



Istat

SISTEMA STATISTICO NAZIONALE
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

INDAGINE STATISTICA MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE

**ASPETTI DELLA VITA
QUOTIDIANA
ANNO 2023**

1	Provincia	_____
	Comune	_____
	Sezione di Censimento	_____

2	(a cura del Comune) Numero <u>progressivo</u> della famiglia intervistata	_____
	Da 0001 al totale delle famiglie intervistate	

3	Numero d'ordine della famiglia nell'elenco <u>Mod. ISTAT/IMF/2 Elenco</u>	_____
	Da 0001 al totale delle famiglie nell'elenco	

PER TUTTI

Questionario per
autocompilazione n.

Componente n.

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

13.2 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 4 volte)... 4
- Meno di una volta al mese 5

(Se ha usato il personal computer negli ultimi 3 mesi, altrimenti andare a domanda 14.1)

13.3 Negli ultimi 3 mesi, con che frequenza ha usato il personal computer a 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"/> |

14. INTERNET *(PER LE PERSONE DI 3 ANNI E PIÙ)*

14.1 Lei ha mai usato Internet?

Consideri qualsiasi dispositivo utilizzato per collegarsi: computer fisso da tavolo, computer portatile (laptop, netbook, notebook, tablet), telefono cellulare abilitato, palmare, smartphone, lettore di e-book, console per videogiochi, lettore Mp3, ecc.

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

andare a dom. 17.1

(Se ha usato Internet negli ultimi 12 mesi)

14.2 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 4 volte)..... 4
- Meno di una volta al mese..... 5

andare a dom. 14.4

(Se ha usato Internet tutti i giorni o qualche volta alla settimana)

14.3 In genere Lei utilizza Internet più volte al giorno?

- NO 1
- Sì 2

(Se ha usato Internet negli ultimi 3 mesi, altrimenti andare a domanda 15.1)

14.4 Negli ultimi 3 mesi, con che frequenza ha usato Internet a 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"/> |

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

(Se negli ultimi 3 mesi ha utilizzato Internet a casa propria, altrimenti andare a domanda 14.6)

14.5 Con quale tipo di connessione accede ad Internet da casa?

(possibili più risposte)

- DSL, ADSL, VDSL, ecc. o altra connessione a banda larga via rete fissa (es. cavo, fibra ottica, satellite, rete pubblica WI-FI, ecc.).....1
- Connessione a rete di telefonia mobile tramite cellulare abilitato o smartphone (minimo con tecnologia 3G)2
- Connessione a rete di telefonia mobile tramite SIM card o chiavetta USB (minimo con tecnologia 3G)3
- Linea telefonica tradizionale o ISDN4

14.6 Negli ultimi 3 mesi ha utilizzato uno dei seguenti dispositivi per accedere ad Internet?

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | si |
|---|--------------------------|----------------------------|
| Computer fisso da tavolo 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Computer portatile (Laptop, netbook) .. 3 | <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Tablet 5 | <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Telefono cellulare o smartphone..... 7 | <input type="checkbox"/> | 8 <input type="checkbox"/> |
| Altri dispositivi (es. smart TV, altoparlanti collegati ad Internet come Alexa, console per videogiochi, lettore di e-book, smart watch)..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |

14.7 Negli ultimi 3 mesi, ha usato Internet (incluse app) per le seguenti attività di comunicazione?

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | si |
|--|--------------------------|----------------------------|
| Spedire o ricevere e-mail 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Effettuare chiamate o video chiamate via Internet (es. Skype, WhatsApp, Facetime, Zoom, Messenger, Viber, Snapchat, MS Teams, Webex, Google Meet, ecc.)..... 3 | <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Usare servizi di messaggeria istantanea (es. WhatsApp, Skype, Viber, Messenger, Snapchat)..... 5 | <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Partecipare a social network (es. creare un profilo utente, postare messaggi o altro su Twitter, Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok, ecc.) 7 | <input type="checkbox"/> | 8 <input type="checkbox"/> |
| Esprimere opinioni su temi sociali o politici attraverso siti web o social media (es. Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, ecc.)..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Partecipare a consultazioni o votazioni online su temi sociali (civici) o politici (es. pianificazione urbana, firmare una petizione) 3 | <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

14.8 Negli ultimi 3 mesi, con che frequenza ha usato Twitter, Facebook, Instagram, Tiktok, LinkedIn, YouTube?

(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 |
|------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Twitter..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Facebook..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Instagram..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| TikTok..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| LinkedIn 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| YouTube 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

14.9 Negli ultimi 3 mesi, ha usato Internet (incluse app) per:

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | si |
|--|--------------------------|----------------------------|
| Leggere giornali, informazioni, riviste online..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Leggere o scaricare libri online o e-book 3 | <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Cercare informazioni sanitarie (es. malattie, infortuni, alimentazione, miglioramento della salute, ecc.)..... 5 | <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro 7 | <input type="checkbox"/> | 8 <input type="checkbox"/> |
| Usare servizi bancari (incluso mobile banking)..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Vendere merci o servizi attraverso siti web o app (es. eBay, Facebook Marketplace, Subito, ecc.)..... 3 | <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Cercare informazioni su merci o servizi..... 5 | <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

14.10 Negli ultimi 3 mesi ha effettuato le seguenti attività di formazione su Internet per motivi d'istruzione (scolastici, universitari, ecc.), professionali o privati?

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | si |
|--|--------------------------|----------------------------|
| Seguire un corso online..... 1 | <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Utilizzare materiale didattico online, esclusi i corsi completi (es. video tutorial, webinar, libri di testo elettronici, app o piattaforme per l'apprendimento) 3 | <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Comunicare con docenti o studenti utilizzando audio o video online (es. Zoom, MS Teams, Google Classroom, Meet)..... 5 | <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

14.11 Negli ultimi 3 mesi ha effettuato le seguenti operazioni?

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | SÌ |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Copiare o spostare file (es. documenti, immagini, dati, video) tra cartelle, tra dispositivi (es. via email, WhatsApp, chiavetta USB) o su servizi cloud | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Scaricare o installare software o app.. | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Modificare le impostazioni di software, app o dispositivi (es. regolazione della luminosità, colori, contrasto, dimensione dei caratteri, selezione della lingua, barre degli strumenti/menu) | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

14.12 Negli ultimi 3 mesi ha effettuato le seguenti operazioni relative all'utilizzo di software?

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | SÌ |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Utilizzare software per l'elaborazione di testi (es. word) | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Creare file (es. documenti, immagini, video) che contengono diversi elementi, come testo, immagini, tabelle, grafici, animazioni o audio | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Usare fogli elettronici per il calcolo (es. excel) | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |
| Usare le funzioni avanzate dei fogli elettronici per il calcolo (es. ordinare, filtrare, utilizzare formule, macro, creare grafici e altre funzioni di sviluppo) per organizzare, analizzare modificare dati | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Utilizzare software per modificare foto, video o audio | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Scrivere un programma informatico utilizzando un linguaggio di programmazione (coding) | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

14.13 Negli ultimi 3 mesi le è capitato di visualizzare informazioni o contenuti (es. video, immagini) che considerava non veritieri o dubbi su siti di informazione online o social media (es. Facebook, Instagram, YouTube, Twitter)?

- NO 1 → **andare a domanda 14.17**
 SÌ 2

(Se ha visualizzato informazioni o contenuti che considerava non veritieri o dubbi altrimenti andare a domanda 14.17)

14.14 Ha verificato l'autenticità di tali informazioni che ha visualizzato su siti di informazione online o social media?

- NO 1 → **andare a domanda 14.16**
 SÌ 2

14.15 In che modo lo ha fatto?

(possibili più risposte)

- Verificando le fonti o cercando altre informazioni su Internet (es. altri siti di informazione, Wikipedia, ecc.) 1
- Seguendo o partecipando a discussioni online sull'argomento..... 2
- Partecipando a discussioni offline con altre persone o utilizzando fonti diverse da Internet.. 3

(Se ha risposto NO alla domanda 14.14. Gli altri vanno a domanda 14.17)

14.16 Per quale motivo non ha controllato l'autenticità delle informazioni o dei contenuti che considerava non veritieri o dubbi che ha visualizzato su siti di informazione online o social media?

(possibili più risposte)

- Già a conoscenza dell'inaffidabilità delle informazioni, dei contenuti o delle fonti 1
- Mancanza di competenze o conoscenze (es. non sapevo come controllare le informazioni su Internet o era troppo complicato) 2
- Altri motivi 3

14.17 Negli ultimi 3 mesi quali delle seguenti azioni ha svolto per gestire l'accesso ai propri dati personali (es. nome, data di nascita, numero di carta d'identità, foto, localizzazione)?

(possibili più risposte o la sola risposta 7)

- Leggere le informative sulla privacy prima di fornire i propri dati personali 1
- Limitare o negare l'accesso alla propria posizione geografica..... 2
- Limitare l'accesso al proprio profilo o ai contenuti sui siti di social network o su servizi di archiviazione e/o condivisione (es. Google Drive, Dropbox, ecc.) 3
- Negare l'uso dei propri dati personali per scopi pubblicitari..... 4
- Verificare la sicurezza dei siti web prima di fornire i propri dati personali (es. indirizzo https, logo di sicurezza o certificato) 5
- Richiedere ai fornitori o amministratori di siti web o motori di ricerca di accedere ai dati personali in loro possesso per aggiornarli o eliminarli 6
- Non ho svolto nessuna di queste azioni..... 7

14.18 Ha mai cambiato le impostazioni del suo browser per accedere ad Internet (es. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome) per impedire o limitare i cookies su un qualsiasi suo dispositivo?

NO 1
 Sì 2

14.19 Negli ultimi **3 mesi** ha utilizzato software per limitare la tracciabilità delle attività che ha svolto online?

NO 1
 Sì 2

(Per le persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

14.20 Negli ultimi **3 mesi** ha svolto le seguenti operazioni finanziarie per uso privato su siti web o tramite app?

(una risposta per ogni riga)

	NO	SÌ
Acquistare o vendere azioni, obbligazioni, fondi o altri servizi finanziari ..	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Acquistare o rinnovare polizze assicurative esistenti, comprese quelle associate ad un altro servizio (es. assicurazione di viaggio acquistata con un biglietto aereo)	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Ottenere un prestito, un mutuo o un credito da banche o da altri fornitori di servizi finanziari...	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

15. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ONLINE

(PER LE PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI)

15.1 Negli ultimi **12 mesi**, per motivi privati, ha utilizzato siti web o app della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici per:

(una risposta per ogni riga)

	NO	SÌ
Accedere alle informazioni acquisite sul proprio conto dalla Pubblica Amministrazione o dai gestori dei servizi pubblici (es. informazioni relative alla pensione, salute incluso fascicolo sanitario elettronico, visualizzazione delle sanzioni amministrative, ecc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Accedere alle informazioni da banche dati o registri pubblici (es. informazioni sulla disponibilità di libri nelle biblioteche pubbliche, visure catastali, registri delle imprese, ecc.)	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Ottenere informazioni su servizi, benefici, diritti, leggi, orari di apertura, ecc.	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

15.2 Negli ultimi **12 mesi** ha scaricato o stampato moduli ufficiali da siti web o app della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici per motivi privati?

Consideri anche i certificati sanitari, risultati di test, vaccinazione Covid-19, ecc.

NO 1
 Sì 2

15.3 Negli ultimi **12 mesi** ha preso un appuntamento o ha fatto una prenotazione tramite siti web o app della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici (es. appuntamento presso un centro medico/ambulatoriale incluso appuntamento per vaccino o test Covid-19, prestito bibliotecario, appuntamento con un funzionario pubblico, ecc.)?

NO 1
 Sì 2

15.4 Negli ultimi **12 mesi** ha presentato la sua dichiarazione dei redditi per via telematica?

Sì, l'ho fatto personalmente 1
 No, è stato fatto automaticamente dall'Agenzia delle Entrate, dal datore di lavoro o da un'altra autorità 2
 No, l'ho consegnato in formato cartaceo (es. agli uffici postali) 3
 No, qualcun altro l'ha fatto al mio posto (es. commercialista, CAF o altri consulenti, parenti, amici, ecc.) 4
 No, per altre ragioni (es. non soggetto all'imposta sul reddito) 5

15.5 Negli ultimi **12 mesi**, per motivi privati, ha utilizzato siti web o app della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici per le seguenti attività:

(una risposta per ogni riga)

	NO	SÌ
Richiesta di certificati o documenti (es. nascita, matrimonio, divorzio, morte, residenza, carta d'identità, patente, ecc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Richiesta di prestazioni di previdenza sociale (es. pensione, sussidio disoccupazione, assegni nucleo familiare o per i figli a carico, contrassegno d'invalidità, ecc.)	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Iscrizione a scuole o università	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Altre richieste, istanze o reclami (es. denuncia di smarrimento o furto, richiesta assistenza legale, avvio di un procedimento civile, ecc.) ...	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

(Se ha risposto tutti NO alla domanda 15.5 altrimenti andare a domanda 15.7)

15.6 Per quali motivi negli ultimi 12 mesi non ha richiesto documenti ufficiali, prestazioni di previdenza sociale, non ha effettuato iscrizioni a scuola, università o altre istanze tramite siti web o app della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici?

(possibili più risposte o la sola risposta 1)

- Non dovevo richiedere alcun documento o inoltrare richieste.....1
- Non so come utilizzare il sito web o l'app, è troppo complicato.....2
- Preoccupato per la sicurezza dei dati personali o diffidente ad effettuare pagamenti online (es. uso fraudolento della carta di credito).....3
- Un'altra persona lo ha fatto al mio posto (es. consulente, commercialista, parenti, amici, ecc.).....4
- Altro.....5

15.7 Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato la Sua identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'Identità Elettronica) per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici (es. servizi sanitari, fiscali, previdenziali, bonus, ecc.) o ai servizi di aziende, imprese o organizzazioni no profit (es. servizi bancari, di trasporto)?

NO..... 1 → **andare a domanda 15.9**

Sì..... 2

15.8 Negli ultimi 12 mesi per quali servizi online ha usato la sua identità digitale SPID o CIE?

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | SÌ |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Servizi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni o dai gestori dei servizi pubblici nazionali (es. richiesta di prestazioni di previdenza sociale, bonus, presentazione della dichiarazione dei redditi, richiesta di certificati o documenti, accesso alle cartelle cliniche, visualizzazione delle sanzioni amministrative, iscrizione a scuole o università, ecc.).. | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Servizi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni o dai gestori dei servizi pubblici di altri Paesi europei | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Servizi forniti da aziende, imprese o organizzazioni no profit (es. servizi bancari, logni ai servizi di trasporto, ecc.).. | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> |

(Se ha risposto NO alla domanda 15.7 altrimenti andare a domanda 16.1)

15.9 Per quali motivi negli ultimi 12 mesi non ha utilizzato la sua identità digitale SPID o CIE?

(possibili più risposte o la sola risposta 1 o 2)

- Non ne ero a conoscenza.....1
- Non possiedo né SPID né CIE, anche se sono a conoscenza della possibilità di avere una identità elettronica2
- Non ho avuto bisogno di accedere a servizi online che richiedono SPID o CIE..3
- Ho avuto difficoltà ad utilizzarle, problemi tecnici (es. mancanza di un lettore di carte appropriato), impossibilità ad accedere al servizio online tramite SPID o CIE4
- Non mi sento sicuro di utilizzarle (timori sulla sicurezza o sulla protezione dei dati personali)5
- Non ho potuto utilizzarle per accedere al servizio tramite smartphone o tablet.....6
- Altri motivi7

16. ACQUISTI O ORDINI DI MERCI O SERVIZI ONLINE

(PER LE PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI)

16.1 Ha mai ordinato o comprato merci o servizi per uso privato su siti web o tramite app?

Consideri anche gli acquisti effettuati contattando direttamente un privato (Airbnb, Facebook, ecc.).

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

andare a domanda 17.1

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

16.2 Negli ultimi 3 mesi quali tipi di merci ha ordinato o comprato su Internet per uso privato?

Sono inclusi acquisti effettuati da aziende o contattando direttamente un privato. Consideri anche le merci usate.

(possibili più risposte o la sola risposta 16)

Abbigliamento, incluso quello sportivo, scarpe o accessori (es. borse, gioielli, ecc.) ...01

Articoli sportivi (attrezzi, accessori escluso abbigliamento)02

Giocattoli per bambini o articoli per l'infanzia (es. pannolini, biberon, passeggini)03

Articoli per la casa (es. tappeti, tende, lampade, ecc.), mobili o prodotti per il giardinaggio (es. attrezzi, piante, ecc.)04

Musica su CD, Vinili, ecc. e/o film o serie tv come DVD, Blu-ray, ecc. ..05

Libri, giornali, riviste cartacei (esclusi i prodotti in formato digitale)06

Computer, tablet, telefoni cellulari, smartphone, o accessori (es. cavetti usb, custodie, ecc.).....07

TV, stereo, macchine fotografiche, videocamere, altoparlanti intelligenti, assistenti virtuali o altre attrezzature elettroniche o elettrodomestici (es. lavatrice, frigorifero)08

Farmaci o integratori alimentari (es. vitamine).....09

Consegne di pasti da ristoranti, catene di fast-food, servizi di catering (es. Just Eat, Foodora, Glovo)10

Consegne di prodotti alimentari o bevande (incluso cibo per animali domestici)11

Prodotti di cosmetica, bellezza o benessere .12

Prodotti per la pulizia della casa o per l'igiene personale (es. spazzolini da denti, fazzoletti, detersivi, ecc.).....13

Biciclette, ciclomotori, automobili, altri veicoli o loro ricambi.....14

Altre merci15

Non ho acquistato o ordinato nessuna merce 16 → **andare a dom. 16.5**

(Se ha ordinato o comprato almeno una merce della domanda 16.2, altrimenti andare alla 16.5)

16.3 Negli ultimi 3 mesi ha ordinato o comprato merci direttamente da persone private tramite siti web o app (es. eBay, Facebook Marketplace, Subito)?

NO 1

Sì2

(Se ha ordinato o comprato almeno una merce della domanda 16.2 altrimenti andare alla 16.5)

16.4 Negli ultimi 3 mesi, da chi ha ordinato o comprato merci per uso privato su Internet?

(una risposta per ogni riga)

	NO	SI
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 conosco il paese di origine del venditore	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

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

16.5 Negli ultimi 3 mesi quali dei seguenti servizi a pagamento ha acquistato o si è abbonato tramite siti web o app per uso privato?

(possibili più risposte o la sola risposta 8)

Musica, in streaming o download	1 <input type="checkbox"/>
Film o serie in streaming o download.....	2 <input type="checkbox"/>
E-book, riviste online o giornali online.....	3 <input type="checkbox"/>
Giocchi online o download di app di giochi per smartphone, tablet, computer o console	4 <input type="checkbox"/>
Software per computer o altri software, (compresi aggiornamenti) o download	5 <input type="checkbox"/>
App per la salute o il fitness (escluse quelle gratuite)	6 <input type="checkbox"/>
Altre applicazioni, escluse quelle gratuite (es. apprendimento delle lingue, meteo, viaggi).....	7 <input type="checkbox"/>
Nessuno di questi servizi.....	8 <input type="checkbox"/>

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

16.6 Negli ultimi 3 mesi quali tipi di merci o servizi ha acquistato tramite siti web o app per uso privato?

(possibili più risposte o la sola risposta 5)

Biglietti per eventi sportivi.....	1 <input type="checkbox"/>
Biglietti per concerti, cinema, fiere e altri eventi culturali.....	2 <input type="checkbox"/>
Abbonamenti ad Internet o a connessioni di telefonia mobile	3 <input type="checkbox"/>
Abbonamenti per la fornitura di elettricità, acqua o riscaldamento, smaltimento dei rifiuti o altri servizi analoghi	4 <input type="checkbox"/>
Nessuna di queste merci o servizi.....	5 <input type="checkbox"/>

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

16.7 Negli ultimi 3 mesi ha acquistato servizi di giardinaggio, babysitting, pulizie o altri servizi domestici analoghi:

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | SI |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Utilizzando appositi siti web o app | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Contattando direttamente un privato utilizzando siti di social network come Facebook Marketplace, ecc. | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

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

16.8 Negli ultimi 3 mesi ha acquistato servizi di trasporto su siti web o app:

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | SI |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Utilizzando appositi siti web o app di agenzie per acquisto di biglietti dell'autobus, pullman, metro, treno, aereo, servizio taxi | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Contattando direttamente un privato utilizzando appositi siti web o app (es. BlaBlaCar)..... | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

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

16.9 Negli ultimi 3 mesi ha affittato un alloggio su siti web o app:

(una risposta per ogni riga)

- | | NO | SI |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Attraverso un'agenzia di viaggi o contattando direttamente la struttura alberghiera | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| Contattando direttamente un privato utilizzando appositi siti web o app (es. Airbnb, HomeAway) | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |

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

16.10 Negli ultimi 3 mesi quante volte ha ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet?

- 1-2 volte 1
- 3-5 volte 2
- 6-10 volte 3
- 11 o più volte 4

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

16.11 Negli ultimi 3 mesi quali dei seguenti problemi ha riscontrato ordinando o comprando merci e/o servizi su siti web o tramite app?

(possibili più risposte o la sola risposta 10)

- Problemi tecnici del sito (es. troppo complicato da utilizzare, poco chiaro, malfunzionante) 01
- Difficoltà a reperire informazioni sulle garanzie o su altri diritti giuridici..... 02
- Tempi di consegna più lunghi rispetto a quelli indicati 03
- Costi finali più elevati rispetto a quelli indicati (es. elevati costi di spedizione, commissioni impreviste, ecc.) 04
- Merchi o servizi difettosi, errati, danneggiati .. 05
- Frodi (mancata consegna di merci o servizi, abuso dei dati della carta di credito, ecc.) 06
- Difficoltà nell'inoltrare reclami, ottenere risarcimenti o risposte non soddisfacenti 07
- Il rivenditore estero non vende in Italia..... 08
- Altro 09
- Non ho riscontrato problemi 10

17. TELEFONO CELLULARE

(PER LE PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ)

17.1 Con che frequenza usa lo smartphone o il telefono cellulare abilitato?

- Tutti i giorni 1
- Qualche volta alla settimana ... 2
- Una volta alla settimana 3
- Qualche volta al mese (meno di 4 volte)..... 4
- Qualche volta l'anno 5
- Mai 6

18. PRANZO O CENA FUORI CASA

(PER LE PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ)

18.1 Con che frequenza nel suo tempo libero si reca a pranzo o a cena fuori casa, in trattoria o pizzeria o ristorante o birreria, ecc.?

- Più volte alla settimana.. 1
- Una volta alla settimana 2
- Una o più volte al mese 3
- Qualche volta l'anno 4
- Mai 5