

La fiducia in tempo di crisi



Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists

¹ novembre 2012

L'Osservatorio
Findomestic - Consumi
2013



Più responsabili, insieme

è il canale di relazione
più importante tra gli uomini



**“viene più facile e naturale dare fiducia
poiché è un collante”**

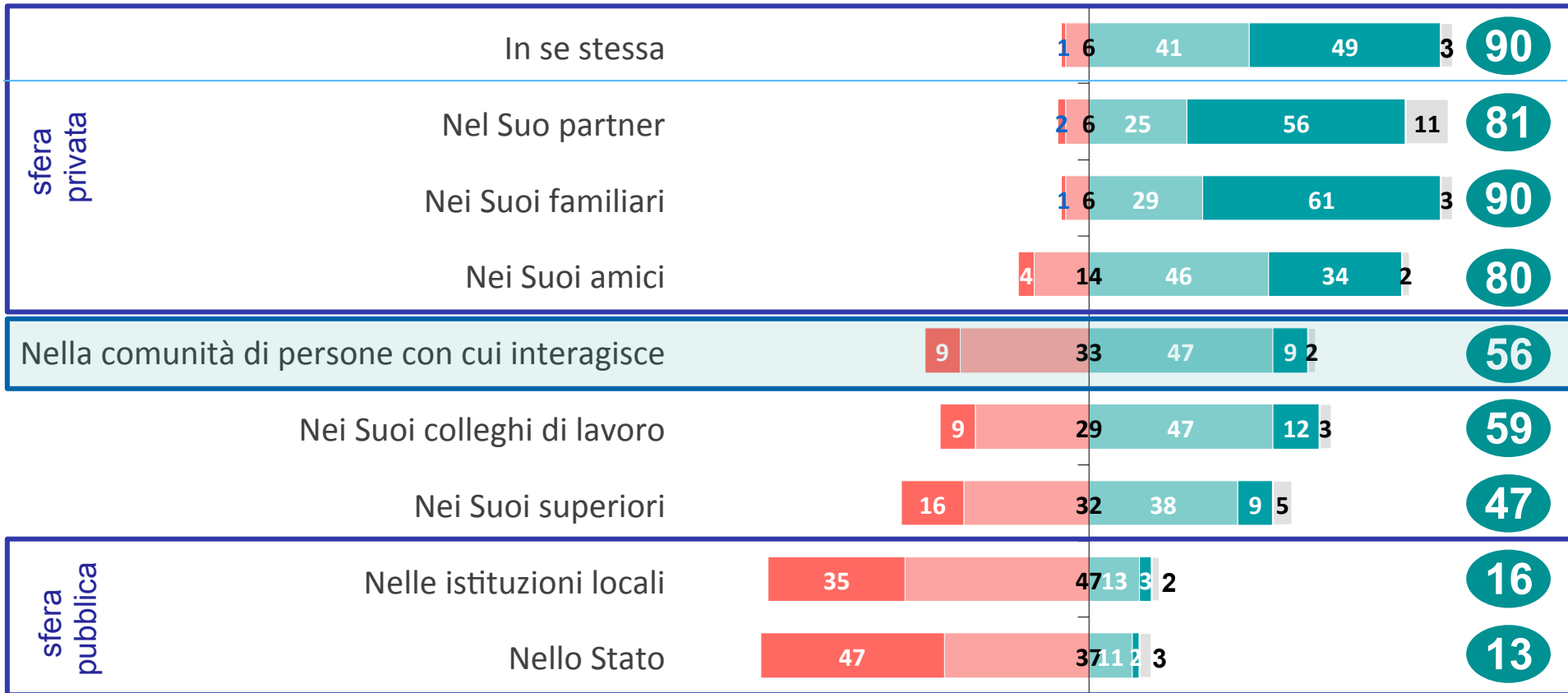
tiene legati insieme
i sistemi di relazioni e di regole, gli ingranaggi sociali, economici e politici

La fiducia verso se stessi e verso gli altri

Le sfere della fiducia

Lei è una persona che ha fiducia in...

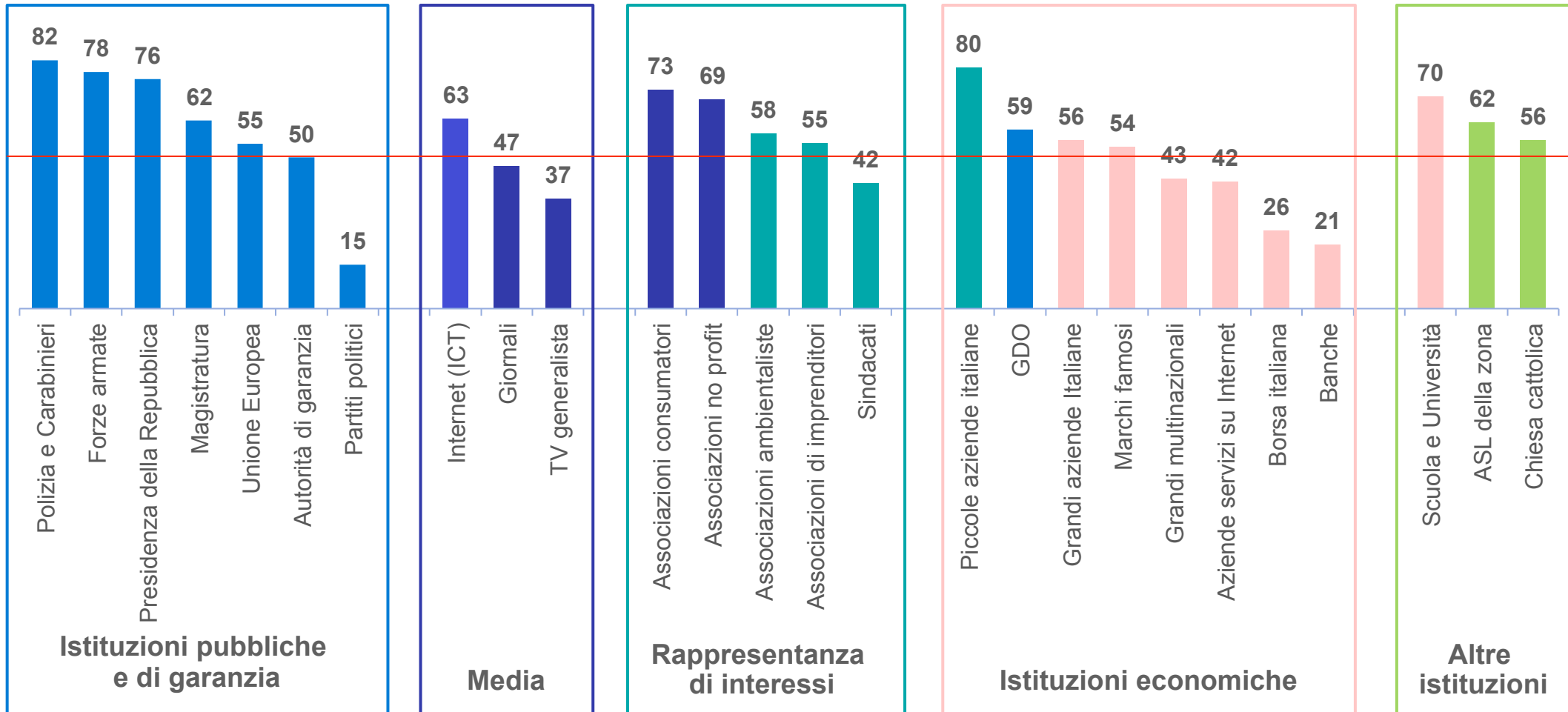
% Hanno fiducia



■ Ha poca fiducia
 ■ Non ha alcuna fiducia
 ■ Ha abbastanza fiducia
 ■ Ha molta fiducia
 ■ Non indica

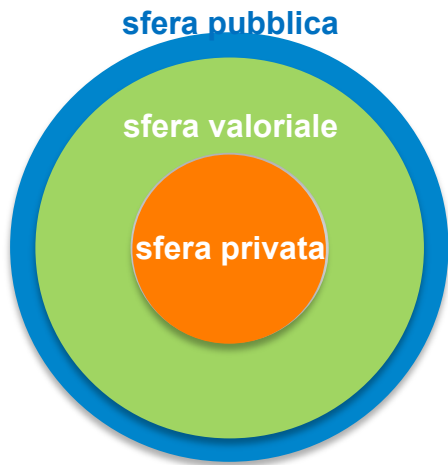
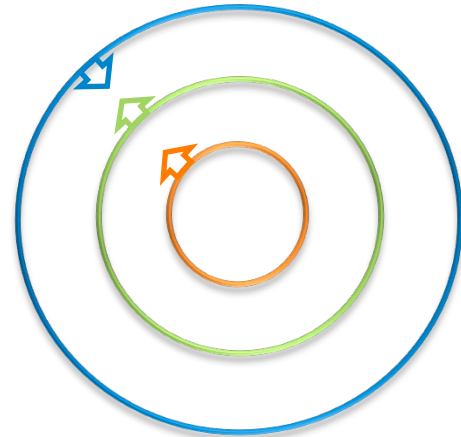
La fiducia nelle istituzioni

Valori %
media 2012



Fonte: dati Ipsos

Il riposizionamento della fiducia



sono molto evidenti fenomeni di

compensazione

le diverse sfere della fiducia si sono mosse in modo differenziato



la fiducia della sfera privata è aumentata: rappresenta il “rifugio sicuro” rimasto intatto dopo gli sconvolgimenti globali a cui abbiamo assistito



la sfera valoriale è significativamente cresciuta assieme alla necessità di condivisione dei principi.



la sfera pubblica subisce una profonda contrazione.

Le nuove direzioni della fiducia...

sfera privata

la famiglia

l'amicizia

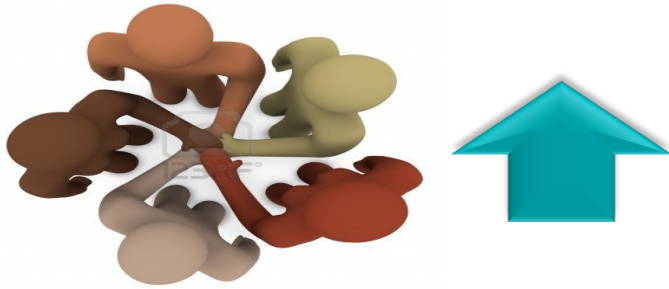
Aumenta la fiducia nella famiglia e negli amici come “riparo”
emerge la riscoperta della dimensione familiare

- la famiglia è attualmente il luogo psicologicamente più **riparato**, in cui avere **rifugio e sostegno, serenità e tranquillità**,
- emerge la tendenza a **riunirsi** per cose semplici, a **stare più vicini**, a “fare quadrato”
- **La cerchia degli amici**, è ora un incontro che rinforza i tratti di **semplicità e autenticità** dello stare insieme
- si rafforza la relazione con gli amici, presenti nel **momento del bisogno**

Diminuisce la fiducia nella famiglia come “rampa di lancio”:

E' minata la capacità del nucleo familiare di **pianificare il futuro**, di trasmettere ai **figli** **sicurezza, benessere e prosperità**.

la sfera collettiva



il collettivo

unirsi ad altri per strategie comuni

Cresce la fiducia nel collettivo

- aumenta la consapevolezza nella necessità di riunirsi, di **ricercare le affinità includendo le differenze** e di puntare sulla **collaborazione** e sul **sostegno reciproco**
- il nuovo collettivo è fatto di aggregazioni “estemporanee”, legate al raggiungimento di “**uno scopo**”, transitorio

L'unione fa la “massa critica”

- torna dunque in auge il vecchio detto “*l'unione fa la forza*”, un n. di persone concordi può adottare **strategie più efficaci di gestione dei problemi**,
- acquista sempre maggiore corpo il concetto di “**massa critica**”,
- diventa importante ricercare la **convenienza** (es. gruppi di acquisto, condomini solidali, ecc.)

Sfera pubblica

disgregazione



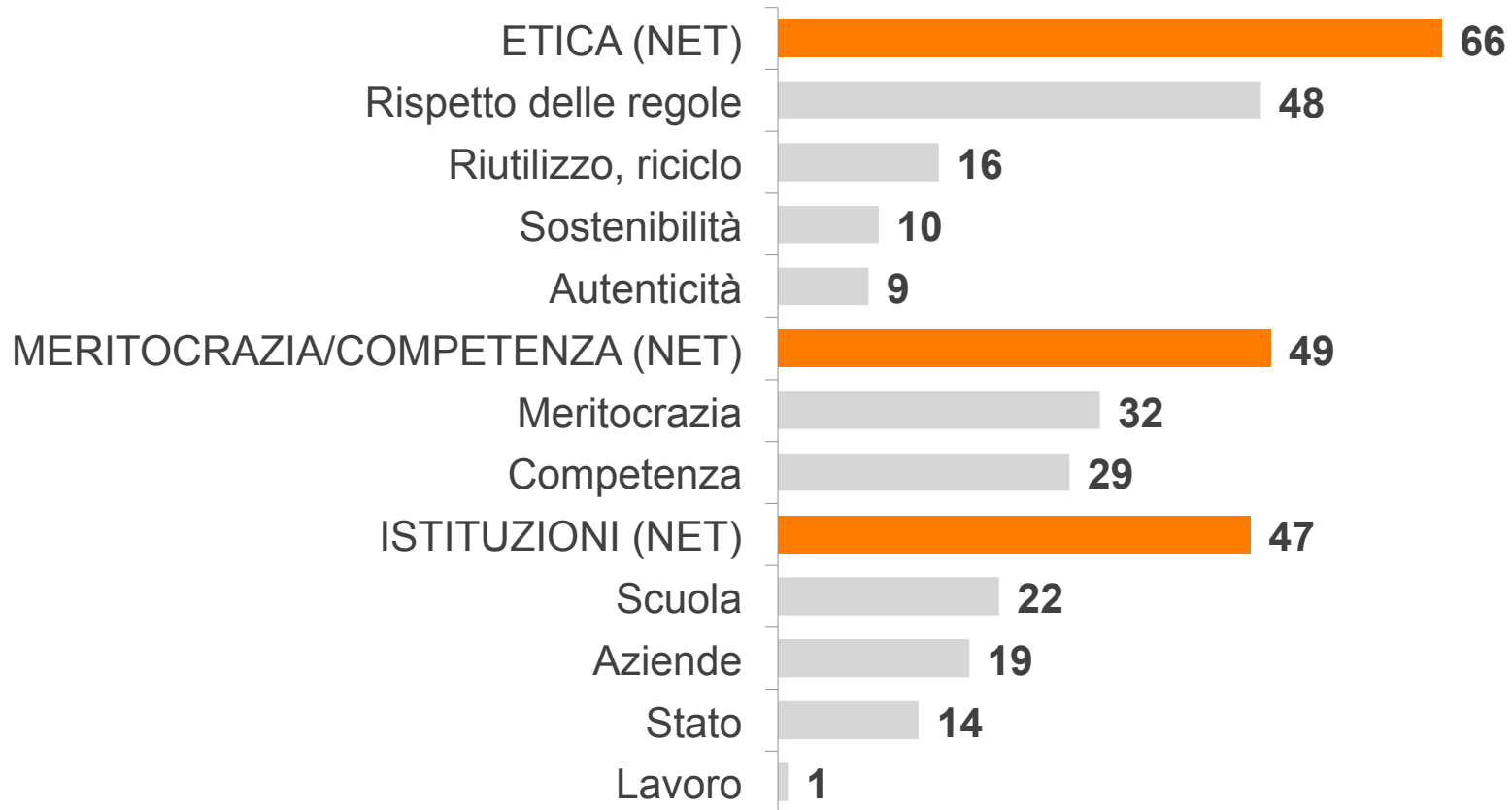
La sfera pubblica è il teatro di una crisi profonda nelle sue dimensioni sistemiche

- il pubblico rappresenta una realtà astratta e “distante” verso la quale ci si sente impotenti, quasi vittime... politica, economia e futuro sono irraggiungibili
- si intuisce anche la debolezza degli organismi politici nel produrre una visione che possa guidare il passaggio verso un nuovo equilibrio globale

- la connivenza tra conflitti di interessi e volontà contrastanti, tra la collusione delle classi dirigenti con interessi di gruppi privati al potere, ha prodotto uno **sviluppo distorto**
- **Domina la sfiducia nella possibilità che le aspirazioni e gli interessi generali possano essere adeguatamente rappresentati, presi in carico e sintetizzati.**
- Nasce quindi la necessità di cercare **nuove aggregazioni di cui ci si sente parte attiva, se non protagonisti.**

**Elementi della società e valori nei quali recuperare fiducia,
per superare il momento difficile che stiamo vivendo**

- Quali sono gli elementi su cui è necessario investire di più per recuperare fiducia e superare il difficile momento che stiamo vivendo? Indichi al massimo tre elementi



I soggetti della fiducia

suscitano fiducia

1. gli etici



integri, coerenti, sobri e coraggiosi, orientati allo sviluppo e alla crescita equilibrata, sostenibile e responsabile

2. gli innovatori



in grado di introdurre idee e processi divergenti, nuove tecnologie e inedite modalità di soluzione dei problemi

3. le caratteristiche femminili



vissuto come più inclusivo e impersonale, in grado di ricoprire ruoli diversi in modo flessibile e dinamico

4. i life savers



le persone a cui si affida la propria vita (genitori, medici, piloti di aereo, ecc.)

I soggetti della fiducia

suscitano diffidenza

1. corrotti



la portata dei comportamenti individuali scorretti viene ora direttamente associata al danno sistemico prodotto

2. integralisti



la rigidità e la visione monoblocco sono fuori tempo, rappresentano un residuo di stupidità con i correlati effetti negativi per il mondo

3. prepotenti



spintonare, schiacciare, sopprimere ora non è più assertività ma arroganza primitiva

4. egotici



l'egocentrismo e l'individualismo sono associati ad una forma infantile di cecità verso l'altro

I soggetti della fiducia



1. scienziati

2. giornalisti

3. imprenditori

4. Chi fa satira politica

dimostrano competenza,
capacità di innovare



1. politici

2. professionisti della finanza

3. immobiliari

4. agenti di vendita

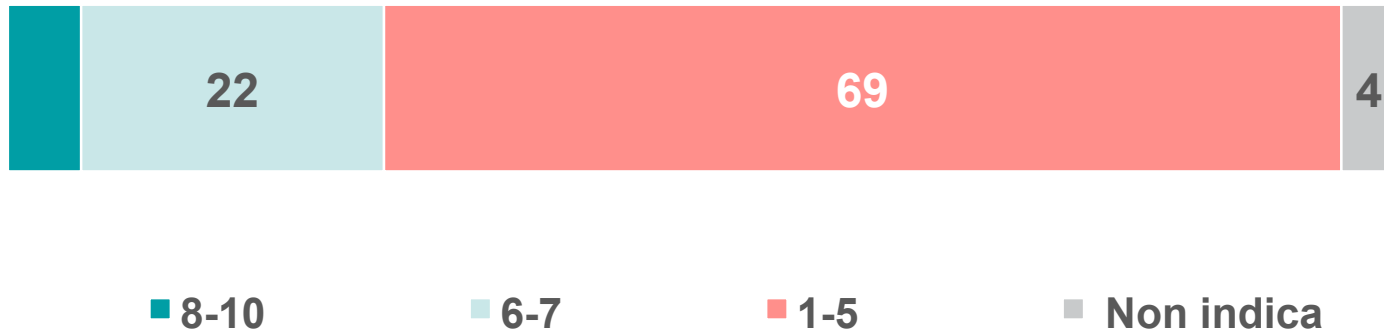
hanno perso leadership
e capacità di persuasione

La fiducia verso le banche

La fiducia nelle banche in generale

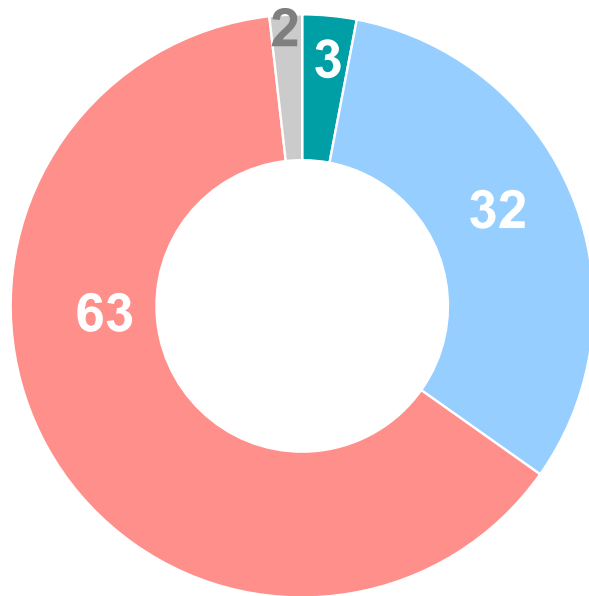
Valori %

Parliamo in particolare di un attore economico importante e spesso al centro dell'attenzione: le banche. Indichi, sempre utilizzando una scala da 1 (non si fida per niente) a 10 (si fida moltissimo), **il Suo livello di fiducia nelle banche... da 1 a 10**

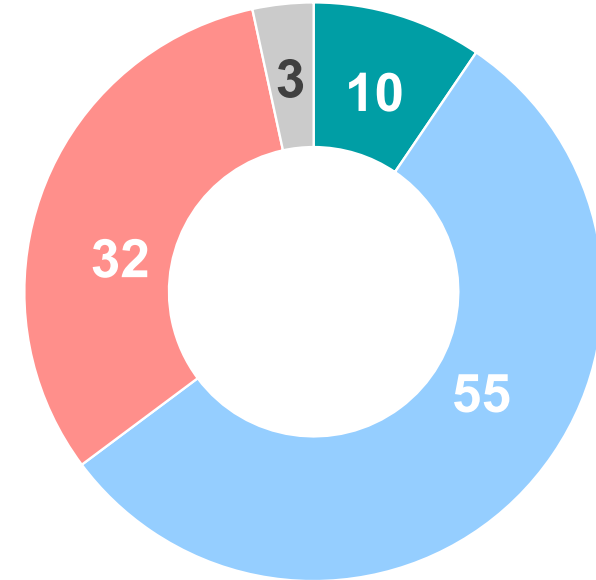


Voto medio
4,1

Negli ultimi anni il livello di fiducia nelle banche in generale è ... ?



E nella sua banca, il livello di fiducia negli ultimi anni è ... ?

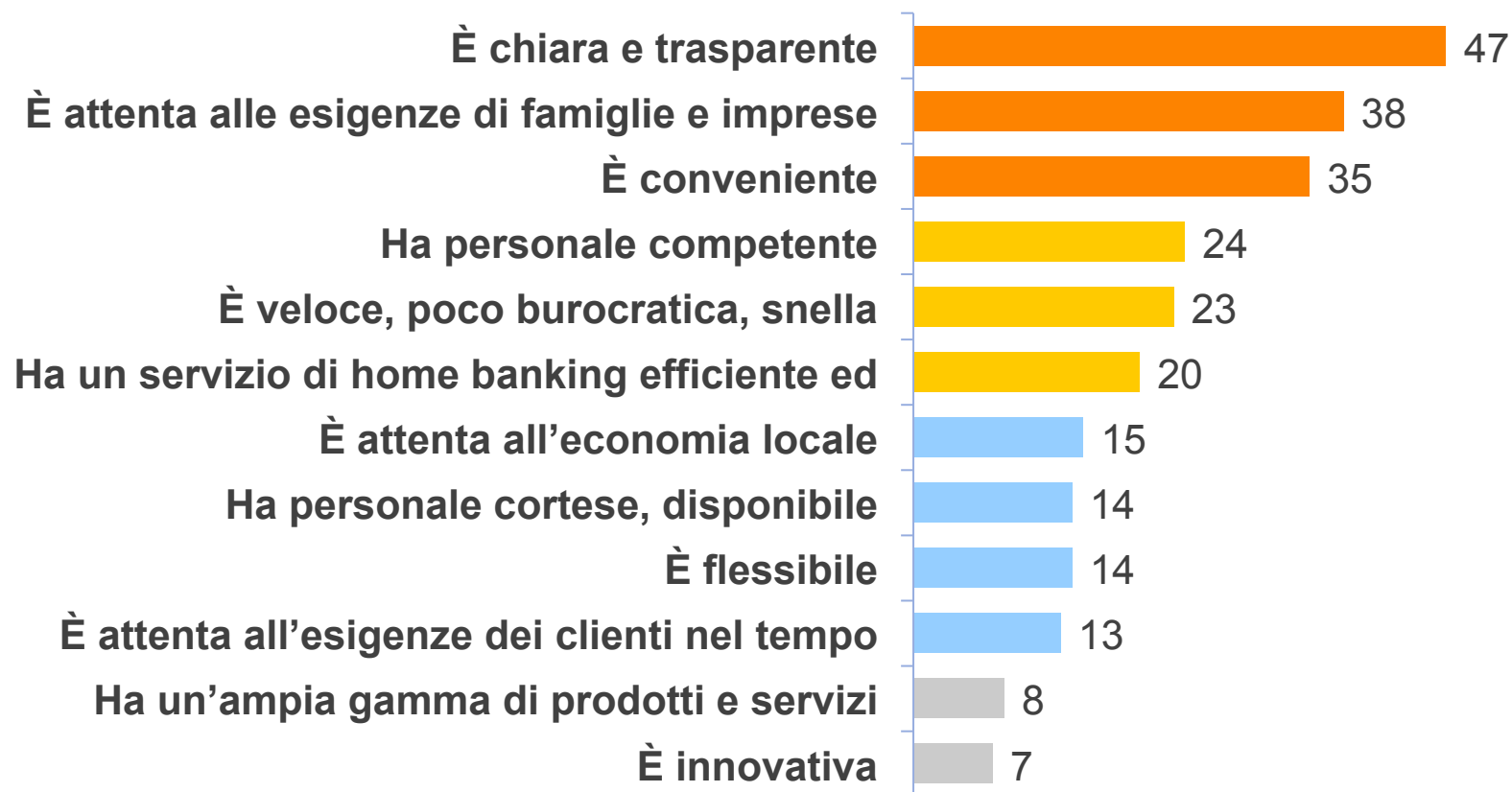


- migliorato
- rimasto uguale
- peggiorato
- non sa, non indica

Il profilo della banca ideale, della banca di fiducia

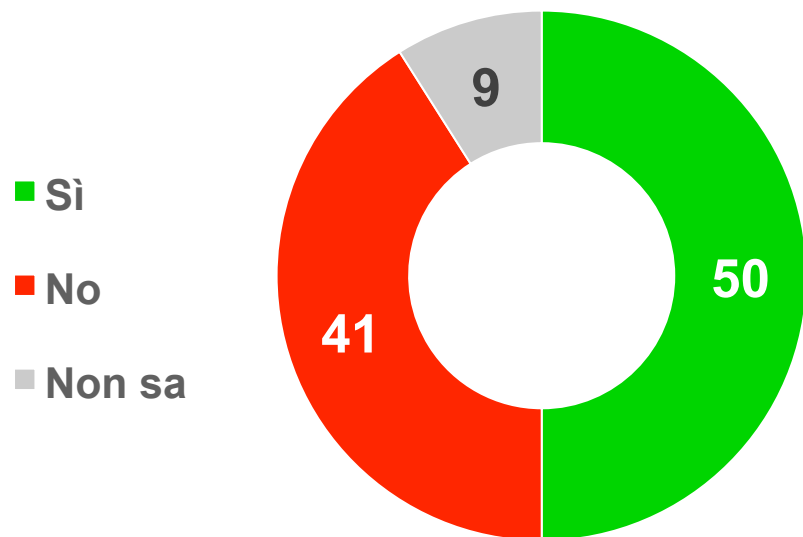
Quali sono le caratteristiche della banca ideale? Quale banca è degna della sua fiducia? Indichi al massimo tre caratteristiche

La banca ideale, una banca degna della mia fiducia ...

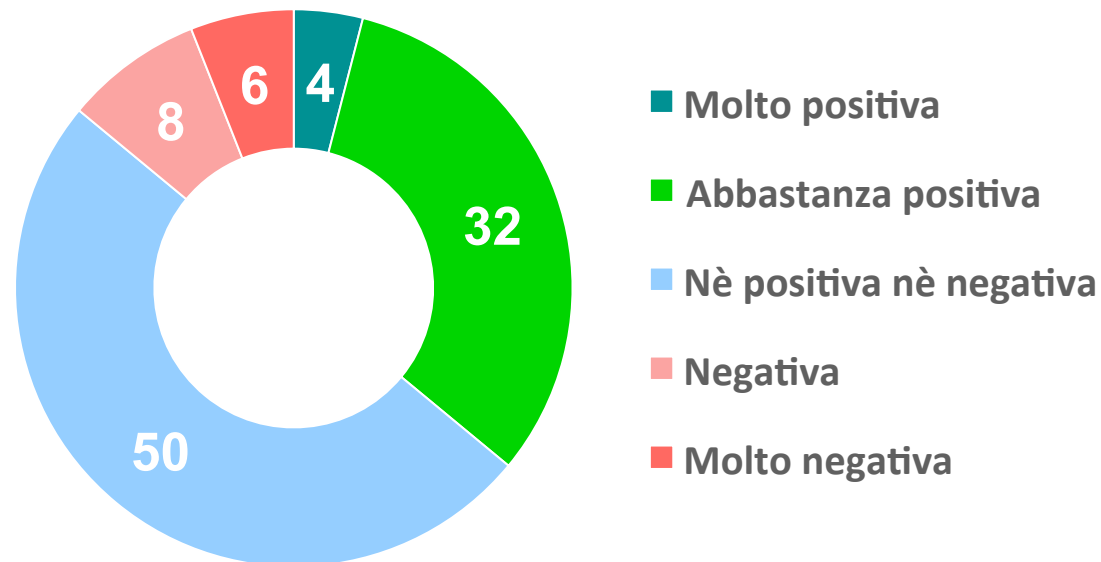


La fiducia verso le società finanziarie

*Parliamo infine delle società finanziarie...
Lei ha mai avuto un contatto diretto con
tali società?*



La sua esperienza è stata ... ?



Il profilo della finanziaria ideale, della finanziaria di fiducia

Quali sono le caratteristiche della società finanziaria ideale? Indichi al massimo tre caratteristiche



Valori %

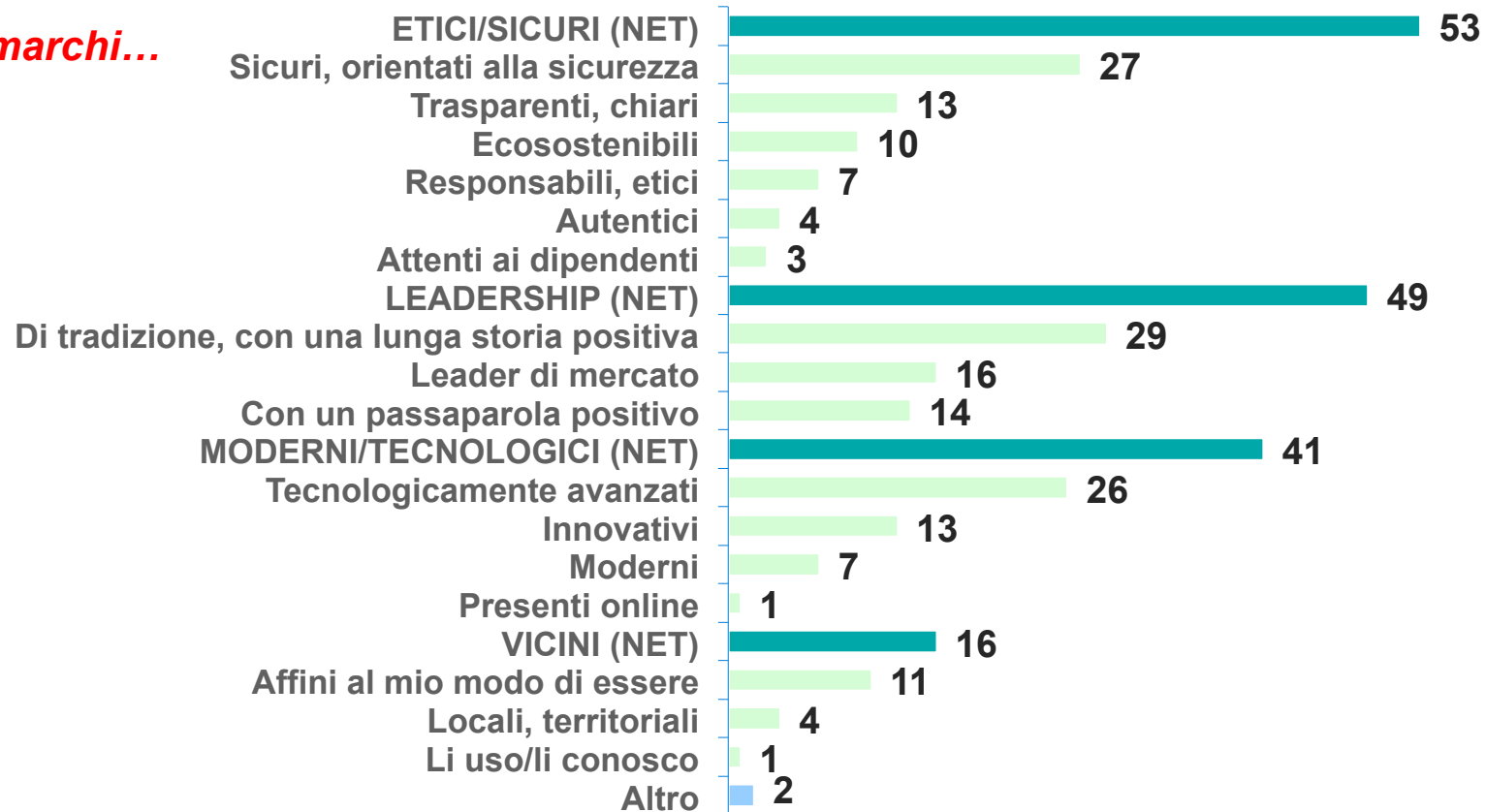
La fiducia nei brand

La fiducia nei brand

Per quali ragioni alcuni marchi sono di sua fiducia? Che cosa hanno di particolare?
Indichi le due ragioni principali per cui ritiene alcuni marchi di fiducia

Valori %

Sono marchi...



Conclusioni

il modello di fiducia finora imperante ha mostrato i suoi limiti
per via di uno squilibrio della fiducia...

la crisi che stiamo attraversando

appare come il risultato di un

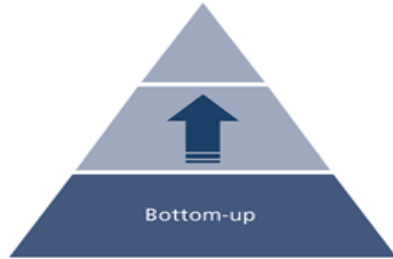
eccesso di fiducia

che ha portato ad un atteggiamento di

“irresponsabilità individuale”

Il nuovo modello di fiducia

un sistema decisionale di tipo...



bottom up

rinunciare all'aspettativa che sia

l'alto e l'altro

a coordinare, pianificare e realizzare il cambiamento, e invece la necessità di



**riprendere il controllo “dalla base”
individuando gli obiettivi e le priorità**