MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

Stqarrija għall-Aħbarijiet I 3 ta' April 2017

Konsumaturi jirrikorru għall-Internet għal informazzjoni fuq prodotti u servizzi qabel ma jixtru

L-istudju li ġie kkummisjonat mill-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (l-MCA) f'Lulju tas-sena 2016, jiżvela li iktar minn tliet kwarti tal-konsumaturi (ta' kull età) f'Malta u Għawdex jużaw l-Internet. Minkejja li l-*laptop/desktop* jibqa' l-apparat l-iktar komuni fost il-maġġoranza tal-utenti tal-Internet, l-i*smartphones* u t-*tablets* qegħdin aktar ma jmur isiru popolari, b'żieda ta' 29% u 17% rispettivament f'dawn l-aħħar sentejn. L-istudju jiżvela li iżjed konsumaturi saru jużaw l-Internet anke waqt xiri. Fil-fatt, l-Internet huwa meqjus bħala l-ewwel mezz li l-konsumaturi jikkonsultaw sabiex jfittxu dwar prodotti u/jew bejjiegħa qabel jixtru.Interessanti illi madwar 70% tal-utenti tal-Internet jagħmlu dan, irrispettivament jekk ix-xiri ssirx onlajn jew minnħanut. Min-naħa l-oħra, huma biss 19% li jippreferu jżuru l-ħanut għal iktar informazzjoni qabel jixtru prodott jew servizz. Barraminnhekk, l-istudju jiżvela wkoll li 66% tal-individwi ta' eta bejn 18 u 29 sena, li jaċċessaw l-Internet fuq il-mowbajl, jużawh waqt li qed jixtru fil-ħwienet; kemm biex ifittxu għal iktar informazzjoni dwar xi prodott partikolari u anke biex iqabblu l-prezzijiet.

L-istudju jħares ukoll lejn l-mod ta' kif il-konsumaturi qegħdin jużaw-midja soċjali. Illum, il-konsumaturi qegħdin ukoll jużaw l-Internet sabiex jinteraġixxu mal-bejjiegħa b'mezzi differenti. Fil-fatt, 87% tal-utenti tal-Internet jużaw il-midja soċjali, speċjalment Facebook. Apparti japdejtjaw l-i*status* tagħhom u jixxerjaw ritratti u filmati, li tista' tgħid huma l-attivitajiet l-aktar komuni marbutin mal-midja soċjali,, il-konsumaturi qegħdin ukoll jikkonsultaw ma dawn il-mezzi soċjali qabel jiddeċiedu x'ser jixtru. Madwar wieħed minn kull sitt konsumatur isegwu d-ditti favoriti tagħhom u jaraw l-kummenti ta' sħabhom u esperti fuq il-prodott qabel jixtru, filwaqt li aktar minn nofs fost dawk kollha li jużaw il-midja soċjali, jagħmlu *like* jew *share* tal-prodott, tad-ditta, jew tal-bejjiegħ, u jistennew li jkunu infurmati dwar l-offerti promozjonali.

L-istudju jiżvela wkoll li 31% ta' dawk li jużaw il-midja soċjali jitfgħu kummenti kemm pożittivi kif ukoll negattivi dwar l-esperjenza li kellhom rigward xi prodott jew bejjiegħ, u għalhekk jinfluwenzaw id-deċiżjonijiet ta' konsumaturi oħra.

Tendenza oħra li ħarget minn dan l-istudju hija li madwar 78% tal-utenti tal-Internet saru xerrejja diġitali, bil-maġġoranza ta' dawn jistqarru li xtraw xi ħaġa onlajn fit-tliet xhur ta' qabel ma sar l-istudju. Dan jista' jiġi attribwit għall-livell tas-servizz li qed jingħataw minn ħwienet onlajn, peress li l-maġġoranza tal-konsumaturi diġitali jistqarru li huma sodisfatti bl-esperjenza tagħhom fuq l-Internet.

Iktar min-nofs il-konsumaturi diġitali jippreferu jibdew jagħmlu r-riċerka tagħhom dwar xi prodott u/jew servizz billi jirreferu għall-swieq kummerċjali elettroniċi, filwaqt li 42% ta' dawn jużaw ukoll is-*search engines* bħala mezz alternattiv. 19% biss jibdew il-proċess tax-xiri tagħhom mill-ewwel fuq is-*search engines*. Min-naħa l-oħra, l-ġenerazzjoni żagħżugħa hija l-iktar waħda li taċċessa s-siti tal-bejjiegħa qabel tixtri, imma b'rata ferm inqas mill- użu li tagħmel mis-swieq kummerċjali elettroniċi u -*search engines.*

Il-fatt li n-numru ta' konsumaturi li jixtru onlajn kif ukoll il-frekwenza li qegħdin jixtru biha qiegħda tiżdied, juri biċ-ċar li l-kummerċ elettroniku qiegħed kulma jmur jikber. In-numru ta' konsumaturi li jixtru onlajn darbtejn jew

Għal aktar informazzjoni, tista' tikkuntattja lil:
Mandy Calleja, Senior Coordinator: Communications, Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni
Tel: 2205 9405, Mob: 7957 3368, Imejl: pr@mca.org.mt
Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

tlieta f'xahar żdied minn 20% fl-2014 għal 33% filwaqt li l-ammont ta' dawk li jixtru darba f'ġimgħa, illum jilħaq it-13% - żieda, pjuttost sinifikanti, ta' 3% mill-2014. L-apparat l-aktar użat minn-80% tal-konsumaturi diġitali għall-xiri onlajn huwa l-*laptop/desktop*. Dan jidher biċ-ċar fost l-etajiet kollha, speċjalment dawk li għandhom iktar minn 66 sena (93%) u l-generazzjoni żagħżugħa (85%). 74% jużaw iktar minn apparat wieħed biex jixtru onlajn – iktar min-50% tal-konsumaturi diġitali iħossuhom komdi jużaw l-i*smartphone* filwaqt li 31% huma komdi bit-*tablets*. Filwaqt li l-mowbajls jintużaw iktar mill-generazzjoni żagħżugħa, it-*tablets* huma iktar popolari mal-*baby boomers*. Dan juri li l-konsumaturi qegħdin jibdew japprezzaw il-konvenjenza li jġibu magħhom l-mowbajl u t-*tablet*: li tista' tixtri meta trid u minn fejn trid.

Minkejja dan, ftit inqas minn terz tal-konsumaturi diġitali jixtru onlajn minn siti lokali, fejn il-maġġoranza tal-bejgħ huwa ristrett għall-biljetti ta' l-ajru jew għal xi avvenimenti jew għal ibbukkjar ta' akkommodazzjoni. Iżda,fuq nota pożittiva, xorta qed naraw żieda fost l-affarijiet li jinxtraw minn fuq siti lokali. Barraminnhekk, 80% tal-konsumaturi diġitali jistqarru li kieku jkunu iktar mħeġġa jixtru minn siti lokali jekk il-kunsinna tkun offruta b'xejn u/jew issir f'qasir żmien.

Min-naħa l-oħra, ix-xiri onlajn minn fuq siti barranin jibqa ferm popolari mal-Maltin. L-iktar affarijiet li jinxtraw u li dejjem, aktar ma jmur, qegħdin jiżdiedu fost il-konsumaturi, huma l-ħwejjeġ u ż-żraben (77%), ibbukkjar ta' akkommodazzjoni u biljetti tal-ajru (74%). Arranġamenti oħra tal-ivvjaġġar (kiri ta' karozzi, eskursjonijiet, trejn/karozzi tal-linja, eċċ.) żdiedu wkoll, minn 12% fl-2014 għal 59%, u biljetti ta' avvenimenti minn 12% għal 47% .

Ir-raġuni ewlenija għaliex ċerta konsumaturi joqogħdu lura milli jixtru onlajn huwa minħabba il-fatt li wieħed ma jkunx jista' jifli u jipprova l-oġġett qabel jixtri. Fatturi oħra li jżommu lill-konsumaturi milli jixtru minn fuq l-Internet u li ma tantx inbidlu matul is-snin, huma prinċipalment relatati mal-kunsinna u nuqqas ta' tagħrif dwar kif wieħed jixtri onlajn. Madankollu, l-ammont ta' konsumaturi li jsemmu in-nuqqas ta' sigurtà u nuqqas ta' interess, jidher li qiegħed jonqos, sena wara oħra.

Iktar informazzjoni

Il-ġbir ta' *data* għal dan l-istudju sar f'Lulju tal-2016. Il-kampjun tal-popolazzjoni li ntuża ġie imqassam skont il-ġeneru u l-età. L-għan ta' dan l-istudju huwa li min- naħa jħares lejn l-kapaċitajiet diġitali fost il- konsumaturi madwar Malta u Għawdex, filwaqt li jesplora l-attitudnijiet u l-imġiba fil-qasam tax-xiri. Tista' tara r-rapport sħiħ billi tikklikkja hawnhekk.
http://www.mca.org.mt/sites/default/files/InternetandeCommerceUsebyConsumers2017.pdf

Għal aktar informazzjoni, tista' tikkuntattja lil:
Mandy Calleja, Senior Coordinator: Communications, Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni
Tel: 2205 9405, Mob: 7957 3368, Imejl: pr@mca.org.mt
Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840