

STRETTAMENTE
CONFIDENZIALE

DOXA

ISTITUTO PER LE RICERCHE STATISTICHE E L'ANALISI DELL'OPINIONE PUBBLICA
MILANO - Via B. Panizza, 7 - Tel. (02) 48.19.32.76 - Telegr. METRODOX - Milano

INT.RE: _____

INTERVISTA N°: _____

DATA: _____

COMUNE: _____

OTTOBRE 2000

S.00171/C - FLASH N°88 "INTERNET TRA LA POPOLAZIONE"

Buongiorno/sera, sono un intervistatore ... della DOXA.
Stiamo svolgendo un'indagine per conto della Commissione Europea nei 15 Paesi dell'Unione Europea e negli Stati Uniti. Questa indagine riguarda le nuove tecnologie. Posso farLe qualche domanda?

1. Lei è a conoscenza di qualche punto di accesso pubblico gratuito a Internet nella Sua zona?
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. sì, presso la Biblioteca
- b. sì, presso il Centro Culturale cittadino
- c. sì, presso il Municipio
- d. sì, presso la Posta
- e. sì, presso l'Ufficio di Collocamento
- f. sì, in un altro luogo
- g. no
- h. (non sa/non indica)

2. Nella vostra famiglia avete accesso a Internet?

- 1. sì (andare a d.3)
- 2. no (andare a d.2A e poi a d.8)
- 3. (non sa/non indica) (andare a d.8)

2A. Nella vostra famiglia non avete accesso a Internet perché:
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. non sapete esattamente che cosa sia Internet?
- b. Internet è troppo complicato?
- c. non siete interessati ad Internet?
- d. non avete bisogno di Internet a casa?
- e. non c'è un PC o un altro mezzo di connessione in casa?
- f. non siete sufficientemente informati su come connettervi ed usare Internet?
- g. i costi per installare e utilizzare Internet sono troppo alti?
- h. non avete tempo per questo?
- i. Lei o la Sua famiglia potete già connettervi altrove ed è sufficiente?
- j. Lei non sa perché, non è la persona che prende questo tipo di decisioni in famiglia?
- k. (altre ragioni per cui la famiglia non ha accesso ad Internet) (specificare)
- l. (non sa/non indica)

3. Attraverso quali delle seguenti tecnologie o apparecchi la Sua famiglia si connette ad Internet? Attraverso:...
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. una linea telefonica standard
- b. una linea ISDN (Integrated Services Digital Network)
- c. una linea ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)
- d. via cavo
- e. un apparecchio che consente di navigare nella Rete tramite la televisione
- f. un telefono cellulare, utilizzando la tecnologia WAP
- g. (non sa/non indica)

4. Quante persone nella Sua famiglia utilizzano Internet a casa? (non leggere)

- 1. 1 persona
- 2. 2 persone
- 3. 3 persone
- 4. 4 persone
- 5. 5 persone
- 6. 6 persone
- 7. 7 persone
- 8. 8 persone e più
- 9. (non sa/non indica)

5. Si ricorda approssimativamente quanto spendete al mese per collegarvi ad Internet?

- 1. sì
- 2. no (andare a d.8)

5A. Qual è la migliore stima che può fare della spesa totale sostenuta dalla Sua famiglia per l'accesso ad Internet (cioè quanto spendete abitualmente per il fornitore dell'accesso a Internet o *provider*) e per i relativi costi telefonici (cioè quanto pagate abitualmente alla vostra compagnia telefonica per il tempo trascorso *on-line*) nell'ultimo mese?
(leggere, se "non sa" insistere per ottenere una risposta approssimativa)

- 1. meno di 48.400 lire
- 2. tra 48.400 e 96.800 lire
- 3. tra 96.800 e 145.200 lire
- 4. tra 145.200 e 193.600 lire
- 5. più di 193.600 lire al mese
- 6. (non sa/non indica)

6. Nel corso dello scorso anno, le spese sostenute dalla Sua famiglia per connettersi ad Internet:...
(leggere. una sola risposta)

1. sono aumentate (andare a d.7A)
2. sono diminuite (andare a d.7B)
3. sono rimaste pressoché uguali (andare a d.8)
4. non posso giudicare perché abbiamo installato l'accesso ad Internet solo di recente (andare a d.8)
5. (non sa/non indica) (andare a d.8)

7A. Questo aumento è dovuto a:...
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. un aumento del consumo
- b. un miglioramento dell'accesso
- c. un aumento dei costi telefonici
- d. un aumento delle tariffe da parte del *provider*
- e. (altro) (specificare)
- f. (non sa/non indica)

7B. Questa diminuzione è dovuta a:...
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. una diminuzione del consumo
- b. un cambiamento del *provider*
- c. i vantaggi derivanti da una tariffa forfettaria
- d. i vantaggi derivanti da un accesso gratuito
- e. una diminuzione dei costi telefonici
- f. una diminuzione delle tariffe da parte del *provider*
- g. (altro) (specificare)
- h. (non sa/non indica)

8. Lei personalmente utilizza Internet:...
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. a casa
- b. al lavoro
- c. a scuola/università
- d. presso un *cybercafé*
- e. a casa di amici
- f. presso un punto di accesso pubblico
- g. altrove, o
- h. non utilizza Internet per nulla? (fine intervista)

8A. Quando si connette ad Internet abitualmente?
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. principalmente durante la settimana
- b. principalmente nei fine-settimana
- c. indifferentemente durante la settimana e nei fine-settimana
- d. durante l'orario di lavoro
- e. subito dopo il lavoro
- f. dopo cena
- g. la sera tardi/durante la notte
- h. (non sa/non indica)

9. Approssimativamente, per quante ore alla settimana si collega ad Internet da casa o altrove?
(leggere. una sola risposta)

1. meno di 5 ore alla settimana
2. tra 5 e 10 ore alla settimana
3. tra 11 e 15 ore alla settimana
4. tra 16 e 20 ore alla settimana
5. tra 21 e 25 ore alla settimana
6. più di 25 ore alla settimana
7. (non sa/non indica)

10. Ha avuto qualche problema riguardante la sicurezza in seguito ai Suoi collegamenti ad Internet da casa o altrove?
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. sì, il mio computer è stato infettato da un virus tramite Internet
- b. sì, il mio numero di carta di credito è stato utilizzato a scopo di frode
- c. sì, ricevo troppi messaggi e-mail non richiesti
- d. sì, vengo molestato e ricevo offerte offensive durante i miei collegamenti ad Internet
- e. sì, altri tipi di problemi riguardanti la sicurezza (specificare)
- f. no, non ho mai avuto problemi riguardanti la sicurezza
- g. (non sa/non indica)

11. Ha mai ordinato un prodotto o un servizio tramite Internet? (leggere. una sola risposta)

1. sì, regolarmente
2. sì, occasionalmente
3. sì, raramente
4. no, mai (andare a d.15)
5. (non sa/non indica) (andare a d.15)

12. Ha acquistato qualcosa tramite Internet nell'ultimo mese?

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

13. Ora Le nominerò alcune esperienze negative che si possono fare effettuando un acquisto tramite Internet. Potrebbe dirmi se si è già trovato in una di queste situazioni?
(leggere tutte le risposte e registrare i 'si'.
possibili più risposte)

- a. i prodotti non sono arrivati
- b. la consegna ha richiesto troppo tempo
- c. la Sua carta di credito è stata utilizzata per frode o in modo non corretto
- d. i prodotti non corrispondevano alla descrizione
- e. i prodotti erano stati danneggiati nella consegna
- f. altre esperienze negative (specificare)
- g. non ho mai avuto alcuna esperienza negativa (andare a d.15)
- h. (non sa/non indica) (andare a d.15)

14. Quando ha avuto un problema per i Suoi acquisti tramite Internet, Lei:...

(leggere una sola risposta.

se l'intervistato ha avuto più di un problema, considerare il più recente)

1. ha risolto il problema direttamente con il fornitore in modo soddisfacente?
2. ha cercato di risolvere il problema con il fornitore ma non è riuscito a raggiungere un accordo soddisfacente?
3. ha risolto il problema attraverso la mediazione di una terza parte?
4. ha risolto il problema andando in tribunale?
5. (altro) **(specificare)**
6. (non sa/non indica)

15. Ora Le nominerò alcune ragioni per connettersi con la Pubblica Amministrazione via Internet. Potrebbe dirmi se ha già utilizzato questo tipo di servizi?

(leggere tutte le risposte e registrare i 'sì'. possibili più risposte)

- a. trovare o "scaricare" informazioni
- b. formulare domande tramite e-mail
- c. compilare moduli (per es. tasse, immatricolazione di automobili)
- d. altri servizi *on-line* **(specificare)**
- e. no, mai **(andare a d.18)**
- f. (non sa/non indica) **(andare a d.18)**

16. Lei contatta la Pubblica Amministrazione via Internet (mediante un sito web o messaggi e-mail):... **(leggere)**

1. regolarmente
2. occasionalmente, o
3. raramente?
4. (non sa/non indica)

17. Ha contattato la Pubblica Amministrazione via Internet (mediante un sito web o messaggi e-mail) nell'ultimo mese?

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

18. Ha avuto dei problemi nel trovare informazioni in Internet nella sua lingua materna? **(leggere)**

1. spesso
2. occasionalmente, o
3. mai?
4. (non sa/non indica)

19. Navigando nella Rete, ha mai trovato un sito web straniero che Le piacerebbe esistesse anche nella Sua lingua?

1. sì
2. no **(fine intervista)**
3. (non sa/non indica)

20. Se Lei potesse scegliere tra i seguenti siti web, quale Le piacerebbe di più trovare nella Sua stessa lingua? **(leggere una sola risposta)**

1. informazioni mediche
2. informazioni scientifiche
3. informazioni su culture straniere
4. informazioni sui viaggi
5. traduzione di giornali stranieri
6. informazioni riguardanti gli affari e il marketing
7. (altro) **(specificare)**
8. (non sa/non indica)

CARATTERISTICHE DELLA PERSONA INTERVISTATA

D1. SESSO

1. uomo
2. donna

D2. ETA' ESATTA: (non indica = 00)

D3. A che età ha lasciato la scuola o l'università, cioè ha terminato gli studi regolari?

- ho terminato gli studi all'età di anni
- sto ancora studiando **(registrare 99)**
- non sono mai andato a scuola **(registrare 01)**
- non indica **(registrare 00)**

D4. Può dirmi la sua professione?

01. Agricoltore, pescatore
02. Libero professionista
03. Imprenditore, Commerciante, Artigiano
04. Dirigente, alto funzionario
05. Quadro intermedio, impiegato
06. Operaio
07. Pensionato/a
08. Casalinga
09. Studente/servizio militare
10. Disoccupato
11. Altro
12. Non indica

D5. Quante persone ci sono nella Sua famiglia con 12 anni o più?

(non indica = 99)

D6. REGIONI

01. PIEMONTE E VALLE D'AOSTA
02. LOMBARDIA
03. MILANO
04. FRIULI VENEZIA GIULIA
05. VENETO
06. TRENTINO ALTO-ADIGE
07. LIGURIA
08. EMILIA ROMAGNA
09. TOSCANA
10. MARCHE
11. UMBRIA
12. LAZIO
13. MOLISE E ABRUZZI
14. CAMPANIA
15. PUGLIA
16. BASILICATA
17. CALABRIA
18. SICILIA
19. SARDEGNA

D7. AMPIEZZA CENTRI

01. meno di 2.001 abitanti
02. da 2.001 a 3.000 abitanti
03. da 3.001 a 5.000 abitanti
04. da 5.001 a 10.000 abitanti
05. da 10.001 a 20.000 abitanti
06. da 20.001 a 30.000 abitanti
07. da 30.001 a 50.001 abitanti
08. da 50.001 a 100.000 abitanti
09. da 100.001 a 250.000 abitanti
10. più di 250.000 abitanti

NOME E COGNOME

- Durata dell'intervista (in minuti)