

# **Consumi Natale 2019: Indagine di opinione sugli ACQUISTI DEGLI ITALIANI in occasione del Natale**

*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)*

**soggetto che ha realizzato il sondaggio: Format Research Srl**  
([www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com))

**soggetto committente: Confcommercio-Imprese per l'Italia**

**soggetto acquirente: Confcommercio-Imprese per l'Italia**

**data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Dall'11  
novembre al 20 novembre 2019.**

**mezzo di comunicazione<sup>1</sup>:**

[www.iltempo.it](http://www.iltempo.it)

[www.agi.it](http://www.agi.it)

[www.intimoretail.it](http://www.intimoretail.it)

---

<sup>1</sup> Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio.

Format Research s.r.l.  
Sede Legale  
Via Ugo Balzani 77  
00162 Roma, Italia - REA 747042/rm

Tel +39.06.86.32.86.81,  
fax +39.06.86.38.49.96

CF / P.IVA / REG.IMP.ROMA:  
04268451004  
Cap. Soc. € 25.850,00i.v.  
[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
[format@pec.formatresearch.com](mailto:format@pec.formatresearch.com)



UNI EN ISO 9001:2015  
CERT. N° 1049

[www.lasicilia.it](http://www.lasicilia.it)

**data di pubblicazione del sondaggio: 05 dicembre 2019**

**temi / fenomeni oggetto del soggetto: Indagine di opinione sui consumi degli italiani in occasione delle prossime festività natalizie 2019.**

**popolazione di riferimento: Popolazione italiana in età superiore ai 18 anni.**

**estensione territoriale del sondaggio:  
ITALIA**

**metodo di campionamento: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese di interesse.**

**rappresentatività del campione<sup>2</sup>: Campione rappresentativo della popolazione italiana in età superiore ai 18 anni. Domini di studio del campione: sesso (maschi, femmine), età (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, >64), area geografica (nord ovest, nord est, centro, sud/isole).**

**metodo di raccolta delle informazioni: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer assisted telephone interview) e Cawi (Computer assisted web interview).**

**consistenza numerica del campione<sup>3</sup>**

**Numerosità campionaria complessiva 1.283 casi (1.283 interviste a buon fine) Anagrafiche "non reperibili" 1.768 (34,7%); "Rifiuti" 777 (15,3%); "Sostituzioni" 2.545 (50,0%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +2,8%). Fonte delle anagrafiche: Elenchi Telefonici.**

---

<sup>2</sup> Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

<sup>3</sup> Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate.

## testo integrale di tutte le domande (questionario)

0. Per i suoi acquisti utilizza abitualmente i pagamenti elettronici (carte di credito, prepagate, bancomat)? (Una risposta per ciascun item. 1=Sì, 2=No)

- A. Carta di credito |\_\_|
- B. Carta prepagata |\_\_|
- C. Bancomat (o carta di debito) |\_\_|
- D. Non uso i pagamenti elettronici

TOTALE RISPONDENTI 100%

1. (Solo coloro che utilizzano i pagamenti elettronici) Con quale frequenza? (Una risposta)

- Solo in casi eccezionali 1
- Molto spesso e anche per piccoli importi 2

TOTALE RISPONDENTI 32,9%

1a. (Solo coloro che utilizzano i pagamenti elettronici "in casi eccezionali") Per quali motivi preferisce pagare in contanti? (Risposta aperta, post-codificare)

TOTALE RISPONDENTI 14%

1b. (Solo coloro che utilizzano i pagamenti elettronici "Molto spesso e anche per piccoli importi") Per quali motivazioni preferisce l'utilizzo delle carte? (Risposta aperta, post-codificare)

TOTALE RISPONDENTI 18,9%

1c. Quanto giudica efficaci i seguenti provvedimenti nell'ottica di una maggiore diffusione dei pagamenti elettronici? (Una risposta su scala per ciascun item; 0=per niente, 10=molto)

- Vantaggi per i consumatori che effettuano pagamenti con carta (sconti, agevolazioni fiscali, coperture assicurative, etc.) |\_\_||\_\_|
- Sanzioni per gli esercenti che rifiutano pagamenti elettronici |\_\_||\_\_|
- Accettazione dei pagamenti tramite app e smartphone da parte degli esercenti |\_\_||\_\_|
- Riduzione delle commissioni a carico di consumatori e negozianti |\_\_||\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

1d. Si stanno approssimando le festività del Natale 2019. Con quale delle seguenti affermazioni Lei si ritrova maggiormente d'accordo? (Una risposta)

- Il Natale 2019 sarà vissuto in maniera molto dimessa: gli italiani continueranno ad acquistare certamente di meno e a fare attenzione al portafogli. 1
- Il Natale 2019 sarà probabilmente vissuto in maniera meno dimessa da parte degli italiani rispetto agli anni passati. Forse si acquisterà di più. 2
- Il Natale 2019 sarà certamente vissuto in maniera meno dimessa da parte degli italiani rispetto agli anni passati. Si acquisterà di più e si farà minore attenzione al portafogli. 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

2. Quali tra i seguenti articoli pensa di acquistare per il prossimo Natale 2019 per fare i regali...? (Una risposta per ciascun item. "Certamente no" a tutti gli item identifica una persona che non farà i regali di Natale).

	<b>Certamente sì</b>	<b>Probabilmente sì</b>	<b>Certamente no</b>
a) Generi alimentari (e prodotti enogastronomici)	1	2	3
b) Prodotti per la cura della persona (cosmetici, profumi, creme, ecc)	1	2	3
c) Vino e liquori	1	2	3
d) Capi di abbigliamento (accessori, articoli da viaggio, maglieria, intimi, pelletteria)	1	2	3
e) Calzature	1	2	3
f) Gioielli (orecchini, pendenti, collane, bracciali, anelli, spille, gemelli) / Bijoux/ Bigiotteria	1	2	3
g) Orologi	1	2	3
h) Libri ed ebook	1	2	3
i) Film, dvd e musica digitale	1	2	3
j) Elettrodomestici	1	2	3
k) Smartphone	1	2	3
l) Tablet, kindle	1	2	3
m) Computer, Accessori PC	1	2	3
n) Prodotti per la pratica sportiva (abbigliamento, calzature, attrezzi, accessori)	1	2	3

o) Giocattoli e giochi per bambini	1	2	3
p) Giochi elettronici (console, accessori)	1	2	3
q) Viaggi e pacchetti prepagati (viaggio+alloggio)	1	2	3
r) Articoli per la casa (mobili e oggettistica per la casa)	1	2	3
s) Prodotti per animali	1	2	3
t) Carte regalo o buoni regalo digitali (es. Gift card o buoni Amazon)	1	2	3
u) Abbonamenti a piattaforme di streaming (es. Netflix, Amazon Video)	1	2	3
v) Biglietti per concerti e spettacoli	1	2	3
w) Trattamenti di bellezza (es. massaggi, sedute in SPA)	1	2	3
x) Altro	1	2	3

TOTALE RISPONDENTI 100%

2b. (Solo per coloro che hanno risposto sempre "Certamente no") Quindi Lei non farà acquisti per i regali di Natale? (Una risposta)

- Non effettuerà acquisti 1 (vai a 2b1, 2c e poi ai dati di struttura)
- Effettuerà acquisti 2 (classificare "certamente sì" a d2/t)

TOTALE RISPONDENTI 100%

2b1. (Solo per coloro che hanno affermato che non faranno acquisti) Lei non fa acquisti a Natale perché aspetta i saldi? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 14,7%

2c. (Solo per coloro che hanno affermato che non faranno acquisti) Lo scorso Natale aveva effettuato acquisti per i regali di Natale? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 14,7%

3. Pensando a tutti gli acquisti che effettuerà sotto Natale, questi saranno prevalentemente rivolti a...? (Possibili più risposte)

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| 1. Me stesso                 | __ |
| 2. Familiari                 | __ |
| 3. Partner                   | __ |
| 4. Altre persone di famiglia | __ |
| 5. Amici                     | __ |
| 6. Conoscenti <sup>4</sup>   | __ |
| 7. Altri                     | __ |

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

4. Potrebbe indicarmi le tipologie dei punti di vendita presso i quali effettuerà gli acquisti durante il prossimo periodo natalizio? (Almeno due risposte)

- |  |    |
|--|----|
| 1. Punti vendita tradizionali                            | __ |
| 2. Grande distribuzione                                  | __ |
| 3. Punti di vendita del tipo "commercio equo e solidale" | __ |
| 4. Outlet o spacci aziendali                             | __ |
| 5. Internet (es. Il "Negozio di Natale" di Amazon)       | __ |
| 6. Mercati ambulanti (es. Mercatini di Natale)           | __ |
| 7. Altro   | __ |

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

5. (Solo con riferimento agli acquisti segnalati alla domanda 2 con "Certamente sì" o "Probabilmente sì") Con riferimento agli acquisti che intende effettuare durante il prossimo periodo natalizio, quali tra questi acquisterà principalmente sul web? (Una risposta per ciascun item del tipo sì/no)

	<b>Sì</b>	<b>No</b>
a) Generi alimentari (e prodotti enogastronomici)	1	2
b) Prodotti per la cura della persona (cosmetici, profumi, creme, ecc)	1	2
c) Vino e liquori	1	2

---

<sup>4</sup> Conoscenti: regali per ragioni di lavoro, clienti, fornitori, ecc.

d) Capi di abbigliamento (accessori, articoli da viaggio, maglieria, intimi, pelletteria)	1	2
e) Calzature	1	2
f) Gioielli (orecchini, pendenti, collane, bracciali, anelli, spille, gemelli) / Bijoux/ Bigiotteria	1	2
g) Orologi	1	2
h) Libri ed ebook	1	2
i) Film, dvd e musica digitale	1	2
j) Elettrodomestici	1	2
k) Smartphone	1	2
l) Tablet, kindle	1	2
m) Computer, Accessori PC	1	2
n) Prodotti per la pratica sportiva (abbigliamento, calzature, attrezzi, accessori)	1	2
o) Giocattoli e giochi per bambini	1	2
p) Giochi elettronici (console, accessori)	1	2
q) Viaggi e pacchetti prepagati (viaggio+alloggio)	1	2
r) Articoli per la casa (mobili e oggettistica per la casa)	1	2
s) Prodotti per animali	1	2
t) Carte regalo o buoni regalo digitali (es. Gift card o buoni Amazon)	1	2
u) Abbonamenti a piattaforme di streaming (es. Netflix, Amazon Video)	1	2
v) Biglietti per concerti e spettacoli	1	2
w) Trattamenti di bellezza (es. massaggi, sedute in SPA)	1	2
x) Altro	1	2

TOTALE RISPONDENTI 46,7%

5bis. (Solo coloro che effettueranno gli acquisti su internet) Per quali motivi preferisce fare gli acquisti online invece che nei negozi? (Possibili più risposte; 1=sì, 2=no)

- Prezzi più bassi

- Comodità
- Politiche di resi più facili e convenienti
- Varietà dei prodotti più ampia
- Altro (specificare \_\_\_\_\_)

TOTALE RISPONDENTI 46,7%

6. (Solo coloro che effettueranno gli acquisti su internet) Come effettuerà questi acquisti? (Possibili più risposte; 1=sì, 2=no)

- a) Siti di e-commerce specializzati (aziende che hanno un proprio sito di e-commerce specializzato)
- b) Siti aggregatori di e-commerce consolidati (sono gli aggregatori dove il venditore è ospitato sulla piattaforma, es Amazon, Ebay)
- c) Siti di e-commerce di grandi catene commerciali che hanno anche negozi fisici (es. Mediaworld, Euronics, Feltrinelli, etc.)
- d) Siti del tipo ad es. Groupon, Groupalia, etc. (couponing: compri online un coupon da usare nel negozio fisico)
- e) Altro

TOTALE RISPONDENTI 46,7%

6b. (Solo coloro che hanno dichiarato che effettueranno acquisti solo o anche tramite "siti di aggregatori") Quali sono i principali siti aggregatori che utilizzerà per effettuare acquisti? (Possibili più risposte; 1=sì, 2=no)

- A. Amazon
- B. Ebay
- C. Yooks
- D. Zalando
- E. Facebook Marketplace
- F. Altro (specificare)

TOTALE RISPONDENTI 18,7%

7. (Esclusivamente coloro che hanno dichiarato che non effettueranno acquisti online per il Natale alla domanda 4) Per gli acquisti dei regali di Natale Le potrebbe capitare di cercare un prodotto su Internet per informarsi prima di andare ad acquistarlo in un negozio tradizionale? (Una risposta)

- Sì  1



- No 2

TOTALE RISPONDENTI 38,5%

8. (Solo a chi ha risposto Si alla domanda precedente) Quali sono i siti sui quali si informa sui prodotti da acquistare per i regali di Natale? (Una risposta per ciascun item)

- a) Siti dei produttori
- b) Siti specializzati per tipo di bene/servizio che voglio acquistare
- c) Siti con commenti di altri compratori (es. commenti su Amazon, Ebay, ecc)
- d) Social networks
- e) Altro

TOTALE RISPONDENTI 13,4%

9. (Solo a chi ha risposto Si alla domanda 7 e a coloro che alla domanda 2 hanno risposto per l'item corrispondente "Certamente si" o "Probabilmente si") Per quali acquisti di Natale le potrebbe capitare di documentarsi online prima di acquistare nel negozio tradizionale? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

- a) Generi alimentari (e prodotti enogastronomici)
- b) Prodotti per la cura della persona (cosmetici, profumi, creme, ecc)
- c) Vino e liquori
- d) Capi di abbigliamento (accessori, articoli da viaggio, maglieria, intimi, pelletteria)
- e) Calzature
- f) Gioielli (orecchini, pendenti, collane, bracciali, anelli, spille, gemelli) / Bijoux/ Bigiotteria
- g) Orologi
- h) Libri ed ebook
- i) Film, dvd e musica digitale
- j) Elettrodomestici
- k) Smartphone
- l) Tablet, kindle

- |   |    |
|---|----|
| m) Computer, Accessori PC   | __ |
| n) Prodotti per la pratica sportiva<br>(abbigliamento, calzature,<br>attrezzi, accessori) | __ |
| o) Giocattoli e giochi per bambini  | __ |
| p) Giochi elettronici (console,<br>accessori)   | __ |
| q) Viaggi e pacchetti prepagati<br>(viaggio+alloggio)                                     | __ |
| r) Articoli per la casa (mobili e<br>oggettistica per la casa)                            | __ |
| s) Prodotti per animali   | __ |
| t) Carte regalo o buoni regalo<br>digitali (es. Gift card o buoni<br>Amazon)              | __ |
| u) Abbonamenti a piattaforme di<br>streaming (es. Netflix, Amazon<br>Video)               | __ |
| v) Biglietti per concerti e spettacoli  | __ |
| w) Trattamenti di bellezza (es.<br>massaggi, sedute in SPA)                               | __ |
| x) Altro  | __ |

TOTALE RISPONDENTI 13,4%

10. (Non rivolgere a coloro che hanno risposto che non effettueranno acquisti online)  
Per gli acquisti dei regali di Natale Le potrebbe capitare di guardare/provare un  
prodotto in negozio per poi comprarlo online? (Una risposta)

- Si                    1
- No                    2

TOTALE RISPONDENTI 46,7%

11. (Solo a chi ha risposto Si alla domanda precedente e a coloro che alla domanda 5  
hanno risposto per l'item corrispondente "Si") Per quali acquisti di Natale le potrebbe  
capitare di guardare/informarsi/provare in un negozio tradizionale prima di acquistare  
su Internet? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

- |   |    |
|---|----|
| a) Generi alimentari (e prodotti<br>enogastronomici)                      | __ |
| b) Prodotti per la cura della persona<br>(cosmetici, profumi, creme, ecc) | __ |

- |  |    |
|--|----|
| c) Vino e liquori  | __ |
| d) Capi di abbigliamento (accessori, articoli da viaggio, maglieria, intimi, pelletteria)            | __ |
| e) Calzature   | __ |
| f) Gioielli (orecchini, pendenti, collane, bracciali, anelli, spille, gemelli) / Bijoux/ Bigiotteria | __ |
| g) Orologi   | __ |
| h) Libri ed ebook  | __ |
| i) Film, dvd e musica digitale   | __ |
| j) Elettrodomestici  | __ |
| k) Smartphone  | __ |
| l) Tablet, kindle  | __ |
| m) Computer, Accessori PC  | __ |
| n) Prodotti per la pratica sportiva (abbigliamento, calzature, attrezzi, accessori)                  | __ |
| o) Giocattoli e giochi per bambini   | __ |
| p) Giochi elettronici (console, accessori)   | __ |
| q) Viaggi e pacchetti prepagati (viaggio+alloggio)   | __ |
| r) Articoli per la casa (mobili e oggettistica per la casa)  | __ |
| s) Prodotti per animali  | __ |
| t) Carte regalo o buoni regalo digitali (es. Gift card o buoni Amazon)                               | __ |
| u) Abbonamenti a piattaforme di streaming (es. Netflix, Amazon Video)                                | __ |
| v) Biglietti per concerti e spettacoli   | __ |
| w) Trattamenti di bellezza (es. massaggi, sedute in SPA)   | __ |
| x) Altro   | __ |

TOTALE RISPONDENTI 14,1%

12. Quale cifra si aspetta di spendere per il complesso dei regali (per sé e per gli altri)?  
(Una risposta)

- meno di 100 euro 1
- da 100 a 300 2
- da 300 a 500 3
- da 500 a 1.000 4
- oltre i 1.000 euro 5

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

13. Tale cifra che ha intenzione di spendere per i regali di Natale è inferiore, uguale o superiore rispetto a quella spesa lo scorso anno (Natale 2018)? (Una risposta)

- Superiore 1
- Uguale 2
- Inferiore 3

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

14. Pensando ai destinatari degli acquisti, rispetto allo scorso Natale, lei direbbe che quest'anno si appresterà a fare acquisti ...? (Una risposta per ciascun item.)

	In misura molto maggiore	In misura maggiore	In eguale misura	In misura inferiore	In misura molto inferiore
1. Acquisti e regali per sé	1	2	3	4	5
2. Partner	1	2	3	4	5
3. Familiari (figli, padre, madre, fratelli, sorelle)	1	2	3	4	5
4. Altre persone di famiglia	1	2	3	4	5
5. Amici	1	2	3	4	5
6. Conoscenti (regali per ragioni di lavoro, clienti, fornitori, ecc.)	1	2	3	4	5
7. Altri	1	2	3	4	5

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

16. (Non rivolgere a coloro che hanno risposto che faranno acquisti online alla domanda 4) Con che modalità pensa di pagare per i prossimi acquisti natalizi in prevalenza? (Una risposta)

- Pagamento immediato 1
- Pagamento a rate 2

TOTALE RISPONDENTI 38,5%

17. (Solo per coloro che hanno risposto "Pagamento immediato") In che modo? (Una risposta)

- Contanti 1
- Bancomat 2
- Carta di credito 3
- Altro (bonifico online, Paypal, ecc.) 4

TOTALE RISPONDENTI 37,8%

18. Nei tre mesi che precedono il periodo di acquisti previsti per Natale, lei ha...? (Una risposta)

- Risparmiato molto 1
- Risparmiato abbastanza 2
- Risparmiato poco 3

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

19. In che periodo si reca solitamente a fare acquisti per Natale? (Una risposta)

- 1 - 15 novembre 1
- 16 - 30 novembre 2
- 1 - 15 dicembre 3
- 16 - 31 dicembre 4

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

20. Approfitterà delle giornate del Black Friday (29 novembre 2019) e/o del Cyber Monday (2 dicembre 2019) per acquistare i regali di Natale? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2
- Non so ancora 3

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

21. (Solo coloro che approfitteranno delle giornate del Black Friday e del Cyber Monday) Dove pensa di effettuare gli acquisti per i regali di Natale in occasione del Black Friday e/o del Cyber Monday? (Possibili più risposte)

- |  |    |
|--|----|
| A. Nei negozi tradizionali di prossimità               | __ |
| B. Nelle grandi catene della distribuzione organizzata | __ |
| C. Nei negozi di centri commerciali                    | __ |
| D. Online  | __ |

TOTALE RISPONDENTI 48,3%

21b. (Solo coloro che approfitteranno delle giornate del Black Friday e del Cyber Monday) Lei ha deciso che acquisterà una parte o tutti i regali di Natale in occasione del Black Friday e/o del Cyber Monday per quale dei seguenti motivi? (Possibili più risposte)

- |   |    |
|---|----|
| A. Prezzi più vantaggiosi (presenze di sconti e offerte)              | __ |
| B. Risparmio di tempo impiegato per fare gli acquisti                 | __ |
| C. Maggiore gamma di prodotti tra i quali scegliere                   | __ |
| D. Maggiore reperibilità di prodotti rispetto al negozio tradizionale | __ |
| E. Altro (specificare_____)   | __ |

TOTALE RISPONDENTI 48,3%

22. Lei considera gli acquisti di Natale...? (Una risposta)

- |  |   |
|--|---|
| • Una spesa necessaria e che mi piace affrontare         | 1 |
| • Una spesa necessaria ma di cui farei volentieri a meno | 2 |
| • Una spesa del tutto inutile ma che devo affrontare     | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

23. Lei pensa che il Natale 2019 sarà caratterizzato da una ripresa dei consumi? (Una risposta)

- |                    |   |
|--------------------|---|
| • Certamente sì    | 1 |
| • Probabilmente sì | 2 |
| • Certamente no    | 3 |
| • Non so           | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

24. Quanto si dichiara d'accordo con la seguente affermazione: "Oggi è inutile fare progetti per sé, per la propria famiglia e per i propri figli perché il futuro è incerto e carico di rischi"? (Una risposta)

- Molto 1
- Abbastanza 2
- Poco 3
- Per nulla 4

TOTALE RISPONDENTI 85,3%

25. Come pensa di utilizzare in prevalenza la tredicesima? (Una risposta)

- Spese per la casa e la famiglia 1
- Pagare i fornitori lasciati in sospeso 2
- Risparmiare 3
- Effettuare i regali di Natale 4
- Effettuare acquisti per se stessi 5
- Viaggi 6
- Pagare tasse e bollette 7
- Altro 8
- Non percepisco la tredicesima 9

TOTALE RISPONDENTI 85,3%