



Public Affairs S.r.l.
Via Mauro Macchi, 61
20124 MILANO

**RICERCA IPSOS – “Osservatorio sugli stili
e sulle tendenze di consumo
degli italiani. Terza edizione**

Ricerca pubblicata il giorno 9 Novembre 2010 sul sito di Consumers' Forum

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 153/02/CSP, allegato A, art. 2, pubblicato su G.U. 185 del 8/8/2002)

Autore: Ipsos Public Affairs s.r.l.

Committente e Acquirente: Consumers' Forum

Tipo e metodo di rilevazione: sondaggio di opinione effettuato tramite interviste telefoniche (CATI)

Oggetto del Sondaggio: Osservatorio sui consumi ed il consumatore

Universo di riferimento: popolazione italiana maggiorenne; fonte: annuario ISTAT 2009

Tipo di campione: campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento; campionamento per quote di genere, età, area geografica ed ampiezza dei centri di residenza

Estensione territoriale: nazionale

Numerosità campionaria: 1000

Numero di contatti:

- interviste complete:	1.000 (7,5%)
- rifiuti/sostituzioni:	12.247 (92,5%)
- totale contatti effettuati:	13.247 (100%)

Data di realizzazione sondaggio: 30 agosto – 7 settembre 2010

Testo integrale delle domande rivolte agli intervistati:

(se ha internet)

11.B. Quante volte ha usato internet nell'ultima settimana?

1. Più volte al giorno, /tutti i giorni o quasi,
2. tre o quattro volte,
3. una/due volte,
4. meno di una volta alla settimana
5. (non sa valutare/ non ricorda)

(se ha internet)

11.D. Nel corso delle ultime quattro settimane le è capitato frequentemente, abbastanza spesso, raramente, mai o quasi mai di...

1. visitare siti di marche e prodotti
2. informarsi sui prezzi di ciò che desiderava acquistare
3. fare prenotazioni (treno, albergo, aereo)
4. acquistare prodotti online
5. visitare o chattare nei social network

1.A. Parliamo in generale della situazione economica. Rispetto all'anno scorso la sua situazione le sembra...

1. molto più sicura
2. più sicura
3. uguale
4. meno sicura
5. molto meno sicura
6. (non sa, non risponde)

1.B. Lei, personalmente, negli ultimi mesi...

1. ha cercato di ridurre le spese
2. non ha modificato in maniera sensibile le sue abitudini di spesa
3. ha aumentato le spese
4. (non sa/ rifiuta di rispondere)

1.D. Nel corso dei prossimi 12 mesi, ritiene che avrà...

1. Più soldi da spendere
2. Un po' più soldi da spendere
3. Più o meno gli stessi soldi da spendere
4. Un po' meno soldi da spendere
5. Meno soldi da spendere
6. (non sa)

1.E. Lei, personalmente, ritiene che, nei prossimi mesi aumenterà o ridurrà i suoi acquisti?

1. aumenterà
2. ridurrà
3. (non sa)

P1) Se lei/ la sua famiglia aveste improvvisamente problemi economici e doveste ridurre le spese, il consumo di quale tra i seguenti prodotti ridurrebbe? Per ciascun prodotto/ servizio mi risponda con SI o NO

Carne
Pesce
Frutta e verdura
Pasta
Salumi
Formaggi
Caffè/the
Vino
Vacanze
Libri, giornali, riviste
Telefono e telefonia
Elettronica ed elettrodomestici
Cinema, teatro, concerti
Pay TV / videogiochi
uso dell'automobile
Prodotti per la casa
Prodotti per la cura della persona (estetista, parrucchiere)
Abbigliamento ed accessori

Assicurazioni non obbligatorie
Visite di controllo/ prevenzione (oculista, dentista, visite specialistiche, ecc)
Abbonamento a palestre, piscine, centri fitness
Farmaci per automedicazione

2. Le leggerò adesso alcune frasi che altre persone prima di lei hanno detto sulle loro abitudini di consumo e di acquisto. Mi dica se lei è molto, abbastanza, poco, per niente d'accordo con ciascuna di queste.

1. molto
2. abbastanza
3. poco
4. per nulla
5. (non sa valutare)

Capita spesso che piccole marche o prodotti senza marca siano migliori delle grandi marche
Sto molto attento agli sconti e alle offerte speciali
La pubblicità dovrebbe cercare di essere soprattutto simpatica e divertente
Se devo scegliere tra due marche scelgo quella che tiene presente la difesa dell'ambiente
Andare in giro a fare acquisti è una delle cose che mi piacciono di più
Mi piace comperare prodotti che mi distinguano dagli altri
Quando compero scelgo sempre il meglio, senza badare al prezzo
La pubblicità dovrebbe limitarsi a dare più informazioni
Quando vedo un nuovo prodotto, mi interessa provarlo
Leggo sempre con attenzione gli ingredienti dei prodotti che acquisto
Per evitare sorprese, compro solo i prodotti di marche conosciute
Le associazioni dei consumatori dovrebbero svilupparsi maggiormente
Quando compero, cerco di fare più economia che posso
Sempre più spesso resto deluso dai prodotti che compero
Se devo acquistare un capo di abbigliamento preferisco aspettare i saldi
Negli acquisti ciò che mi soddisfa di più è la sensazione di fare un buon affare
Se uno compra prodotti di marca non ha bisogno di leggere gli ingredienti
Se una marca è seria non ha bisogno di fare sconti, promozioni, concorsi, 3x2 ecc.
La pubblicità può aiutare a scegliere i prodotti
Capita di divertirsi guardando la pubblicità
Se ci fossero meno prodotti sul mercato, tutto sommato si starebbe meglio
Sulle etichette dei prodotti si dovrebbero fornire più informazioni che possano essere utili a chi li consuma
Quando posso, mi piace fare acquisti in un centro commerciale
Tra due prodotti che non conosco, scelgo quello con la confezione più bella
Le confezioni dei prodotti dovrebbero essere ridotte al minimo perché inquinano l'ambiente
Quando trovo un prodotto o un servizio che non va protesto sempre
Trovo sempre più difficile arrivare alla fine del mese

PUB1) Le leggo ora alcuni settori merceologici...Secondo lei...

1. Qual è il settore in cui la pubblicità informa di più sul prodotto e sulle sue caratteristiche

1. Alimentari
2. Cosmetici/ prodotti per la cura del corpo
3. Prodotti bancari/ Assicurativi
4. Telefonia
5. Energia (luce, gas)
6. Autoveicoli/motoveicoli
7. (nessuno di questi)
8. (non sa)

2. Qual è il settore in cui sono maggiormente presenti le pubblicità che promettono cose che non mantengono

1. Alimentari
2. Cosmetici/ prodotti per la cura del corpo
3. Prodotti bancari/ Assicurativi
4. Telefonia
5. Energia (luce, gas)
6. Autoveicoli/motoveicoli
7. (nessuno di questi)
8. (non sa)

3. Qual è il settore in cui la pubblicità è meno utile per fare le proprie scelte di acquisto

1. Alimentari
2. Cosmetici/ prodotti per la cura del corpo
3. Prodotti bancari/ Assicurativi
4. Telefonia
5. Energia (luce, gas)
6. Autoveicoli/motoveicoli
7. (nessuno di questi)
8. (non sa)

4. Qual è il settore in cui la pubblicità induce maggiormente a consumare più del necessario

1. Alimentari
2. Cosmetici/ prodotti per la cura del corpo
3. Prodotti bancari/ Assicurativi
4. Telefonia
5. Energia (luce, gas)
6. Autoveicoli/motoveicoli
7. (nessuno di questi)
8. (non sa)

3.A. Parliamo adesso delle marche. Le leggerò delle affermazioni che altri intervistati prima di lei hanno fatto su questo argomento. Per ognuna mi dica quanto è d'accordo: molto, abbastanza, poco o per niente.

1. molto
2. abbastanza
3. poco
4. per nulla
5. (non sa valutare)

1. Per la maggior parte dei prodotti, le marche sono praticamente tutte uguali tra loro
2. Provo un'istintiva antipatia per le marche
3. Una marca affermata mi dà sicurezza

4. Un prodotto di marca lo paghi più per il nome che ha, che per il prodotto in sé
5. Si può capire molto di una persona dalle marche che usa/consuma
6. Spesso il prezzo basso serve solo come specchietto per le allodole
7. I prodotti di marca hanno una qualità superiore a quelli non di marca
8. In fondo non capisco bene perché devo pagare di più un prodotto di marca se trovo prodotti analoghi che costano meno
9. Una marca non è solo fatta da suoi prodotti ma dalla sua storia, dalla sua tradizione
10. Ho delle marche del cuore a cui non rinuncio

4. Mi può dire quali di queste affermazioni corrisponde molto, abbastanza, poco, per niente, al suo modo di pensare?

1. molto
2. abbastanza
3. poco
4. per niente
5. (non sa valutare)

1. quando penso al futuro ho forti preoccupazioni
2. fino ad ora abbiamo vissuto, come italiani, al di sopra delle nostre possibilità
3. Tutto sommato considero la qualità della mia vita soddisfacente
4. se potessi acquistare più cose sarei felice
5. Preferirei avere un po' meno soldi ma più tempo libero
6. Chi non appaga i propri istinti e desideri vive a metà
7. Mi piace ogni tanto fare qualcosa di pericoloso o proibito
8. Sono favorevole ad una società multietnica e multi religiosa
9. Per avere più soldi a disposizione lavorerei certamente il doppio di adesso
10. Mi piacerebbe aver studiato di più

7. Le farò ancora alcune domande sugli stili di consumo. Rispondendomi sempre con molto, abbastanza, poco, per niente, mi indichi il suo accordo/disaccordo con le seguenti affermazioni:

1. molto d'accordo
2. abbastanza d'accordo
3. poco d'accordo
4. per niente d'accordo
5. (non sa valutare)

1. Guardando in giro in casa mi sembra di aver comprato tante cose che si sono dimostrate del tutto inutili
2. Mi capita spesso di comperare prodotti del commercio equo e solidali
3. Sono contrario alla presenza di OGM negli alimenti
4. I prodotti alimentari in Italia sono più sicuri di quelli di altri Paesi
5. Ho in casa troppi capi di abbigliamento e non so cosa farne
6. Dovremmo tutti consumare di meno per vivere meglio
7. Acquistare un prodotto biologico mi fa sentire soddisfatto

8.E Secondo lei, cosa deve garantire un' azienda per essere considerata etica? Scelga al massimo 2 RISPOSTE tra quelle che le leggerò.

Totale citazioni

1. La qualità dei propri prodotti
2. La trasparenza verso il consumatore
3. Il rispetto dei diritti dei propri lavoratori
4. La difesa dell'ambiente
5. Un prezzo equo
6. Il rispetto delle regole e delle leggi

7. La difesa delle categorie sociali deboli
 8. Nessuna
- NON SA

8.C. Secondo lei quante imprese sono sensibili agli interessi...

SCALA:

1. Tutte
2. molte
3. alcune
4. quasi nessuna
5. (non sa)

1. dei propri dipendenti
2. dei propri clienti/ acquirenti/ consumatori
3. della comunità nella quale operano
4. dell'ambiente

8.A. Dica se è molto, abbastanza, poco, per niente disposto a pagare di più un prodotto se sa che...

SCALA:

1. molto disposto
2. abbastanza disposto
3. poco disposto
4. per niente disposto
5. (non sa valutare)

1. ...La sua produzione e il suo uso rispettano l'ambiente
2. ...Vengono rispettati i diritti dei lavoratori che lo producono
3. ...La sua qualità è decisamente superiore alla media
4. ... è un prodotto locale del territorio in cui lei vive/ abita

8.BNEW Lei quanto pagherebbe di più un prodotto fornito da un'azienda che si comporta in modo etico e sostenibile?

1. Meno del 5 % del suo prezzo
2. Dal 6 al 10% del suo prezzo
3. Dal 11 al 20% del suo prezzo
4. Dal 21 al 50% del suo prezzo
5. Oltre il 50% del suo prezzo
6. (niente – non sarebbe disposto a pagare di più)
7. (dipende dal prodotto)
8. (non sa)

EU 1. L'appartenenza all'Unione Europea consente ai cittadini dei vari stati membri di acquistare con maggiore facilità beni e servizi. Lei personalmente, in qualità di consumatore, quanto si sente parte di questa realtà comunitaria?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente
5. (Non sa/non indica)

EU 2. Nell'ultimo anno, le è capitato di fare acquisti, di qualsiasi natura, dai prodotti alimentari, agli elettrodomestici, capi d'abbigliamento, prodotti per l'infanzia, in uno stato comunitario?

SI

NO

Non sa

(se ha fatto acquisti)

EU 3 E l'acquisto/ gli acquisti sono stati fatti... (leggere – possibile multipla):

1. di persona, durante una visita nel paese
2. tramite internet
3. per telefono
4. per corrispondenza
5. (non ricorda/ non indica)

EU10. E secondo lei gli acquisti all'estero di questi prodotti, tra 10 anni aumenteranno molto, abbastanza, poco o per nulla? (leggere i prodotti – ripetere la scala di risposta se necessario)

SCALA:

1. Molto
2. Abbastanza
3. poco
4. Per nulla
5. (non sa)

1. prodotti alimentari
2. prodotti per la casa
3. prodotti ed accessori per auto
4. prodotti elettronici, telefonia, computer
5. prodotti per la bellezza, igiene personale
6. abbigliamento
7. prodotti assicurativi, bancari e finanziari

EU 4. La commissione europea ha adottato dei provvedimenti al fine di facilitare l'acquisto di beni e servizi nei vari paesi membri. Lei lo sapeva?

1. SI
2. NO
3. (Non sa)

EU 5. Secondo lei, le norme comunitarie in tema di sicurezza, garanzia e qualità dei prodotti e servizi... (RUOTARE 1-2)

1. tutelano i consumatori rendendo omogenee le norme tra i diversi paesi
2. danneggiano i consumatori, non tenendo conto delle specificità dei vari territori
3. (non sa)

EU 6. Con un voto da 1 = nessuna fiducia a 10= molta fiducia, in generale lei quanta fiducia ripone nell'Unione Europea riguardo...

- 1) La capacità di informare ed educare i consumatori rispetto ai propri diritti

- 2) La possibilità di rappresentare un organo di riferimento per le associazioni di consumatori dei diversi paesi
- 3) La sorveglianza del mercato ed il rispetto della normativa comunitaria
- 4) La tutela del consumatore in generale
- 5) La capacità di creare benessere e progresso
- 6) La capacità di favorire la concorrenza

EU7. Ipotizziamo che lei, in qualità di consumatore comunitario, volesse sporgere un reclamo nei confronti di una ditta straniera dalla quale ha acquistato un bene o servizio che poi non l'ha soddisfatta. In questa particolare situazione, lei, per esercitare i suoi diritti si rivolgerebbe: (RISPOSTA SINGOLA)

- 1) direttamente alla ditta venditrice
- 2) ad una sezione apposita della commissione europea per assistenza e supporto
- 3) ad una associazione di consumatori italiana
- 4) alla giustizia ordinaria del paese in cui ha acquistato il bene
- 5) (a nessuno in quanto il consumatore non è tutelato a nessun livello – non leggere)
- 6) (Non sa)

EU8. Secondo la sua personale impressione, il consumatore Italiano, rispetto ad un consumatore Europeo... è...

1. Più tutelato
2. (tutelato nella stessa misura)
3. Meno tutelato
4. (non sa)

1. Più evoluto ed informato
2. (evoluto ed informato nella stessa misura)
3. Meno evoluto ed informato
4. (non sa)

1. Più attento agli aspetti etici
2. (attento nella stessa misura agli aspetti etici)
3. Meno attento agli aspetti etici
4. (non sa)

1. Più consapevole dei propri diritti
2. (consapevole dei propri diritti nella stessa misura)
3. Meno consapevole dei propri diritti
4. (non sa)

EU9. Fra 10 anni, secondo lei, far parte dell'Unione Europea per un consumatore italiano sarà un vantaggio o uno svantaggio ? (leggere – singola)

1. Un vantaggio
2. Uno svantaggio
3. (Non sa/non indica)

Il documento informativo completo riguardante il sondaggio è stato inviato sul sito del Garante per le Comunicazioni www.agcom.it