

ZA3937

Eurobarometer 60.0

**Country Specific Questionnaire
Italy**

InraDemoskopea
Istituto per le ricerche sociali
e di mercato

Via Battistotti Sassi, 13 -

20133 Milano

tel. (02) 75.29.13.1

fax (02) 70.12.50.59

Sede di Roma

Via Rubicone 41

Tel. 06/85.37.521

R. 72.171.03

Intervistatore: _____

n. intervista: _____

Data: _____

N. RICERCA (61-65)				Cod. Nazione (66-67)		Cod. ECO (68-70)			N. QST (71-76)				SK
1	7	1	3	0	5	6	0	0					1

BUONGIORNO/BUONASERA, SONO UN INTERVISTATORE/INTERVISTATRICE DELL'INRADEMOSKOPEA, UNA SOCIETÀ DI RICERCHE DI MERCATO. STIAMO CONDUCENDO UNO STUDIO SU ARGOMENTI SOCIALI E DI ATTUALITÀ. POTREBBE COLLABORARE CON NOI A QUESTO STUDIO RISPONDENDO A QUALCHE DOMANDA? LE PRECISO CHE LEI È LIBERO/A DI ACCETTARE L'INTERVISTA O DI INTERROMPERLA NEL MOMENTO IN CUI LO RITENGA OPPORTUNO. "NEL RISPETTO DELLA LEGGE 675/96 DESIDERO INFORMARLA CHE LE RISPOSTE DA LEI FORNITE SARANNO TRATTATE IN FORMA ANONIMA A FINI STATISTICI. QUALORA LO RITENGA OPPORTUNO, LEI HA IL DIRITTO DI CONOSCERE E INTERVENIRE SUL TRATTAMENTO DELLE SUE RISPOSTE. PER CHIARIMENTI PUÒ RIVOLGERSI ALLA DIREZIONE DI INRADEMOSKOPEA".

***** Copyright InraDemoskopea *** Il presente documento non può essere riprodotto, né divulgato o ceduto o utilizzato in alcun modo senza l'autorizzazione della InraDemoskopea.**

DOM. 1 QUAL È LA SUA NAZIONALITÀ? PUÒ DIRMIL PAESE (O I PAESI) DI CUI HA LA NAZIONALITÀ? (Sono possibili più risposte)

- Belgio	01	
- Danimarca	02	
- Germania	03	
- Grecia	04	
- Spagna	05	
- Francia	06	
- Irlanda	07	
- Italia	08	
- Lussemburgo	09	
- Olanda	10	
- Portogallo	11	
- Regno Unito (Gran Bretagna, Irlanda del Nord)	12	
- Austria	13	
- Svezia	14	
- Finlandia	15	
- Altro Paese	16	chiudere l'intervista
- Non so	17	chiudere l'intervista

PER INIZIARE, PARLEREMO DELLE POSSIBILITÀ DI RISOLVERE IN VIA AMICHEVOLE DELLE CONTROVERSIE CHE LEI POTREBBE AVERE CON UN VENDITORE/NEGOZIANTE/ FORNITORE DI SERVIZI IN ITALIA.

DOM. 2 HA MAI DOVUTO FARE UN RECLAMO PRESSO UN VENDITORE/NEGOZIANTE/FORNITORE DI SERVIZI? (Mostrare cartellino - leggere - è possibile una sola risposta)

- Sì, spesso	1
- Sì, qualche volta	2
- Sì, raramente	3
- No, mai	4
- Non so	5

DOM. 3 QUANDO HA DOVUTO RECLAMARE/SE DOVESSE RECLAMARE PER UN PRODOTTO O SERVIZIO, HA RECLAMATO/RECLAMEREBBE PRESSO IL VENDITORE/NEGOZIANTE/FORNITORE DEL SERVIZIO...? (**Mostrare cartellino – leggere – sono possibili più risposte**)

- Di persona	1
- Per telefono	2
- Per posta/via fax	3
- Per e-mail/posta elettronica	4
- In un altro modo (spontaneo)	5
- Dipende dal prodotto/servizio (spontaneo)	6
- Non so	7

(Se "per posta/fax" oppure "per e-mail", codice 3 o 4 a dom. 3, altrimenti andare a dom. 5)

DOM. 4 SE RECLAMA/DOVESSE RECLAMARE PER ISCRITTO, LEI...? (**Mostrare cartellino – leggere – sono possibili più risposte**)

- Scrive la lettera personalmente	1
- Chiede l'assistenza di un amico o di un familiare	2
- Chiede l'assistenza di un'associazione di consumatori/un servizio di assistenza clienti	3
- Chiede l'assistenza di un legale/avvocato	4
- Chiede l'assistenza di qualcun altro (spontaneo)	5
- Non so	6

(A TUTTI)

DOM. 5 HA MAI SENTITO PARLARE DI ORGANISMI, DIVERSI DAI TRIBUNALI, CHE HANNO IL COMPITO DI TRATTARE LE CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI COME ARBITRI, DIFENSORI CIVICI - OMBUDSMEN, COMMISSIONI D'ARBITRAGGIO O CONCILIAZIONE?

- Sì	1	porre dom. 6
- No	2	andare a dom. 8
- Non so	3	andare a dom. 8

(Se "sì", codice 1 a dom. 5, altrimenti andare a dom. 8)

DOM. 6 QUALORA DOVESSE RECLAMARE PER UN PRODOTTO O UN SERVIZIO, SAREBBE DISPOSTO/A A SOTTOPORRE IL SUO PROBLEMA ALL'ATTENZIONE DI UN TALE ORGANISMO? QUALE DELLE SEGUENTI POSSIBILITÀ È ADATTA A LEI? (**Mostrare cartellino – leggere – è possibile una sola risposta**)

- No	1
- Sì, a condizione di poter rifiutare la decisione	2
- Sì, in ogni caso	3
- Non so	4

(Se "sì", codice 1 a dom. 5, altrimenti andare a dom. 8)

DOM. 7 HA QUALCHE TIMORE NEI CONFRONTI DI QUESTI ORGANISMI DI ARBITRAGGIO, MEDIAZIONE O CONCILIAZIONE? (**Se "sì"**) QUALI? (**Mostrare cartellino – leggere – sono possibili più risposte**)

- No, nessun timore	01
- Sì, che non siano competenti	02
- Sì, che non siano imparziali	03
- Sì, di non sapere come lavorano	04
- Sì, che non siano in grado di far valere la mia opinione	05
- Sì, che il venditore/negoziante/fornitore del servizio non rispetti la decisione	06
- Sì, che questi organismi non rispettino la legge	07
- Sì, di perdere il mio diritto di rivolgermi al tribunale	08
- Sì, il costo della procedura legale	09
- Non so	10

(A TUTTI)

DOM. 8 NEGLI ULTIMI 5 ANNI, DOPO AVER ACQUISTATO UN PRODOTTO O SERVIZIO, HA MAI AVUTO PROBLEMI CHE NON HA POTUTO RISOLVERE IN VIA AMICHEVOLE CON IL VENDITORE/NEGOZIANTE/FORNITORE DEL SERVIZIO?

- Sì, non ho potuto risolvere in via amichevole	1	porre dom. 9
- No, risolto in via amichevole	2	andare a dom. 11
- No, mai avuto problemi	3	
- Non so	4	

(Se "sì", codice 1 a dom. 8, altrimenti andare a dom. 11)

DOM. 9 DI CHE TIPO DI PRODOTTO O SERVIZIO SI TRATTAVA? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- Prodotti alimentari	01
- Automobile (acquisto, riparazione, noleggio)	02
- Assicurazioni	03
- Servizi Bancari/finanziari (prestiti ecc.)	04
- Elettrodomestici	05
- TV/Video/Hi-Fi	06
- Computer	07
- Servizi di telecomunicazione (telefono fisso, cellulare, connessione Internet)	08
- Abbigliamento	09
- Beni immobiliari (affitto, acquisto, ristrutturazione, costruzione)	10
- Svago (pacchetti vacanze, multiproprietà ecc.)	11
- Servizi offerti da avvocati/procuratori legali, architetti, medici,...	12
- Servizi postali/di consegna per corriere	13
- Trasporti (aerei, ferroviari, ecc.)	14
- Servizi erogazione acqua, gas o elettricità	15
- Altri prodotti/servizi (spontaneo)	16
- Non so	17

(Se "sì" codice 1 a dom. 8, altrimenti andare a dom. 11)

DOM. 10 CHE COSA HA FATTO QUANDO NON HA TROVATO UNA SOLUZIONE AMICHEVOLE CON IL VENDITORE/NEGOZIANTE/FORNITORE DEL SERVIZIO? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- Non ho fatto niente	1
- Sono andato/a a parlare con un legale che ha portato la controversia in tribunale	2
- Ho portato io stesso/a la controversia in tribunale	3
- Ho portato la controversia ad un organismo di arbitraggio, mediazione o conciliazione	4
- Ho chiesto il parere di un'associazione di consumatori/un servizio di assistenza tecnica ai consumatori ed ho portato la controversia in tribunale	5
- Ho chiesto il parere di un'associazione di consumatori/un servizio di assistenza tecnica ai consumatori e ho portato la controversia ad un organismo di arbitraggio, mediazione o conciliazione	6
- Ho chiesto il parere di un legale/un'associazione di consumatori ma non ho portato avanti la questione	7
- Altro (spontaneo)	8
- Non so	9

(A TUTTI)

DOM. 11 SE AVESSE UN PROBLEMA CON UN PRODOTTO O SERVIZIO ACQUISTATO IN ITALIA, QUALE SAREBBE L'IMPORTO MINIMO CHE LA INDURREBBE A PORTARE LA CONTROVERSIA IN TRIBUNALE? (Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta)

- Meno di 100 Euro	1	andare a dom. 13
- 100 Euro	2	andare a dom. 12A
- 200 Euro	3	
- 500 Euro	4	
- 1000 Euro	5	andare a dom. 12B
- Non andrei mai in tribunale, per nessun importo (spontaneo)	6	
- Non so	7	andare a dom. 13

(Se codice da 2 a 5 a dom. 11)

DOM. 12A PER QUALE MOTIVO NON PORTEREBBE LA CONTROVERSIA IN TRIBUNALE PER UN IMPORTO INFERIORE? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- È troppo costoso in confronto al valore del prodotto o servizio	1
- La procedura legale è troppo lunga	2
- La procedura legale è troppo complicata	3
- Non saprei con chi parlare	4
- Sarebbe inutile/non vincerei	5
- Per altri motivi (spontaneo)	6
- Non so	7

(Se codice 6 a dom. 11, altrimenti andare a dom. 13)

DOM. 12B PER QUALE MOTIVO NON PORTEREBBE LA CONTROVERSIA IN TRIBUNALE? (Mostrare cartellino – leggere – sono possibili più risposte)

- Sarebbe troppo costoso in confronto al valore del prodotto o servizio	1
- La procedura legale sarebbe troppo lunga	2
- La procedura legale sarebbe troppo complicata	3
- Non saprei con chi parlare	4
- Sarebbe inutile/non vincerei	5
- Per altri motivi (spontaneo)	6
- Non so	7

(A TUTTI)

DOM. 13 LEI HA UNA POLIZZA ASSICURATIVA CHE POTREBBE COPRIRE I COSTI DI UNA CAUSA LEGALE RIGUARDANTE VERTENZE SU PRODOTTI/SERVIZI?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

DOM. 14 SAREBBE PIÙ DISPOSTO/A A DIFENDERE I SUOI DIRITTI IN TRIBUNALE, SE POTESSE UNIRSI AD ALTRI CONSUMATORI CHE STESSERO RECLAMANDO PER LA STESSA COSA?
(Se "sì") CERTAMENTE O PROBABILMENTE? (Se "no") CERTAMENTE O PROBABILMENTE NO?

- Sì, certamente	1
- Sì, probabilmente	2
- No, probabilmente no	3
- No, certamente no	4
- Non so	5

DOM. 15 QUALE DELLE SEGUENTI SITUAZIONI LA SPINGEREBBE A DIFENDERE I SUOI DIRITTI IN TRIBUNALE CON ALTRI CONSUMATORI? (Mostrare cartellino – leggere – una sola risposta)

- Pagare la mia parte di spese legali solo se il tribunale decidesse in mio favore	1
- Non essere vincolato/a alla decisione del tribunale nonostante avessi chiesto di partecipare alla causa	2
- Beneficiare di una decisione favorevole del tribunale nonostante non avessi chiesto di partecipare alla causa	3
- Essere personalmente informato sugli sviluppi della causa	4
- Non mi rivolgerei al tribunale con altri consumatori (spontaneo)	5
- Non so	6

DOM. 16 IN CHI RIPORREBBE MAGGIORE FIDUCIA PER LA DIFESA DI DIVERSI CONSUMATORI IN TRIBUNALE? (Mostrare cartellino – leggere – una sola risposta)

- Se stesso/a	1
- Un altro consumatore che rappresenti tutti coloro che reclamano per la stessa cosa	2
- Un'associazione di consumatori	3
- Un avvocato/un collegio di avvocati	4
- Un servizio pubblico	5
- Altri (spontaneo)	6
- Nessuno (spontaneo)	7
- Non so	8

DOM. 17 SE QUALCUNO SI RIVOLGESSE AL TRIBUNALE RAPPRESENTANDO DIVERSI CONSUMATORI CHE RECLAMANO PER LA STESSA COSA, CHE COSA PREFERIREBBE? (Mostrare cartellino – leggere – una sola risposta)

- Una causa pubblica alla quale poter aderire dall'inizio	1
- Una causa pubblica alla quale poter aderire più tardi, in qualsiasi momento	2
- Essere automaticamente considerato/a come uno dei consumatori rappresentati nella causa tranne nel caso in cui abbia affermato di non voler essere incluso/a	3
- Preferisco difendermi da solo/a essere difeso/a singolarmente (spontaneo)	4
- Non so	5

DOM. 18 QUANTA FIDUCIA RIPONE NEL FATTO CHE I TRIBUNALI RISOLVANO EFFICIENTEMENTE LE CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI? DIREBBE DI AVERE.....? (Mostrare cartellino – leggere – una sola risposta)

- molta fiducia	1
- una discreta fiducia	2
- non molta fiducia	3
- nessuna fiducia	4
- Non so	5

DOM. 19 SECONDO LEI, IN CHE MODO L'ATTUALE SISTEMA GIUDIZIARIO/IL LAVORO DEI TRIBUNALI POTREBBE ESSERE MIGLIORATO? ASSICURANDO.... (**Mostrare cartellino – leggere – sono possibili più risposte**)

- giudici più indipendenti	01
- giudizi più rapidi	02
- procedure più semplici	03
- costi più trasparenti	04
- costi inferiori	05
- che tutte le spese siano rimborsate se vinco	06
- assistenza legale più ampia	07
- migliore informazione sui diritti di ognuno	08
- Altre cose (spontaneo)	09
- Non so	10

DOM. 20 SECONDO LEI, CHI PUÒ TUTELARE MEGLIO I SUOI INTERESSI DI CONSUMATORE? (**Mostrare cartellino – leggere – una sola risposta**)

- Un tribunale/il sistema giudiziario	1
- Un organismo di arbitraggio, mediazione o conciliazione	2
- Un ente costituito in uguale misura da consumatori e venditori/negozianti/fornitori di servizi	3
- Un ente costituito da associazioni di venditori/negozianti/fornitori di servizi	4
- Un ente costituito da associazioni di consumatori	5
- Un'organizzazione pubblica italiana incaricata di tutelare i consumatori	6
- Un'organizzazione pubblica europea incaricata di tutelare i consumatori	7
- Altro (spontaneo)	8
- Non so	9

DOM. 21 SE AVESSE UN PROBLEMA CON UN PRODOTTO O SERVIZIO ACQUISTATO ALL'ESTERO, AD ESEMPIO DURANTE UNA GITA, MEDIANTE UN ORDINE PER CORRISPONDENZA, ATTRAVERSO UN PROGRAMMA DI TELEVENDITE OPPURE VIA INTERNET, E NON AVESSE TROVATO UNA SOLUZIONE AMICHEVOLE, QUALE SAREBBE L'IMPORTO MINIMO CHE LA INDURREBBE A PORTARE LA CONTROVERSIA IN TRIBUNALE? (**Mostrare cartellino – leggere – è possibile una sola risposta**)

- Meno di 100 Euro	1
- 100 Euro	2
- 200 Euro	3
- 500 Euro	4
- 1000 Euro	5
- Non andrei mai in tribunale, per nessun importo (spontaneo)	6
- Non acquisterei mai un prodotto o servizio all'estero (spontaneo)	7
- Non so	8

DOM. 22 HA MAI AVUTO MOTIVO DI RECLAMARE PER UN PRODOTTO O SERVIZIO ACQUISTATO ALL'ESTERO PER ESEMPIO DURANTE UNA GITA, MEDIANTE UN ORDINE PER CORRISPONDENZA, ATTRAVERSO UN PROGRAMMA DI TELEVENDITE OPPURE VIA INTERNET, ECC.?

- Sì	1
- No	2
- Non ho mai acquistato nulla all'estero (spontaneo)	3
- Non so	4

(Se "sì", codice 1 a dom. 22, altrimenti andare a dom. 25)

DOM. 23 QUANDO HA AVUTO MOTIVO DI RECLAMARE PER UN PRODOTTO O SERVIZIO ACQUISTATO ALL'ESTERO HA FATTO QUALCOSA? (Se "sì") SI È RIVOLTO...? (**Mostrare cartellino – leggere – sono possibili più risposte**)

- No, non ho fatto niente	01	andare a dom. 25
- Sì, di persona al venditore/negoziante/fornitore del servizio	02	} porre dom. 24
- Sì, per telefono al venditore/negoziante/fornitore del servizio	03	
- Sì, per iscritto al venditore/negoziante/fornitore del servizio	04	
- Sì, per e-mail al venditore/negoziante/fornitore del servizio	05	
- Sì, ad un'associazione di consumatori nel paese dell'acquisto	06	
- Sì, ad un'associazione di consumatori italiana	07	
- Sì, ad un legale/un avvocato	08	
- Sì, ad un organismo di arbitraggio, mediazione o conciliazione nel paese dell'acquisto	09	
- Sì, ad un organismo di arbitraggio, mediazione o conciliazione italiano	10	
- Sì, ad un tribunale nel paese dell'acquisto	11	
- Sì, ad un tribunale italiano	12	
- Sì, a qualcun altro (spontaneo)	13	
- Non so	14	andare a dom. 25

(Se "sì", codici da 2 a 13 a dom. 23, altrimenti andare a dom. 25)

DOM. 24 È STATO/A MOLTO SODDISFATTO/A, ABBASTANZA SODDISFATTO/A, NON MOLTO SODDISFATTO/A O PER NIENTE SODDISFATTO/A DEL RISULTATO?

- Molto soddisfatto/a	1
- Abbastanza soddisfatto/a	2
- Non molto soddisfatto/a	3
- Per niente soddisfatto/a	4
- Non so	5

(A TUTTI)

DOM. 25 SECONDO LEI, CHI È MAGGIORMENTE IN GRADO DI RISOLVERE LE CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI RIGUARDO PRODOTTI O SERVIZI ACQUISTATI ALL'ESTERO? (Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta)

- I tribunali del paese dell'acquisto	1
- Tribunali specializzati in queste controversie	2
- Organismi di arbitraggio, mediazione o conciliazione nel paese dell'acquisto	3
- Organismi di arbitraggio, mediazione o conciliazione specializzati in queste controversie	4
- Enti pubblici incaricati della tutela del consumatore nel paese dell'acquisto	5
- Un ente pubblico europeo incaricato di tutelare i consumatori	6
- Altre organizzazioni (spontaneo)	7
- Non so	8

IN OGNI PAESE ESISTONO DEGLI ORGANISMI DI ARBITRAGGIO, MEDIAZIONE O CONCILIAZIONE. LA RETE EXTRA-GIUDIZIARIA EUROPEA, ISTITUITA DALLA COMMISSIONE EUROPEA, CONSENTE AI CONSUMATORI CHE HANNO ACQUISTATO PRODOTTI O SERVIZI ALL'ESTERO DI CONTATTARE QUESTI ENTI NELLA PROPRIA LINGUA.

DOM. 26 A) SE LEI AVESSE ACQUISTATO QUALCHE COSA ALL'ESTERO E NE FOSSE SEGUITA UNA CONTROVERSIA, SAREBBE PRONTO/A AD UTILIZZARE TALE RETE PER ?
B) E SAREBBE PRONTO/A AD UTILIZZARE TALE RETE PER ?

	Leggere	Sì	No	Non so
a	Ottenere informazioni su questi enti di conciliazione	1	2	3
b	Presentare un reclamo e portarlo avanti	1	2	3

DOM. 27 LA COMMISSIONE EUROPEA HA CREATO IL SITO WEB WWW.EEJNET.ORG, DISPONIBILE IN OGNI LINGUA DELL'UNIONE EUROPEA, PER INFORMARE I CONSUMATORI SULLA RETE EXTRA-GIUDIZIALE EUROPEA. (Mostrare cartellino)

A) NE HA SENTITO PARLARE?

- Sì	1 porre dom. 27B
- No	2 andare a dom. 28
- Non So	3 andare a dom. 28

(Se "sì", codice 1 a dom. 27A, altrimenti andare a dom. 28)

B) HA MAI VISITATO QUESTO SITO WEB?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

(A TUTTI)

DOM. 28 SE I CONSUMATORI DI TUTTI I PAESI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA POTESSE UTILIZZARE LO STESSO MODULO PER RECLAMARE SU UN PRODOTTO O SERVIZIO, SAREBBE .. (Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta)

- .. molto utile	1
- .. abbastanza utile	2
- non molto utile	3
- per niente utile	4
- Non so	5

DOM. 29 LA COMMISSIONE EUROPEA HA CREATO UN MODULO UNICO DISPONIBILE IN TUTTE LE LINGUE DELL'UNIONE EUROPEA, PER AIUTARE I CONSUMATORI CHE VOLESSERO RECLAMARE, IN QUALSIASI PAESE MEMBRO DELL'UNIONE, SU UN PRODOTTO O UN SERVIZIO. LO HA MAI VISTO O NE HA SENTITO PARLARE?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

PARLIAMO ORA DELLA TUTELA DEI SUOI DATI PERSONALI.

DOM. 30 VARIE ORGANIZZAZIONI PRIVATE E PUBBLICHE SONO IN POSSESSO DI INFORMAZIONI PERSONALI CHE CI RIGUARDANO. A VOLTE SI DICE CHE LA NOSTRA VITA PRIVATA DEVE ESSERE CORRETTAMENTE PROTETTA. LEI È PREOCCUPATO/A OPPURE NO DELLA PROTEZIONE DELLA SUA VITA PRIVATA? LEI È..... (**Leggere**)

- Molto preoccupato/a	1
- Abbastanza preoccupato/a	2
- Non molto preoccupato/a	3
- Per niente preoccupato/a	4
- Non so	5

DOM. 31 LE LEGGERÒ UNA LISTA DI ORGANIZZAZIONI ITALIANE CHE POSSONO ESSERE IN POSSESSO DI TALI INFORMAZIONI. PER CIASCUNA DI ESSE, MI PUÒ DIRE SE LEI HA OPPURE NO FIDUCIA CHE QUESTE INFORMAZIONI VENGANO UTILIZZATE IN MODO DA LEI RITENUTO ACCETTABILE?

	Leggere	Fiducia	Sfiducia	Non so
1	I servizi sanitari ed i medici	1	2	3
2	Le compagnie di assicurazioni	1	2	3
3	Le società di carte di credito	1	2	3
4	Le banche e le istituzioni finanziarie	1	2	3
5	I datori di lavoro	1	2	3
6	La polizia	1	2	3
7	La Previdenza Sociale	1	2	3
8	Le autorità fiscali	1	2	3
9	Gli Enti locali	1	2	3
10	Le autorità centrali/nazionali	1	2	3
11	Le agenzie di informazione sulla solvibilità, cioè quelle organizzazioni che registrano i prestiti	1	2	3
12	Le società di vendita per corrispondenza	1	2	3
13	Le associazioni senza scopo di lucro	1	2	3
14	Le società di ricerche di mercato e sondaggi d'opinione	1	2	3
15	Non ho fiducia in nessuna di queste organizzazioni (spontaneo)		2	

DOM. 32 MI PUÒ DIRE SE LEI È TENDENZIALMENTE D'ACCORDO O TENDENZIALMENTE IN DISACCORDO CON CIASCUNA DELLE SEGUENTI AFFERMAZIONI? (**Mostrare cartellino**)

	Leggere	Tendenzialmente d'accordo	Tendenzialmente in disaccordo	Non so
1	Lei dovrebbe essere informato sul perché le organizzazioni raccolgono i suoi dati personali e li condividono con altre organizzazioni	1	2	3
2	Il livello di tutela dei dati personali garantito dalla legge in Italia è elevato	1	2	3
3	La gente ha una scarsa conoscenza della tutela dei dati personali in Italia	1	2	3
4	Lei è preoccupato/a del fatto di lasciare su Internet informazioni personali come nome, indirizzo, data di nascita, sesso	1	2	3
5	La legislazione italiana è in grado di far fronte al crescente numero di persone che lasciano informazioni personali su Internet	1	2	3
6	Le organizzazioni italiane che archiviano informazioni personali non dovrebbero essere autorizzate a trasferirle, senza il suo consenso, ad organizzazioni simili situate in un paese che non sia membro dell'Unione Europea	1	2	3
7	La maggior parte dei paesi non appartenenti all'Unione Europea non possiedono leggi sulla tutela dei dati tanto efficienti come le leggi in vigore nell'Unione Europea	1	2	3

- DOM. 33** A) PRIMA DI OGGI, LEI AVEVA SENTITO PARLARE OPPURE NO DI...? (**Mostrare cartellino**)
 B) (Se "sì", codice 1 alla frase 2 di dom. 33A) LEI HA MAI ESERCITATO TALE DIRITTO?

	Leggere	DOM. 33A			DOM. 33B		
		Sentito	Non sentito	Non so	Sì	No	Non so
1	Organismi indipendenti/Enti autonomi che sorvegliano l'applicazione delle leggi sulla tutela dei dati, e che ricevono i reclami dei singoli individui e impongono sanzioni a chi viola la legge	1	2	3			
2	Leggi che garantiscono agli individui l'accesso ai propri dati personali in possesso di altri ed il diritto di modificare o eliminare dati inesatti o ottenuti illegalmente	1	2	3			
Dom. 33B	(INT.: SE "SENTITO PARLARE", CODICE 1 ALLA FRASE 2) LEI HA MAI ESERCITATO QUESTO DIRITTO?				1	2	3
3	A TUTTI Coloro che raccolgono dati personali sono obbligati a fornire ai singoli individui determinate informazioni, quali la loro identità e lo scopo della raccolta dei dati	1	2	3			
4	Il diritto di rifiutare l'utilizzo dei suoi dati personali a fini di direct marketing	1	2	3			
5	La necessità di ottenere il suo consenso per poter utilizzare i suoi dati personali ed il diritto che Lei ha ad opporsi ad alcuni utilizzi	1	2	3			

- DOM. 34** PARECCHI DATI PERSONALI VENGONO RACCOLTI QUANDO LE PERSONE SONO SU INTERNET. LEI HA MAI SENTITO PARLARE DI STRUMENTI O TECNOLOGIE CHE LIMITANO LA QUANTITÀ DEI DATI RACCOLTI? (**Int.: per esempio: filtri contro i cookie**) (Se sì") E LEI HA MAI UTILIZZATO QUESTI STRUMENTI O QUESTE TECNOLOGIE, OPPURE NO?

- No, non ne ho mai sentito parlare	1 andare a dom. 36
- Sì, ne ho sentito parlare, ma non li ho mai utilizzati	2 porre dom. 35
- Sì, ne ho sentito parlare e li ho già utilizzati	3 andare a dom. 36
- Non so	4 andare a dom. 36

(Se "sentito parlare ma mai utilizzati", codice 2 a dom. 34, altrimenti andare a dom. 36)

- DOM. 35** PERCHÉ NON HA MAI UTILIZZATO QUESTI STRUMENTI O TECNOLOGIE? (**Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte**)

- Non saprei come installarli sul mio computer	1
- Non saprei come utilizzarli	2
- Non sono convinto/a che funzionino	3
- Non sono veramente preoccupato/a della mia vita privata quando vado su Internet	4
- Sono troppo cari	5
- Altro (spontaneo)	6
- Non so	7

(A TUTTI)

- DOM. 36** NEL QUADRO DELLA LOTTA AL TERRORISMO INTERNAZIONALE, LEI RITIENE CHE LE PERSONE DOVREBBERO ACCETTARE CHE...

- A) LE PROPRIE COMUNICAZIONI TELEFONICHE SIANO CONTROLLATE? (**Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta**)
 B) SIA CONTROLLATO IL LORO UTILIZZO DI INTERNET (**Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta**)

	Leggere	DOM. 36A	DOM. 36B
		Comunicazioni telefoniche	Utilizzo Internet
1	No, i diritti fondamentali e le libertà individuali devono essere sempre rispettate	1	1
2	Sì, se il controllo riguarda solo chi è sospettato di attività terroriste	2	2
3	Sì, ma solo se il controllo avviene sotto la supervisione di un giudice italiano	3	3
4	Sì, in ogni caso	4	4
5	Sì, altro (spontaneo)	5	5
6	Non so	6	6

PASSIAMO AD UN ALTRO ARGOMENTO: LO SPORT.

DOM. 37 CON QUALE FREQUENZA LEI... (**Mostrare cartellino con la scala - leggere - una sola risposta**)

- a) VA SU INTERNET?
- b) GUARDA LA TELEVISIONE?
- c) GIOCA AI VIDEO-GIOCHI?
- d) PRENDE PARTE AD ATTIVITÀ CULTURALI?
- e) FA DEGLI ESERCIZI O DELLO SPORT?

	Leggere	3 volte alla settimana o oltre	Da 1 a 2 volte alla settimana	Da 1 a 3 volte al mese	Meno spesso/mai	Non so
a	Va su Internet	1	2	3	4	5
b	Guarda la televisione	1	2	3	4	5
c	Gioca ai video giochi	1	2	3	4	5
d	Prende parte ad attività culturali	1	2	3	4	5
e	Sport, esercizi	1	2	3	4	5

(Se codici da 1 a 3 a dom. 37, altrimenti andare a dom. 39)

DOM. 38 DOVE FA GLI ESERCIZI/LO SPORT CHE PRATICA PIÙ SPESSO? (**Leggere - sono possibili più risposte**)

- In un centro fitness	1
- In un circolo	2
- In un centro sportivo	3
- A scuola, università, ecc.	4
- Altrove (spontaneo)	5
- Non so	6

(A TUTTI)

DOM. 39 QUALI SONO, SECONDO LEI, I PRINCIPALI BENEFICI DELLO SPORT? (**Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte**)

- Migliorare la salute (mentale e fisica)	01
- Divertirsi	02
- Rilassarsi	03
- Stare con gli amici	04
- Fare nuove conoscenze	05
- Incontrare persone di altre culture	06
- Sviluppare l'attività fisica	07
- Migliorare l'autostima	08
- Sviluppare nuove attitudini	09
- Costruire la propria personalità	10
- Raggiungere degli obiettivi	11
- Stimolare lo spirito di competizione	12
- Aiutare le persone svantaggiate ad integrarsi nella società	13
- Altro (spontaneo)	14
- Non so	15

DOM. 40 SECONDO LEI, QUALI DEI SEGUENTI VALORI INCENTIVA/PROMUOVE MAGGIORMENTE LO SPORT? (**Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte**)

- Lo spirito di gruppo	01
- La tolleranza	02
- Il rispetto degli altri	03
- La correttezza/il fair play	04
- L'autocontrollo	05
- Il rispetto delle regole	06
- La disciplina	07
- La comprensione reciproca	08
- La solidarietà	09
- L'amicizia	10
- L'uguaglianza	11
- Lo sforzo	12
- Altri (spontaneo)	13
- Nessuna di questi (spontaneo)	14
- Non so	15

DOM. 41 PER CIASCUNA DELLE SEGUENTI AFFERMAZIONI, MI PUÒ DIRE SE LEI È TENDENZIALMENTE D'ACCORDO O TENDENZIALMENTE IN DISACCORDO?

	Leggere	Tendenzialmente d'accordo	Tendenzialmente in disaccordo	Non so
1	Lo sport favorisce il dialogo tra culture diverse	1	2	3
2	Si dovrebbe dedicare più tempo allo sport nei programmi scolastici	1	2	3
3	In Italia dovrebbe esserci una migliore collaborazione tra il sistema scolastico e le organizzazioni sportive	1	2	3
4	L'Unione Europea dovrebbe poter intervenire maggiormente nelle questioni sportive europee	1	2	3
5	L'Unione Europea dovrebbe promuovere più attivamente l'istruzione mediante lo sport	1	2	3
6	L'unione Europea dovrebbe prendere parte alla lotta contro il doping	1	2	3
7	Attraverso lo sport si può combattere ogni forma di discriminazione	1	2	3
8	L'Unione Europea dovrebbe collaborare di più con le organizzazioni sportive nazionali ed i governi	1	2	3
9	Lo sport facilita la lotta alle abitudini sedentarie	1	2	3
10	È facile trovare un equilibrio tra sport ed altre attività del tempo libero	1	2	3
11	La promozione dei valori etici e sociali mediante lo sport dovrebbe essere una priorità per l'Unione Europea	1	2	3

DOM. 42 ORA LE LEGGERÒ UN ELENCO DI COSE NEGATIVE CHE SI SENTONO SULLO SPORT. PUÒ DIRMICI QUALI DI QUESTE COSE LA PREOCCUPANO MAGGIORMENTE? (**Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte**)

- Il doping	01
- Il consumo eccessivo di integratori alimentari	02
- La corruzione	03
- Lo sfruttamento dei bambini	04
- Lo sfruttamento di persone provenienti da paesi in via di sviluppo	05
- L'allenamento eccessivo	06
- Gli abusi sessuali sui minori	07
- La violenza	08
- La discriminazione	09
- Troppa importanza al denaro	10
- Altre (spontaneo)	11
- Nessuna di queste (spontaneo)	12
- Non so	13

ED ORA PARLIAMO DELLE INFORMAZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA CHE SI POSSONO TROVARE SUGLI ELETTRODOMESTICI.

DOM. 43 LEI HA MAI ACQUISTATO DEGLI ELETTRODOMESTICI?

- Sì	1	porre dom. 44
- No	2	andare a dom. 62
- Non so	3	andare a dom. 62

(Se "sì", codice 1 a dom.43, altrimenti andare a dom. 62)

DOM. 44 A) QUANDO STA PER ACQUISTARE DEGLI ELETTRODOMESTICI LEI GUARDA O LEGGE SEMPRE, QUALCHE VOLTA, RARAMENTE O MAI LE SEGUENTI INFORMAZIONI FORNITE ASSIEME AL PRODOTTO? (**Mostrare cartellino con la scala**)

[Se codici da 1 a 3 a dom. 44A (leggere dom. 44A.1 e subito dopo dom. 44B.1, e così via, ovvero procedere in orizzontale)

B) LEI TIENE CONTO DI QUESTE INFORMAZIONI QUANDO SCEGLIE D'ACQUISTARE IL PRODOTTO, OPPURE NO?

	Leggere	DOM. 44A					DOM. 44B		
		Sempre	Qualche volta	Rara-Mente	Mai	Non so	Sì	No	Non so
1	Le immagini/il testo che indicano le modalità d'uso	1	2	3	4	5	1	2	3
2	Il testo che mi indica le precauzioni da prendere	1	2	3	4	5	1	2	3
3	Le immagini o i simboli che mi indicano di essere prudente	1	2	3	4	5	1	2	3
4	Il numero di telefono della casa produttrice o del distributore o dei loro rappresentanti in Italia	1	2	3	4	5	1	2	3
5	Il testo che mi indica cosa fare in caso d'incidente	1	2	3	4	5	1	2	3

(Se codice 1 a dom. 43)

DOM. 45 QUANDO ASSIEME AD UN ELETTRODOMESTICO VENGONO FORNITE LE ISTRUZIONI PER L'USO, LEI GENERALMENTE LE LEGGE, OPPURE NO? (**Leggere – una sola risposta**)

- Sì, prima di usare il prodotto	1	} porre dom. 46 andare a dom. 47
- Sì, ma solo quando insorge un problema	2	
- No, mai	3	
- Non so	4	

(Se codice 1 a dom. 45, altrimenti andare a dom. 47)

DOM. 46 PER CIASCUNO DEI SEGUENTI TIPI DI INFORMAZIONI CHE POSSONO ESSERE FORNITE ASSIEME ALLE ISTRUZIONI PER L'USO, PUÒ DIRMI SE ABITUALMENTE LE LEGGE OPPURE NO?

	Leggere	Sì	No	Non so
1	Come funziona/è utilizzato normalmente il prodotto	1	2	3
2	Come montarlo o installarlo	1	2	3
3	Istruzioni per un uso corretto e sicuro	1	2	3
4	Dove posizionarlo	1	2	3
5	Manutenzione e parti di ricambio	1	2	3
6	Ricerca del guasto/riparazione	1	2	3
7	Cosa fare in caso d'incidente	1	2	3

(Se "sì", codice 1 a dom. 43, altrimenti andare a dom. 62)

DOM. 47 LEI CONSERVA SEMPRE, QUALCHE VOLTA, RARAMENTE OPPURE MAI LE ISTRUZIONI PER UN UTILIZZO FUTURO? (**Leggere – una sola risposta**)

- Sempre	1
- Qualche volta	2
- Raramente	3
- Mai	4
- Dipende (spontaneo)	5
- Non so	6

DOM. 48 QUAL È IN GENERE, SECONDO LEI, IL MODO PIÙ EFFICACE DI FORNIRE ISTRUZIONI PER L'USO? (**Leggere – una sola risposta**)

- Sulla confezione	1
- Sul prodotto stesso	2
- In un opuscolo/un manuale	3
- Informazioni fornite dal venditore /dalla venditrice	4
- Altro (spontaneo)	5
- Non so	6

DOM. 49 DI SOLITO LEI TROVA LE ISTRUZIONI PER L'USO...?

	Leggere	Sì	No	Non so
1	Difficili da leggere	1	2	3
2	Comprensibili	1	2	3
3	Complete	1	2	3
4	Brevi e precise	1	2	3
5	Scritte in italiano	1	2	3
6	Troppo tecniche	1	2	3

DOM. 50 LEI RISPETTA LE ISTRUZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA SEMPRE, QUALCHE VOLTA, RARAMENTE OPPURE MAI?
(Leggere – una sola risposta)

- Sempre	1
- Qualche volta	2
- Raramente	3
- Mai	4
- Non so	5

DOM. 51 LEI PREFERISCE RICEVERE LE INFORMAZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA ATTRAVERSO...? (Mostrare cartellino - leggere – una sola risposta)

- Solamente dei simboli o dei logo	1
- Solamente testo	2
- Una combinazione di simboli/logo e testo	3
- Il venditore/la venditrice	4
- Dipende (spontaneo)	5
- Non so	6

DOM. 52 SE QUESTE ISTRUZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA VENGONO FORNITE MEDIANTE SIMBOLI / LOGO, LI TROVA GENERALMENTE...? (Leggere – sono possibili più risposte)

- Sulla confezione	1
- Sul prodotto stesso	2
- In un opuscolo / un manuale	3
- Altro (spontaneo)	4
- Non so	5

DOM. 53 SECONDO LEI CHI METTE QUESTI SIMBOLI/LOGO SUI PRODOTTI? (Mostrare cartellino - leggere – una sola risposta)

- Il produttore	1
- Il distributore	2
- Un'organizzazione di consumatori	3
- Altro (spontaneo)	4
- Non so	5

DOM. 54 SE LE ISTRUZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA VENGONO FORNITE SOTTO FORMA DI TESTO, LEI LE TROVA GENERALMENTE...?

	Leggere	Sì	No	Non so
1	Difficili da leggere	1	2	3
2	Comprensibili	1	2	3
3	Complete	1	2	3
4	Brevi e precise	1	2	3
5	Scritte in italiano	1	2	3
6	Troppo tecniche	1	2	3

DOM. 55 PER CIASCUNA DELLE SEGUENTI FRASI SULLE ISTRUZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA, PUÒ DIRMI SE LEI È TENDENZIALMENTE D'ACCORDO O IN DISACCORDO?

	Leggere	Tendenzialmente d'accordo	Tendenzialmente in disaccordo	Non so
1	Le istruzioni legate alla sicurezza spiegano esattamente cosa si deve fare	1	2	3
2	Possono prevenire gli incidenti	1	2	3
3	Dovrebbero indicare i rischi che potrebbero incontrare bambini, anziani o disabili se dovessero utilizzare il prodotto	1	2	3
4	Dovrebbero essere più precisi sulle conseguenze in caso di mancato rispetto di queste istruzioni	1	2	3

DOM. 56 HA MAI VISTO LE SEGUENTI ISTRUZIONI LEGATE ALLA SICUREZZA, OPPURE NO?

	Leggere	Sì	No	Non so
1	Per ridurre il rischio d'incendio o di scossa elettrica, non esporre il prodotto alla pioggia o all'umidità	1	2	3
2	Non ostruire mai le aperture di ventilazione destinate ad evitare un surriscaldamento	1	2	3
3	Non inserire mai nell'apparecchio oggetti o liquidi di alcun tipo	1	2	3
4	Assicuratevi che l'apparecchio sia collegato ad una presa di corrente adeguata	1	2	3
5	Far riparare l'apparecchio da una persona non qualificata potrebbe essere pericoloso	1	2	3

DOM. 57 SECONDO LEI I SIMBOLI DI SICUREZZA POSSONO PREVENIRE GLI INCIDENTI?

- Sì	1
- No	2
- Dipende (spontaneo)	3
- Non so	4

DOM. 58 ABITUALMENTE LEI TIENE CONTO DI QUESTI SIMBOLI QUANDO SCEGLIE UN ELETTRODOMESTICO?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

DOM. 59 SECONDO LEI QUESTI SIMBOLI DEVONO ESSERE STANDARDIZZATI COME I SIMBOLI UTILIZZATI SULLE ETICHETTE DEGLI ABITI?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

DOM. 60 LEI HA MAI VISTO I SEGUENTI SIMBOLI SUGLI ELETTRODOMESTICI CHE HA IN CASA? (**Mostrare cartellino**)

		Sì	No	Non so
1	SIMBOLO 1	1	2	3
2	SIMBOLO 2	1	2	3
3	SIMBOLO 3	1	2	3
4	SIMBOLO 4	1	2	3
5	SIMBOLO 5	1	2	3
6	SIMBOLO 6	1	2	3
7	SIMBOLO 7	1	2	3

DOM. 61A LEI CONOSCE IL SIGNIFICATO DI TUTTI, DELLA MAGGIOR PARTE, DI ALCUNI O DI NESSUNO DI QUESTI SIMBOLI LEGATI ALLA SICUREZZA?

- Tutti	1	porre dom. 61B
- La maggior parte	2	
- Alcuni	3	
- Nessuno	4	andare a dom. 62
- Non so	5	andare a dom. 62

(Se codici da 1 a 3 a dom. 61A, altrimenti andare a dom. 62)

DOM. 61B LEI FA SEMPRE, QUALCHE VOLTA, RARAMENTE O MAI CIÒ CHE CONSIGLIANO QUESTI SIMBOLI?

- Sempre	1
- Qualche volta	2
- Raramente	3
- Mai	4
- Non so	5

(A TUTTI)

PASSIAMO AD UN ARGOMENTO DIVERSO: GLI ACQUISTI SU INTERNET.

DOM. 62 LEI HA MAI ACQUISTATO QUALCHE COSA SU INTERNET?

- Sì	1	porre dom. 63
- No	2	andare a dom. 74
- Non so	3	andare a dom. 74

(Porre dom.63. a coloro che hanno acquistato qualche cosa su Internet, codice 1 a dom. 62, altrimenti andare a dom. 74)

DOM. 63 CON QUALE FREQUENZA EFFETTUA ACQUISTI SU INTERNET? (Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta)

- Una volta alla settimana o più spesso	1
- Una volta al mese	2
- Una volta ogni 3 mesi	3
- Una volta ogni 6 mesi	4
- Una volta all'anno	5
- Meno spesso	6
- Non so	7

DOM. 64 QUANDO EFFETTUA UN ACQUISTO SU INTERNET, SI PREOCCUPA PER QUALCUNO DEI SEGUENTI ASPETTI? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- La sicurezza del pagamento	1
- La credibilità delle informazioni su Internet	2
- La consegna (merci danneggiate, ritardi, mancate consegne, ecc.)	3
- Il rispetto dei suoi diritti in quanto consumatore	4
- La possibilità di ottenere una garanzia o un rimborso	5
- L'anonimato del venditore	6
- Non me preoccupo affatto (spontaneo)	7
- Altro (spontaneo)	8
- Non so	9

DOM. 65 PER QUALE MOTIVO LEI ACQUISTA SU INTERNET? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- Si ottengono prezzi migliori	1
- Le piace che il prodotto sia consegnato a casa sua o ad un indirizzo a sua scelta	2
- È più facile fare un confronto tra i vari fornitori	3
- Può accedere ad offerte di fornitori di altri paesi	4
- Può accedere ad offerte disponibili solo su Internet	5
- Si possono ordinare prodotti e servizi in ogni momento della giornata o della settimana	6
- Non è necessario recarsi in un negozio o da un fornitore di servizi	7
- Altri motivi (spontaneo)	8
- Non so	9

DOM. 66 SU QUALI SITI WEB PREFERISCE FARE ACQUISTI? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- Siti Web di marche/distributori molto conosciuti, tradizionali (Int.: "Off-line")	1
- Siti Web di marche/distributori noti per l'e-commerce/commercio via Internet (Int.: esempio "Amazon")	2
- Altro (spontaneo)	3
- Non so	4

DOM. 67 QUANDO LEI DECIDE DI FARE ACQUISTI SU INTERNET, PENSA CHE SIA IMPORTANTE OPPURE NO CHE...?

	Leggere	Importante	Non Importante	Non so
1	Il sito sia nella sua lingua (in italiano)	1	2	3
2	Che il sito sia italiano	1	2	3
3	I prezzi siano indicati chiaramente	1	2	3
4	Il sito consenta di utilizzare sistemi di pagamento diversi	1	2	3
5	Le informazioni sulla disponibilità dei prodotti/dei servizi siano chiare e complete	1	2	3
6	Le informazioni sulle condizioni di consegna siano chiare e complete	1	2	3
7	Le informazioni per rintracciare la consegna siano precise	1	2	3
8	Le informazioni sullo stato della consegna siano precise	1	2	3
9	Le informazioni sulle condizioni contrattuali siano chiare e complete	1	2	3
10	I suoi diritti in quanto consumatore siano chiaramente definiti	1	2	3
11	Non ci siano problemi nel restituire il prodotto e farsi rimborsare se qualche cosa non va	1	2	3
12	Le informazioni sul suo diritto di annullare un acquisto siano chiare	1	2	3
13	Tutti i passaggi siano chiari al momento di effettuare l'acquisto	1	2	3

DOM. 68 HA MAI SENTITO PARLARE OPPURE NO DEL "DIRITTO D'ANNULLARE L'ACQUISTO" RIFERITO AGLI ACQUISTI SU INTERNET?

- Sì	1	porre dom. 69 e 70
- No	2	andare a dom. 71
- Non so	3	andare a dom. 71

(Se "sì", codice 1 a dom. 68, altrimenti andare a dom. 71)

DOM. 69 SECONDO LEI SI TRATTA DELLA POSSIBILITÀ DI ...? (Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta)

- ...annullare l'acquisto entro un certo periodo di tempo, senza fornire motivi e senza penale	1
- ... annullare l'acquisto e rimandare indietro il prodotto, entro un certo periodo di tempo, a condizione di non averlo tolto dall'imballaggio	2
- ... annullare l'acquisto e rimandare indietro il prodotto, entro un certo periodo di tempo, solo se danneggiato	3
- Altro (spontaneo)	4
- Non so	5

(Se "sì", codice 1 a dom. 68, altrimenti andare a dom. 71)

DOM. 70 PER QUANTI GIORNI PENSA POSSA ESSERE ESERCITATO QUESTO DIRITTO IN ITALIA? (Int.: se "non so", codice "999")

--	--	--

Giorni

(Se "sì" codice 1 a dom. 62, altrimenti andare a dom. 74)

DOM. 71 SE LEI AVESSE UN PROBLEMA DOPO AVER EFFETTUATO UN ACQUISTO SU INTERNET, A CHI SI RIVOLGEREBBE INNANZITUTTO PER OTTENERE ASSISTENZA? (Mostrare cartellino - leggere - una sola risposta)

- Al sito Web sul quale ha effettuato l'acquisto	1
- Ad un'associazione di consumatori	2
- A delle autorità pubbliche	3
- Ad un sito Web specializzato nell'assistenza ai consumatori che acquistano su Internet	4
- All'organizzazione/ente dove i siti Web ottengono il marchio di fiducia	5
- Un ente di mediazione, conciliazione o arbitraggio off-line (non su Internet) che consenta di risolvere le contestazioni senza ricorrere ai tribunali	6
- Un ente di mediazione, conciliazione o arbitraggio on-line (su Internet) che consenta di risolvere le contestazioni senza ricorrere ai tribunali	7
- Altro (spontaneo)	8
- Non so	9

DOM. 72A DOPO AVER EFFETTUATO UN ACQUISTO SU INTERNET, LEI HA MAI AVUTO MOTIVO DI SPORGERE RECLAMO? (Se "sì") A CHI HA SPORTO RECLAMO...? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- Sì, direttamente on-line al sito Web	1	porre dom. 72
- Sì, all'organizzazione/azienda che possiede/gestisce il sito web (operatore off-line)	2	
- Sì, ad un'organizzazione di consumatori	3	
- Sì, ad un ente pubblico italiano	4	
- Sì, ad un'altra organizzazione, associazione	5	
- Sì, ma non ho fatto nulla	6	andare a dom. 73
- No, nessun reclamo	7	
- Non so	8	

(Se "sì", codici da 1 a 5 a dom. 72A, altrimenti andare a dom. 73)

DOM. 72B PER QUALE MOTIVO? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

- Non ha mai ricevuto il prodotto/servizio ordinato	01
- Il prodotto non è stato consegnato in tempo	02
- Il prodotto ricevuto era danneggiato	03
- Il prodotto/servizio ricevuto non era quello ordinato	04
- Ha avuto dei problemi di pagamento	05
- Il sito web ha rifiutato di rimborsarla per il prodotto che lei ha spedito indietro	06
- Il sito non forniva abbastanza informazioni sulle condizioni contrattuali legate al suo acquisto	07
- Non c'erano abbastanza informazioni sui suoi diritti in quanto consumatore	08
- Non si era reso/a conto che si era impegnato/a ad acquistare altri prodotti/servizi	09
- Lei ha acquistato un prodotto/servizio su un sito web senza rendersene conto	10
- Altri motivi (spontaneo)	11
- Non so	12

(Se "sì", codici da 1 a 5 a dom. 72A: per ogni "sì" identificato a dom. 72A, altrimenti andare a dom. 73)

DOM. 72C LEI È RIMASTO SODDISFATTO OPPURE NO DI COME È STATO GESTITO IL SUO RECLAMO..?

	Leggere	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1	Dal sito on-line	1	2	3
2	Dall'organizzazione/azienda che gestisce il sito (operatore off-line)	1	2	3
3	Da un'associazione di consumatori	1	2	3
4	Da un ente pubblico italiano	1	2	3
5	Da un'altra organizzazione/associazione	1	2	3

(A coloro che hanno effettuato acquisti su Internet, codice 1 a dom. 62, altrimenti andare a dom. 74)

DOM. 73 LEI È MAI RICORSO AD UN MECCANISMO DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ON LINE/UTILIZZANDO UN SITO WEB, IN ALTERNATIVA AL TRIBUNALE? (Se "sì") NE È RIMASTO SODDISFATTO OPPURE NO?

-	Sì, rimasto soddisfatto	1
-	Sì, ma non è rimasto soddisfatto	2
-	Sì, ma non so ancora	3
-	No, mai utilizzato	4
-	Non so	5

(Se "non ha acquistato qualche cosa su Internet" o "non so", codice 2 o 3 a dom. 62, altrimenti andare a dom. 77)

DOM. 74 PER QUALI MOTIVI NON HA MAI EFFETTUATO ALCUN ACQUISTO SU INTERNET? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

-	Non ha accesso ad Internet	01	andare a dom. 77
-	Non si fida di Internet	02	andare a dom. 75
-	Utilizzare Internet è troppo caro	03	andare a dom. 77
-	Non le interessa acquistare nulla su Internet	04	andare a dom. 76
-	Acquistare qualche cosa su Internet è troppo complicato	05	
-	Internet è troppo complicato	06	
-	Non possiede carte di credito	07	
-	Non comprende abbastanza bene la lingua	08	
-	Altri motivi (spontaneo)	09	
-	Non so	10	

(Se "non si fida di Internet", codice 2 a dom. 74, altrimenti andare a dom. 76)

DOM. 75 PER QUALE DEI SEGUENTI MOTIVI NON SI FIDA DI FARE ACQUISTI SU INTERNET? ? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

-	La sicurezza dei pagamenti	1
-	La credibilità delle informazioni su Internet	2
-	La consegna (merci danneggiate, ritardi, mancate consegne, ecc.)	3
-	Il rispetto dei suoi diritti in quanto consumatore	4
-	La possibilità di ottenere una garanzia o un rimborso	5
-	L'anonimato del venditore	6
-	Altro (spontaneo)	7
-	Non so	8

(Se "non interessato ad acquistare su Internet", codice 4 a dom. 74, altrimenti andare a dom. 77)

DOM. 76 PER QUALE MOTIVO NON È INTERESSATO/A A FARE ACQUISTI SU INTERNET ? (Mostrare cartellino - leggere - sono possibili più risposte)

-	Le piace andare nei negozi	1
-	Vuole vedere e toccare il prodotto che intende acquistare	2
-	Preferisce avere di fronte una persona che dia dei consigli	3
-	I prezzi non sono migliori di quelli di un negozio "tradizionale"	4
-	La scelta non è migliore di quella di un negozio "tradizionale"	5
-	Non è sicuro/a di poter ricevere un'assistenza post-vendita	6
-	I prodotti potrebbero non funzionare in Italia	7
-	Altri motivi (spontaneo)	8
-	Non so	9

(A TUTTI)

DOM. 77 PER CIASCUNA DELLE SEGUENTI POSSIBILITÀ, MI PUÒ DIRE SE LEI SI SENTIREBBE MOLTO FIDUCIOSO/A, ABBASTANZA FIDUCIOSO/A, NON MOLTO FIDUCIOSO/A O PER NIENTE FIDUCIOSO/A DI ACQUISTARLO SU INTERNET? **(Mostrare cartellino con la scala)**

	Leggere	Molto fiducioso/a	Abbastanza fiducioso/a	Non molto fiducioso/a	Per niente fiducioso/a	Non so
1	Un biglietto ferroviario	1	2	3	4	5
2	Un biglietto aereo	1	2	3	4	5
3	Un biglietto per il teatro, concerto, ecc.	1	2	3	4	5
4	Una prenotazione alberghiera	1	2	3	4	5
5	Il noleggio di un'auto	1	2	3	4	5
6	Abiti, scarpe, ecc.	1	2	3	4	5
7	Libri, dvd, videocassette, cd	1	2	3	4	5
8	Un PC/laptop, un software	1	2	3	4	5
9	Mobili, accessori	1	2	3	4	5
10	Alimentari	1	2	3	4	5
11	Prodotti/servizi finanziari	1	2	3	4	5
12	Antiquariato	1	2	3	4	5
13	Un'automobile	1	2	3	4	5
14	Un viaggio organizzato	1	2	3	4	5
15	Prodotti per il fai da te/ attrezzi per giardinaggio	1	2	3	4	5
16	Elettrodomestici	1	2	3	4	5

DOM. 78A LEI SI SENTIREBBE PIÙ FIDUCIOSO/A NELL'EFFETTUARE ACQUISTI SU INTERNET SE POTESSE BENEFICIARE DI UNA GARANZIA DELLA SUA BANCA/DELL'ISTITUTO D'EMISSIONE DELLA SUA CARTA DI CREDITO NEL CASO DOVESSE INCONTRARE DEI PROBLEMI CON LA CONSEGNA DEL PRODOTTO O CON LA STESSA TRANSAZIONE?

- Sì	1	porre dom. 78B
- No	2	andare a dom. 79
- Non so	3	andare a dom. 79

(Se "sì", codice 1 a dom. 78A, altrimenti andare a dom. 79)

DOM. 78b (Se "sì") SAREBBE PRONTO/A A PAGARE UN PICCOLO SUPPLEMENTO ALLA SUA BANCA/EMITTENTE DELLA CARTA DI CREDITO PER BENEFICIARE DI QUESTA GARANZIA?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

(A TUTTI)

DOM. 79 LEI PENSA CHE NEI PROSSIMI TRE MESI FARÀ DEGLI ACQUISTI SU INTERNET?

- Sì	1
- No	2
- Non so	3

DOM. 80 LEI DIREBBE CHE ACQUISTARE SU UN SITO WEB DI UN ALTRO PAESE EUROPEO SIA PIÙ RISCHIOSO CHE ACQUISTARE SU UN SITO WEB ITALIANO?

- Sì	1
- No	2
- Dipende dal paese (spontaneo)	3
- Non so	4

DOM. 81 A) NEL CONTESTO DI INTERNET, LEI HA MAI SENTITO PARLARE DI...?

[Se codice 1 a dom. 81A (int. : leggere dom. 81A.1, quindi dom. 81B.1 e così via –procedere in orizzontale)]

B) LI HA VISTI SUI SITI WEB CHE UTILIZZA/VISITA?

[Se codice 1 a dom. 81B (int. : leggere dom. 81B.2, quindi dom. 81C.2. e così via) (fatta eccezione per la frase 1)]

C) E LI HA LETTI...? (Mostrare cartellino con la scala)

	Leggere	DOM.81.a			DOM.81.b: SE CODICE 1 a DOM.81.a				DOM.81.c: SE CODICE 1 a DOM.81.b			
		Sì	No	Non so	Sì	No	Non so	Non applicabile	Una volta	Più volte	Mai	Non so
1	Internet trust mark/ Marchi di fiducia Internet	1	2	3	1	2	3	4				
2	Avvertenze sulla tutela dei dati personali	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Avvertenze sulla sicurezza dei dati di pagamento	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4	La possibilità di risolvere le controversie on-line o con soluzioni amichevoli diverse dal tribunale	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4

(A coloro che hanno risposto "Internet trust marks", codice 1 alla frase 1 a dom. 81A)

DOM. 82 RISPETTO AGLI ALTRI SITI WEB, LEI PENSA CHE I SITI CONTRASSEGNAI DAI MARCHI DI FIDUCIA INTERNET/INTERNET TRUST MARK SIANO.. (Leggere – una sola risposta)

- Più affidabili	1
- Altrettanto affidabili	2
- Meno affidabili	3
- Non so	4

(A coloro che hanno risposto "Internet trust marks", codice 1 alla frase 1 a dom. 81A)

DOM. 83 SE IL POSSESSORE DEL MARCHIO DI FIDUCIA INTERNET NON AVESSE LA SEDE/FOSSE LOCATO IN ITALIA QUALE DELLE SEGUENTI OPINIONI SAREBBE PIÙ VICINA ALLA SUA? (Mostrare cartellino - leggere – una sola risposta)

- Avrebbe più fiducia nel marchio	1
- Avrebbe altrettanta fiducia nel marchio	2
- Avrebbe meno fiducia nel marchio	3
- Dipende dal possessore del marchio di fiducia (spontaneo)	4
- Non so	5

(A TUTTI)

ED ORA PASSIAMO ALLA SEZIONE FINALE DEL QUESTIONARIO PARLANDO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ.

DOM. 84A LEI È AL CORRENTE CHE IL 2003 È L'ANNO EUROPEO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ?

- Sì	1	Porre dom. 84B
- No	2	Andare a dom. 85
- Non so	3	Andare a dom. 85

(Se codice 1 a dom. 84A, altrimenti andare a dom. 85)

DOM. 84B (Se "Sì") COME LO HA SAPUTO? (Mostrare cartellino - leggere – sono possibili più risposte)

- Da un suo familiare	01
- Da un amico	02
- Da un conoscente	03
- Da un sindacato	04
- Da una ONG (Organizzazione non Governativa)	05
- Da un'organizzazione o un'associazione che rappresenta le persone con disabilità	06
- Da un'altra organizzazione o un'associazione	07
- Dalle autorità nazionali, regionali o locali	08
- Dai media (TV, radio, stampa)	09
- Da Internet	10
- Dalle pubblicazioni dell'Unione Europea	11
- Attraverso un avvenimento organizzato per questa occasione	12
- Altro (spontaneo)	13
- Non so	14

(A TUTTI)

DOM. 85 SECONDO LEI, QUAL È LO SCOPO DELL'ANNO EUROPEO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ? (**Mostrare cartellino - leggere - massimo 2 risposte**)

- Raccogliere fondi in favore delle persone disabili	1
- Migliorare la comprensione dei problemi legati alla disabilità	2
- Promuovere i diritti delle persone con disabilità	3
- Dare un'immagine più positiva delle persone con disabilità	4
- Mostrare che le persone con disabilità affrontano molti tipi di discriminazioni	5
- Altro (spontaneo)	6
- Non so	7

DOM. 86 L'ANNO EUROPEO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA DELLE PERSONE DISABILI IN ITALIA. ORA LE LEGGERÒ ALCUNE AFFERMAZIONI, PER CIASCUNA VORREI CHE MI DICESSE SE LEI È TENDENZIALMENTE D'ACCORDO O TENDENZIALMENTE IN DISACCORDO. (**Mostrare cartellino**)

	Leggere	Tendenzialmente d'accordo	Tendenzialmente in disaccordo	Non so
1	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha contribuito ad informare la gente sulle difficoltà affrontate dalle persone con disabilità nella loro vita quotidiana	1	2	3
2	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha preparato la strada per dare realmente alle persone con disabilità gli stessi diritti di chiunque altro	1	2	3
3	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato l'accesso ai luoghi pubblici (edifici e trasporti) per le persone fisicamente disabili	1	2	3
4	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato l'accesso ai luoghi pubblici (edifici e trasporti) per le persone mentalmente disabili	1	2	3
5	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha aiutato le persone fisicamente disabili ad esercitare gli stessi diritti di accesso ai servizi che hanno gli altri	1	2	3
6	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha aiutato le persone mentalmente disabili ad esercitare gli stessi diritti di accesso ai servizi che hanno gli altri	1	2	3
7	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato l'accesso al lavoro delle persone con disabilità fisiche	1	2	3
8	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato l'accesso al lavoro delle persone con disabilità mentali	1	2	3
9	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato l'accesso al sistema scolastico delle persone fisicamente disabili	1	2	3
10	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato la comprensione dei problemi legati alla disabilità fisica	1	2	3
11	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha migliorato la comprensione dei problemi legati alla disabilità mentale	1	2	3
12	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha aumentato l'attenzione da parte dei media dei problemi legati alla disabilità fisica	1	2	3
13	L'anno Europeo delle persone con disabilità ha aumentato l'attenzione da parte dei media dei problemi legati alla disabilità mentale	1	2	3

DOM. 87 ORA LE LEGGERÒ ALCUNE AFFERMAZIONI SULLE PERSONE CON DISABILITÀ E LAVORO. LA PREGO DI RISPONDERE ALLE SEGUENTI AFFERMAZIONI CON UN SÌ O CON UN NO.

	Leggere	Sì	No	Non so
1	Le persone con disabilità hanno legalmente gli stessi diritti degli altri ad un lavoro	1	2	3
2	Le persone con disabilità hanno legalmente gli stessi diritti degli altri di partecipare a dei corsi di formazione	1	2	3
3	A livello europeo esistono delle leggi contro la discriminazione sul posto di lavoro nei confronti delle persone disabili	1	2	3
4	In generale, i datori di lavoro apportano al posto di lavoro le modifiche necessarie per impiegare persone disabili	1	2	3
5	Le persone con gravi disabilità fisiche o mentali dovrebbero lavorare solo in gruppi di lavoro protetti	1	2	3

DOM. 88 LEI CONOSCE DELLE PERSONE COLPITE DA INVALIDITÀ PERMANENTE, DA UN'INFERMITÀ O PORTATORI DI UNA DISABILITÀ CHE LIMITA, IN UN MODO O NELL'ALTRO, LA LORO ATTIVITÀ? (Se "sì") DI CHI SI TRATTA? (Mostrare cartellino - più risposte possibili)

- No	01
- Sì, un membro/dei membri della mia famiglia	02
- Sì, un mio/dei miei amico/i	03
- Sì, un mio/dei miei conoscente/i	04
- Sì, un mio/dei miei vicino/i	05
- Sì, un mio/dei miei collega/ghi	06
- Sì, un mio/dei miei cliente/i	07
- Sì, un mio/dei miei alunno/i	08
- Sì, uno studente/degli studenti universitario/i	09
- Sì, una/delle altra/e persona/e	10
- Sì, io stesso mi considero una persona affetta da handicap	11
- Non so	12

DOM. 89 IN CHE MISURA SI SENTE INFORMATO/A DEI DIVERSI TIPI DI HANDICAP ESISTENTI? LEI DIREBBE DI ESSERE ABBASTANZA INFORMATO O POCO INFORMATO?

Leggere	Abbastanza informato	Poco informato	Non so
1. Handicap visivi	1	2	3
2. Disturbi uditivi	1	2	3
3. Disturbi neuro-muscolari	1	2	3
4. Disturbi ossei	1	2	3
5. Paralisi cerebrale	1	2	3
6. Lesioni del midollo spinale	1	2	3
7. Lesioni della testa (incidenti cerebro-vascolari)	1	2	3
8. Ictus/colpo apoplettico (incidenti cerebro-vascolari)	1	2	3
9. Perdita di arti	1	2	3
10. Sclerosi multipla	1	2	3
11. Distrofia muscolare	1	2	3
12. Artrite	1	2	3
13. Asma	1	2	3
14. Cancro	1	2	3
15. Diabete	1	2	3
16. Epilessia	1	2	3
17. Lesioni cerebrali	1	2	3
18. Morbo di Alzheimer	1	2	3
19. Morbo di Parkinson	1	2	3
20. Ritardo mentale	1	2	3
21. Handicap psichiatrici	1	2	3

DOM. 90 SECONDO LEI QUALE PERCENTUALE DI POPOLAZIONE IN ITALIA È AFFETTA DA UN HANDICAP, DI QUALSIASI GENERE? (Non mostrare cartellino - non leggere - una sola risposta)

- Meno dell'1%	1
- 1-4%	2
- 5-9%	3
- 10-14%	4
- 15-19%	5
- 20% o più	6
- Non so	7

CONCLUDIAMO CON DUE DOMANDE SULL'EURO.

DOM. 91 TUTTO CONSIDERATO, LEI PERSONALMENTE È MOLTO CONTENTO/A, ABBASTANZA CONTENTO/A, NON MOLTO CONTENTO/A, PER NIENTE CONTENTO/A CHE L'EURO SIA DIVENTATO LA NOSTRA MONETA? (Una sola risposta)

- Molto contento/a	1
- Abbastanza contento/a	2
- Non molto contento/a	3
- Per niente contento/a	4
- Nessuno di questi (spontaneo)	5
- Non so	6

DOM. 92 LEI È COMPLETAMENTE D'ACCORDO, TENDENZIALMENTE D'ACCORDO, TENDENZIALMENTE IN DISACCORDO O COMPLETAMENTE IN DISACCORDO CON L'AFFERMAZIONE "USANDO L'EURO INVECE DELLA LIRA NOI CI SENTIAMO PIÙ EUROPEI DI PRIMA"? **(Una sola risposta)**

- Completamente d'accordo	1
- Tendenzialmente d'accordo	2
- Tendenzialmente in disaccordo	3
- Completamente in disaccordo	4
- Non ha niente a che vedere con quanto ci sentiamo europei (spontaneo)	5
- L'Europa non mi interessa (spontaneo)	6
- Non so	7

DATI DEMOGRAFICI

A TUTTI

DOM. D1 IN POLITICA DI SOLITO SI PARLA DI "DESTRA" E DI "SINISTRA". IN QUALE PUNTO DI QUESTA SCALA COLLOCHEREBBE LA SUA POSIZIONE? **(Mostrare il cartellino - non suggerire - l'intervistato/a dovrà situarsi in una casella. Se esita, insistere)**

Sinistra										Destra
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	
1. Rifiuta				11						
2. Non so				12						

LE DOMANDE DALLA D2 ALLA D6 NON ESISTONO.

DOM. D7 SU QUESTO CARTELLINO SONO RIPORTATE ALCUNE FRASI. MI PUÒ INDICARE LA LETTERA CHE CORRISPONDE MAGGIORMENTE ALLA SUA SITUAZIONE ATTUALE? **(Mostrare cartellino - leggere - è possibile una sola risposta)**

a) Sposato/a	01
b) Risposato/a	02
c) Celibe/nubile, attualmente vive con un compagno/una compagna	03
d) Celibe/nubile, mai vissuto con qualcuno precedentemente	04
e) Celibe/nubile, ha vissuto con qualcuno precedentemente, ma attualmente vive solo	05
f) Divorziato/a	06
g) Separato/a	07
h) Vedovo/a	08
- Altro (spontaneo)	09
- Rifiuta (spontaneo)	10

DOM. D8 A QUALE ETÀ HA TERMINATO I SUOI STUDI A TEMPO PIENO? **(Se è ancora studente codice "00")**

Età | | |

LA DOM. D9 NON ESISTE.

DOM. D10 SESSO DELL'INTERVISTATO/A:

- Maschio	1
- Femmina	2

DOM. D11 QUANTI ANNI HA?

--	--

LE DOMANDE DALLA D12 ALLA D14 NON ESISTONO.

DOM. D15A QUAL È LA SUA ATTUALE OCCUPAZIONE?

DOM. D15B (Se attualmente non esercita alcuna attività retribuita codice 1-4 a dom. D15A) HA ESERCITATO IN PASSATO QUALCHE ATTIVITÀ RETRIBUITA? QUAL È STATA LA SUA ULTIMA OCCUPAZIONE?

	Dom. D15A Occupazione attuale	Dom. D15B Ultima occupazione
Non attivo		
- Responsabile degli acquisti correnti e della conduzione della casa o senza alcuna attività professionale	01	
- Studente	02	
- Disoccupato, in cerca di prima occupazione	03	
- Pensionato o inabile al lavoro	04	
Lavoratori indipendenti		
- Agricoltore	05	01
- Pescatore	06	02
- Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto)	07	03
- Proprietario di un negozio, commerciante, artigiano o altro tipo di lavoro indipendente	08	04
- Industriale, proprietario (unico o socio) di un'azienda	09	05
Lavoratori dipendenti		
- Professionisti liberali dipendenti (medico, avvocato)	10	06
- Quadri superiori/dirigenti (direttori generali, amministratori delegati, altri direttori)	11	07
- Quadri intermedi (funzionari, insegnanti)	12	08
- Impiegati di concetto (che lavorano per lo più davanti ad una scrivania)	13	09
- Impiegati che non lavorano davanti ad una scrivania (venditori, autisti, rappresentanti)	14	10
- Impiegati che non lavorano davanti ad una scrivania ma che offrono dei servizi (ospedali, ristoranti, polizia, pompieri)	15	11
- Supervisore/caporeparto	16	12
- Operai specializzati	17	13
- Altri operai (non specializzati), personale di servizio	18	14
NON HA MAI ESERCITATO ALCUNA ATTIVITÀ RETRIBUITA		15

LE DOMANDE DALLA D16 ALLA D18 NON ESISTONO.

DOM.D19 È LEI LA PERSONA CHE CONTRIBUISCE MAGGIORMENTE AL REDDITO DELLA SUA FAMIGLIA? (Leggere)

- Sì	1	a dom. 25
- No	2	a dom. 21A
- In due allo stesso modo	3	a dom. 25
- Non so	4	

LA DOMANDA D20 NON ESISTE

DOM.D21A (Se "no" codice 2 a dom. D19) QUAL È L'ATTUALE PROFESSIONE DELLA PERSONA CHE IN FAMIGLIA HA IL REDDITO PIÙ ALTO?

DOM.D21B (Se attualmente non esercita alcuna attività retribuita – codici 01-04 a dom. D21a) HA ESERCITATO IN PASSATO QUALCHE ATTIVITÀ RETRIBUITA? QUAL È STATA LA SUA ULTIMA OCCUPAZIONE?

	Dom. D21A Occupazione attuale	Dom. D21B Ultima occupazione
Non attivo		
- Responsabile degli acquisti correnti e della conduzione della casa o senza alcuna attività professionale	01	
- Studente	02	
- Disoccupato, temporaneamente senza occupazione	03	
- Pensionato o inabile al lavoro	04	
Lavoratori indipendenti		
- Agricoltore	05	01
- Pescatore	06	02
- Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto)	07	03
- Proprietario di un negozio, commerciante, artigiano o altro tipo di lavoro indipendente	08	04
- Industriale, proprietario (unico o socio) di un'azienda	09	05
Lavoratori dipendenti		
- Professionisti liberali dipendenti (medico, avvocato)	10	06
- Quadri superiori/dirigenti (direttori generali, amministratori delegati, altri direttori)	11	07
- Quadri intermedi (funzionari, insegnanti)	12	08
- Impiegati di concetto (che lavorano per lo più davanti ad una scrivania)	13	09
- Impiegati che non lavorano davanti ad una scrivania (venditori, autisti, rappresentanti)	14	10
- Impiegati che non lavorano davanti ad una scrivania ma che offrono dei servizi (ospedali, ristoranti, polizia, pompieri)	15	11
- Supervisore/caporeparto	16	12
- Operai specializzati	17	13
- Altri operai (non specializzati), personale di servizio	18	14
NON HA MAI ESERCITATO ALCUNA ATTIVITÀ RETRIBUITA		15

LE DOMANDE DALLA D22 ALLA D24 NON ESISTONO.

A TUTTI**DOM. D25** LEI DIREBBE DI VIVERE IN .. (Leggere)

- Una comune rurale	1
- Una piccola o media cittadina	2
- Una grande città	3
- Non so	4

LE DOMANDE DALLA D26 ALLA D28 NON ESISTONO.

DOM. D29 DOVREMMO ANALIZZARE I RISULTATI DI QUESTO STUDIO IN FUNZIONE DEL REDDITO FAMILIARE DEGLI INTERVISTATI. SU QUESTO CARTELLINO SONO ELENCALE DELLE CLASSI DI REDDITO (**Mostrare cartellino**) LEI DOVREBBE SOMMARE TUTTE LE ENTRATE E GLI STIPENDI MENSILI DI TUTTI I COMPONENTI DELLA FAMIGLIA, TUTTE LE PENSIONI ANCHE SOCIALI E LE EVENTUALI RENDITE (DA ASSICURAZIONE O DA LOCAZIONE/AFFITTI). LE ASSICURO CHE LA SUA RISPOSTA, COME TUTTE QUELLE CHE CI HA DATO NEL CORSO DI QUESTA INTERVISTA, SARÀ RITENUTA DEL TUTTO CONFIDENZIALE E QUALUNQUE RIFERIMENTO A LEI O ALLA SUA FAMIGLIA SARÀ IMPOSSIBILE. LA PREGO DI RISPONDERMI CON LA LETTERA DELL'ALFABETO RIPORTATA A FIANCO DELLA CLASSE DI REDDITO LORDO CHE CORRISPONDE A QUELLO DELLA SUA FAMIGLIA, PRIMA DI AVER DETRATTO TASSE O ALTRE DEDUZIONI.

B. Fino a 387,00 Euro	01
T. Da 388,00 a 516,00 Euro	02
P. Da 517,00 a 774,00 Euro	03
F. Da 775,00 a 903,00 Euro	04
E. Da 904,00 a 1.032,00 Euro	05
H. Da 1.033,00 a 1.291,00 Euro	06
L. Da 1.292,00 a 1.549,00 Euro	07
N. Da 1.550,00 a 1.807,00 Euro	08
R. Da 1.808,00 a 2.065,00 Euro	09
M. Da 2.066,00 a 2.324,00 Euro	10
S. Da 2.325,00 a 2.582,00 Euro	11
K. Oltre 2.582,00 Euro	12
Rifiuta	13
Non so	14

PROTOCOLLO D'INTERVISTA**P. 01 DATA**

Giorno |__| |__| |__|

Mese |__| |__| |__|

P. 02 ORA INIZIO INTERVISTA:

|__| |__| |__| ora

|__| |__| |__| minuti

P. 03 DURATA INTERVISTA IN MINUTI

Minuti |__| |__| |__| |__|

P. 04 NUMERO DI PERSONE PRESENTI DURANTE L'INTERVISTA:

- Due (l'intervistatore e l'intervistato)	1
- Tre	2
- Quattro	3
- Cinque o più persone	4

P. 05 GRADO DI COLLABORAZIONE DELL'INTERVISTATO/A:

- Eccellente	1
- Buono	2
- Medio	3
- Mediocre	4

P. 06 AMPIEZZA CENTRO:

- < 10.000 abitanti	1
- 10.001 - 100.000 abitanti	2
- 100.001 - 250.000 abitanti	3
- > 250.000 abitanti	4

P. 07 REGIONE:

- Valle d'Aosta e Piemonte	01
- Liguria	02
- Lombardia (esclusa Provincia di Milano)	03
- Milano e provincia	04
- Trentino	05
- Veneto	06
- Friuli Venezia Giulia	07
- Emilia	08
- Toscana	09
- Marche	10
- Umbria	11
- Lazio	12
- Molise e Abruzzo	13
- Campania	14
- Puglia	15
- Basilicata	16
- Calabria	17
- Sicilia	18
- Sardegna	19

P. 08 CODICE AVVIAMENTO POSTALE:

--	--	--	--	--	--

P. 09 N. PUNTO DI CAMPIONAMENTO

|__| |__| |__| |__|

P. 10 N. INTERVISTATORE:

|__| |__| |__| |__|

P. 11 FATTORE DI PONDERAZIONE:

|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

P. 12A LEI HA UN TELEFONO FISSO IN CASA?

- Sì	1
- No	2

P. 12B LEI HA UN TELEFONO CELLULARE IN CASA?

- Sì	1
- No	2

INTERVISTATORE: RIPETERE**DOM. D10 SESSO DELL'INTERVISTATO/A:**

- Maschio	1
- Femmina	2

DOM. D11 ETÀ:

--	--

RIPORTARE I DATI SEGUENTI IN STAMPATELLO

NOME E COGNOME DELLA PERSONA INTERVISTATA: _____

(Se donna coniugata) COGNOME DA NUBILE: _____

VIA: _____ N.: _____

COMUNE: _____ TEL: _____

Dichiaro di aver rivolto personalmente tutte le domande del presente questionario secondo le modalità previste
Dichiaro altresì che la persona intervistata è stata informata secondo quanto previsto dalla legge 675/96 in relazione
alle informazioni personali fornite nel corso dell'intervista e di aver ottenuto il consenso espresso e libero
dall'intervistato

Firma dell'intervistatore: _____ Durata intervista: _____