

# RAPPORTO

**Novembre 2015**

a cura di Federprivacy

**Conclusioni della Ricerca su**

**Privacy & Cookies Law**

**cosa ne pensano gli utenti del web?**



 **FEDERPRIVACY**

[www.federprivacy.it](http://www.federprivacy.it)

# PREMESSA E METODOLOGIA

**Il presente Rapporto, è stato realizzato sulla base della ricerca "Privacy & Cookies Law: cosa ne pensano gli utenti del web?", condotto da Federprivacy, a seguito del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali "Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie" dell' 8 maggio 2014, entrato in vigore il 2 giugno 2015.**

**I dati sono stati raccolti attraverso sondaggio online sul sito [www.federprivacy.it](http://www.federprivacy.it) nel mese di novembre 2015.**

**Lo scopo della ricerca è stato quello di sondare la percezione degli utenti del web rispetto ai banner di informativa che tutti i titolari di siti web italiani sono tenuti a mostrare ai visitatori per avvertirli sull'utilizzo dei cookies, siano essi analitici di terze parti, o di profilazione, con lo scopo di inviare pubblicità di servizi mirati e personalizzati agli utenti (c.d. Behavioural Advertising).**

# FEDERPRIVACY

**Federprivacy, è una associazione professionale di addetti ai lavori della privacy e della protezione dei dati, iscritta presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi della Legge 4/2013.**

**Conta circa 4.500 utenti del propri sito web, di cui oltre 1.000 associati, e più di 10.000 lettori della newsletter settimanale.**

**Federprivacy è inoltre socio effettivo UNI per partecipare ai lavori di normazione volontaria nei settori di pertinenza con le proprie finalità istituzionali.**

**Nota** - La pubblicazione totale o parziale dei dati e delle informazioni contenute nel presente rapporto è concessa liberamente a condizione che ne venga citata la fonte. Per ogni ulteriore informazione, è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Federprivacy, scrivendo a [urp@federprivacy.it](mailto:urp@federprivacy.it) , oppure visitando il sito [www.federprivacy.it](http://www.federprivacy.it) .

# I QUESITI DELLO STUDIO

**Ai partecipanti alla ricerca sono state rivolte quattro domande mirate sulla percezione degli utenti che visualizzano i banner relativi ai cookies nei siti web che visitano.**

**Ogni quesito era a risposta multipla con la possibilità di selezionare più scelte, e un campo per inserire commenti liberi.**

**Le domande poste sono state le seguenti:**

- 1) Secondo te, cosa fanno gli utenti delle nuove regole sull'utilizzo dei cookies da parte di siti web e social network?**
- 2) A tuo giudizio, l'adozione degli avvisi con l'informativa sull'utilizzo dei cookies da parte di siti web e social network:**
- 3) Il fatto di vedere che un sito web pubblica l'avviso sull'utilizzo dei cookies, produce nell'utente:**
- 4) Gli avvisi pubblicati dai siti web circa l'utilizzo dei cookies:**

# COSA SA L'UTENTE

## 1. Secondo te, cosa sanno gli utenti delle nuove regole sull'utilizzo dei cookies da parte di siti web e social network?

|   |   | Risposta Percentuale | Risposta Totale |
|---|---|----------------------|-----------------|
| Che si tratta di una normativa per tutelare la loro privacy online  |    | 24.49%               | 97              |
| Che si tratta di una normativa per vietare che vengano monitorate le loro attività online   |   | 7.32%                | 29              |
| Che si tratta di una normativa per dare loro possibilità di scegliere quali dati personali comunicare e quali no ai siti che visitano |  | 13.64%               | 54              |
| Che si tratta di un adempimento burocratico che i siti web devono espletare verso gli utenti  |  | 19.19%               | 76              |
| <b>Non sanno precisamente di cosa si tratta</b>   |  | <b>34.85%</b>        | <b>138</b>      |
| Altro (descrivere)  |   | 0.51%                | 2               |
| <b>Totale Partecipanti :</b>  |   |                      | <b>189</b>      |

# CONSIDERAZIONI

**Il 35% non sa infatti di cosa si tratta effettivamente, e il 25% ha capito genericamente che si tratta di una legge per tutelare la privacy online.**

**Il 19% degli utenti pensa invece che i banner sui cookies rappresentino un adempimento burocratico che i siti web devono espletare verso gli utenti.**

**Il 13% circa, pensa che si tratti di una normativa per dare loro possibilità di scegliere quali dati personali comunicare e quali no ai siti web che visitano.**

# IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

## 2. A tuo giudizio, l'adozione degli avvisi con l'informativa sull'utilizzo dei cookies da parte di siti web e social network:

|  |   | Risposta Percentuale | Risposta Totale |
|--|---|----------------------|-----------------|
| Dà possibilità di sapere cosa viene realmente fatto con i dati degli utenti, con possibilità di dare o meno il proprio consenso ad eventuali profilazioni online |    | 15.03%               | 29              |
| <b>Non fornisce effettive garanzie sull'utilizzo che viene fatto con i dati personali degli utenti</b>   |  | 80.31%               | 155             |
| Altro (descrivere)   |  | 4.66%                | 9               |
| <b>Totale Partecipanti :</b>   |   |                      | <b>193</b>      |

# LA REAZIONE DEGLI UTENTI

## 3. Il fatto di vedere che un sito web pubblica l'avviso sull'utilizzo dei cookies, produce nell'utente:

|   |   | Risposta Percentuale | Risposta Totale |
|---|---|----------------------|-----------------|
| Più fiducia nei confronti del sito, e una sensazione di maggiore trasparenza  |    | 5.13%                | 10              |
| Una certa diffidenza nell'apprendere che il sito intende utilizzare i dati di navigazione per profilare i comportamenti dell'utente |  | 17.95%               | 35              |
| <b>Lascia indifferente l'utente che si è abituato ad ignorare tali avvisi</b>   |  | <b>74.87%</b>        | <b>146</b>      |
| Altro (descrivere)  |  | 2.05%                | 4               |
| <b>Totale Partecipanti :</b>  |   |                      | <b>195</b>      |

# CONSIDERAZIONI

**Da quando é entrata in vigore la normativa sui "cookies", e ben il 74% degli utenti che visualizza i famigerati banner quando aprono un sito web affermano di essere ormai abituati a conviverci con rassegnazione, e di chiuderli senza neanche leggerli, e l'80% pensa che in realtà non hanno alcuna garanzia sulla tutela della loro privacy e su come saranno utilizzati i loro dati personali.**

# LA PERCEZIONE DEGLI UTENTI

## 4. Gli avvisi pubblicati dai siti web circa l'utilizzo dei cookies:

| Livello  |                     |                     |                     |             |                 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|-----------------|
|  | Per niente          | Poco                | Abbastanza          | Molto       | Risposta Totale |
| Sono in linea generale scritti in modo chiaro e comprensibile?   | 5.05% (10)          | <b>70.20% (139)</b> | 23.74% (47)         | 1.01% (2)   | 198             |
| Sono sufficientemente visibili per poter essere identificati sullo schermo?                            | 2.02% (4)           | 7.58% (15)          | <b>77.78% (154)</b> | 12.63% (25) | 198             |
| Danno concretamente possibilità di decidere liberamente a quali trattamenti acconsentire e a quali no? | 25.25% (50)         | <b>59.60% (118)</b> | 14.14% (28)         | 1.01% (2)   | 198             |
| Danno consapevolezza dell'utilizzo che sarà fatto dei dati dell'utente?                                | 18.69% (37)         | <b>65.15% (129)</b> | 16.16% (32)         | 0.00% (0)   | 198             |
| Generano fiducia nei confronti del sito che si sta visitando?  | <b>61.11% (121)</b> | 26.77% (53)         | 12.12% (24)         | 0.00% (0)   | 198             |
| <b>Totale Partecipanti:</b>  |                     |                     |                     |             | <b>198</b>      |

# CONSIDERAZIONI

**Se da una parte il 77% riconosce che tali avvisi sono abbastanza evidenti sul monitor da non sfuggire all'attenzione del visitatore, il 69% si lamenta però che sono scritti spesso in maniera poco chiara e non pienamente comprensibile, mentre quasi il 60% mostra una certa rassegnazione pensando che in ogni caso, ben poco potranno fare per acconsentire o meno a certi trattamenti sulla profilazione dei loro gusti e delle loro abitudini personali ricavabili dalla loro navigazione in internet.**

**Quindi, sei utenti su 10 non interpretano tale avviso sui cookies come una forma di correttezza e trasparenza da parte del sito web visitato, ma al contrario risulta insospettito e con fiducia ridotta a zero, lasciando pensare che ogni click potrebbe essere monitorato ed utilizzato per proporgli fastidiosa pubblicità, o usato per scopi a lui oscuri.**

**L'obbligo introdotto dal Garante aveva lo scopo di mettere i paletti sulla parte normativa dei cookies, l'attuale meccanismo di raccolta del consenso online non produce una piena fiducia da parte dell'utente.**

**Per sfruttare appieno le potenzialità del mercato digitale le aziende necessitano quindi di strumenti alternativi per generare fiducia nei confronti del consumatore. Occorrono quindi strumenti sussidiari che contribuiscano a raggiungere tale scopo, come ad esempio certificazioni o marchi di qualità che possano in concreto dare certe garanzie sui trattamenti delle informazioni personali dell'utente.**

**FEDERPRIVACY – Associazione Professionale ai sensi della Legge 4/2013 iscritta nel Registro del Ministero dello Sviluppo Economico**

**Casella Postale 4186 – 50135 FIRENZE**

**Tel. +39 055 5276058**

**Fax +39 055 5609184**

**Web: [www.federprivacy.it](http://www.federprivacy.it)**

**Email: [info@federprivacy.it](mailto:info@federprivacy.it)**

**Twitter: [@Federprivacy](https://twitter.com/Federprivacy)**