il pagamento. L'AVT non mi ha dato la possibilità di pagare il gratta sosta. Ultima nota, il fatto di non poter mettere la mia sim nello smartphone (S3 TRIAL) mi costringe a portare 2 telefoni in giro e spesso ne sono sprovvisto al momento del pagamento. Avrebbe avuto più senso poter portare il mio numero su sim NFC e poter testare lo smartphone più spesso per i pagamenti
Commento 8	Collegarlo al proprio numero telefonico evitando di cambiarlo altrimenti nessuno lo attiverà. Possibilità di consultate già nell' app il credito sulla carta Enjoy.
Commento 9	Collegare l'applicazione per i pagamenti alla visualizzazione del saldo e dei movimenti registrati sul conto associato alla carta.
Commento 10	Aumentare la diffusione delle carte contactless
Commento 11	Sicuramente l'estensione del servizio e la possibilità della portabilità del numero di telefono
Commento 12	Inserire il resoconto di dettaglio delle spese nell'app di pagamento
Commento 13	No
Commento 14	Incrementare i punti di accettazione
Commento 15	Rendere piu "visibili" gli esercizi convenzionati
Commento 16	Pagamento sui mezzi pubblici e parcheggi. Deve esistere una carta fisica collegata con la quale effettuare il prelievo contanti, devo poter vedere in tempo reale direttamente sul link della enjoy le operazioni effettuate, possibilità di caricare la carte direttamente agli atm evoluti con versamenti, non é chiaramente visibile nei negozi la possibilità di effettuare pagamenti NFC
Commento 17	
Commento 18	Quasi perfetto
Commento 19	Contraddistinguere i punti di accettazione oggi difficilmente riconoscibili. Posizionamento pos presso gli esercenti in posizioni che abilitino il contactless (es mcdonalds)
Commento 20	Incrementare decisamente il numero degli esercenti e supportare la diffusione dei mezzi di pagamento con adeguata campagna pubblicitaria
Commento 21	Più servizi al cittadino
Commento 22	Maggior coinvolgimento degli esercenti sulle potenzialità del servizio e migliorare nel set up delle apparecchiature
Commento 23	Evidenziazione presso esercenti accettazione CLESS - app con geo localizzazione esercenti abilitati cless
Commento 24	Aumentare la rete di accettazione
Commento 25	No
Commento 26	Dare agli utenti informazioni più dettagliate relative alle modalità di utilizzo dell'app NFC
Commento 27	Sensibilizzare maggiormente gli esercenti ad incentivare l'utilizzo del sistema di pagamento. A volte non lo propongo neanche
Commento 28	No

Tabella 22: Commenti Domanda 9 Survey Enjoy Mobile Payments

La survey rivolta ai cittadini / utenti potenziali

La survey rivolta ai cittadini è stata creata su surveymonkey.com e diffusa, nel corso del 2013, tramite l'applicazione di VareseNews per Android, al bacino potenziale di intervistati composto dai lettori di VareseNews che hanno scaricato la relativa App (circa 5.500 utenti di cui circa 1.000 attivi al momento della survey).

Nel corso del mese durante il quale era possibile rispondere alle 10 domande del questionario hanno risposto 53 cittadini.

Di seguito vengono riportati le domande e i risultati ottenuti per ciascuna di esse.

1	Come sei venuto a conoscenza del progetto Varese SmartCity?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Non conosco il progetto Varese SmartCity	22	42%
	VareseNews e/o articolo di giornale	22	42%
	Convengo e/o seminario	1	2%
	Iniziativa della Camera di Commercio e/o di un'associazione di categoria	2	4%
	Informativa di una Banca	0	0%
	Presentazione di un Esercente aderente	0	0%
	Passaparola	4	8%
	Altro	2	4%
	Totale rispondenti	53	100%

Tabella 23: Domanda 1 Survey Cittadini

Come sei venuto a conoscenza del progetto Varese SmartCity?

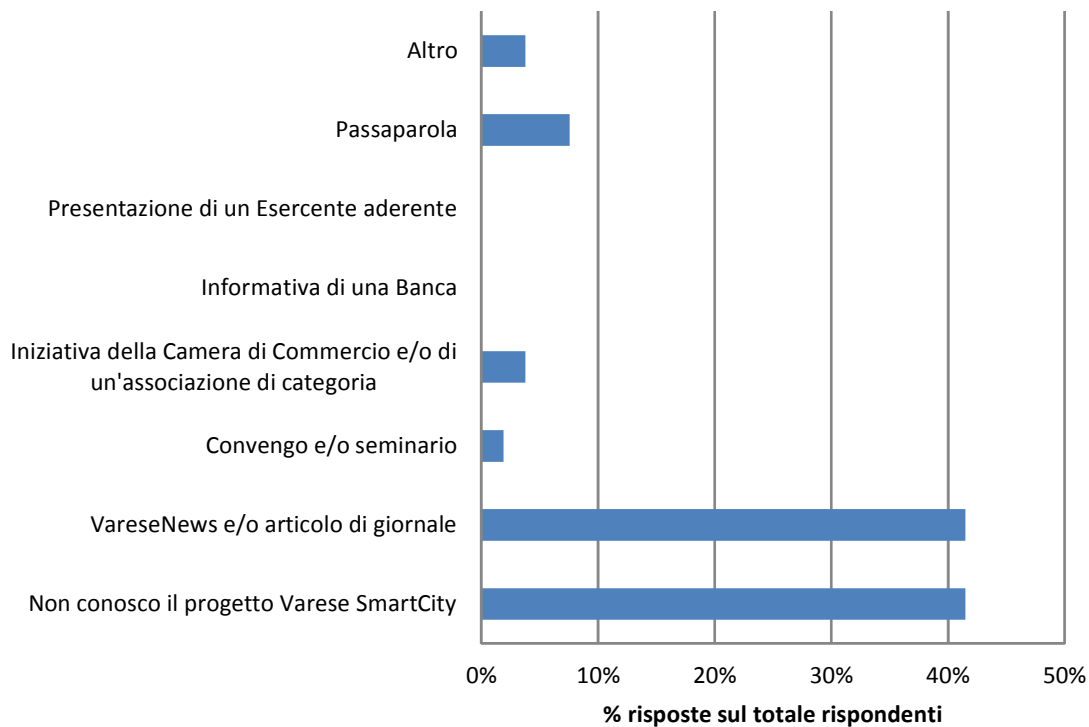


Grafico 22: Domanda 1 Survey Cittadini

A parità di risposte ricevute, e di conseguenza di percentuale sul totale dei rispondenti, la maggior parte degli utenti (più di 80%) che volontariamente hanno risposto alle domande della survey ha dichiarato o di non essere a conoscenza del progetto, o di conoscerlo per averne letto su VareseNews e/o in articoli di altre testate. Considerata l'elevata percentuale di coloro che hanno dichiarato di non conoscere il progetto, un aspetto importante è quello di attivare iniziative per diffondere la conoscenza del progetto Varese SmartCity. La visibilità data alla survey grazie alla scelta di erogarla tramite l'App di VareseNews può considerarsi già una iniziativa in grado di aumentare l'awareness dell'intero progetto tra l'utenza cittadina.

2	Ritiene che il progetto Varese SmartCity valorizzi concretamente la città di Varese?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Sì molto	15	29%	4	60
	Sì	28	55%	3	84
	Sì poco	6	12%	2	12
	Per nulla	2	4%	1	2
	Totale rispondenti	51	100%		158
	Valutazione media			3,10	3,10
	Hanno saltato la domanda	2			

Tabella 24: Domanda 2 Survey Cittadini

Dato particolarmente positivo è il risultato della domanda 2. Considerando la valutazione media di 3,10, ottenuta pesando le risposte con scala da 4 per "Sì molto", a 1 per "Per nulla", i cittadini che hanno partecipato alla survey sono convinti che il progetto abbia valorizzato concretamente la città.

3	Ritiene che il progetto sia sufficientemente pubblicizzato?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Si molto	0	0%	4	0
	Si	3	6%	3	9
	Si poco	19	36%	2	38
	Per nulla	31	58%	1	31
	Totale rispondenti	53	100%		78
	Valutazione media			1,47	1,47

Tabella 25: Domanda 3 Survey Cittadini

Ancora una volta, anche questo dato sembra ribadire quanto già emerso dalla domanda n. 9 della seconda survey sugli esercenti: entrambe le tipologie di pubblico consultate, esercenti e cittadini, ritengono che il progetto non sia sufficientemente pubblicizzato.

4	Gli esercenti coinvolti sono sufficientemente formati sul progetto?	N. risposte	% sul totale rispondenti	Peso della risposta	
	Si molto	1	2%	4	4
	Si	11	22%	3	33
	Si poco	18	37%	2	36
	Per nulla	19	39%	1	19
	Totale rispondenti	49	100%		92
	Valutazione media			1,88	1,88
	Hanno saltato la domanda	4			

Tabella 26: Domanda 4 Survey Cittadini

Circa il 40% dei cittadini che hanno fornito risposta alla domanda n. 4 dichiara di trovare impreparati e poco coinvolti gli esercenti che hanno aderito al progetto. Questa risposta sembra da un lato contraddire quanto dichiarato dagli esercenti stessi in risposta alla domanda n. 3, dove gli intervistati asserivano di avere ottenuto un'adeguata formazione sul progetto e sulle sue specifiche, dall'altra confermare la risposta data dagli esercenti alla domanda n. 4, in cui riferivano di non aver avuto particolari occasioni per spiegare ai clienti obiettivi e modalità del progetto.

5	Hai mai utilizzato i servizi di Varese SmartCity? (Possibili risposte multiple)	N. risposte	% sul totale risposte
	Pagamento tramite carta di credito contactless e/o telefono NFC	5	9%
	Adesivi Varese SmartCity contenenti informazioni sugli esercenti aderenti	6	11%
	Coupon e informazioni commerciali	3	6%
	Cartelloni informativi posizionati al Sacro Monte di Varese	2	4%
	No, non ho mai utilizzato nessun servizio	45	85%
	Totale risposte	61	
	Totale rispondenti	53	

Tabella 27: Domanda 5 Survey Cittadini

Hai mai utilizzato i servizi di Varese SmartCity? (Possibili risposte multiple)

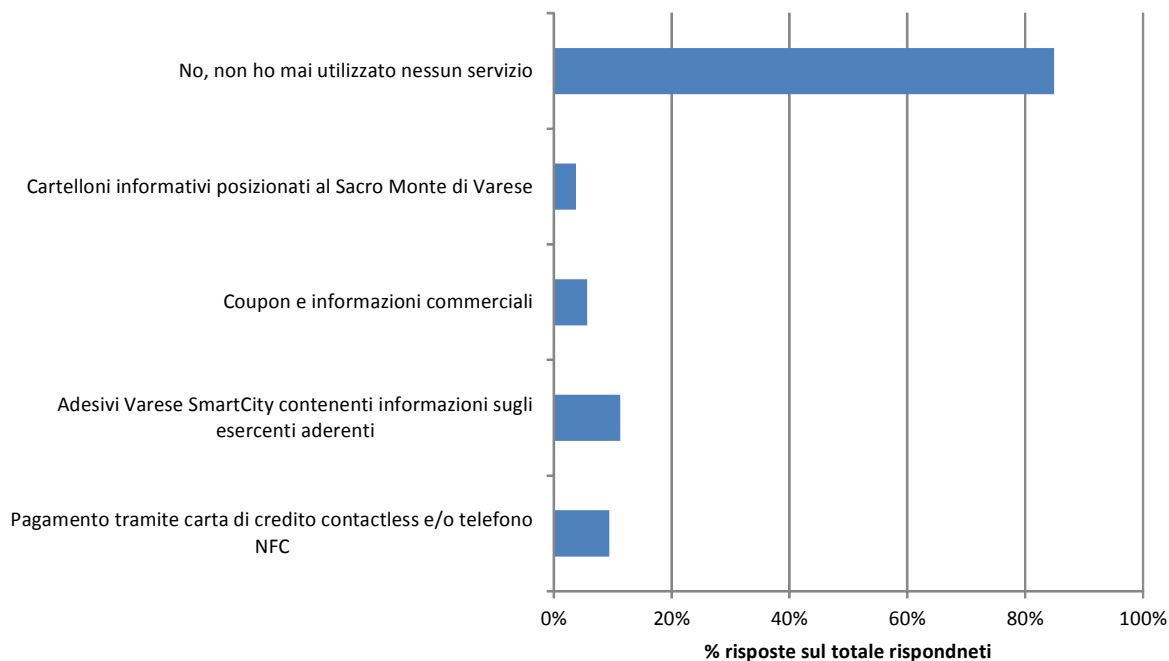


Grafico 23: Domanda 5 Survey Cittadini

Il risultato della domanda n. 1, che faceva emergere la scarsa conoscenza e diffusione del progetto tra i cittadini lettori di VareseNews, è coerente con il risultato della domanda n. 5, e del relativo grafico n. 13: la maggior parte degli intervistati non ha mai utilizzato nessun servizio.

6	Dopo mesi dall'inizio della sperimentazione, quali sono i servizi di Varese SmartCity che ritiene più utili? (Possibili risposte multiple)		
		N. risposte	% sul totale risposte
	Pagamento tramite carta di credito contactless e/o telefono NFC	34	64%
	Adesivi Varese SmartCity contenenti informazioni sugli esercenti aderenti	13	25%
	Coupon e informazioni commerciali	14	26%
	Cartelloni informativi posizionati al Sacro Monte di Varese	13	25%
	Totale risposte	74	
	Totale rispondenti	53	
	Commenti	4	

Tabella 28: Domanda 6 Survey Cittadini

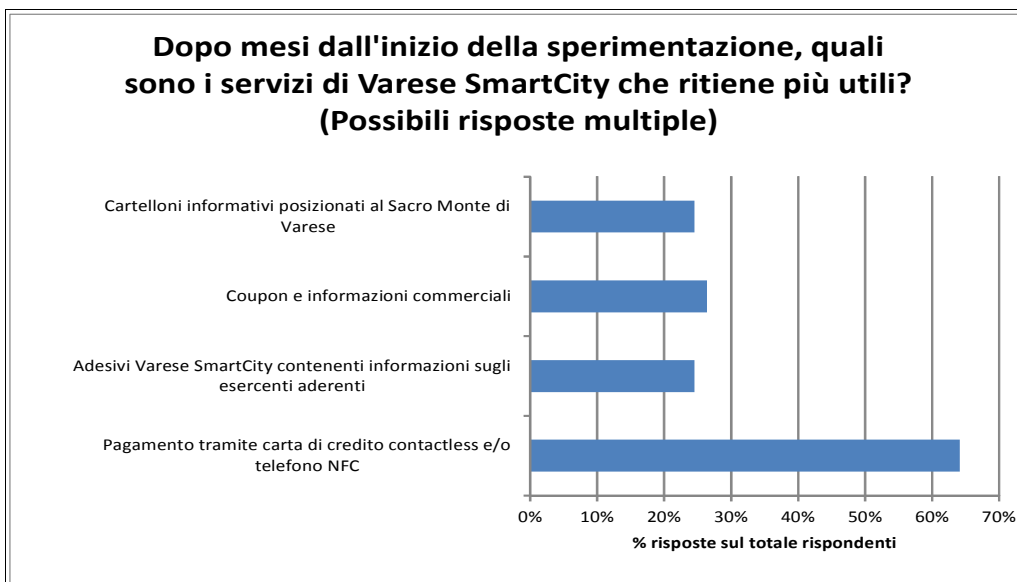


Grafico 24: Domanda 6 Survey Cittadini

Come i commercianti, anche i cittadini confermano che il pagamento tramite carta di credito contactless e/o telefono NFC è il servizio più utile all'interno dell'ecosistema varesino.

In ottica evolutiva, è stato inoltre chiesto ai cittadini di identificare nuovi servizi dei quali vorrebbero poter usufruire all'interno del progetto. Per i partecipanti al sondaggio sembra di interesse primario poter disporre in città di una rete Wi-Fi e di servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano più "Smart". Favorire lo sviluppo in ottica Smart City della mobilità pubblica (trasporti e parcheggi), un contesto che bene si inserisce nella categoria dei micro pagamenti, potrebbe portare a sinergie interessanti nello sviluppo di progetti legati ai pagamenti contactless.

7	Quali dei seguenti servizi vorresti vedere inclusi in Varese SmartCity? (Possibili risposte multiple)	N. risposte	% sul totale risposte
	Trasporti pubblici urbani e extraurbani	41	77%
	Carsharing - Bikeshearing integrato	15	28%
	Rete Wi-Fi in città	46	87%
	Chioschi per trovare informazioni utili e agevolare alcune operazioni di pagamento	12	23%
	Informazioni tramite cartellonistica smart leggibili tramite cellulare NFC	21	40%
	Altro	0	0%
	Totale risposte	135	
	Totale rispondenti	53	

Tabella 29: Domanda 7 Survey Cittadini

Quali dei seguenti servizi vorresti vedere inclusi in Varese SmartCity? (Possibili risposte multiple)

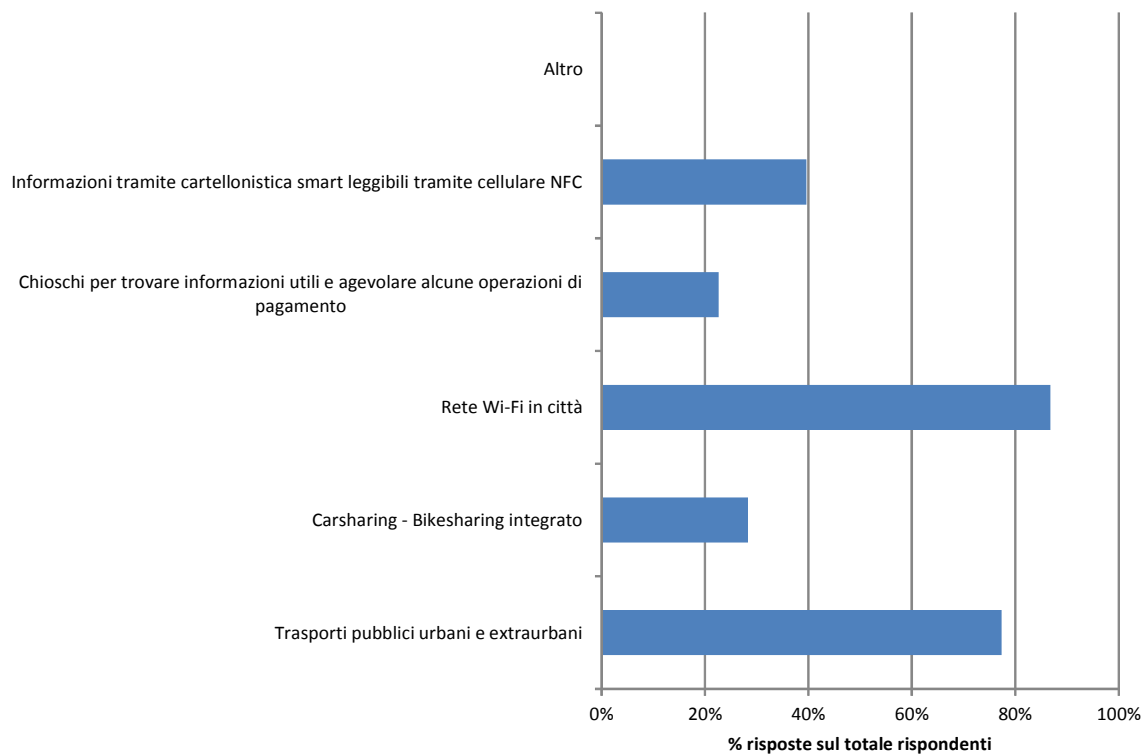


Grafico 25: Domanda 7 Survey Cittadini

8	Sarebbe utile estendere il progetto Varese SmartCity anche ad altre città della provincia di Varese?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Si	45	85%
	No	0	0%
	Non so	8	15%
	Totale rispondenti	53	100%
	Commenti	4	

Tabella 30: Domanda 8 Survey Cittadini

Sempre in ottica evolutiva, si riporta la risposta alla domanda n. 8 della Survey erogata ai cittadini/lettori di VareseNews. Piace particolarmente la possibilità di ampliare il progetto ad altre città della provincia di Varese in modo da creare una Smart Community di servizi integrati utili alla cittadinanza e allo sviluppo del marketing territoriale su una scala più vasta.

9	Hai una carta di credito contactless e/o uno Smartphone NFC?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Si	27	51%
	No	20	38%
	Non so	6	11%
	Totale rispondenti	53	100%

Tabella 31: Domanda 9 Survey Cittadini

Il 51% degli intervistati dichiara di essere in possesso di una carta di credito NFC. È interessante notare che la risposta si scosta da quella espressa dagli esercenti attraverso la risposta alla domanda n. 6, relativa al bacino di utenza delle carte di credito NFC, i quali ritengono invece che queste siano poco diffuse tra i clienti.

10	Hai scaricato l'applicazione di Varese SmartCity per iPhone e Android?	N. risposte	% sul totale rispondenti
	Si	12	23%
	No	6	11%
	Non sapevo esistesse	35	66%
	Totale rispondenti	53	100%

Tabella 32: Domanda 10 Survey Cittadini

Il 66% dei cittadini intervistati non era a conoscenza dell'applicazione Varese SmartCity, sviluppata dal Lab#ID nell'ambito del progetto stesso, sia per piattaforma iPhone, sia per piattaforma Android.

Come del resto il 42% degli stessi intervistati non era a conoscenza del progetto Varese SmartCity.

Risulta quindi evidente, ancora una volta, la necessità di attuare azioni in grado di incrementare la conoscenza del progetto tra gli abitanti del territorio di Varese e Provincia.

Principali evidenze

In merito alla seconda survey sugli esercenti emerge che:

- la partecipazione degli esercenti al sondaggio è stata bassa, pari al 21%;
- le risposte positive si concentrano nella prima parte del sondaggio, dove la maggior parte degli intervistati ritiene di:
 - essere stato adeguatamente coinvolto nel progetto;
 - aver ricevuto informazioni sufficienti sui servizi offerti dal progetto;
- le risposte negative si concentrano invece nella seconda parte del sondaggio, dove gli intervistati sembrano evidenziare dubbi e perplessità in merito a:
 - effettivo vantaggio competitivo conseguito (poco o nullo);
 - espansione bacino di utenza (poco o nullo);
 - pubblicità (poca o nulla);
 - possibilità di attivare nuovi servizi presso il punto vendita.

Le risposte negative sembrano dovute alla connotazione ancora sperimentale del progetto e quindi alla scarsa diffusione del servizio. Sembra quindi ancora troppo presto per trarre delle indicazioni significative.

Dalla survey Enjoy Mobile Payments dedicata ai trialist dell'Applicazione Enjoy Mobile Payments installata su Samsung S3 risulta evidente che:

- i trialist sono complessivamente soddisfatti dell'applicazione, nonostante la maggior parte di loro dichiara di usare un altro smartphone come telefono principale;
- la user experience è considerata molto buona, tanto che la maggior parte di coloro che hanno risposto al questionario consiglierebbe l'applicazione ad altre persone;
- la App e la possibilità di effettuare pagamenti con Smartphone abilitato NFC sono ritenute pratiche per micro pagamenti con scontrino medio basso;
- nonostante l'ottimo giudizio rispetto ai risultati raggiunti, è ritenuto comunque opportuno aumentare all'interno dell'area cittadina selezionata il bacino di utenza di POS NFC, smartphone NFC abilitati e carte di credito contactless, migliorare la visibilità degli esercenti che hanno aderito al progetto e la loro formazione, e inoltre aumentare le informazioni a disposizione del consumatore finale.

Dalla survey dedicata ai Cittadini lettori di VareseNews si è rilevato che:

- la partecipazione degli utenti al sondaggio è stata buona;
- la maggior parte degli intervistati non conosceva il progetto Varese SmartCity e dichiara di non aver mai utilizzato i servizi a oggi disponibili;

- la maggior parte degli intervistati ritiene che il progetto valorizzi in maniera adeguata il territorio;
- gli utenti richiedono una maggiore formazione degli esercenti relativamente all'uso della tecnologia;
- il servizio più utilizzato e ritenuto più utile è il quello di pagamento tramite carta di credito contactless e/o telefonino NFC
- gli utenti manifestano interesse per:
 - lo sviluppo di nuovi servizi nell'ambito dei trasporti urbani ed extraurbani;
 - la possibilità di avere una rete Wi-Fi in città;
 - l'estensione del progetto anche in altre città del territorio.

Risultati

Dai risultati delle survey si ricava una buona valutazione complessiva del progetto.

I trialist hanno confermato l'utilità del servizio Enjoy Mobile Payments, riscontrando pareri positivi relativi sia alla user experience, sia in merito alla facilità e al corretto funzionamento della tecnologia. Riconoscendo nel progetto Varese SmartCity un buon punto di partenza, i commercianti e i cittadini stessi vedono molte potenzialità di crescita, sia con l'ampliamento dei servizi a oggi erogati, sia nello sviluppo di nuove iniziative di marketing territoriale.

I risultati delle survey presentate in questo documento sono in linea con quelli raccolti dall'Osservatorio NFC & Mobile Payment del Politecnico di Milano, in particolare in riferimento alla tematica dello sviluppo di servizi complementari al micro pagamento.

Si conferma inoltre quanto rilevato, nello stesso studio, anche a livello internazionale per il mondo del Mobile Proximity Payment & Commerce, e cioè una forte turbolenza, un elevato interesse ma, allo stesso tempo, anche una fonte di incertezza. Le soluzioni di pagamento basate su tecnologia NFC vengono sempre più spesso affiancate allo sviluppo di servizi mobili di prossimità innovativi e funzionali, quali ad esempio iniziative di loyalty, advertising, couponing, ticketing, supporto all'acquisto e controllo di accesso.

Le risposte dei cittadini varesini sono ancora una volta in linea con queste tendenze: la maggior parte di loro vorrebbe non solo vedere espandere il bacino di applicazione a livello territoriale, ma anche affiancare nuovi servizi al pagamento NFC.

Un'altra conferma arriva a proposito dell'atteggiamento degli esercenti. Il citato Osservatorio dedica una sezione all'analisi del valore generato per gli esercenti dall'implementazione di soluzioni di Mobile Proximity Payment & Commerce. Le indicazioni riportate, emerse dall'interazione con 20 esercenti in vari settori, fotografano una situazione di passività nei confronti del Mobile Proximity Payment: gli esercenti non hanno sviluppato analisi specifiche di quantificazione degli impatti sui processi e si aspettano che questa innovazione sia prevalentemente "tirata dai clienti".

Lo stesso atteggiamento è stato riscontrato anche nell'ambito del progetto Varese SmartCity, dove gli esercenti hanno dichiarato di non aver conseguito vantaggio competitivo dopo l'abilitazione di POS NFC, di essere stati poco formati in merito all'utilizzo dello stesso (in contraddizione con le risposte positive alle domande sulla adeguatezza delle informazioni ricevute sui servizi di Varese SmartCity e l'elevato livello qualitativo riconosciuto alle competenze e ai servizi del soggetto attuatore del progetto), e quindi di non avere avuto particolari occasioni per spiegare ai propri clienti le caratteristiche del progetto stesso.

Di contro viene ritenuto fondamentale avere un'ampia base di esercenti abilitati e formati per spingere i consumatori a utilizzare il nuovo strumento di pagamento e di servizio e a preferirlo ad altre modalità disponibili. D'altro canto non viene ritenuto sufficientemente ampio neppure il bacino di utenza per carte, mobile payment e servizi.

La riduzione del contante e l'aumento della velocità del pagamento sono ritenute le principali fonti di valore del mobile payment anche per gli esercenti varesini, e anche questi mostrano interesse e curiosità per la gestione della relazione con il cliente, in particolare con soluzioni di Mobile Loyalty e Couponing. Infatti uno dei servizi ritenuti più utili del progetto Varese SmartCity, oltre al pagamento contactless, è

quello di couponistica e scontistica abilitato dalla vetrifania NFC applicata sulla vetrina dell'esercente stesso.

Conclusioni

Spingere l'adozione e ampliare la diffusione di carte di credito contactless, cellulari NFC abilitati al pagamento e relativi POS contactless sembrano essere azioni necessarie per la completa riuscita del progetto. Da un lato deve proseguire l'introduzione sul territorio dei dispositivi hardware, e dall'altro è necessario avviare attività di comunicazione e rafforzare quelle di formazione, sia verso i commercianti, in fase di installazione, sia verso i clienti, in fase di rilascio. In particolare, per supportare la comunicazione degli esercenti verso i propri clienti, emerge la necessità di diffondere materiale informativo, come depliant e pieghevoli, che rendano visibile al cliente il punto di pagamento POS NFC e di conseguenza la possibilità di pagare contactless.

Sforzo comune deve essere fatto dagli attori coinvolti nel progetto, e soprattutto da chi è in carico della sua gestione operativa, per aumentare le azioni di comunicazione e pubblicitarie sia rivolte agli esercenti, sia rivolte ai cittadini. L'esercente, una volta a conoscenza del progetto, deve potersi aderire con facilità, essere adeguatamente formato, comprenderne appieno le potenzialità, essere in grado di coinvolgere altre esercenti e poter spiegare al proprio cliente i vantaggi del progetto.

Il cittadino, invece, deve poter sapere dell'esistenza del progetto, comprendere in maniera immediata i servizi di cui può usufruire e incominciare a trarne vantaggio. Un buon esempio di iniziativa di comunicazione è quanto realizzato presso il Centro Commerciale Le Corti: in punti di passaggio particolarmente frequentati sono stati installati tre totem dotati di tag NFC grazie ai quali è possibile entrare nell'ecosistema e scaricare i coupon dei commercianti aderenti.

Le Istituzioni, i Distretti del Commercio e le Associazioni di Categoria potrebbero assumere un ruolo molto importante in tutte le attività di coinvolgimento del

territorio, incrementando operativamente la consapevolezza delle potenzialità legate all'applicazione dei sistemi NFC e i vantaggi che possono derivare dall'appartenenza a un ecosistema di servizi per il cittadino e per il turista. In questo ambito, i vantaggi competitivi potrebbero derivare dall'acquisizione di competenze sulle nuove tecnologie oppure da una maggiore visibilità dell'offerta attraverso nuovi canali.

Sembra inoltre importante continuare a sviluppare altri servizi da integrare all'interno dell'ecosistema, sia complementari al payment (e.g. canali di distribuzione di informazioni, sistemi di couponing, sistemi di analisi dei dati di utilizzo), sia di diverso ambito.

Avere a disposizione una rete Wi-Fi cittadina, indicata come ambito di intervento prioritario dalla maggior parte degli intervistati, può essere per esempio un ulteriore fonte di vantaggio competitivo per il territorio e in particolare per i commercianti perché supporterebbe l'accesso degli utenti (sia cittadini, sia turisti) ai servizi dell'ecosistema.

Inoltre, i trasporti sono stati individuati come il principale servizio di interesse pubblico, confermando la validità dell'approccio adottato nell'ambito del progetto e l'utilità di sviluppare nuove soluzioni insieme agli operatori del territorio. Si proseguiranno pertanto le attività di analisi dando priorità agli ambiti di intervento che consentano di erogare servizi nel breve/medio termine.

Per ultimo, rispondendo attivamente a quanto suggerito dagli esercenti, sarebbe opportuno ideare, progettare e realizzare nuovi servizi per turisti, rilevando dal territorio quali sono i bisogni percepiti e proponendo nuove soluzioni. Tale attività appare particolarmente utile per supportare il miglioramento dei processi di accoglienza da parte degli operatori del territorio anche in vista di EXPO 2015.



Università Cattaneo

<http://www.liuc.it>



<http://labid.liuc.it>

con il contributo di



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE

in collaborazione con



Unione degli Industriali
della Provincia di Varese

