



DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Titolo del sondaggio: "Analisi dei negozi automatici h24"

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: IPSOS

Soggetto committente: Confida

Soggetto acquirente: Confida

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: 24 Febbraio – 11 Marzo 2021

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

(*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web*): ilgiornale.it

Data di pubblicazione o diffusione: luglio 2021

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (*economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*): abitudini di acquisto

Popolazione di riferimento: 16-74enni che sono soliti acquistare prodotti presso negozi automatici h24

Estensione territoriale del sondaggio: estensione nazionale

Metodo di campionamento: campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento; campionamento per quote di sesso, età, area geografica. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting).

Rappresentatività del campione e margine di errore: il livello di rappresentatività del campione è del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 1.1% e +/- 5.7% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (300 casi).

Metodo di raccolta alle informazioni: sondaggio di opinione tramite metodologia CAWI

Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:

Interviste complete	300	40%
Rifiuti/sostituzioni	450	60%
Totale contatti effettuati	750	100%

Testo integrale delle domande

S1. Lei è ...

1. Uomo
2. Donna

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

S2. Registri la sua età nello spazio sottostante.

□□□

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

S2b. In che regione vive?

1	Abruzzo	11	Molise
2	Basilicata	12	Piemonte
3	Calabria	13	Puglia
4	Campania	14	Sardegna
5	Emilia Romagna	15	Sicilia
6	Friuli Venezia Giulia	16	Toscana
7	Lazio	17	Trentino Alto Adige
8	Liguria	18	Umbria
9	Lombardia	19	Valle d'Aosta
10	Marche	20	Veneto

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

S3. Quanti abitanti vivono nel comune presso cui risiede?

1. Fino a 5.000 abitanti
2. 5.000 - 10.000 abitanti
3. 10.000-50.000 abitanti
4. 50.000 – 250.000 abitanti
5. Oltre 250.000

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

S4. Quale è l'ultimo titolo di studio che ha conseguito?

1. Phd/Master post-laurea
2. Laurea vecchio ordinamento/ specialistica
3. Laurea breve/ triennale
4. Diploma di scuola superiore
5. Licenza media
6. Licenza elementare
7. Nessun titolo

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

S5. Qual è la sua condizione occupazionale?

1. Lavora a tempo pieno (almeno 30 ore a settimana)
2. Lavora part-time (meno di 30 ore a settimana)
3. Non lavora

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

S6. In generale, quindi pensando anche al periodo pre-lockdown, quali di queste attività le capita di svolgere abitualmente, ossia almeno una volta ogni 2-3 mesi?

1. Fare colazione al bar/andare al bar per un caffè/break
2. Pranzare fuori casa, in un ristorante, trattoria, pizzeria, bar, mensa, nel luogo di lavoro/studio
3. Ordinare il pranzo a casa
4. Cenare fuori casa, in un ristorante, trattoria, pizzeria, bar, mensa, nel luogo di lavoro/studio
5. Ordinare la cena a casa

6. Fare un aperitivo/bere e stuzzicare qualcosa prima di cena presso un bar/locale/pub
7. Acquistare prodotti/cibo/bevande attraverso distributori automatici
8. Nessuna di queste

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

SE HANNO UTILIZZATO DISTRIBUTORI AUTOMATICI

S6_1. In quali luoghi è solito acquistare prodotti/cibo/bevande attraverso distributori automatici? Indichi tutte le risposte pertinenti.

1. Presso il luogo in cui lavoro (fabbrica, ufficio...)
2. Presso la mia scuola/università, luoghi di studio (es. biblioteche)
3. Presso luoghi di cura (ospedali, ambulatori...)
4. Presso le aree di attesa di uffici pubblici
5. Presso stazioni ferroviarie, metropolitane, aeroporti, parcheggi, stazioni di servizio e in generale luoghi di transito
6. Presso luoghi commerciali (negozi, centri commerciali, grandi magazzini)
7. Presso luoghi di svago (cinema, palestre, parchi...)
8. Presso negozi automatici h24 (luoghi al chiuso che contengono diversi distributori automatici in un unico spazio)
9. Altro (specificare) _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

U1. Concentriamoci ora esclusivamente sul Suo utilizzo dei negozi automatici h24, ossia quei luoghi al chiuso che contengono diversi distributori automatici in un unico spazio. Lei direbbe che solitamente ...

1. Frequento sempre lo stesso negozio automatico
2. Frequento diversi negozi automatici

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

U1_2. I negozi automatici che solitamente frequenta ...

1. Si trovano tutti nel mio comune di residenza
2. Si trovano alcuni nel mio comune altri in altri comuni
3. Si trovano tutti in comuni diversi dal mio comune di residenza

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

U2. A quando risale l'ultima volta che ha frequentato un negozio automatico?

1. Meno di un mese fa
2. Un mese fa
3. 2-3 mesi fa
4. 4-6 mesi fa
5. Un anno fa
6. Più di un anno fa

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

U3. Quali prodotti Le è capitato di acquistare presso un negozio automatico?

BEVANDE CALDE

1. Caffè
2. Cioccolata
3. Ginseng
4. Orzo
5. Tè
6. Altre bevande calde

BEVANDE FREDDE

7. Acqua
8. Bevande gasate
9. Bevande alla frutta
10. Tè freddo
11. Energy drink
12. Sport drink
13. Altre bevande fredde

BEVANDE ALCOLICHE

35. Birra

36. Altre bevande alcoliche specificare _____

SNACK

14. Confectionery (Chewingum, caramelle)
15. Snack dolci
16. Snack salati
17. Snack a base di cioccolato
18. Prodotti Freschi (tramezzini, salamini, formaggi, yogurt, insalate ecc)
19. Piatti pronti / prodotti che si riscaldano (panini, piadine e hot dog che si riscaldano al microonde)

GELATI

20. Gelati

NON FOOD

21. Accessori fumo
22. Conservativi
23. Salviette
24. Fazzoletti
25. Elettronica
26. Antizanzare
27. Igiene orale
28. Igiene personale
29. Test di gravidanza
30. Prodotti parafarmaceutici (cerotti, disinfettanti, ecc.)
31. Prodotti protezione Covid (igienizzante mani, mascherine)
32. Assorbenti

ALTRO

33. Prodotti alimentari specificare _____
34. Altri prodotti non alimentari specificare _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

U4. Nei negozi automatici che è solito frequentare sono presenti i bidoni/contenitori per la raccolta differenziata?

1. Sì, in tutti quelli che frequento
2. Solo in alcuni di quelli che frequento
3. No, in nessuno di quelli che frequento
4. Non ricordo: 7% Totale rispondenti: 93%

U5. Quali metodi di pagamento sono disponibili nei negozi automatici che solitamente frequenta?

1. Monete
2. Banconote
3. Carte di credito/Bancomat/carte di pagamento
4. App di pagamento
5. Altro (specificare) _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

U5_1. In particolare, Lei come è solito pagare gli acquisti che effettua presso un negozio automatico? Indichi tutti i metodi di pagamento che è solito utilizzare in queste occasioni.

1. Monete
2. Banconote
3. Carte di credito/Bancomat/carte di pagamento
4. App di pagamento
5. *[mostrare verbalizzazione del codice altro a U5]*

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I NEGOZI AUTOMATICI

O1. In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei negozi automatici che è solito frequentare?

1. Molto soddisfatto
2. Abbastanza soddisfatto
3. Poco soddisfatto
4. Per nulla soddisfatto

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

02. Quali sono le principali motivazioni per cui le è capitato di consumare presso un negozio automatico? Indichi al massimo le **tre motivazioni principali**.

1. Per prendermi un momento di pausa, di relax
2. Il negozio automatico è più comodo di bar/negozi/altri punti vendita, più vicino
3. Il negozio automatico costa meno di bar/negozi/altri punti vendita
4. Il negozio automatico richiede meno tempo del bar/negozi/altri punti vendita, è più veloce
5. Il negozio automatico ha una maggiore varietà di prodotti
6. Il negozio automatico ha prodotti di qualità
7. Il negozio automatico ha un buon rapporto qualità/prezzo
8. Vedendo un negozio automatico mi viene voglia di bere/mangiare qualcosa
9. Per avere un momento di convivialità con amici/colleghi
10. Mi servivano dei prodotti e i negozi/supermercati erano chiusi
11. Dovevo acquistare mascherine/disinfettante
12. Altro (specificare) _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

03. Quando Lei sceglie se utilizzare un negozio automatico, quali di questi aspetti sono per Lei più importanti? Indichi i 5 aspetti principali.

1. Pulizia del negozio automatico
2. Accoglienza del negozio automatico
3. Pulizia dei distributori
4. Rifornimento dei distributori
5. Varietà dei prodotti
6. Qualità dei prodotti
7. Prezzo dei prodotti
8. Frequenza del passaggio di un operatore per il rifornimento/pulizia
9. Semplicità di utilizzo dei distributori
10. Innovatività, livello tecnologia dei distributori
11. Possibilità di pagare con diversi metodi
12. Presenza di prodotti per diete specifiche/intolleranze (senza glutine, vegan, senza lattosio...)
13. Presenza di prodotti salutistici
14. Presenza di prodotti innovativi/gusti diversi
15. Presenza di prodotti gustosi, golosi
16. Qualità degli imballaggi
17. Sostenibilità degli imballaggi
18. Presenza di bidoni/contenitori per la raccolta differenziata
19. Livello di sicurezza percepito
20. Luogo in cui è ubicato
21. Altro (specificare) _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

04. Pensi sempre ai negozi automatici che è solito frequentare. Tra i seguenti, quali sono gli **aspetti che la soddisfano maggiormente**? Indichi al massimo **cinque risposte**.

1. Pulizia del negozio automatico
2. Accoglienza del negozio automatico
3. Pulizia dei distributori
4. Rifornimento dei distributori
5. Varietà dei prodotti
6. Qualità dei prodotti
7. Prezzo dei prodotti
8. Frequenza del passaggio di un operatore per il rifornimento/pulizia
9. Semplicità di utilizzo dei distributori
10. Innovatività, livello tecnologia dei distributori
11. Possibilità di pagare con diversi metodi
12. Presenza di prodotti per diete specifiche/intolleranze (senza glutine, vegan, senza lattosio...)
13. Presenza di prodotti salutistici
14. Presenza di prodotti innovativi/gusti diversi
15. Presenza di prodotti gustosi, golosi

16. Qualità degli imballaggi
17. Sostenibilità degli imballaggi
18. Presenza di bidoni/contenitori per la raccolta differenziata
19. Livello di sicurezza percepito
20. Luogo in cui è ubicato
21. Altro (specificare) _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

O4_1. Quali sono invece gli **aspetti che la soddisfano di meno**, se ce ne sono? Indichi al massimo **cinque risposte**.

- Mostrare codici **NON** selezionati in O4

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

O5. Pensi sempre ai negozi automatici che è solito frequentare. Come valuta il rapporto qualità/prezzo dei prodotti presenti nei distributori? Risponda per le seguenti categorie di prodotti.

COLONNE

1. Bevande calde (caffè e bevande a base caffè, tè caldo...)
2. Bevande fredde (acqua, bevande gasate, succhi ...)
3. Bevande alcoliche
4. Snack e merendine
5. Piatti pronti
6. Gelati
7. Prodotti non alimentari
8. Prodotti alimentari di prima necessità (pasta, riso, ...)

RIGHE

1. I prodotti sono molto cari rispetto alla qualità
2. I prodotti sono un po' cari rispetto alla qualità
3. I prezzi dei prodotti sono tutto sommato giusti
4. I prodotti sono economici rispetto alla qualità
5. I prodotti sono molto economici rispetto alla qualità

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

ST1. Parliamo ora di sostenibilità ambientale, sociale ed economica del settore della distribuzione automatica. Secondo lei quali dei seguenti aspetti consentono di valorizzare maggiormente l'attenzione alla sostenibilità da parte della distribuzione automatica? Indichi al **massimo tre componenti**.

1. Riduzione del consumo energetico nell'utilizzo dei distributori
2. Riduzione di plastica e materiali inquinanti per gli imballaggi
3. Riduzione di plastica e materiali inquinanti per i bicchieri e le palette delle bevande calde
4. Riduzione dei prezzi dei prodotti per permettere a tutti di consumare
5. Attenzione ad evitare un utilizzo eccessivo di risorse nella produzione dei prodotti
6. Un trattamento equo di tutte le persone coinvolte nella filiera produttiva e distributiva
7. Attenzione alle regionalità nella scelta dei prodotti da distribuire
8. Partecipazione attiva delle aziende della distribuzione automatica alla vita del territorio in cui opera
9. L'attenzione all'impatto dei prodotti della distribuzione automatica sulla salute del consumatore
10. La diffusione di prodotti da agricoltura biologica
11. Riduzione al massimo dei trasporti e della logistica
12. Componenti degli imballaggi interamente riciclabili
13. Utilizzo di accessori (bicchieri e palette) in legno/carta/materiali biodegradabili
14. Altro (specificare) _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

ST2. Pensi ora agli imballaggi e contenitori (es. bicchieri per le bevande calde) utilizzati nei negozi automatici. Rispetto al passato, pensa che i gestori dei negozi automatici siano più o meno attenti rispetto all'utilizzo di plastica e altri materiali inquinanti?

1. Molto più attenti
2. Più attenti

3. Meno attenti
4. Molto meno attenti
5. Non è cambiato nulla rispetto al passato

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

ST3. Per Lei, nella scelta di un negozio automatico, quanto è importante l'attenzione prestata dal gestore agli imballaggi e contenitori dei prodotti?

1. Molto importante
2. Abbastanza importante
3. Poco importante
4. Per nulla importante

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

CV1. Negli ultimi 2/3 mesi Lei direbbe che è cambiata la frequenza con cui svolge le seguenti attività?

	Molto aumentata	Aumentata	Rimasta costante	Diminuita	Molto diminuita
Consumo di cibo/bevande presso bar/ristoranti	1	2	3	4	5
Utilizzo dei negozi automatici per l'acquisto di prodotti/cibo e bevande					

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

SE HANNO DIMINUITO LA FREQUENZA DI UTILIZZO DEI NEGOZI AUTOMATICI

CV1BIS. Per quali motivi ha diminuito la frequenza di utilizzo dei negozi automatici per l'acquisto di prodotti, cibo e bevande? Indichi le 3 motivazioni principali

1. Per ridurre il rischio di contagio da Covid-19
2. Sto riducendo le occasioni di uscita da casa
3. Sto uscendo di casa meno frequentemente
4. I negozi automatici sono spesso affollati
5. Non ci sono adeguati dispositivi di protezione (disinfettante, informativa anti-covid, ...)
6. Ultimamente sono spesso frequentati da persone poco raccomandabili
7. È peggiorata la qualità dell'offerta
8. È diminuita la gamma di prodotti
9. È diminuita la frequenza di rifornimento dei distributori automatici
10. Altro specificare _____

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

SE HANNO FREQUENTATO NEGOZI AUTOMATICI NEGLI ULTIMI 12 MESI

CV2. Se dovesse valutare l'attenzione prestata alla gestione del Covid nei negozi automatici che ha frequentato, come la valuterebbe?

1. Molto elevata
2. Elevata
3. Bassa
4. Molto bassa

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

SE HANNO FREQUENTATO NEGOZI AUTOMATICI NEGLI ULTIMI 12 MESI

CV3. E come valuta l'attenzione prestata dagli altri clienti al rispetto delle normative anti-covid?

1. Molto elevata
2. Elevata
3. Bassa
4. Molto bassa

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

SE HANNO FREQUENTATO NEGOZI AUTOMATICI NEGLI ULTIMI 12 MESI

CV4. Lei quanto si è sentito sicuro a frequentare questi negozi automatici in un periodo così particolare come quello che stiamo vivendo, a causa della pandemia in corso?

1. Molto sicuro
2. Abbastanza sicuro
3. Poco sicuro
4. Per nulla sicuro

Non indica: 0% Totale rispondenti: 100%

ALLEGATO A

Elenco dei Comuni italiani presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Adria	Castellana Grotte
Aggius	Castellanza
Albano Laziale	Castell'Arquato
Albaredo d'Adige	Castello d'Argile
Altamura	Castelvetrano
Amelia	Castiglione della Pescaia
Andria	Catanzaro
Angri	Cervignano d'Adda
Aosta	Cesano Boscone
Arcevia	Chiari
Arcore	Chiavari
Arezzo	Cilavegna
Arzano	Città di Castello
Asigliano Vercellese	Civitanova Marche
Assemini	Collecchio
Avellino	Como
Azeglio	Conselve
Bari	Cornate d'Adda
Baricella	Corte Palasio
Barletta	Cortona
Belluno	Cosenza
Benevento	Crema
Biella	Cropani
Bitonto	Crotone
Bologna	Desenzano del Garda
Borgosatollo	Empoli
Bovino	Falconara Marittima
Brindisi	Fano
Busto Arsizio	Farra di Soligo
Buttiglieria Alta	Felino
Cagliari	Fermignano
Cairo Montenotte	Ferrara
Calderara di Reno	Fiano Romano
Caltagirone	Firenze
Caltanissetta	Forlì
Camerino	Francavilla Fontana
Camogli	Gallarate
Campobasso	Galliate
Carnate	Gambettola
Carpi	Garbagnate Milanese
Casale Monferrato	Genova
Casalgrande	Gioiosa Marea
Casavatore	Gonnesa
Castagneto Carducci	Gonnosfanadiga

Gorizia
Grezzana
Grosseto
Iglesias
Imperia
Isola della Scala
Lanciano
Landriano
Latiano
Latina
Latisana
Lavena Ponte Tresa
Legnago
Legnano
Lequile
Licata
Livorno
Lodi
Lucca
Macerata
Manduria
Marino
Marmirolo
Martellago
Masullas
Matera
Messina
Milano
Mirandola
Modugno
Mola di Bari
Monte Compatri
Monte San Pietrangeli
Montedoro
Montescaglioso
Montevarchi
Montoro
Monza
Napoli
Negrar
Nichelino
Nicosia
Novara
Ottaviano
Paderno d'Adda
Padova
Palermo
Parma

Paternò
Perlo
Pesaro
Pescara
Pescosolido
Piedimonte Matese
Pietra Marazzi
Pignataro Maggiore
Pisa
Pizzighettone
Pomigliano d'Arco
Pompei
Pontedera
Pordenone
Portico di Caserta
Potenza
Pozzuoli
Preganziol
Pregnana Milanese
Quarto
Recanati
Reggio di Calabria
Reggio nell'Emilia
Riccione
Rimini
Riposto
Rivoli
Rodì Milici
Roma
Ronco Scrivia
Ruvo di Puglia
San Cipriano d'Aversa
San Giorgio Ionico
San Giovanni Rotondo
San Giuliano Milanese
San Vincenzo
San Vito al
Tagliamento
Sanluri
Sant'Arpino
Santeramo in Colle
Sassari
Savona
Seregno
Seriate
Serravalle Scrivia
Sesto Fiorentino
Siena

Subiaco
Taranto
Terni
Tivoli
Toirano
Torino
Tortona
Trapani
Trento
Treviso
Trieste

Trinitapoli
Uras
Varese
Velletri
Venezia
Verrès
Vicenza
Villaputzu
Vimodrone
Zocca