

**ZA3855**

**Flash Eurobarometer 136  
(The E-Commerce)**

**Questionnaire  
Italy**

STRETTAMENTE CONFIDENZIALE  NOVEMBRE 2002	<b>DOXA</b>  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  <b>S.02431/C - FLASH N°136 "E-COMMERCE"</b>	INT.RE: _____ INTERVISTA N°: _____ DATA: _____ COMUNE: _____
--	---	---

Regione (codificare secondo località definite da D&B) : ..... Codice SIC o NACE (secondo D&B) : ..... N° dipendenti (secondo D&B) : ..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---

**(Al centralino)**

Buongiorno. Sono ... dell'Istituto Doxa di Milano. Stiamo eseguendo uno studio per conto della Commissione Europea sulle attività commerciali effettuate attraverso Internet (E-commerce). Vorrei parlare con uno dei responsabili al più alto livello dell'azienda (Presidente, Amministratore Delegato, Proprietario, Direttore Generale, Direttore Amministrativo, Direttore Finanziario).

**(Alla persona selezionata)**

Buongiorno. Sono ... dell'Istituto Doxa di Milano. Stiamo eseguendo uno studio per conto della Commissione Europea sulle attività commerciali effettuate attraverso Internet (E-commerce). Posso rivolgerLe alcune domande che non La impegneranno più di 7-8 minuti? Le Sue risposte verranno trattate in modo assolutamente riservato e pertanto né il Suo nome né quello dell'azienda verranno associati alle risposte fornite.

- Sì, ora ..... ^ **nota sulla privacy**
- Sì, ma non ora ..... ^ **prendere appuntamento**
- No, rifiuto ..... ^ **ringraziare e chiudere**

**Privacy**

In relazione alla legge N.675 del 1996 che garantisce la riservatezza delle informazioni che riguardano la persona, prima di iniziare l'intervista vorrei segnalarle che:

- ♦ da parte Sua è facoltativo rispondere
- ♦ le informazioni personali che lei darà nel corso dell'intervista saranno trattate in modo anonimo e utilizzate solo per preparare tavole statistiche
- ♦ il trattamento dei dati sarà effettuato sia con mezzi informatici (cioè calcolatore) che non
- ♦ titolare e responsabile del trattamento dei dati è il Dr Ennio Salamon.

Qualora lo desiderasse, potrà chiederci di consultare le risposte che ha dato, di modificarle oppure di opporsi al loro trattamento, scrivendo al responsabile del trattamento dati Dr. Ennio Salamon – DOXA, Via B. Panizza, 7 – 20144 Milano.

## A. CARATTERISTICHE DELL'AZIENDA

A. Prima di tutto, qual è esattamente la Sua posizione all'interno dell'azienda?

(Int.re: scrivere per esteso e poi codificare sotto – ammessa una sola risposta)

Int.re:

- se la funzione indicata corrisponde ad una di quelle sotto-elencate **∧ codificare e procedere**
- in caso contrario **∧ ringraziare e chiudere**

- Direzione generale: Presidente, Direttore Generale, Proprietario, Titolare..... 1
- Membro del Comitato Direttivo / Direttore Finanziario / responsabile al più alto livello per gli aspetti finanziari ..... 2
- Direttore responsabile del dipartimento di informatica dell'azienda (Responsabile Sistemi Informativi / DP Manager)..... 3

B. Quanti sono i dipendenti della Sua società in Italia?

Per i dipendenti part-time consideri l'equivalente a tempo pieno (ad esempio se avete 100 dipendenti a 18-20 ore, consideri 50 dipendenti a tempo pieno).

- |\_\_|\_\_|\_\_| dipendenti
- se meno di 10 dipendenti ..... **[CHIUDERE] – non valida**
- non so / nessuna risposta ..... **[CHIUDERE] – non valida**

C. Qual è il principale settore in cui opera la Sua azienda?

(Leggere – Ammessa una sola risposta – Se necessario, chiedere di precisare le attività principali svolte dall'azienda)

- **Costruzioni / Lavori pubblici**.....20
- **Industria / Produzione**
- prodotti semi-lavorati (industria di base) .....21
- prodotti finiti (industria manifatturiera).....22
- **Commercio e Distribuzione**
- all'ingrosso .....31
- al dettaglio .....32
- **Trasporti**.....41
- **Hotel / Ristoranti / Catering** .....42
- **Servizi**
- Servizi Finanziari .....43
- Servizi alle imprese.....44
- Servizi ai privati.....45
- nessuno di questi / non so / nessuna risposta ..... **[CHIUDERE] – non valida**

D. Qual è stato il fatturato annuo complessivo della Sua azienda **in Italia**, l'anno scorso?  
(*Int.re: scrivere per esteso e poi codificare sotto*)

- 
- meno di 200 milioni di Lire (meno di 100.000 Euro)..... 1
  - da 201 a 500 milioni di Lire (da 100.000 a 250.000 Euro)..... 2
  - da 501 milioni a 1 miliardo di Lire (da 250.000 a 500.000 Euro) ..... 3
  - da +1 a 2 miliardi di Lire (da 500.000 a 1.000.000 Euro) ..... 4
  - da +2 a 4 miliardi di Lire (da 1 a 2 milioni di Euro) ..... 5
  - da +4 a 14 miliardi di Lire (da 2 a 7 milioni di Euro) ..... 6
  - da +14 a 40 miliardi di Lire (da 7 a 20 milioni di Euro) ..... 7
  - da +40 a 80 miliardi di Lire (da 20 a 40 milioni di Euro) ..... 8
  - da +80 a 160 miliardi di Lire (da 40 a 80 milioni di Euro) ..... 9
  - da +160 a 300 miliardi di Lire (da 80 a 150 milioni di Euro) ..... 10
  - + di 300 miliardi di Lire (+ di 150 milioni di Euro) ..... 11
  - non sa / nessuna risposta..... 12

## B. L'AZIENDA E INTERNET

Vorrei parlare adesso di Internet all'interno della Sua azienda.

1. La Sua azienda è connessa ad Internet?

- Sì.....1
- No.....2 **[CHIUDERE] - valida**
- non so / nessuna risposta.....3 **[CHIUDERE] - non valida**

2. Di quale/i tipo/i di connessione ad Internet è dotata la Sua azienda?  
(*Leggere – ammesse più risposte*)

- Connessione a banda stretta,  
per esempio una linea telefonica standard o ISDN ..... 1
- Connessione a banda larga,  
per esempio una linea ADSL, una TV via cavo, una linea in affitto ..... 1
- Connessione mobile ..... 1
- (non so / nessuna risposta) ..... 1

3. La Sua azienda ha un sito web?

- Sì..... 1
- No..... 2 **[PASSARE A DOM. 5]**
- non so / nessuna risposta..... 3 **[PASSARE A DOM. 5]**

## C. VENDITE VIA INTERNET

4. Il vostro sito Internet può essere usato per fare degli ordini?

- Sì..... 1
- No..... 2
- non so / nessuna risposta..... 3

5. La Sua azienda vende dei prodotti o dei servizi utilizzando "siti di mercato elettronico" (\*) ?

- Sì..... 1
- No..... 2
- non so / nessuna risposta..... 3

-----  
(\* I siti di mercato elettronico sono siti Internet che usano dei software che permettono a più acquirenti e venditori di effettuare simultaneamente transazioni commerciali su Internet. Questi siti si presentano sotto forme diverse, come per esempio cataloghi, vendite pubbliche (aste) o scambi. Alcuni sono creati dai venditori, altri dagli acquirenti o altri ancora da terzi. Un esempio conosciuto è <http://www.covisint.com/> per l'industria automobilistica.

6. Quale percentuale del TOTALE delle vostre vendite viene attualmente realizzata su Internet?  
**(Int.re: insistere per avere almeno una stima)**

|\_|\_|\_| %

**(codificare 999 – se "non so / nessuna risposta", solo dopo aver insistito)**  
**(codificare 000 – se nessuna vendita viene realizzata attraverso Internet)**

## D. ACQUISTI VIA INTERNET

7. La Sua azienda acquista una parte o la totalità dei propri approvvigionamenti (beni o servizi) attraverso Internet?

- Sì..... 1
- No..... 2
- non so / nessuna risposta..... 3

8. La Sua azienda acquista una parte o la totalità dei propri approvvigionamenti (beni o servizi) attraverso "siti di mercato elettronico" (\*) ?

- Sì..... 1
- No..... 2
- non so / nessuna risposta..... 3

-----  
(\* ) I siti di mercato elettronico sono siti Internet che usano dei software che permettono a più acquirenti e venditori di effettuare simultaneamente transazioni commerciali su Internet. Questi siti si presentano sotto forme diverse, come per esempio cataloghi, vendite pubbliche (aste) o scambi. Alcuni sono creati dai venditori, altri dagli acquirenti o altri ancora da terzi. Un esempio conosciuto è <http://www.covisint.com/> per l'industria automobilistica.

9. Quale percentuale del TOTALE dei vostri approvvigionamenti viene attualmente acquistata su Internet?

**(Int.re: insistere per avere almeno una stima)**

|\_|\_|\_| %

**(codificare 999 – se "non so / nessuna risposta", solo dopo aver insistito)**  
**(codificare 000 – se nessun acquisto viene realizzato attraverso Internet)**

<b>E. IL PROBLEMA DELLA SICUREZZA</b>
---------------------------------------

Parliamo ora dei problemi legati alla sicurezza per quanto riguarda le vendite o gli acquisti elettronici.

10. Nel corso degli ultimi 6 mesi, ha sperimentato uno dei seguenti problemi di sicurezza?

**(Leggere – ammesse più risposte)**

- Virus ..... 1
- Accesso non autorizzato / illegale..... 1
- "Denial of Service": saturazione di risorse informatiche / indisponibilità del servizio ..... 1
- Danneggiamento del server Web ..... 1
- Furto / modifica / appropriazione dei codici identificativi di accesso (ID)..... 1
- Occupazione del nome del dominio ..... 1
- (altro e cioè \_\_\_\_\_)..... 1
- (nessuno) ..... 1
- (non so / nessuna risposta) ..... 1

11. Le leggerò adesso una serie di misure di sicurezza: potrebbe dirmi quali, tra queste, sono state prese dalla Sua azienda per affrontare i problemi legati alla sicurezza?

**(Leggere – ammesse più risposte)**

- Firewall ..... 1
- Anti-virus / virus-scanning ..... 1
- Rilevamento delle intrusioni / pirateria (\*\*). ..... 1
- Sistema SSL (\*\*\*) ..... 1
- (altro e cioè \_\_\_\_\_) ..... 1
- (non conosce i dettagli delle misure di sicurezza). ..... 1

-----  
(\*\*) **Rilevamento delle intrusioni:** un sistema di rilevamento delle intrusioni analizza il traffico sulla rete per rilevare gli attacchi. I dati vengono esaminati per identificare la minaccia di utenti non autorizzati, attacchi, pirati informatici che hanno eluso il sistema di controllo per accedere ai dati.

(\*\*\*) **SSL (Secure Socket Layer):** protocollo di autenticazione identità (integrato nel browser) tra il terminale e il server. Nel browser, le connessioni SSL sono simbozzate da un lucchetto alla base dello schermo.

12. Lei protegge i Suoi clienti attraverso...

**(Leggere – ammesse più risposte)**

- Una garanzia sulla protezione dei dati ..... 1
- Un "codice di buona condotta" nella gestione degli scambi commerciali  
a cui dichiarano di attenersi i siti che espongono un apposito "marchio di qualità" ..... 1
- L'accesso ad un meccanismo per la risoluzione dei conflitti ..... 1
- Tecnologie in grado di assicurare la riservatezza dei dati dei clienti ..... 1
- (altro e cioè \_\_\_\_\_) ..... 1
- (in nessun modo) ..... 1
- (non so / nessuna risposta) ..... 1

E' TUTTO. LA RINGRAZIO PER LA SUA COLLABORAZIONE.