I nuovi comportamenti di acquisto dei consumatori bergamaschi

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:
Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Bergamo
Ente Bilaterale Alberghiero e dei Pubblici Esercizi di Bergamo
Ascom Confcommercio Imprese per l'Italia di Bergamo.

soggetto acquirente:
Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Bergamo
Ente Bilaterale Alberghiero e dei Pubblici Esercizi di Bergamo

data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:

Dal 16 al 24 novembre 2020.

mezzo di comunicazione[1]:

Corriere della Sera Bergamo

L'Eco di Bergamo

https://www.ilgiorno.it/bergamo/

www.larassegna.it

www.bergamonews.it

https://primabergamo.it/

[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

data di pubblicazione del sondaggio: **15/01/2021**

temi/fenomeni oggetto del soggetto: **Indagine di opinione sui comportamenti, i profili di acquisto e gli stili di consumo dei consumatori bergamaschi.**

popolazione di riferimento: **Campione rappresentativo dei cittadini della provincia Bergamo in età superiore ai 18 anni.**

estensione territoriale del sondaggio:

Provincia di Bergamo.

metodo di campionamento: **Campione rappresentativo dell'universo di riferimento.**

rappresentatività del campione2: **Campione rappresentativo dei cittadini della provincia Bergamo 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 (provincia di Bergamo).**

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[3] **700 casi (700 interviste a buon fine) Anagrafiche "non reperibili" 789 (40,6%); "Rifiuti"**

[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.

455 (23,4%); "Sostituzioni" 1.244 (64%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +3,7%). Fonte delle anagrafiche: Elenchi Telefonici.

testo integrale delle domande (questionario)

1. Ha acquistato online, per Sé e/o per la propria famiglia, i seguenti prodotti nell'ultimo anno? *(Possibili più risposte; 1=sì, 0=no)*

- Generi alimentari |___|
- Prodotti per l'igiene personale e per la pulizia della casa |___|

Totale rispondenti 73,9%

2. (Solo coloro che hanno acquistato online generi alimentari e/o prodotti per l'igiene personale e per la pulizia della casa) Per i generi alimentari e/o i prodotti per l'igiene personale e la pulizia della casa acquistati online nell' ultimo anno, ha speso di più, di meno o in eguale misura rispetto al 2019? *(Una risposta)*

- Ho speso di più, ma si tenga presente che nel 2019 non ho acquistato online generi alimentari 1
- Ho speso di più 2
- Ho speso più o meno la stessa cifra 3
- Ho speso di meno 4

Totale rispondenti 61,1%

3. (Solo coloro che hanno acquistato online generi alimentari) Quale canale ha utilizzato per effettuare la spesa online? *(Possibili più risposte; 1=sì, 0=no)*

A. Piattaforme online delle catene GDO |___|
B. Amazon Prime |___|
C. Servizio corrieri on demand (ad es. Glovo) |___|
D. Ordini online presso negozi tradizionali di prossimità con consegna a domicilio |___|
E. Altro (specificare_____) |___|

Totale rispondenti 40,3%

4. Ad esclusione dei beni di prima necessità, quali dei seguenti prodotti ha acquistato nell'ultimo anno? (*1=Acquistato online; 2=Acquistato in modo tradizionale; 3=Acquistato sia online sia in modo tradizionale; 4=Non acquistato*)

- Abbigliamento (incluse scarpe e calzature) |___|
- Computer, tablet, smartphone |___|
- Prodotti di elettronica ed elettrodomestici |___|
- Prodotti per la cura della persona (profumi, cosmetici, etc.) |___|
- Libri, musica, informazione, giocattoli, giochi elettronici |___|
- Orologi, gioielli, occhiali |___|
- Articoli per la casa, per la cucina e articoli da regalo |___|
- Articoli sportivi |___|
- Articoli per bambini |___|
- Prodotti farmaceutici e sanitari |___|
- Altro (specificare_____) |___|

Totale rispondenti 100%

5. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti online) Tramite quali dei seguenti canali ha effettuato i Suoi acquisti online? *(Possibili più risposte; 1=sì; 0=no)*

A. Sito o pagina web del produttore |___|
B. Sito o pagina web di un rivenditore online |___|
C. Sito o pagina web di un negozio fisico |___|
D. Piattaforma marketplace (ad es. Amazon, E-bay, etc.) |___|
E. Social Network |___|
F. Siti di acquisto online (ad es. Groupon) |___|

Totale rispondenti 73,9%

6. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti nei negozi tradizionali) Potrebbe indicarmi le tipologie di punti vendita presso i quali ha effettuato i Suoi acquisti? *(Possibili più risposte; 1=sì; 0=no)*

A. Punti vendita tradizionali (negozi di vicinato) |___|
B. Punti vendita della grande distribuzione |___|
C. Punti di vendita tradizionali presso centri commerciali |___|
D. Punti di vendita del tipo "commercio equo e solidale" |___|

E. Outlet o spacci aziendali |___|

F. Altro |___|

Totale rispondenti 96%

7. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti online) Quali sono, a Suo avviso, i principali vantaggi nell'effettuare gli acquisti online? *(Massimo due risposte; 1=sì; 0=no)*

A. I prezzi sono più bassi |___|

B. Online è possibile comparare i prezzi |___|

C. Online c'è una scelta di prodotti più vasta |___|

D. Il posto dove vivo e/o gli orari che faccio non mi consentono di acquistare in modo tradizionale |___|

E. Acquistando online si risparmia tempo |___|

F. La comodità del servizio online |___|

G. Le descrizioni dei prodotti ampie e accurate |___|

H. Mi sono visto costretto a farlo a causa del lockdown |___|

Totale rispondenti 73,9%

8. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti nei negozi tradizionali) Quali sono, a Suo avviso, i principali vantaggi nell'effettuare gli acquisti in negozio? *(Massimo due risposte; 1=sì, 0=no)*

A. Il negozio tradizionale è più comodo |___|

B. Prezzi più bassi |___|

C. Online non ero in grado di capire se il prodotto era giusto |___|

D. Online non trovavo il prodotto che cercavo |___|

E. Non mi fido nel pagare online |___|

F. Non mi fidavo delle modalità di consegna |___|

G. Non mi fidavo del venditore online |___|

H. Volevo acquistare online ma non ci sono riuscito |___|

I. Ho fiducia nel negozio tradizionale |___|

J. In questo modo ho subito il prodotto che mi serve |___|

K. Posso pagare in contanti |___|

L. Non pago la spedizione |___|

M. Sono sicuro di potere restituire il bene |___|

N. Mi piace uscire di casa per fare gli acquisti, godermi la città |___|

O. Su internet non andrebbero fatti acquisti di valore elevato |___|

P. Ho fiducia nel personale del negozio |___|

Totale rispondenti 73,9%

9. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti online) Come si è informato sui prodotti online prima di acquistarli? *(Possibili più risposte; 1=sì, 0=no)*

A. Ricerca sul web (generica) |___|
B. Sito o pagina web del produttore |___|
C. Sito o pagina web del negozio fisico |___|
D. Comparatore di prezzi e caratteristiche |___|
E. Sito o pagina web di un rivenditore on line |___|
F. Sito di un market place (es. Amazon, E-Bay) |___|
G. Commenti e valutazioni sui social network |___|
H. Articoli e/o pubblicità su riviste e quotidiani on-line |___|
I. Articoli e/o pubblicità su riviste e quotidiani cartacei tradizionali |___|
J. Commenti e/o pubblicità su radio e TV |___|
K. Recandomi prima presso il punto di vendita fisico per chiedere informazioni e/o sperimentare il prodotto |___|
L. Passaparola |___|
M. Non mi sono informato affatto |___|

Totale rispondenti 73,9%

10. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti online) Quando acquista online lo fa generalmente…? *(Una risposta)*

- Per acquistare un prodotto specifico che magari pensa di non trovare o di avere difficoltà ad acquistare in modo tradizionale 1
- Per acquistare qualsiasi prodotto del quale ha bisogno 2
- Per acquistare qualsiasi tipo di prodotto, ma solo aderendo alle offerte che propongono in rete 3

Totale rispondenti 73,9%

11. Con riferimento all'acquisto più importante effettuato (in valore) nell'ultimo anno, quando si è informato in funzione di questo acquisto lo ha fatto…? *(Una risposta)*

- Con il desiderio di acquistare eventualmente anche online, come poi ho fatto 1
- Con il desiderio di acquistare eventualmente anche online, come però non ho fatto 2
- Con il desidero di acquistare comunque in modo tradizionale, come poi ho fatto 3

- Con il desidero di acquistare comunque in modo tradizionale, come però non ho fatto 4

Totale rispondenti 84,6%

12. (Solo coloro che avevano il desiderio di acquistare eventualmente anche online, come però non hanno fatto) Al di là delle ragioni che ha menzionato prima, se non ha acquistato online è stato anche per …? *(Una risposta)*

- Problemi di pagamento 1
- Lentezza o problemi della rete 2
- Altri problemi di carattere tecnico 3
- Non ci sono altre ragioni 4

Totale rispondenti 17,9%

13. (Solo coloro che avevano il desiderio di acquistare comunque in modo tradizionale, come però non ho hanno fatto) Come mai ha preferito fare l'acquisto online? *(Massimo tre risposte; 0=no, 1=sì)*

A. Il PdV tradizionale era chiuso |___|
B. Il prodotto non corrispondeva a quello che avevo visto online |___|
C. Il prezzo praticato era più alto rispetto a quello online |___|
D. Il prodotto non era immediatamente disponibile |___|
E. Problemi per la consegna del prodotto |___|
F. Il PdV non mi ha convinto e/o mi ha ispirato scarsa fiducia |___|
G. Altro (specificare_____) |___|

Totale rispondenti 24,3%

14. (Solo coloro che hanno effettuato acquisti presso negozi tradizionali) Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di cercare online informazioni sui prodotti per poi acquistarli in negozio? *(Una risposta)*

- Si 1
- No 2

Totale rispondenti 96%

15. (Solo coloro che si sono informati online e poi hanno acquistato in modo tradizionale) Per quali dei seguenti motivi? *(Possibili più risposte; 1=sì, 0=no)*

A. Verifica dei prezzi |___|
B. Ricerca delle schede tecniche dei prodotti |___|

C. Paura del contagio (volevo recarmi in negozio il meno possibile) |___|

D. Altro (specificare_____) |___|

Totale rispondenti 67,9%

16. Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di guardare/provare un prodotto in negozio per poi comprarlo online? *(Una risposta)*

- Si 1
- No 2

Totale rispondenti 73,9%

17. (Solo coloro che hanno provato i prodotti in negozio e poi li hanno acquistati online) Per quali dei seguenti motivi? *(Possibili più risposte; 1=sì, 0=no)*

A. Avevo necessità di provare/guardare i prodotti in negozio ma poi ho trovato più economico acquistarli online |__|

B. Avevo paura del contagio quindi ho preferito prima recarmi in negozio per poi acquistarlo con calma su internet |__|

C. Avevo necessità di comparare i prezzi nel negozio fisico con i prezzi online |__|

D. Altro (specificare_____) |__|

Totale rispondenti 36,1%

18. (Solo coloro che hanno acquistato presso negozi tradizionali) I negozi tradizionali (di prossimità) presso i quali ha effettuato i propri acquisti, offrivano ai propri clienti attività di assistenza sul web e/o sui social network? *(Una risposta)*

- Sì, solo attraverso il sito web 1
- Sì, solo attraverso i social network 2
- Sì, sia attraverso il sito web che attraverso i social network 3
- No, non offrono alcuna assistenza sul web (o social network) 4

Totale rispondenti 96%

19. (Solo coloro che hanno acquistato presso negozi tradizionali) Ha usufruito di uno o più dei seguenti servizi offerti dal negozio? *(Possibili più risposte)*

- Book & Collect *(ho potuto verificare in tempo reale la disponibilità dei prodotti nel punto vendita)* |___|

- Click & collect *(ho potuto ordinare online un prodotto e ritirarlo in negozio)* |___|
- Click & Reserve *(ho potuto provare, vedere o toccare i prodotti prima di pagarli in negozio)* |___|
- Shop online e reso in negozio |___|
- Consegna il giorno successivo all'acquisto |___|
- Consegna espressa il giorno stesso dell'acquisto |___|
- Possibilità di ritiro presso un negozio fisico di una catena partner |___|
- Consegna in fasce orarie specifiche |___|
- Click & collect nello stesso giorno |___|
- Click & collect tramite Drive-through nel parcheggio del punto vendita |___|
- E-commerce a kilometro 0 *(ho potuto acquistare online presso i negozi vicino a casa)* |___|

Totale rispondenti 96%

20. (Solo coloro che hanno acquistato presso negozi tradizionali) Quale modalità di pagamento ha utilizzato per effettuare i Suoi acquisti in negozio? *(possibili più risposte; 1=sì; 0=no)*

- Contanti |___|
- Bancomat |___|
- Carte di credito |___|
- Altro (bonifico online, Paypal, ecc.) |___|

Totale rispondenti 96%

21. Lei farà acquisti per i regali di Natale 2020? *(Una risposta)*

- Sì 1
- No 2

Totale rispondenti 100%

22. (Solo coloro che non faranno acquisti) Per quale ragione Lei non effettuerà acquisti per i regali di Natale?*(Una risposta)*

- L'emergenza in corso ha peggiorato la mia condizione economica, non posso permettermi di fare regali 1

- Sto cercando di risparmiare dato il periodo di forte incertezza economica 2
- Data l'emergenza, sarà inverosimile scambiarsi regali con amici e parenti (non potrò passare il Natale in compagnia) 3
- Preferisco aspettare i saldi presso i negozi fisici 4
- Preferisco aspettare le campagne scontiste online (Es. il Black Friday) 5
- Per scelta personale (lo trovo un obbligo) 6
- Altro (specificare_____) 7

Totale rispondenti 38%

23. (Solo coloro che non faranno acquisti per i regali di Natale) Lo scorso Natale aveva effettuato acquisti per i regali di Natale? *(Una risposta)*

- Sì 1
- No 2

Totale rispondenti 38%

24. (Solo coloro che faranno acquisti per i regali di Natale) Se il lockdown che ha reso attualmente la Lombardia zona rossa venisse revocato entro dicembre, dove effettuerebbe i Suoi acquisti per i regali di Natale? *(possibili più risposte; 1=sì, 0=no)*

A. Punti vendita tradizionali (negozi di vicinato) |___|
B. Punti vendita della grande distribuzione |___|
C. Punti di vendita tradizionali presso centri commerciali |___|
D. Punti di vendita del tipo "commercio equo e solidale" |___|
E. Outlet o spacci aziendali |___|
F. Internet |___|
G. Altro |___|

Totale rispondenti 62%

25. (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)*

A. La chiusura dei negozi fisici |__|

B. Paura del contagio (preferisco non recarmi fisicamente nei negozi) |__|

C. Esperienza positiva del lockdown di marzo (mi sono trovato meglio ad acquistare online) |__|

D. Prezzi più bassi |__|

E. Comodità |__|

F. Politiche di resi più facili e convenienti |__|

G. Varietà dei prodotti più ampia |__|

H. Altro (specificare_____) |__|

Totale rispondenti 15,5%

26. (Solo coloro che faranno acquisti per i regali di Natale) Se invece il lockdown attuale si protraesse fino a gennaio, come si comporterebbe rispetto all'acquisto dei regali di Natale? *(Una risposta)*

- Acquisterei tutti i regali solo sul web 1
- Acquisterei i regali presso i negozi fisici che sono rimasti aperti 2
- Acquisterei i regali presso i negozi fisici che si sono organizzati per effettuare consegne a domicilio 3
- Acquisterei sia sul web sia presso i negozi fisici che sono rimasti aperti e/o si sono organizzati per le consegne a domicilio 4
- Rinuncerei a fare i regali 5
- Altro (specificare) 6

Totale rispondenti 62%