



Comunicato stampa del 22 ottobre 2019  
ZHAW School of Management and Law

## **Acquisti online all'estero sempre più popolari fra gli svizzeri**

**La ZHAW e l'HWZ hanno effettuato un sondaggio, commissionato dalla Posta, fra operatori e clienti del commercio online in Svizzera. Ne è emerso che i commercianti online svizzeri devono offrire sempre più servizi complementari per combattere la concorrenza estera.**

Gli operatori svizzeri di e-commerce garantiscono spesso servizi aggiuntivi come il tracciamento online (48%) o il preavviso della ricezione degli invii (34%). Anche la percentuale di commercianti online che offrono la spedizione gratuita (2019: 54%; 2018: 51%) e gli invii di ritorno gratuiti (2019: 28%; 2018: 25%) è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente. A rivelarlo è un sondaggio svolto nel 2019 fra gli operatori del commercio digitale svizzero e commissionato dalla Posta alla ZHAW School of Management and Law. Gli operatori del commercio digitale svizzero intervistati reagiscono così alla crescente popolarità di marketplace esteri come AliExpress. Anche per i clienti i servizi complementari diventano sempre più determinanti: il tracciamento (76%) e il preavviso della ricezione degli invii (74%) sono molto importanti, meno invece il recapito il giorno stesso. Questo è quanto emerge dal barometro dell'e-commerce della HWZ Scuola universitaria professionale dell'economia di Zurigo.

### **In aumento gli acquisti su marketplace esteri**

Il 35% dei commercianti online si serve di marketplace digitali supplementari, in particolare Digitec o Galaxus, per generare vendite. La Digitec Galaxus SA è riuscita ad esempio a guadagnare ancora nuove quote di mercato rispetto all'anno precedente (2019: 37%; 2018: 34%) in seguito al fallimento del progetto Siroop. Il 33% dei commercianti online utilizza marketplace esteri per accedere più agevolmente al mercato di altri Paesi. Oltre a shop online, marketplace e negozi propri, la metà dei commercianti vende anche via Google Shopping e Facebook Marketplace. «E sempre più spesso anche tramite servizi di messaggistica come WhatsApp» spiega l'autore dello studio Darius Zumstein della ZHAW. Secondo il sondaggio si tratta di quasi un sesto degli operatori. Fra i commercianti online sono molto popolari anche gli shopping days: quasi la metà aderisce al Black Friday.

Fra i consumatori, Ricardo (80%), Amazon (76%) e Digitec Galaxus (67%) sono attualmente molto più popolari di venditori di merci asiatiche come Wish (40%) e AliExpress (2019: 35%; 2016: 21%). Si constata comunque che nel frattempo anche acquistare merce proveniente dall'Asia su marketplace esteri è diventato più comune fra i consumatori svizzeri. Su eBay, invece, si compera sempre meno spesso (2019: 49%; 2016: 58%).

La facilità d'uso dello shop online rappresenta per i clienti un ostacolo sempre minore nel processo di acquisto (2019: 53%; 2016: 66%). Anche comperare tramite smartphone



diventa sempre più semplice: già il 45% dei commercianti online offre infatti possibilità di «mobile payment» come TWINT (2019: 31%; 2018: 24%). Questa soluzione corrisponde a un'esigenza crescente dei clienti, che preferiscono sempre più pagare con lo smartphone: se nel 2016 erano solo il 6%, nel 2019 sono già saliti al 23%. I rilevamenti effettuati dimostrano che le soluzioni mobili relegano in secondo piano i pagamenti tramite fattura (2019: 75%; 2016: 85%). Fattura e carta di credito rimangono comunque le modalità di pagamento standard offerte negli shop online (ciascuna 83%), in quanto destinate a soddisfare le esigenze di clienti che mettono l'accento in modo particolare su procedure di pagamento funzionali (87%) e desiderano pagare principalmente proprio tramite fattura o carta di credito.

### Tanti gli ostacoli all'export

Oltre il 74% degli operatori del commercio digitale svizzero vende i propri prodotti principalmente in Svizzera a causa dei tanti ostacoli all'esportazione: tra quelli citati dagli intervistati, in particolare dazi doganali (69%), spedizione e logistica (58%) e costi salariali e di magazzino elevati in Svizzera (57%). «Nel commercio digitale gli ostacoli principali sono costituiti da dazi doganali e dall'espletamento delle relative formalità» afferma Zumstein. «Inoltre le leggi estere ostacolano i fabbricanti svizzeri a livello di esportazione». Alla maggior parte dei consumatori svizzeri non sembra invece interessare se la merce acquistata viene dalla Svizzera o dall'estero: negli ultimi dodici mesi il 70% degli intervistati ha fatto acquisti in shop online tedeschi, il 41% in Cina.

Ulteriori risultati e dettagli sono disponibili alla pagina <http://www.posta.ch/digital-commerce/commercio-online>.

### Informazioni sugli studi

#### **Sondaggio fra gli operatori del commercio digitale svizzero 2019**

Lo studio è stato condotto dalla ZHAW School of Management and Law (Istituto di marketing management) su incarico della Posta. L'obiettivo è rilevare e analizzare la prospettiva dei commercianti online e la loro opinione in merito al commercio digitale. Quale approccio di ricerca è stato scelto uno studio empirico quantitativo. Il sondaggio online è stato svolto a metà del 2019 e vi hanno partecipato oltre 279 operatori del commercio digitale svizzero.

#### **Barometro dell'e-commerce svizzero 2019**

Lo studio è stato messo a punto dall'Institute for Digital Business della HWZ Scuola universitaria professionale dell'economia di Zurigo in collaborazione con la Posta e viene condotto ogni anno dal 2015. L'obiettivo consiste nel rilevare e analizzare le tendenze e il comportamento dei clienti nel mercato svizzero dell'e-commerce. Quale approccio di ricerca è stato scelto uno studio empirico quantitativo. Il sondaggio è stato svolto con l'ausilio di un questionario online nel giugno 2019. Al termine delle rettifiche il campione contava 14'326 partecipanti.



## Contatto

- Darius Zumstein, ZHAW School of Management and Law, Institut für Marketing Management, N. tel.: 058 934 66 08, E-Mail: [darius.zumstein@zhaw.ch](mailto:darius.zumstein@zhaw.ch)
- Manuel P. Nappo, responsabile dell'Institute for Digital Business, HWZ Scuola universitaria professionale dell'economia di Zurigo, N. Tel: 043 322 26 30, e-mail: [manuel.nappo@fh-hwz.ch](mailto:manuel.nappo@fh-hwz.ch)
- ZHAW Corporate Communications, N. tel.: 058 934 75 75, e-mail: [medien@zhaw.ch](mailto:medien@zhaw.ch)
- Jacqueline Bühlmann, Servizio stampa Posta, N. tel.: 058 341 37 80, e-mail: [presse@posta.ch](mailto:presse@posta.ch)