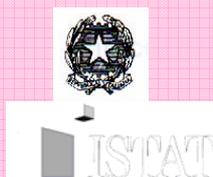


## **Appendice**

### **Il modello di rilevazione**





SISTEMA STATISTICO NAZIONALE  
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

---

# **INDAGINE STATISTICA MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE**

**ASPETTI DELLA VITA  
QUOTIDIANA  
ANNO 2009**



## CODICI DA UTILIZZARE PER LA SCHEDA GENERALE

<b>Col. 1 Numero d'ordine dei componenti</b>	
N° d'ordine progressivo per tutte le persone che vengono elencate nella scheda (codice a due cifre)	
<b>Col. 2 Residenza all'indirizzo</b>	
Dimorante	
- abitualmente presente.....	1
- temporaneamente assente.....	2
<b>Col. 3 Relazione di parentela con PR</b>	
PR (persona di riferimento del questionario) .....	01
Coniuge di 01 .....	02
Convivente (coniugalmnte) di 01 .....	03
Genitore (coniuge del genitore, convivente del genitore) di 01 .....	04
Genitore (coniuge del genitore, convivente del genitore) del coniuge o del convivente di 01 .....	05
Figlio di 01 nato dall'ultimo matrimonio o convivenza .....	06
Figlio di 01 o del coniuge convivente nato da precedente matrimonio o convivenza (a) .....	07
Coniuge del figlio di 01 (o del coniuge o convivente di 01) .....	08
Convivente del figlio di 01 (o del coniuge o convivente di 01) .....	09
Nipote (=figlio del figlio) di 01 (o del coniuge o convivente di 01) .....	10
Nipote (=figlio del fratello/sorella) di 01 (o del coniuge o convivente di 01) .....	11
Fratello/sorella di 01 .....	12
Fratello/sorella del coniuge o convivente di 01 .....	13
Coniuge del fratello/sorella di 01(o del coniuge o convivente di 01) .....	14
Convivente del fratello/sorella di 01(o del coniuge o convivente di 01) .....	15
Altro parente di 01(o del coniuge o convivente di 01) .....	16
Persona legata da amicizia .....	17
<b>Col. 4 Minore in affido temporaneo (solo per le persone con meno di 18 anni)</b>	
NO .....	1
SI .....	2
<b>Col. 5 Sesso</b>	
Maschio .....	1
Femmina .....	2
<b>Col. 6 Anno di nascita</b>	
Indicare l'anno di nascita con 4 cifre (es. 1952)	
<b>Coll. 7 e 11 Stato civile attuale (6 anni e più) e dell'anno precedente (7 anni e più)</b>	
Celibe o nubile .....	1
Coniugato/a coabitante col coniuge .....	2
Coniugato/a non coabitante col coniuge (separato/a di fatto) .....	3
Separato/a legalmente .....	4
Divorziato/a .....	5
Vedovo/a .....	6
<b>Coll. 8 e 12 - Titolo di studio più alto conseguito (6 anni e più)</b>	
Dottorato di ricerca o specializzazione post-laurea .....	01
Laurea di 4 anni o più (vecchio ordinamento o nuova laurea specialistica a ciclo unico) .....	02
Laurea specialistica di 2 anni di secondo livello (nuovo ordinamento) .....	03
Laurea di 3 anni di primo livello (nuovo ordinamento).....	04
Diploma universitario, Laurea breve vecchio ordinamento, Scuola diretta a fini speciali, Scuola Parauniversitaria .....	05
Accademia Belle Arti, Istituto Superiore Industrie Artistiche, Accademia di arte drammatica, Scuola Interpreti e Traduttori, Perfezionamento Accademia di Danza, Perfezionamento Conservatorio, Scuola di Archivistica, Perfezionamento Istituto di Musica Pareggiato, Paleografia, Diplomatica .....	06
Diploma di scuola superiore di 4-5 anni che permette l'iscrizione all'Università .....	07
Diploma di scuola superiore di 2-3 anni che non permette l'iscrizione all'Università .....	08
Licenza media (o avviamento professionale) .....	09
Licenza elementare .....	10
Nessun titolo - sa leggere e scrivere .....	11
Nessun titolo - non sa leggere e/o scrivere .....	12

<b>Col. 9 Condizione (15 anni e più)</b>	
Occupato .....	1
In cerca di nuova occupazione .....	2
In cerca di prima occupazione .....	3
Casalinga .....	4
Studente .....	5
Inabile al lavoro .....	6
Persona ritirata dal lavoro .....	7
In altra condizione .....	8

<b>Col. 10 Fonte principale di reddito (15 anni e più)</b>	
Reddito da lavoro dipendente .....	1
Reddito da lavoro autonomo .....	2
Pensione .....	3
Indennità e provvidenze varie .....	4
Redditi patrimoniali .....	5
Mantenimento da parte dei familiari .....	6

<b>Col. 13 Anno matrimonio attuale</b>	
Indicare l'anno di matrimonio con 4 cifre (es. 1952)	

<b>Col. 14 Stato civile precedente al matrimonio attuale</b>	
Celibe o nubile .....	1
Divorziato/a .....	5
Vedovo/a .....	6

(a) A col. 3 il cod. 07 va utilizzato solo nel caso di due o più matrimoni (o convivenze). Nel caso di un solo matrimonio (o convivenza) anche se cessato utilizzare cod. 06.

## QUESTIONARIO FAMILIARE

### 8. ELETTRODOMESTICI, MEZZI DI COMUNICAZIONE E TRASPORTO

#### 8.1 La famiglia possiede:

*(una risposta per ogni riga)*

	NO	Sì	N.
Videoregistratore .....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Videocamera .....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Letto DVD .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Televisore a colori.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Antenna parabolica .....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Decoder per digitale terrestre.....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>

### 10. TELEFONO CELLULARE

#### 10.1 La famiglia possiede telefono cellulare?

NO ..... 1  → **andare a domanda 11.1**

Sì ..... 2  → N.

*(Se Sì)*

#### 10.2 Il telefono o i telefoni cellulari posseduti dalla famiglia hanno la possibilità di collegarsi ad Internet?

NO ..... 1

Sì ..... 2

### 11. APPARECCHIATURE INFORMATICHE

#### 11.1 La famiglia possiede:

*(una risposta per ogni riga)*

	NO	Sì	N.
Consolle per videogiochi .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Personal computer.....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>
Modem.....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>

### 12. ACCESSO AD INTERNET

#### 12.1 La famiglia possiede accesso ad Internet da casa?

NO ..... 1  → **andare a domanda 13.1**

Sì ..... 2  → N.

*(Se Sì)*

#### 12.2 Con quale di questi strumenti la famiglia accede ad internet?

*(possibili più risposte)*

PC da scrivania (desktop)..... 1

PC portatile (laptop) ..... 2

PC palmare (palmtop, PDA)..... 3

Telefono cellulare abilitato

(WAP, GPRS, UMTS, ecc.)..... 4

TV abilitato (TV digitale o set top box) 5

Consolle per videogiochi ..... 6

Non so ..... 7

#### 12.3 Con quale tipo di connessione la famiglia accede ad Internet da casa?

*(possibili più risposte)*

Linea telefonica tradizionale o ISDN..... 1

DSL (ADSL, SHDSL, ecc.)..... 2

Altro tipo di connessione a banda larga..... 3

Telefono cellulare abilitato

(WAP, GPRS, ecc.)..... 4



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE  
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

---

# INDAGINE STATISTICA MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE

**ASPETTI DELLA VITA  
QUOTIDIANA  
ANNO 2009**

**Questionario per autocompilazione  
(componente n. )**

*Siamo dell'Istituto Nazionale di Statistica.*

*Stiamo facendo una inchiesta sulla vita delle famiglie italiane.*

*Abbiamo bisogno della sua collaborazione.*

*La preghiamo di leggere con attenzione le domande che seguono e di rispondere mettendo una croce sul quadratino della risposta che ha scelto,*

*così:*

*- Alcune volte troverà lo spazio per scrivere dei numeri. Scriva il numero all'interno dello spazio,*

*così  o così*

*Se incontra delle difficoltà a rispondere si rivolga alla persona che le ha consegnato il questionario, che gentilmente le spiegherà ciò di cui ha bisogno.*

*Le siamo molto grati per la sua gentile collaborazione.*

## 11. PERSONAL COMPUTER

**(PER LE PERSONE DI 3 ANNI E PIÙ)**

### 11.1 Lei ha mai usato il personal computer?

- Sì, negli ultimi 3 mesi..... 1
- Sì, da 3 mesi a 1 anno fa..... 2
- Sì, più di 1 anno fa..... 3  → **andare a domanda 11.4**
- Mai ..... 4  ↓  
**andare a domanda 12.1**

**(Se ha usato il personal computer negli ultimi 12 mesi)**

### 11.2 Negli ultimi 12 mesi, con che frequenza ha usato il personal computer?

- Tutti i giorni ..... 1
- Qualche volta alla settimana..... 2
- Una volta alla settimana ..... 3
- Qualche volta al mese (meno di quattro volte) ..... 4
- Meno di una volta al mese ..... 5

**(Se ha usato il personal computer negli ultimi 3 mesi, altrimenti andare a domanda 11.4)**

### 11.3 Negli ultimi 3 mesi, con che frequenza ha usato il personal computer in casa, sul posto di lavoro, sul luogo di studio, altrove?

**(una risposta per ogni riga)**

	Tutti i giorni	Qualche volta alla settimana	Una volta alla settimana	Qualche volta al mese	Meno di una volta al mese	Mai
A casa propria.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Sul posto di lavoro (se diverso da casa)..	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Sul luogo di studio.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
A casa di altri.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Altrove.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

**(Se usa o ha usato il personal computer)**

### 11.4 Ha mai seguito un corso (di almeno 3 ore) su qualunque aspetto dell'uso del personal computer?

- Sì, negli ultimi 3 mesi..... 1
- Sì, da 3 mesi a 1 anno fa..... 2
- Sì, da 1 a 3 anni fa..... 3
- Sì, più di 3 anni fa ..... 4
- Mai ..... 5

### 11.5 Quale delle seguenti operazioni relative all'utilizzo del personal computer sa effettuare? **(una risposta per ogni riga)**

	NO	SÌ
Copiare o muovere un file o una cartella.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Usare "copia e incolla" per copiare o muovere informazioni all'interno di un documento.....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Usare formule aritmetiche di base in un foglio elettronico (Excel, ecc..).....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Comprimere (o zippare) file.....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>
Connettere e installare periferiche (stampanti, modem, ecc.).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scrivere un programma per computer utilizzando un linguaggio di programmazione .....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

## ATTENZIONE!

**Qui finisce il questionario per i bambini da 3 a 5 anni. Continuare per gli altri!**

## 12. INTERNET

**(PER LE PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ)**

### 12.1 Lei ha mai usato Internet?

- Sì, negli ultimi 3 mesi..... 1
- Sì, da 3 mesi a 1 anno fa..... 2
- Sì, più di 1 anno fa..... 3  → **andare a domanda 12.11**
- Mai ..... 4  ↓  
**andare a domanda 13.1**

*(Se ha usato Internet negli ultimi 12 mesi)*

**12.2 Negli ultimi 12 mesi, con che frequenza ha usato Internet?**

- Tutti i giorni ..... 1
- Qualche volta alla settimana..... 2
- Una volta alla settimana ..... 3
- Qualche volta al mese  
(meno di quattro volte) ..... 4
- Meno di una volta al mese..... 5

*(Se ha usato Internet negli ultimi 3 mesi, altrimenti andare a domanda 12.9)*

**12.3 Negli ultimi 3 mesi, con che frequenza ha usato Internet in casa, sul posto di lavoro, sul luogo di studio o altrove?**

*(una risposta per ogni riga)*

- |   | Tutti i giorni             | Qualche volta alla settimana | Una volta alla settimana   | Qualche volta al mese      | Meno di una volta al mese  | Mai                        |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| A casa propria.....                           | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/>   | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Sul posto di lavoro<br>(se diverso da casa).. | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/>   | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Sul luogo di studio.....                      | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/>   | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| A casa di altri.....                          | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/>   | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Altrove.....                                  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/>   | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

**12.4 Negli ultimi 3 mesi, ha usato Internet per le seguenti attività:**

*(una risposta per ogni riga)*

- |   | NO                         | Sì                         |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Cercare informazioni su merci e servizi.....  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Usare servizi relativi a viaggi e soggiorni.....  | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Leggere o scaricare giornali, news, riviste.....  | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro.....   | 7 <input type="checkbox"/> | 8 <input type="checkbox"/> |
| Cercare informazioni sanitarie (malattie, alimentazione, miglioramento della salute, ecc.)..... | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Usare servizi bancari via Internet.....   | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Vendere merci o servizi (es. aste on line).....   | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Cercare informazioni su attività di istruzione o corsi di qualunque tipo ...                    | 7 <input type="checkbox"/> | 8 <input type="checkbox"/> |
| Fare un corso on line di qualunque tipo.....  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Consultare Internet per apprendere....  | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

**12.5 Negli ultimi 3 mesi, ha sottoscritto abbonamenti per ricevere regolarmente delle news?**

- NO ..... 1
- Sì..... 2

**12.6 Negli ultimi 3 mesi, ha usato Internet per le seguenti attività di comunicazione?**

*(una risposta per ogni riga)*

- |   | NO                         | Sì                         |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Spedire o ricevere e-mail.....  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Telefonare via Internet.....  | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Effettuare videochiamate (via webcam).....                                    | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Inserire messaggi in chat, blog, newsgroup o forum di discussione online..... | 7 <input type="checkbox"/> | 8 <input type="checkbox"/> |
| Usare servizi di instant messaging.....                                       | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |

**12.7 Negli ultimi 3 mesi, ha usato Internet per le seguenti attività?**

**(una risposta per ogni riga)**

	NO	SÌ
Ascoltare la radio, guardare programmi televisivi su web.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scaricare software (diverso da giochi).....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Giocare o scaricare giochi, immagini, musica.....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Caricare testi, immagini, fotografie, ecc... su siti web per condividerli.....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

**12.8 Lei usa uno dei seguenti strumenti per accedere ad Internet?**

**(una risposta per ogni riga)**

	NO	SÌ
Cellulare via GPRS .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Cellulare via UMTS, HSDPA.....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Computer palmare (palmtop, PDA) .....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Portatile con collegamento senza cavi (WIFI) .....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

**(Se ha usato Internet negli ultimi 12 mesi)**

**12.9 Negli ultimi 12 mesi, ha usato Internet per:**

**(una risposta per ogni riga)**

	NO	Sì, negli ultimi 3 mesi	Sì, da 3 mesi a 1 anno fa
Ottenere informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Scaricare moduli della Pubblica Amministrazione.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Spedire moduli compilati della Pubblica Amministrazione.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

**12.10 Negli ultimi 12 mesi ha usato Internet per effettuare scommesse, partecipare a lotterie e giochi d'azzardo online?**

NO ..... 1

Sì ..... 2

**(Se usa o ha usato Internet)**

**12.11 Ha mai ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet?**

Sì, negli ultimi 3 mesi..... 1

Sì, da 3 mesi a 1 anno fa..... 2  → **andare a domanda 12.13**

Sì, più di un anno fa..... 3  } **andare a domanda 12.21**

Mai ..... 4

**(Se ha ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 3 mesi)**

**12.12 Quante volte ha ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 3 mesi ?**

1-5 ordini/acquisti ..... 1

6-10 ordini/acquisti ..... 2

11 o più ordini/acquisti..... 3

Non so ..... 4

**(Se ha ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi)**

**12.13 Negli ultimi 12 mesi quali tipi di merci e/o servizi ha ordinato o comprato su Internet per uso privato?**

**(possibili più risposte)**

Film, musica..... 01

Libri, giornali, riviste, materiale per la formazione a distanza..... 02

Software per computer e/o aggiornamenti (escluso videogiochi) ..... 03

Videogiochi e/o loro aggiornamenti..... 04

Spese di viaggio per vacanza (biglietti ferroviari, aerei, noleggio auto, ecc.)..... 05

Biglietti per spettacoli..... 06

Prodotti alimentari..... 07

Articoli per la casa (mobili, giocattoli, ecc.)..... 08

Abiti, articoli sportivi..... 09

Hardware per computer..... 10

Attrezzature elettroniche (es. macchine fotografiche, telecamere, ecc.)..... 11

Azioni, servizi finanziari e/o assicurativi..... 12

Pernottamenti per vacanze (alberghi, pensione, ecc.)..... 13

Biglietti delle lotterie o scommesse..... 14

Farmaci ..... 15

Servizi di telecomunicazione (tv, abbonamenti banda larga, abbonamenti telefonici, carte telefoniche, ecc.)..... 16

Altro ..... 17

(specificare)

**(Se ha indicato almeno uno dei codici da 01 a 06 alla domanda precedente, altrimenti andare a domanda 12.15)**

**12.14 Con quale modalità le sono stati consegnati i seguenti prodotti?**

**(una risposta per ogni riga)**

	Scaricato da internet	Consegna per posta, corriere	Non acquistato
Film, .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Musica.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Libri, giornali, riviste, materiale per la formazione a distanza....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Software per computer (inclusi videogiochi).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Biglietti per viaggi o spettacoli..	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

**12.15 Negli ultimi 12 mesi, da chi ha ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet?**

**(una risposta per ogni riga)**

	NO	Sì
Venditore nazionale.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Venditore da un altro paese UE..	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Venditore dal resto del Mondo....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Non so.....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

**12.16 Come ha pagato i beni o servizi acquistati via Internet negli ultimi 12 mesi?**

**(una risposta per ogni riga)**

	NO	Sì
Via Internet tramite carta di credito .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Via Internet tramite carte o depositi prepagati.....	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Via Internet tramite bonifico bancario.....	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Tramite pagamento non via Internet (contrassegno, ecc.) ....	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

**12.17 Negli ultimi 12 mesi ha mai riscontrato problemi ordinando o comprando merci e/o servizi su Internet?:**

NO ..... 1  → **andare a domanda 12.19**  
 Sì ..... 2

**(Se Sì)**

**12.18 Quale dei seguenti problemi ha riscontrato ordinando o comprando merci e/o servizi su Internet negli ultimi 12 mesi?**

**(possibili più risposte)**

Problemi tecnici sul web durante l'ordine o il pagamento via Internet .....	1 <input type="checkbox"/>
Difficoltà di reperimento di informazioni sulle garanzie o altri diritti.....	2 <input type="checkbox"/>
Tempi di consegna non rispettati .....	3 <input type="checkbox"/>
Costo finale più elevato del previsto .....	4 <input type="checkbox"/>
Consegne mancate o erranee, merci difettose .....	5 <input type="checkbox"/>
Frodi (mancata consegna, abuso dei dati della carta di credito, ecc.) .....	6 <input type="checkbox"/>
Difficoltà nell'inoltrare reclami e/o risposte non soddisfacenti .....	7 <input type="checkbox"/>
Altro .....	8 <input type="checkbox"/>

**12.19 Quanto sono importanti per lei i seguenti aspetti per ordinare beni o servizi via Internet?**

**(una risposta per ogni riga)**

	Molto	Abba- stanza	Per niente
Una scelta più ampia.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Prezzi più bassi.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Facilità d'uso della pagina web.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Comodità (rapidità, possibilità di acquistare in ogni periodo, acquisti all'estero, ecc.) .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Possibilità di acquistare prodotti non disponibili nella mia area o regione .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Certificazione di qualità dei servizi offerti o disponibilità di marchi di fiducia.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Presenza sul web di feedback o gradimento da parte di altri utenti .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Certezza dei diritti del consumatore e delle garanzie.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

**12.20 Legge le condizioni di vendita quando acquista merci o servizi su Internet ?**

Sempre ..... 1

Qualche volta ..... 2

Mai ..... 3

*(Se non ha ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 12 mesi gli altri vanno a domanda 13.1)*

**12.21 Per quali ragioni non ha ordinato o comprato merci e/o servizi su Internet per uso privato negli ultimi 12 mesi?**

*(possibili più risposte)*

Non ne avevo bisogno..... 01

Preferisco comprare di persona, mi piace vedere il prodotto, fedeltà ai negozi, forza dell'abitudine..... 02

Difficoltà nel trovare online informazioni rilevanti sui beni e servizi da acquistare..... 03

Non lo so fare..... 04

La consegna è troppo complicata (tempi di consegna lunghi, difficoltà logistiche, ecc.)..... 05

Problemi di sicurezza, preoccupato di dare gli estremi della carta di credito su Internet..... 06

Problemi di privacy, preoccupato di fornire dettagli personali su Internet..... 07

Mancanza di fiducia per la consegna o la restituzione delle merci o sulla possibilità di reclami..... 08

Non possiedo una carta di credito che consente di acquistare su Internet..... 09

La connessione a Internet è troppo lenta..... 10

Altro..... 11

(specificare)