

QUESTIONARIO wave 1 – Versione Italiana

Q1: Lei dispone di almeno un conto corrente bancario o postale?

- 1) Sì, ne possiedo solo 1.
- 2) Sì, ne possiedo 2 o più.
- 3) No, non ne possiedo alcuno.

Q2: Pensi al conto corrente principale, cioè a quello che utilizza con maggiore frequenza. Di che tipo di conto corrente si tratta?

- 1) Un conto corrente che consente operazioni solo in agenzia.
- 2) Un conto corrente che consente operazioni sia in agenzia, sia on-line.
- 3) Un conto corrente che consente operazioni solo on-line.

Q3: Sempre facendo riferimento al suo conto corrente principale (cioè a quello che utilizza con maggiore frequenza), perché ha aperto questo tipo di conto? [RISPOSTA MULTIPLA]

- 1) Per la comodità di gestione delle operazioni.
- 2) Per avere interessi alti.
- 3) Per spese di gestione nulle o estremamente basse.
- 4) Per il tipo di servizi offerti.
- 5) Perché ho necessità di un contatto fisico con un operatore.
- 6) Altro.

Q4: Da quanto tempo è aperto il suo conto corrente principale?

- 1) Meno di 1 anno.
- 2) Da 1 a 2 anni.
- 3) Da 3 a 5 anni.
- 4) Da 6 a 10 anni.
- 5) Oltre 10 anni.

Q6: Che tipo di servizi utilizza nel suo conto corrente on-line principale? [RISPOSTA MULTIPLA]

- 1) Controllo del saldo e della lista movimenti.
- 2) Controllo dei movimenti della/e carta/e bancomat o postamat.
- 3) Controllo dei movimenti della/e carta/e di credito.
- 4) Controllo dei movimenti della/e carta/e prepagata/e.
- 5) Predisposizione di bonifici o giroconti.
- 6) Pagamento di utenze, bollettini, bolli o imposte.
- 7) Ricariche telefoniche.
- 8) Gestione prestiti o fidi.
- 9) Trading on-line o investimenti su valute.
- 10) Altri servizi.
- 11) Nessun servizio, preferisco relazionarmi solamente con l'agenzia (solamente per coloro il cui conto corrente principale permette operazioni anche in agenzia).

Q7: Ha mai avuto dei problemi nella visione, navigazione o gestione del suo conto corrente online principale?

- 1) No, mai.
- 2) Sì, ma non ho contattato nessuno per risolvere il problema.
- 3) Sì e ho contattato solo il call center per risolvere il problema.
- 4) Sì e ho contattato solo l'assistenza on-line per risolvere il problema.
- 5) Sì e ho contattato sia l'assistenza on-line sia il call center per risolvere il problema.

Adesso vorremmo rivolgerle alcune domande riguardo alla soddisfazione su alcuni aspetti dell'utilizzo del suo conto corrente on-line principale.

IF Q6<5 {

Q11: Per favore ripensi alle aspettative che lei aveva riguardo alla facilità di navigazione del suo conto corrente on-line principale. Su una scala da 1 a 10 dove 1 indica "Molto scarse" e 10 "Molto alte", come valuta queste aspettative?

[CODIFICARE 1 - 10]

Q12: Per favore ripensi alle sue esperienze relative alla facilità di navigazione del suo conto corrente on-line principale. Su una scala da 1 a 10 dove 1 indica "In misura molto limitata" e 10 "In misura molto elevata", in che misura queste esperienze sono corrisposte alle sue aspettative?

[CODIFICARE 1 - 10]

Per le prossime 4 domande verranno creati casualmente 4 gruppi (sulla base della variabile "group1") e le domande verranno rivolte nel seguente ordine:

group1:

- 1) Q13 – Q14 – Q15 – Q16
- 2) Q13 – Q14 – Q16 – Q15
- 3) Q14 – Q15 – Q16 – Q13bis
- 4) Q14 – Q16 – Q15 – Q13bis

Q13/Q13bis: Quanto si ritiene soddisfatto/a dalla facilità di navigazione del suo conto corrente online principale?

- 1) Molto soddisfatto/a
- 2) Soddisfatto/a
- 3) Nè soddisfatto/a, nè insoddisfatto/a
- 4) Insoddisfatto/a
- 5) Molto insoddisfatto/a

Q14: Le proporremo adesso due esempi di persone che hanno avuto delle esperienze nella navigazione di un conto corrente online. Vorremmo sapere come valuta la soddisfazione di queste persone riguardo alla facilità di navigazione del loro conto corrente online. Nell'esprimere il suo giudizio, immagini che queste persone abbiano la sua stessa età e le sue stesse conoscenze e competenze.

- 1) Continua

Q15: Carlo è un lavoratore dipendente e da circa 3 anni possiede un conto corrente on-line. Ogni giorno controlla la lista movimenti del suo conto corrente on-line per verificare l'assenza di movimenti anomali: Carlo entra nel sito, cerca la scheda conto corrente e nel menu a tendina seleziona la voce "Movimenti conto". Quindi clicca sull'icona "Ultimi dieci movimenti" e poi controlla la lista. Anche se il caricamento della lista dei movimenti richiede alcuni secondi, Carlo impiega poco meno di un minuto per completare tutta la procedura di controllo. Quanto è soddisfatto Carlo riguardo alla facilità di navigazione del suo conto corrente online principale?

- 1) Molto soddisfatto/a
- 2) Soddisfatto/a
- 3) Nè soddisfatto/a, nè insoddisfatto/a
- 4) Insoddisfatto/a
- 5) Molto insoddisfatto/a

Q16: Marina è una casalinga che controlla circa ogni 3 giorni la lista delle spese effettuate dalla sua famiglia con la carta di credito. Un giorno vuole ricontrollare le spese sostenute nel mese precedente ma non trova il menù a tendina per indicare il mese corretto. Ha bisogno di contattare il call center per risolvere il problema. Grazie all'operatore riesce a far apparire la lista dei movimenti che stava cercando. Quanto è soddisfatta Marina riguardo alla facilità di navigazione del suo conto corrente online principale?

- 1) Molto soddisfatto/a
- 2) Soddisfatto/a
- 3) Nè soddisfatto/a, nè insoddisfatto/a
- 4) Insoddisfatto/a
- 5) Molto insoddisfatto/a

}

IF Q6>4 & Q6<11 {

Q17: Per favore ripensi alle aspettative che lei aveva riguardo alla semplicità di esecuzione delle operazioni del suo conto corrente on-line principale. Su una scala da 1 a 10 dove 1 indica "Molto scarse" e 10 "Molto alte", come valuta queste aspettative?
[CODIFICARE 1 - 10]

Q18: Per favore ripensi a tutte le sue esperienze relative alla semplicità di esecuzione delle operazioni del suo conto corrente on-line principale. Su una scala da 1 a 10 dove 1 indica "Molto limitata" e 10 "Molto elevata", in che misura queste esperienze hanno corrisposto alle sue aspettative?
[CODIFICARE 1 - 10]

Per le prossime 4 domande verranno creati casualmente 4 gruppi (sulla base della variabile "group2") e le domande verranno rivolte nel seguente ordine:

group2:

1: Q19 – Q20 – Q21 – Q22

2: Q19 – Q20 – Q22 – Q21

3: Q20 – Q21 – Q22 – Q19bis

4: Q20 – Q22 – Q21 – Q19bis

Q19/Q19bis: Quanto si ritiene soddisfatto/a riguardo alla semplicità di esecuzione delle operazioni del suo conto corrente on-line principale?

- 1) Molto soddisfatto/a
- 2) Soddisfatto/a
- 3) Nè soddisfatto/a, nè insoddisfatto/a
- 4) Insoddisfatto/a
- 5) Molto insoddisfatto/a

Q20: Le proporremo adesso due esempi di persone che hanno avuto delle esperienze nell'utilizzo di un conto corrente on-line. Vorremmo sapere come valuta la soddisfazione di queste persone riguardo alla semplicità di esecuzione delle operazioni del loro conto corrente on-line principale. Nell'esprimere il suo giudizio, immagini che queste persone abbiano la sua stessa età e le sue stesse conoscenze e competenze.

Q21: Sofia è una manager che utilizza quotidianamente internet e da oltre 10 anni possiede conti correnti on-line. Per motivi di tempo, Sofia esegue tutti i suoi pagamenti di bollette, bollettini e altre imposte per mezzo del proprio conto corrente on-line principale. Ogni tanto commette un errore nella digitazione di un codice Iban oppure di un numero di bollettino e non si ferma a controllare subito quanto inserito. Quando l'operazione non va a buon fine, il sistema non segnala l'origine dell'errore e Sofia è costretta a riscrivere tutti i dati precedentemente inseriti. Quanto è soddisfatta Sofia riguardo alla semplicità di esecuzione delle operazioni del suo conto corrente online principale?

- 1) Molto soddisfatta
- 2) Soddisfatta
- 3) Nè soddisfatta, nè insoddisfatta
- 4) Insoddisfatta
- 5) Molto insoddisfatta

Q22: Pietro è un lavoratore autonomo e nel suo conto corrente on-line dispone anche di un conto titoli sul quale è attivo il servizio di trading online. Solitamente accede al servizio ed esegue tutte le sue operazioni senza problemi. La procedura richiede l'inserimento di una serie di codici di sicurezza, ma il tutto si svolge in tempi rapidi e senza particolari difficoltà. Quanto è soddisfatto Pietro riguardo alla semplicità di esecuzione delle operazioni del suo conto corrente on-line principale?

- 1) Molto soddisfatto
- 2) Soddisfatto
- 3) Nè soddisfatto, nè insoddisfatto
- 4) Insoddisfatto
- 5) Molto insoddisfatto

Q23: Su una scala da 1 a 10 dove 1 indica "Sicuramente non lo raccomanderei" e 10 "Sicuramente lo raccomanderei", raccomanderebbe l'utilizzo di servizi banking on-line ad amici e parenti?

[CODIFICARE 1 - 10]

Nella rilevazione di settembre 2015, la domanda Q24 indica se la persona intervistata nella prima rilevazione (maggio 2015) è ancora in possesso del conto corrente principale (0 = “No”; 1 = “Sì”).

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI

id: codice identificativo individuale univoco

gender: variabile binaria (1 = “Uomo”; 2 = “Donna”)

age: variabile continua

education: variabile categoriale (1 = “Master/Dottorato”; 2 = “Laurea Specialistica/Laurea Quinquennale (Vecchio Ordinamento)”; 3 = “Laurea Primo Livello-Triennale/Diploma di Laurea (Vecchio Ordinamento)”; 4 = “Diploma di scuola media superiore”; 5 = “Diploma di scuola media inferiore”; 6 = “Licenza di scuola elementare”; 7 = “Non ho conseguito nessun titolo di studio”)

marital_status (solo wave1): variabile categoriale (1 = “Sposato/a o convivente”; 2 = “Nubile/celibe”; 3 = “Divorziato/a”; 4 = “Separato/a”; 5 = “Vedovo/a”; 6 = “Preferisco non rispondere”)

occupation: variabile categoriale (1 = “Imprenditore”; 2 = “Libero professionista”; 3 = “Dirigente/Alto funzionario”; 4 = “Quadro intermedio”; 5 = “Impiegato/Dipendente (tutti i tipi di contratto: tempo indeterminato, tempo determinato, a progetto, stage)”; 6 = “Operaio”; 7 = “Insegnante”; 8 = “Commerciante/Artigiano”; 9 = “Casalinga”; 10 = “Pensionato”; 11 = “Disoccupato/In cerca di prima occupazione”; 12 = “Studente”; 13 = “Altro”)

hh_size: variabile categoriale (“1”; “2”; “3”; “4”; “5 o più”)

area: variabile categoriale (1 = “Nord – Ovest”; 2 = “Nord – Est”; 3 = “Centro”; 4 = “Sud e Isole”)

device_type: variabile categoriale (“Desktop”; “Generic”; “Touch”)