



16 Cultura, media, società dell'informazione, sport

Dicembre 2019

Omnibus 2019: Indagine sull'utilizzo di internet

Questionario (CATI)

.....

Informazioni:

Yves Froidevaux (Tel. 058 463 67 26) o Carole Liechti (Tel. 058 467 24 02)
Contatto: info.WSA@bfs.admin.ch



Omnibus 2019: Indagine sull'utilizzo di internet

Introduzione mod. A : accesso dell'economia domestica

Iniziamo con alcune domande riguardanti l'accesso a Internet nella SUA ECONOMIA DOMESTICA.

Q20110 Accesso dell'economia domestica

Lei [o un'altra persona della Sua economia domestica] dispone di un accesso a Internet o ad applicazioni dal Suo domicilio? Ad esempio con un computer, un tablet o un telefono cellulare o un altro apparecchio?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO:

Si tratta di sapere se una connessione a Internet, attiva e in funzione, è attualmente disponibile nella Sua economia domestica.

Per esempio:

- Connessione fissa per linea telefonica o cavo TV, con o senza WIFI/WLAN.
- Connessione mobile, via smartphone tipo i-phone, computer portatile o tablet tipo i-pad con carta SIM o chiavetta modem USB.

Al contrario, l'abbonamento alla TV via Internet che consente solo di vedere dei programmi televisivi NON deve essere considerato.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Apparecchi connessi nell'economia domestica

Con quale apparecchio o quali apparecchi, [Lei o un'altra persona della Sua economia domestica] ha accesso a Internet? Con...

Nota: per attivare il pulsante info, posizionare il puntatore del mouse sul pulsante o toccarlo sull'applicazione mobile.

Q20211 un computer fisso, desktop.

Q20212 un computer portatile, un laptop o un netbook.

Q20213 un tablet, tipo i-pad.

Q20214 un telefono cellulare.

Q20215 una TV connessa a Internet.

Q20215 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: L'accesso dal televisore collegato si riferisce solo alla "Smart TV" collegato direttamente con internet via cavo o Wi-Fi.

Q20216 una console di gioco fissa.

Q20217 altri apparecchi mobili o oggetti connessi.

Q20217 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: per esempio lettore di libri digitali (Kindle, Kobo), lettore mp3, orologio, braccialetto digitale, console di gioco, ecc.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Tipo di connessione fissa nell'economia domestica

Qual è il tipo di connessione Internet utilizzata Lei [o altri membri dell'economia domestica] a casa, al Suo domicilio (più riposte possibili)?

Q20311 Connessione attraverso la LINEA FISSA, ad esempio via ADSL, cavo TV, fibra ottica, WiFi pubblico o connessione satellitare.

Q20312 Connessione tramite rete di TELEFONIA MOBILE, per esempio con un cellulare, computer portatile o tablet dotato di una carta (SIM) o di una chiavetta USB, oppure attraverso uno smartphone usato come modem.



INT: leggere, se necessario.

- Le connessioni fisse permettono alle economie domestiche di accedere a Internet attraverso la linea telefonica o il cavo della televisione. Gli apparecchi della famiglia sono connessi nella maggior parte dei casi al WiFi, la rete senza fili dell'abitazione.

- Per connessione mobile si intende l'accesso a Internet fornito tramite una rete di telefonia mobile 3G, 4G o superiore.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Motivi del non accesso

Per quali ragioni la Sua economia domestica non ha accesso a Internet a casa? [Lei o un'altra persona della Sua economia domestica]

- Q20411** ha un ACCESSO a Internet ALTROVE e quindi non ne ha bisogno a casa.
 - Q20412** NON VUOLE, NON HA BISOGNO, non ritiene interessante o utile disporre di un accesso da casa.
 - Q20413** non ha i mezzi, gli ABBONAMENTI sono TROPPO CARI.
 - Q20419** non ha i mezzi, gli APPARECCHI sono TROPPO CARI.
 - Q20414** non ha le conoscenze necessarie, Internet è TROPPO COMPLICATA.
 - Q20415** NON HA FIDUCIA, l'utilizzo non è sicuro ed è rischioso per la sfera privata.
 - Q20416** NON PUÒ UTILIZZARE Internet: problemi di lettura o scrittura, handicap fisico, età, ecc.
 - Q20417** NON PUÒ disporre di un accesso a Internet da casa per assenza di rete.
 - Q20418** Altre ragioni.
- 1 *Sì*
 - 2 *No*
 - 8 *Non sa*
 - 9 *Nessuna risposta*

Motivi del non accesso

Per quali ragioni la Sua economia domestica non ha accesso a Internet a casa? [Lei o un'altra persona della Sua economia domestica]

- Q20411** ha un ACCESSO a Internet ALTROVE e quindi non ne ha bisogno a casa.
 - Q20412** NON VUOLE, NON HA BISOGNO, non ritiene interessante o utile disporre di un accesso da casa.
 - Q20413** non ha i mezzi, gli ABBONAMENTI sono TROPPO CARI.
 - Q20419** non ha i mezzi, gli APPARECCHI sono TROPPO CARI.
 - Q20414** non ha le conoscenze necessarie, Internet è TROPPO COMPLICATA.
 - Q20415** NON HA FIDUCIA, l'utilizzo non è sicuro ed è rischioso per la sfera privata.
 - Q20416** NON PUÒ UTILIZZARE Internet: problemi di lettura o scrittura, handicap fisico, età, ecc.
 - Q20417** NON PUÒ disporre di un accesso a Internet da casa per assenza di rete.
 - Q20418** Altre ragioni.
- 1 *Sì*
 - 2 *No*
 - 8 *Non sa*
 - 9 *Nessuna risposta*

Introduzione mod. C : utilizzo d'Internet

Le seguenti domande riguardano il Suo utilizzo PERSONALE di Internet, a casa, al lavoro o altrove, utilizzando computer, tablet, smartphone, console di gioco, lettore di libri digitali ecc.

Q21010 Ultimo utilizzo d'Internet

Quando ha utilizzato Internet per l'ultima volta, oggi escluso? Consideri anche l'uso di applicazioni sul telefono cellulare, per esempio Meteo, What'sApp, CFF Mobile, ecc.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Ieri*
- 2 *Nel corso degli ultimi 3 mesi*
- 3 *Tra 3 mesi e un anno fa*
- 4 *Più di un anno fa*
- 5 *Oppure non ha mai utilizzato Internet*

Motivi del non accesso

Per quali ragioni la Sua economia domestica non ha accesso a Internet a casa? [Lei o un'altra persona della Sua economia domestica]

- Q20411** ha un ACCESSO a Internet ALTROVE e quindi non ne ha bisogno a casa.



- Q20412** NON VUOLE, NON HA BISOGNO, non ritiene interessante o utile disporre di un accesso da casa.
Q20413 non ha i mezzi, gli ABBONAMENTI sono TROPPO CARI.
Q20419 non ha i mezzi, gli APPARECCHI sono TROPPO CARI.
Q20414 non ha le conoscenze necessarie, Internet è TROPPO COMPLICATA.
Q20415 NON HA FIDUCIA, l'utilizzo non è sicuro ed è rischioso per la sfera privata.
Q20416 NON PUÒ UTILIZZARE Internet: problemi di lettura o scrittura, handicap fisico, età, ecc.
Q20417 NON PUÒ disporre di un accesso a Internet da casa per assenza di rete.
Q20418 Altre ragioni.
1 *Sì*
2 *No*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*

Q21100 Frequenza d'utilizzo

- Nel corso degli ultimi tre mesi, a casa o altrove, con che frequenza ha utilizzato Internet in media?
INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!
1 *Ogni giorno o quasi ogni giorno*
2 *Almeno una volta alla settimana, ma non ogni giorno*
3 *Meno di una volta alla settimana*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*

Q21300 Intensità dell'utilizzo quotidiano

- In generale utilizza internet più volte al giorno?
INT: lire ad alta voce!
1 *Sì*
2 *No*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*

Q21200 Durata d'utilizzo

- Quante ore ALLA SETTIMANA ha trascorso approssimativamente su Internet in media durante gli ultimi tre mesi?
INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!
INT: leggere se necessario: durata d'utilizzo indipendentemente dal luogo e dal tipo d'uso, privato o professionale.
1 *Meno di 5 ore a settimana*
2 *Da 5 a 9 ore a settimana*
3 *Da 10 a 19 ore a settimana*
4 *Da 20 a 29 ore a settimana*
5 *Da 30 a 39 ore a settimana*
6 *Più di 40 ore a settimana*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*

Tipo d'apparecchio mobile

- Fra i seguenti apparecchi mobili, quale o quali ha utilizzato negli ultimi tre mesi per connettersi a Internet FUORI DA casa o dal posto di lavoro?
Q21411 Telefono cellulare, smartphone, iPhone o Android.
Q21412 Computer portatile, laptop o netbook.
Q21413 Tablet, tipo i-pad.
Q21414 Altri apparecchi portatili
Q21414 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: per esempio lettore di libri digitali, console di gioco, smartwatch o braccialetto digitale.
1 *Sì*
2 *No*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*



Attività online

Le citerò ora alcune attività su Internet. Mi dica per ognuna di esse se l'ha effettuata a FINI PRIVATI nel corso degli ultimi tre mesi. Consideri anche l'utilizzo PRIVATO sul posto di lavoro.

INT: SE NECESSARIO - PRECISARE! Attività effettuate su Internet nel corso degli 3 ultimi mesi a DEI FINI PRIVATI, quale che sia il luogo.

L'utilizzo a dei fini privati esclude le attività professionali, ma include le attività associative e/o benevoli.

- Q21511** Inviare o ricevere e-mail.
Q21512 Telefonare via Internet o partecipare a videoconferenze per esempio con Skype, WhatsApp, ecc.
Q21513 Partecipare a un social network
Q21514 Cercare informazioni su prodotti, beni o servizi.
Q21515 Fruire di servizi legati a viaggi o alloggi
Q21516 Ascoltare la radio o guardare la televisione; compresi radio o televisioni web.
Q21517 Scaricare o ascoltare musica.
Q21518 Scaricare o guardare film e video, per esempio YouTube.
Q21519 Utilizzare reti di scambio «peer to peer» per scaricare musica.
Q21520 Utilizzare reti di scambio «peer to peer» per scaricare film o serie.
Q21521 Mettere in linea contenuti creati personalmente su siti o piattaforme di condivisione : foto, testi, video, ecc.
Q21522 Giocare o scaricare videogiochi.
Q21523 Leggere notizie o consultare giornali e riviste d'informazione.
Q21524 Cercare informazioni in materia di salute; ferite, malattie, nutrizione, miglioramento dello stato di salute.
Q21525 Acquistare o ordinare beni o servizi.
Q21526 Vendere beni o servizi, per esempio su siti di aste online o di annunci.
Q21527 e-banking
Q21528 Consultare un sito come Wikipedia con l'intento di apprendere.
Q21529 Partecipare a delle consultazioni o a delle votazioni on-line, su delle questioni politiche o sociali.
Q21530 Esprimere le proprie opinioni su delle questioni politiche o di cittadinanza, su dei siti Internet o dei social network.
Q21531 Creare siti Internet o blog.
Q21532 Prendere appuntamento con un medico tramite il sito Internet o un'applicazione di un ospedale o di uno studio medico
Q21533 Cercare lavoro o inviare una candidatura per un posto di lavoro.
Q21534 Partecipare a un social network di tipo professionale, per esempio LinkedIn, Xing, ecc.
Q21535 Usare messaggistica istantanea, chattare, con WhatsApp, Skype, Messenger, Viber, Hangouts, Telegram, ecc.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- Q21513** INT: LEGGERE SE NECESSARIO: creare e aggiornare il proprio profilo, pubblicare messaggi, immagini, ad esempio su Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Snapchat, ecc.
Q21521 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: pubblicazione indipendentemente dal tipo di sito, tenere conto dei contenuti pubblicati sui social network.
Q21525 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: acquisto o comanda effettuata online, a prescindere dal tipo di apparecchio, compreso lo smartphone, e indipendentemente dal tipo di pagamento.
Q21529 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Tenere conto delle azioni che mirano a farsi un'opinione su un tema preciso, per esempio le votazioni, le petizioni o le consultazioni dei cittadini, per esempio su delle questioni di pianificazione urbana

- 1 *Sì*
2 *No*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*

Q21560 Utilizzo per persona interposta

Nel corso degli ultimi tre mesi ha chiesto a qualcuno di fare qualcosa in Internet al Suo posto?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Ad esempio cercare informazioni, scrivere un'e-mail, compilare un formulario, comprare/ordinare qualcosa, ecc.

- 1 *Sì*
2 *No*
8 *Non sa*
9 *Nessuna risposta*



Q25000 Utilizzo delle apparecchiature domestiche connesse (IoT)

Durante gli ultimi tre mesi ha utilizzato Internet per l'attivazione e il funzionamento di dispositivi o apparecchi domestici?

Ad esempio sistemi di sicurezza, di riscaldamento, d'illuminazione, robot aspirapolvere o altri apparecchi.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q25100 Utilizzo spazio di memoria online

Nel corso degli ultimi tre mesi ha utilizzato a scopo privato spazio di memoria su Internet per SALVARE documenti, immagini, musica, video o file di altro tipo?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Per esempio: Google Drive, Dropbox, iCloud, Windows OneDrive, Amazon Cloud Drive, ecc.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q25900 Utilizzo di programmi online per editare dei documenti

Negli ultimi tre mesi ha utilizzato per scopo privato programmi su Internet per creare o elaborare documenti ?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Il programma non è installato sul computer / tablet, ma è disponibile online; questi documenti si trovano su server distanti (in the cloud) e, quindi, disponibili con diversi dispositivi indipendentemente dalla loro ubicazione. Per esempio: GoogleDocs; Office365; Open365.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Attività di formazione

Negli ultimi tre mesi, Lei ha seguito i corsi di formazione online seguenti a scopo educativo o di formazione, privato o professionale?

Q26211 Seguire un corso online.

Q26212 Usare del materiale didattico diverso da quello per un corso online completo.

Q26213 Comunicare con insegnanti o studenti per mezzo di portali Internet scolastici o educativi.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

Q26212 INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Per esempio materiale audiovisivo, programma didattico online, pubblicazioni elettroniche.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Soggiorno presso un privato

Negli ultimi 12 mesi ha usato Internet applicazioni per trovare/organizzare un soggiorno presso un PRIVATO ?

Q26511 Un sito o un'applicazione specializzata come AirBnB, per esempio.

Q26512 Altri siti o applicazioni, compresi i social network.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

INT: LEGGERE

Attenzione, non considerare i siti di agenzie che riservano hotel o alloggi per le vacanze. Il ruolo principale del sito o dell'applicazione è mettere in contatto i privati.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Servizio di trasporto con un privato

Negli ultimi 12 mesi ha usato siti Internet o applicazioni per organizzare un servizio di trasporto con un PRIVATO?

Q26611 Un sito o un'applicazione specializzata, per esempio Uber o BlaBlaCar.



Q26612 Altri siti o applicazioni, compresi i social network.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

INT: LEGGERE

Attenzione, non considerare i siti di compagnie di taxi o agenzie di noleggio auto. Il ruolo principale del sito o dell'applicazione è mettere in contatto i privati.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Introduzione al crowdworking

Il quesito seguente riguarda il lavoro remunerato effettuato attraverso siti Internet o applicazioni, presso privati o imprese. Può trattarsi di mansioni di tipo fisico, come i servizi trasmessi via Internet.

Si deve tenere conto di qualsiasi lavoro, mansione o mandato remunerato, non soltanto il lavoro in qualità di indipendente.

Q26700 **Crowdworking**

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha effettuato un lavoro remunerato utilizzando un sito Internet o un'applicazione, ad esempio TaskRabbit, Mechanical Turk, Freelancer, Upwork, Batmaid, Uber, ecc.?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Attenzione, non considerare i siti d'offerta d'impiego e le agenzie interinali.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q26710 **Reddito derivante dal crowdworking**

Può precisare se il reddito derivante da questo lavoro costituiva la principale fonte di reddito?

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Relazione con l'amministrazione pubblica

Negli ULTIMI 12 MESI, quali attività legate alla pubblica amministrazione del proprio Comune, Cantone o della Confederazione, ha effettuato su Internet a SCOPO PRIVATO?

Per ogni attività che le cito, può dirmi se l'ha svolta, ogni settimana, 1 o 2 due volte al mese, una o più volte all'anno o non l'ha mai svolta.

Q21611 Cercare informazioni amministrative sui siti delle autorità pubbliche.

Q21612 Scaricare formulari.

Q21613 Compilare formulari online per una transazione.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

Q21613 INT: LEGGERE SE NECESSARIO! Per esempio imposte o cambiamento d'indirizzo. Attenzione, il semplice formulario di contatto è escluso.

- 1 *Ogni settimana*
- 2 *1 o 2 due volte al mese*
- 3 *Una o più volte all'anno*
- 4 *Mai*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Introduzione mod. F : e-commerce

Le seguenti domande riguardano gli acquisti o gli ordini effettuati via Internet a scopi privati, ossia il cosiddetto commercio elettronico.

Q22010 **Acquisti online**

Ha già comprato o ordinato prodotti o servizi via Internet per uso privato?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Acquisto o comanda effettuata online a prescindere dal tipo di apparecchio, compreso lo smartphone, e indipendentemente dal tipo di pagamento.

Gli ordini effettuati attraverso una e-mail o SMS/MMS digitato manualmente non devono essere prese in considerazione.



- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q22020 Ultimo acquisto online

Quando ha acquistato o ordinato qualcosa via Internet per uso privato l'ultima volta?

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Nel corso degli ultimi 3 mesi*
- 2 *Tra 3 mesi e un anno fa*
- 3 *Più di un anno fa*

Ragioni del non acquisto online

Per ognuno dei motivi che sto per citare, mi dica se è uno dei motivi per cui non effettua alcun acquisto in Internet.

Q22112 Preferisce andare in un negozio

Q22113 La consegna dei prodotti è un problema.

Q22114 È troppo complicato, troppo difficile fare acquisti in Internet.

Q22115 Non si fida della sicurezza o della riservatezza dei pagamenti.

Q22117 Teme di non ricevere i prodotti/servizi ordinati o di avere problemi per restituirli, o in caso di reclamo.

Q22118 NON ha una carta di credito per pagare gli acquisti in Internet.

Q22119 Altri motivi.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

Q22112 INT: SE NECESSARIO PRECISARE! per esempio per vedere i prodotti, per abitudine, fedeltà, ecc.

Q22113 INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Dura troppo tempo o è difficile da organizzare.

Q22115 INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Non si fida per fornire le informazioni relative alla Sua carta di credito o i Suoi dati personali.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Prodotti o servizi acquistati online

Nel corso degli ultimi 12 mesi, quali dei prodotti o servizi che le cito ha acquistato o ordinato via Internet per uso privato?

Q22211 Prodotti alimentari o altro come bevande, tabacco, fiori, profumi, ecc.

Q22212 Medicinali.

Q22213 Film: DVD, film scaricati a pagamento, VOD.

Q22214 Musica: CD, pezzi scaricati, streaming, p.e. i-Tunes, Amazon, Spotify, ecc.

Q22215 Libri, riviste o giornali.

Q22216 Capi d'abbigliamento, calzature o articoli sportivi.

Q22217 Programmi, applicazioni o aggiornamenti, compresi i videogiochi.

Q22218 Materiale informatico: hardware, per esempio computer, laptop, stampante, mouse, ecc.

Q22219 Attrezzature elettroniche e audiovisive, inclusa la fotografia.

Q22220 Servizi di telecomunicazione; per esempio abbonamenti telefonici, televisivi, reti via cavo, ecc.

Q22221 Pernottamenti in alberghi o appartamenti di vacanza.

Q22222 Biglietti o Prenotazioni di trasporti: biglietti aerei e ferroviari, autonoleggio.

Q22223 Biglietti per manifestazioni o spettacoli.

Q22225 Scommesse o lotterie di tutti i tipi.

Q22226 Prodotti per la casa, per esempio mobili, giocattoli, ecc.

Q22227 Materiale per apprendimento online o su computer.

Q22228 Altro.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*



Consegna online

Alcuni dei prodotti da Lei acquistati online sono stati scaricati o resi accessibili su un sito Internet o un'applicazione piuttosto che consegnati fisicamente per posta?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Il recapito elettronico comprende i prodotti che possono essere memorizzati su un supporto digitale o stampati e sono effettivamente recapitati via Internet sotto forma di file.

Questa domanda misura la dematerializzazione: i prodotti acquistati online sono recapitati in formato digitale.

Per quanto riguarda i libri, le riviste e i giornali, questi devono essere considerati come file (pdf, per esempio) o forniti direttamente da un sito online.

Q22813 Film.

Q22814 Musica.

Q22815 Libri.

Q22816 Riviste o giornali.

Q22817 Programmi, applicazioni o aggiornamenti, compresi i videogiochi.

Q22822 Biglietti o Prenotazioni di trasporti: biglietti aerei e ferroviari, autonoleggio.

Q22823 Biglietti per manifestazioni o spettacoli.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Q22400 **Numero di acquisti**

Negli ultimi tre mesi, quante volte ha ordinato o acquistato beni o servizi in Internet per uso privato?

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

1 *1-2 volte*

2 *3-5 volte*

3 *6-10 volte*

4 *Più di 10 volte*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Metodo di pagamento

Come ha pagato i prodotti o servizi acquistati o ordinati via Internet?

Q22511 Con una carta di credito o di debito: per esempio Visa, Mastercard, Maestro, Postcard.

Q22512 Tramite un conto prepagato su Internet, un conto sul sito del venditore o di un intermediario, per esempio Paypal o Natel-Pay/Easypay (Swisscom)

Q22513 Per e-banking o versamento elettronico.

Q22514 Non via Internet, ma tramite polizza di versamento o in contanti.

Q22515 Con un'applicazione sullo smartphone, ovvero con un portafoglio digitale, ad esempio Twint.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Q22850 **Problemi durante l'acquisto online**

Nel corso degli ultimi 12 mesi, Lei ha avuto problemi o difficoltà in occasione di acquisti o comande su Internet?

INT: LEGGERE SE NECESSARIO: Si tratta di problemi o difficoltà riscontrati sia durante gli acquisti su Internet, sia dopo, che concernono la spedizione, il prodotto stesso, indipendentemente dal mezzo di pagamento utilizzato.

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Problemi durante l'acquisto online

Che tipo di problemi o di difficoltà ha avuto?

Q22861 Problemi tecnici dei siti Internet durante gli ordini o i pagamenti.

Q22862 Difficoltà nel trovare le informazioni concernenti le garanzie o altri diritti legali.

Q22863 Frodi, per esempio non ha mai ricevuto i prodotti acquistati o uso improprio delle informazioni relative alla carta di credito, ecc.



Q22864 Difficoltà per presentare i reclami o assenza di risposte soddisfacenti.

Q22866 Un termine di consegna più lungo rispetto a quanto indicato.

Q22867 Costi finali più elevati rispetto a quanto indicato.

Q22868 Prodotti sbagliati o danneggiati nella consegna.

Q22869 Un dettagliante straniero che non vendeva prodotti in Svizzera.

Q22865 Altri problemi.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

Q22867 INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Costi di consegna più elevati, spese di transazione inattese.

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Attività finanziarie online

Negli ultimi 12 mesi, Lei ha effettuato online le seguenti attività finanziarie a scopo privato?

Q22911 Comprare o vendere azioni, obbligazioni, fondi o altre prestazioni d'investimento.

Q22912 Comprare o rinnovare polizze assicurative, comprese polizze proposte insieme ad altri servizi; per esempio assicurazione di viaggio con biglietto aereo.

Q22913 Stipulare un prestito ipotecario o organizzare un altro credito presso una banca o un altro intermediario finanziario.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Attività relative agli apparecchi e ai programmi

Quali delle seguenti attività legate al suo computer, ad apparecchi mobili o programmi, Lei ha già effettuato negli ultimi 12 mesi?

Q24121 Navigare su Internet in modalità privata o anonima (cookies disattivati)

Q24112 Trasferire dei file tra computer o altri apparecchi.

Q24113 Installare programmi o applicazioni.

Q24114 Cambiare le impostazioni o i parametri di un programma, compreso il sistema operativo

Q24115 Copiare o spostare dei file o dei dossier (cartelle).

Q24116 Usare un programma di elaborazione di testi, per esempio Word.

Q24117 Creare presentazioni o documenti comprendenti testi, immagini, tabelle o grafici.

Q24118 Usare un programma con fogli di calcolo, tipo Excel.

Q24119 Usare un programma per l'elaborazione di foto, video, file audio.

Q24120 Scrivere righe in un linguaggio di programmazione.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Attività svolte sia a scopo privato che professionale.

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Q24300 Funzioni avanzate con fogli di calcolo

Con il programma di fogli di calcolo ha usato funzioni avanzate, p. e. classificare, filtrare, inserire formule, creare grafici?

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Q24400 Richiesta di consiglio

Negli ultimi 12 mesi, Lei a chi ha chiesto consiglio per sapere come fare qualcosa con il Suo apparecchio, programma o applicazione?

Più risposte possibili.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

1 *A un parente, membro della famiglia*



- 2 *A un amico o conoscente*
- 3 *A un collega di lavoro*
- 4 *A un'altra persona*
- 5 *Ho cercato consiglio su Internet*
- 7 *Non ho chiesto consigli a nessuno*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Introduzione mod. G : sicurezza in Internet

Affrontiamo ora alcuni aspetti legati alla sicurezza dell'utilizzo del cellulare e/o di Internet.

Q23010 Utilizzo di un programma di sicurezza informatica

Utilizza un software di sicurezza per proteggere il Suo computer ?

INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Computer fisso o portatile, esclusi altri apparecchi.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 6 *Non utilizza un computer privato*
- 7 *Se ne occupa un'altra persona dell'economia domestica*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q23300 Frequenza delle copie di sicurezza

Con quale frequenza fa delle copie di sicurezza dei file su un'unità di salvataggio esterna o su uno spazio disco di un server Internet in maniera automatica o manuale? Le fa...

INT: SE NECESSARIO PRECISARE: consideri tutti i mezzi per stoccare i Suoi files su un supporto diverso dal Suo computer o da un altro apparecchio: CD, DVD, chiave USB, disco duro esterno o spazio disco online.

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *ogni giorno o quasi ogni giorno*
- 2 *almeno una volta alla settimana*
- 3 *almeno una volta al mese*
- 4 *meno di una volta al mese*
- 5 *mai o quasi mai*
- 7 *Se ne occupa un'altra persona dell'economia domestica*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q28100 Utilizzo del cellulare

Negli ultimi tre mesi ha utilizzato uno smartphone o un cellulare a scopo privato?

INT: SE NECESSARIO PRECISARE!

'- Lo «smartphone» o cellulare multifunzione è generalmente dotato di uno schermo touch, una fotocamera digitale, un'assistente digitale personale e alcune funzioni di un computer portatile. - Il sistema operativo degli smartphone consente di installare software/applicazioni che forniscono funzioni avanzate: calendario, agenda, navigazione web, posta elettronica, messaggistica istantanea, geolocalizzazione, sintesi vocale, ecc. - Un cellulare tradizionale è limitato alle funzioni di base, ovvero chiamate telefoniche, SMS, rubrica e, talvolta, una fotocamera.

INT: | LEGGERE AD ALTA VOCE! |

- 1 *Sì, uno smartphone*
- 2 *Sì, un cellulare tradizionale oltre allo smartphone*
- 3 *Sì, le due*
- 4 *No*

Q28200 Software di sicurezza sullo smartphone

Sul Suo smartphone dispone di un software o servizio di sicurezza, ad esempio un antivirus, anti-spam o firewall?

Più risposte possibili.

INT: | LEGGERE AD ALTA VOCE! |

- 1 *Sì, è automaticamente installato o fornito con il sistema operativo*
- 2 *Sì, è stato installato da Lei o qualcun altro*
- 3 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*



Q28300 Perdita di dati sullo smartphone

Ha già perso informazioni, documenti, immagini o altri tipi di dati dal Suo smartphone a causa di un virus o altri software maligni?

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q28400 Limitazioni dell'accesso ai dati personali

Nell'ambito dell'utilizzo o dell'installazione di un'applicazione sul Suo smartphone, ha già limitato o rifiutato l'accesso ai dati personali (ad esempio: accesso alla posizione geografica o alla lista di contatti)?

INT: | LEGGERE AD ALTA VOCE! |

- 1 *Sì, almeno una volta*
- 2 *No, ma è consapevole che è possibile*
- 3 *No, non sapeva che fosse possibile*
- 4 *Non La riguarda (non utilizza applicazioni)*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Problemi di sicurezza riscontrati (12 mesi)

Mi indichi ora, se nel corso degli ultimi 12 mesi, Lei ha incontrato personalmente i problemi di sicurezza che le cito nell'utilizzo di Internet a scopi privati a prescindere dal tipo di apparecchio connesso.

Q23412 Ricezione di spam, ossia di messaggi di posta elettronica indesiderati.

Q23416 Accesso di bambini a siti inappropriati, per adulti o a siti sui quali potrebbero entrare in contatto con persone potenzialmente pericolose.

Q23417 Uso fraudolento della carta di credito o di debito

Q23418 Perdita di documenti, immagini o altri dati a causa di un virus o di infezioni varie (ad esempio un worm o un cavallo di Troia)

Q23419 Uso abusivo di informazioni personali online a fini di molestie, discriminazioni o mobbing.

Q23420 Pirateria del profilo utilizzato per social network o posta elettronica, nonché pubblicazione e invio dei contenuti a Sua insaputa

Q23421 Usurpazione d'identità

Q23422 Ricezione di messaggi fraudolenti (phishing)

Q23423 Reindirizzamento verso siti Internet falsi richiedenti informazioni personali (pharming)

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

Q23421 INT: SE NECESSARIO PRECISARE! In seguito a furto dei dati personali, qualcuno finge di essere Lei, per esempio effettuando acquisti.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q23500 Perdite finanziarie

Negli ultimi 12 mesi ha subito perdite finanziarie causate da uno di questi problemi?

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Introduction mod. Utilizzo di TIC al lavoro

Q30100 Utilizzo di TIC al lavoro

Al lavoro utilizza computer, tablet, smartphone o altri apparecchi mobili?

- 1 *Sì*
- 2 *No*

Q30200 Utilizzo di apparecchiature/macchine digitali

Nell'ambito del Suo lavoro utilizza altre apparecchiature o macchine digitali, come quelle impiegate nelle linee di produzione, nei trasporti o in altri servizi?



INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Per macchine a controllo numerico si intendono le macchine utensili controllate da un dispositivo elettronico integrato nella macchina, detto controllo numerico (CNC), oppure i robot industriali o di servizio.

Tenere conto anche dei dispositivi mobili usati per il controllo delle scorte.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Attività TIC al lavoro

Almeno una volta alla settimana realizza una delle attività seguenti nell'ambito del lavoro?

- Q30310** Scambiare mail o immettere informazioni in una banca dati
- Q30311** Creare o modificare documenti elettronici
- Q30312** Utilizzare i social media per scopi professionali
- Q30313** Utilizzare software o applicazioni per ricevere istruzioni o mansioni da realizzare (oltre alle e-mail)
- Q30314** Utilizzare software professionali specifici
- Q30315** Sviluppare o aggiornare software o sistemi informatici

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

Q30314 INT: SE NECESSARIO PRECISARE! Ad esempio per il design, l'analisi o il trattamento di dati, ecc.

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q30400 Cambiamenti nella natura del lavoro

Nell'arco degli ultimi 12 mesi, i vostri compiti principali sono cambiati a causa dell'introduzione di nuovi software o nuove apparecchiature digitali?

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q30500 Necessità di imparare a usare software

Nell'arco degli ultimi 12 mesi, ha dovuto imparare a usare nuovi software o nuove apparecchiature digitali per scopi lavorativi?

INT: LEGGERE AD ALTA VOCE!

- 1 *Sì*
- 2 *No*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Evoluzione di alcune caratteristiche lavorative

Nell'arco degli ultimi 12 mesi, in quale maniera le caratteristiche lavorative seguenti sono mutate a causa dell'utilizzo di computer, cellulari, smartphone o altre apparecchiature informatiche?

Può rispondere: in aumento / in diminuzione / nessun mutamento.

- Q30810** Tempo trascorso occupandosi di mansioni ripetitive
- Q30811** Indipendenza nell'organizzazione delle mansioni
- Q30812** Monitoraggio e valutazione della propria produttività sul lavoro
- Q30813** Tempo trascorso ad acquisire nuove competenze
- Q30814** Facilità di collaborazione con i propri colleghi o partner commerciali
- Q30815** Quantità di ore lavorative irregolari, di sera, nel fine settimana, lavoro in team

INT: | LEGGERE AD ALTA VOCE! |

- 1 *In aumento*
- 2 *In diminuzione*
- Nessun mutamento*
- 8 *Non sa*
- 9 *Nessuna risposta*

Q30900 Lavoro a domicilio

Nel corso degli ultimi dodici mesi con quale frequenza ha lavorato da casa?

INT: | LEGGERE AD ALTA VOCE! |



- 1 *Quotidianamente o quasi ogni giorno*
Almeno una volta alla settimana ma non ogni giorno
Meno di una volta alla settimana

4 *Mai*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

Q30910 **Telelavoro — utilizzo di Internet per il lavoro a domicilio**

Quando lavora da casa, utilizza Internet?

1 *Sì*

2 *No*

8 *Non sa*

9 *Nessuna risposta*

S78.01 **Tenore di vita**

Tenendo conto del reddito complessivo della Sua economia domestica, come riuscite a sbarcare il lunario alla fine del mese, vale a dire come riuscite a pagare le spese necessarie? Lei direbbe che è...

Leggere.

1 *Molto difficile*

2 *Difficile*

3 *Piuttosto difficile*

4 *Abbastanza facile*

5 *Facile*

6 *Molto facile*

8 *non sa*

9 *nessuna risposta*

Fine

L'intervista è terminata. La ringraziamo per la Sua pazienza e disponibilità.

I primi risultati di questa inchiesta saranno disponibili sul sito dell'UST alla fine dell'anno.

In caso di domande relative a questa inchiesta, rimaniamo a vostra disposizione.