

Osservatorio sulle tabaccherie 2018

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)

soggetto committente: Federazione Italiana Tabaccai.

soggetto acquirente: Federazione Italiana Tabaccai.

data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio

10 al 21 settembre 2018.

mezzo di comunicazione¹:

La voce del Tabaccaio

data di pubblicazione del sondaggio: 13 maggio 2019

temi / fenomeni oggetto del sondaggio: Rilevare la percezione delle tabaccherie, il gradimento dei prodotti e servizi (vecchi e nuovi) offerti e l'immagine del tabaccaio.

popolazione di riferimento:

Popolazione italiana maggiorenne

estensione territoriale del sondaggio:

ABANO TERME

BRONTE

CESARO'

ACATE

BRUGNERA

CESATE

¹ 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

info@formatresearch.com

format@pec.formatresearch.com



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

ACIREALE	BRUINO	CESENA
ACQUAVIVA DELLE FONTI	BUCCINASCO	CESENATICO
ADELFA	BUCINE	CESINALI
ADRANO	BULCIAGO	CETRARO
ADRIA	BUSALLA	CHATILLON
AGRIGENTO	BUSSERO	CHIAMPO
AGROPOLI	BUSSETO	CHIARI
AIRUNO	BUSSOLENGO	CHIAVARI
ALA	BUSTO ARSIZIO	CHIAVENNA
ALATRI	Busto Arsizio	CHIERI
ALBA	BUSTO GAROLFO	CHIETI
ALBANO LAZIALE	CADONEGHE	CHIUSA DI SAN MICHELE
ALBANO SANT'ALESSANDRO	CAERANO DI SAN MARCO	CHIUSA SCLAFANI
ALBINO	CAGLIARI	CHIVASSO
ALESSANDRIA	CAIRATE	CICCIANO
ALTAMURA	CAIRO MONTENOTTE	CILAVEGNA
ALTISSIMO	CALCINAIA	CIMITILE
ALZANO LOMBARDO	CALDERARA DI RENO	CINISELLO BALSAMO
ALZATE BRIANZA	CALENZANO	CIRCELLO
AMASENO	CALESTANO	CISLIANO
ANAGNI	CALTRANO	CISTERNA DI LATINA
ANCONA	CALVENZANO	CITTANOVA
ANGOLO TERME	CALVISANO	CIVITA CASTELLANA
ANGUILLARA SABAZIA	CALVIZZANO	CIVITANOVA MARCHE
ANTEGNATE	CAMERANO	CIVITAVECCHIA
ANTRODOCO	CAMEROTA	CODOGNO
ANZIO	CAMPAGNA	COLLECCHIO
AOSTA	CAMPELLO SUL CLITUNNO	COLLEGNO
AQUINO	CAMPI BISENZIO	COLLETORTO
ARCADE	CAMPLI	COLOGNE
ARCONATE	CAMPOBASSO	COLOGNO MONZESE
ARENZANO	CAMPOBELLO DI MAZARA	COLONNA
AREZZO	CAMPOMORONE	COLONNELLA
ARGENTA	CAMPOSAMPIERO	COMACCHIO
ARLUNO	CANAL SAN BOVO	COMISO
ARSIERO	CANNETO PAVESE	COMO
ASCOLI PICENO	CANTU'	CONCORDIA SULLA SECCHIA
ASTI	CAPACI	CONCOREZZO
ATELLA	CAPO D'ORLANDO	CONEGLIANO
ATRIPALDA	CAPOTERRA	CONSELICE
AUGUSTA	CAPRARICA DI LECCE	CONVERSANO
AVELLA	CAPRIATI A VOLTURNO	CORCIANO
AVELLINO	CAPUA	CORIANO
AVIANO	CARBONIA	CORMANO

AVIGLIANA	CARCARE	CORNA IMAGNA
BAGHERIA	CARDANO AL CAMPO	CORNAREDO
BAGNARA CALABRA	CARNAGO	CORRIDONIA
BAGNI DI LUCCA	CAROVIGNO	CORTONA
BAGNO A RIPOLI	CARPENEDOLO	COSENZA
BAGNO DI ROMAGNA	CARPI	CREMA
BAGNOLO IN PIANO	CARTOCETO	CREMONA
BALVANO	CASALE MONFERRATO	CRISPIANO
NAPOLI	CASALE SUL SILE	CROTONE
BARCELLONA POZZO DI GOTTO	CASALECCHIO DI RENO	CUASSO AL MONTE
BAREGGIO	CASALETTO LODIGIANO	CUGLIATE FABIASCO
BARI	CASALMORANO	CUMIANA
BARLETTA	CASALNUOVO DI NAPOLI	CUNEO
BAVENO	CASAMASSIMA	CUORGNÈ
BEINASCO	CASAPESENNA	CURNO
BELGIRATE	CASARSA DELLA DELIZIA	CUSANO MILANINO
BELLARIA IGEA MARINA	CASARZA LIGURE	CUTROFIANO
BELLIZZI	CASAVATORE	DAIRAGO
BELLUNO	CASCINA	DARFO BOARIO TERME
BELVEDERE MARITTIMO	CASELLE TORINESE	DEIVA MARINA
BENEVENTO	CASERTA	DELICETO
BERGAMO	CASINA	DERVIO
BERRA	CASORATE PRIMO	DIANO SAN PIETRO
BESANA IN BRIANZA	CASORIA	DISO
BESOZZO	CASTAGNETO CARDUCCI	DOLIANOVA
BEURA CARDEZZA	CASTEGGIO	DORMELLETO
BEVAGNA	CASTEL DEL RIO	DOSSENA
BIANDRATE	CASTEL GOFFREDO	DRUENTO
BIANZONE	CASTEL SAN NICCOLÒ	DUBINO
BIBBIANO	CASTELBUONO	ENNA
BICCARI	CASTELFIDARDO	ERBA
BIELLA	CASTELFORTE	ERCOLANO
BISCEGLIE	CASTELFRANCO VENETO	ERTO E CASSO
BITETTO	CASTELLALTO	FAENZA
BITONTO	CASTELLAMMARE DEL GOLFO	FAGNANO OLONA
BOLANO	CASTELLAMMARE DI STABIA	FALCIANO DEL MASSICO
BOLLATE	CASTELLANZA	FALCONARA MARITTIMA
BOLOGNA	CASTELLO D'ARGILE	FALERIA
BOLZANO	CASTELNUOVO RANGONE	FANNA
BONATE SOPRA	CASTELVENERE	FANO
BONATE SOPRA	CASTENASO	FARRA DI SOLIGO
BORG SAN LORENZO	CASTIGLION FIORENTINO	FAVALE DI MALVARO
BORG VALSUGANA	CASTIGLIONE COSENTINO	FAVARA
BORGOMANERO	CASTIGLIONE DEI PEPOLI	FAVIGNANA

BORGONOVO VAL TIDONE	CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	FELINO
BORGORICCO	CASTIRAGA VIDARDO	FELTRE
BORORE	CATANIA	FERENTINO
BOVEGNO	CATANZARO	FERMO
BOVISIO-MASCIAGO	CAVAION VERONESE	FERRARA
BRA	CAVARZERE	FIDENZA
BRACIGLIANO	CELLARENGO	FINALE EMILIA
BRESCIA	CERVETERI	FIORENZUOLA D'ARDA
BRINDISI	CERVIA	FIRENZE
BRIOSCO	CESANO BOSCONI	FIUME VENETO
BRONI	CESANO MADERNO	FIUMICELLO

metodo di campionamento:

Campione rappresentativo dell'universo di riferimento

rappresentatività del campione²:

Campione rappresentativo della popolazione italiana maggiorenne per genere, età e macro-area geografica che si è recata in tabaccheria almeno una volta negli ultimi sei mesi.

metodo di raccolta delle informazioni:

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer Assisted Telephone Interview).

consistenza numerica del campione³

n. 1.500 casi (1.500 casi a buon fine. Anagrafiche «non reperibili»: 4,38%; «rifiuti»: 26,56%; «sostituzioni»: 30,94%. Intervallo di confidenza 95% (Errore $\pm 2,6\%$). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Elenchi pubblici del telefono

² Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

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

Testo integrale di tutte le domande (questionario)

1. Con quale frequenza, generalmente, si reca in tabaccheria? (Risposta singola)

- Più di una volta al giorno 1
- Una volta al giorno 2
- Due-tre volte alla settimana 3
- Una volta alla settimana 4
- 1 o 2 volte al mese 5
- Più raramente 6

TOTALE RISPONDENTI 100%

1b. [Solo a chi ha risposto "più raramente"] Negli ultimi sei mesi si è recato in una tabaccheria? (Risposta singola)

- Sì 1
- No 2
- Non sa/Non ricorda (non leggere) 3

TOTALE RISPONDENTI 16,1%

Se "No" o "Non sa/Non ricorda":

La ringrazio ma lei non è in target con questa indagine, quindi non posso proseguire con l'intervista. Grazie ancora e buona giornata/serata.

Tenere traccia del dato!

Tabaccheria di riferimento ed NPS

2. Lei ha una tabaccheria di riferimento? In altre parole, esiste una tabaccheria in cui si reca la maggior parte delle volte (ad es. nei pressi della sua abitazione o luogo di lavoro)? (Risposta singola)

- Sì, ho una tabaccheria di riferimento⁴ 1
- No, non ho una tabaccheria di riferimento, vado dove capita⁵ 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

⁴ La risposta 1 vale anche se l'intervistato dice di avere più di una tabaccheria di riferimento.

⁵ La risposta 2 vale anche nel caso in cui l'intervistato non sa rispondere.

3. (Solo per chi ha una tabaccheria di riferimento) Quali aspetti ha considerato nella scelta della Sua tabaccheria di riferimento? (Massimo 3 risposte)

- | | |
|--|----|
| A. Comodità (è vicino a casa, al luogo di lavoro, è di strada, etc.) | __ |
| B. Simpatia e cordialità del tabaccaio | __ |
| C. I servizi e i prodotti che offre | __ |
| D. La velocità del servizio | __ |
| E. La clientela che la frequenta | __ |
| F. L'atmosfera accogliente/arredo dei locali ben curato | __ |
| G. Orari di apertura | __ |
| H. Nessun aspetto in particolare/Non ce ne sono altre in zona | X |

TOTALE RISPONDENTI 63,2%

4. (Solo per chi ha una o più tabaccherie di riferimento) In una scala da 0 a 10, con quale probabilità consiglierebbe la sua tabaccheria di riferimento a un amico o a un collega?

|__|__|

TOTALE RISPONDENTI 63,2%

5. (Solo per chi ha una o più tabaccherie di riferimento) Negli ultimi due anni, il titolare della sua tabaccheria di riferimento è cambiato? (Risposta singola)

- | | |
|----------------------|---|
| • Sì | 1 |
| • No | 2 |
| • Non sa/non ricorda | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 63,2%

6. (Solo per chi ha risposto sì alla precedente) Il suo rapporto di fiducia con il nuovo titolare/gestore della tabaccheria rispetto a quello precedente... (Risposta singola)

- | | |
|-----------------------|---|
| • È migliorato | 1 |
| • È rimasto invariato | 2 |
| • È peggiorato | 3 |
| • Non sa/non risponde | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 5,9%

7. (Solo per chi ha risposto "è migliorato" o "è peggiorato" alla precedente) Per quale ragione? (Risposta aperta)

- Specificare (_____)
- Non sa rispondere

1
2

TOTALE RISPONDENTI 2,1%

Analisi dei servizi offerti dalla tabaccheria

8. Dove le capita di acquistare i seguenti prodotti o svolgere le seguenti attività? (Una risposta per ciascun item per riga)

	Esclusivamente in tabaccheria	Esclusivamente in un altro luogo	Sia in tabaccheria che in altro luogo	Non svolgo questa attività
A. Pagamento di bollettini postali o bancari (es. tasse, tributi locali, multe, bollo, etc.)	1	2	3	4
B. Gioco di lotterie con estrazione programmata (es. Lotto, 10ELOTTO, Superenalotto)	1	2	3	4
C. Acquisto di gratta e vinci e altre lotterie con esito istantaneo	1	2	3	4
D. Scommesse sportive (calcistiche, ippiche etc.)	1	2	3	4
E. Ricariche telefoniche	1	2	3	4
F. Servizio di bar o di ristorazione	1	2	3	4
G. Acquisto di articoli di cartoleria	1	2	3	4
H. Servizio fax o fotocopie	1	2	3	4
I. Ricaricare una carta prepagata Poste Pay	1	2	3	4
J. Acquisto di biglietti per eventi sportivi o concerti	1	2	3	4
K. Gioco alle slot machines/video poker	1	2	3	4
L. Acquisto di pastigliaggi e caramelle	1	2	3	4
M. Biglietteria per trasporto locale o ferroviario	1	2	3	4

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. (Solo per le attività che si svolgono esclusivamente in tabaccheria) Per quale motivo svolge le seguenti attività in tabaccheria (per abitudine, per comodità, per risparmiare tempo o perché non saprebbe a chi altro rivolgersi)? (Possibili più risposte per ogni item a meno che non si dica che non si sa a chi altri rivolgersi)

	Per abitudine	Per comodità	Per risparmio tempo	Non saprei a chi altro rivolgermi per questa attività
A. Pagamento di bollettini postali o bancari (es. tasse, tributi locali, multe, bollo, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
B. Gioco di lotterie con estrazione programmata (es. Lotto, 10ELOTTO, Superenalotto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C. Acquisto di gratta e vinci e altre lotterie con esito istantaneo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D. Scommesse sportive (calcistiche, ippiche etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E. Ricariche telefoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
F. Servizio di bar o di ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
G. Acquisto di articoli di cartoleria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
H. Servizio fax o fotocopie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
I. Ricaricare una carta prepagata Poste Pay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
J. Acquisto di biglietti per eventi sportivi o concerti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
K. Gioco alle slot machines/video poker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L. Acquisto di pastigliaggi e caramelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M. Biglietteria per trasporto locale o ferroviario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

TOTALE RISPONDENTI 20,8%

10. Immaginando una tabaccheria ideale, quali sono i servizi che ritiene importante che rimangano e quali quelli che eliminerebbe? (Una risposta per ciascun item per riga)

	<i>Importante che rimanga</i>	<i>Lo eliminerei</i>	<i>Indifferente/non so</i>
A. Pagamento di bollettini postali o bancari (es. tasse, tributi locali, multe, bollo etc.)	1	2	3
B. Gioco di lotterie con estrazione programmata (es. Lotto, 10ELOTTO, Superenalotto)	1	2	3
C. Acquisto di gratta e vinci e altre lotterie con esito istantaneo	1	2	3
D. Scommesse sportive (calcistiche, ippiche etc.)	1	2	3
E. Ricariche telefoniche	1	2	3
F. Servizio di bar o di ristorazione	1	2	3
G. Acquisto di articoli di cartoleria	1	2	3
H. Servizio fax o fotocopie	1	2	3
I. Ricaricare una carta prepagata Poste Pay	1	2	3
J. Acquisto di biglietti per eventi sportivi o concerti	1	2	3
K. Gioco alle slot machines/video poker	1	2	3
L. Acquisto di pastigliaggi e caramelle	1	2	3
M. Biglietteria per trasporto locale o ferroviario	1	2	3
N. Acquisto di tabacchi	1	2	3
O. Acquisto di valori bollati	1	2	3

TOTALE RISPONDENTI 100%

Immagine delle tabaccherie

11. Pensando in generale alle tabaccherie, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Risponda utilizzando una scala numerica che va da 0 massimo disaccordo a 10 massimo accordo. (Leggere e ruotare. Una risposta numerica per ciascun item)

- A.** Le tabaccherie sono ambienti accoglienti e nei quali mi sento a mio agio |___|
- B.** Le tabaccherie sono molto flessibili nel risolvere possibili problemi con la clientela |___|
- C.** Le tabaccherie sono ben organizzate ed efficienti |___|

D. Le tabaccherie sono gestite da persone delle quali mi fido |___|

E. Gli orari di apertura delle tabaccherie sono adeguati alle mie esigenze |___|

TOTALE RISPONDENTI 100%

12. Ora le elencherò un'altra serie di affermazioni riferite alle tabaccherie. Per ognuna di queste la prego di dirmi se è molto d'accordo, abbastanza d'accordo, poco d'accordo o per nulla d'accordo. (Una risposta per ciascun item per riga)

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo
A. le tabaccherie sono posti mal frequentati	1	2	3	4
B. le tabaccherie sono dei luoghi di perdizione, che ti vendono una malattia (il fumo, il gioco)	1	2	3	4
C. senza la tabaccheria di zona il mio quartiere sarebbe più povero	1	2	3	4
D. la tabaccheria di zona è un punto di riferimento per la comunità	1	2	3	4

TOTALE RISPONDENTI 100%

Immagine e ruolo del tabaccaio

13. Passiamo ora ad analizzare la figura del tabaccaio. Anche in questo caso le elencherò una serie di affermazioni. Per ognuna di queste la prego di dirmi se è molto d'accordo, abbastanza d'accordo, poco d'accordo o per nulla d'accordo. (Una risposta per ciascun item per riga)

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo
A. Il tabaccaio è un centro di informazione delle notizie del quartiere/del paese (case in affitto, ricerca badanti, baby sitter, ecc)	1	2	3	4
B. Il tabaccaio è un commerciante come un altro	1	2	3	4
C. Il tabaccaio ha un ruolo di monitoraggio su tutto ciò che succede nel quartiere/nel paese	1	2	3	4

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| D. Il tabaccaio è affidabile perché mi conosce da una vita e tiene a me e ai miei figli | 1 | 2 | 3 | 4 |
| E. Il tabaccaio svolge una funzione di contenimento di fenomeni gravi come le "ludopatie" (malattie dovute al gioco) | 1 | 2 | 3 | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

14. Con riferimento alla tipica figura del tabaccaio e utilizzando una scala da 0 a 10 (dove 0 significa per niente e 10 significa moltissimo) quanto definirebbe il tabaccaio... *(Una risposta numerica da 0 a 10 per ciascun item)*

		Non sa (non specificare)
A. Informato	__	99
B. Familiare	__	99
C. Amico	__	99
D. Affidabile	__	99
E. Privilegiato	__	99
F. Ricco grazie ai vizi altrui	__	99
G. Discreto	__	99
H. Rispettoso della Legge	__	99
I. Istituzione del quartiere	__	99
J. Benestante	__	99
K. Losco	__	99

TOTALE RISPONDENTI 100%

Nuovi servizi ed evoluzione della tabaccheria

15. È notizia recente che le tabaccherie si apprestano a diventare un 'Punto Poste' in cui sarà possibile ritirare i pacchi postali, consegnare i resi postali ed effettuare spedizioni prepagate o preaffrancate. Qual è il suo grado di accordo (molto, abbastanza, poco o per nulla) sulle affermazioni che le andrò a leggere rispetto a questo servizio? *(Una risposta per ciascun item per riga)*

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo	Non sa (non sollecitare)
A. eviterà di intasare le Poste per spedire e ritirare i pacchi	1	2	3	4	99
B. è più comodo per gli utenti, perché è più facile trovare una tabaccheria che un ufficio postale	1	2	3	4	99
C. è più comodo per gli utenti, perché le tabaccherie fanno orari più lunghi rispetto agli uffici postali	1	2	3	4	99
D. sarà complicato per i tabaccaia gestire questo servizio	1	2	3	4	99
E. Ci sarà un problema di spazio per il deposito dei pacchi nelle tabaccherie	1	2	3	4	99

TOTALE RISPONDENTI 100%

16. Quante volte nell'arco temporale di un anno effettua operazioni come ritiro di pacchi postali, consegna di resi postali ed effettuazione di spedizioni prepagate o preaffrancate? Consideri la somma totale di queste operazioni. (risposta aperta)

A. Indicare numerosità ____	1
B. 0 volte/mai (non leggere)	2
C. Non sa rispondere (non leggere)	99

TOTALE RISPONDENTI 100%

17. [Solo a chi ha indicato una numerosità alla precedente] Una volta che le tabaccherie fungeranno da "Punto Poste", quante delle [____] operazioni suindicate effettuerebbe in tabaccheria? (risposta singola)

A. Indicare numerosità ____	1
B. 0 volte/mai (non leggere)	2
C. Non sa rispondere (non leggere)	3

TOTALE RISPONDENTI 39,8%

18. [solo a coloro che hanno risposto 0/mai alla precedente] Qual è il motivo principale per cui pensa di non utilizzare questo servizio? (risposta singola)

A. Le Poste sono più affidabili o non si fida a lasciare pacchi o altre spedizioni in tabaccheria	1
B. Ha un ufficio postale vicino casa	2

- C. Per motivi di privacy 3
- D. Il costo di questo servizio sarà caricato sugli utenti 4
- E. Altro (specificare)_____ 5

TOTALE RISPONDENTI 2,6%

19. Le tabaccherie potrebbero presto fungere anche da "punti di ritiro" per gli acquisti fatti on-line. Questa ipotesi... (risposta singola)

- A. Le piace e utilizzerà il servizio 1
- B. Le piace ma non utilizzerà il servizio 2
- C. Non crede che funzionerà bene 3
- D. La lascia indifferente 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

20. Quanti prodotti stima di ricevere l'anno prossimo tramite acquisti fatti online? (indicare numero, se sono in difficoltà, aiutarli dicendo di considerare quanti ne hanno ricevuti quest'anno e valutando se l'anno prossimo pensano di effettuare più o meno acquisti online)

- A. Indicare numerosità ____ 1
- B. 0 volte/mai (non leggere) 2
- C. Non sa rispondere (non leggere) 99

TOTALE RISPONDENTI 91.1%

21. [Solo a chi ha indicato una numerosità alla precedente] Una volta che le tabaccherie fungeranno da "Punti di ritiro" per gli acquisti online, quanti dei [__] prodotti che potrebbe acquistare online l'anno prossimo si farebbe recapitare in tabaccheria? (risposta singola)

- A. Indicare numerosità ____ 1
- B. 0 volte/mai (non leggere) 2
- C. Non sa rispondere (non leggere) 3

TOTALE RISPONDENTI 49.9%

22. (solo a coloro che non utilizzeranno il servizio) Qual è il motivo principale per cui pensa di non utilizzare il servizio? (risposta singola)

- A. Non effettuerà acquisti tramite e-commerce l'anno prossimo 1
- B. Preferisce che i prodotti acquistati le vengano recapitati a casa 2
- C. Per motivi di privacy 3

- | | |
|--|---|
| D. Non si fida a lasciare i suoi acquisti in tabaccheria | 4 |
| E. Il costo di questo servizio sarà caricato sugli utenti | 5 |
| F. È più comodo utilizzare i punti di ritiro già esistenti | 6 |
| G. Altro (specificare)_____ | 7 |

TOTALE RISPONDENTI 13,2%

23. Parliamo ora di pagamenti tramite bollettini postali o bancari. Quando si reca all'ufficio postale per effettuare un pagamento, in media, da quando entra a quando esce dall'ufficio, quanto tempo impiega? *(una sola risposta)*

- | | |
|---|---|
| A. Meno di 5 minuti | 1 |
| B. Tra i 5 e i 10 minuti | 2 |
| C. Tra i 10 e i 20 minuti | 3 |
| D. Tra i 20 e i 30 minuti | 4 |
| E. Tra i 30 e i 60 minuti | 5 |
| F. Oltre un'ora | 6 |
| G. Non effettuo mai questa operazione in un ufficio postale | 7 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

24. Quando si reca in banca per effettuare un pagamento, in media, da quando entra a quando esce dalla banca, quanto tempo impiega? *(una sola risposta)*

- | | |
|--|---|
| A. Meno di 5 minuti | 1 |
| B. Tra i 5 e i 10 minuti | 2 |
| C. Tra i 10 e i 20 minuti | 3 |
| D. Tra i 20 e i 30 minuti | 4 |
| E. Tra i 30 e i 60 minuti | 5 |
| F. Oltre un'ora | 6 |
| G. Non effettua mai questa operazione in banca | 7 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

25. Quando si reca in tabaccheria per effettuare un pagamento, in media, da quando entra a quando esce dalla tabaccheria, quanto tempo impiega? *(una sola risposta)*

- | | |
|--------------------------|---|
| A. Meno di 5 minuti | 1 |
| B. Tra i 5 e i 10 minuti | 2 |

- | | |
|--|---|
| C. Tra i 10 e i 20 minuti | 3 |
| D. Tra i 20 e i 30 minuti | 4 |
| E. Tra i 30 e i 60 minuti | 5 |
| F. Oltre un'ora | 6 |
| G. Non effettua mai questa operazione in tabaccheria | 7 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

26. Quante volte nell'arco temporale di un mese effettua pagamenti di bollettini? Consideri il totale tra quelli pagati in posta, in banca e in tabaccheria (risposta aperta)

- | | |
|---|---|
| A. Indicare numerosità ____ | 1 |
| B. Non sa rispondere (<i>non leggere</i>) | 2 |

TOTALE RISPONDENTI 84,5%

27. Parliamo ora delle sigarette elettroniche. Lei... (una sola risposta)

- | | |
|---|---|
| A. Le fuma regolarmente | 1 |
| B. Le fuma saltuariamente | 2 |
| C. Le ha fumate regolarmente in passato, ma ora non più | 3 |
| D. Le ha provate, ma non è stato soddisfatto | 4 |
| E. Non le ha mai provate ma potrebbe farlo | 5 |
| F. Non le ha mai provate e non ha intenzione di farlo in futuro | 6 |
| G. Non sa cosa sono le sigarette elettroniche | 7 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

28. Questo prodotto negli ultimi tempi ha subito un calo delle vendite, secondo Lei a cosa è dovuto? (Possibili più risposte, Max 3)

- | | |
|---|----|
| A. Sono troppo diverse dalle sigarette classiche e a lungo andare i fumatori tornano a quelle | __ |
| B. Non aiutano realmente a smettere di fumare | __ |
| C. Non hanno un gusto piacevole | __ |
| D. Contengono delle sostanze potenzialmente nocive per la salute | __ |
| E. Altro (specificare)_____ | __ |
| F. Non sa/non risponde (<i>non leggere</i>) | X |

G. Non crede che le vendite delle sigarette elettroniche siano in calo X

TOTALE RISPONDENTI 4,7%

29. Lei conosce iQOS? (una sola risposta)

- | | |
|---|---|
| A. Sì, lo conosco e lo fumo regolarmente | 1 |
| B. Sì, l'ho provato ma non lo fumo regolarmente | 2 |
| C. So come funziona e lo vorrei provare | 3 |
| D. So come funziona ma non mi attira | 4 |
| E. Ne ho solo sentito parlare | 5 |
| F. No, non ne ho mai sentito parlare | 6 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

30. (solo a chi lo conosce o sa come funziona, risposte da A a D) Le chiedo ora di dirmi se si ritiene molto d'accordo, abbastanza d'accordo, poco d'accordo o per nulla d'accordo con ciascuna delle affermazioni riferite a iQOS che le vado a leggere (una risposta per ciascun item per riga)

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo	Non sa
A. iQUOS è superiore alle sigarette elettroniche	1	2	3	4	99
B. iQUOS sostituirà le sigarette elettroniche	1	2	3	4	99
C. iQUOS sostituirà le sigarette tradizionali	1	2	3	4	99
D. iQUOS seguirà la stessa parabola discendente delle sigarette elettroniche	1	2	3	4	99
E. iQUOS è meno nocivo rispetto a una sigaretta elettronica	1	2	3	4	99
F. iQUOS è meno nocivo rispetto a una sigaretta tradizionale	1	2	3	4	99

TOTALE RISPONDENTI 16,8%

31. [Solo a chi ha risposto da A a D alla 27 oppure da A alla D alla 29] Per quanto ne sa lei, quali delle seguenti affermazioni su sigaretta elettronica e iQUOS sono vere e quali false? (una risposta per ciascun item per riga)

A. La iQUOS vaporizza vero tabacco	Vero	Falso	Non sa
B. La sigaretta elettronica scalda il tabacco a meno di 350 gradi	Vero	Falso	Non sa
C. Il filtro dello stick di tabacco della iQUOS è molto simile al filtro della sigaretta tradizionale	Vero	Falso	Non sa
D. La durata della fumata di una sigaretta elettronica è simile a quella di una sigaretta tradizionale	Vero	Falso	Non sa

TOTALE RISPONDENTI 30,7%

32. Lei sa cos'è la "cannabis light"? (una sola risposta)

A. Sì, lo sa	1
B. Ne ho solo sentito parlare	2
C. No, non sa cosa sia	3

TOTALE RISPONDENTI 100%

33. (Solo a chi ha risposto di saperlo anche solo per sentito parlare) La legalizzazione della "cannabis light" e quindi la sua libera vendita è una materia controversa. Lei cosa ne pensa? (una sola risposta)

A. È giusto venderla liberamente ovunque	1
B. È giusto venderla ma in luoghi controllati ed affidabili (come farmacie e tabaccherie)	2
C. È giusto venderla solo sotto prescrizione medica	3
D. La vendita dovrebbe essere comunque vietata	4
E. Non ha un'opinione in merito (<i>non leggere</i>)	5

TOTALE RISPONDENTI 61,7%

34. (Solo a chi ha risposto di saperlo anche solo per sentito dire) Quale è la sua posizione circa la vendita in tabaccheria della cannabis light? (una sola risposta)

A. È favorevole e potrebbe acquistarla in futuro	1
B. È favorevole ma non è interessato all'acquisto	2
C. È contrario, ma non lo reputa un grosso problema	3
D. È contrario e lo reputa un grosso problema	4

E. Non ha un'opinione in merito (*non leggere*)

5

TOTALE RISPONDENTI 61,7%

35. (Solo a chi ha risposto di saperlo anche solo per sentito dire) Rispetto alla vendita di cannabis light in tabaccheria, qui di seguito le leggerò alcune affermazioni, la prego di indicarmi il suo grado di accordo (molto, abbastanza, poco o per nulla) con ciascuna di esse (Una risposta per ciascun item per riga)

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo
A. Diminuisce lo spaccio clandestino di droghe	1	2	3	4
B. È una positiva svolta nella cultura del nostro Paese	1	2	3	4
C. Provoca un aumento dei casi di tossicodipendenza	1	2	3	4
D. Rende le tabaccherie luoghi meno sicuri e mal frequentati	1	2	3	4

TOTALE RISPONDENTI 61,7%

36. Presto, in alcune tabaccherie, sarà possibile prelevare contanti come se si trattasse di uno sportello bancario (anche se il prelievo sarà limitato a 150 euro al giorno). Lei cosa pensa di questo nuovo servizio?

A. Le fa piacere e pensa di utilizzarlo	1
B. Pensa di utilizzarlo ma non le fa molto piacere	2
C. Non pensa di utilizzarlo	3
D. La notizia la lascia indifferente	4
E. Non ha un'opinione in merito (<i>non leggere</i>)	5

TOTALE RISPONDENTI 100%

37. Con riferimento alla possibilità di effettuare prelievi di contante direttamente in tabaccheria, qual è il suo grado di accordo (molto, abbastanza, poco o per nulla) con le seguenti affermazioni? (Una risposta per ciascun item per riga)

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo
A. È superfluo perché ci sono già tanti sportelli bancari e bancomat sul territorio	1	2	3	4
B. Renderà le tabaccherie più pericolose (ad es. rapine ai tabaccai e ai clienti)	1	2	3	4
C. Il prelievo in tabaccheria sarà molto comodo	1	2	3	4
D. Questo servizio contribuisce a rendere la tabaccheria un polo multifunzionale a servizio del cittadino	1	2	3	4

TOTALE RISPONDENTI 100%