

**ZA3683**

**Flash Eurobarometer 128**

**(Special Target: Cross-Border Commerce)**

**Questionnaire**

**Italy**

<p>STRETTAMENTE CONFIDENZIALE</p> <p>Agosto 2002</p>	<p style="text-align: center;"><b>DOXA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ISTITUTO PER LE RICERCHE STATISTICHE E L'ANALISI DELL'OPINIONE PUBBLICA</b></p> <p style="text-align: center;">MILANO - Via B. Panizza, 7 - Tel. 48.19.32.76 – Telegr.: METRODOX – Milano</p> <p style="text-align: center;"><b>S. 02408 – Flash 128 – BUSINESS SURVEY</b></p>	<p>Int re: _____</p> <p>Intervista n°: _____</p> <p>Data: _____</p> <p>Comune: _____</p>
--	---	--

Buon giorno. Sono ... dell'Istituto DOXA. Per incarico della Commissione Europea stiamo facendo uno studio presso le aziende italiane che lavorano sia a livello nazionale che europeo. Scopo principale della ricerca è valutare l'importanza delle pratiche commerciali e pubblicitarie nelle aziende che operano all'interno dell'Unione Europea.

(a) La Sua azienda si rivolge ai consumatori finali – intendendo il grande pubblico - per quanto riguarda le sue vendite o la pubblicità dei suoi prodotti o per entrambe?

- Sì ..... 1
- No ..... 2 → CHIUDERE
- Non so / nessuna risposta ..... 3 → CHIUDERE

(b) Qual è esattamente la Sua posizione all'interno dell'azienda?

INTERVISTATORE! ASSICURARSI CHE L'INTERVISTATO SIA UNA DI QUESTE FIGURE:

- Direttore Generale, Proprietario, Amministratore Delegato ..... 1
- Dirigente, responsabile al più alto livello del marketing, delle vendite, della pubblicità ..... 2
- Altro ..... 3 → CHIUDERE

D1. Quante persone impiega **regolarmente** la Sua società in Italia?

|\_|\_|\_| persone

SE "MENO DI 10" O "NON SO / NESSUNA RISPOSTA" → CHIUDERE

D2. In quanti **altri** paesi dell'Unione Europea la Sua azienda ha dei punti vendita o delle filiali?

In |\_|\_|\_| altri Paesi

RIPORTARE ESATTAMENTE IL NUMERO. SE "NON SO / NESSUNA RISPOSTA" CODIFICARE 99

- D3. La Sua azienda è....
- a.- un'azienda completamente indipendente .....1
  - b – la Casa madre di un Gruppo multinazionale.....2
  - c – un membro di un Gruppo multinazionale, autorizzato dalla Casa madre a vendere ed a fare pubblicità a consumatori che vivono in altri Paesi dell' EU.....3
  - d – un membro di un Gruppo multinazionale, NON autorizzato dalla Casa madre a vendere ed a fare pubblicità a consumatori che vivono in altri Paesi dell' EU.....4

SE RISPOSTA 4 A DOMANDA D3 → CHIUDERE

**INTERVISTATORE!**

- SE L'AZIENDA NON HA FILIALI O PUNTI DI VENDITA IN ALTRI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA ( RISPOSTA "0" A DOM. 2) DIRE:

In questo studio vorremmo considerare le vostre **vendite e/o la pubblicità oltrefrontiera**. Si tratta quindi delle vendite e della pubblicità diretta ad individui che risiedono in altri Paesi dell'Unione Europea, diversi dal nostro.

- SE L'AZIENDA HA FILIALI O PUNTI DI VENDITA IN ALTRI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA (RISPOSTA ">0" A DOM. 2) DIRE:

In questo studio vorremmo considerare le vendite e/o la pubblicità oltrefrontiera di tutti i membri del vostro gruppo.

Si intende per "**vendita oltrefrontiera**" una vendita fatta ad un consumatore che vive in un altro paese dell'Unione Europea, diverso da quello del membro del vostro gruppo che ha fatto la vendita.

Una "**pubblicità oltrefrontiera**" è una pubblicità destinata ad incoraggiare questo tipo di vendita.

**A TUTTI**

Nelle mie prime domande, Le chiederò la Sua opinione sulle difficoltà che potreste incontrare nelle vostre vendite e pubblicità fatte all'interno dell'Unione Europea e sulle vostre prospettive future.

1. Per cominciare, direbbe che la Sua azienda è più interessata ad incoraggiare le vendite oltrefrontiera ...
  - sì ..... 1
  - no ..... 2
  - Non so / nessuna risposta..... 3
  
- (a) ... da quando Internet e il commercio elettronico si sono sviluppati nell'UE? ..... 1 2 3
- (b) ... dall'introduzione delle banconote e della moneta in Euro in 12 paesi dell'UE? ..... 1 2 3

2. Alcuni fattori potrebbero causarvi ancora delle particolari difficoltà nello sviluppo delle vostre vendite e pubblicità all'interno dell'Unione Europea.

Per esempio (INT. CITARE GLI ITEMS SOTTOELENCATI RUOTANDO L'ORDINE): direbbe che si tratta di una difficoltà: ...

- molto significativa .....1
- abbastanza significativa .....2
- non molto significativa .....3
- per niente significativa .....4
- nello sviluppare le vostre vendite e pubblicità oltrefrontiera?
- Non so / nessuna risposta .....5
  
- (a) le **differenze linguistiche** ..... 1 2 3 4 5
- (b) le **valute diverse** dall'Euro ancora utilizzate- al di fuori della zona Euro - in Danimarca, Svezia e Gran Bretagna ..... 1 2 3 4 5
- (c) le **diverse regolamentazioni nazionali** sulle pratiche commerciali, la pubblicità e le altre leggi sulla tutela dei consumatori alle quali bisogna conformarsi ..... 1 2 3 4 5
- (d) le **diverse regolamentazioni fiscali nazionali**, come IVA ed altre, alle quali bisogna conformarsi ..... 1 2 3 4 5
- (e) i **più alti rischi di frodi** e di pagamenti arretrati (insoluti) ..... 1 2 3 4 5
- (f) le maggiori difficoltà nel risolvere le **lamentele e i conflitti** che potrebbero nascere oltrefrontiera ..... 1 2 3 4 5
- (g) le maggiori difficoltà nel garantire oltrefrontiera un **servizio post-vendita** efficiente ..... 1 2 3 4 5

3. Alcune misure potrebbero rendere più facile lo sviluppo delle vostre vendite e/o pubblicità all'interno dell'Unione Europea.

Per esempio (INT. CITARE GLI ITEM RUOTANDO L'ORDINE) : direbbe che questa sarebbe una misura: ...

- molto efficace .....1
- abbastanza efficace .....2
- non molto efficace .....3
- per niente efficace .....4
- (Non so / nessuna risposta) .....5

per facilitare le vostre vendite e pubblicità oltrefrontiera, all'interno dell'Unione Europea?

- (a) una migliore informazione per le aziende su tutte le regolamentazioni di tutela dei consumatori in vigore negli altri Paesi dell'Unione Europea ..... 1 2 3 4 5
- (b) il passaggio all'Euro delle ultime monete nazionali ancora in circolazione in Danimarca, Svezia e Gran Bretagna ..... 1 2 3 4 5
- (c) l'attivazione di servizi di arbitraggio e conciliazione indipendenti, in grado di trattare lamentele e conflitti oltrefrontiera ..... 1 2 3 4 5
- (d) l'adesione ad un codice di condotta europeo, che permetta di conformarsi alle diverse regolamentazioni nazionali sulla tutela dei consumatori ..... 1 2 3 4 5
- (e) l'armonizzazione delle regolamentazioni nazionali sulla pubblicità, le pratiche commerciali e le altre leggi sulla tutela dei consumatori ..... 1...2 3 4 5

**INTERVISTATORE!**

- SE L'AZIENDA NON HA FILIALI O PUNTI DI VENDITA IN ALTRI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA ( RISPOSTA "0" A DOM. 2) DIRE:

Vediamo ora le vostre vendite oltrefrontiera degli ultimi 12 mesi, fatte ad individui residenti in altri Paesi dell'Unione Europea, diversi dal nostro.

- SE L'AZIENDA HA FILIALI O PUNTI DI VENDITA IN ALTRI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA (RISPOSTA ">0" A DOM. 2) DIRE:

Vediamo ora le vostre vendite oltrefrontiera degli ultimi 12 mesi, fatte a consumatori che vivono in un altro Paese dell'Unione Europea, diverso da quello del membro del vostro gruppo che ha fatto la vendita.

4. Delle vostre VENDITE FATTE ATTRAVERSO INTERNET a consumatori dell'Unione Europea, può stimare quale è stata la percentuale di vendite oltrefrontiera?

(INT: SUGGERIRE IN MODO DA PORTARE L'INTERVISTATO A FORNIRE UNA STIMA DELLA PERCENTUALE RICHIESTA, ANCHE SE APPROSSIMATIVA E POI CODIFICARE SOTTO)

\_\_\_\_\_% delle vendite fatte attraverso Internet a consumatori dell'UE negli ultimi 12 mesi

(INT. Se risposta "Non so" può suggerire la scala qui sotto, chiedendo : " Per avere la miglior stima possibile, potrebbe dirmi se questa percentuale era approssimativamente: nulla ? / intorno all'1% ?/ al 2%? / 3%? / 5% ?/ 10%? /15% ?/20%?/ 25%? ecc. "

(SE L'AZIENDA NON VENDE TRAMITE INTERNET → CODIFICARE 888)

(SE NON SO / NESSUNA RISPOSTA → CODIFICARE 999)

5. Delle vostre TELEVENDITE O VENDITE PER CORRISPONDENZA fatte a consumatori dell'Unione Europea, può stimare quale è stata la percentuale di vendite oltrefrontiera?

(INT: SUGGERIRE IN MODO DA PORTARE L'INTERVISTATO A FORNIRE UNA STIMA DELLA PERCENTUALE RICHIESTA, ANCHE SE APPROSSIMATIVA E POI CODIFICARE SOTTO)

\_\_\_\_\_% delle vendite fatte per corrispondenza o per telefono negli ultimi 12 mesi

(INT. Se risposta "Non so" può suggerire la scala qui sotto, chiedendo : " Per avere la miglior stima possibile, potrebbe dirmi se questa percentuale era approssimativamente: nulla ? / intorno all'1% ?/ al 2%? / 3%? / 5% ?/ 10%? /15% ?/20%?/ 25%? ecc. "

(SE L'AZIENDA NON VENDE PER CORRISPONDENZA / PER TELEFONO → CODIFICARE 888)

(SE NON SO / NESSUNA RISPOSTA → CODIFICARE 999)

6. - E delle vendite fatte dai VOSTRI RAPPRESENTANTI che visitano i consumatori, può stimare quale è stata la percentuale di vendite oltrefrontiera?

(INT: SUGGERIRE IN MODO DA PORTARE L'INTERVISTATO A FORNIRE UNA STIMA DELLA PERCENTUALE RICHIESTA, ANCHE SE APPROSSIMATIVA E POI CODIFICARE SOTTO)

\_\_\_\_\_% delle vendite fatte con visite negli ultimi 12 mesi

(INT. Se risposta "Non so" può suggerire la scala qui sotto, chiedendo : " Per avere la miglior stima possibile, potrebbe dirmi se questa percentuale era approssimativamente: nulla ? / intorno all'1% ?/ al 2%? / 3%? / 5% ?/ 10%? /15% ?/20%?/ 25%? ecc. "

(SE L'AZIENDA NON VENDE AI CONSUMATORI ATTRAVERSO I RAPPRESENTANTI → CODIFICARE 888)

(SE NON SO / NESSUNA RISPOSTA → CODIFICARE 999)

7. - Delle vostre VENDITE AL DETTAGLIO NEI NEGOZI, può stimare quale è stata la percentuale di vendite oltrefrontiera?

(INT: SUGGERIRE IN MODO DA PORTARE L'INTERVISTATO A FORNIRE UNA STIMA DELLA PERCENTUALE RICHIESTA, ANCHE SE APPROSSIMATIVA E POI CODIFICARE SOTTO)

\_\_\_\_\_% delle vendite fatte al dettaglio in negozi negli ultimi 12 mesi

(INT. Se risposta "Non so" può suggerire la scala qui sotto, chiedendo : " Per avere la miglior stima possibile, potrebbe dirmi se questa percentuale era approssimativamente: nulla ? / intorno all'1% ?/ al 2%? / 3%? / 5% ?/ 10%? /15% ?/20%?/ 25%? ecc. "

(SE L'AZIENDA NON VENDE NEI NEGOZI → CODIFICARE 888)

(SE NON SO / NESSUNA RISPOSTA → CODIFICARE 999)

8. Sommando tutte queste vendite ai consumatori, può stimare quale è stata la percentuale di vendite oltrefrontiera sul totale delle vendite ai consumatori degli ultimi 12 mesi?

(INT: SUGGERIRE IN MODO DA PORTARE L'INTERVISTATO A FORNIRE UNA STIMA DELLA PERCENTUALE RICHIESTA, ANCHE SE APPROSSIMATIVA E POI CODIFICARE SOTTO)

\_\_\_\_\_% delle vendite totali fatte a consumatori negli ultimi 12 mesi

(INT. Se risposta "Non so" può suggerire la scala qui sotto, chiedendo : " Per avere la miglior stima possibile, potrebbe dirmi se questa percentuale era approssimativamente: nulla ? / intorno all'1% ?/ al 2%? / 3%? / 5% ?/ 10%? /15% ?/20%?/ 25%? ecc. "

(SE NON SO / NESSUNA RISPOSTA → CODIFICARE 999)

Vorrei adesso parlare delle vostre ATTIVITA' DI MARKETING E PUBBLICITARIE degli ultimi 12 mesi.

9. Quale percentuale del vostro budget totale per marketing e pubblicità é destinato ad incoraggiare le vendite oltrefrontiera?

(INT: SUGGERIRE IN MODO DA PORTARE L'INTERVISTATO A FORNIRE UNA STIMA DELLA PERCENTUALE RICHIESTA, ANCHE SE APPROSSIMATIVA E POI CODIFICARE SOTTO)

\_\_\_\_\_% del budget di marketing e pubblicità "per i consumatori"

(INT. Se risposta "Non so" può suggerire la scala qui sotto, chiedendo : " Per avere la miglior stima possibile, potrebbe dirmi se questa percentuale era approssimativamente: nulla ? / intorno all'1% ?/ al 2%? / 3%? / 5% ?/ 10%? /15% ?/20%?/ 25%? ecc. "

(SE NESSUN BUDGET PER VENDITE OLTREFRONTIERA → CODIFICARE 0)

(SE NON SO / NESSUNA RISPOSTA → CODIFICARE 999)

10. Immaginiamo ora che tutte le regolamentazioni sulla pubblicità, le pratiche commerciali e le altre leggi sulla protezione dei consumatori siano completamente armonizzate nei 15 paesi dell'Unione Europea. In questo caso, secondo la Sua opinione, la **parte del vostro budget di marketing e pubblicità** destinata ad incoraggiare le vendite oltrefrontiera....

- aumenterebbe molto .....1
- aumenterebbe un po' .....2
- non cambierebbe .....3
- diminuirebbe un po' .....4
- diminuirebbe molto .....5
- (non so/nessuna risposta) .....6

11. E se le regolamentazioni sulla tutela dei consumatori fossero completamente armonizzate nei 15 Paesi dell'Unione Europea, la **parte delle vostre vendite oltrefrontiera**.....

- aumenterebbe molto .....1
- aumenterebbe un po' .....2
- non cambierebbe .....3
- diminuirebbe un po' .....4
- diminuirebbe molto .....5
- (non so/nessuna risposta) .....6

E' TUTTO. LA RINGRAZIO PER LA SUA COLLABORAZIONE