

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: \_\_\_\_\_

GENNAIO 2002

S.02002/C FLASH-EB N°117 "CONSUMATORI"

Buongiorno/sera sono ... della DOXA.  
Stiamo conducendo un'indagine per conto della  
Commissione Europea sui consumatori.  
Posso farle qualche breve domanda?

A. Vorrei cominciare parlando delle informazioni fornite  
ai consumatori, un argomento che qualche volta è  
oggetto di discussione in Italia e nell'Unione Europea.

1. Lei personalmente, come consumatore, pensa di  
essere, in generale, molto ben informato, ben  
informato, mal informato o molto male informato  
per quanto riguarda i prodotti e i servizi che Le  
vengono offerti?  
(Leggere. Una sola risposta)

1. molto ben informato
2. ben informato
3. mal informato
4. molto male informato
5. (dipende, né bene né male)
6. (non sa/non indica)

2. Lei personalmente, come consumatore, quali fonti  
d'informazione consulta abitualmente prima di fare  
i Suoi acquisti? Consulta spesso, qualche volta o  
mai...?  
(Leggere. Ruotare. Una risposta per ogni frase)

1. spesso
2. qualche volta
3. mai
4. (non sa/non indica)

- a) Internet
- b) i quotidiani
- c) la televisione
- d) amici e conoscenti
- e) le pubblicazioni dedicate ai consumatori
- f) le riviste
- g) le brochure distribuite dai produttori
- h) i volantini pubblicitari
- i) altre fonti (specificare \_\_\_\_\_)

3. A chi si rivolgerebbe per ottenere informazioni sulle  
questioni relative ai consumi? Tra le seguenti fonti  
d'informazione, mi dica per favore quali sono le 3  
fonti che Lei preferisce, cominciando da quella che  
utilizza di più?  
(Leggere. Ruotare. Una risposta per ogni frase)

1. la fonte di informazione più utilizzata
2. la seconda fonte di informazione più utilizzata
3. la terza fonte di informazione più utilizzata

- a) le aziende, gli stessi produttori..... 1 2 3
- b) le Istituzioni pubbliche italiane..... 1 2 3
- c) gli uffici informazioni per i consumatori 1 2 3
- d) le Istituzioni Europee..... 1 2 3
- e) le associazioni dei consumatori ..... 1 2 3
- f) colleghi e conoscenti..... 1 2 3

B. Qualche volta capita di non essere soddisfatti di un  
acquisto e possono quindi nascere dei problemi tra un  
consumatore e un venditore o un produttore.

4. Se si verificasse un problema tra Lei ed un  
venditore o un produttore, qui in Italia, Lei pensa  
che i Suoi diritti di consumatore sarebbero...  
(Leggere. Una sola risposta)

1. difesi molto bene
2. difesi bene
3. difesi male
4. difesi molto male
5. (dipende, né bene né male)
6. (non sa/non indica)

5. Se si verificasse un problema tra Lei ed un  
venditore o un produttore in un altro paese  
dell'Unione Europea, Lei pensa che i Suoi diritti di  
consumatore sarebbero...  
(Leggere. Una sola risposta)

1. difesi molto bene
2. difesi bene
3. difesi male
4. difesi molto male
5. (dipende, né bene né male)
6. (non sa/non indica)

C. Rappresentanza e difesa.

Adesso vorrei farle alcune domande su come gli  
interessi dei consumatori vengono rappresentati e  
difesi nelle decisioni politiche.

6. Alcune decisioni politiche prese ai diversi livelli  
delle pubbliche istituzioni riguardano gli interessi  
dei consumatori. Lei pensa che gli interessi dei  
consumatori siano...?  
(Leggere. Ruotare. Una risposta per ogni frase)

1. molto ben rappresentati
2. ben rappresentati
3. male rappresentati
4. molto male rappresentati
5. (dipende, né bene né male)
6. (non sa/non indica)

- a) a livello delle Sue autorità locali / comunali
- b) a livello delle Sue autorità regionali o nazionali
- c) a livello dell'Unione Europea

7. Per difendere i Suoi interessi di consumatore, in generale Lei pensa che sia efficace, non molto efficace o per nulla efficace...?  
(Leggere. Ruotare. Una risposta per ogni frase)

- 1. efficace
- 2. non molto efficace
- 3. per nulla efficace
- 4. (dipende, tra i due, né efficace né inefficace)
- 5. (non sa/non indica)

- a) contattare un'associazione di consumatori
- b) far conoscere la Sua opinione attraverso i mass-media
- c) contattare le autorità italiane
- d) contattare le Istituzioni Europee
- e) contattare un membro del Parlamento italiano
- f) contattare un membro del Parlamento Europeo
- g) far conoscere la Sua opinione tramite Internet

(Se l'intervistato è maggiorenne)

8.a Nel momento in cui va a votare, le proposte dei candidati in merito agli interessi dei consumatori influenzano il Suo voto alle elezioni...?  
(Leggere. Ruotare. Una risposta per ogni frase)

- 1. sì
- 2. no
- 3. (non sa/non indica)

- a) locali / comunali
- b) regionali
- c) nazionali
- d) europee

(Se l'intervistato NON è maggiorenne)

8.b Se Lei potesse votare, pensa che le proposte dei candidati in merito agli interessi dei consumatori influenzerebbero il Suo voto alle elezioni...?  
(Leggere. Ruotare. Una risposta per ogni frase)

- 1. sì
- 2. no
- 3. (non sa/non indica)

- a) locali / comunali
- b) regionali
- c) nazionali
- d) europee

---

## 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. Per quanto riguarda la Sua professione, potrebbe dirmi se al momento Lei è un lavoratore autonomo, dipendente, operaio o senza attività lavorativa?  
(Leggere gli item in grassetto e poi chiedere di specificare. Una sola risposta)

#### - Lavoratore autonomo

- 11. Agricoltore, Silvicoltore, Pescatore
- 12. Commerciante, Artigiano
- 13. Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto)
- 14. Imprenditore, titolare, socio ecc.
- 15. Altro e cioè \_\_\_\_\_

#### - Lavoratore dipendente

- 21. Professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto)
- 22. Dirigente d'azienda, Alto funzionario
- 23. Quadro intermedio (in azienda)
- 24. Impiegato (in ufficio)
- 25. Altro tipo di dipendente (commesso, infermiere ecc.)
- 26. Altro e cioè \_\_\_\_\_

#### - Operaio (lavoratore dipendente)

- 31. Supervisore, Caposquadra
- 32. Operaio specializzato
- 33. Operaio (non specializzato)
- 34. Altro e cioè \_\_\_\_\_

#### - Senza attività lavorativa

- 41. Casalinga/o
- 42. Studente (a tempo pieno)
- 43. Pensionato/a
- 44. In cerca di lavoro
- 45. Altro e cioè \_\_\_\_\_

99. Rifiuta di rispondere

**D5. 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

**D6. TIPO DI LOCALITA'**

1. Area metropolitana
2. Altra città/centro urbano
3. Zona rurale

**NOME E COGNOME**

---

- Durata dell'intervista (in minuti)