

UNA RICERCA DEL

CENTRO STUDI CNA

REALIZZATA DA



ELETTRODOMESTICO ROTTO? LO RIPARO, NON LO CAMBIO

CASA

agosto 2013

Elettrodomestico fa le bizze? Non si cambia più. Si ripara. Cresce il ricorso agli artigiani specializzati

Il frigorifero arranca? Il televisore fa le bizze? La lavatrice è vecchia e perde acqua? Con la crisi l'elettrodomestico difettoso non si cambia più, ma cerca di aggiustarlo.

Il ricorso a tecnici specializzati per recuperare i macchinari difettosi ha subito, nell'ultimo periodo, un incremento record. Quasi 35 milioni di consumatori ha fatto retromarcia rispetto al passato e non ricorre più all'acquisto immediato dell'elettrodomestico, ma chiama un artigiano o un professionista specializzato. Il 59% degli italiani, infatti, preferisce far riparare i propri accessori di casa.

Una spinta in costante aumento e che oggi conta un 21% in più rispetto a pochi anni fa.

Il cambio nei costumi riguarda anche le riparazioni casalinghe.

Se la tendenza a far da sé permane nel tempo, è aumentato anche il ricorso a idraulici, elettricisti, serramentisti e altri artigiani. Così, se da un lato, poco più della metà degli italiani continua a improvvisarsi tecnico, cresce la quota di coloro che preferiscono chiamare uno specialista.

Il ricorso all'idraulico è aumentato del 18%, all'elettricista del 15%, ai serramentisti dell'11% e ad altre tipologie di artigiani del 12%.

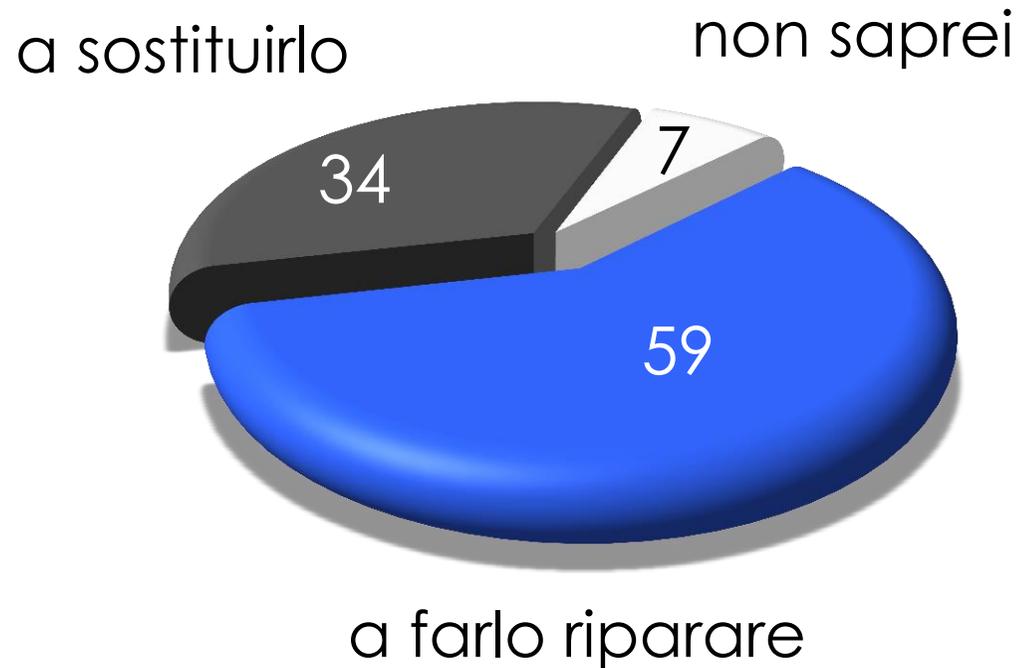


ELETTRODOMESTICI



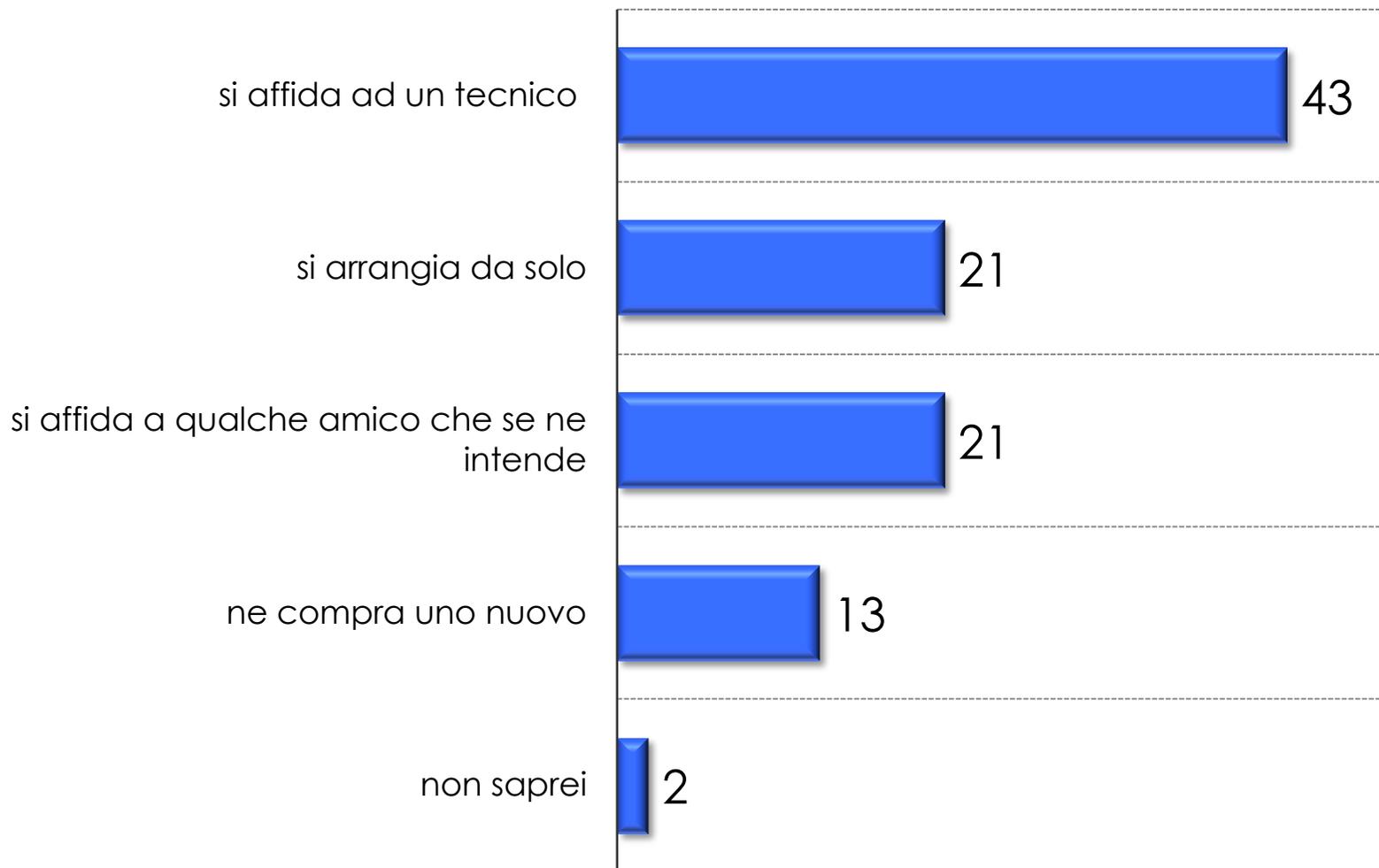
Elettrodomestici: riparazione o sostituzione?

In generale quando un elettrodomestico si rompe tende...



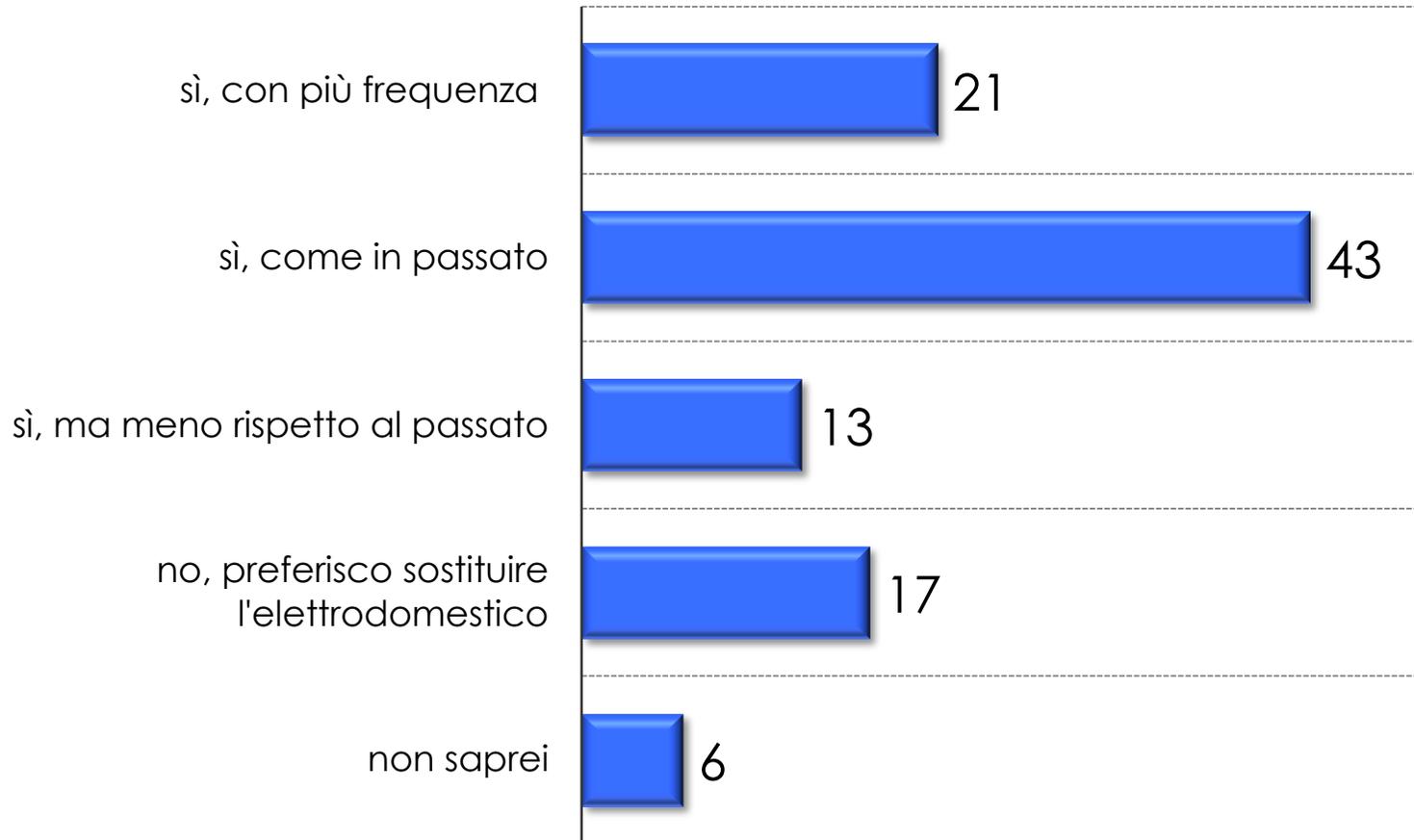
Modalità di riparazione

Quando a casa si rompe un elettrodomestico lei:



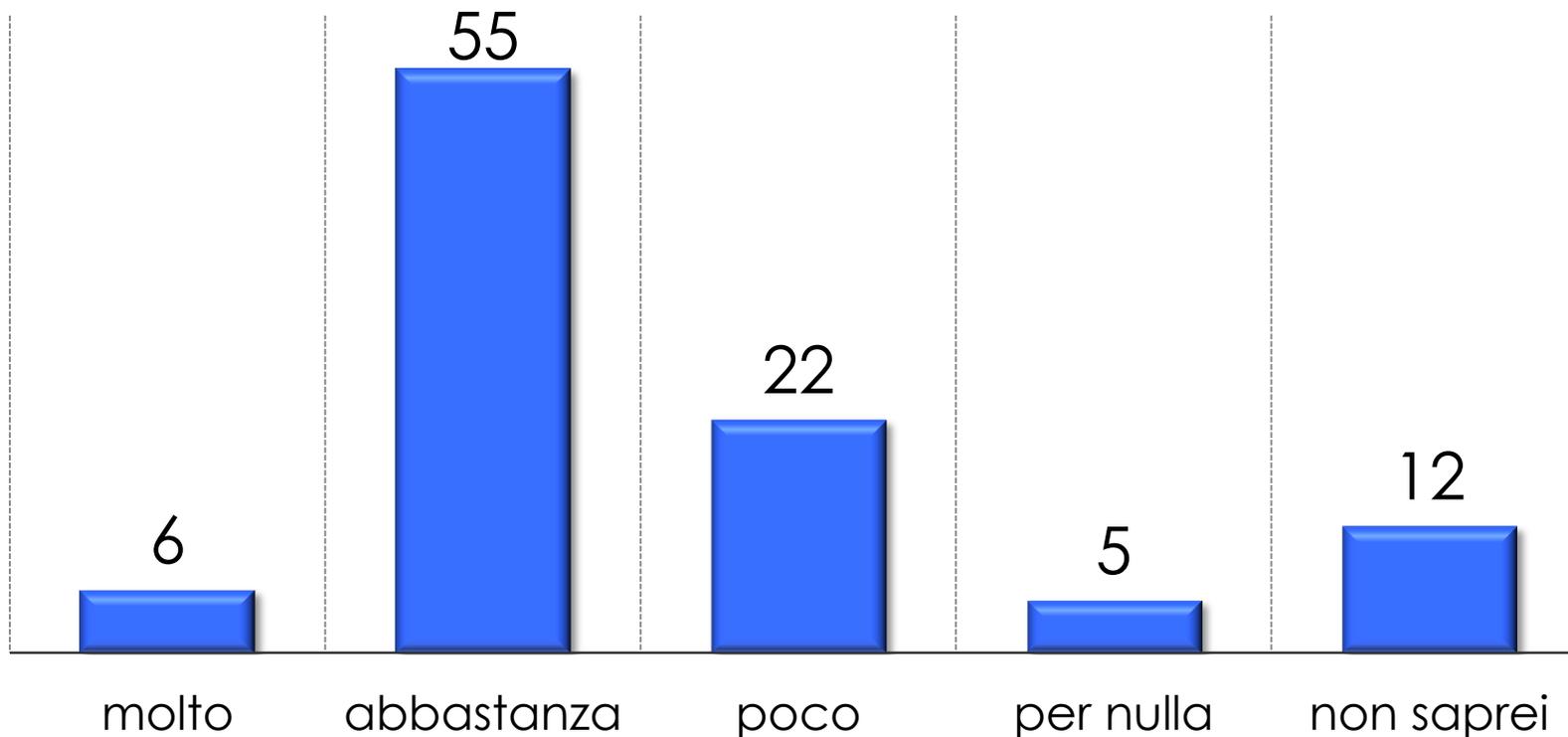
Il ricorso alle riparazioni rispetto al passato

Negli ultimi 5 anni, in seguito alla rottura di un elettrodomestico, lei è ricorso alla riparazione piuttosto che alla sostituzione?



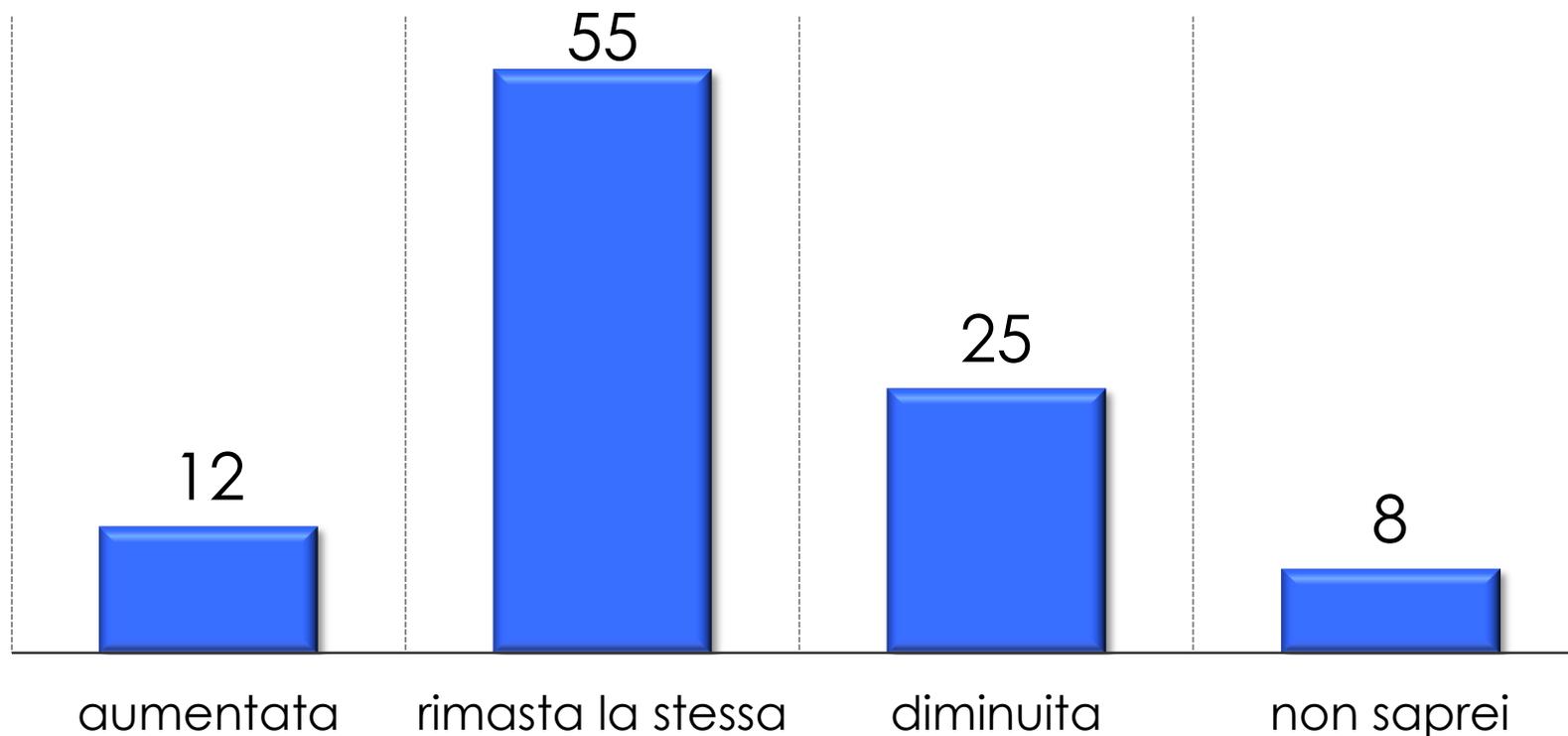
Le riparazioni di elettrodomestici: livello di soddisfazione

Lei è molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto delle riparazioni degli elettrodomestici effettuate da tecnici specializzati?



Riparazioni: la spesa sostenibile

Negli ultimi 5 anni, la spesa massima che lei è disposto a sostenere per riparare un elettrodomestico, rispetto al suo valore è:



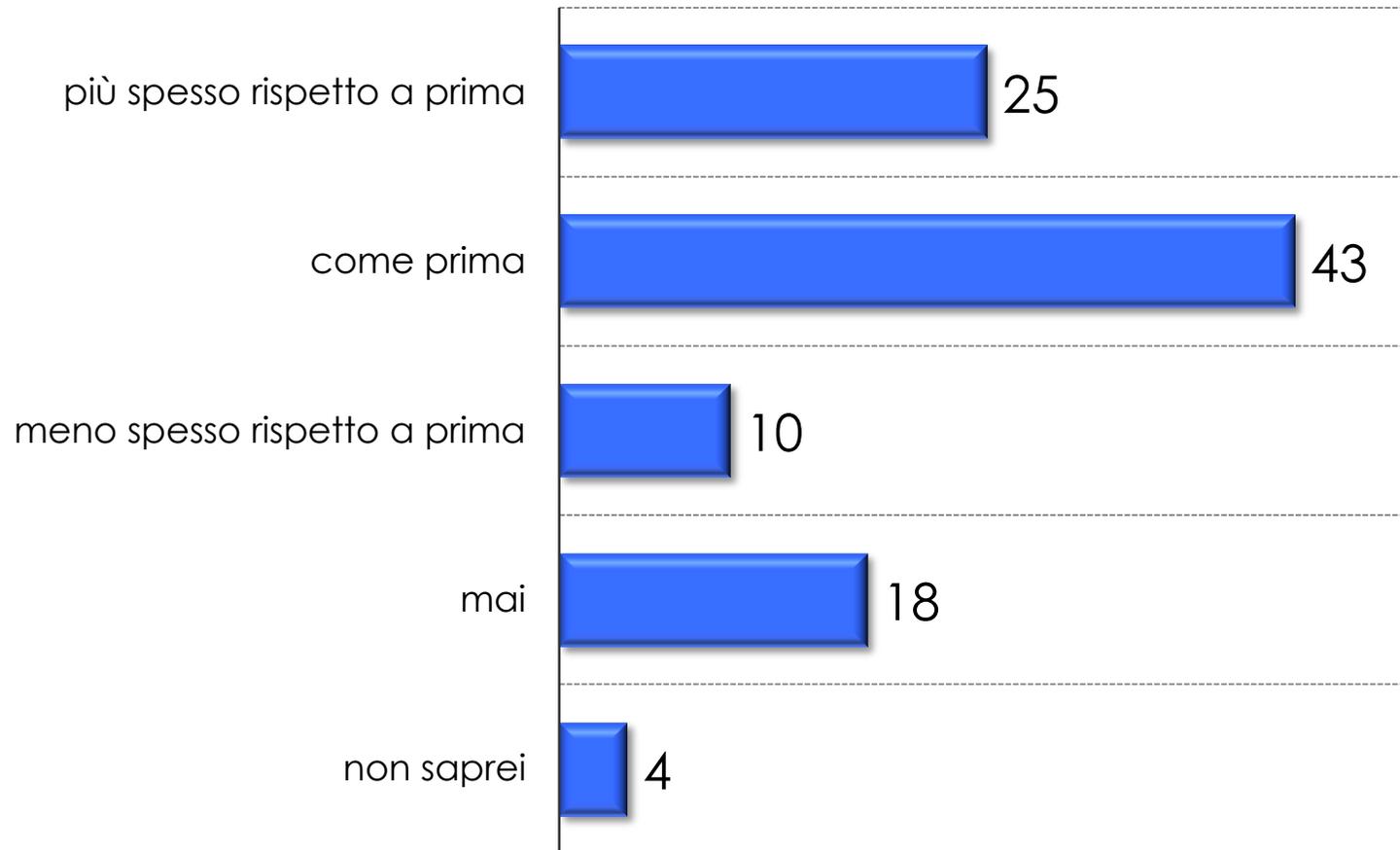


RIPARAZIONI IN CASA



Riparazioni fai-da-te

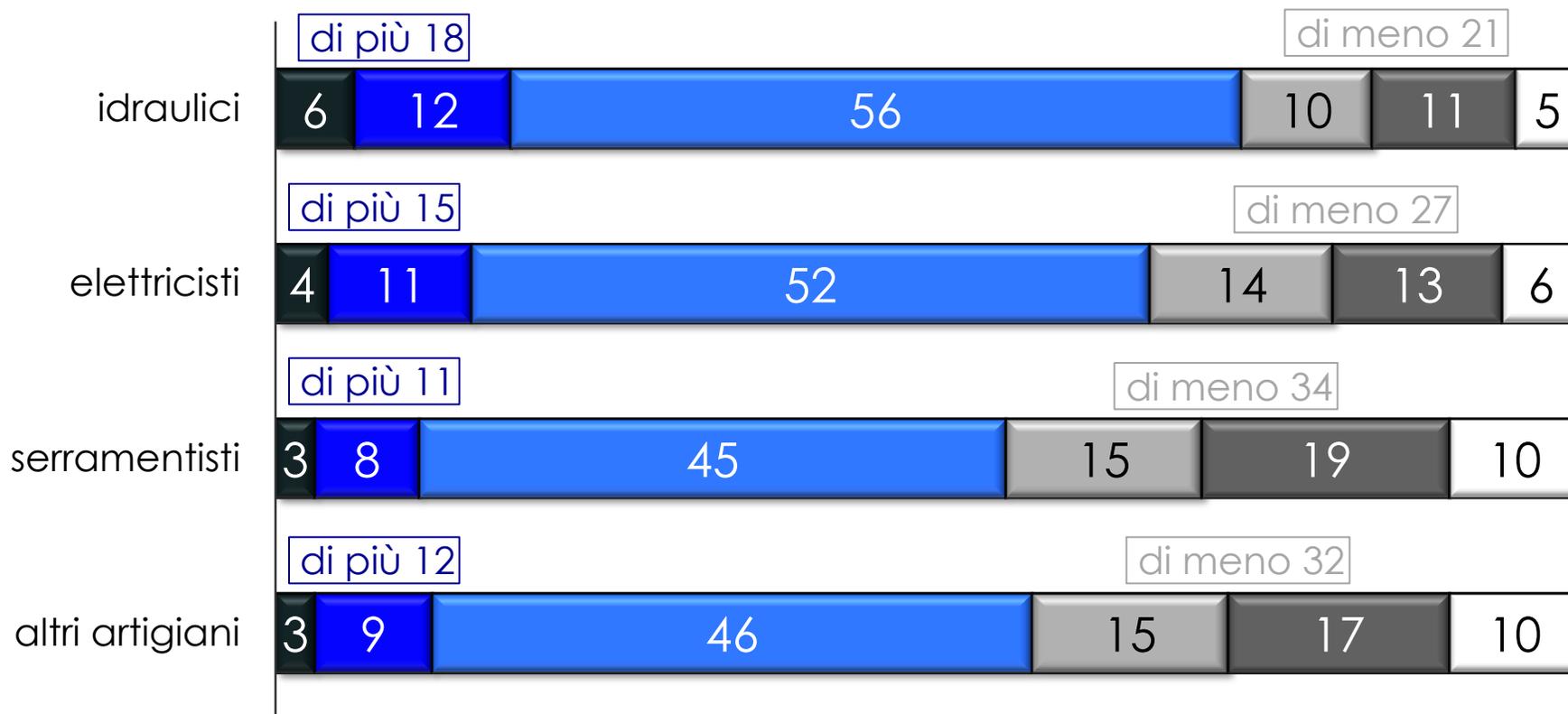
Negli ultimi 5 anni, per riparare un elettrodomestico guasto lei cerca di arrangiarsi da solo:



Il ricorso ai tecnici rispetto al passato

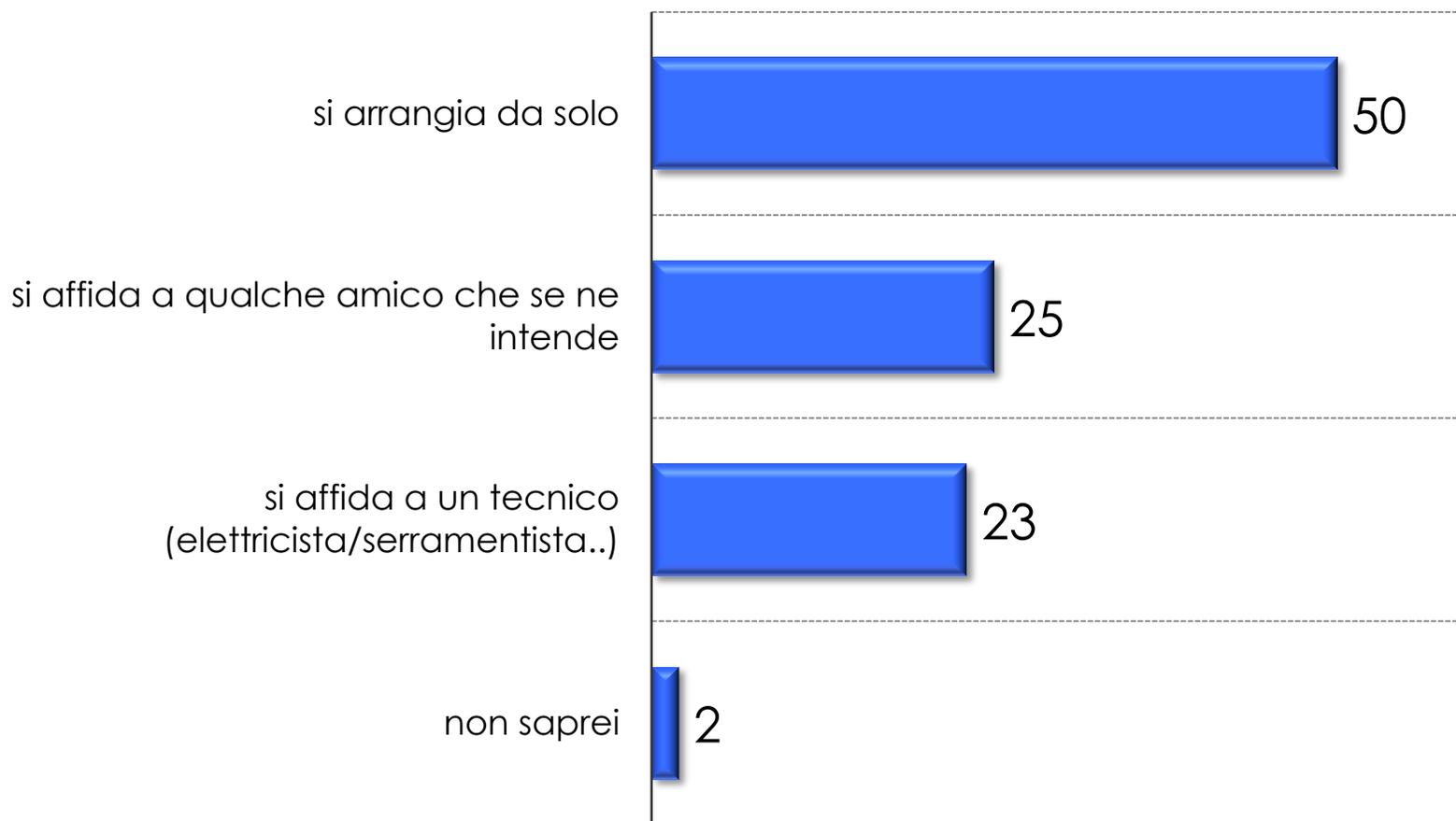
Negli ultimi 5 anni, per le riparazioni domestiche, lei si è rivolto a:

- molto di più che in passato
- un pò di più che in passato
- come in passato
- un pò di meno che in passato
- molto di meno che in passato
- non saprei



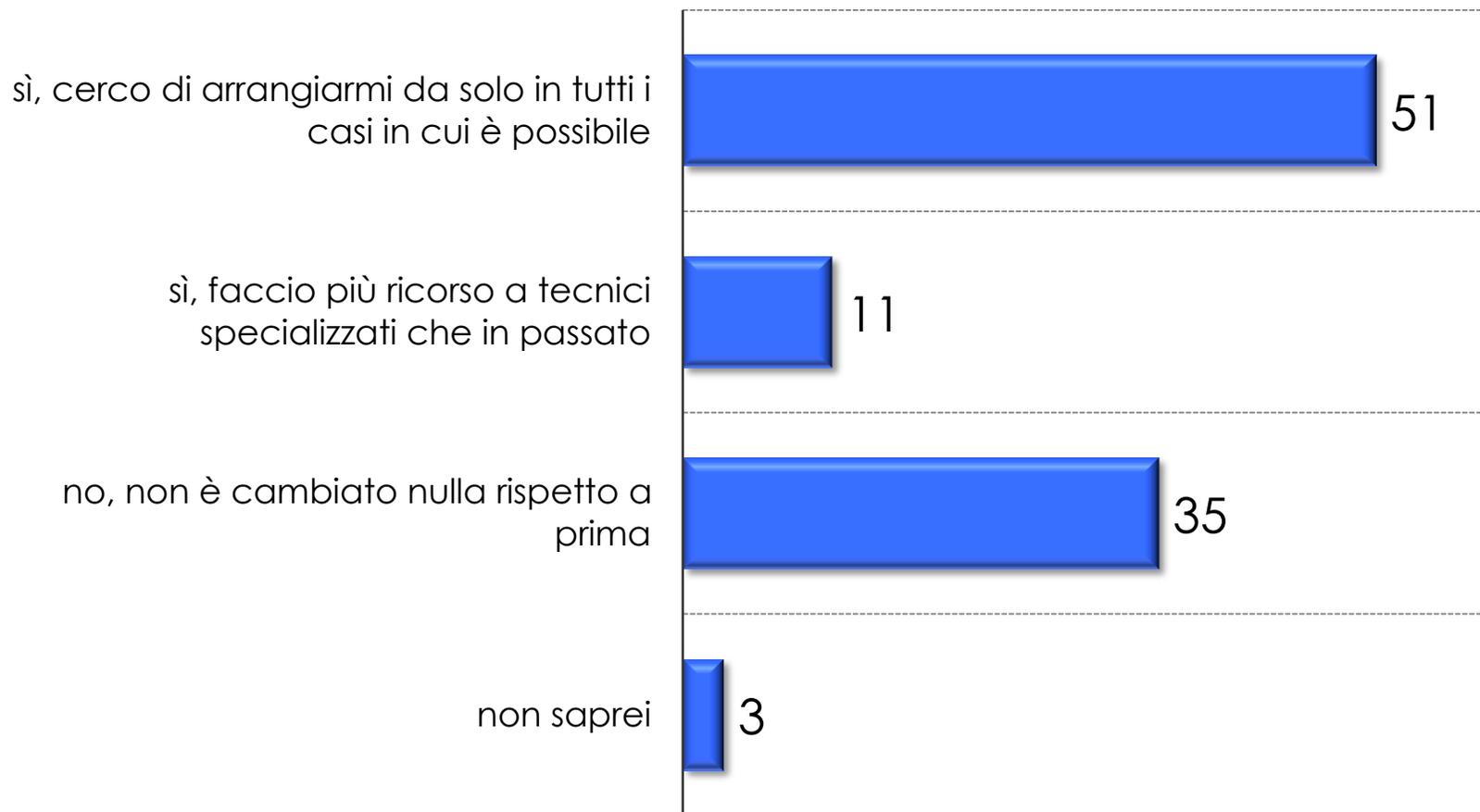
Chi effettua le riparazioni domestiche

In caso di piccoli interventi per riparazioni domestiche, lei:



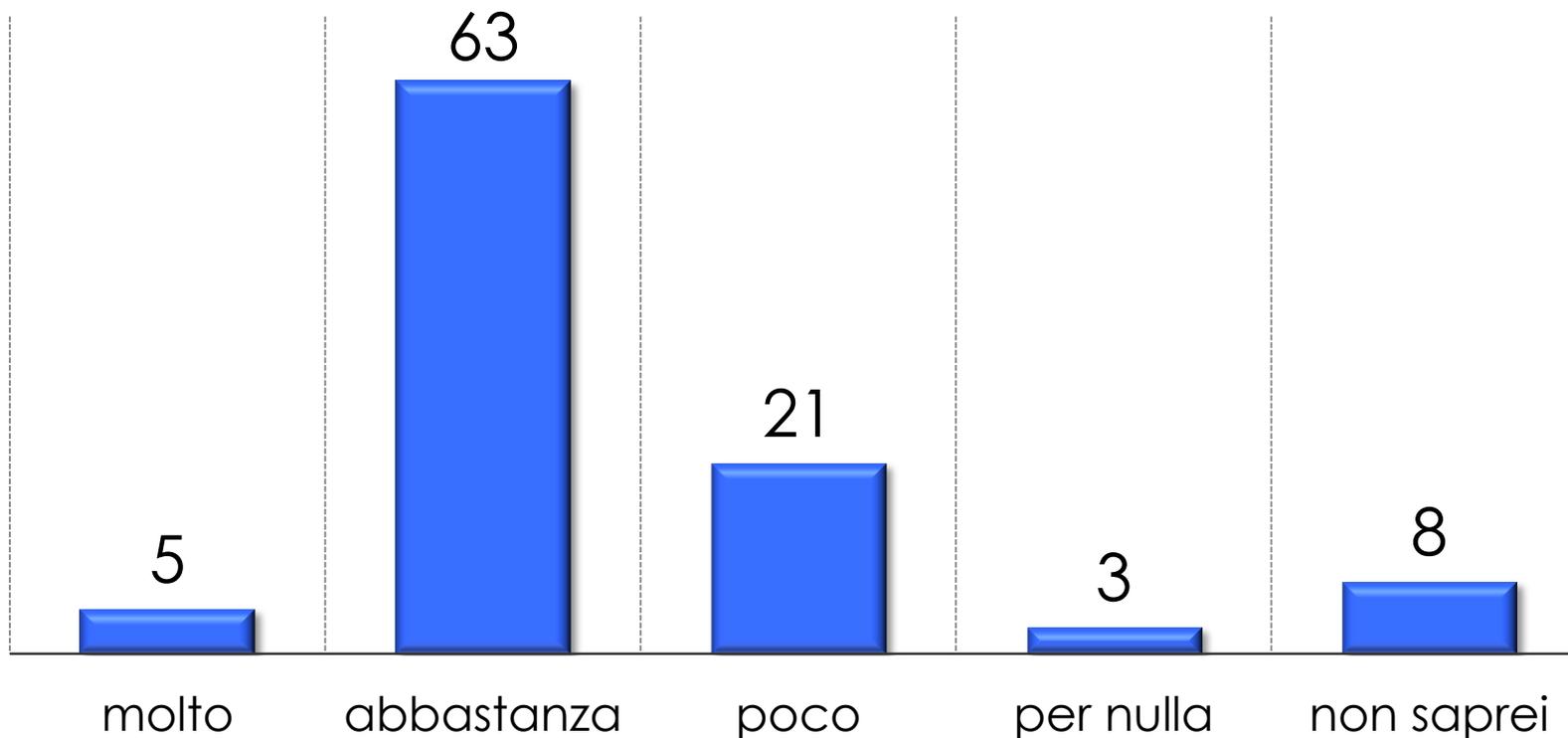
L'effetto della crisi sul ricorso ai tecnici

La crisi degli ultimi 5 anni ha modificato le sue abitudini nel ricorso a tecnici specializzati per effettuare piccole riparazioni in casa (serramenti, sanitari, prese elettriche..)?



Le riparazioni domestiche: livello di soddisfazione

Lei è molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto delle riparazioni domestiche effettuate da tecnici specializzati?



METODOLOGIA

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante una rilevazione con tecnica mista, ovvero interviste telefoniche con metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e interviste online con metodo CAWI (Computer Assisted Web Interview), all'interno di un campione di 1.000 soggetti maggiorenni residenti in Italia.

Le interviste sono state somministrate nel periodo che va dal 30 luglio al 1 agosto 2013.

I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici. Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto ai parametri di zona, sesso, età e livello scolastico. Il margine d'errore statistico dei dati riportati è di 3,1% a un intervallo di confidenza del 95%.



www.swg.it | info@swg.it | [pec: info@pec.swg.it](mailto:info@pec.swg.it)

Trieste, via S. Francesco 24, 34133 – t +39.040.362525 – f +39.040.635050

Milano, via G. Bugatti 7/A 20144 – t +39.02.43911320 – f +39.040.635050

SWG s.p.a. ha scelto di certificarsi nel 1999. È stata tra le prime società del settore a farlo, cogliendo quella che sarebbe stata la linea adottata dall'associazione internazionale della categoria. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 ricomprende tutta l'attività di ricerca, anche quella più recente legata al mondo Internet.

La società è membro di due organizzazioni di categoria: ESOMAR e ASSIRM. ESOMAR è l'associazione internazionale della ricerca di mercato e di opinione; svolge un'intensa attività formativa, normativa, regolamentare e rappresentativa della categoria con le istanze pubbliche e private (Unione europea, Stati, associazioni imprenditoriali). ASSIRM è l'omologa associazione italiana; svolge un'intensa attività legata ai problemi e alle necessità delle società di ricerca, con particolare attenzione al tema della qualità. È interlocutore della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese private per i diversi aspetti dell'espletamento del lavoro di ricerca. SWG fa parte dal 2007 del consiglio direttivo dell'associazione.

SWG fa, inoltre, parte di un network internazionale di società di ricerca indipendenti INTERSEARCH - che non fanno parte di gruppi multinazionali; la partecipazione a questa rete consente uno scambio di esperienze e conoscenze e una possibilità di compiere lavori a carattere internazionale.