

**סקר דעת קהל:
תלונות צרכנים ברשת האינטרנט
ובמדיה חברתית**

מוגש לתנועה לזכויות דיגיטליות

**ע"י:
מאגר מוחות - מכון מחקר ויעוץ
בינתחומי בע"מ**

אפריל 2016

א. מבוא

לבקשתכם ערכנו סקר דעת קהל בנושאי גלישה באינטרנט והשימוש במדיה חברתית. הסקר נערך במטרה לבחון דפוסים ושכיחות תלונות צרכנים בשל רכישת שירותים או מוצרים שונים, תלונות הנעשות באמצעות האינטרנט או מדיה חברתית.

ב. השיטה

הסקר נערך בשיטה של סקר משולב טלפוני ואינטרנטי (על בסיס פאנל רחב היקף), בתאריכים 9.4.2016-4, באמצעות שאלון מובנה בקרב מדגם הסתברותי ואקראי של 502 משיבים (בגילאי 16 ומעלה), המהווים מדגם מייצג של האוכלוסייה הישראלית. טעות הדגימה המרבית 4.5% בהתייחס לאומדנים השונים.

ג. עורכי הסקר

הסקר נערך ע"י מאגר מוחות – מכון מחקר ויעוץ בינתחומי בע"מ בניהולם של פרופ' יצחק כ"ץ – מנכ"ל, פרופ' ברוך מבורך – מנהל מדעי, וד"ר אמיר הורקין - מנהל המחקר.

ד. תקציר הממצאים

1. השימושים הבולטים באינטרנט, בפייסבוק ובמדיה חברתית הם: קבלת מידע חדשותי ואקטואליה, קבלת מידע בנושאים אחרים, שמירת קשר עם משפחה וחברים, סרטים, קנייה ותשלומים שונים.
2. רוב המשיבים בעלי הדעה (66%) חושבים שהחלטה אם להעלות את התלונה על גורם עסקי ממנו הם רכשו מוצר או שירות כלשהו לאינטרנט אינה חד-משמעית ותלויה נסיבות. 29% מהמשיבים סבורים שכן צריך להעלות את התלונה בעוד 5% בלבד חושבים שלא צריך לעשות זאת.
3. כמעט שני שליש (64%) מבין המשיבים בעלי הדעה חושבים שתלונה ברשתות החברתיות מסייעת לקבלת שירות טוב יותר מבית העסק. 3% בלבד חושבים שהתלונה לא עוזרת והשאר משיבים כי זה תלוי בנסיבות.
4. רוב גדול מקרב המשיבים בעלי הדעה (73%) לא התלונן על גורם עסקי ממנו רכש מוצר או שירות באינטרנט.
5. 44% מבין המשיבים שדיווחו כי התלוננו במהלך השנה האחרונה עשו זאת פעם אחת. 35% התלוננו פעמיים. 9% התלוננו שלוש פעמים והיתר (12%) התלוננו יותר משלוש פעמים.
6. מבין המשיבים כי התלוננו במהלך השנה האחרונה, עולה כי קצת יותר ממחצית מהתלונות (51%) היו בנושאי איכות המוצר, השירות והתקלות. 27% מהתלונות היו בנושא היחס והשירות. 10% היו בנושא איחור בהספקה, 7% בנושאי מחיר, אשראי ותשלום ו- 5% בנושאים אחרים.
7. 50% מהמשיבים (בניכוי התשובות לא זוכר ותשובות אחרות) מדווחים כי ברוב המקרים התלונה שלהם טופלה כמו שצריך. רבע מהמשיבים מדווחים שברוב המקרים התלונה לא טופלה כמו שצריך ורבע נוסף של המשיבים מדווחים שלפעמים כן ולפעמים לא.
8. הדרכים הטובות ביותר להתלונן על גורם עסקי: ביקור פיסי בחנות / בחברה או במקום בו הם רכשו את המוצר, משלוח דוא"ל, תגובה באינטרנט או במדיה חברתית ופנייה טלפונית.

ה. הממצאים

1. לאלו מטרות את/ה גולש/ת או משתמש/ת בדרך כלל באינטרנט, בפייסבוק ובמדיה חברתית כמו טוויטר וווטסאפ (ניתן לסמן כמה תשובות)?

מקרב כלל המשיבים	מקרב כלל המשיבים	תשובות (מסודרות לפי אחוז שכיחות)
17%	88%	קבלת מידע חדשותי, אקטואליה וכדומה
14%	77%	קבלת מידע בנושאים אחרים
14%	73%	קשר / שיחה עם חברים, משפחה וכדומה
13%	69%	קניית מוצרים או שירותים באינטרנט
11%	57%	שמיעה / הורדת מוסיקה
11%	57%	צפייה בסרטים
10%	52%	תשלום אגרות, מיסים והיטלים שונים
5%	31%	משחקים
2%	10%	קריאת ספרים
2%	9%	הכרויות
1%	7%	מטרות אחרות
0%	1%	לא יודע ותשובות אחרות
100%	*	סה"כ

*סך התשובות גבוה מ- 100% כיוון שניתן לציין יותר מתשובה אחת

השימושים הבולטים באינטרנט, בפייסבוק ובמדיה חברתית הם: קבלת מידע חדשותי ואקטואליה, קבלת מידע בנושאים אחרים, שמירת קשר עם משפחה וחברים, סרטים, קנייה ותשלומים שונים.

2. כאשר מישהו רוצה להתלונן על גורם עסקי ממנו הוא רכש מוצר או שירות כלשהו, האם הוא צריך או לא צריך לדעתך להעלות את התלונה שלו באינטרנט, בפייסבוק או במדיה חברתית?

מקרב בעלי הדעה	מקרב כלל המשיבים	תשובות
5%	5%	1. לא צריך
66%	65%	2. ייתכן, אולי, תלוי בנסיבות
29%	28%	3. כן צריך
-----	2%	4. לא יודע ותשובות אחרות
100%	100%	סה"כ

רוב המשיבים בעלי הדעה (66%) חושבים שהחלטה אם להעלות את התלונה על גורם עסקי ממנו הם רכשו מוצר או שירות כלשהו לאינטרנט אינה חד-משמעית ותלויה נסיבות. 29% מהמשיבים סבורים שכן צריך להעלות את התלונה בעוד 5% בלבד חושבים שלא צריך לעשות זאת.

3. האם לדעתך תלונה ברשתות חברתיות עוזרת או לא עוזרת לקבלת שירות טוב יותר מבית העסק?

תשובות	מקרב כלל המשיבים	מקרב בעלי הדעה
1. לא עוזרות	3%	3%
2. ייתכן, אולי, תלוי בנסיבות	32%	33%
3. כן עוזרות	62%	64%
4. לא יודע ותשובות אחרות	3%	-----
סה"כ	100%	100%

כמעט שני שלישי (64%) מבין המשיבים בעלי הדעה חושבים שתלונה ברשתות החברתיות מסייעת לקבלת שירות טוב יותר מבית העסק. 3% בלבד חושבים שהתלונה לא עוזרת והשאר משיבים כי זה תלוי בנסיבות.

4. האם התלוננת בעצמך במהלך השנה האחרונה על גורם עסקי ממנו רכשת מוצר או שירות, באינטרנט, בפייסבוק או במדיה חברתית?

תשובות	מקרב כלל המשיבים	מקרב בעלי הדעה
1. לא התלוננתי	69%	73%
2. כן התלוננתי	25%	27%
3. לא זוכר ותשובות אחרות	6%	----
סה"כ	100%	100%

רוב גדול מקרב המשיבים בעלי הדעה (73%) לא התלונן על גורם עסקי ממנו רכש מוצר או שירות באינטרנט. 29% מהמשיבים הגברים השיבו כי התלוננו בשנה האחרונה. 21% מהנשים השיבו כי התלוננו בשנה האחרונה.

(א) מבין המשיבים כי התלוננו בשנה האחרונה, כמה פעמים התלוננו?

תשובות	מקרב כלל המשיבים
פעם אחת	44%
פעמיים	35%
שלוש פעמים	9%
ארבע פעמים	7%
חמש פעמים	4%
שש פעמים	1%
סה"כ	100%

44% מבין המשיבים שדיווחו כי התלוננו במהלך השנה האחרונה עשו זאת פעם אחת. 35% התלוננו פעמיים. 9% התלוננו שלוש פעמים והיתר (12%) התלוננו יותר משלוש פעמים. מקרב הנשים, 56% דיווח על כך שהתלוננו פעם אחת. מקרב הגברים, רובם (40%) דיווחו שהתלוננו פעמיים.

5. (מבין המשיבים כי התלוננו בשנה האחרונה) על מה בעיקר היו התלונות שלך?

תשובות	מקרב כלל המשיבים
1. איכות המוצר או השירות והתקלות	51%
2. על היחס והשירות	27%
3. איחור בהספקה	10%
4. בנושאי מחיר, אשראי ותשלום	7%
5. תשובות אחרות	5%
סה"כ	100%

מבין המשיבים כי התלוננו במהלך השנה האחרונה, עולה כי קצת יותר ממחצית מהתלונות (51%) היו בנושאי איכות המוצר, השירות והתקלות. 27% מהתלונות היו בנושא היחס והשירות. 10% היו בנושא איחור בהספקה, 7% בנושאי מחיר, אשראי ותשלום ו- 5% בנושאים אחרים.

6. (מבין המשיבים כי התלוננו בשנה האחרונה) עד כמה שאתה יודעת, האם ברוב המקרים התלונה שלך באמצעות האינטרנט או המדיה החברתית, טופלה או לא טופלה כמו שצריך?

תשובות	מקרב כלל המשיבים	בקרוב המשיבים ללא תשובות אחרות
1. לרוב לא טופלה כמו שצריך	23%	25%
2. לפעמים כן ולפעמים לא	24%	25%
3. לרוב כן טופלה כמו שצריך	48%	50%
4. לא זוכר ותשובות אחרות	5%	----
סה"כ	100%	100%

50% מהמשיבים (בניכוי התשובות לא זוכר ותשובות אחרות) מדווחים כי ברוב המקרים התלונה שלהם טופלה כמו שצריך. רבע מהמשיבים מדווחים שברוב המקרים התלונה לא טופלה כמו שצריך ורבע נוסף של המשיבים מדווחים שלפעמים כן ולפעמים לא.

7. מהי לדעתך הדרך הטובה ביותר להתלונן על גורם עסקי ממנו רכשת מוצר או שירות כלשהו? (ניתן לסמן כמה תשובות)

תשובות (מסודרות לפי אחוז שכיחות)	מקרב כלל המשיבים	מקרב כלל המשיבים
ביקור פיסי בחנות / בחברה או במקום בו רכשת בדואר אלקטרוני / מייל	52%	21%
תגובה באינטרנט, בפייסבוק או במדיה חברתית כמו טוויטר וואטסאפ	49%	19%
טלפונית	42%	17%
באמצעות מכתב בדואר	17%	7%
מכתב לעיתון או מקומון	17%	7%
בפקס	8%	3%
תשובה אחרת	6%	2%
לא יודע ותשובות אחרות	10%	4%
סה"כ	*	100%

*סך התשובות גבוה מ- 100% כיוון שניתן לציין יותר מתשובה אחת

הדרכים הטובות ביותר להתלונן: ביקור פיסי בחנות / בחברה או במקום בו הם רכשו את המוצר, משלוח דוא"ל, תגובה באינטרנט או במדיה חברתית ופנייה טלפונית. מבין 6% שסיפקו תשובות אחרות, חוזרים רוב גדול של המשיבים על תשובות שמתייחסות לארגונים המסייעים בנושא כגון המועצה לצרכנות והרשות להגנת הצרכן.

בהתייחס למאפיינים הדמוגרפיים של המשיבים:

1. הגדרה עצמית מבחינה לאומית ודתית:

34% מהמגדירים עצמם ערבים (נוצרים ומוסלמים) דיווחו כי התלוננו במהלך השנה האחרונה ברשת. זהו האחוז הגבוה ביותר לעומת הקבוצות האחרות של האוכלוסייה היהודית. הקבוצה שאחוז המתלוננים בה הנמוך ביותר היא של המגדירים עצמם "יהודי – דתי לאומי", שם 22% דיווחו כי התלוננו בשנה האחרונה.

2. ילידי הארץ/עולים:

לא נמצאו הבדלים משמעותיים בממוצע התלונות בין ילידי ישראל לבין משיבים שאינם ילידי הארץ.

3. סטטוס משפחתי:

לא נמצאו הבדלים משמעותיים בין סטטוס משפחתי (רווק, נשוי חד הורי ואחרים) לבין דיווח על תלונות בשנה האחרונה ו/או כמות ממוצעת של תלונות.

4. השכלה:

30% מבעלי ההשכלה האקדמית דיווחו כי התלוננו ברשת במהלך השנה האחרונה (ממוצע של 1.9 תלונות). 26% מבעלי ההשכלה העל-תיכונית דיווחו כי התלוננו (ממוצע של 2.3 תלונות). 19% מבעלי ההשכלה התיכונית התלוננו ברשת בשנה האחרונה (ממוצע של 1.5 תלונות).

5. גיל:

31% מקרב המשתייכים לקבוצת הגיל 31-40 דיווחו על תלונות ברשת במהלך השנה האחרונה. מקרב קבוצת הגיל 51 ומעלה 28% מהמשיבים דיווחו על תלונות ואילו בשאר קבוצות הגיל 24% דיווחו על תלונות ברשת במהלך השנה האחרונה. לא נמצאו הבדלים משמעותיים בממוצע התלונות לפי קבוצות הגיל.

נספח: סקר דעת קהל: תלונות ברשת

שלום, שמי.....ממכון המחקר מאגר מוחות, אנחנו עורכים סקר קצר בקרב הציבור הישראלי בנושאי גלישה באינטרנט, הסקר אנונימי ותשובותיך ישמשו לניתוחים סטטיסטיים, אודה לך אם תענה/י על מס' שאלות קצרות.

1. מה גילך? _____ שנים <<<< להמשיך עם גילאי 16 ומעלה בלבד!

2. לאלו מטרות את/ה גולש/ת או משתמש/ת בדרך כלל באינטרנט, בפייסבוק ובמדיה חברתית כמו טוויטר וווטסאפ?

(לא להקריא, אפשר לסמן מס' תשובות)?

1. קבלת מידע חדשתי, אקטואליה וכדומה
2. קבלת מידע בנושאים אחרים
3. שמיעה/הורדת מוסיקה
4. קניית מוצרים או שירותים באינטרנט
5. תשלום אגרות, מיסים והיטלים שונים
6. משחקים
7. קשר/שיחה עם חברים, משפחה וכדומה
8. צפייה בסרטים
9. קריאת ספרים
10. הכריות
11. מטרות אחרות, פרט/י:
12. לא יודע ותשובות אחרות

3. כאשר מישהו רוצה להתלונן על גורם עסקי ממנו הוא רכש מוצר או שירות כלשהו, האם הוא צריך או לא צריך לדעתך להעלות את התלונה שלו באינטרנט, בפייסבוק או במדיה חברתית?

1. לא צריך
2. ייתכן, אולי, תלוי בנסיבות
3. כן צריך
4. לא יודע ותשובות אחרות

4. האם לדעתך תלונה ברשתות חברתיות עוזרת או לא עוזרת לקבלת שירות טוב יותר מבית עסק?

1. לא עוזרת
2. ייתכן, אולי, תלוי בנסיבות
3. כן עוזרת
4. לא יודע ותשובות אחרות

5. האם התלוננת בעצמך במהלך השנה האחרונה על גורם עסקי ממנו רכשת מוצר או שירות, באינטרנט, בפייסבוק או במדיה חברתית?

1. לא התלוננתי	
2. כן התלוננתי <<<<	6. כמה פעמים התלוננת בשנה האחרונה על גורם עסקי? 1. אף פעם (0) 2. _____ פעמים 3. לא זוכר
	7. על מה בעיקר היו התלונות שלך? 1. איכות המוצר או השירות ותקלות 2. איחור בהספקה 3. בנושאי מחיר, אשראי ותשלום 4. על היחס והשירות 5. תשובות אחרות
	8. עד כמה שאת/ה יודע/ת, האם ברוב המקרים התלונה שלך באמצעות האינטרנט או המדיה החברתית, טופלה או לא טופלה כמו שצריך? 1. לרוב לא טופלה כמו שצריך 2. לפעמים כן ולפעמים לא 3. לרוב כן טופלה כמו שצריך 4. לא זוכר ותשובות אחרות
3. לא זוכר ותשובות אחרות	

9. מהי לדעתך הדרך הטובה ביותר להתלונן על גורם עסקי ממנו רכשת מוצר או שירות כלשהו? (להקריא, אפשר לסמן מס' תשובות)?

1. ביקור פיסי בחנות/בחברה או במקום בו רכשת
2. טלפונית
3. באמצעות מכתב בדואר
4. בפקס
5. בדואר אלקטרוני/מייל
6. מכתב לעיתון או למקומון
7. תגובה באינטרנט, בפייסבוק או במדיה חברתית כמו טוויטר וואטסאפ
8. תשובה אחרת:
9. לא יודע ותשובות אחרות

10. איך היית מגדיר את עצמך מבחינה לאומית ודתית?

1. יהודי-חילוני
2. יהודי - מסורתי
3. יהודי-דתי לאומי
4. יהודי-חרדי
5. ערבי – נוצרי, מוסלמי, אחר

11. מצבך המשפחתי?

1. רווק	2. נשוי	3. גרוש / אלמן/ חד הורי	4. תשובות אחרות
---------	---------	-------------------------	-----------------

12. מהי השכלתך?

1. יסודית או פחות (עד 8 שנות לימוד)	4. השכלה אקדמאית (+15 שנות לימוד)
2. תיכונית (12 שנות לימוד)	5. מסרב
3. על תיכונית (14 שנות לימוד)	

13. האם נולדת בישראל?

1. כן	14. האם עלית מברית המועצות? אם כן - מתי עלית לארץ?
2. לא <<	1. לא עלה מברית המועצות 2. עלה לפני 1989 3. עלה אחרי 1989

15. (לסמן) מגדר: 1. זכר 2. נקבה

תודה על היענותך!