



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum

**AVALUACIÓ DEL CONSUM PER INTERNET
A LES ILLES BALEARS**



Desembre 2008

C. Ter, 14 1er. 07009 Palma de Mallorca
TELÈFON: (+)34 971 47 95 03 FAX: (+)34 971 47 00 42
E-MAIL: gadeso@gadeso.org
www.gadeso.org

A)OBJECTIU

Elaboració d'una enquesta per avaluar l'ús d'internet en relació a les compres i gestions, la percepció dels usuaris i els seus drets com a consumidors.

B)METODOLOGIA I CONTINGUTS DEL TREBALL

Per obtenir els resultats s'ha realitzats 400 entrevistes personals a usuaris habituals d'internet distribuïdes proporcionalment per sexe, edat i lloc de residència, segons el qüestionari que s'adjunta.

- Per territoris: 150 a Mallorca, 100 a Menorca, 100 a Eivissa i 50 a Formentera.
- Nivell de confiança: 95,5%
- Marge d'error: $\pm 5\%$.

C) MODEL DE QÜESTIONARI

A les pàgines següents s'ofereix el model de qüestionari

Bon dia / Bones tardes. Us agrairíem que ens donéssiu la vostra opinió sobre una sèrie de qüestions referides al consum per internet que us formularem a continuació, garantint el caràcter confidencial de la informació obtinguda. Gràcies per la vostra col·laboració.

1.- Quines de les següents activitats ha realitzat per internet en els darrers tres mesos?

Cerca d'informació	1
Notícies (diaris, ràdio...)	2
Correu electrònic, missatgeria instantània	3
Xarxes socials (Facebook, Tuenti...)	4
Descàrregues (música, pel·lícules...)	5
Jugar	6
Compres	7
Gestions (administració, bancs...)	8
Altres	9

2.- Amb quina freqüència feu ús d'internet?

Diversos cops al dia	1
Un cop al dia	2
Diverses vegades a la setmana	3
Diverses vegades al mes	4
Amb menor freqüència	5

3.- Quines són les principals raons per les que realitza gestions (bancs, administracions) per internet?

Es poden fer les 24 hores	1
Comoditat	2
Rapidesa	3
No hi ha comissions	4
Altres	5

4.- Quines són les principals raons per les no que realitza gestions (bancs, administracions) per internet?

M'estim més el contacte cara a cara	1
Em produeix inseguretat	2
Manca d'informació i assessorament	3
No en sé; és complicat	4
Altres	5

5.- Quines són les principals raons per les que realitza compres per internet?

Es poden fer les 24 hores	1
Comoditat	2
Rapidesa	3
Ofertes / Promocions	4
Trob productes que no són a les tendes	5
Altres	6

6.- Quines són les principals raons per les que no realitza compres per internet?

Vull veure "físicament" el producte	1
Inseguretat	2
Manca d'informació i assessorament	3
Manca de fiabilitat	4
No en sé; és complicat	5
Altres	6

6.- Quins productes ha comprat?

Bitllets de transport (avió, vaixell...)	1
Allotjament (hotels, apartaments...)	2
Paquets de viatges	3
Entrades (cine, concerts, teatre...)	4
Llibres, revistes	5
Electrodomèstics	6
Complements de la llar	7
Alimentació	8
Roba, calçat	9
Noves tecnologies	10
Altres	11

7.- Per favor, valori la seguretat que li inspira realitzar les següents accions per internet (10=molt segur; 0=gens segur)

Pagar en un comerç o negoci amb targeta de crèdit	
Realitzar gestions bancàries per internet	
Pagar un producte o servei donant el número de la targeta per internet	
Pagar un producte o servei donant el número de la targeta per telèfon	

8a.- Ha patit algun tipus d'incidència a l'hora de comprar o realitzar gestions per internet?

Sí	1
No	2

8b.- De quin tipus?

El producte adquirit (o la seva qualitat) no es corresponia amb l'ofert	1
Es cobraren extres no indicats en el preu inicial	2
No s'arribà a servir el producte o el servei	3
Problemes de coordinació	4
Altres	5

9.- Ha posat cap queixa i/o reclamació?

Sí, amb facilitat	1
Sí, però ha estat complicat	2
No, desconeixia com fer-ho	3
No, tanmateix no serveis per res	4
No, va ser impossible	5

10.- S'ha resolt satisfactòriament?

Sí	1
Encara es troba en tràmit	2
No	3

11.- Ha rebut algun tipus de compensació per les molèsties ocasionades?

Sí, doblers	1
Sí, productes o serveis gratuïts	2
No	3

12.- Coneix els seus drets com a usuari d'internet?

Sí, força bé	1
Sí, però de manera superficial	2
No	3

12.- Vol afegir algun comentari o queixa referits al servei de transport marítim que acaba d'utilitzar?

Sexe

Home	1
Dona	2

Edat

De 18 a 29 anys	1
De 30 a 44 anys	2
De 45 a 65 anys	3
Més de 65 anys	6

Illa de residència

Mallorca	1
Menorca	2
Eivissa	3
Formentera	4

D) RESULTATS

Abans de tot, i tal com s'ha dit abans, cal aclarir que aquesta enquesta anava dirigida a persones que havien utilitzat internet en els darrers tres mesos. Per tant, existia una pregunta prèvia per saber-ho i que ens permet afirmar que els usuaris habituals d'internet a les nostres illes suposen aproximadament el 42% de la població.

Ja dins l'anàlisi dels resultats, es pot observar com l'enviament i rebuda de missatges a través del *correu electrònic* i la *cerca d'informació* són les activitats principals realitzades per internet. Concretament, les realitzen un 89,2% i un 85,4% dels entrevistats. Les *descàrregues* de música, pel·lícules, jocs, etc, mitjançant programes com Emule, Ares o Bittorrent, ocupen el tercer lloc en el rànquing d'activitats, seguides molt de prop per la *lectura de diaris o pàgines de notícies*. Les denominades "*xarxes socials*" per internet (Facebook, Tuenti...) són emprades per 3 de cada 10 persones, i un 18,3% utilitza la xarxa per jugar.

Finalment, dins la temàtica directament relacionada amb aquest estudi, un 20,7% i un 18,3% asseguren *realitzar gestions o fer compres* per internet, respectivament. A *Mallorca* aquests percentatges són més elevats que a la resta de les illes. En qualsevol cas, i com s'anirà veient al llarg del treball, les diferències per illes no són en la majoria de casos molt elevades i s'observa un comportament força homogeni.

La majoria dels usuaris d'internet es connecten *diversos cops al dia* (54,1%) mentre que quasi un 30% ho fa almenys *un cop per dia*. Els mallorquins són els usuaris més freqüents, enfront dels formenterencs, que són els que utilitzen internet amb menor freqüència, però sense que les diferències, com ja s'ha dit, siguin molt rellevants.

Quan es demana a les persones els motius pels que realitzen gestions (bancàries, amb l'administració, etc.) a través d'internet, una gran majoria de respostes està relacionada amb la no existència de limitacions horàries (*es poden realitzar les 24 hores*), el que representa un gran avantatge per les persones que treballen i no poden deixar el seu lloc de feina per anar físicament al banc, per exemple. Molt relacionat amb això hi trobem la *comoditat* (48,1%) i la *rapidesa* (37,6%), doncs no s'han de desplaçar de casa o del treball i no han d'aguantar cues o torns. Hi ha un petit percentatge que inclou entre els principals motius l'eliminació de les *comissions* per part de certs bancs que operen de manera electrònica. Les diferències més significatives per illes són que els mallorquins valoren més la comoditat i la resta l'amplitud d'horaris.

Per contra, el principal motiu per no realitzar aquestes gestions mitjançant la xarxa és la *manca de contacte "cara a cara"* (un 49,3% dels entrevistats així ho afirmen). Vivim a una societat on encara és molt valorada la presència física d'una persona responsable de la nostra gestió, doncs es considera més fàcil la comunicació. A més, s'hi ha de sumar que hi ha una certa percepció de que la quantitat i la qualitat de la *informació i l'assessorament* milloren amb el contacte persona a persona. Per altra banda, un 37% declara no realitzar les seves gestions per internet perquè li produeix *inseguretat*, tant de donar les seves dades com de que la gestió no es dugui a terme correctament. Finalment, un 14,1% diu que *no en sap o que ho troba massa complicat*. Aquí sí pareix que trobem unes diferències per illes més significatives: a Menorca i a Formentera és on més es valora el "cara a cara" i on més es creu que la informació i l'assessorament rebut per internet és pitjor que el personal.

En referència a les compres per internet, realitzades, recordem-ho, per un 18,3% dels usuaris de la xarxa, la *comoditat* és el principal factor positiu per aquest tipus de consum, seguida de prop per la *no limitació horària*. Evitar els desplaçaments i les cues i poder comprar les 24 hores són dos ítems molt valorats per aquestes persones. A més, afirmen que a la xarxa hi troben més *ofertes i promocions* (25,7%) i *productes que no són a les tendes* (12,8%). Per illes, els menorquins són els que menys valoren la comoditat, mentre que un percentatge major d'eivissencs addueixen l'amplitud d'horaris.

Per altra banda, la principal raó per no comprar per internet és la *manca de "contacte" amb el producte* que es vol comprar, per tal de comprovar les seves qualitats. L'altre gran bloc que "impedeix" que més gent consumeixi per internet comprèn la *inseguretat* i la *manca de fiabilitat*, ítems que reflecteixen la poca confiança que genera donar les dades personals per internet o que el producte rebut no es correspongui amb l'anunciat (o que, pitjor encara, que mai arribi al seu destinatari). Els menorquins són els que més destaquen en el contacte "físic", tant amb el producte com amb una persona que els informi o assessori, mentre que la inseguretat és més alta a Mallorca.

Observant la tipologia de productes o serveis adquirits per internet, es pot comprovar com un percentatge molt elevat està relacionat amb els viatges. Així, un 60,3% de les persones que compraren mitjançant la xarxa, adquiriren *bitllets* per algun tipus de transport (avió, vaixell...), i 3 de cada 10 reservaren un *allotjament*. A aquestes xifres cal sumar els consumidors que compraren *paquets de viatges*. El segon bloc es refereix a l'adquisició d'*entrades a espectacles* per internet (30,9%), seguida de prop per la compra de productes relacionats amb les *noves tecnologies* (27,6%). El consum d'altres productes, com per exemple *alimentaris* o *culturals*, és encara minoritari. Per illes, es pot veure que Mallorca lidera el consum per internet en quasi tots els àmbits. Destacables són les diferències observades en el consum de productes alimentaris, segurament degudes a un menor servei d'aquest tipus a la resta de les illes.

Per poder comparar la percepció de seguretat, es va demanar als entrevistats que valoressin el grau de confiança que els mereixia realitzar certes accions relacionades amb la targeta de crèdit o amb el banc. Així, *pagar en un establiment amb targeta* és un comportament totalment normalitzat i que la població veu com a segur. El salt qualitatiu és alt quan passam a les *gestions bancàries per internet* o a *donar el número de targeta* a una web, encara que es tracti d'un servidor segur. No obstant això, la màxima inseguretat es dona a l'hora de donar aquestes dades per *via telefònica*. No s'observen diferències significatives per illes, si bé cal apuntar que a Mallorca existeix una desconfiança major que a Menorca, Eivissa i Formentera.

Menys d'un 20% dels consumidors per internet han patit algun tipus d'incidència a l'hora d'adquirir productes i serveis. La majoria d'aquests problemes estan relacionats amb el *cobrament d'extres que no s'indicaven en el preu inicial* (bàsicament lligats a la compra de bitllets o allotjaments, encara que també d'entrades a espectacles). Aquests problemes són més freqüents a Formentera i a Mallorca. Per altra banda, més d'un terç dels entrevistats asseguren que, una vegada rebut el producte, s'han vist decepcionats amb la seva *qualitat* (sobretot els eivissencs), encara que el més preocupant és el 8,9% dels casos en què *el producte no arribà mai al seu destinatari*. Finalment, un 5,7% destaca que s'ha trobat amb *problemes de coordinació* (per exemple, a l'hora de contractar un servei, les condicions ofertes per l'intermediari no es corresponen amb les del proveïdor final).

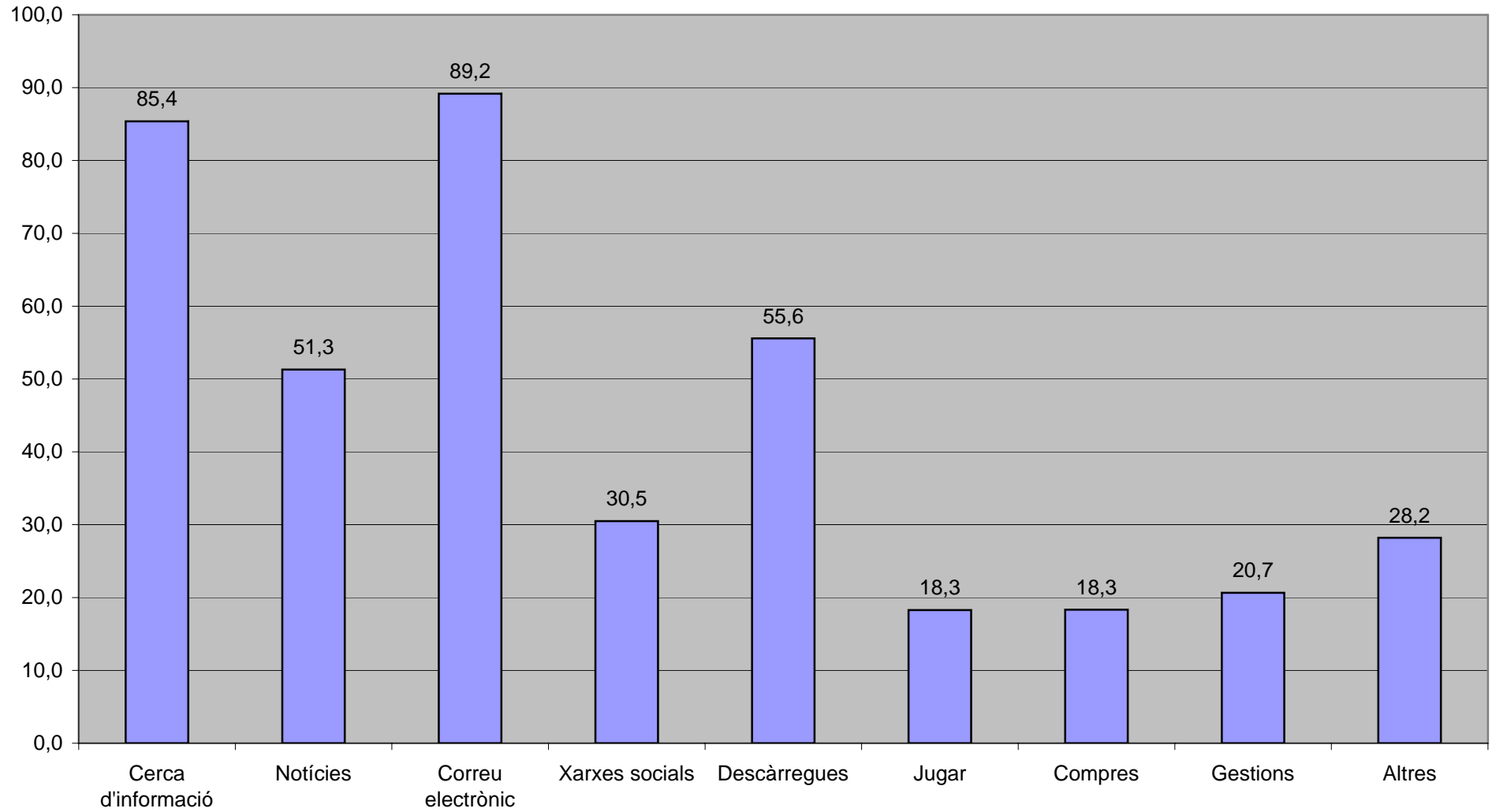
Un factor negatiu a l'hora de consumir per internet pareix ser un cert desemparament de l'usuari en el cas que es produeixin incidències o problemes. Com es pot comprovar, únicament un 12,9% afirma haver posat una *queixa o reclamació*, i d'aquests, només una petita part ha considerat el *procés fàcil*. Entre els que no han posat cap queixa, únicament un 9,1% ho va intentar però afirma que fou *impossible*. De la resta, un 35,9% al·lega *desconeixement de com fer-ho* i, una dada encara més preocupant, un 42,1% no ho fa perquè creu que *no serveix per res*.

Per augmentar encara més aquest fet negatiu, de les persones que han interposat una reclamació o queixa, únicament un 23,4% es troben *satisfets amb la seva resolució*, enfront d'un 40,7% d'*insatisfets*. Com es pot veure, les *compensacions* rebudes no són molt nombroses.

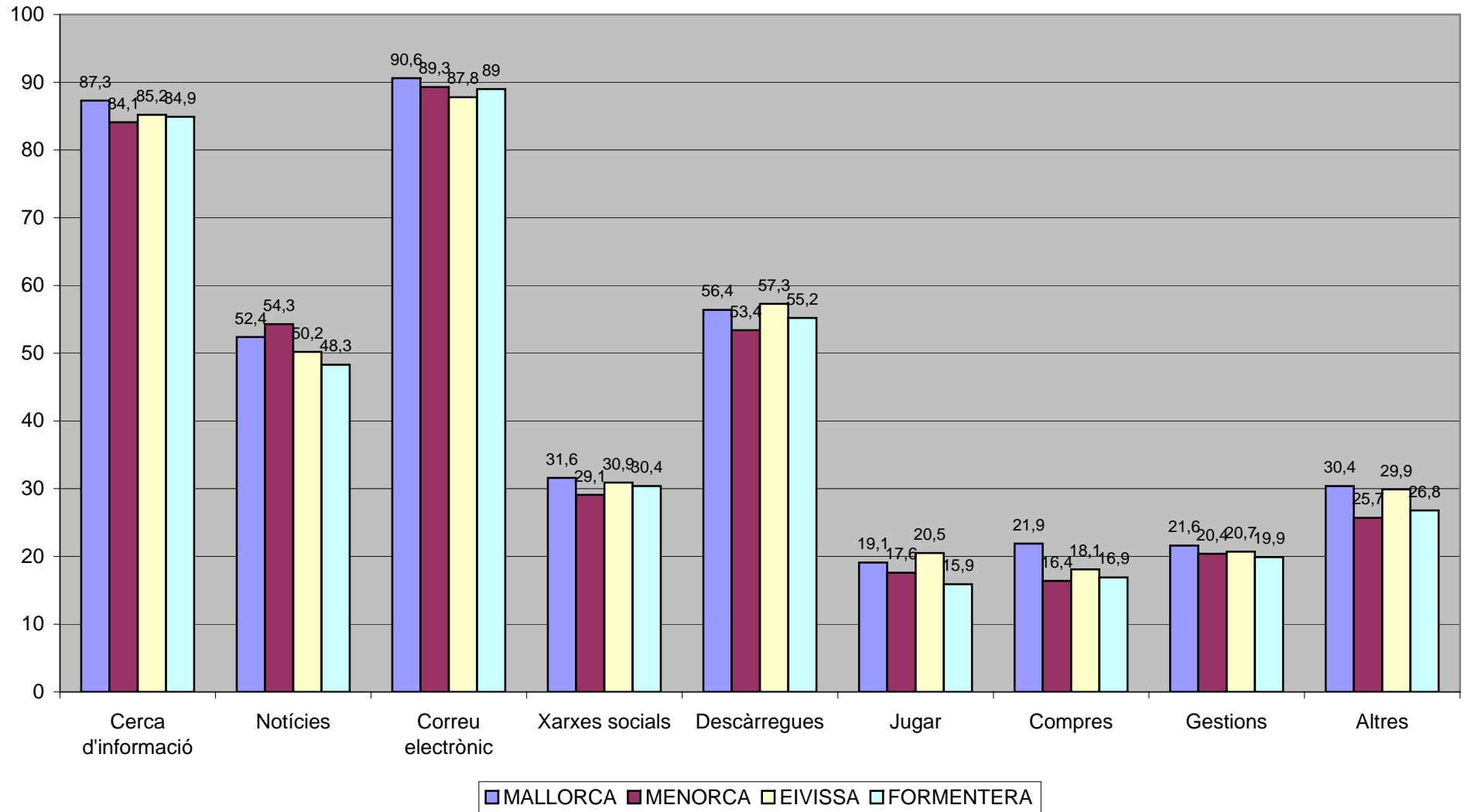
Per acabar, és significatiu que més de la meitat dels consumidors per internet afirmen que *desconeixen els drets* com a usuaris, i que un 24,6% només els conegui de *manera superficial*. Aquest desconeixement és més elevat a Eivissa i menys a Menorca.

E) ANNEX: GRÀFIQUES DE RESULTATS

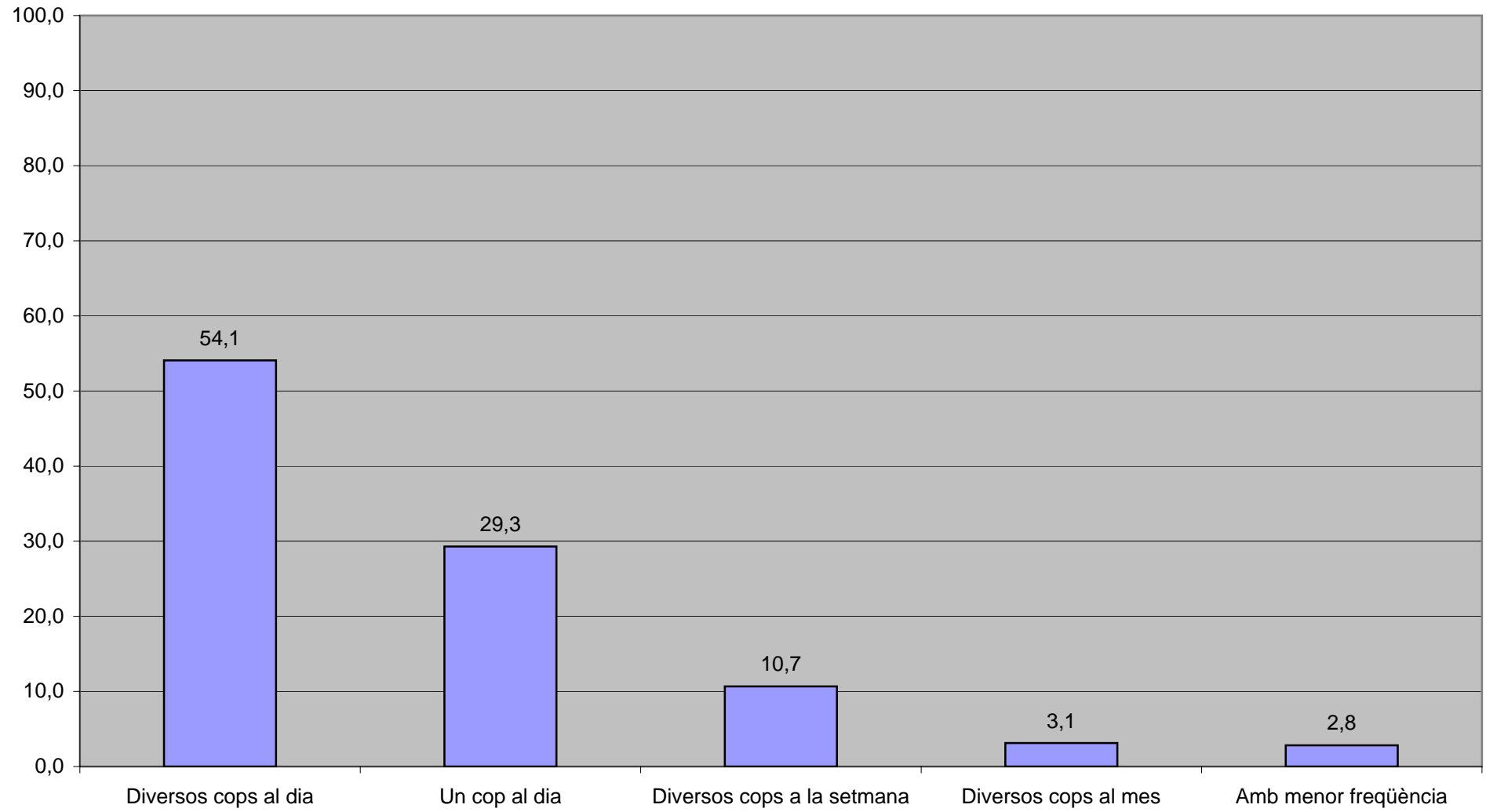
Activitats realitzades per internet els darrers tres mesos



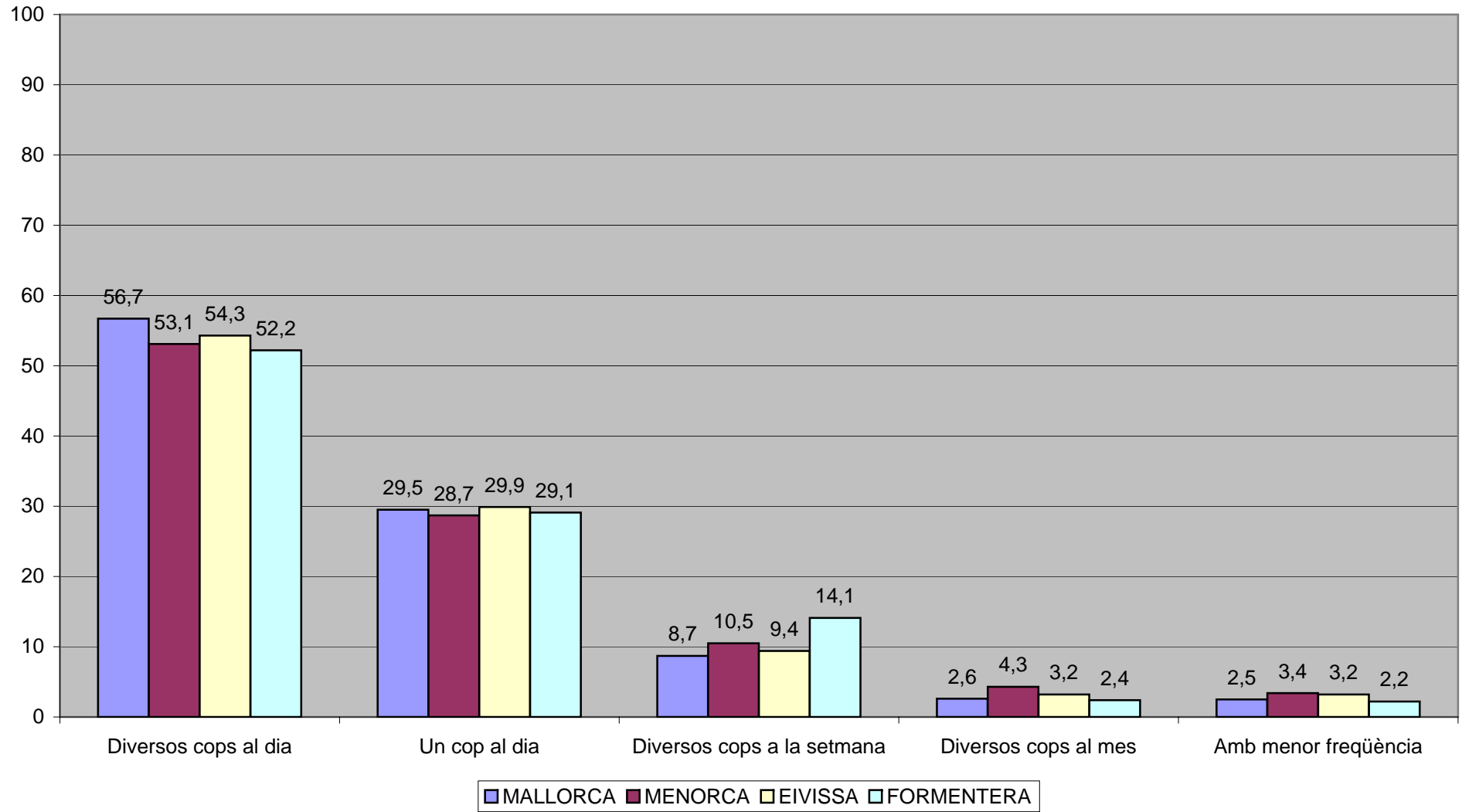
Activitats realitzades per internet els darrers tres mesos



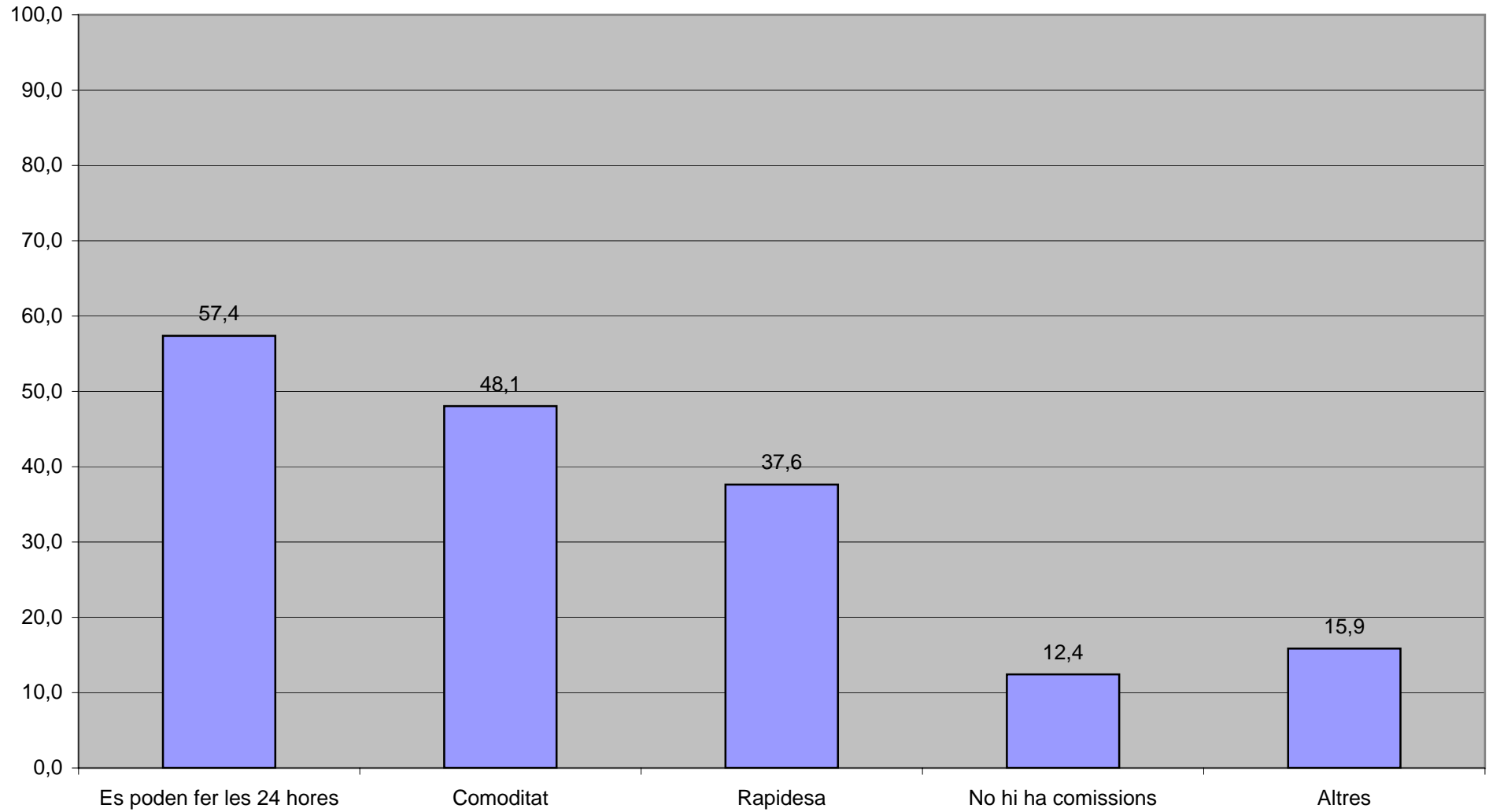
Frequència d'ús d'internet



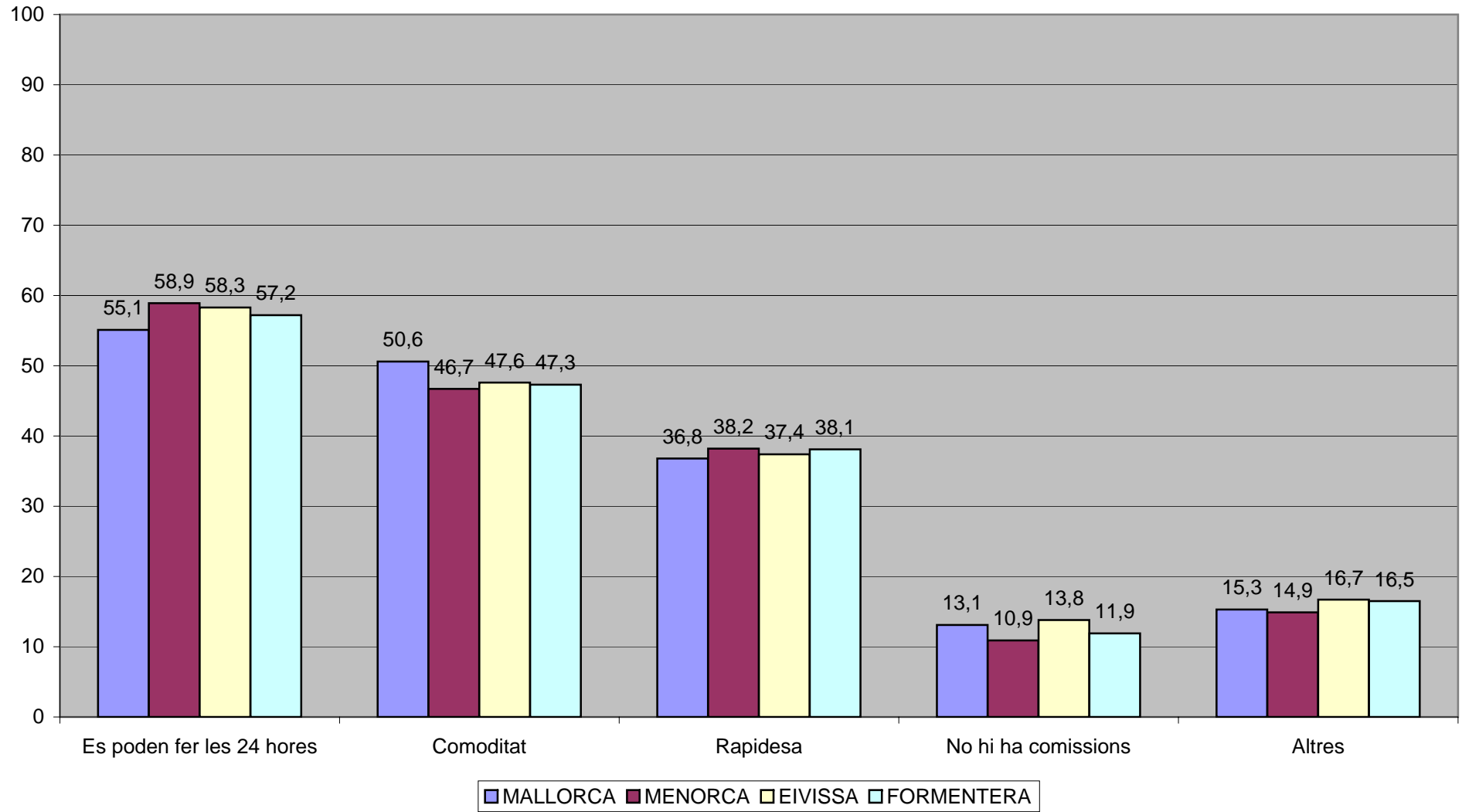
Frequència d'ús d'internet



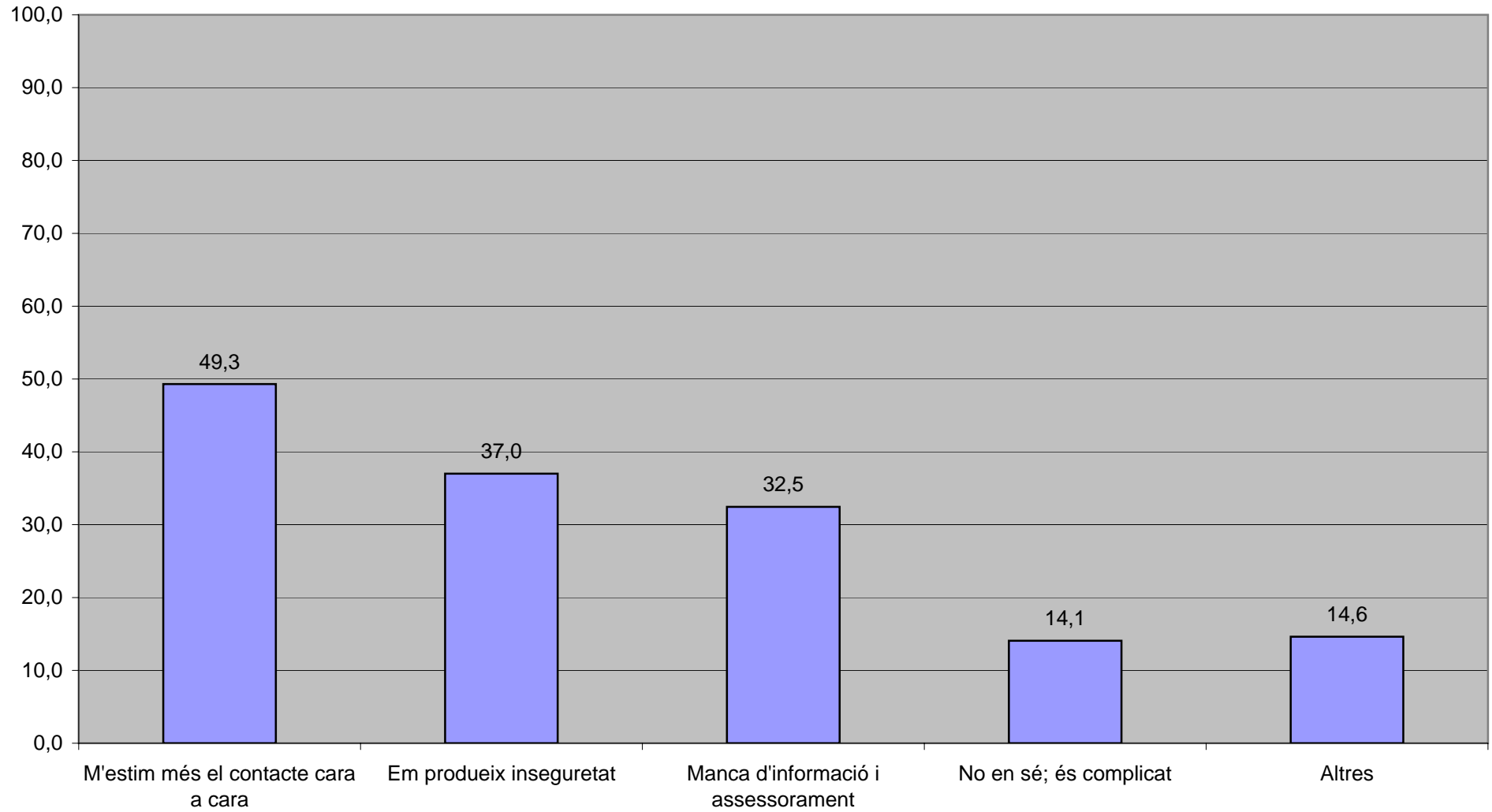
Principals motius per realitzar gestions per internet



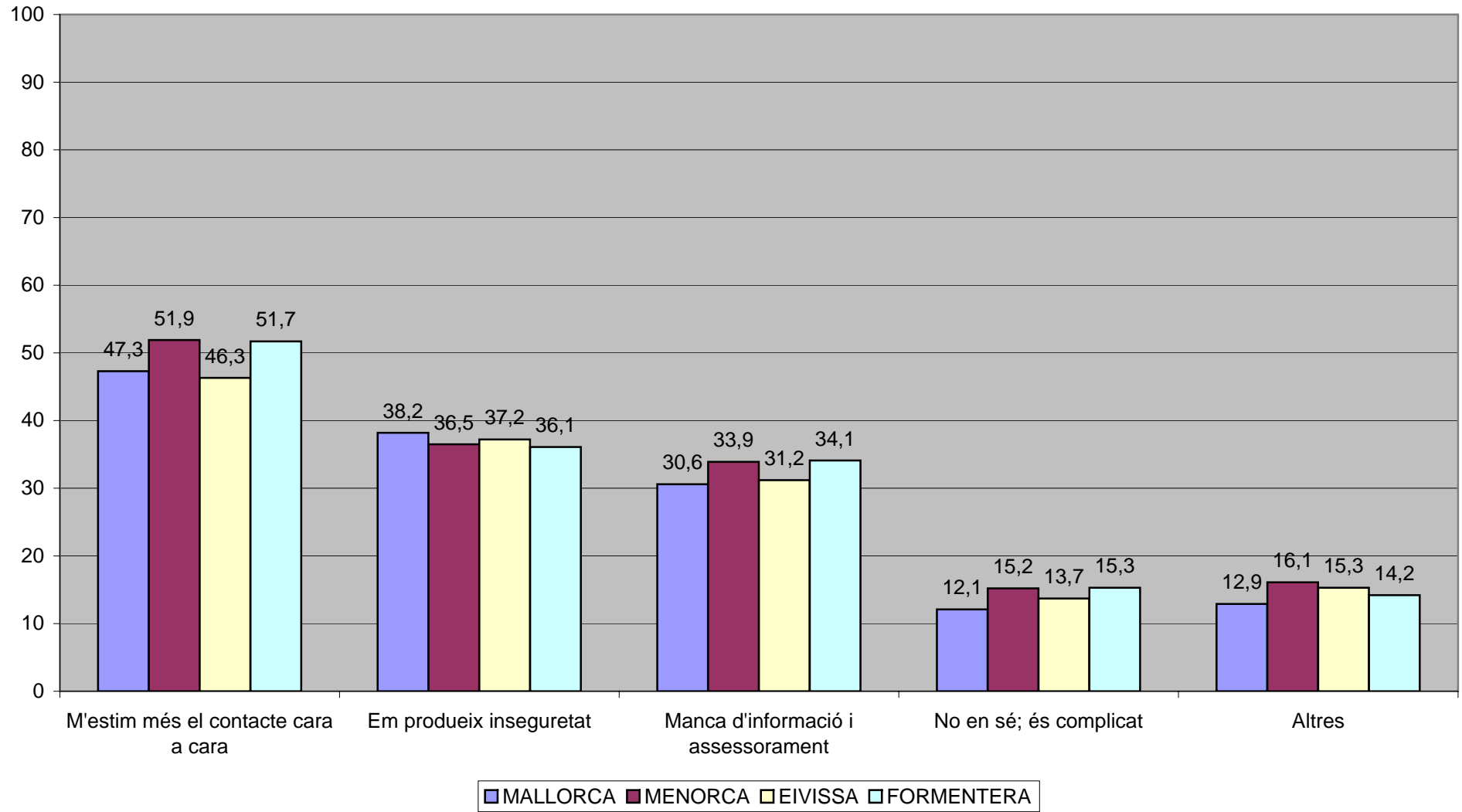
Principals motius per realitzar gestions per internet



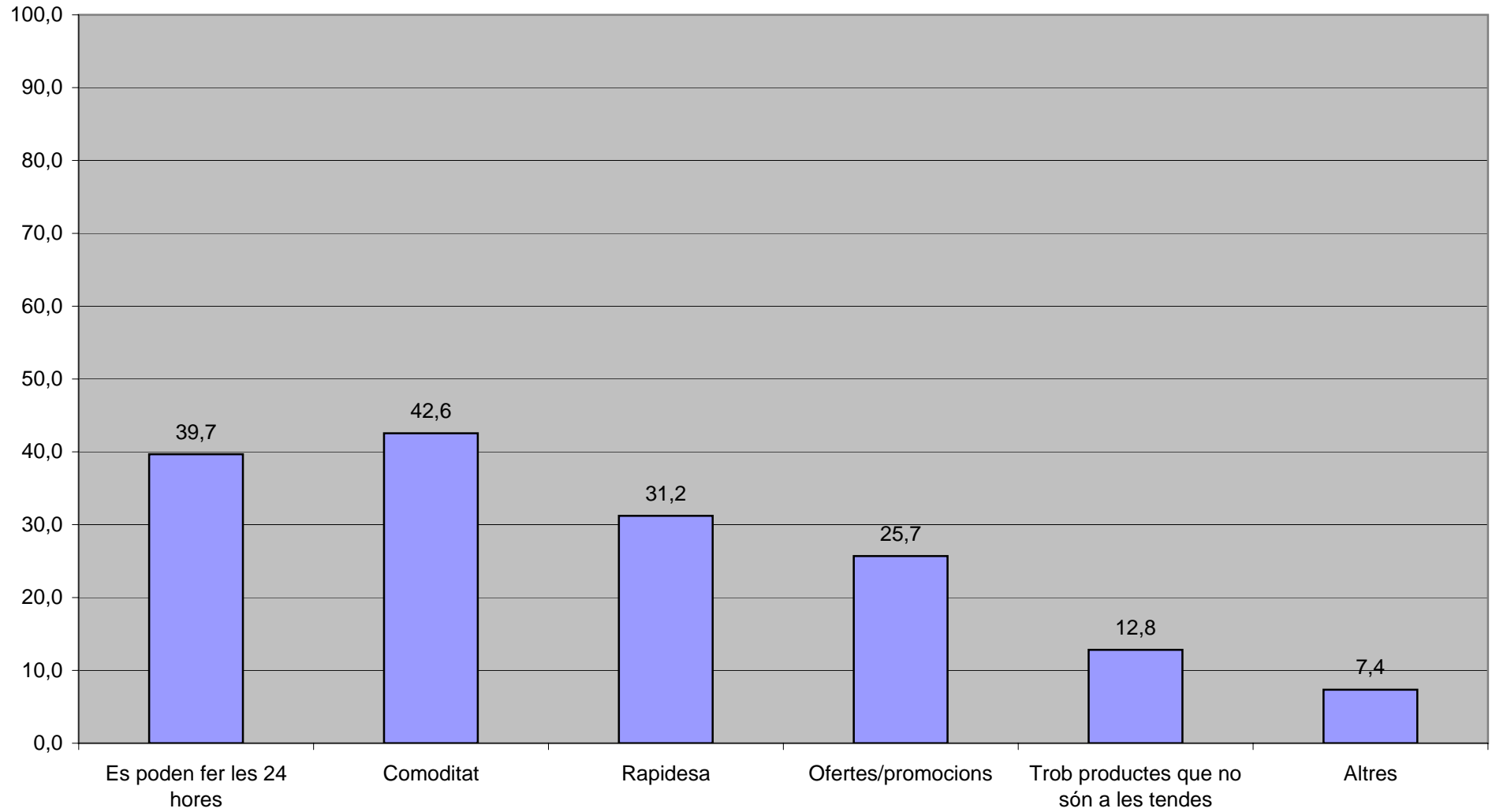
Principals motius per no realitzar gestions per internet



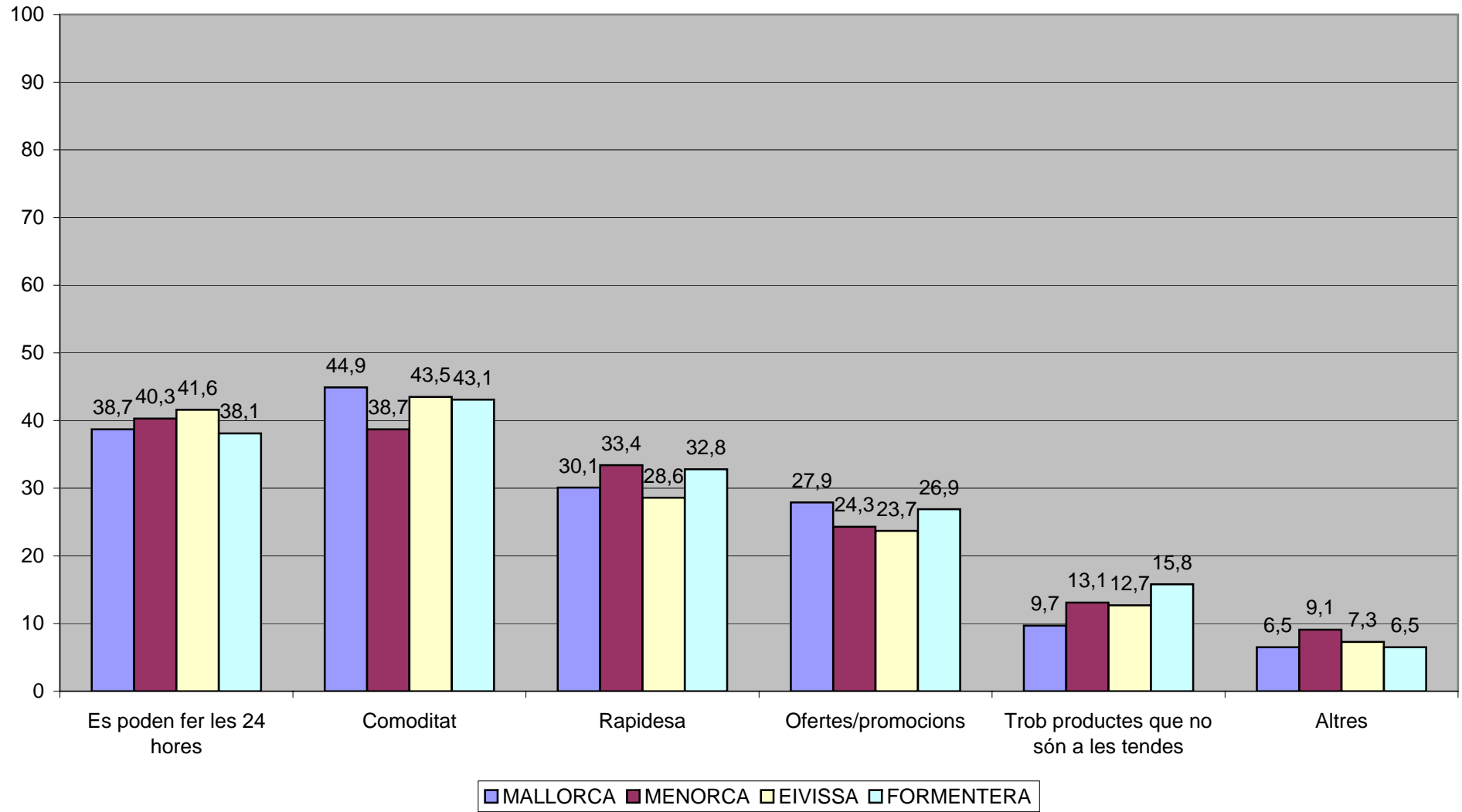
Principals motius per no realitzar gestions per internet



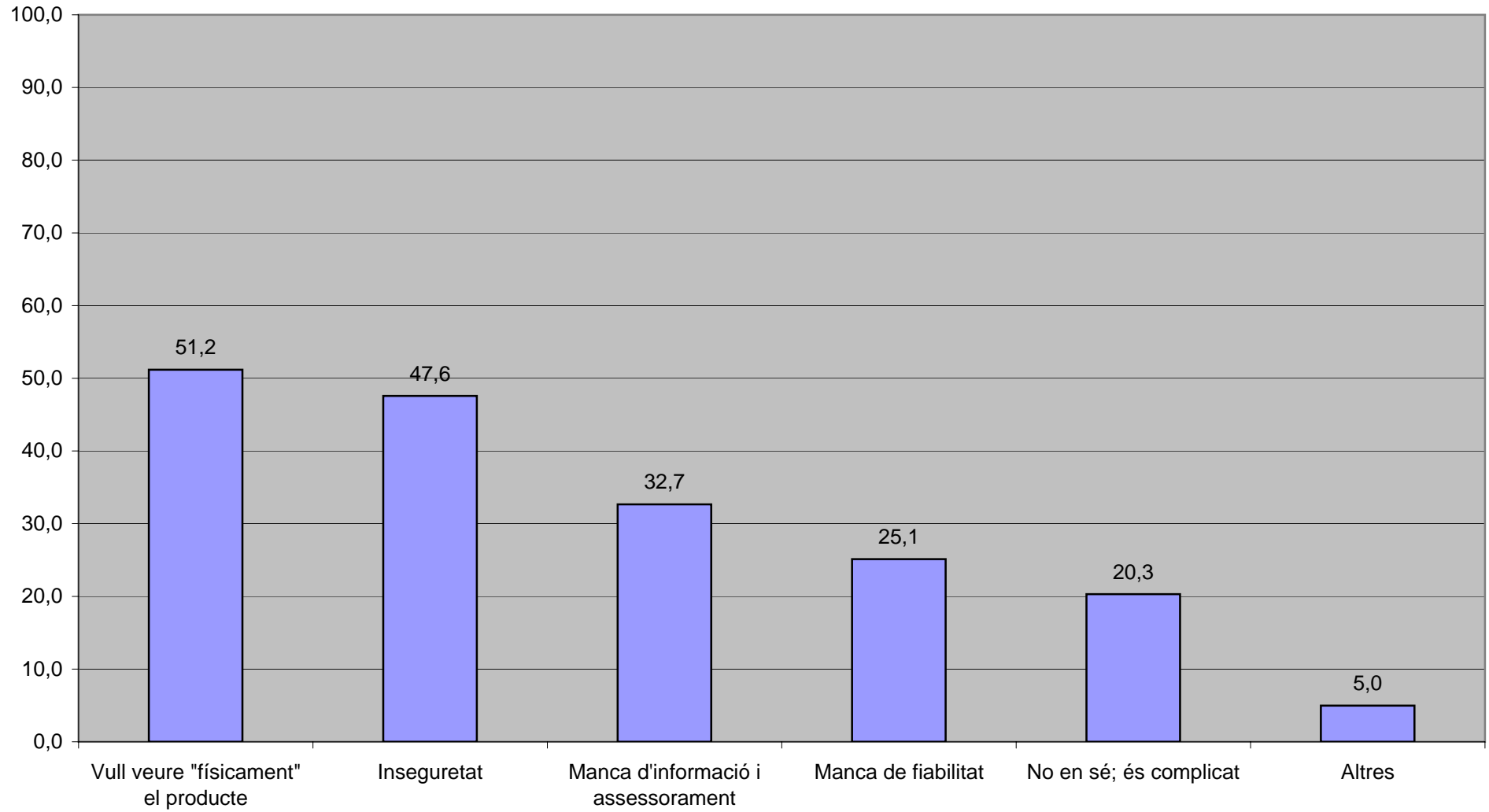
Principals motius per realitzar compres per internet



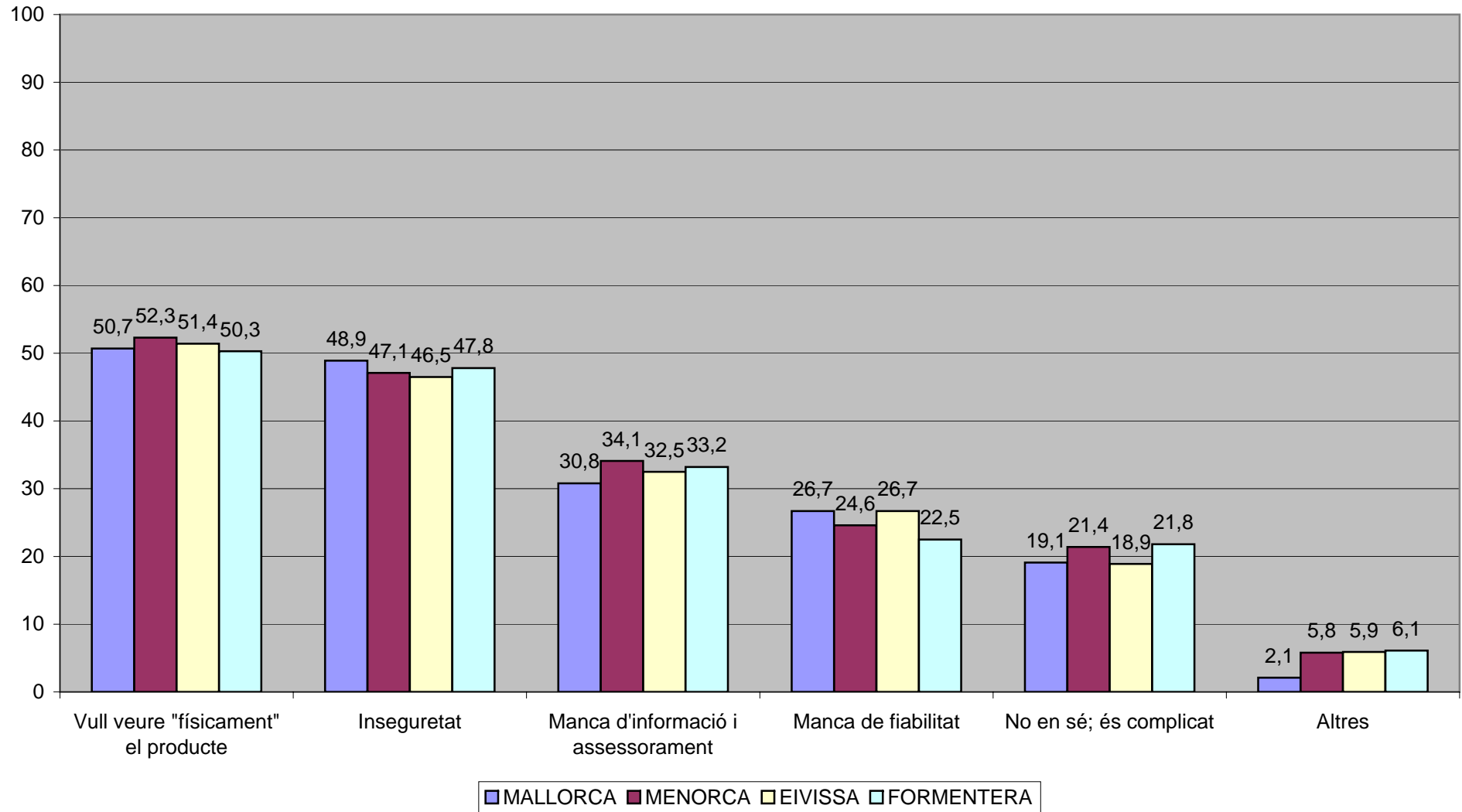
Principals motius per realitzar compres per internet



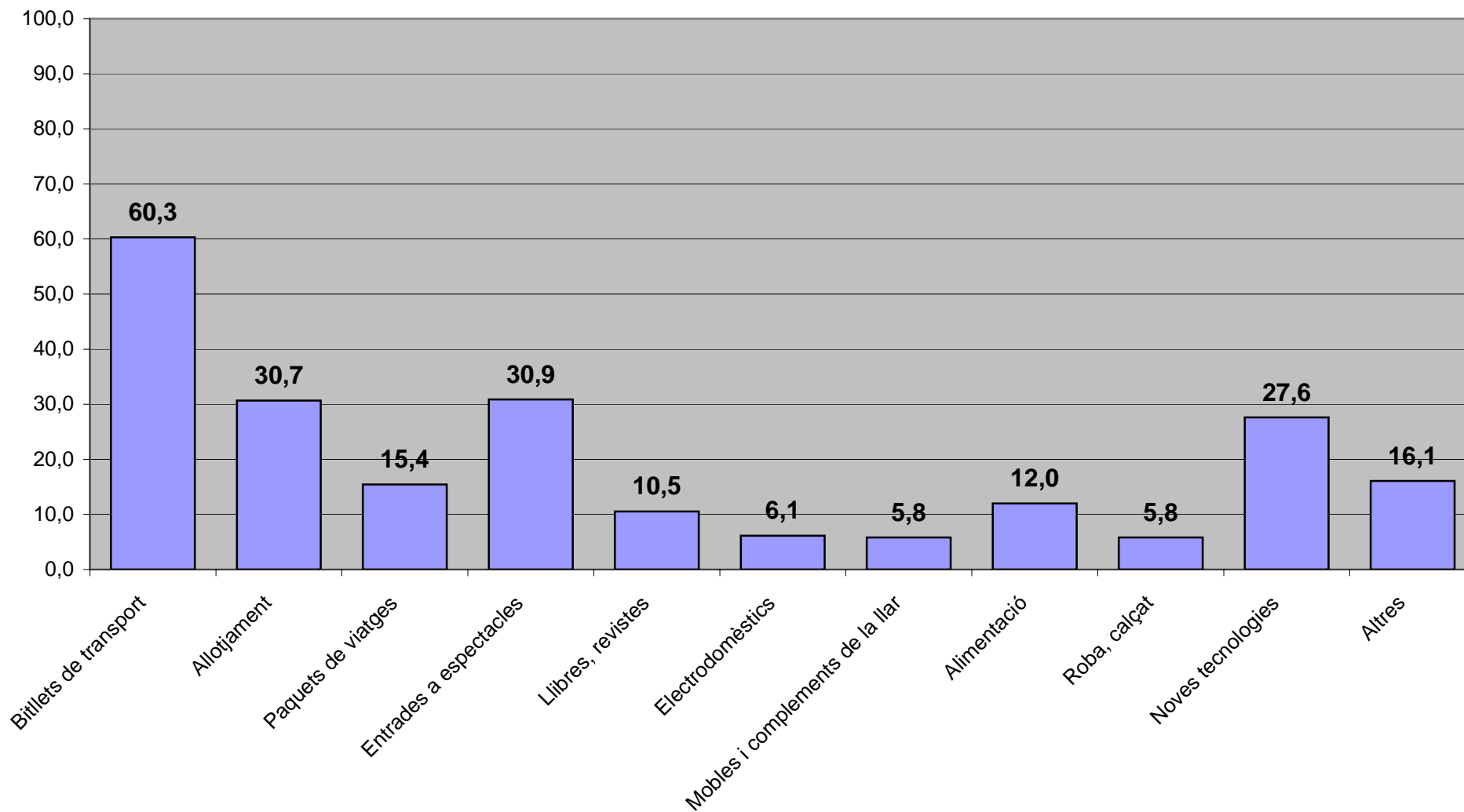
Principals motius per no realitzar compres per internet



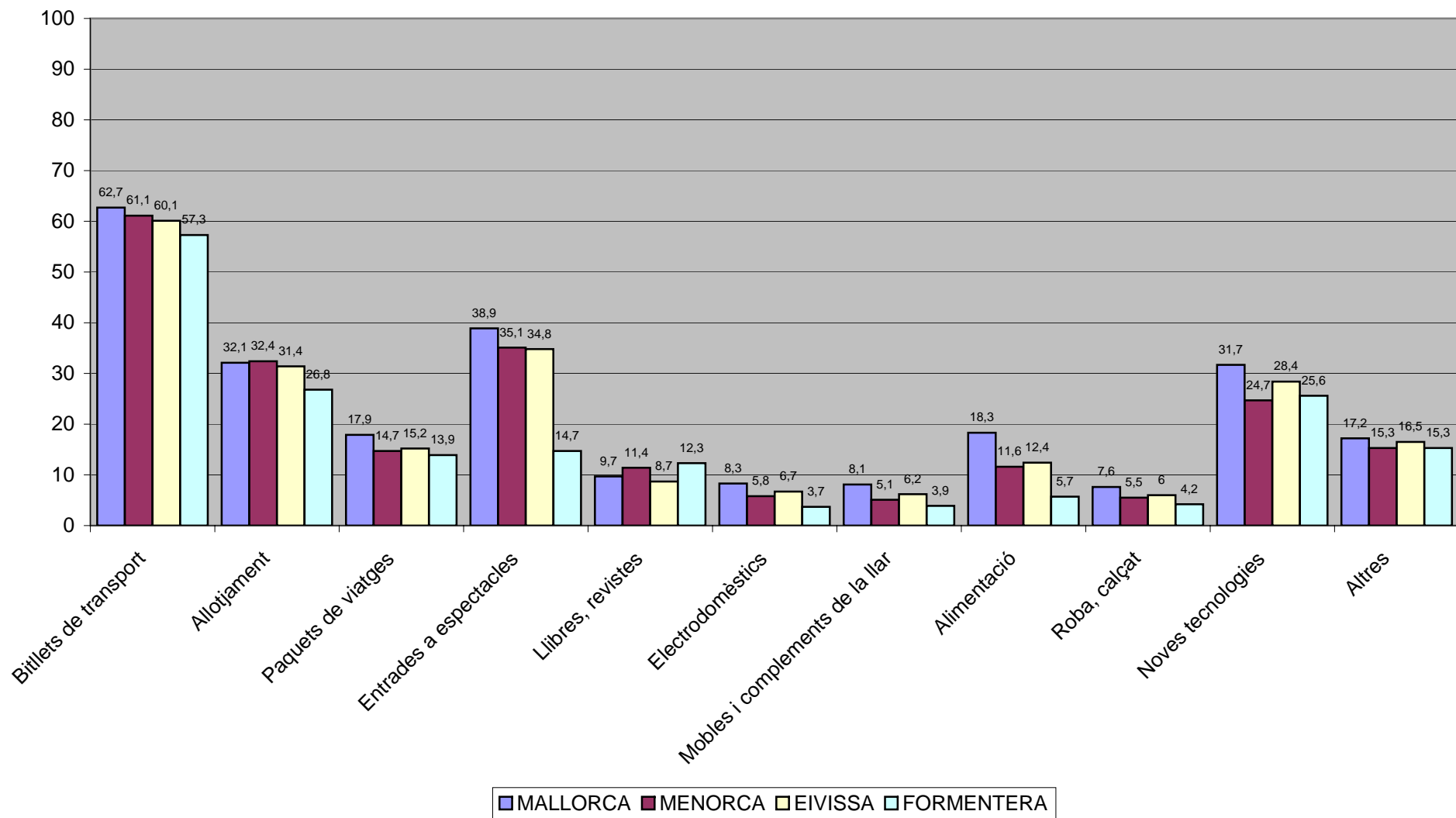
Principals motius per no realitzar compres per internet



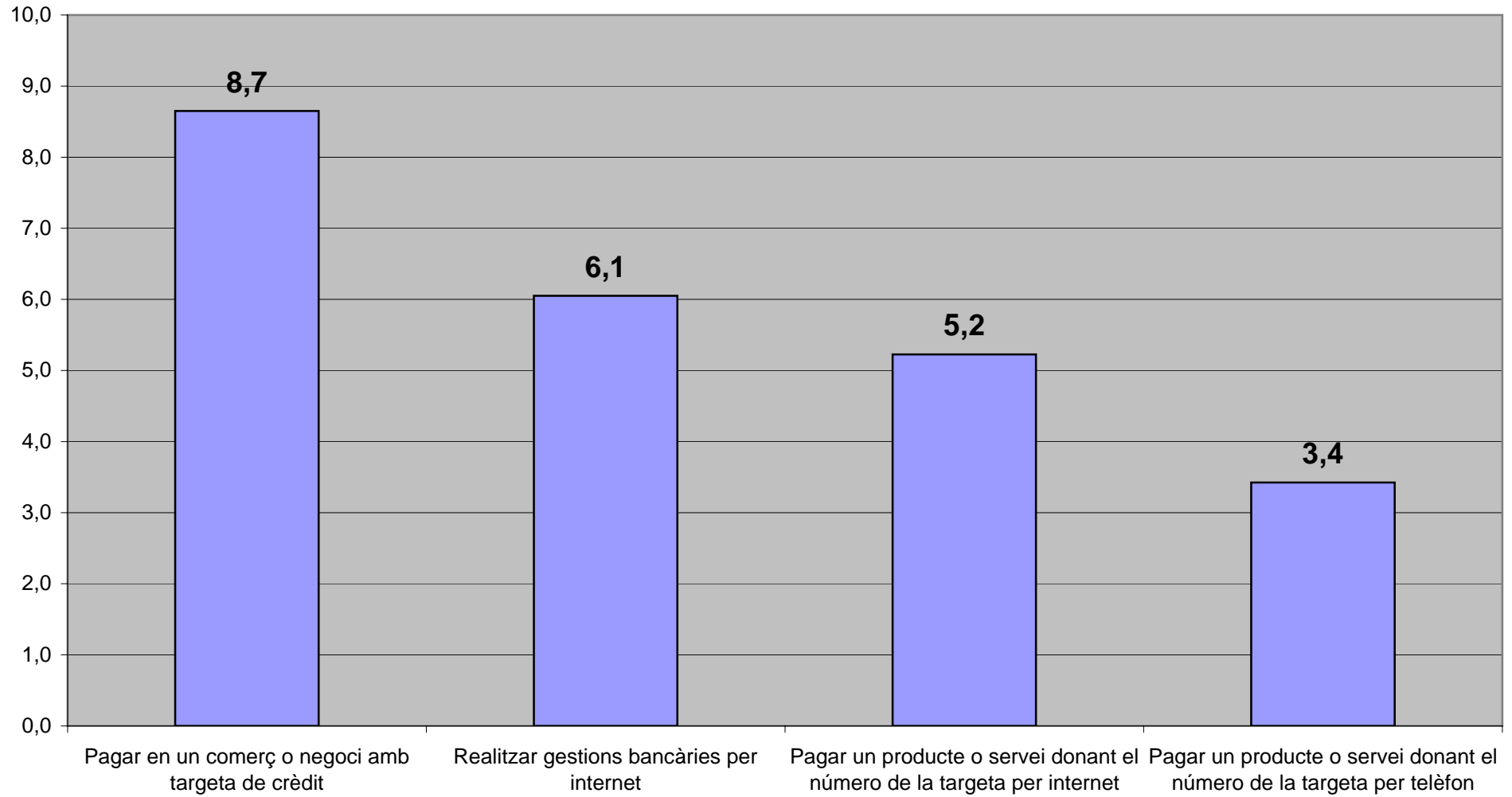
Productes o serveis adquirits per internet



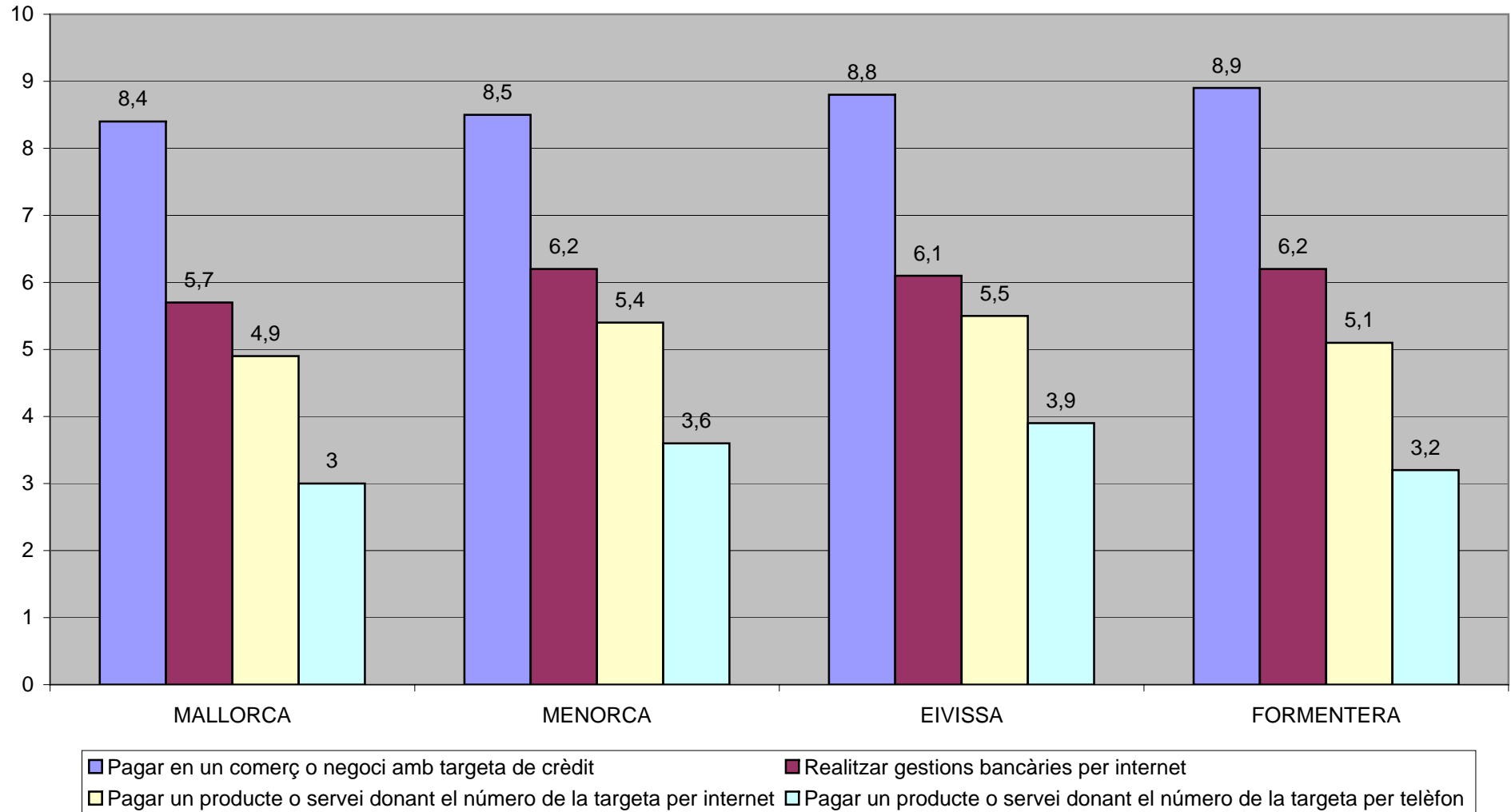
Productes o serveis adquirits per internet



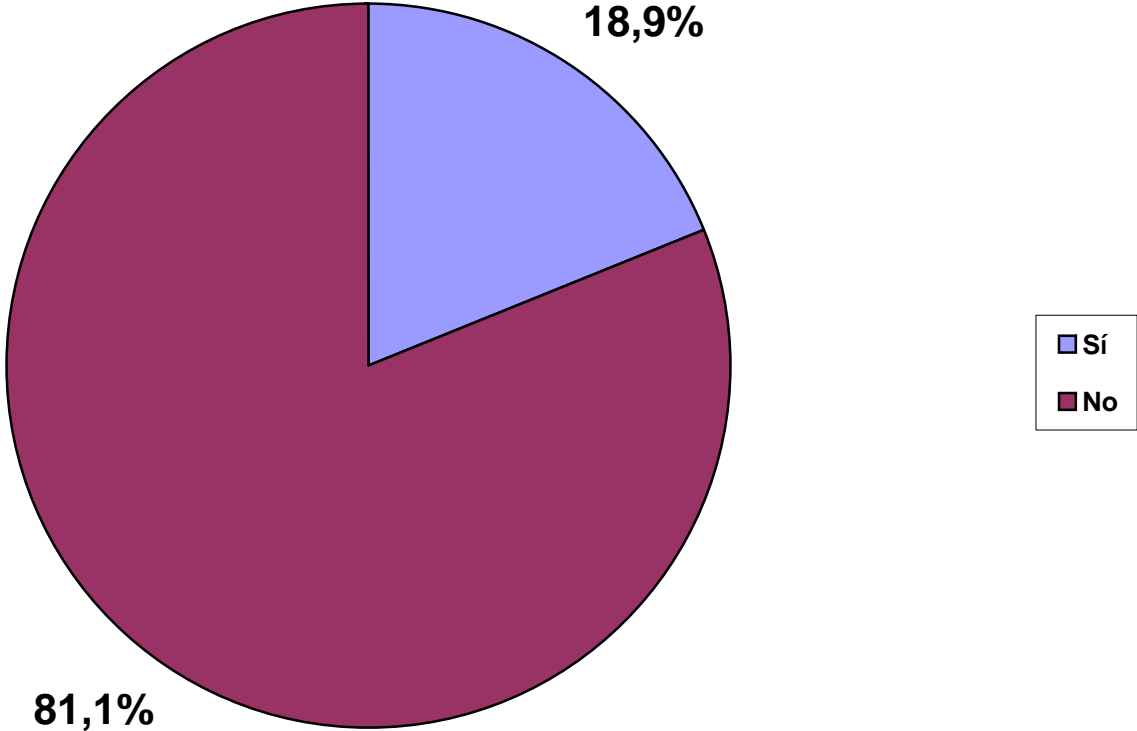
Valoració de la seguretat
(10=molt segur; 0=gens segur)



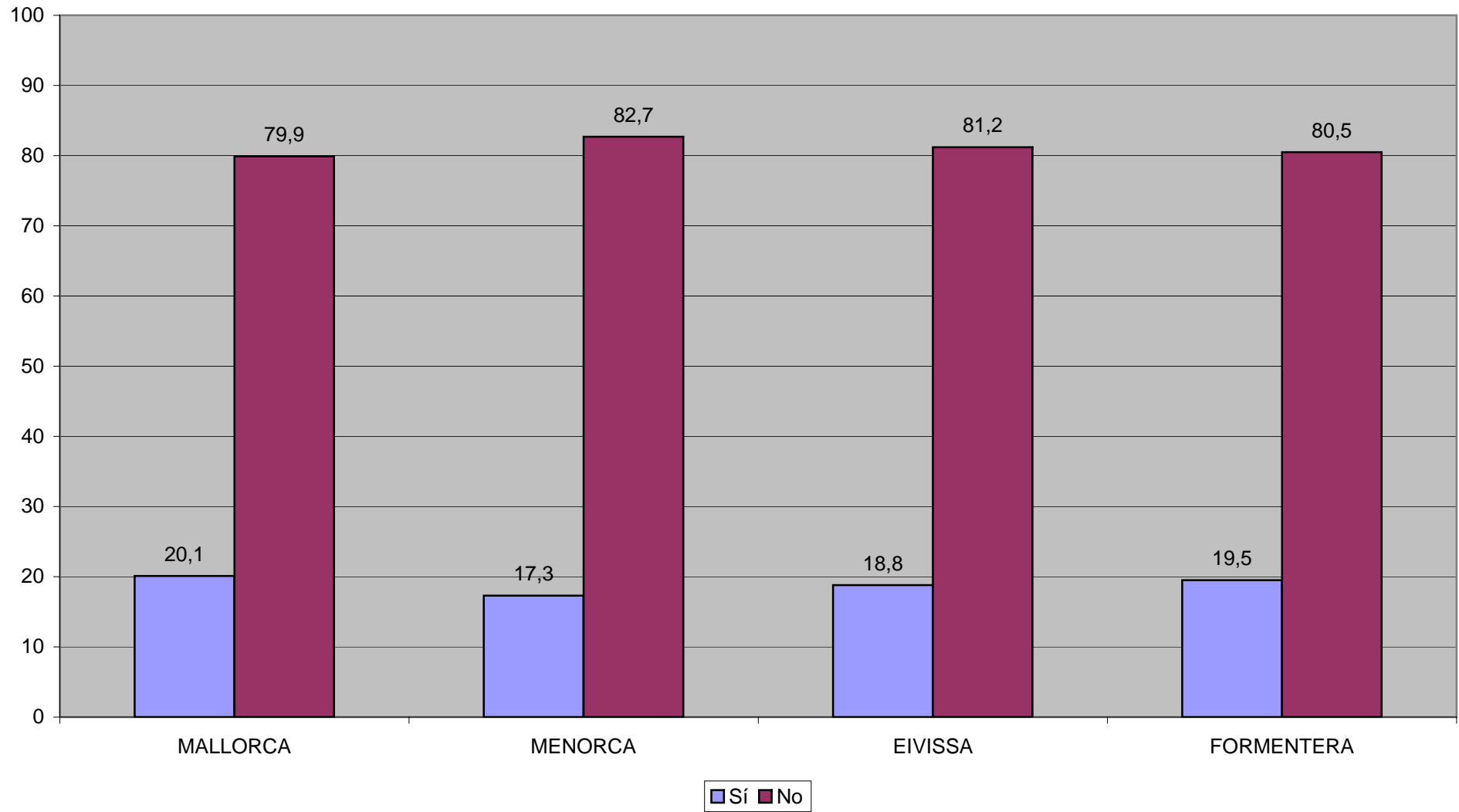
Valoració de la seguretat
(10=molt segur; 0=gens segur)



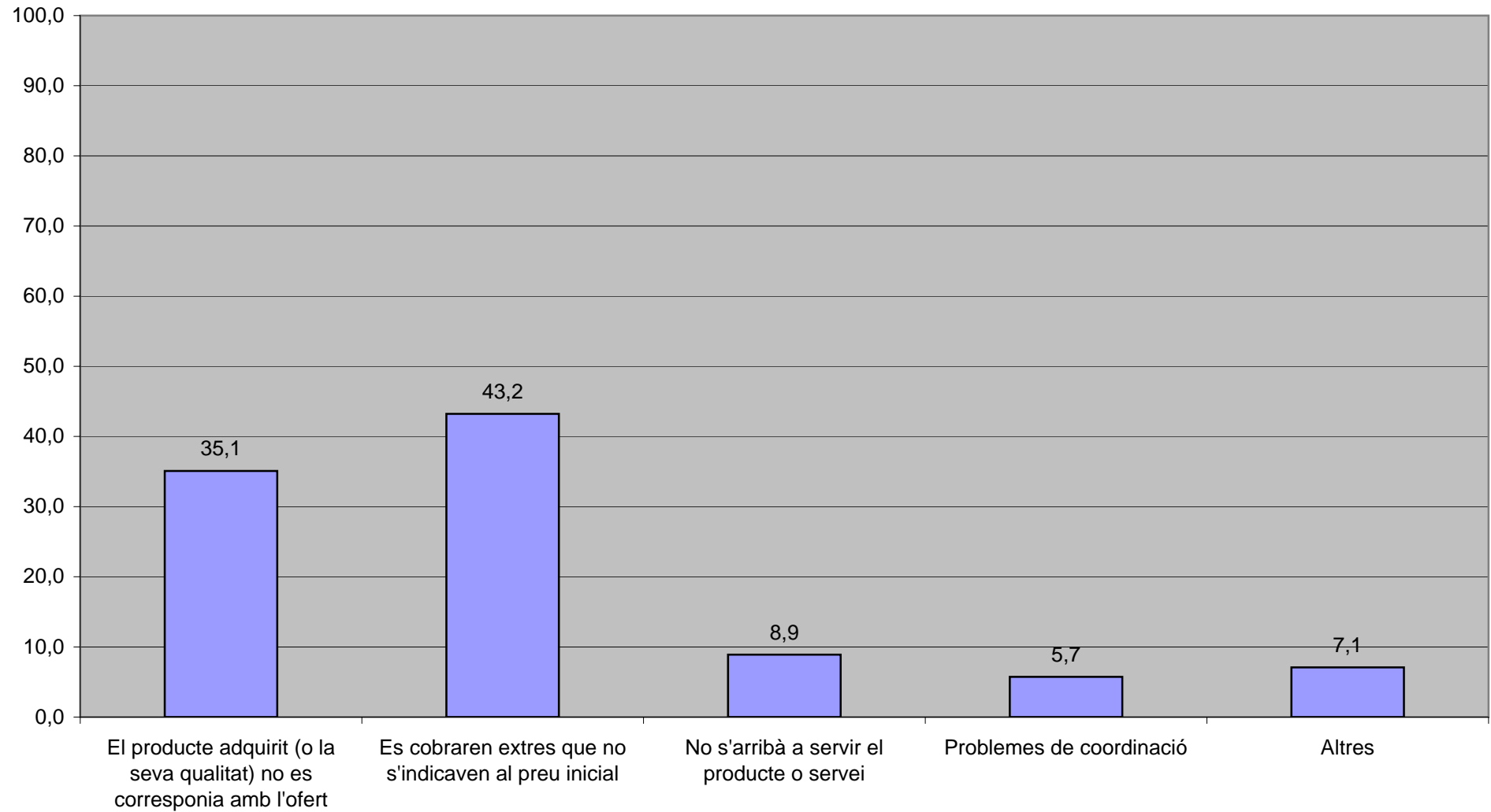
Heu patit algun tipus d'incidència a l'hora de comprar o realitzar gestions per internet?



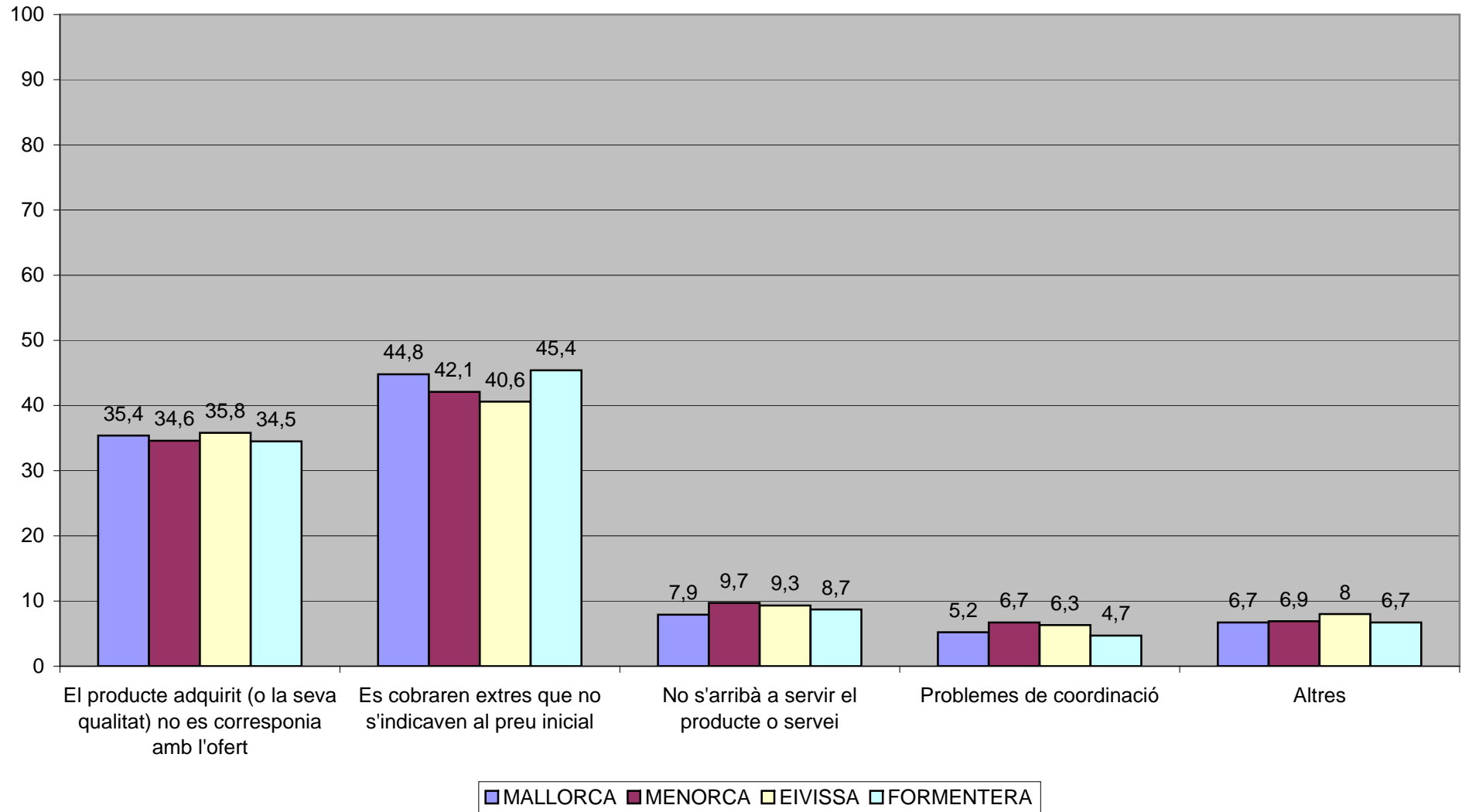
Heu patit algun tipus d'incidència a l'hora de comprar o realitzar gestions per internet?



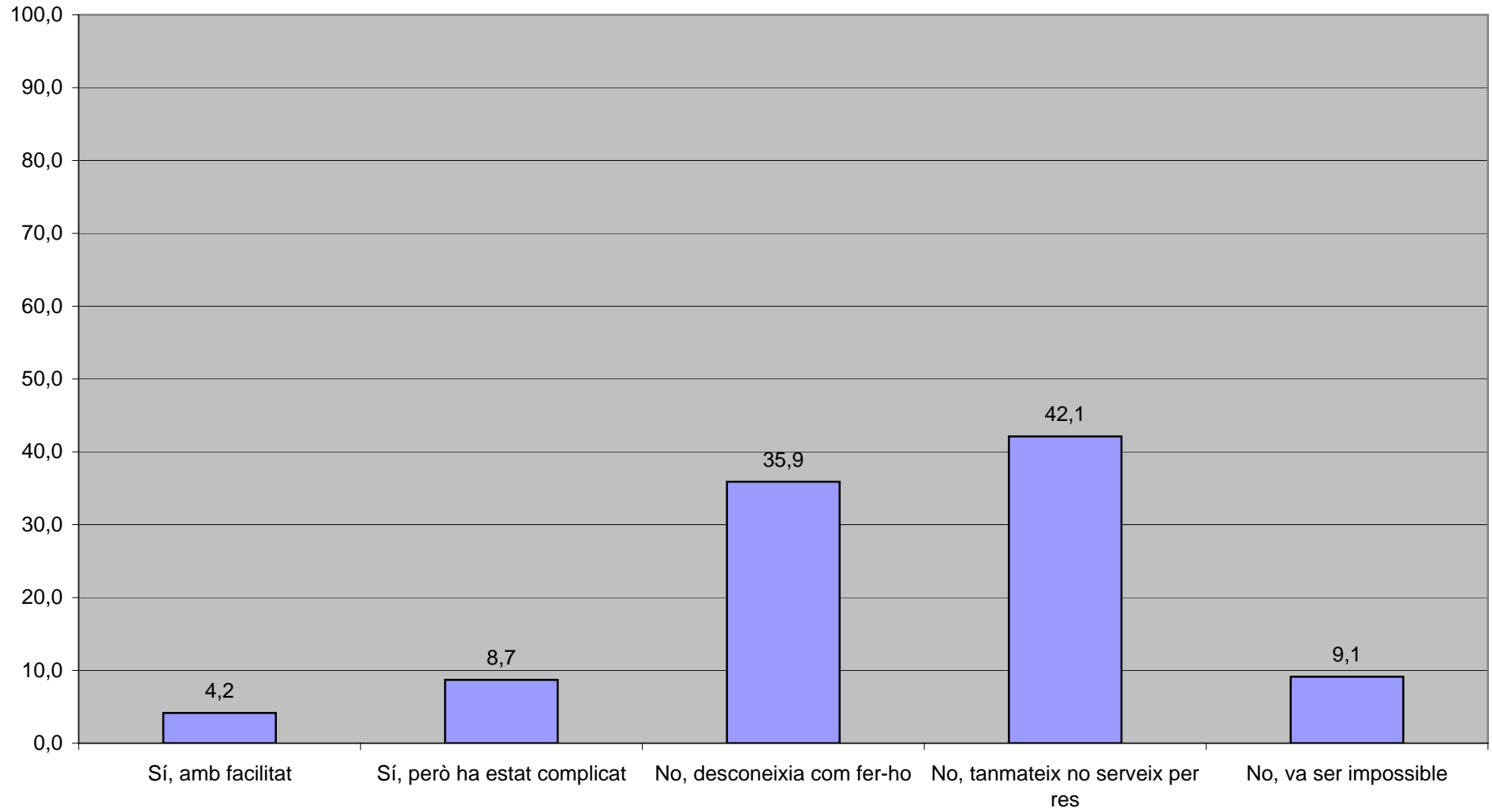
Quin tipus d'incidència?



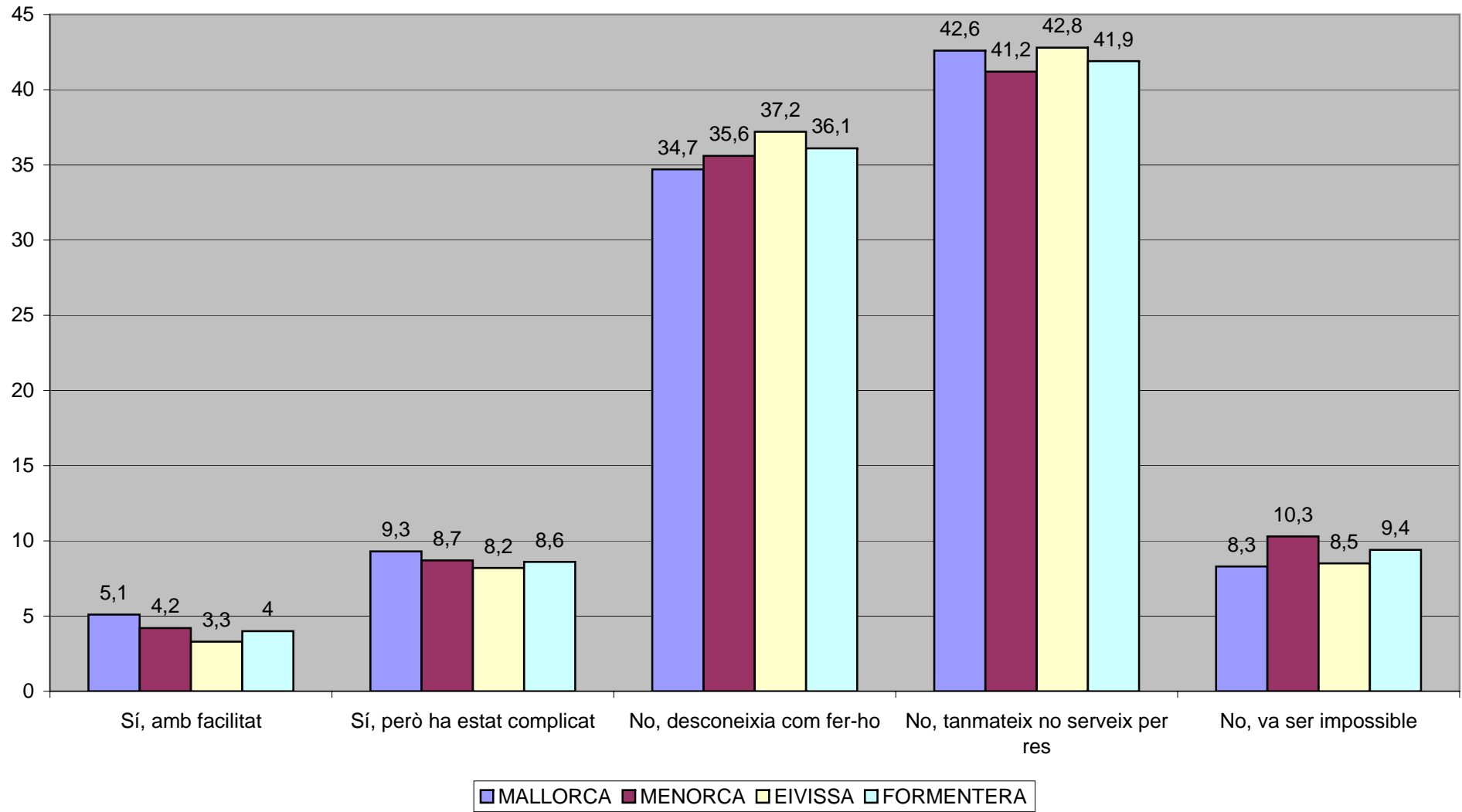
Quin tipus d'incidència?



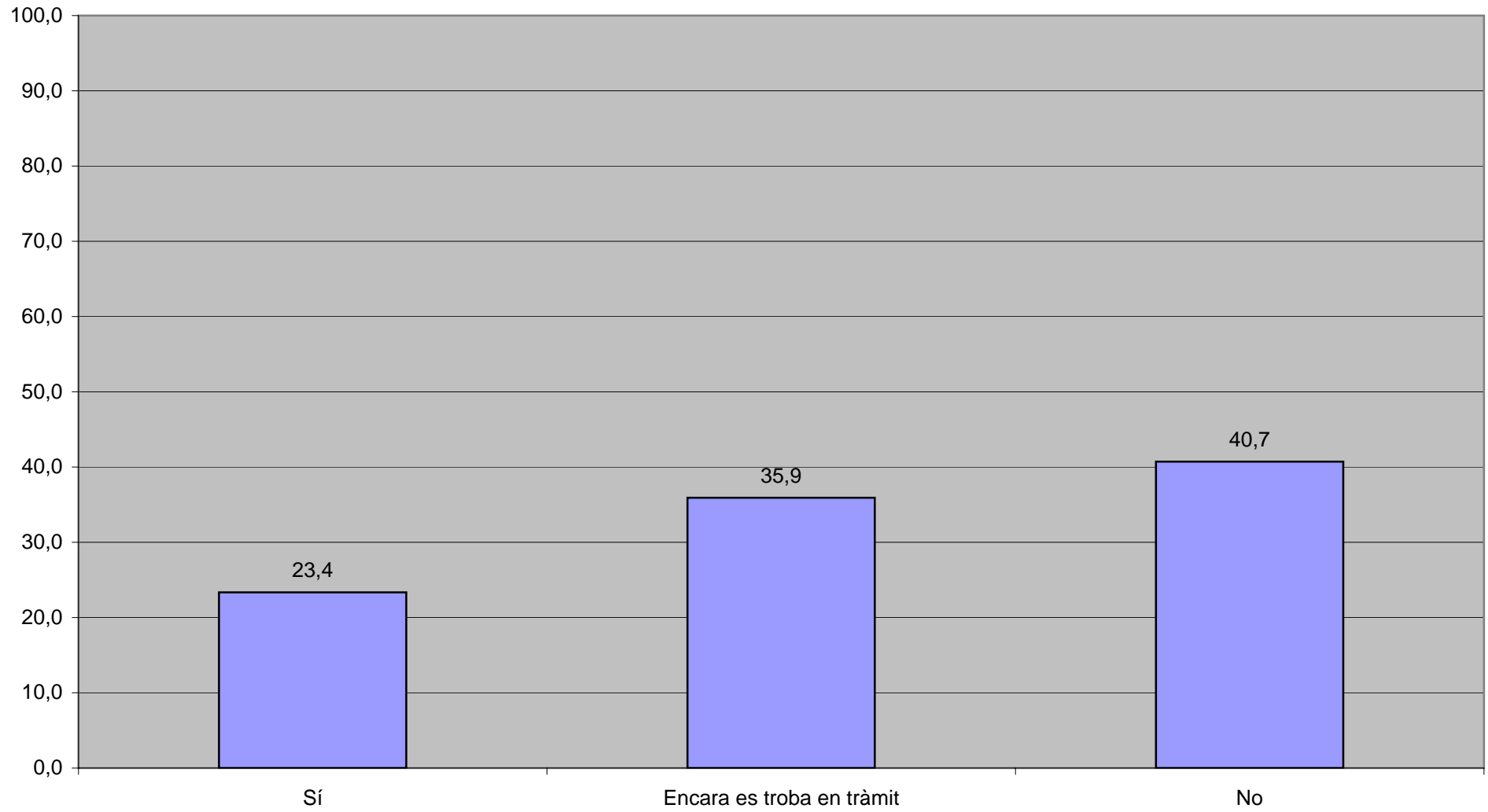
Heu posat cap queixa o reclamació?



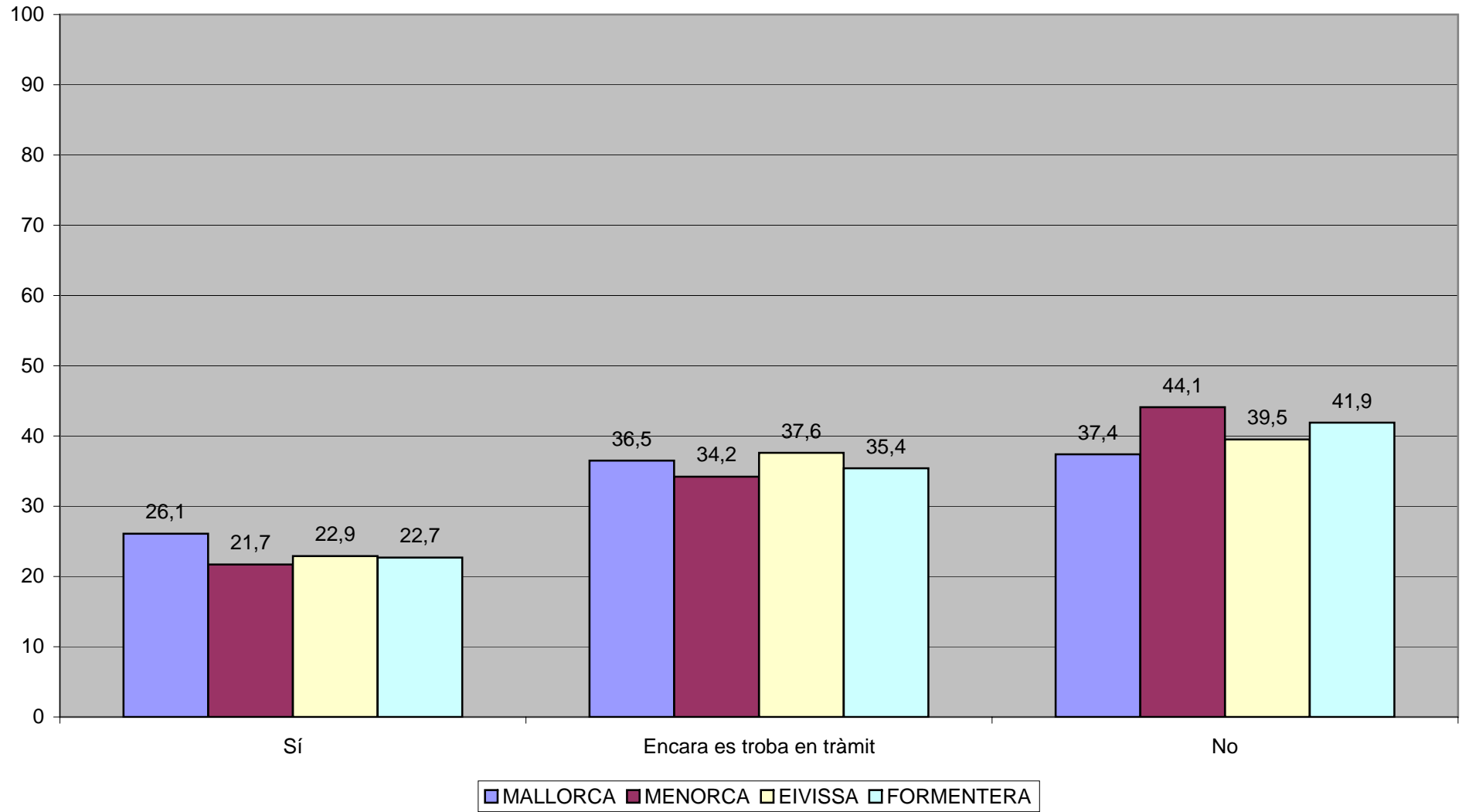
Heu posat cap queixa o reclamació?



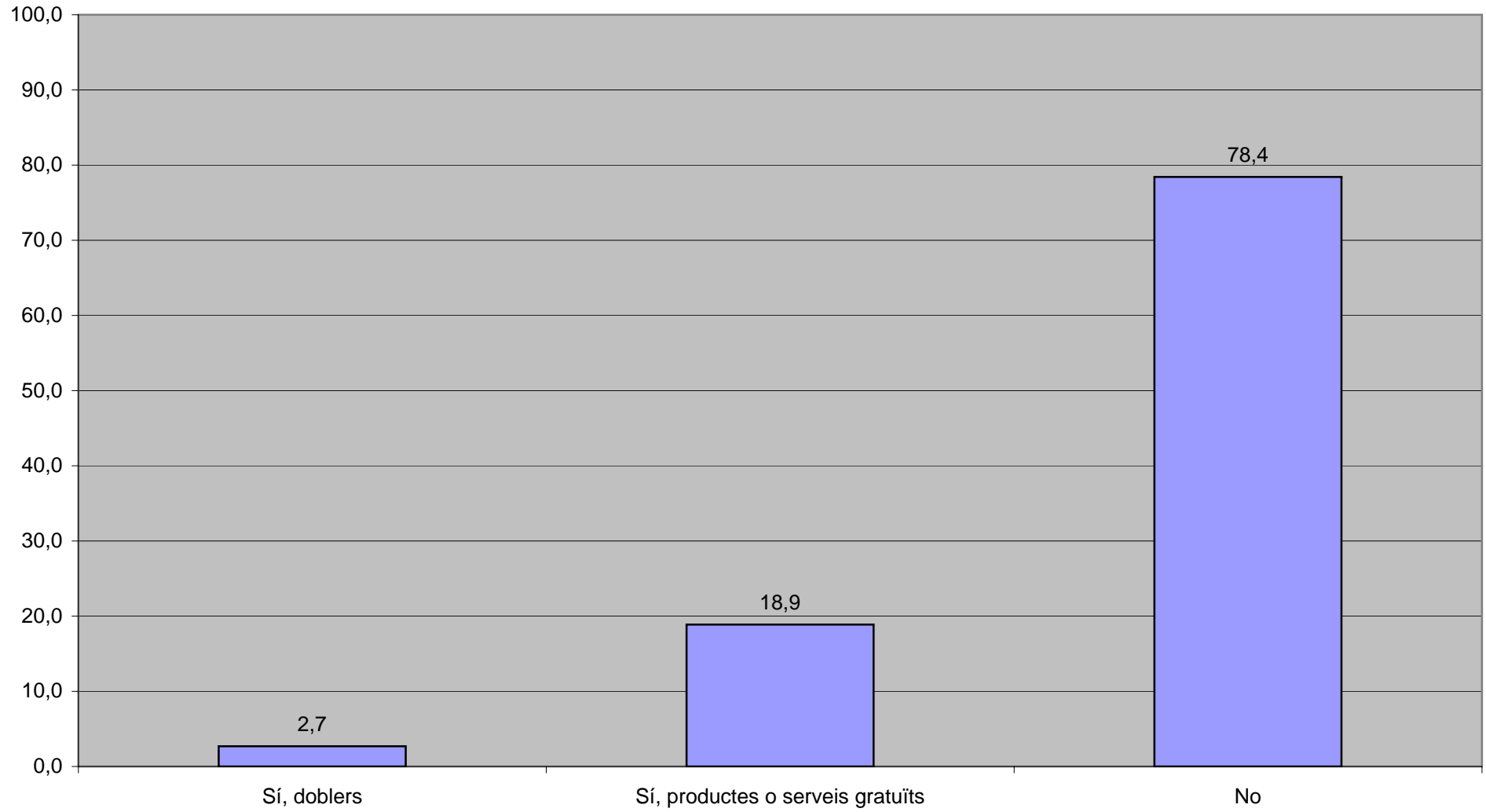
S'ha resultat satisfactòriament?



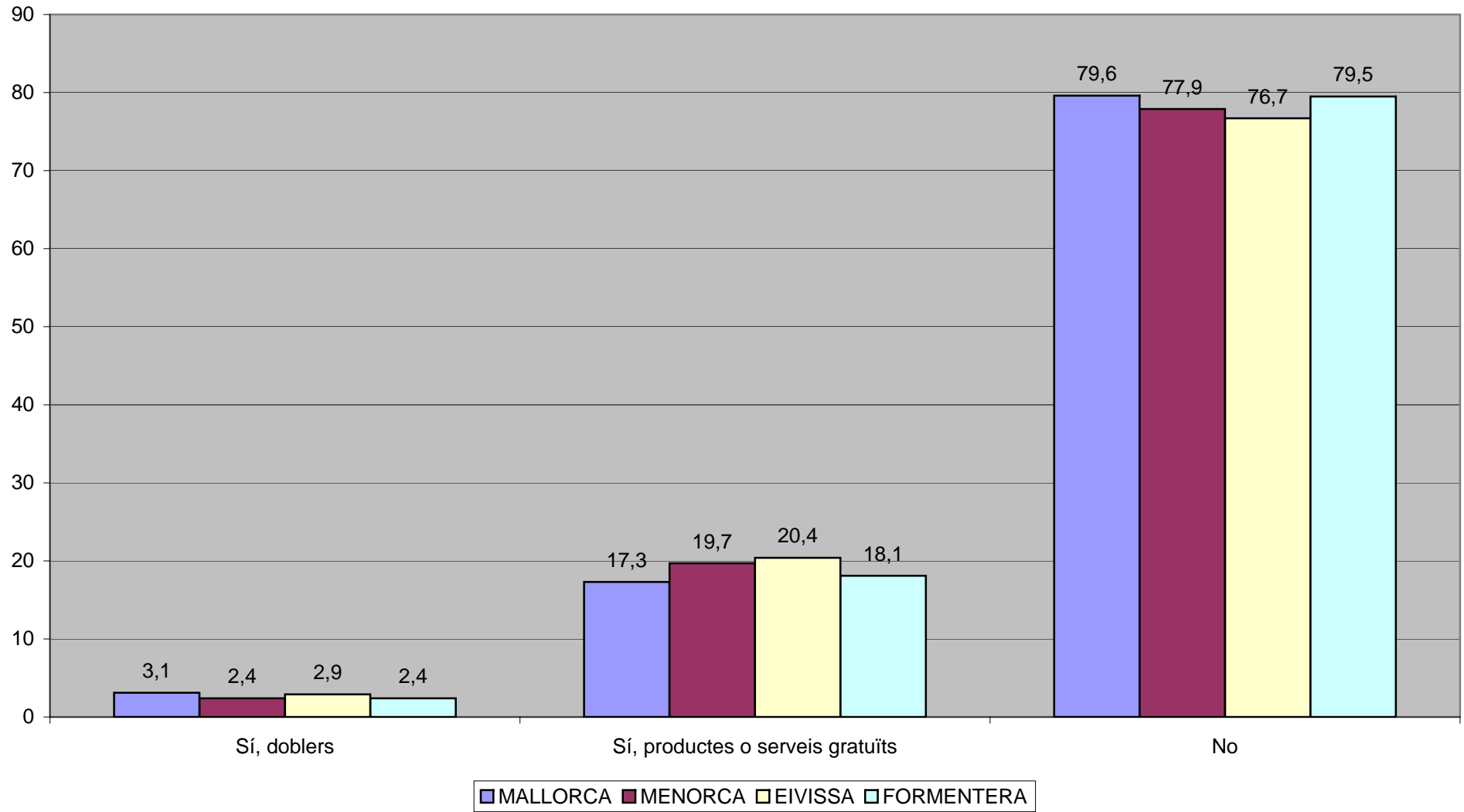
S'ha resultat satisfactòriament?



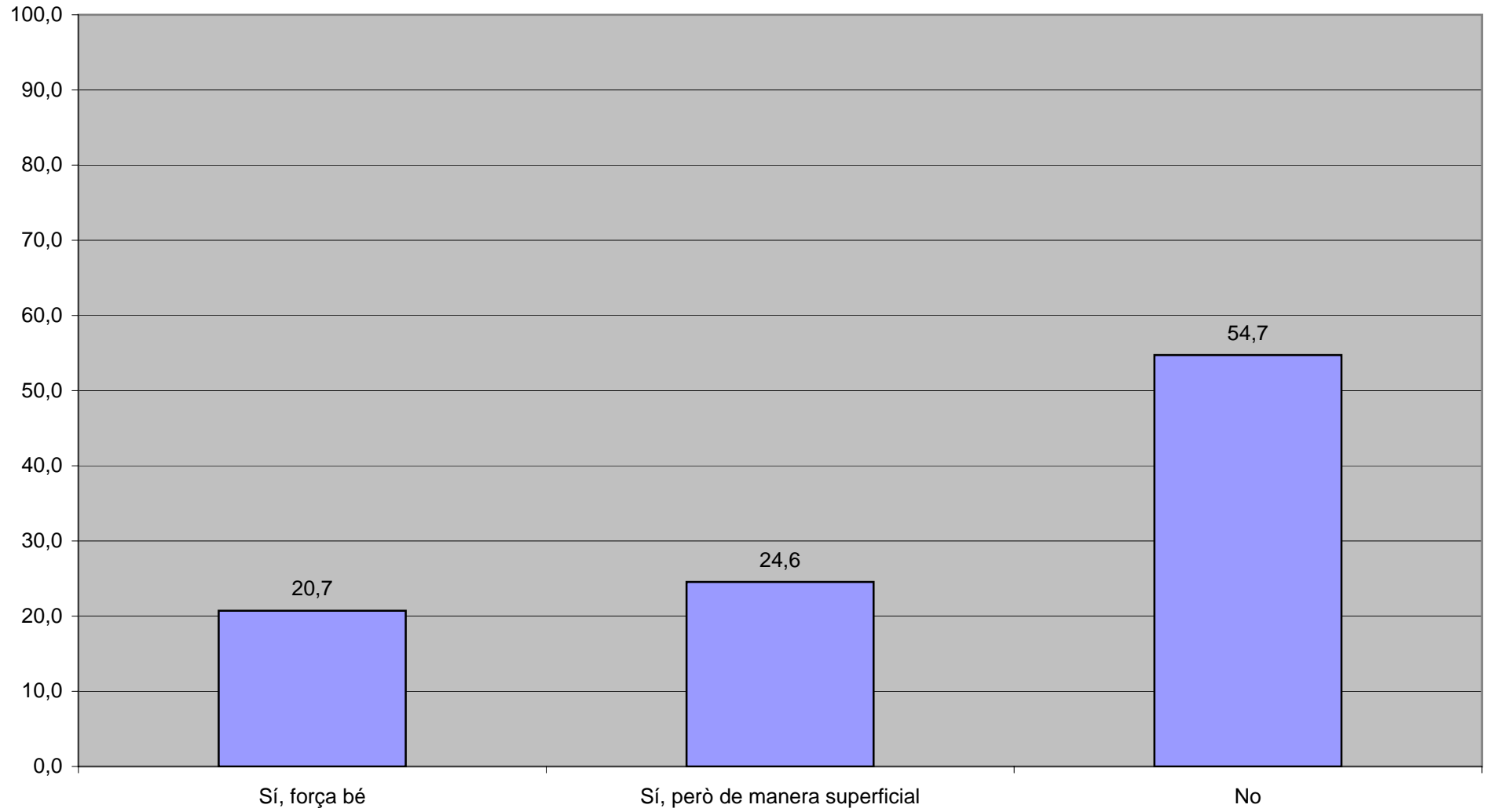
Heu rebut algun tipus de compensació?



Heu rebut algun tipus de compensació?



Coneixement dels drets dels usuaris d'internet



Coneixement dels drets dels usuaris d'internet

