

ZA4163

Flash Eurobarometer 150
(Quality & Services)

Questionnaire
Italy

<p>STRETTAMENTE CONFIDENZIALE</p> <p>OTTOBRE 2003</p>	<p style="text-align: center;">DOXA</p> <p style="text-align: center;">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</p> <p style="text-align: center;">S.03107/C - FLASH N°150 "QUALITA' DEI SERVIZI"</p>	<p>INT.RE: _____</p> <p>INTERVISTA N°: ____</p> <p>DATA: _____</p> <p>COMUNE: _____</p>
---	---	---

Buongiorno/sera, sono ... della DOXA.
Stiamo svolgendo una breve indagine sui servizi offerti ai cittadini. Posso farle qualche domanda?

- a. il modo in cui l'elettricità viene prodotta in rapporto all'ambiente
- b. il numero di interruzioni della corrente
- c. il servizio di riparazione in caso di interruzioni della corrente o problemi della rete
- d. la chiarezza delle bollette dell'elettricità
- e. la possibilità di misurare il suo proprio consumo di elettricità
- f. la gestione dei reclami

1. Potrebbe dirmi se Lei utilizza o no ciascuno dei seguenti servizi?

(leggere. una risposta per ogni frase)

1. sì
2. no

- a. la telefonia mobile (il cellulare)
- b. il gas naturale
- c. i servizi postali per spedizioni normali come lettere, cartoline o pacchi
- d. il trasporto pubblico locale (tram, autobus, metropolitana...)
- e. il trasporto aereo
- f. il trasporto ferroviario

2. Lei direbbe che è molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto o per nulla soddisfatto della qualità dei servizi forniti da...

(leggere. una risposta per ogni frase)

1. molto soddisfatto
2. abbastanza soddisfatto
3. poco soddisfatto
4. per nulla soddisfatto
5. (non sa/non indica)

- a. la sua azienda elettrica
- b. il suo fornitore di telefonia fissa
- c. il suo fornitore di telefonia mobile **(solo se Q1a=sì)**
- d. il suo fornitore di gas **(solo se Q1b=sì)**
- e. i servizi postali per spedizioni normali come lettere, cartoline o pacchi **(solo se Q1c=sì)**
- f. il trasporto pubblico locale (tram, autobus, metropolitana...) **(solo se Q1d=sì)**
- g. la compagnia aerea che Lei utilizza più spesso **(solo se Q1e=sì)**
- h. la compagnia ferroviaria che Lei utilizza abitualmente **(solo se Q1f=sì)**

3.1 Elettricità

- 3.1.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta di elettricità. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?

(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- 3.1.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti l'offerta di elettricità deve essere migliorato di più?

(leggere. ruotare. una sola risposta)

1. il modo in cui l'elettricità viene prodotta in rapporto all'ambiente
2. il numero di interruzioni della corrente
3. il servizio di riparazione in caso di interruzioni della corrente o problemi della rete
4. la chiarezza delle bollette dell'elettricità
5. la possibilità di misurare il suo proprio consumo di elettricità
6. la gestione dei reclami
7. (non sa/non indica) → **(andare a d3.2)**

- 3.1.3 Sarebbe disposto a pagare di più per la sua elettricità se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.1.2=1)** una parte più grande della sua elettricità provenisse da fonti di energia rinnovabili?
- b. **(se Q3.1.2=2)** il numero di interruzioni della corrente in un anno fosse ridotto a metà?
- c. **(se Q3.1.2=3)** la sua azienda garantisse un servizio di riparazione 24 ore su 24?
- d. **(se Q3.1.2=4)** le sue bollette dell'elettricità fossero più chiare e più facili da comprendere?
- e. **(se Q3.1.2=5)** Lei potesse verificare il suo proprio consumo di elettricità?
- f. **(se Q3.1.2=6)** i reclami fossero gestiti meglio?

3.2 Telefonia fissa

- 3.2.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta di telefonia fissa. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?

(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- a. la disponibilità di servizi complementari come la messaggeria vocale, il trasferimento delle chiamate ecc.
- b. il servizio di riparazione in caso di interruzioni della comunicazione o cadute della linea
- c. la chiarezza delle bollette telefoniche
- d. la qualità del suono delle comunicazioni telefoniche
- e. i tempi d'attesa per l'installazione di una nuova linea
- f. il costo di installazione di una nuova linea
- g. il servizio in occasione dei contatti con la compagnia telefonica

3.2.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti l'offerta di telefonia fissa deve essere migliorato di più?
(leggere. ruotare. una sola risposta)

1. la disponibilità di servizi complementari come la messaggeria vocale, il trasferimento delle chiamate ecc.
2. il servizio di riparazione in caso di interruzioni della comunicazione o cadute della linea
3. la chiarezza delle bollette telefoniche
4. la qualità del suono delle comunicazioni telefoniche
5. i tempi d'attesa per l'installazione di una nuova linea
6. il costo di installazione di una nuova linea
7. il servizio in occasione dei contatti con la compagnia telefonica
8. (non sa/non indica) → **(andare a d3.3)**

3.2.3 Sarebbe disposto a pagare di più per i suoi servizi di telefonia fissa se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.2.2=1)** le venissero offerti più servizi complementari come la messaggeria vocale, il trasferimento delle chiamate ecc.?
- b. **(se Q3.2.2=2)** la sua compagnia garantisse un servizio di riparazione 24 ore su 24?
- c. **(se Q3.2.2=3)** le sue bollette del telefono fisso fossero più chiare e più facili da comprendere?
- d. **(se Q3.2.2=4)** la qualità del suono venisse migliorata?
- e. **(se Q3.2.2=5)** i tempi d'attesa per l'installazione di una nuova linea fossero ridotti?
- f. **(se Q3.2.2=6)** il costo per l'installazione di una nuova linea fosse ridotto?
- g. **(se Q3.2.2=7)** il servizio in occasione dei contatti con la compagnia telefonica venisse migliorato?

3.3 Telefonia mobile (solo se Q1a=sì)

3.3.0 Lei riceve delle bollette per l'utilizzo del suo telefono cellulare oppure acquista delle carte ricaricabili che le permettono di pagare le sue chiamate in anticipo?
(leggere. una sola risposta)

1. A. contratto (riceve le bollette)
2. B. acquisto di carte ricaricabili pre-pagate
3. C. tutte e due

(se Q3.3.0 = 1 o 3)

3.3.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta di telefonia mobile. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?
(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- a. la copertura della rete da parte del suo fornitore di telefonia mobile
- b. la chiarezza delle bollette del telefono cellulare
- c. la disponibilità di servizi complementari come la messaggeria vocale, il trasferimento delle chiamate ecc.
- d. la qualità del suono delle comunicazioni sulle linee telefoniche cellulari
- e. la possibilità di utilizzare il suo telefono cellulare all'estero (*roaming*)
- f. il servizio in occasione dei contatti con il suo fornitore di telefonia mobile

(se Q3.3.0 = 1 o 3)

3.3.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti l'offerta di telefonia mobile deve essere migliorato di più?
(leggere. ruotare. una sola risposta)

1. la copertura della rete da parte del suo fornitore di telefonia mobile
2. la chiarezza delle bollette del telefono cellulare
3. la disponibilità di servizi complementari come la messaggeria vocale, il trasferimento delle chiamate ecc.
4. la qualità del suono delle comunicazioni sulle linee telefoniche cellulari
5. la possibilità di utilizzare il suo telefono cellulare all'estero (*roaming*)
6. il servizio in occasione dei contatti con il suo fornitore di telefonia mobile
7. (non sa/non indica) → **(andare a d3.4)**

(se Q3.3.0 = 1 o 3)

3.3.3 Sarebbe disposto a pagare di più per i suoi servizi di telefonia mobile se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.3.2=1)** la copertura della rete venisse migliorata?
- b. **(se Q3.3.2=2)** le bollette del telefono cellulare fossero più chiare e più facili da comprendere?
- c. **(se Q3.3.2=3)** le venissero offerti più servizi complementari come la messaggeria vocale, il trasferimento delle chiamate ecc.?
- d. **(se Q3.3.2=4)** la qualità del suono venisse notevolmente migliorata?
- e. **(se Q3.3.2=5)** venisse migliorata la possibilità di utilizzare il suo telefono cellulare all'estero (*roaming*)?
- f. **(se Q3.3.2=6)** venisse migliorato il servizio in occasione dei contatti con la sua compagnia di telefonia mobile?

(se Q3.3.0 = 2)

3.3.4 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità del suo fornitore di carte telefoniche pre-pagate. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?
(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)
- a. la copertura della rete da parte del suo fornitore di telefonia mobile
- b. il tempo che ha a disposizione per utilizzare la carta pre-pagata prima che scada
- c. la facilità di ricarica del suo credito telefonico
- d. la qualità del suono delle comunicazioni sulle linee telefoniche cellulari
- e. il servizio in occasione dei contatti con il suo fornitore di telefonia mobile

(se Q3.3.0 = 2)

3.3.5 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti l'offerta di telefonia mobile deve essere migliorato di più? **(leggere. ruotare. una sola risposta)**

1. la copertura della rete da parte del suo fornitore di telefonia mobile
2. il tempo che ha a disposizione per utilizzare la carta pre-pagata prima che scada
3. la facilità di ricarica del suo credito telefonico
4. la qualità del suono delle comunicazioni sulle linee telefoniche cellulari
5. il servizio in occasione dei contatti con il suo fornitore di telefonia mobile
6. (non sa/non indica) → **(andare a d3.4)**

(se Q3.3.0 = 2)

3.3.6 Sarebbe disposto a pagare di più per i suoi servizi di telefonia mobile se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.3.5=1)** venisse migliorata la copertura della rete da parte del suo fornitore di telefonia mobile?
- b. **(se Q3.3.5=2)** il tempo che ha a disposizione per utilizzare la carta pre-pagata fosse più lungo?
- c. **(se Q3.3.5=3)** diventasse più facile ricaricare il suo credito telefonico?
- d. **(se Q3.3.5=4)** la qualità del suono delle sue comunicazioni venisse migliorata?
- e. **(se Q3.3.5=5)** venisse migliorato il servizio in occasione dei contatti con la sua compagnia di telefonia mobile?

3.4 L'azienda del gas (solo se Q1b=sì)

3.4.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta del gas naturale. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto? **(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)**

1. abbastanza soddisfatto
 2. piuttosto insoddisfatto
 3. (non sa/non indica)
- a. la continuità del servizio
 - b. il servizio di riparazione nel caso di un problema
 - c. la chiarezza delle bollette
 - d. la possibilità di misurare il suo proprio consumo di gas

3.4.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti l'offerta di gas naturale deve essere migliorato di più? **(leggere. ruotare. una sola risposta)**

1. la continuità del servizio
2. il servizio di riparazione nel caso di un problema
3. la chiarezza delle bollette
4. la possibilità di misurare il suo proprio consumo di gas
5. (non sa/non indica) → **(andare a d3.5)**

3.4.3 Sarebbe disposto a pagare di più i servizi relativi alla fornitura del suo gas se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.4.2=1)** avesse meno interruzioni del servizio?
- b. **(se Q3.4.2=2)** ricevesse un servizio di riparazione garantito 24 ore su 24?
- c. **(se Q3.4.2=3)** le bollette del gas fossero più chiare e più facili da comprendere?
- d. **(se Q3.4.2=4)** Lei potesse misurare il suo proprio consumo di gas?

3.5 I servizi postali (solo se Q1c=sì)

3.5.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta dei servizi postali (questo include sia le lettere che i pacchi). Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?

(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- a. la consegna nei tempi stabiliti
- b. la vicinanza degli uffici postali
- c. la vicinanza delle cassette delle lettere
- d. la facilità di procurarsi francobolli, buste o scatole
- e. il servizio fornito negli uffici postali
- f. la frequenza di consegna della posta
- g. le modalità per la raccolta dei pacchi

3.5.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti l'offerta di servizi postali deve essere migliorato di più? **(leggere. ruotare. una sola risposta)**

1. la consegna nei tempi stabiliti
2. la vicinanza degli uffici postali
3. la vicinanza delle cassette delle lettere
4. la facilità di procurarsi francobolli, buste o scatole
5. il servizio fornito negli uffici postali (per esempio i tempi di attesa)
6. la frequenza di consegna della posta
7. le modalità per la raccolta dei pacchi
8. (non sa/non indica) → **(andare a d3.6)**

3.5.3 Sarebbe disposto a pagare di più per i suoi servizi postali se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.5.2=1)** i tempi di consegna venissero notevolmente migliorati?
- b. **(se Q3.5.2=2)** venisse aperto un ufficio postale molto più vicino a casa sua?
- c. **(se Q3.5.2=3)** più cassette delle lettere venissero poste più vicino a casa sua?
- d. **(se Q3.5.2=4)** diventasse più facile procurarsi i francobolli?
- e. **(se Q3.5.2=5)** il servizio fornito negli uffici postali venisse notevolmente migliorato?
- f. **(se Q3.5.2=6)** la posta fosse consegnata più frequentemente?
- g. **(se Q3.5.2=7)** le modalità per la raccolta dei pacchi venissero migliorate?

3.6 Il trasporto pubblico locale (tram, autobus e metropolitana) (solo se Q1d=si)

3.6.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta del trasporto pubblico locale (tram, autobus e metropolitana). Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?

(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- a. la puntualità dei servizi
- b. la frequenza dei servizi
- c. la facilità e la rapidità dei collegamenti
- d. la pulizia e le condizioni dei veicoli
- e. il servizio fornito dal personale
- f. la facilità di procurarsi i biglietti

3.6.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti i servizi del trasporto pubblico locale deve essere migliorato di più?

(leggere. ruotare. una sola risposta)

1. la puntualità dei servizi
2. la frequenza dei servizi
3. la facilità e la rapidità dei collegamenti
4. la pulizia e le condizioni dei veicoli
5. il servizio fornito dal personale
6. la facilità di procurarsi i biglietti
7. (non sa/non indica) → **(andare a d3.7)**

3.6.3 Sarebbe disposto a pagare di più per il suo trasporto pubblico locale se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.6.2=1)** la puntualità venisse notevolmente migliorata?
- b. **(se Q3.6.2=2)** la frequenza del servizio venisse notevolmente aumentata?
- c. **(se Q3.6.2=3)** i collegamenti fossero più facili e più rapidi?
- d. **(se Q3.6.2=4)** i veicoli fossero più puliti e in migliori condizioni?
- e. **(se Q3.6.2=5)** il servizio fornito dal personale venisse migliorato?
- f. **(se Q3.6.2=6)** fosse più facile procurarsi i biglietti?

3.7 Il trasporto aereo (solo se Q1e=si)

3.7.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta del trasporto aereo. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?

(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- a. la puntualità alla partenza e all'arrivo
- b. la frequenza dei voli
- c. l'offerta di voli diretti per le sue destinazioni
- d. il numero delle destinazioni
- e. il servizio in aeroporto prima e dopo il volo
- f. il servizio a bordo
- g. l'accessibilità dell'aeroporto

3.7.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti i servizi del trasporto aereo deve essere migliorato di più?

(leggere. ruotare. una sola risposta)

1. la puntualità alla partenza e all'arrivo
2. la frequenza dei voli
3. l'offerta di voli diretti per le sue destinazioni
4. il numero delle destinazioni
5. il servizio in aeroporto prima e dopo il volo
6. il servizio a bordo
7. l'accessibilità dell'aeroporto
8. (non sa/non indica) → **(andare a d3.8)**

3.7.3 Sarebbe disposto a pagare di più per il suo trasporto aereo se...

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. **(se Q3.7.2=1)** la puntualità venisse migliorata?
- b. **(se Q3.7.2=2)** i voli per la sua destinazione fossero più frequenti?
- c. **(se Q3.7.2=3)** ci fossero più voli diretti per la sua destinazione?
- d. **(se Q3.7.2=4)** le fosse offerto un numero più grande di destinazioni?
- e. **(se Q3.7.2=5)** ci fosse un notevole miglioramento dei servizi in aeroporto?
- f. **(se Q3.7.2=6)** il servizio a bordo venisse notevolmente migliorato?
- g. **(se Q3.7.2=7)** l'aeroporto fosse più facilmente accessibile?

3.8 Il trasporto ferroviario (solo se Q1f=si)

3.8.1 Ora le leggerò diverse affermazioni relative alla qualità dell'offerta del trasporto ferroviario. Per ciascuno di questi aspetti, potrebbe dirmi se Lei è abbastanza soddisfatto o piuttosto insoddisfatto?

(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. abbastanza soddisfatto
2. piuttosto insoddisfatto
3. (non sa/non indica)

- a. la puntualità degli arrivi e delle partenze
- b. la pulizia e il comfort sui treni
- c. la rapidità e la comodità dei servizi di biglietteria
- d. i servizi a bordo
- e. la frequenza dei treni
- f. la velocità dei treni
- g. le informazioni sugli orari e le tariffe

3.8.2 Secondo Lei, quale dei seguenti aspetti riguardanti i servizi del trasporto ferroviario deve essere migliorato di più?

(leggere. ruotare. una sola risposta)

1. la puntualità degli arrivi e delle partenze
2. la pulizia e il comfort sui treni
3. la rapidità e la comodità dei servizi di biglietteria
4. i servizi a bordo
5. la frequenza dei treni
6. la velocità dei treni
7. le informazioni sugli orari e le tariffe
8. (non sa/non indica) → **(andare a d4)**

3.8.3 Sarebbe disposto a pagare di più per il suo trasporto ferroviario se...

1. sì
 2. no
 3. (non sa/non indica)
- a. (se Q3.8.2=1) la puntualità venisse notevolmente migliorata?
 - b. (se Q3.8.2=2) i treni fossero più confortevoli e più puliti?
 - c. (se Q3.8.2=3) il servizio di biglietteria venisse migliorato?
 - d. (se Q3.8.2=4) il servizio a bordo venisse migliorato?
 - e. (se Q3.8.2=5) la frequenza dei treni venisse aumentata?
 - f. (se Q3.8.2=6) dei treni più veloci le permettessero di raggiungere la sua destinazione più rapidamente?
 - g. (se Q3.8.2=7) venissero migliorate le informazioni sugli orari e le tariffe?

A TUTTI

4. Quale di questi due aspetti – il prezzo o la qualità – è il più importante per Lei quando sceglie un fornitore?
(leggere. ruotare. una risposta per ogni frase)

1. soprattutto il prezzo proposto dal fornitore
 2. soprattutto la qualità offerta dal fornitore
 3. (non sa/non indica)
- a. per l'elettricità
 - b. per la telefonia fissa
 - c. per la telefonia mobile (cellulare)
 - d. per il gas naturale
 - e. per i servizi postali
 - f. per il trasporto pubblico locale
 - g. per il trasporto aereo
 - h. per il trasporto ferroviario

5. Per alcuni dei settori citati prima, è possibile scegliere tra diversi fornitori. Vorrei ora che Lei considerasse alcuni argomenti riguardo al fatto di cambiare o no fornitore, e che mi dicesse quale argomento riflette meglio il suo punto di vista.

5.1 Elettricità

5.1.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe più disposto a cambiare il suo fornitore di elettricità, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei cambierebbe il fornitore di elettricità
6. (non sa/non indica)

(se Q5.1.1 = 5)

5.1.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per cambiare il suo fornitore di elettricità, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. è troppo complicato cambiare fornitore
2. è difficile confrontare i prezzi tra i diversi fornitori
3. i costi legati al cambiamento del fornitore sono troppo alti
4. il livello di qualità degli altri fornitori è incerto
5. il cambiamento del fornitore richiede troppo tempo
6. (sono soddisfatto del mio attuale fornitore)
7. (non sa/non indica)

5.2 Telefonia fissa

5.2.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe più disposto a cambiare il suo fornitore di telefonia fissa, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei cambierebbe il fornitore di telefonia fissa
6. (non sa/non indica)

(se Q5.2.1 = 5)

5.2.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per cambiare il suo fornitore di telefonia fissa, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. è troppo complicato cambiare fornitore
2. è difficile confrontare i prezzi tra i diversi fornitori
3. i costi legati al cambiamento del fornitore sono troppo alti
4. il livello di qualità degli altri fornitori è incerto
5. il cambiamento del fornitore richiede troppo tempo
6. (sono soddisfatto del mio attuale fornitore)
7. (non sa/non indica)

5.3 Telefonia mobile (solo se Q1a=si)

5.3.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe più disposto a cambiare il suo fornitore di telefonia mobile, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei cambierebbe il fornitore di telefonia mobile
6. (non sa/non indica)

(se Q5.3.1 = 5)

5.3.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per cambiare il suo fornitore di telefonia mobile, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. è troppo complicato cambiare fornitore
2. è difficile confrontare i prezzi tra i diversi fornitori
3. i costi legati al cambiamento del fornitore sono troppo alti
4. il livello di qualità degli altri fornitori è incerto
5. il cambiamento del fornitore richiede troppo tempo
6. (sono soddisfatto del mio attuale fornitore)
7. (non sa/non indica)

5.4 Gas naturale (solo se Q1b=si)

5.4.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe più disposto a cambiare il suo fornitore di gas naturale, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei cambierebbe il fornitore di gas naturale
6. (non sa/non indica)

(se Q5.4.1 = 5)

5.4.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per cambiare il suo fornitore di gas naturale, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. è troppo complicato cambiare fornitore
2. è difficile confrontare i prezzi tra i diversi fornitori
3. i costi legati al cambiamento del fornitore sono troppo alti
4. il livello di qualità degli altri fornitori è incerto
5. il cambiamento del fornitore richiede troppo tempo
6. (sono soddisfatto del mio attuale fornitore)
7. (non sa/non indica)

5.5 Servizi postali (solo se Q1c=si)

5.5.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe più disposto ad utilizzare un altro fornitore di servizi postali per inviare un pacco, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante per l'invio di un pacco
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante per l'invio di un pacco
5. per nessuna di queste ragioni Lei cambierebbe il fornitore di servizi postali per l'invio di un pacco
6. (non sa/non indica)

(se Q5.5.1 = 5)

5.5.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per utilizzare un altro fornitore di servizi postali per inviare un pacco, se potesse scegliere?

(leggere. una sola risposta)

1. non si fida di un altro fornitore per la consegna del suo pacco in tutta sicurezza e nei tempi stabiliti
2. è troppo complicato utilizzare un altro fornitore
3. è difficile confrontare i prezzi tra i diversi fornitori
4. utilizzare un altro fornitore richiede troppo tempo
5. (sono soddisfatto del mio attuale fornitore)
6. (non sa/non indica)

5.6 Trasporto aereo (solo se Q1e=si)

5.6.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe più disposto a cambiare la compagnia aerea che utilizza più spesso?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei cambierebbe compagnia aerea
6. (non sa/non indica)

(se Q5.6.1 = 5)

5.6.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per cambiare la compagnia aerea che utilizza più spesso?

(leggere. una sola risposta)

1. i loro orari non si adattano a Lei
2. non volano verso le destinazioni dove Lei deve andare
3. è troppo complicato cambiare compagnia aerea
4. è difficile confrontare i prezzi tra le diverse compagnie aeree
5. la qualità degli altri fornitori è incerta
6. il cambiamento del fornitore richiede troppo tempo
7. (sono soddisfatto della compagnia aerea che utilizzo attualmente)
8. (non sa/non indica)

5.7 Trasporto pubblico locale (solo se Q1d=si)

5.7.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe pronto ad utilizzare di più il trasporto pubblico locale (tram, autobus o metropolitana)?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei utilizzerebbe di più il trasporto pubblico locale
6. (non sa/non indica)

(se Q5.7.1 = 5)

5.7.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per non utilizzare di più il trasporto pubblico locale?

(leggere. una sola risposta)

1. il trasporto pubblico locale non le permette di andare dove vuole
2. i loro orari non si adattano a Lei
3. utilizzare il trasporto pubblico locale richiede troppo tempo rispetto ad altri mezzi di trasporto
4. ci sono troppi ritardi o soppressioni
5. (lo utilizzo già per quello che posso)
6. (non sa/non indica)

5.8 Trasporto ferroviario (solo se Q1f=si)

5.8.1 Per quale delle seguenti ragioni Lei sarebbe pronto ad utilizzare di più il trasporto ferroviario?

(leggere. una sola risposta)

1. già per una piccola riduzione del prezzo
2. soltanto per una grande riduzione del prezzo
3. già per un leggero miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
4. soltanto per un notevole miglioramento della qualità dell'aspetto che le sembra più importante
5. per nessuna di queste ragioni Lei utilizzerebbe di più il trasporto ferroviario
6. (non sa/non indica)

(se Q5.8.1 = 5)

5.8.2 Tra la seguente lista di ragioni, per Lei personalmente, quale sarebbe l'ostacolo principale per non utilizzare di più il trasporto ferroviario?

(leggere. una sola risposta)

1. non le permette di andare dove vuole
2. i loro orari non si adattano a Lei
3. utilizzare il trasporto ferroviario richiede troppo tempo rispetto ad altri mezzi di trasporto
4. ci sono troppi ritardi o soppressioni
5. (lo utilizzo già per quello che posso)
6. (non sa/non indica)

A TUTTI

Infine, vorrei farle alcune domande riguardanti i pagamenti tramite la carta...

6. Personalmente, lei possiede una o più carte di credito o carte di pagamento bancario?

(se l'intervistato/a risponde "carta di debito" = sì)

1. sì, una
2. sì, alcune
3. no → **(andare alla fine dell'intervista)**

7. La carta di credito o la carta di pagamento bancario possono essere perse o venire rubate. Attualmente, per bloccare la carta ed escludere la responsabilità del titolare della carta, è necessario chiamare un numero di telefono specifico, per esempio quello della banca del titolare.

Secondo Lei, la creazione di un **unico** numero di telefono – facile da ricordare e identico in tutti i Paesi Membri dell'Unione Europea – sarebbe un provvedimento molto efficace, abbastanza efficace, poco efficace o per nulla efficace al fine di aumentare la fiducia delle persone nell'utilizzo delle carte di pagamento?

(leggere. una sola risposta)

(se l'intervistato/a nomina il problema dei prefissi internazionali, insistere sul fatto che è un numero di telefono unico e identico in tutti i Paesi Membri dell'Unione Europea; solo il prefisso internazionale può essere diverso)

1. molto efficace
2. abbastanza efficace
3. poco efficace
4. per nulla efficace
5. (non sa/non indica)

8. Lei sarebbe disposto a pagare per l'esistenza di questo servizio di un numero di telefono unico all'interno dell'Unione Europea?

(leggere. una sola risposta)

1. sì, sicuramente
2. sì, probabilmente
3. no, probabilmente no
4. no, sicuramente no
5. (non sa/non indica)

9. Se questo servizio di un numero di telefono unico all'interno dell'Unione Europea dovesse essere pagato, Lei quale soluzione preferirebbe?

(leggere. una sola risposta)

1. un aumento della quota annuale e spese invariate per bloccare la carta
2. un aumento delle spese per bloccare la carta e una invariata quota annuale
3. (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
- **99** = sto ancora studiando (a tempo pieno)
- **01** = non sono mai andato a scuola (a tempo pieno)
- **00** = non indica

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, e cioè:

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, e cioè:

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

- Operaio (lavoratore dipendente), e cioè:

31. Supervisore, Caposquadra
32. Operaio specializzato
33. Operaio non specializzato
34. Altro e cioè _____

- Senza attività lavorativa, e cioè:

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) |__| |__|