

ZA5232

Eurobarometer 73.2

**Country Specific Questionnaire
Italy**

A	numero dell'indagine (101-105)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 A

B	Codice Paese (106-107)
	<input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 B

C	numero dell'indagine internazionale (108-110)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 C

D	numero del questionario (111-116)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 D

E	SEPARARE BALLOT	(117)
A		1
B		2

EB73.1 E

FAR VALUTARE L'ITEM 28 SOLO IN ISLANDA

FAR VALUTARE L'ITEM 29 SOLO IN NORVEGIA

Q1 Di che nazionalità è lei? La preghiamo di indicare il paese/ i paesi corrispondenti.

(CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

	(138-168)
Belgio	1,
Danimarca	2,
Germania	3,
Grecia	4,
Spagna	5,
Francia	6,
Irlanda	7,
Italia	8,
Lussemburgo	9,
Olanda	10,
Portogallo	11,
Regno Unito	12,
Austria	13,
Svezia	14,
Finlandia	15,
Cipro (sud)	16,
Repubblica Ceca	17,
Estonia	18,
Ungheria	19,
Lettonia	20,
Lituania	21,
Malta	22,
Polonia	23,
Slovacchia	24,
Slovenia	25,
Bulgaria	26,
Romania	27,
Altri paesi	30,
Non sa	31,

EB73.1 Q1

SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO "NON SO" O "ALTRI PAESI" nella Q1, CHIUDERE INTERVISTA

PORRE LA D.15b SOLTANTO SE L'INTERVISTATO NON LAVORA AL MOMENTO - CODICE DA 1 A 4 ALLA D15a

D15a Che lavoro fa attualmente?

D15b Svolgeva qualche attività lavorativa retribuita in passato? Qual è stata l'ultima?

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	ATTIVITA' ATTUALE	ATTIVITA' PRECEDENTE
non attivo		
responsabile degli acquisti correnti e della conduzione della casa o senza alcuna attività professionale	1	
Studente	2	
disoccupato, in cerca di prima occupazione	3	
pensionato o inabile al lavoro	4	
lavoratori indipendenti		
Agricoltore	5	5
Pescatore	6	6
Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto, ecc.)	7	7
Proprietario di un negozio, commerciante, artigiano o altro tipo di lavoro indipendente	8	8
Industriale, proprietario (unico o socio) di un'azienda	9	9
LAVORATORE DIPENDENTE		
Professionista dipendente (medico, avvocato)	10	10
Quadri superiori/dirigenti (direttori generali, amministratori delegati, altri direttori)	11	11
quadri intermedi (funzionari, insegnanti)	12	12
Impiegati di concetto (che lavorano per lo più davanti ad una scrivania)	13	13
impiegati che non lavorano davanti ad una scrivania (venditori, autisti, rappresentanti)	14	14
impiegati che non lavorano davanti ad una scrivania ma che offrono servizi (ospedali, ristoranti, polizia, pompieri)	15	15
Supervisore, caporeparto	16	16
operai specializzati	17	17
altri operai (non specializzati) personale di servizio	18	18
Non ha mai esercitato alcuna attività retribuita		19

EB73.1 D15a D15b

D7	Potrebbe indicare la lettera corrispondente all'affermazione che descrive meglio la sua situazione attuale?
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MOSTRARE CARTELLINO – LEGGERE – SOLO UNA RISPOSTA)

(173-174)

SPOSATO/A O RISPOSATO/A	
Senza figli	1
Vive con i figli di questo matrimonio	2
Vive con i figli di un precedente matrimonio	3
Vive con i figli di questo matrimonio e di uno precedente	4
SINGLE CHE VIVE CON UN PARTNER	
Senza figli	5
Vive con i figli di questa unione	6
Vive con i figli di una precedente unione	7
Vive con i figli di questa unione e di una precedente	8
single	
Senza figli	9
Vive con figli	10
DIVORZIATO O SEPARATO	
Senza figli	11
Vive con figli	12
VEDOVO/A	
Senza figli	13
Vive con figli	14
Altro (SPONT)	15
Rifiuta (SPONT)	16

EB73.1 D7

D11	Quanti anni ha?
-----	-----------------

(175-176)

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

EB73.1 D11

PORRE QA IN EU27 + IS + NW

D16 Quale delle seguenti attività relative al computer ha mai svolto?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(177-185)

Copiare o spostare un file o una cartella	1,
Usare le funzioni Copia e Incolla per duplicare o spostare informazioni all'interno di un documento	2,
Utilizzare formule aritmetiche di base in uno spreadsheet (foglio di calcolo)	3,
Comprimere (o zippare) file	4,
Collegare e installare nuove periferiche, come una stampante o un modem	5,
Scrivere un programma per computer utilizzando un linguaggio specializzato di programmazione	6,
Nessuno (SPONTANEO)	7,
Non ha mai usato un computer (SPONTANEO)	8,
Non sa	9,

NEW

QA1 Quando ha usato Internet l'ultima volta?

(NON LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(186)

Negli ultimi 3 mesi	1
Tra tre mesi e un anno fa	2
Più di un anno fa	3
Non ho mai usato Internet	4
Non sa	5

EB65.1 QA2 TREND MODIFIED

PORRE QA2 E QA3 SE "UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI", CODICE 1 IN QA1 – GLI ALTRI PASSANO A QA4

QA2 In media, con quale frequenza ha utilizzato internet negli ultimi tre mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(187)

Tutti i giorni o quasi	1
Almeno una volta alla settimana (ma non tutti i giorni)	2
Almeno una volta al mese (ma non ogni settimana)	3
Meno di una volta al mese	4
Non sa	5

NEW

QA3 Dove ha utilizzato internet negli ultimi tre mesi (su un computer o altri mezzi)?

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

(188-193)

A casa	1,
Nel luogo di lavoro (diverso da casa)	2,
A scuola/università/altro centro studi	3,
A casa di un'altra persona	4,
Altrove (Internet caffè, biblioteca pubblica, ecc.)	5,
Non sa	6,

NEW

PORRE QA4 SE "USA INTERNET", CODICI DA 1 A 2 IN QA1 – GLI ALTRI PASSANO A QA5

QA4 Negli ultimi 12 mesi ha usato internet per confrontare i prezzi o la qualità di diversi servizi (come prodotti finanziari, viaggi, gas, elettricità o servizi di telecomunicazione)?

(194)

si	1
no	2
Non sa	3

NEW

A TUTTI

E ora parliamo di situazioni comunemente affrontate dai consumatori

(SE NECESSARIO, FARE ESEMPI DI BENI O SERVIZI: VESTIARIO, LIBRI, CD, COMPUTER, CELLULARI, PRODOTTI FINANZIARI)

QA5 Ha mai comprato beni o servizi per posta, telefono o internet negli ultimi 12 mesi?

(LEGGERE - CODICI 1 E 2 SONO MULTIPLI)

(195-198)

Sì, beni	1,
Sì, servizi	2,
Nessuno dei due	3,
Non sa	4,

NEW

QA6	Supponiamo che lei abbia ordinato un articolo per posta, telefono o internet: pensa di avere diritto di renderlo 4 giorni dopo la consegna ed essere rimborsato senza dare spiegazioni?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(199)

si	1
no	2
Non sa	3

NEW

QA7	Immagini che il nuovo frigorifero da lei acquistato 18 mesi fa si rompa. Lei non ha acquistato alcuna garanzia commerciale aggiuntiva. Pensa di avere diritto alla riparazione o sostituzione gratis?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(200)

si	1
no	2
Dipende (SPONTANEO)	3
Non sa	4

NEW

(SE NECESSARIO SUGGERIRE: NELLA PUBBLICITA' NON APPAIONO INFORMAZIONI SUL PREZZO DELLA CHIAMATA)

QA8	Una pubblicità sul giornale dice: "Occhiali da sole gratis, chiamate questo numero e saranno vostri". Lei chiama il numero e in seguito scopre che la telefonata ha un costo molto elevato. La pubblicità era legale o illegale?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(201)

Legale	1
Illegale	2
E' permessa per alcuni prodotti (SPONTANEO)	3
Non sa	4

NEW

QA9 Supponiamo che lei acquisti una polizza auto per telefono, Internet o posta. Due giorni più tardi, scopre un'offerta migliore di un'altra compagnia e decide di cancellare il contratto originale. Ha il diritto di farlo?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(202)

Si, ma non avrà indietro il suo denaro	1
Si, ma dovrà pagare delle spese amministrative	2
Si, e non dovrà pagare nulla	3
no	4
Non sa	5

NEW

QA10 Immagini che un venditore bussi alla sua porta, senza che lei lo abbia cercato, per farle la dimostrazione di un aspirapolvere. Lei compra l'aspirapolvere da lui ma due giorni dopo scopre un'offerta migliore. Ha il diritto di rendere l'aspirapolvere ed essere rimborsato senza dare spiegazioni?

(203)

si	1
no	2
Non esiste questa pratica in Italia (SPONTANEO)	4
Non sa	5

NEW

QA11 Immagini di ricevere per posta due DVD didattici che non ha ordinato, assieme a un conto di 50 euro da pagare per i prodotti. È obbligato a pagare la fattura?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(204)

Si, è obbligato a pagare	1
No, a condizione di rimandare indietro i DVD	2
No e non è neanche obbligato a rimandare indietro i DVD	3
Non sa	4

NEW

QA12 Ha acquistato personalmente un biglietto aereo negli ultimi 12 mesi? Per favore includa pacchetti vacanze e biglietti acquistati via agenzia di viaggi.

(205)

si	1
no	2
Non sa	3

NEW

QA13 Secondo lei quali regole vengono applicate alla pubblicità di prezzi per biglietti aerei?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(206)

La pubblicità deve dichiarare la somma totale da pagare, comprese tasse, sovrattasse e imposte	1
La pubblicità deve dichiarare il prezzo del volo, senza specificare tasse, sovrattasse e imposte	2
Non c'è una regola specifica riguardo a quali informazioni devono essere dichiarate	3
Non sa	4

NEW

QA14 E ora pensi all'ultima volta in cui ha firmato un contratto per un servizio come ad esempio gas, elettricità, cellulare, conto bancario o assicurazione. Ha letto i termini e le condizioni?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(207)

Si, attentamente e completamente	1
Si, ma solo parzialmente	2
no	3
Non ha mai firmato un contratto del genere (SPONTANEO)	4
Non sa	5

NEW

PORRE QA15 SE "NO, NON HA LETTO" O "SI, HA LETTO MA SOLO PARZIALMENTE", CODICE 2 O 3 IN QA14 – GLI ALTRI PASSANO A QA16

QA15 Perché non l'ha letto tutto?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(208-217)

Il contratto era troppo lungo/ci voleva troppo tempo per leggerlo	1,
Il contratto era troppo difficile da capire	2,
I caratteri erano troppo piccoli	3,
Il venditore non le ha dato tempo a sufficienza per leggerlo prima di firmare	4,
Si è fidato/a del fornitore del servizio	5,
Non ne valeva la pena perché questi moduli contengono sempre le stesse informazioni	6,
Questi moduli contengono poche informazioni utili	7,
In ogni caso avrebbe dovuto accettare qualsiasi fossero i termini	8,
Altro (spontaneo)	9,
Non sa	10,

NEW

A TUTTI

E ora alcune domande su questioni generali riguardanti i consumatori e il confronto di prodotti e servizi

QA16 Saprebbe indicarmi il nome di qualche organizzazione italiana di consumatori o agenzia/autorità pubblica che difende o protegge i consumatori in Italia?

(NON LEGGERE - NON MOSTRARE CARTELLINO - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(218-267)

Associazione Consumatori Utenti (ACU)	1,
Associazione Italiana Difesa Consumatori e Ambiente (ADICONSUM)	2,
Associazione per la Difesa e l'Orientamento Consumatori (ADOC),	3,
Associazione per la Difesa Utenti Servizi Bancari Finanziari, postali e Assicurativi (ADUSBEF),	4,
Assoutenti – Associazione Nazionale degli Utenti dei Servizi Pubblici	5,
Altroconsumo – Associazione Indipendente di Consumatori	6,
Casa del Consumatore,	7,
Centro Tutela Consumatori e Utenti / Verbraucherzentrale Südtirol (CTCU/VZS)	8,
Cittadinanzattiva	9,
Coordinamento delle Associazioni per la tutela dell'ambientale e la difesa dei diritti di utenti e consumatori (CODACONS)	10,
Centro per i diritti del cittadino (CODICI),	11,
Confederazione Generale dei Consumatori (CONFCONSUMATORI),	12,
Federazione Nazionale di Consumatori e Utenti (FEDERCONSUMATORI),	13,
Lega Consumatori,	14,
Movimento consumatori,	15,
Movimento Difesa del Cittadino (MDC),	16,
Unione Nazionale Consumatori (UNC),	17,
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato -Direzione Generale per la Tutela del Consumatore	18,
UNIONCAMERE -Unione Italiana delle Camere di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura	19,
Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione - Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica	20,
Banca d'Italia	21,
Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB)	22,
ISVAP -Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo - Servizio Tutela degli Utenti	23,
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni -Direzione Tutela dei Consumatori	24,
ENAC –Ente Nazionale per l'Aviazione Civile	25,
Autorità per l'energia elettrica e il gas	26,
Organisation/ Agence 27	27,
Organisation/ Agence 28	28,
Organisation/ Agence 29	29,
Organisation/ Agence 30	30,
Organisation/ Agence 31	31,
Organisation/ Agence 32	32,

Organisation/ Agence 33	33,
Organisation/ Agence 34	34,
Organisation/ Agence 35	35,
Organisation/ Agence 36	36,
Organisation/ Agence 37	37,
Organisation/ Agence 38	38,
Organisation/ Agence 39	39,
Organisation/ Agence 40	40,
Organisation/ Agence 41	41,
Organisation/ Agence 42	42,
Organisation/ Agence 43	43,
Organisation/ Agence 44	44,
Organisation/ Agence 45	45,
Organisation/ Agence 46	46,
Organisation/ Agence 47	47,
Organisation/ Agence 48	48,
Altro	49,
Non sa	50,

NEW

QA17 Pensi all'ultima volta in cui ha acquistato un prodotto come un elettrodomestico o un apparecchio elettronico, quali delle seguenti fonti ha consultato per fare un confronto?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(268-278)

Mezzi di informazione (TV, radio, giornali)	1,
Riviste specializzate per consumatori	2,
Internet - siti di confronto prezzi	3,
Internet - negozi online (escluso siti di confronto prezzi)	4,
Internet - altri siti	5,
Visita a vari negozi	6,
Amici e familiari	7,
Mai comprato questo genere di prodotti prima d'ora (SPONTANEO)	8,
Altro (spontaneo)	9,
Nessuno, non fa confronti (SPONTANEO)	10,
Non sa	11,

NEW

QA18	Negli ultimi 12 mesi, con quale frequenza ha confrontato il prezzo di prodotti, controllando il prezzo per unità di misura, come ad esempio il prezzo al chilo, al metro o al litro?
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(279)

Sempre	1
Spesso	2
Qualche volta	3
Raramente	4
Mai	5
Non sa	6

EB65.1 QB17 TREND MODIFIED

PORRE DA QA19 A QA24 SE "USA INTERNET", CODICI DA 1 A 3 IN QA1 – GLI ALTRI PASSANO A QA25

E ora parliamo di acquisti online

QA19	Quando è stata l'ultima volta in cui ha acquistato o ordinato prodotti o servizi per uso privato via internet? L'acquisto o l'ordine di prodotti o servizi via email non è da considerarsi un acquisto o un ordine via Internet.
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(280)

Negli ultimi tre mesi	1
Tra tre mesi e un anno fa	2
Più di un anno fa	3
Mai	4
Non sa	5

NEW

PORRE QA20 SE "PIU' DI UN ANNO FA" O "MAI COMPRATO O ORDINATO", CODICE 3 O 4 IN QA19 – GLI ALTRI PASSANO A QA21

QA20 Perché non ha acquistato/ordinato su Internet nessun prodotto o servizio per il suo uso privato negli ultimi 12 mesi?

(NON MOSTRARE CARTELLINO - NON LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(281-294)

Non ne ha avuto bisogno	1,
Preferisce acquistare di persona, le piace vedere i prodotti	2,
Per fedeltà ai negozi	3,
Per forza dell'abitudine	4,
Le informazioni più rilevanti riguardo i prodotti o i servizi sono difficili da trovare su un sito web	5,
Mancanza di competenze	6,
La consegna di merci ordinate via internet è un problema (ci vuole troppo tempo o è difficile dal punto di vista logistico, ecc.)	7,
Preoccupazioni per la sicurezza del pagamento (fornire dettagli della carta di credito su internet, ecc.)	8,
Preoccupazioni per la Privacy (fornire dettagli personali su internet, ecc.)	9,
Dubbi e sfiducia sulla ricezione o la restituzione di merci e preoccupazioni in relazione a reclami/risarcimenti	10,
Non ha una carta di pagamento che le permetta di pagare via internet	11,
La velocità della sua connessione internet è troppo bassa	12,
Altro	13,
Non sa	14,

NEW

PORRE DA QA21 A QA22 SE "HA ACQUISTATO/ORDINATO ARTICOLI O SERVIZI VIA INTERNET", CODICI DA 1 A 3 IN QA19 – GLI ALTRI PASSANO A QA23a

QA21 Pensando all'ultima volta in cui ha acquistato un prodotto o un servizio su internet per uso privato, ha letto le condizioni di vendita?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(295)

Sì, attentamente e completamente	1
Sì, ma solo parzialmente	2
no	3
Non sa	4

NEW

PORRE QA22 SE "NO" O "SOLO PARZIALMENTE", CODICE 2 O 3 IN QA21 – GLI ALTRI PASSANO A QA23a

QA22 Perché non le ha lette? La prego di fare riferimento all'ultima volta in cui ha acquistato un prodotto o un servizio su Internet

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(296-304)

I termini e le condizioni erano troppo lunghe/ci voleva troppo tempo per leggerle	1,
I termini e le condizioni erano troppo difficili da capire	2,
I caratteri erano troppo piccoli	3,
Si è fidato/a del sito	4,
Non ne valeva la pena perché questi moduli contengono sempre le stesse informazioni	5,
Questi moduli contengono poche informazioni utili	6,
In ogni caso, deve accettare quello che c'è scritto	7,
Altro (spontaneo)	8,
Non sa	9,

NEW

SPLIT: NON PORRE QA23a IN IS E NO – IS E NO PASSANO A QA23b - PORRE QA23a SE "HA ACQUISTATO O ORDINATO ARTICOLI O SERVIZI VIA INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI", CODICE 1 O 2 IN QA19 – GLI ALTRI PASSANO A QA24

QA23a Negli ultimi 12 mesi ha acquistato o ordinato prodotti o servizi per uso privato su internet da...?

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

(305-309)

Rivenditori in Italia	1,
Rivenditori di altri paesi UE	2,
Rivenditori dal resto del mondo	3,
Paese di origine del rivenditore non noto (SPONTANEO)	4,
Non sa	5,

NEW

SPLIT: PORRE QA23b SOLO IN IS E NO – GLI ALTRI PASSANO A QA24 – PORRE QA23b SE “HA ACQUISTATO O ORDINATO ARTICOLI O SERVIZI VIA INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI”, CODICE 1 O 2 IN QA19 – GLI ALTRI PASSANO A QA25

NON PORRE QA24 IN IS E NO – IS E NO PASSANO A QA25 - PORRE QA24 SE “USA INTERNET”, CODICI DA 1 A 3 IN QA1 – GLI ALTRI PASSANO A QA25

QA24 Immagini di acquistare un prodotto o un servizio su internet da un sito web di un altro paese UE rivolto a consumatori italiani, perchè il sito è disponibile in italiano, presenta i prezzi in Euro e prevede consegne in Italia. Secondo lei quali leggi di protezione del consumatore vengono applicate alla transazione?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(315)

Le leggi italiane	1
Le leggi del paese del rivenditore	2
Entrambe le cose (SPONTANEO)	3
Dipende (SPONTANEO)	4
Non sa	5

NEW

A TUTTI

(SUGGERIRE SE NECESSARIO: Potrebbe averne parlato con familiari, amici, colleghi)

QA25 Vorrei ora che lei pensasse all'ultimo problema che ha avuto come consumatore. Potrebbe essere qualsiasi tipo di problema, riguardo un prodotto, un servizio, un rivenditore o un fornitore. A quante persone in totale, a parte gli impiegati della ditta interessata, ha parlato dell'ultimo problema che ha avuto come consumatore?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE “A NESSUNO” CODIFICARE ‘00’ – SE “AD ALMENO UNA PERSONA, MA NON RICORDO ESATTAMENTE A QUANTE” CODIFICARE ‘97’ - SE “MAI AVUTO PROBLEMI” CODIFICARE ‘98’ - SE “NON SA” CODIFICARE ‘99’ – NEL CASO IN CUI L'INTERVISTATO RISPONDA CON UN RANGE (ES. "L'ho detto a 3 o 4 persone"), CERCARE DI FARSI DARE LA SUA MIGLIORE STIMA)

(316-317)

persone

NEW

(SUGGERIRE SE NECESSARIO: Potrebbe averne parlato con familiari, amici, colleghi)

QA26 Vorrei ora che lei pensasse all'ultima esperienza positiva che ha avuto con un prodotto, un servizio, un rivenditore o un fornitore. A quante persone in totale, a parte gli impiegati della ditta interessata, ha parlato dell'ultima esperienza positiva che ha avuto come consumatore?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE “A NESSUNO” CODIFICARE ‘00’ – SE “AD ALMENO UNA PERSONA, MA NON RICORDO ESATTAMENTE A QUANTE” CODIFICARE ‘97’ - SE “MAI AVUTO UN'ESPERIENZA POSITIVA” CODIFICARE ‘98’ - SE “NON SA” CODIFICARE ‘99’)

(318-319)

persone

NEW

(SUGGERIRE SE NECESSARIO: i problemi potrebbero corrispondere ad articoli danneggiati, difettosi o non corrispondenti alla pubblicità, ritardo di consegna, installazione non corretta, riparazione o manutenzione o pulizia insoddisfacente, etc.)

QA27 Negli ultimi 12 mesi le è capitato di avere problemi con prodotti, servizi, rivenditori o fornitori, per i quali ha avuto un motivo legittimo per fare un reclamo?

(320)

si	1
no	2
Non sa	3

NEW

SPLIT: PORRE QA28 SE “NESSUN PROBLEMA” O “NON SA”, CODICE 2 O 3 IN QA27 – GLI ALTRI PASSANO A QA29

QA28 Se avesse avuto un problema di questo tipo negli ultimi 12 mesi, pensa che avrebbe inoltrato reclamo al rivenditore, al fornitore o al produttore?

(321)

si	1
no	2
Non sa	3

NEW

SPLIT: PORRE DA QA29 A Q37 SE "HA INCONTRATO UN PROBLEMA", CODICE 1 IN QA27 – GLI ALTRI PASSANO A QA38

QA29 Mi può dire quanti problemi di questo tipo ha incontrato negli ultimi 12 mesi?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE "NESSUNO" CODIFICARE '00' – SE "NON RICORDA QUANTE" CODIFICARE '98' - SE "NON SA" CODIFICARE '99')

(322-323)

problema/i

NEW

Ora vorremmo che lei stimasse il valore totale della perdita finanziaria che tale problema le ha causato. La prego di osservare questa lista che delinea alcuni dei costi di cui stiamo parlando. La prego di non includere nella sua stima quanto le è stato pienamente rimborsato da un'assicurazione; includa invece quanto, eventualmente, non le è stato pienamente rimborsato dall'assicurazione. (MOSTRARE LA LISTA - NON LEGGERE)

A spese di viaggio, costi amministrativi; B Spese di propria tasca per sostituire o riparare prodotti, o per pagare nuovamente per dei servizi; C costi di consulenze o assistenza di esperti; D Spese per danni o inconvenienti causati a lei o a qualcuno dei suoi beni, come conseguenza del problema stesso; E riduzione del valore della merce o di qualsiasi altro bene come conseguenza del problema

QA30 Ripensando all'ultimo problema da lei riscontrato, potrebbe stimarmi il valore totale della perdita finanziaria che tale problema le ha causato? Non importa se non è totalmente sicuro dell'ammontare, ci interessa una stima.

(REGISTRARE IL NUMERO – SE "NESSUNO" CODIFICARE '000000' – SE "RIFIUTA" CODIFICARE '999998' - SE "NON SA" CODIFICARE '999999')

(324-329)

Euro

NEW

(SUGGERIRE SE NECESSARIO: un organo responsabile per la risoluzione extragiudiziale delle controversie è un organo indipendente che può fungere da arbitro, da mediatore e aiuta a risolvere dispute tra consumatore e azienda, per raggiungere una soluzione senza che intervenga direttamente un tribunale)

QA31 Come conseguenza del/i problema/i da lei riscontrato/i, ha intrapreso qualcuna delle seguenti azioni?

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

(330-335)

Sì, ho portato l'azienda interessata davanti a un organo responsabile per la risoluzione extragiudiziale delle controversie

1,

Sì, ho portato l'azienda interessata davanti a un tribunale

2,

Sì, ho esposto reclamo al rivenditore/fornitore

3,

Sì, ho esposto reclamo al produttore

4,

no

5,

Non sa

6,

NEW

QA32 Per quanti dei problemi da lei riscontrati negli ultimi 12 mesi lei ha inoltrato reclamo al/ai rivenditore/i-fornitore/i, produttore/i?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE “NESSUNO” CODIFICARE ‘00’ – SE “NON RICORDA QUANTI” CODIFICARE ‘98’ - SE “NON SA” CODIFICARE ‘99’)

(336-337)

problema/i

NEW

QA33 Per quanti dei problemi da lei riscontrati negli ultimi 12 mesi lei ha inoltrato reclamo a un'autorità pubblica o a un'organizzazione di consumatori oltre o in alternativa a quello inoltrato al/ai rivenditore/i-fornitore/i, produttore/i?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE “NESSUNO” CODIFICARE ‘00’ – SE “NON RICORDA QUANTI” CODIFICARE ‘98’ - SE “NON SA” CODIFICARE ‘99’)

(338-339)

problema/i

NEW

PORRE QA34 SE "NESSUN RECLAMO FATTO A TERZI", CODICE '00' O '99' IN QA33 – GLI ALTRI VANNO A QA35

QA34 Ripensando all'ultima volta in cui ha riscontrato questo tipo di problema ma non ha inoltrato reclamo a un'autorità pubblica o a un'organizzazione di consumatori, qual è stato il motivo per cui non l'ha fatto?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(340-348)

Perché non era sicuro di quali fossero i suoi diritti come consumatore	1,
Perché non sapeva come/a chi inoltrare il suo reclamo	2,
Perché le somme di denaro coinvolte erano troppo piccole	3,
Perché credeva che fosse improbabile ottenere un risultato soddisfacente	4,
Perché pensava ci sarebbe voluto troppo tempo	5,
Perché aveva già ricevuto un risultato soddisfacente dal rivenditore/fornitore del prodotto/servizio	6,
Avrebbe richiesto troppo sforzo	7,
Altro (spontaneo)	8,
Non sa	9,

NEW

PORRE QA35 SE "FATTO RECLAMO A TERZI", CODICI DA '01' A '98' IN QA33 – GLI ALTRI VANNO A QA36

QA35 Ripensando all'ultima volta in cui ha inoltrato un reclamo a un'autorità pubblica o a un'organizzazione di consumatori a causa del problema da lei riscontrato, è rimasto soddisfatto/a dell'aiuto ricevuto?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(349)

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

NEW

PORRE QA36 SE "NON HA PORTATO L'AZIENDA INTERESSATA IN TRIBUNALE",
CODICE 1, 3-6 IN QA31- GLI ALTRI PASSANO A QA37

QA36 Ripensando all' ultima volta in cui ha riscontrato questo tipo di problema ma non ha portato l'azienda interessata davanti a un tribunale, quali sono stati i motivi per cui non l'ha fatto?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(350-359)

Perché non sapeva come procedere	1,
Non voleva farlo da solo/a	2,
Perché le somme di denaro coinvolte erano troppo piccole	3,
Avrebbe richiesto troppo sforzo	4,
Perché pensava che la procedura sarebbe stata troppo costosa rispetto alla somma interessata	5,
Perché pensava che la procedura sarebbe stata troppo complicata	6,
Perché pensava ci sarebbe voluto troppo tempo	7,
Perché aveva già ricevuto un risultato soddisfacente dal rivenditore/fornitore del prodotto/servizio	8,
Altro (spontaneo)	9,
Non sa	10,

NEW

PORRE QA37 SE "NON HA PORTATO L'AZIENDA INTERESSATA DAVANTI A UN
ORGANO RESPONSABILE PER LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE
CONTROVERSIE", CODICI DA 2 A 6 IN QA31- GLI ALTRI PASSANO A QA38a

QA37 Ripensando all'ultima volta in cui in cui ha riscontrato questo tipo di problema e che non ha portato l'azienda interessata davanti a un organo responsabile per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali sono stati i motivi per cui non l'ha fatto?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(360-370)

Semplicemente non sapeva della sua esistenza	1,
Perché non sapeva come procedere	2,
Perché le somme di denaro coinvolte erano troppo piccole	3,
Avrebbe richiesto troppo sforzo	4,
Perché pensava che la procedura sarebbe stata troppo costosa rispetto alla somma interessata	5,
Perché l' altra parte non voleva utilizzare questi strumenti	6,
Perché pensava ci sarebbe voluto troppo tempo	7,
Perché questi strumenti non erano disponibili	8,
Perché aveva già ricevuto un risultato soddisfacente dal rivenditore/fornitore del prodotto/servizio	9,
Altro (spontaneo)	10,
Non sa	11,

NEW

A TUTTI

QA38a Se le capitasse di avere un problema con un prodotto, un servizio, un rivenditore o un fornitore, quale sarebbe la perdita finanziaria causata dal problema che la convincerebbe a portare come singolo cittadino l'azienda interessata davanti a un tribunale?

QA38b Se le capitasse di avere un problema con un prodotto, un servizio, un rivenditore o un fornitore, quale sarebbe la perdita finanziaria causata dal problema che la convincerebbe a portare come singolo cittadino l'azienda interessata davanti a un organo responsabile per la risoluzione extragiudiziale delle controversie?

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA RISPOSTA PER COLONNA

LEGGERE	(371-372)	(373-374)
	QA38a IN TRIBUNALE	QA38b ORGANO RESPONSABIL E PER LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZI ALE DELLE CONTROVERSI E
20 euro o meno	1	1
Da 21 euro a 50 euro	2	2
Da 51 euro a 100 euro	3	3
Da 101 euro a 200 euro	4	4
Da 201 euro a 500 euro	5	5
Da 501 euro a 1.000 euro	6	6
Da 1.001 euro a 2.500 euro	7	7
Da 2.501 euro a 5.000 euro	8	8
Più di 5.000 euro	9	9
Non porterei mai l'azienda interessata davanti a un tribunale o un organo responsabile per la risoluzione extragiudiziale delle controversie come singolo cittadino, indipendentemente dalla somma interessata (SPONTANEO)	10	10
Non sa/rifiuta	11	11

NEW

QA39 In una settimana tipica, quante ore trascorre a fare spese (compreso spese alimentari e altri tipi di spese, il confronto di offerte tra prodotti e servizi e lo shopping online)?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE “NESSUNA” CODIFICARE ‘00’ – SE “NON SA” CODIFICARE ‘99’)

(375-376)

Ora/e per settimana

NEW

QA40 Ci sono programmi TV (e radio), che affrontano i problemi spesso riscontrati dai consumatori e offrono consigli sui diritti e le azioni che si possono intraprendere. Con che frequenza ha guardato o ascoltato simili programmi negli ultimi 12 mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(377)

Almeno una volta a settimana	1
Circa una volta al mese	2
Meno di una volta al mese	3
Mai	4
Mai saputo della loro esistenza (SPONTANEO)	5
Non sa	6

NEW

QA41 Negli ultimi 12 mesi, ha cercato informazioni sui suoi diritti in qualità di consumatore?

(378)

si	1
no	2
Non sa	3

NEW

Le seguenti domande si riferiscono a questioni comunemente riguardanti i consumatori

QA42 Lo stesso televisore a schermo piatto è in vendita in entrambi i negozi A e B. Qual è il più economico?

(MOSTRARE IMMAGINE - LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(379)

Quello venduto nel negozio A	1
Quello venduto nel negozio B	2
Hanno lo stesso prezzo	3
Rifiuta (SPONTANEO)	4
Non sa	5

NEW

QA43 Pensando ai conti bancari o di deposito, quale dei seguenti sarebbe il miglior tasso di interesse?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(380)

1%	1
2%	2
3%	3
4%	4
Rifiuta (SPONTANEO)	5
Non sa	6

NEW

QA44 Una famiglia con un prestito immobiliare di 50.000 euro deve pagare interessi annui al 6%. Quanto dovrà pagare per il primo anno?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(381)

300 euro	1
3.000 euro	2
5.000 euro	3
6.000 euro	4
Rifiuta (SPONTANEO)	5
Non sa	6

NEW

QA45 Osservando questo cartellino mi può indicare quanti grammi di grassi ci sono in 100 grammi di questo prodotto?

(MOSTRARE IMMAGINE - REGISTRARE IL NUMERO – SE “NESSUNO” CODIFICARE '000.0' – SE "RIFIUTA" CODIFICARE '999.8' - SE “NON SA” CODIFICARE '999.9')

(382-386)

g grasso/100 g

NEW

QA46 E sempre guardando la stessa immagine, mi può dire fino a quale data si può mangiare il prodotto?

(MOSTRARE IMMAGINE - REGISTRARE LA DATA – SE “NESSUNA DATA” CODIFICARE '00' – SE "RIFIUTA" CODIFICARE '98' - SE “NON SA” CODIFICARE '99')

(387-388)

mesi

(389-392)

anni

NEW

QA47a Tra i loghi su questo cartellino, potrebbe selezionare quelli che conosce?

(MOSTRARE LOGHI - POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

(393-399)

Logo A	1,
Logo B	2,
Logo C	3,
Logo D	4,
Logo E	5,
Non li ha mai visti prima (SPONTANEO)	6,
Non sa	7,

NEW

QA47b1	E potrebbe indicarmi quale delle seguenti frasi secondo lei è il significato giusto del logo A?
--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

QA47b2	E del Logo B?
--------	---------------

QA47b3	E del Logo C?
--------	---------------

QA47b4	E del Logo D?
--------	---------------

QA47b5	E del Logo E?
--------	---------------

(MOSTRARE LOGHI - MOSTRARE FRASI - UNA RISPOSTA PER COLONNA)

	(400-401)	(402-403)	(404-405)	(406-407)	(408-409)
LEGGERE	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGO A	LOGO B	LOGO C	LOGO D	LOGO E
Il prodotto segue gli standard ecologici più rigidi: è ecocompatibile	1	1	1	1	1
Il prodotto creerà problemi alla sua salute se non usato propriamente	2	2	2	2	2
Il prodotto è biologico	3	3	3	3	3
Il prodotto è fatto con carta che può essere riciclata	4	4	4	4	4
Il prodotto è stato fatto nella UE	5	5	5	5	5
Il prodotto è conforme alla relativa legislazione europea	6	6	6	6	6
Il cibo è in contatto diretto con materiali non commestibili (esempio plastica)	7	7	7	7	7
Il prodotto è una specialità tradizionale garantita	8	8	8	8	8
Il prodotto ha un'origine geografica protetta	9	9	9	9	9
Il prodotto è altamente efficiente per quanto riguarda il consumo di energia	10	10	10	10	10
Non sa	11	11	11	11	11

NEW

QA48 In generale, quando sceglie e acquista beni o servizi, quanto

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	Molto	Abbastanz a	Non molto	Per niente interessato	Non sa
--	---------	-------	----------------	-----------	---------------------------	--------

(410)	1	...Si sente fiducioso/a come consumatore	1	2	3	4	5
(411)	2	Si sente ben informato/a come consumatore	1	2	3	4	5
(412)	3	Si sente protetto/a dalla legge sui diritti dei consumatori	1	2	3	4	5

NEW

QA49 La sua lingua madre è differente dalla lingua ufficiale parlata in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

	(413)
no	1
Sì, ma non le crea problemi come consumatore	2
Sì, e le crea problemi come consumatore	3
Non sa	4

NEW

QA50 Quale tra le seguenti frasi descrive meglio il luogo in cui vive?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

	(414)
è posseduto completamente da lei/dalla sua famiglia	1
è posseduto da lei/dalla sua famiglia con un mutuo	2
Lei/la sua famiglia siete locatari o sottolocatari e pagate l'affitto a canone prevalente o di mercato	3
Per l'abitazione paga/pagate un affitto a canone ridotto (prezzo inferiore a quello di mercato)	4
Alloggio a costo zero	5
Non sa/Rifiuta	6

NEW

QA51 Una famiglia può avere diverse fonti di reddito e più di un membro può contribuire ad esso. Pensando al reddito totale della sua famiglia, riesce ad arrivare alla fine del mese (cioè, a pagare tutte le spese abituali e necessarie)?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(415)

Con grande difficoltà	1
Con difficoltà	2
Con qualche difficoltà	3
Piuttosto facilmente	4
Facilmente	5
Molto facilmente	6
Rifiuta/preferisce non rispondere (SPONTANEO)	7
Non sa	8

NEW

PORRE QA52 SE "POSSEDUTA DA LEI/SUA FAMIGLIA CON MUTUTO", CODICE 2 IN QA50 – GLI ALTRI PASSANO A QA53

QA52 Negli ultimi 12 mesi, la sua famiglia è stata in arretrato per il pagamento del mutuo della vostra abitazione principale, ad esempio non è riuscita a pagare in tempo a causa di difficoltà finanziarie?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(416)

Sì, una volta	1
Sì, due volte o più	2
no	3
Rifiuta/preferisce non rispondere (SPONTANEO)	4
Non sa	5

NEW

PORRE QA53 SE "LOCATARIO O SOTTOLOCATARIO IN AFFITTO", CODICE 3 IN QA50 – GLI ALTRI PASSANO A QA54

QA53 Negli ultimi 12 mesi, la sua famiglia è stata in arretrato per il pagamento dell'affitto della vostra abitazione principale, ad esempio non è riuscita a pagare in tempo a causa di difficoltà finanziarie?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(417)

Sì, una volta	1
Sì, due volte o più	2
no	3
Rifiuta/preferisce non rispondere (SPONTANEO)	4
Non sa	5

NEW

A TUTTI

QA54 La sua famiglia può permettersi un pasto con carne, pollo, pesce (o l'equivalente vegetariano) ogni due giorni?

(418)	
si	1
no	2
Rifiuta/preferisce non rispondere (SPONTANEO)	3
Non sa	4

NEW

QA55 Quale tra le seguenti frasi descrive meglio la sua attuale residenza?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(419)	
Villetta unifamiliare	1
Villetta bifamiliare o villetta a schiera	2
Appartamento in un palazzo con meno di 10 alloggi	3
Appartamento in un palazzo con 10 o più alloggi	4
Altro tipo di alloggio	5
Non sa	6

NEW

QA56 Ha qualcuno dei seguenti problemi con il suo attuale alloggio?

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	si	no	Non sa
--	---------	----	----	--------

(420)	1	Un tetto che perde	1	2	3
(421)	2	Umidità su muri /pavimenti/fondamenta	1	2	3
(422)	3	Infissi o pavimenti rotti	1	2	3

NEW

PORRE QA57 SE 16 ANNI O PIU', CODICE '16' O PIU' IN D11 E SE "VIVE CON PARTNER", CODICI DA 1 A 8 IN D7 – GLI ALTRI PASSANO A D8bis

QA57 Parliamo ora di lei e del/la suo/a coniuge o partner; chi, generalmente, prende decisioni riguardo... ?

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA)

LEGGERE	Più lei	Più o meno lo stesso	Più il/la partner	Il problema non si è mai posto (SPONTA MEO)	Non sa
---------	---------	----------------------	-------------------	---------------------------------------------	--------

(423)	1	Le spese di tutti i giorni	1	2	3	4	5
(424)	2	Grosse spese per prodotti durevoli o mobilio	1	2	3	4	5

NEW

A TUTTI

D8bis Qual è il titolo di istruzione più alto (generale o professionale) che lei ha conseguito (ottenendo un diploma o un attestato)?

(USARE CODICI ISCED 97)

(425-426)

--	--

NEW

SPLIT: PORRE DA D15c1 A D15e1 SE "ATTUALMENTE OCCUPATO/A", CODICI DA 5 A 18 IN D15a – GLI ALTRI PASSANO A D15c2

D15c1 Può indicarmi qual è la sua attuale occupazione?

(USARE CODICI ISCO 88)

(427-428)

--	--

NEW

D15d1 | Lavora...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(429)

A tempo pieno

1

Part time

2

NEW

PORRE D15e1 SE "IMPIEGATO/A", CODICI DA 10 A 18 IN D15a – GLI ALTRI PASSANO A D41

D15e1 | Può dirmi se lei è...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(430)

Impiegato permanente o con un contratto a tempo indeterminato

1

Impiegato temporaneo o con un contratto a tempo determinato

2

NEW

SPLIT: PORRE D15c2 A D15e2 SE "ATTUALMENTE NON OCCUPATO/A", CODICI DA 1 A 4 IN D15a – GLI ALTRI PASSANO A D41

D15c2 | Può indicarmi qual è stata la sua ultima occupazione?

(USARE CODICI ISCO 88)

(431-432)

--	--

NEW

D15d2 | Ha lavorato...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(433)

A tempo pieno

1

Part time

2

NEW

PORRE D15e2 SE "ERA IMPIEGATO/A", CODICI DA 10 A 18 IN D15ba – GLI ALTRI PASSANO A D41

D15e2 Può dirmi se era...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(434)

Impiegato permanente o con un contratto a tempo indeterminato	1
Impiegato temporaneo o con un contratto a tempo determinato	2

NEW

A TUTTI

D41 Lei personalmente è nato/a...

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(435)

in Italia	1
in un altro Paese membro dell'Unione Europea	2
in Europa, ma non in un Paese membro dell'Unione Europea	3
in Asia, in Africa o in America Latina	4
nell'America del Nord, in Giappone, in Oceania	5
Rifiuta (SPONTANEO)	6

EB73.1 D41

PORRE QB IN EU27 + IS

Passiamo ora ad un altro argomento

QB1 Può citarmi il nome di alcune organizzazioni che offrono aiuto umanitario? Per offrire aiuto intendiamo che forniscono supporto sul campo.

(NON LEGGERE - NON MOSTRARE IL CARTELLINO - CODIFICARE USANDO LA LISTA SOTTO - RISPOSTA MULTIPLA)

	(456-470)
Croce Rossa	1,
UNICEF (Fondo ONU per Bambini)	2,
UNHCR (Alto Commissariato ONU per Rifugiati)	3,
WFP (Programma Mondiale di Alimentazione)	4,
Organizzazioni Non Governative comprese associazioni non menzionate nella lista (ONG)	5,
L'Unione Europea	6,
Commissione Europea	7,
ECHO (Commissione Europea Dipartimento Aiuto Umanitario)	8,
I governi degli stati membri	9,
Il Governo Italiano	10,
I governi di paesi non UE	11,
Stati Uniti	12,
Altro	13,
no	14,
Non sa	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB2	E ora, può citarmi il nome di organizzazioni che finanziano aiuti umanitari? Per finanziare intendiamo fornire supporto finanziario all'aiuto umanitario.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(NON LEGGERE - NON MOSTRARE IL CARTELLINO - CODIFICARE USANDO LA LISTA SOTTO - RISPOSTA MULTIPLA)

	(471-485)
Croce Rossa	1,
UNICEF (Fondo ONU per Bambini)	2,
UNHCR (Alto Commissariato ONU per Rifugiati)	3,
WFP (Programma Mondiale di Alimentazione)	4,
Organizzazioni Non Governative comprese associazioni non menzionate nella lista (ONG)	5,
L'Unione Europea	6,
Commissione Europea	7,
ECHO (Commissione Europea Dipartimento Aiuto Umanitario)	8,
I governi degli stati membri	9,
Il Governo Italiano	10,
I governi di paesi non UE	11,
Stati Uniti	12,
Altro	13,
no	14,
Non sa	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB3	Sa che l'Unione Europea, attraverso la Commissione Europea e il suo Dipartimento per gli Aiuti Umanitari (ECHO), finanzia attività di aiuto umanitario in paesi al di fuori dell'Unione Europea?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	(486)
si	1
no	2
Non sa	3

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB4	Quanto ritiene di essere informato riguardo le attività di aiuto umanitario dell'Unione Europea?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

	(487)
MOLTO INFORMATO	1
Abbastanza bene informato	2
Abbastanza male informato/a	3
Molto male informato/a	4
Non sa	5

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB5 Quanto pensa che importante che l'Unione Europea finanzia delle attività di aiuti umanitari nei paesi al di fuori all'Unione Europea?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(488)

Molto importante	1
Abbastanza importante	2
Non molto importante	3
Per niente importante	4
Dipende dal paese (SPONTANEO)	5
Non sa	6

EB65.4 QF2 TREND MODIFIED

QB6 Quanto ritiene importante che i cittadini europei siano informati sulle attività di aiuto umanitario finanziate dall'Unione Europea attraverso la Commissione Europea e il suo Ufficio per gli Aiuti Umanitari (ECHO)?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(489)

Molto importante	1
Abbastanza importante	2
Non molto importante	3
Per niente importante	4
Non sa	5

EB65.4 QF5 TREND MODIFIED

QB7 Lei ritiene che l'aiuto umanitario sia più efficace se fornito da ogni Stato Membro dell'Unione Europea separatamente oppure se fornito dall'Unione Europea attraverso la Commissione Europea?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(490)

Più efficace se fornito da ogni Stato Membro dell'Unione Europea separatamente	1
Più efficace se fornito dall'Unione Europea tramite la Commissione Europea	2
Né l'uno né l'altro (SPONTANEO)	3
Non sa	4

EB65.4 QF6 TREND MODIFIED

PORRE QC IN EU27

Passiamo ad un altro argomento

Le prossime domande riguarderanno solo la violenza domestica sulle donne, sebbene possano esistere altre forme di violenza domestica.

QC1 Ha mai sentito parlare della violenza domestica nei confronti delle donne? (SE SI) Dove ne ha sentito parlare?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE – POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(511-523)

No, non ne ha mai sentito parlare	1,
Sì, in televisione	2,
Sì, su riviste o giornali	3,
Sì, alla radio	4,
Sì, nei libri	5,
Sì, al cinema	6,
Sì, dai miei amici	7,
Sì, nella mia famiglia	8,
Sì, a scuola	9,
Sì, dove lavoro	10,
Sì, su internet	11,
Sì, altrove/in altro modo (SPONTANEO)	12,
Non sa	13,

EB51.0 Q52 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QC2 In generale, quanto pensa sia diffusa la violenza domestica nei confronti delle donne in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(524)

Molto diffusa	1
Abbastanza diffusa	2
Poco diffusa	3
Per niente diffusa	4
Non sa	5

EB51.0 Q53 TREND MODIFIED

QC3	Per ognuna delle seguenti forme di violenza domestica nei confronti delle donne, mi può dire se lei la considera molto grave, abbastanza grave, non molto grave o per niente grave?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	Molto grave	Abbastanz a grave	Non molto grave	Per niente grave	Non sa
--	---------	-------------	-------------------	-----------------	------------------	--------

(525)	1	La violenza psicologica	1	2	3	4	5
(526)	2	La violenza fisica	1	2	3	4	5
(527)	3	La violenza sessuale	1	2	3	4	5
(528)	4	La minaccia di atti violenti	1	2	3	4	5
(529)	5	La restrizione della libertà	1	2	3	4	5

EB51.0 Q54

QC4	Per ognuno dei seguenti elementi mi può dire se lo considera una causa di violenza domestica nei confronti delle donne?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	si	no	Non sa
--	---------	----	----	--------

(530)	1	L'alcolismo	1	2	3
(531)	2	La tossicodipendenza	1	2	3
(532)	3	La disoccupazione	1	2	3
(533)	4	La povertà/l'emarginazione sociale	1	2	3
(534)	5	I media	1	2	3
(535)	6	Le credenze religiose	1	2	3
(536)	7	Un basso livello di istruzione	1	2	3
(537)	8	Essere stato a sua volta vittima di qualche forma di violenza domestica	1	2	3
(538)	9	Il modo in cui il potere è ripartito tra la coppia	1	2	3
(539)	10	Il modo in cui le donne sono considerate dagli uomini	1	2	3
(540)	11	Il comportamento provocatorio delle donne	1	2	3
(541)	12	Essere geneticamente predisposti al comportamento violento	1	2	3

EB51.0 Q55

QC5 Secondo lei, la violenza domestica nei confronti delle donne è...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(542)

Accettabile in ogni circostanza	1
Accettabile in alcune circostanze	2
Inaccettabile ma non sempre dovrebbe essere punita per legge	3
Inaccettabile e dovrebbe essere sempre punita per legge	4
Non sa	5

EB51.0 Q56 TREND MODIFIED

QC6 Le leggerò ora una lista di istituzioni, organizzazioni o persone che possono aiutare le donne che sono o potrebbero essere vittime di violenze domestiche. Per ognuna di queste mi dica se lei pensa che dovrebbe aiutare queste donne o no.

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

LEGGERE	si	no	Non sa
---------	----	----	--------

(543)	1	Il governo	1	2	3
(544)	2	La polizia	1	2	3
(545)	3	Gli avvocati	1	2	3
(546)	4	I servizi medici	1	2	3
(547)	5	I servizi sociali	1	2	3
(548)	6	Le organizzazioni religiose	1	2	3
(549)	7	Le organizzazioni di beneficenza o di volontariato	1	2	3
(550)	8	I media	1	2	3
(551)	9	La famiglia e gli amici	1	2	3

EB51.0 Q57 TREND MODIFIED

QC7	Secondo lei esiste in Italia una legislazione speciale riguardo a ...?
-----	------------------------------------------------------------------------

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	si	no	Non sa
--	---------	----	----	--------

(552)	1	La prevenzione della violenza domestica nei confronti delle donne	1	2	3
(553)	2	Il sostegno sociale alle vittime della violenza domestica	1	2	3
(554)	3	Il sostegno giuridico alle vittime	1	2	3
(555)	4	La condanna dei colpevoli	1	2	3
(556)	5	La rieducazione e il reinserimento dei colpevoli	1	2	3

EB51.0 Q58

QC8	Le leggerò ora una lista di mezzi che possono essere utilizzati per la lotta contro la violenza domestica nei confronti delle donne. Per ciascuno mi dica se lo considera utile oppure inutile.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	Molto utile	Abbastanz a utile	Poco utile	Per niente utile	Non sa
--	---------	-------------	----------------------	------------	---------------------	--------

(557)	1	Fornire un numero telefonico gratuito per le donne in cerca di aiuto e consigli	1	2	3	4	5
(558)	2	Pubblicare informazioni su internet per le donne in cerca di aiuto e consigli	1	2	3	4	5
(559)	3	Distribuire depliant informativi per le donne in cerca di aiuto e consigli	1	2	3	4	5
(560)	4	Delle leggi più severe	1	2	3	4	5
(561)	5	Un'applicazione appropriata delle leggi esistenti (SUGGERIRE SE NECESSARIO: Comprende misure legali quali la condanna dei colpevoli ma anche altre misure come case famiglia per donne vittime di violenza, meccanismi del divorzio, ordinanze restrittive)	1	2	3	4	5
(562)	6	Delle leggi per evitare la discriminazione sessuale	1	2	3	4	5
(563)	7	Insegnare agli agenti di polizia i diritti delle donne	1	2	3	4	5
(564)	8	Delle campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica	1	2	3	4	5
(565)	9	La condanna dei colpevoli	1	2	3	4	5
(566)	10	La rieducazione e il reinserimento dei colpevoli	1	2	3	4	5
(567)	11	Insegnare ai giovani il rispetto reciproco	1	2	3	4	5

EB51.0 Q59 TREND MODIFIED

QC9	Lei è a conoscenza di politiche o misure proposte dall'Unione Europea per lottare contro la violenza domestica nei confronti delle donne?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(568)

si	1
no	2
Non sa	3

EB51.0 Q60

QC10	Secondo lei, l'Unione Europea deve essere coinvolta nella lotta contro la violenza domestica nei confronti delle donne?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(569)

si, certamente	1
Si, probabilmente	2
Probabilmente no	3
No, certamente no	4
Non sa	5

EB51.0 Q61

QC11	Lei conosce qualche donna che sia stata vittima di una forma di violenza domestica...?
------	----------------------------------------------------------------------------------------

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	si	no	Non sa
--	---------	----	----	--------

(570)	1	Nella sua cerchia di amici e familiari	1	2	3
(571)	2	Nella sua zona/quartiere	1	2	3
(572)	3	Dove lei lavora o studia	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED

QC12	Conosce qualcuno che ha sottoposto una donna a qualche forma di violenza domestica...?
------	----------------------------------------------------------------------------------------

(UNA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	si	no	Non sa
--	---------	----	----	--------

(573)	1	Nella sua cerchia di amici e familiari	1	2	3
(574)	2	Nella sua zona/quartiere	1	2	3
(575)	3	Dove lei lavora o studia	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED

PORRE QD IN EU27

Passiamo ad un altro argomento

QD1 Nelle ultime 4 settimane, con che frequenza le è capitato di avere uno dei seguenti problemi nella vita quotidiana, al lavoro, a casa o altrove?

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	Sem pre	La mag gior parte delle volte	Qual che volta	Rara ment e	Mai	Non sa
--	---------	------------	----------------------------------------------	----------------------	-------------------	-----	-----------

(596)

1	E' riuscito/a a realizzare meno di quello che voleva a causa di un problema di salute fisica	1	2	3	4	5	6
2	E' riuscito/a a realizzare meno di quello che voleva a causa di un problema di salute della sfera emotiva (come sentirsi depressi o ansiosi)	1	2	3	4	5	6

(597)

NEW (BASED ON EB64.4 QA2.2+QA3.2)

QD2 Con che frequenza nelle ultime 4 settimane

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA RISPOSTA PER RIGA)

	(LEGGERE)	Sem pre	La mag gior parte delle volte	Qual che volta	Rara ment e	Mai	Non sa
--	-----------	------------	----------------------------------------------	----------------------	-------------------	-----	-----------

(598)

(599)

(600)

(601)

(602)

(603)

(604)

(605)

(606)

1	Si è sentito/a pieno/a di gioia di vivere	1	2	3	4	5	6
2	Si è sentito/a particolarmente teso/a	1	2	3	4	5	6
3	Si è sentito/a così abbattuto/a che nulla l'avrebbe potuta tirare su	1	2	3	4	5	6
4	Si è sentito/a calmo/a e rilassato/a	1	2	3	4	5	6
5	Si è sentito/a pieno/a di energia	1	2	3	4	5	6
6	Si è sentito/a demoralizzato/a e triste	1	2	3	4	5	6
7	Si è sentito/a esausto/a	1	2	3	4	5	6
8	Si è sentito/a felice	1	2	3	4	5	6
9	Si è sentito/a affaticato/a	1	2	3	4	5	6

EB64.4 QA5 TREND MODIFIED

PORRE QD3 SE "ATTUALMENTE OCCUPATO/A", CODICI DA 5 A 18 IN D15a - GLI ALTRI PASSANO A QD4

QD3 Escludendo le vacanze, quanti giorni è stato/a assente dal lavoro nelle ultime 4 settimane?

(REGISTRARE IL NUMERO – SE "NESSUNO" CODIFICARE '00' – SE "RIFIUTA" CODIFICARE '98' - SE "NON SA" CODIFICARE '99')

(607-608)

giorno/i

NEW

A TUTTI

QD4 Negli ultimi 12 mesi, è ricorso all'aiuto di un professionista per un problema psicologico o di natura emotiva? (SE "SÌ") Mi può indicare chi dal seguente elenco?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

(609-620)

Si, un medico generico	1,
Si, un farmacista	2,
Si, di uno/a psichiatra	3,
Si, di uno/a psicologo/a	4,
Si, uno/a psicoanalista	5,
Si, di un/una infermiere/a	6,
Si, di un assistente sociale	7,
Si, uno/a psicoterapista non indicato sopra	8,
Si, un altro professionista sanitario	9,
Si, qualcun altro (SPONTANEO)	10,
No	11,
Non sa	12,

EB64.4 QA7 TREND MODIFIED

QD5 Ha mai preso anti-depressivi negli ultimi 12 mesi?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(621)

Si, regolarmente per un periodo di almeno 4 settimane	1
Si, regolarmente per un periodo di meno di 4 settimane	2
Si, di tanto in tanto quando ne sentiva la necessità	3
No, sicuramente no	4
Non sa	5

NEW

PORRE QD6 SE "Sì", CODICI DA 1 A 3 IN D5 - GLI ALTRI PASSANO A QD7

QD6 Per quale/i motivo/i ha preso anti-depressivi?

(LEGGERE - CONSENTITE PIU' RISPOSTE)

	(622-627)
Sofferenza cronica	1,
Depressione	2,
Ansia	3,
Per aumentare le prestazioni	4,
Altro (spontaneo)	5,
Non sa	6,

NEW

PORRE QD7 SE "ATTUALMENTE OCCUPATO/A", CODICI DA 5 A 18 IN D15a - GLI ALTRI PASSANO A QD8

QD7 Per ciascuna delle seguenti situazioni riguardanti il suo lavoro mi dica quanto è d'accordo o in disaccordo.

(MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA)

	LEGGERE	completam ente d'accordo	abbastanz a d'accordo	piuttosto in disaccordo	completam ente in disaccordo	Non sa
--	---------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------------	------------------------------------	--------

(628)	1	La sicurezza del suo posto di lavoro è minacciata	1	2	3	4	5
(629)	2	Il suo attuale lavoro riflette adeguatamente la sua istruzione o la sua formazione	1	2	3	4	5
(630)	3	Al lavoro riceve il rispetto e il riconoscimento che i suoi sforzi e risultati meritano	1	2	3	4	5

NEW

A TUTTI

QD8 Quale delle seguenti due frasi descrive al meglio il suo modo di pensare?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(631)

Troverebbe difficile parlare con qualcuno che ha problemi significativi di salute mentale	1
Non avrebbe alcun problema a parlare con qualcuno che ha problemi significativi di salute mentale	2
Non sa	3

NEW

A TUTTI

DOMANDE DI CLASSIFICAZIONE

NON ESISTONO DOMANDE DA D1 A D6

PORRE D7 PRIMA DI QA

D8 Quanti anni aveva quando ha completato gli studi a tempo pieno?

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

(652-653)

--	--

EB73.1 D8

NON ESISTE LA D9

D10 Sesso dell'intervistato

(654)

Maschio	1
Femmina	2

EB73.1 D10

D11 CHIESTA PRIMA DI QA

NON ESISTONO LE DOMANDE DA D12 A D14

PORRE D15a&b PRIMA DI QA

NON ESISTONO LE D16-D24

D25 Direbbe che lei abita...?

(LEGGERE)

(655)

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

EB73.1 D25

NON ESISTONO LA D26-D39

D40a Potrebbe dirmi di quante persone di 15 anni o più si compone il vostro nucleo familiare, lei compreso?

(INT.: LEGGERE - TRASCRIVERE)

(656-657)

--	--

EB73.1 D40a

D40b Potrebbe dirmi quanti bambini di età inferiore ai 10 anni ci sono nel suo nucleo familiare?

(INT.: LEGGERE - TRASCRIVERE)

(658-659)

--	--

EB73.1 D40b

D40c Potrebbe dirmi quanti ragazzi o ragazze di età compresa tra i 10 e i 14 anni ci sono nel suo nucleo familiare?

(INT.: LEGGERE - TRASCRIVERE)

(660-661)

--	--

EB73.1 D40c

NON ESISTONO LE DOMANDE D41 E D42

D43a C'è un telefono fisso nella vostra famiglia?

D43b Ha un telefono (personale) cellulare?

	(662)	(663)
	D43a	D43b
	Fisso	Cellulare/GSM
Si	1	1
No	2	2

EB73.1 D43a D43b

NON ESISTONO LE DOMANDE D44 E D45

D46 Lei, quali dei seguenti beni possiede?

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - POSSIBILI PIU' RISPOSTE)

(664-673)

Un televisore	1,
Un lettore DVD	2,
Un lettore CD	3,
Un computer	4,
Connessione a Internet a casa	5,
Un'automobile	6,
Un appartamento / una casa completamente pagati	7,
Un appartamento / una casa che sta pagando	8,
Nessuno (SPONTANEO)	9,
non so	10,

EB73.1 D46

NON ESISTONO LE DOMANDE DA D47 A D59

D60 Negli ultimi 12 mesi ha avuto difficoltà nel pagare i conti a fine mese

(MOSTRARE CARTELLINO - LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

(674)

La maggior parte delle volte	1
Qualche volta	2
Praticamente mai/Mai	3
Rifiuta (SPONTANEO)	4

EB73.1 D60

D61	Nella scala che segue, '1' corrisponde al "livello più basso della società"; '10' al "livello più alto". In quale di questi livelli si collocherebbe?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[MOSTRARE CARTELLINO – UNA SOLA RISPOSTA]

	(675-676)
livello più basso della società	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
livello più alto della società	10
Rifiuta (SPONTANEO)	11

EB73.1 D61

D62	Mi direbbe se....
-----	-------------------

[MOSTRARE CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA]

(LEGGERE)	Tutti i giorni o quasi	Due o tre volte alla settimana	Circa una volta alla settimana	Due o tre volte al mese	Meno spesso	Mai	Non ha accesso a internet (SPONTANEO)
-----------	------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------------------	-------------	-----	---------------------------------------

(677)	1	Utilizza internet a casa	1	2	3	4	5	6	7
(678)	2	Utilizza internet nel posto di lavoro	1	2	3	4	5	6	7
(679)	3	Utilizza internet in altri luoghi (scuola, università, internet caffè ecc)	1	2	3	4	5	6	7

EB73.1 D62

PROTOCOLLO D'INTERVISTA

P1 DATA DELL'INTERVISTA

(700-701)

(702-703)

GIORNO

MESE

EB73.1 P1

P2 ORA DELL'INIZIO DELL'INTERVISTA

(INT.: USARE LE 24 ORE)

(704-705)

(706-707)

ORA

MINUTI

EB73.1 P2

P3 DURATA DELL'INTERVISTA IN MINUTI

(708-710)

MINUTI

EB73.1 P3

P4 Numero di persone presenti durante l'intervista, incluso l'intervistatore

(711)

Due (intervistatore e intervistato)	1
Tre	2
Quattro	3
Cinque e più	4

EB73.1 P4

P5 Collaborazione da parte dell'intervistato

(712)

Eccellente	1
Buona	2
Media	3
Mediocre	4

EB73.1 P5

P6 Dimensioni centro in cui risiede l'intervistato

(CODICI LOCALI)

(713-714)

EB73.1 P6

P7	Regione
	(CODICI LOCALI)
	(715-716)
	<input type="text"/>
	EB73.1 P7
P8	Codice di avviamento postale
	(717-724)
	<input type="text"/>
	EB73.1 P8
P9	N. punto di campionamento
	(725-732)
	<input type="text"/>
	EB73.1 P9
P10	N. intervistatore
	(733-740)
	<input type="text"/>
	EB73.1 P10
P11	LASCIARE BLANK
	(741-748)
	<input type="text"/>
	--