

ZA3854

**Flash Eurobarometer 135
(Internet and the Public at Large – General Public)**

**Questionnaire
Italy**

DOXA

STRETTAMENTE
CONFIDENZIALE

ISTITUTO PER LE RICERCHE STATISTICHE E L'ANALISI DELL'OPINIONE PUBBLICA
MILANO - Via B. Panizza, 7 - Tel. (02) 48.19.32.76 - Telegr. METRODOX - Milano

INT.RE: _____

INTERVISTA N°: _____

DATA: _____

COMUNE: _____

NOVEMBRE 2002

S.02152/C - FLASH N°135 "INTERNET TRA LA POPOLAZIONE"

CARATTERISTICHE DELLA PERSONA INTERVISTATA

D1. SESSO

1. uomo
2. donna

D2. ETA' ESATTA: _____ (non indica = 00)

D3. A che età ha lasciato la scuola o l'università, cioè ha terminato gli studi regolari?

- ho terminato gli studi all'età di _____ anni
- sto ancora studiando (**registrare 99**)
- non sono mai andato a scuola (**registrare 01**)
- non indica (**registrare 00**)

D4. Per quanto riguarda la sua professione, potrebbe dirmi se al momento Lei è un lavoratore autonomo, dipendente, operaio o senza attività lavorativa?
(leggere gli item in grassetto e poi chiedere di specificare. una sola risposta)

- Lavoratore autonomo, e cioè:

11. Agricoltore, Silvicoltore, Pescatore
12. Commerciante, Artigiano
13. Libero professionista
(avvocato, medico, commercialista, architetto)
14. Imprenditore, titolare, socio ecc.
15. Altro e cioè _____

- Lavoratore dipendente, e cioè:

21. Professionista
(avvocato, medico, commercialista, architetto)
22. Dirigente d'azienda, Alto funzionario
23. Quadro intermedio (in azienda)
24. Impiegato statale
25. Impiegato (in ufficio)
26. Altro tipo di dipendente (commesso, infermiere ecc.)
27. Altro e cioè _____

- Operaio (lavoratore dipendente), e cioè:

31. Supervisore, Caposquadra
32. Operaio specializzato
33. Operaio non specializzato
34. Altro e cioè _____

- Senza attività lavorativa, e cioè:

41. Casalinga/o
42. Studente (a tempo pieno)
43. Pensionato/a
44. In cerca di lavoro
45. Altro e cioè _____

99. Rifiuta di rispondere

D5. Quante persone di 15 anni o più vivono con Lei, nella Sua famiglia?

_____ persone (numero esatto)

- vivo solo (**registrare 00**)
- non indica (**registrare 99**) → **CHIUDERE (non valida)**

D6. REGIONI

01. PIEMONTE E VALLE D'AOSTA
02. LOMBARDIA
03. MILANO
04. FRIULI VENEZIA GIULIA
05. VENETO
06. TRENTINO ALTO-ADIGE
07. LIGURIA
08. EMILIA ROMAGNA
09. TOSCANA
10. MARCHE
11. UMBRIA
12. LAZIO
13. MOLISE E ABRUZZI
14. CAMPANIA
15. PUGLIA
16. BASILICATA
17. CALABRIA
18. SICILIA
19. SARDEGNA

D7. TIPO DI LOCALITA'

1. Area metropolitana
2. Altra città/centro urbano
3. Zona rurale

Buongiorno/sera, sono ... un intervistatore della DOXA. Stiamo svolgendo un'indagine per conto della Commissione Europea nei 15 Paesi dell'Unione Europea. Questa indagine riguarda Internet e le nuove tecnologie.

1. Nella vostra famiglia avete accesso a Internet?

1. sì (**andare a d.2**)
2. no (**andare a d.3**)
3. (non sa/non indica) (**andare a d.3**)

2a. Di quale tipo di accesso ad Internet è dotata la vostra abitazione?

(leggere. possibili più risposte)

- a. una linea telefonica standard
- b. una linea ISDN
- c. una connessione ADSL
- d. uno speciale tipo di modem che utilizza la TV via cavo

- e. una connessione mobile / senza fili
- f. (altro) **(specificare)**
- g. (non sa/non indica)

2b. Attraverso quale terminale la vostra abitazione è connessa ad Internet?
(leggere. possibili più risposte)

- a. un computer da tavolo **(andare a d.2c)**
- b. un computer portatile **(andare a d.2c)**
- c. un apparecchio collegato alla televisione (TV digitale, TV a pagamento)
- d. il quadro di comando (*console*) di un videogioco
- e. un telefono cellulare (WAP, GPRS)
- f. un computer tascabile (Palm, Psion, ...)
- g. (altro) **(specificare)**
- h. (non sa/non indica)

(solo se risposta "a" o "b" a d.2b)

2c. Questo computer ha uno dei seguenti sistemi di sicurezza?
(leggere. una risposta per ogni frase)

- 1. sì
- 2. no
- 3. (non sa/non indica)
- a. un software anti-virus
- b. un lettore di smart card o un altro apparecchio di autenticazione
- c. un software per criptare i dati
- d. un software firewall (che impedisce un accesso non autorizzato al computer tramite la connessione Internet)
- e. un software per la firma elettronica
- f. un altro dispositivo di sicurezza **(specificare)**

Le domande seguenti si riferiscono al Suo utilizzo personale di Internet.

3. Lei personalmente utilizza Internet...?
(leggere. possibili più risposte)

- a. a casa (*)
- b. al lavoro
- c. a scuola/college/università
- d. presso un punto di accesso pubblico (biblioteca, Municipio, ecc.)
- e. presso un *cybercafé*
- f. a casa di amici, conoscenti, parenti
- g. in movimento, tramite un computer portatile
- h. in movimento, tramite un computer tascabile (Palm, Psion, PDA, ...)
- i. in movimento, tramite un telefono cellulare (WAP, GPRS)
- j. (altrove) **(specificare)**
- k. (non utilizzo Internet) **(andare a d.11)**
- l. (non sa/non indica) **(andare a d.11)**

4. Quanto spesso Lei utilizza Internet abitualmente?

- 1. tutti i giorni o quasi tutti i giorni
- 2. alcune volte alla settimana
- 3. approssimativamente una volta alla settimana
- 4. approssimativamente una volta al mese
- 5. meno spesso
- 6. (non sa/non indica)

5. Utilizzando Internet, ha mai incontrato qualche problema riguardante la sicurezza, come ad esempio:
(leggere. possibili più risposte)

- a. un virus informatico
- b. il numero della sua carta di credito è stato utilizzato a scopo di frode
- c. messaggi e-mail non richiesti (*spamming*)
- d. (altri problemi riguardanti la sicurezza) **(specificare)**
- e. (non ho mai avuto problemi riguardanti la sicurezza su Internet)
- f. (non sa/non indica)

6. Ha mai contattato un ufficio della Pubblica Amministrazione attraverso Internet per: ...
(leggere. possibili più risposte)

- a. trovare informazioni amministrative?
- b. spedire loro un messaggio e-mail?
- c. compilare moduli o svolgere procedure *on-line*?
- d. (altre ragioni) **(specificare)**
- e. (non ho mai contattato una Pubblica Amministrazione attraverso Internet)
- f. (non sa/non indica)

7. Lei acquista prodotti o servizi attraverso Internet per uso privato?

- 1. sì, frequentemente
- 2. sì, occasionalmente
- 3. sì, raramente
- 4. sì, l'ho fatto in passato, ma non lo farò mai più
- 5. no, non l'ho mai fatto **(andare a d.10)**
- 6. (non sa/non indica) **(andare a d.10)**

8. Quando acquista prodotti o servizi attraverso Internet per uso privato, ha incontrato uno dei seguenti problemi?
(leggere. una risposta per ogni frase)

- 1. sì
- 2. no
- 3. (non sa/non indica)
- a. ritardo nella consegna
- b. il prodotto o il servizio non è stato consegnato
- c. impossibilità di restituire i prodotti non desiderati o difettosi
- d. problemi riguardanti il pagamento (per esempio, somme erroneamente addebitate)
- e. mancanza di chiarezza nei prezzi (per esempio, costi di consegna o IVA non indicati)
- f. comunicazione inesistente o non soddisfacente con il servizio di assistenza post-vendita
- g. utilizzo non autorizzato dei dati personali, come per esempio l'indirizzo e-mail (*spamming*)
- h. problemi di navigazione tra i siti Internet
- i. pubblicità / offerte ingannevoli o menzognere

9. Oltre all'Italia, dove si trovano gli altri siti Internet presso cui Lei acquista prodotti o servizi per uso privato?
(leggere. possibili più risposte)

- a. (in nessun altro Paese, solo in Italia) **(non leggere le altre possibilità di risposta e andare subito alla d.10)**
- b. nell'Unione Europea
- c. in Europa, al di fuori dell'Unione Europea
- d. nel Nord-America
- e. nell'America Latina
- f. in Africa

(*) Att! Non ammessa se risposta 2 a d.1

- g. in Asia
- h. in Oceania
(altro) (**specificare**)
- i. (non sa/non indica)

10. Sempre per uso privato, Lei utilizza Internet anche per:...
(leggere. possibili più risposte)

- a. spedire/ricevere i suoi messaggi e-mail
- b. svolgere operazioni bancarie *on-line*
- c. cercare notizie o informazioni su argomenti d'attualità
- d. cercare consigli o informazioni riguardanti la salute
- e. trovare offerte di lavoro
- f. prendere parte a *forum* o gruppi di discussione (*chats*)
- g. migliorare la sua formazione o cultura
- h. cercare informazioni su viaggi, biglietti aerei, ecc.
- i. prenotare biglietti per spettacoli o eventi
- j. (per altri usi privati) (**specificare**)
- k. (non utilizzo Internet per uso privato)
- l. (non sa/non indica)

Vorrei farle ancora soltanto una domanda.

11. Lei soffre di un problema di salute cronico, fisico o mentale, di una malattia o di una qualche invalidità?

- 1. sì
- 2. no

(solo se risposta "sì" a d.11)

12. E' limitato nelle sue attività quotidiane da questo problema di salute cronico, fisico o mentale, da questa malattia o da questa invalidità?

- 1. sì
- 2. no
- 3. (non sa/non indica)

NOME E COGNOME

- Durata dell'intervista (in minuti) | ____ | ____ |