

ZA5785

Flash Eurobarometer 350
(Safety of Services)

Country Questionnaire
Italy

EB FLASH 350 - Safety of Services - IT

D1	Quanti anni ha?
----	-----------------

(SCRIVERE CHIARAMENTE - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D2	Sesso dell'intervistato
----	-------------------------

Maschio	1
Femmina	2

A TUTTI

Vorrei porLe alcune domande riguardo ai temi di salute e sicurezza in relazione alla fornitura di determinati servizi.
--

<input type="text"/>

Q1	Quando si usufruisce di alcuni servizi a pagamento possono verificarsi incidenti che possono causare danni o lesioni fisici. Secondo Lei quali tra i tipi di servizi qui elencati presentano la frequenza di incidenti più elevata?
----	---

(LEGGERE - RUOTARE - MAX 3 RISPOSTE)

Alloggi (alberghi, campeggi, ecc.), ad esclusione di ristoranti e altri servizi di ristorazione	1
Attività sportive all'aperto organizzate (sci, canoa, percorsi in mountain bike, ecc.)	2
Piscine	3
Parchi divertimento e fiere	4
Centri benessere e di bellezza (parrucchieri, solarium, spa, ecc.)	5
NS/NR	6

NEW

<input type="text"/>

Q2	Negli ultimi due anni, Lei o un altro membro della Sua famiglia avete usufruito di alcuni di questi servizi a pagamento in Italia?
----	--

(LEGGERE - RUOTARE - PIÙ RISPOSTE POSSIBILI)
--

Alloggi (alberghi, campeggi, ecc.), ad esclusione di ristoranti e altri servizi di ristorazione	1
Attività sportive all'aperto organizzate (sci, canoa, percorsi in mountain bike, ecc.)	2
Piscine	3
Parchi divertimento e fiere	4
Centri benessere e di bellezza (parrucchieri, solarium, spa, ecc.)	5
NS/NR	6

NEW

PORRE DA Q3.1 A Q3.5 SOLO SE L'INTERVISTATO/A AFFERMA DI AVER USUFRUITO DI QUESTI SERVIZI IN Q2

--

Q3 Per ogni tipo di servizi a pagamento utilizzati da Lei o da qualcun altro della Sua famiglia negli ultimi due anni in Italia, si è verificata qualcuna delle seguenti situazioni?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

(LEGGERE)	Un incidente che ha causato danni o lesioni fisici	Durante l'utilizzo del servizio, si è reso/a conto che non era sicuro e l'ha interrotto	No, non è successo nulla	NS/NR
-----------	--	---	--------------------------	-------

1	Alloggio (alberghi, campeggi, ecc.)	1	2	3	4
2	Attività sportive all'aperto organizzate (sci, canoa, percorsi in mountain bike, ecc.)	1	2	3	4
3	Piscine	1	2	3	4
4	Parchi divertimento e fiere	1	2	3	4
5	Centri benessere e di bellezza (parrucchieri, solarium, spa, ecc.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 1: PORRE A TUTTI, TRANNE A CHI HA AVUTO ALMENO UN INCIDENTE (DA Q3.1 A Q3.5 ≠ 1). ALTRI PASSARE A Q11.

PORRE Q4 e Q5 SE L'INTERVISTATO/A HA UTILIZZATO ALMENO UNA VOLTA UN SERVIZIO ALBERGHIERO, Q2 = 1

--

Q4 Riguardo all'ultima volta che ha utilizzato un alloggio a pagamento in Italia, mi può dire quanto sicuri ha reputato i seguenti aspetti dell'alloggio?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Molto sicuro/a	Abbastanza sicuro/a	Non molto sicuro/i	Per niente sicuro/i	Non applicabile	NS/NR
--	-----------	----------------	---------------------	--------------------	---------------------	-----------------	-------

1	L'edificio stesso, la stanza e le attrezzature (aree comuni, balconi, bagni, mobilio, elettrodomestici, ecc.)	1	2	3	4	5	6
2	Sistemi antincendio e relative avvertenze	1	2	3	4	5	6
3	Condizioni igieniche (qualità dell'acqua, pulizia, ecc.)	1	2	3	4	5	6
4	Sistemi di riscaldamento e di prevenzione di fughe di monossido di carbonio	1	2	3	4	5	6
5	Piscina e ambienti circostanti	1	2	3	4	5	6
6	Aree ricreative (giardino, parco giochi, ecc.)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5 Riguardo all'aspetto della sicurezza l'ultima volta che ha utilizzato un alloggio a pagamento in Italia, mi dica per favore se...

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Si	No	Non ricordo/Non sono sicuro/a	NS/NR
--	-----------	----	----	-------------------------------	-------

1	I locali e/o le attrezzature erano in condizioni abbastanza buone	1	2	3	4
2	Il personale sembrava opportunamente preparato in materia di misure di sicurezza	1	2	3	4
3	Erano affisse informazioni sulle procedure di sicurezza (avvertenze su potenziali rischi, istruzioni di utilizzo, uscite di emergenza, ecc.)	1	2	3	4

NEW

PORRE Q6 SE L'INTERVISTATO/A HA PARTECIPATO ALMENO UNA VOLTA A UN'ATTIVITÀ SPORTIVA ALL'APERTO ORGANIZZATA, Q2 = 2

Q6 Riguardo all'aspetto della sicurezza l'ultima volta che ha partecipato a un'attività sportiva all'aperto organizzata in Italia, mi dica per favore se...

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Si	No	Non ricordo/Non sono sicuro/a	NS/NR
--	-----------	----	----	-------------------------------	-------

1	I locali e/o le attrezzature erano in condizioni abbastanza buone	1	2	3	4
2	Il personale sembrava opportunamente preparato in materia di misure di sicurezza	1	2	3	4
3	Erano affisse informazioni sulle procedure di sicurezza (avvertenze su potenziali rischi, istruzioni di utilizzo, uscite di emergenza, ecc.)	1	2	3	4

NEW

PORRE Q7 SE L'INTERVISTATO/A HA UTILIZZATO ALMENO UNA VOLTA UNA PISCINA Q2 = 3

Q7 Riguardo all'aspetto della sicurezza l'ultima volta che ha utilizzato i servizi di una piscina in Italia, mi dica per favore se...

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Si	No	Non ricordo/Non sono sicuro/a	NS/NR
--	-----------	----	----	-------------------------------	-------

1	I locali e/o le attrezzature erano in condizioni abbastanza buone	1	2	3	4
2	Il personale sembrava opportunamente preparato in materia di misure di sicurezza	1	2	3	4
3	Erano affisse informazioni sulle procedure di sicurezza (avvertenze su potenziali rischi, istruzioni di utilizzo, uscite di emergenza, ecc.)	1	2	3	4

NEW

PORRE Q8 SE L'INTERVISTATO/A SI È RECATO/A ALMENO UNA VOLTA IN UN PARCO DIVERTIMENTI O UNA FIERA Q2 = 4

Q8 Riguardo all'aspetto della sicurezza l'ultima volta che si è recato/a in un parco divertimenti o una fiera in Italia, mi dica per favore se...

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Si	No	Non ricordo/Non sono sicuro/a	NS/NR
--	-----------	----	----	-------------------------------	-------

1	I locali e/o le attrezzature erano in condizioni abbastanza buone	1	2	3	4
2	Il personale sembrava opportunamente preparato in materia di misure di sicurezza	1	2	3	4
3	Erano affisse informazioni sulle procedure di sicurezza (avvertenze su potenziali rischi, istruzioni di utilizzo, uscite di emergenza, ecc.)	1	2	3	4

NEW

PORRE Q9 SE L'INTERVISTATO/A SI È RECATO/A ALMENO UNA VOLTA IN UN CENTRO BENESSERE O DI BELLEZZA Q2 = 5

Q9	Riguardo all'aspetto della sicurezza l'ultima volta che si è recato/a in un centro benessere o di bellezza (parrucchiere, centro estetico, spa, ecc.) in Italia, mi dica per favore se...
----	---

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Si	No	Non ricordo/Non sono sicuro/a	NS/NR
--	-----------	----	----	-------------------------------	-------

1	I locali e/o le attrezzature erano in condizioni abbastanza buone	1	2	3	4
2	Il personale sembrava opportunamente preparato in materia di misure di sicurezza	1	2	3	4
3	Erano affisse informazioni sulle procedure di sicurezza (avvertenze su potenziali rischi, istruzioni di utilizzo, uscite di emergenza, ecc.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 2: DA Q10 A Q15

PORRE Q10 SOLO SE L'INTERVISTATO/A AFFERMA DI AVER AVUTO UN INCIDENTE IN RELAZIONE ALL'ALLOGGIO, Q3.1 = 1

SE L'INTERVISTATO/A RISPONDE DI AVER AVUTO UN INCIDENTE IN Q3.1 CHIEDERE: "Posso farLe una domanda riguardo all'incidente verificatosi presso l'alloggio?"

--

Q10	L'incidente verificatosi presso l'alloggio era legato a uno dei seguenti aspetti?
-----	---

(LEGGERE - RUOTARE - UNA SOLA RISPOSTA)

Sicurezza generale (aree comuni, camere da letto, balconi, bagni, bagni pubblici, mobilio, elettrodomestici, ecc.)	1
Sistemi antincendio	2
Igiene (acqua, sostanze chimiche, ecc.)	3
Fughe di monossido di carbonio	4
Sicurezza della piscina (mancanza di salvagente, scarsa manutenzione, ecc.)	5
Aree ricreative (giardino, parco giochi, ecc.)	6
Altro [NON LEGGERE]	7
Nessuno di questi motivi (NON LEGGERE)	8
NS/NR	9

NEW

PORRE DA Q11 a Q15 SOLO SE L'INTERVISTATO/A AFFERMA DI AVER AVUTO UN INCIDENTE, DA Q3.1 A Q3.5 = 1
--

SE SI È VERIFICATO PIÙ DI UN INCIDENTE, SCEGLIERNE UNO A CASO TRA LE RISPOSTE DATE IN Q3 E CHIEDERE: "Posso farLe alcune domande sull'incidente verificatosi durante l'utilizzo del 'NOME DEL SERVIZIO' (INSERIRE INFORMAZIONE DA Q3)?"

--

Q11	Qual/i è/sono stata/e la/e conseguenza/e dell'incidente?
-----	--

(LEGGERE - PIÙ RISPOSTE)

Lesioni superficiali (lievi ustioni, abrasioni ecc.)	1
Infezioni, avvelenamento	2
Annegamento o elevato rischio di annegamento	3
Scossa elettrica	4
Gravi conseguenze psicologiche	5
Gravi lesioni fisiche con conseguenze temporanee (fratture, distorsioni, strappi ecc.)	6
Gravi lesioni fisiche che hanno comportato disabilità permanenti	7
Incidente fatale	8
Altro [NON LEGGERE]	9
NS/NR	10

NEW

--

Q12	Secondo Lei, l'incidente è stato causato da...?
-----	---

(LEGGERE - RUOTARE - PIÙ RISPOSTE)

Cattivo stato dei locali/delle attrezzature	1
Incompetenza del fornitore del servizio/del personale responsabile	2
Istruzioni di utilizzo insufficienti	3
Avvertenze insufficienti riguardo a potenziali rischi	4
Sorveglianza carente	5
Mancanza/insufficienza di procedure di emergenza	6
Inavvertenza sua/dell'utente	7
Altro [NON LEGGERE]	8
NS/NR	9

NEW

Q13 L'incidente è accaduto a un minore, di età inferiore ai 15 anni?

Si	1
No	2
NS/NR	3

NEW

Q14 Per questo incidente, ha sporto una denuncia formale o lo ha fatto qualcun altro della Sua famiglia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

No	1
Sì e non avete mai ricevuto risposta	2
Sì, ma non si sa ancora l'esito	3
Sì e avete ottenuto un risarcimento economico	4
Sì e avete ottenuto un'altra forma di risarcimento	5
NS/NR	6

NEW

PORRE Q15 SE "NON HA SPORTO DENUNCIA FORMALE", Q14 = 1

Q15 Perché Lei o qualcun altro nella Sua famiglia non ha sporto una denuncia formale riguardo all'incidente?

(LEGGERE - MAX. 3 RISPOSTE)

Non sapevate come o dove o a chi rivolgervi	1
Era poco probabile trovare una soluzione soddisfacente al problema riscontrato	2
Non conoscevate bene i vostri diritti di consumatori	3
Perché pensavate che ci sarebbe voluto troppo tempo	4

Avete tentato di denunciare altri problemi in passato senza ottenere nulla	5
Altro [NON LEGGERE]	6
NS/NR	7

NEW

D4 Quanti anni aveva quando ha completato gli studi a tempo pieno?

(INT.: SE "STUDIA ANCORA", CODIFICARE '00' - SE "NESSUN TITOLO DI STUDIO" CODIFICARE '01' - SE "RIFIUTA" CODIFICARE '98' - SE "NON SA" CODIFICARE '99')

FL349 D4

D5a Per quanto riguarda la Sua occupazione attuale, direbbe di essere un lavoratore autonomo, un impiegato, un operaio o direbbe di non svolgere alcuna attività professionale?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Lavoratore autonomo	1
Impiegato	2
Operaio	3
Non svolge alcuna attività professionale	4
Rifiuta (NON LEGGERE)	5

FL349 D5a

PORRE D5b SE LAVORATORE AUTONOMO, CODICE 1 IN D5a

D5b Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Agricoltore, silvicoltore, pescatore	1
Commerciante, artigiano	2
Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto...)	3
Dirigente di un'azienda	4
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	5

FL349 D5b

PORRE D5c SE IMPIEGATO, CODICE 2 IN D5a

D5c Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto)	1
Dirigente, direttore oppure alto dirigente	2
Dirigente medio	3

Impiegato/a d'ufficio	4
Altro impiegato/a	5
Altro tipo di impiegato (addetto/a alle vendite, infermiere/a...)	6
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	7

FL349 D5c

PORRE D5d SE OPERAIO, CODICE 3 IN D5a

D5d Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Supervisore/caposquadra (responsabile della squadra...)	1
Operaio	2
Operaio non specializzato	3
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	4

FL349 D5d

PORRE D5e SE NON SVOLGE ALCUNA ATTIVITA' PROFESSIONALE, CODICE 4 IN D5a

D5e Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Casalunga/o	1
Studiante (a tempo pieno)	2
Pensionato/a	3
In cerca di lavoro	4
Altro\rifiuta (NON LEGGERE)	5

FL349 D5e

D12 Potrebbe dirmi in che provincia vive attualmente?

(LEGGERE SE NECESSARIO - UNA SOLA RISPOSTA)

--	--	--

D13 Direbbe che lei abita...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

un villaggio o un'area rurale	1
una piccola o media cittadina	2
una grande città	3
NON SA (NON LEGGERE)	4

D18 Lei ha un telefono cellulare?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D20 | Lei ha una linea telefonica fissa?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D22 | Potrebbe dirmi di quante persone di 15 anni o più si compone il suo nucleo familiare, lei compreso?

(REGISTRARE - SE "NON SA" CODICE '98' - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

		Numero di persone di 15 anni o più nel nucleo familiare
--	--	---