

**ZA5220**

**Flash Eurobarometer 285  
(The European Emergency Number 112, wave 3)**

**Country Specific Questionnaire  
Italy**

## Questionnaire FL285 DG INFSO

**Q1.** Può cortesemente dirmi quale numero di telefono chiamerebbe in caso di emergenza in Italia, per esempio, se qualcuno avesse urgente bisogno di assistenza medica oppure nel caso dovesse contattare la polizia oppure i pompieri?

[NON LEGGERE- SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- 112 ..... 1
- Numero/i nazionale/i ..... 2
- Altro/i numero/i ..... 3
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

**Q2.** Può dirmi quale numero di telefono Le consente di chiamare servizi d'emergenza da qualsiasi parte dell'Unione Europea?

[NON LEGGERE]

- 112 ..... 1
- Altro/i numero/i ..... 2
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

**Q3.** 112 è il numero d'emergenza che si può usare per chiamare servizi d'emergenza da qualsiasi parte nell'Unione Europea

Negli ultimi 12 mesi, Lei ha visto oppure ha sentito qualche informazione sul numero di emergenza Europeo "112"? Ed ha visto oppure sentito qualche informazione sul numero/sui numeri di emergenza nazionale?

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

- Sì, relative al 112 ..... 1
- Sì, relative ai numeri di emergenza nazionali ..... 2
- Sì, su entrambi ..... 3
- No ..... 4
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

SE LA RISPOSTA A Q3 E' 3 O 4

**Q3A.** Dove ha visto/ sentito informazioni relative al numero di emergenza Europeo "112"?

[LEGGERE – SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE]

- Mass media (televisione, radio, giornali, Internet) ..... 1
- Attraverso il Suo operatore di telecomunicazioni  
(telefoni pubblici, elenchi telefonici,  
fatture/bollette) ..... 2
- Altro ..... 3
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

**Q4.** La prego di dirmi in che misura Lei è d'accordo oppure in disaccordo con le seguenti affermazioni:

[LEGGERE - UNA RISPOSTA PER RIGA]

- Totalmente d'accordo ..... 1
- Tendenzialmente d'accordo ..... 2
- Tendenzialmente in disaccordo ..... 3
- Totalmente in disaccordo ..... 4
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

- A. È molto utile avere un numero di emergenza pan-europeo disponibile in ogni paese dell'Unione Europea. .... 1 2 3 4 9
- B. In Italia, le persone sono adeguatamente informate sull'esistenza del numero unico europeo per chiamate di emergenza 112. .... 1 2 3 4 9
- C. L'Italia dovrebbe fare di più per rendere più facile per gli utilizzatori disabili contattare i servizi di emergenza tramite 112, come fornire telefoni adatti. .... 1 2 3 4 9

**Q5.** Negli ultimi cinque anni, Lei ha chiamato il numero di emergenza Europeo 112 oppure un numero d'emergenza nazionale in Italia oppure in altro paese dell'Unione Europea in caso di emergenza?

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

- Sì, solo il 112 ..... 1
- Sì, solo numeri di emergenza nazionali ..... 2
- Sì, sia il 112 che i numeri di emergenza nazionali ..... 3
- [Altri numeri] ..... 4
- No, non ho chiamato nessun numero di emergenza ..... 5
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

SE A Q5 RISPONDE 4, 5 OPPURE 9 ANDARE A D1

## QUESTIONARIO LUNGO

**Q6.** Per favori pensi all'ULTIMA occasione in cui ha chiamato un numero di emergenza. Era una chiamata fatta ...

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

- al "112" in Italia ..... 1
- ad un numero di emergenza nazionale in Italia ..... 2
- al "112" in un altro Paese dell'Unione Europea ..... 3
- ad un numero di emergenza nazionale in un altro Paese dell'Unione Europea ..... 4
- [Non so/nessuna risposta] ..... 9

**Q7.** Che tipo di telefono ha utilizzato?

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

- Telefono pubblico a pagamento .....1
- Telefono fisso .....2
- Telefono mobile (cellulare) .....3
- Via Internet (VoIP) .....4
- [Non so/nessuna risposta] .....9

**Q8.** Ha incontrato qualche difficoltà tecnica nel prendere oppure nel tenere la linea?

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

- No, non ho incontrato nessuna difficoltà tecnica .....1
- Non ricevevo alcun segnale oppure il telefono non dava segni di vita .....2
- dava segnale di occupato oppure il telefono squillava ma nessuno rispondeva .....3
- Altri problemi tecnici .....4
- [Non so/nessuna risposta] .....9

[PORRE Q8A SOLO SE LA CHIAMATA DI EMERGENZA È STATA FATTA IN UN ALTRO PAESE DELL'UNIONE EUROPEA (RISPOSTA 3 OPPURE 4 A Q6)]

**Q8a.** Ha avuto qualche problema di comunicazione a causa della lingua che ha utilizzato?

[LEGGERE – UNA SOLA RISPOSTA]

- Sì, abbiamo avuto un problema di comunicazione a causa della lingua .....1
- No, abbiamo comunicato nella lingua del Paese visitato .....2
- No, abbiamo comunicato in una lingua diversa da quella/e del Paese visitato .....3
- [Non so/nessuna risposta] .....9

**Q9.** Lei ha fornito all'operatore del numero di emergenza informazioni sulla Sua ubicazione?

[LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA]

- Sì, ho dato l'indirizzo esatto.....1

- Sì, ma non ho potuto dare l'indirizzo esatto .....2
- No, l'operatore non me l'ha chiesto anche se avrei potuto fornire quest'informazione .....3
- No, non ho potuto indicare la mia ubicazione .....4
- [Non so/nessuna risposta] .....9

**Q10.** Qual è stato il seguito dato alla Sua chiamata?

[LEGGERE- UNA SOLA RISPOSTA]

- E' arrivata sul posto un'unità di emergenza .....1
- È stata inviata un'unità di emergenza, ma non è arrivata .....2
- Ho ricevuto informazioni al telefono su cosa fare/dove andare per risolvere il problema .....3
- Mi è stato detto che la situazione non era un'emergenza, così non c'è stato bisogno di alcun seguito .....4
- Altro .....5
- [Non so/nessuna risposta] .....9

**D1. Sesso** [NON CHIEDERE - CONTRASSEGNARE LA RISPOSTA APPROPRIATA]

- [1] Maschio
- [2] Femmina

**D2. Quanti anni ha?**

- [ ][ ] anni
- [00] [RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

**D4. Sotto il profilo professionale, può dirmi se Lei è attualmente indipendente, dipendente, operaio/a oppure non esercita alcuna attività professionale? Ciò significa che Lei è uno/a...**

[SE HA FORNITO UNA RISPOSTA ALLA CATEGORIA PRINCIPALE, LEGGERE LE RELATIVE SUB-CATEGORIE - ]

**- LAVORATORE AUTOMONO/INDIPENDENTE**

- i.e. : - agricoltore, guardia forestale, pescatore .....11
- proprietario di un negozio/commerciante, artigiano .....12
- libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto,...) .....13
- Direttore di una società .....14
- altro .....15

**- Lavoratore dipendente**

- i.e. : - professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto )21
- dirigente, direttore oppure alto dirigente .....22
- dirigente medio .....23
- Impiegato statale .....24
- impiegato/a d'ufficio .....25
- altro impiegato/a (venditore, infermiere/a, ecc..) .....26
- altro .....27

<b>- operaio/a</b>	
→ i.e. :	
- supervisore/caporeparto (responsabile di un gruppo, ecc...)	31
- operaio/a	32
- operaio/a non specializzato/a	33
- altro	34
<b>- senza attività professionale</b>	
→ i.e. :	
- casalinga/bada alla casa	41
- studente (a tempo pieno)	42
- pensionato/a	43
- in cerca di occupazione	44
- altro	45
- [rifiuta]	99

**D6. Lei direbbe di vivere in....**

- Area Metropolitana	1
- Altra città/centro urbano	2
- Area rurale	3
- [rifiuta]	9

**D10. . Lei ha qualche disabilità/menomazione che abbia un influenza notevole sulla Sua capacità di eseguire normali attività quotidiane**

- Riduzione della mobilità	1
- Indebolimento della vista e dell'udito	2
- Altro tipo di disabilità/menomazione	3
- nessuna disabilità/menomazione	4
- [Non so/nessuna risposta]	9