

TÍTOL ESTUDI: <i>Els consumidors catalans i el comerç electrònic</i>		REFERÈNCIA: 12.889 21/05/200	
ID) Núm. Qüestionari: _____			
DADES PERSONA ENTREVISTADA			
Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO CAL COGNOMS			
Municipi: ANOTAR		Telèfon:	
QUOTES			
Q1) Gènere:	Q2) Edat:	Q3) Territori:	Q4) Grandària municipi:
Home.....1	De 16 a 24.....1	Barcelona.....1	BCN.....1
Dona.....2	De 25 a 34.....2	AMB.....2	100.001 a 500.000 hab. ...2
	De 35 a 49.....3	Resta BCN.....3	20.001 a 100.000 hab.3
	De 50 a 64.....4	Girona.....4	5.000 a 20.000 hab.4
	Més de 64.....5	Lleida.....5	Menys de 5.000 hab.5
		Tarragona.....6	

Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de DEP, institut d'estudis d'opinió. Actualment estem realitzant un estudi sobre diferents temes relacionats amb el consum. Ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués a unes breus preguntes. Abans que res, volem dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que la seva opinió es mantindrà en la més estricta confidencialitat i serà tractada de manera anònima. **MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ.**

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'enquesta?

- Català 1
- Castellà 2
- Indiferent/Ns/Nc.. 99 (CONTINUAR EN CATALÀ)

P2. Em pot dir la seva edat? SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. COMPROBAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA

P3. Per començar, em podria dir on compra habitualment els productes d'alimentació i neteja? NO LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- A les botigues del barri 1
- Als mercats municipals 2
- Als supermercats 3
- A les grans superfícies o centres comercials 4
- Als grans magatzems 5
- Per Internet 6
- Altres (anotar) _____
- No acostumo a comprar/No els compro mai 98
- Ns/Nc 99

P4. I on compra habitualment els productes de confecció, roba, calçat o de la llar? NO LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- A les botigues del barri 1
- Als mercats municipals 2
- Als supermercats 3
- A les grans superfícies o centres comercials 4
- Als grans magatzems 5
- Per Internet 6
- Altres (anotar) _____
- No acostumo a comprar/No els compro mai 98
- Ns/Nc 99

P5. I on compra habitualment els articles d'oci com ara llibres, música, etc? NO LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- A les botigues 1
- Als grans magatzems 2
- A les grans superfícies o centres comercials 3
- Per Internet 4
- Altres (anotar) _____
- No acostumo a comprar/No els compro mai 98
- Ns/Nc 99

P6. Alguna vegada ha comprat algun producte o contractat algun servei per catàleg? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Sí, compra de producte 1
- Sí, contractació de servei 2
- Sí, ambdós 3
- No 4 saltar a P8
- Ns/Nc 99 saltar a P8

P7. I ha quedat satisfet d'aquesta compra o contractació per catàleg? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Molt satisfet 4
- Bastant satisfet 3
- Poc satisfet 2
- Gens satisfet 1
- Ns/Nc 99

P8. Digui'm fins a quin punt confia vostè en la compra de productes o contractació de serveis per catàleg. LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Hi confio molt 4
- Hi confio bastant 3
- Hi confio poc 2
- No hi confio gens 1
- Ns/Nc 99

P9. I alguna vegada ha comprat algun producte o contractat algun servei per Internet? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Sí, compra de producte 1
- Sí, contractació de servei 2
- Sí, ambdós 3
- No 4 Saltar a P11 i no fer de p20 a 32
- Ns/Nc 99 Saltar a P11 i no fer de p20 a 32

P10. I ha quedat satisfet d'aquesta compra o contractació per Internet? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Molt satisfet 4
- Bastant satisfet 3
- Poc satisfet 2
- Gens satisfet 1
- Ns/Nc 99

P11. Digui'm fins a quin punt confia vostè en la compra de productes o contractació de serveis per Internet. LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Hi confio molt 4
- Hi confio bastant 3
- Hi confio poc 2
- No hi confio gens 1
- Ns/Nc 99

P12. Quins tipus de productes o serveis veu més possible comprar o contractar per Internet? NO LLEGIR, MÚLTIPLE

- Tots/Qualsevol tipus de producte o servei 1
- Productes o serveis relacionats amb la cultura 2
- Productes relacionats amb l'oci 3
- Material o productes informàtics 4
- Productes de telefonia (mòbil, ADSL, Cable...) 5
- Productes d'alimentació 6
- Roba, calçat, roba de la llar 7
- Productes financers (inversions, assegurances...) 8
- Educació (cursos on line, matrícules...) 9
- Altres (anotar) _____
- Ns/Nc 99

P13. Quines creu que són els principals avantatges de la compra productes o contractació de serveis per Internet? NO LLEGIR, MÚLTIPLE

- Comoditat..... 1
- Comprar productes d'altres països 2
- És més econòmic..... 3
- Hi ha bones ofertes i promocions interessants 4
- Agilitat, rapidesa, estalvi de temps 5
- Comprar productes que no es troben a botigues .. 6
- Mantenir l'anonimat 7
- Altres (anotar) _____
- Cap..... 98
- Ns/Nc..... 99

P14. I quines creu que són les principals dificultats o inconvenients de la compra productes o contractació de serveis per Internet? NO LLEGIR, MÚLTIPLE

- Poca seguretat en la quantitat que carregaran a la targeta de crèdit..... 1
- Por a donar les dades financeres..... 2
- Manca de protecció en les dades personals 3
- En cas de problemes, no sabria a qui reclamar 4
- Dificultats personals d'accés a Internet (no disposa d'ordinador, no el sap utilitzar...) ... 5
- Poca informació sobre la qualitat del producte..... 6
- Poca confiança en que el producte arribi 7
- Altres (anotar) _____
- Cap..... 98
- Ns/Nc..... 99

P15. Actualment, li sembla segur donar les seves dades personals per Internet? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Molt segur 4
- Bastant segur..... 3
- Poc segur..... 2
- Gens segur 1
- Ns/Nc..... 99

P16. Si la botiga o botigues on compra habitualment tinguessin servei de compra per Internet, vostè l'utilitzaria per comprar?

- Segur que sí..... 4
- Probablement sí..... 3
- Probablement no 2
- Segur que no 1
- Ns/Nc..... 99

P17. Fins a quin punt creu que les lleis actuals protegeixen al consumidor a l'hora de comprar o contractar un servei per Internet?

- El protegeixen molt..... 4
- El protegeixen bastant..... 3
- El protegeixen poc 2
- No el protegeixen gens..... 1
- Ns/Nc..... 99

P18. Si un comerç a Internet estigués adscrit a un òrgan o entitat de control de l'Administració, li inspiraria més confiança?

- Sí..... 1
- No..... 2
- Ns/Nc 99

P19. En el futur, pensa utilitzar Internet per comprar algun producte o contractar algun servei? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Segur que sí..... 4
- Probablement sí..... 3
- Probablement no..... 2
- Segur que no..... 1
- Ns/Nc 99

FILTRE:

SI P9 = 4 o 99, SALTAR A P33

CONTINUAR SI P9 = 1, 2 o 3

P20. Amb quina freqüència compra per Internet? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Només he comprat una/dues vegades..... 1
- Un cop l'any 2
- Un cop cada 6 mesos..... 3
- Un cop cada 2-5 mesos..... 4
- Cada mes o amb major freqüència 5
- Ns/Nc 99

P21. Quin tipus d'article o servei ha comprat o contractat per Internet? NO LLEGIR, MÚLTIPLE

- Tots/Qualsevol tipus de producte o servei 1
- Productes o serveis relacionats amb la cultura 2
- Productes relacionats amb l'oci 3
- Material o productes informàtics 4
- Productes de telefonia (mòbil, ADSL, Cable...) 5
- Productes d'alimentació 6
- Roba, calçat, roba de la llar..... 7
- Productes financers (inversions, assegurances...)..... 8
- Educació (cursos on line, matrícules...) 9
- Altres (anotar) _____
- Ns/Nc 99

P22. L'influeix positivament conèixer les empreses o botigues fora de la xarxa a l'hora de comprar els seus productes per Internet?

- Sí..... 1
- No..... 2
- Ns/Nc 99

P23. De quin país o països són les webs on ha comprat o compra per Internet?

Catalunya	1
Espanya	2
Alemanya	3
Anglaterra	4
França.....	5
Itàlia.....	6
Portugal	7
EEUU	8
Amèrica del sud	9
Molts/Indiferent	10
Altres (anotar)	
Ns/Nc.....	99

P24. Creu que la informació sobre el producte és clara?

Sí	1
No	2
Ns/Nc.....	99

P25. I sobre el preu total de l'article o servei?

Sí	1
No	2
Ns/Nc.....	99

P26. Creu que la informació sobre on reclamar en cas de possibles incidències, problemes o desperfectes en el producte o servei és clara?

Sí	1
No	2
Ns/Nc.....	99

P27. Li han ofert o habitualment li ofereixen dret a devolució?

Sí	1
No	2
Ns/Nc.....	99

P28. Li han ofert o habitualment li ofereixen factura?

Sí	1
No	2
Ns/Nc.....	99

P29. Com acostuma a pagar o ha pagat aquests articles o serveis adquirits per Internet? NO LLEGIR, MÚLTIPLE

VISA	1
A la recepció (reembossament)	2
Transferència bancària	3
Càrrec bancari (nº de compte corrent)	4
Mastercard	5
Targeta 6000	6
American Express (AMEX)	7
Gir postal	8
Targeta de El Corte Inglés	9
Altres targetes	10
Xec bancari.....	11
Diner electrònic.....	12
Crèdit al web	13
Per telèfon mòbil	14
Per punts.....	15
Altres (anotar)	
Ns/Nc.....	99

P30. Quina o quines són les seves motivacions per comprar productes o contractar serveis per Internet? NO LLEGIR, MÚLTIPLE

Comoditat	1
Comprar productes d'altres països.....	2
És més econòmic	3
Hi ha bones ofertes i promocions interessants	4
Agilitat, rapidesa, estalvi de temps.....	5
Comprar productes que no es troben a botigues ..	6
Mantenir l'anonimat.....	7
Viure l'experiència.....	8
M'ho van recomanar	9
No vaig tenir més remei (el servei ho requeria) ...	10
Altres (anotar)	
Cap	98
Ns/Nc	99

P31. Ha tingut alguna vegada algun problema o incidència en l'adquisició de productes per Internet?

Sí.....	1
No.....	2 <i>Saltar a p33</i>
Ns/Nc	99 <i>Saltar a p33</i>

P32. Quin/a? MÀXIM 2 RESPOSTES

A PARTIR D'AQUÍ RESPON TOTHOM

33. Per acabar, en relació a la seva situació laboral, vostè principalment...

NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE LI PORTI MÉS TEMPS

Estudia	1
Treballa per compte d'altri (assalariat).....	2
Treballa per compte propi (Empresari, autònom, professional)	3
Està a l'atur.....	4
Treballa en tasques de la llar	5
És jubilat o pensionista	6
Ns/Nc	99

34. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? NOMÉS 1 RESPOSTA, LLEGIR SI ÉS NECESSARI

Sense estudis	1
Sense estudis però sap llegir i escriure	2
Estudis primaris sense acabar	3
Estudis primaris (certificat)	4
Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 / cicles formatius grau mitjà	5
BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma)	6
Cicle formatiu grau superior / Mòdul 3.....	7
Universitari 1 cicle (enginyeria tècnica, arquitectura tècnica, diplomatura).....	8
Universitari 2 cicle / (enginyer, llicenciat, arquitecte) / doctorats.....	9
Ns/Nc	99

Moltes gràcies per la seva col·laboració