

QUINTA PARTE

NOVEDADES EN CUALITATIVO

Capítulo XXVI

Video de una entrevista etnográfica

Entrevistadora: *Vanessa Castro*

Capítulo XXVII

**Ejemplo de una reunión de grupo digital
(caso real)**

Moderador: *Jorge Benito*

Estudio cualitativo digital sobre la banca “on-line”

Durante el año 2007 ya hemos realizado estudios cualitativos “on-line”, algunos de ellos como pruebas piloto al principio y otros posteriores a petición de clientes concretos.

Dentro de los proyectos piloto, a principios del año 2007 Millward Brown decidió realizar una investigación cualitativa “on-line” en tres países de Europa (Alemania, España y Polonia) para probar el funcionamiento y la calidad de la información de una Reunión de Grupo digital.

Se hicieron 4 reuniones de grupo en cada uno de los tres países. La duración de las mismas fue de una hora y media y en cada una participaron 5 ó 6 personas.

Las características de la muestra fueron las siguientes:

- Hombres y mujeres.
- De 25 a 40 años.
- Que vivían independizados del hogar de sus padres.
- Que trabajaban fuera de casa.
- Residentes en diferentes ciudades de cada país.
- Y que utilizaban los servicios de la banca “on-line” de los principales bancos de cada país dentro del mundo digital.

Los objetivos principales de esta investigación fueron los siguientes:

- Determinar las opiniones, percepción, actitudes, motivaciones, frenos y valoración de la banca “on-line”.
- Y profundizar en las ventajas del banco que consideren mejor posicionado en el territorio digital.

Para dar una idea del funcionamiento de una Reunión de Grupo digital hemos recogido a continuación la mayor parte de la transcripción de una de las dinámicas que se llevaron a cabo en España. Fue moderada por Jorge Benito, técnico del equipo cualitativo de Millward Brown en Madrid.

Moderador: *“Buenas tardes a todos y gracias por participar en esta reunión de grupo ‘on-line’. Mi nombre es Jorge y voy a ser el moderador de esta reunión que durará una hora y media. Trabajo en una empresa que se llama Millward Brown y me dedico a hacer estudios de mercado. Para hacer estos estudios solemos realizar reuniones de grupo en nuestras oficinas y, últimamente, también estamos empezando a hacerlas ‘on-line’”.*

Moderador: *“Todo lo que hablemos esta tarde es absolutamente confidencial y anónimo. A nosotros lo que realmente nos interesa son vuestras opiniones, ya que en función de ellas y de lo que opinen otras personas que están participando en reuniones similares, haremos un informe con unos resultados generales”.*

Moderador: *“Abordaremos diferentes temas relacionados con la banca ‘on-line’; ¿todo claro hasta ahora? Es importante tener en cuenta que somos varias las personas que vamos a estar charlando, con lo*

cual necesitamos que las conversaciones sean lo más abiertas posibles, que leamos con atención lo que escribe el resto y que sigamos cierto orden”.

Moderador: *“Mi misión en esta reunión será la de guiar y orientar los temas; pero vosotros sois los verdaderos protagonistas y los que tenéis que enriquecer la conversación”.*

Moderador: *“Para empezar me gustaría saber algo de vosotros para que, aunque no podamos vernos, tengamos la sensación de que nos conocemos un poco. Si os parece hacemos una ronda en la que cada uno nos cuente cómo se llama, dónde vive, qué edad tiene, a qué se dedica y algún hobby”.*

Hombre: *“Me llamo (nombre), resido en Valencia, tengo 32 años, soy profesor y me gustan las actividades competitivas tipo juegos”.*

Hombre: *“Soy (nombre) de Barcelona, 36, me dedico a proyectos de ingeniería de temas solares, practicar deportes; y cosas más normales, música, y temas que me llenen como persona, más allá de lo físico”.*

Hombre: *“¡Hola!, soy (nombre), vivo en A Coruña, soy programador informático, tengo 31 años y me encanta la aeronáutica y la aviación en general”.*

Mujer: *“(nombre), vivo en Sevilla, tengo 29 años y trabajo en el mundo del diseño y la decoración; me encanta viajar por España y al extranjero”.*

Mujer: *“Yo soy (nombre), tengo 38 años, vivo en Madrid y tengo una tienda de zapatos; me gusta ir al cine y leer”.*

Moderador: *“Me gustaría saber qué tipo de actividades soléis hacer ‘on-line’”.*

“A nivel de usuario, en mi caso, búsqueda de información de todo tipo (para viajes, callejeros, publicidad...), correo electrónico y comparativa de precios”.

“Correo electrónico, búsqueda de información, compras y banca ‘on-line’”.

“¡Uf!, hago de todo, desde compras hasta consultar diarios, pasando por ‘administrar’ mis cuentas, correo evidentemente, buscar información de trabajo, personal, un montón”.

“Además de las gestiones de las cuentas bancarias, gasto de teléfono, compra de billetes aéreos y cosas similares”.

“Da para mucho Internet”.

“La Red es media vida ya para mí, sinceramente”.

Moderador: *“¿Pasáis muchas horas delante del ordenador conectados a Internet?”.*

“Yo, las 8 ó 9 del trabajo, más 1 ó 2 en casa”.

“Entre casa y la oficina un montón, podría estar una media de 12 horas diarias entre semana”.

“Delante del ordenador paso media vida por temas laborales, y ya dejo conectado Internet. Pero el uso que hago de Internet es discontinuo, a lo mejor 3 ó 4 veces por hora lo miro y hago alguna cosa de 2 a 10 minutos”.

Moderador: *“Si pensamos en las compras, ¿qué cosas habéis comprado ‘on-line’?”.*

“Dependiendo de la época, según se acerca Navidades, cumpleaños o verano, aumenta lo que accedo a Internet para comprar, ya sean billetes aéreos, regalos, libros...”.

Moderador: *“¿Y los demás?”.*

“¡Buff!, electrodomésticos, ‘software’, billetes de avión, hoteles, móviles, casi de todo...”.

“Sólo compro en ‘Webs’ de confianza y sino que no me pidan la tarjeta ni el número de cuenta. Pago contra re-embolso. Y compro desde libros hasta viajes, hoteles, discos, incluso bebida y comida”.

Moderador: *“Y, ¿qué es lo que más os motiva a la hora de comprar por Internet frente a la compra tradicional?”.*

“Yo, menos comida y bebida, creo que de todo; ¡ah!, y productos financieros también”.

“Flexibilidad en precios (generalmente más baratos), productos (hay más donde elegir de golpe) y poder hacer el pedido”.

Moderador: *“¿Qué más?”.*

“La facilidad de comparar precios en varios lugares, la mayor variedad de oferta”.

“La disponibilidad horaria”.

“Sinceramente que generalmente los precios son más ajustados, porque las gestiones al proveedor le resultan más ventajosas”.

“Otro punto es que hay productos que son más fáciles de encontrar por la Red. Por ejemplo, hay libros que son difíciles de encontrar o también productos internacionales, que no se importan a España en gran cantidad”.

“Hay discos descatalogados, productos de otros países que no puedes comprar en España”.

“Y también que uno se siente más libre pudiendo elegir desde casa”.

Moderador: *“¿Cómo soléis pagar las compras?: tarjeta de crédito, ‘paypal’, contra re-embolso y, ¿qué motivos os llevan a eso?”.*

“Yo si no es una Web de confianza de verdad sólo contra re-embolso; sinceramente no me fío”.

“Si la Web es conocida tarjeta de crédito, si no ‘paypal’ y, en último caso, contra re-embolso”.

“Generalmente tarjeta de crédito, muchas veces sacada expresamente para eso, o ‘paypal’. Contra re-embolso no suelo utilizar porque luego o llega muy tarde o no llega”.

Moderador: *“¿Y qué Webs, por ejemplo, podríais decirme que os dan más confianza y seguridad?”.*

“Cuando son empresas conocidas o con cierto gasto en publicidad”.

“Webs como las de entidades financieras y superficies/tiendas archiconocidas”.

“Las de las empresas tradicionales que abren sucursal en la Web”.

“Presupongo que el Gobierno hace su trabajo y controla lo más notorio”.

Moderador: *“¿Tenéis todos una tarjeta específica para hacer las compras por Internet?”.*

“No, yo no”.

“Yo sí”.

“No, sinceramente”.

“Yo tampoco”.

“Yo sí que la tengo”.

Moderador: *“Si nos centramos ahora en la banca ‘on-line’, ¿qué pensáis de este servicio?”.*

“Es muy cómodo”.

“En principio a mí me gusta, por ser más ágil, más horario, más rápido y sin colas”.

“Yo estoy bastante contento EN GENERAL con ella, porque puedo gestionar de forma muy cómoda”.

“Rápido, servicio 24 horas (o casi)”.

“Pero... alguna entidad me está cobrando al mismo tiempo que me ofreció el servicio y eso no me gusta”.

“Además, no dependes de la interpretación o del conocimiento del cajero para hacer la operación, con lo cual hay menos riesgo de equivocación”.

Moderador: *“¿Cómo es que has escrito “EN GENERAL” con mayúsculas?”.*

“Porque hay alguna entidad que no me gusta como lo lleva; porque al mismo tiempo que me activó el servicio me empezó a cobrar un extra”.

Moderador: *“¿Qué mas ventajas veis en Internet?”.*

“Impersonal”.

“Hay de todo en la ‘viña del señor’, hay más competitividad”.

“No tienes que ir al banco para hacer determinada operación”.

“Ofertas financieras más ventajosas, nos beneficiamos los usuarios de a pie”.

“Yo muchas ventajas no veo, además de mayor acceso a la información, ya que el resto funciona casi como un banco físico”.

Moderador: *“¿Qué más podríais añadir?, ¿cuándo fue la primera vez?, me refiero a la primera experiencia con banca ‘on-line’”.*

“Hace cuatro ó cinco años”.

“Yo hace por lo menos 3 años que estoy gestionando mis cuentas ‘on-line’”.

“Hace 4 ó 5 años que opero con banca ‘on-line’, antes sólo tenía acceso a la información, pero no activada la parte operativa”.

“En mi caso desde hace un año y medio”.

“Yo también”.

Moderador: *“¿Qué fue lo que os animó a empezar a usarlo? Me refiero no sólo a consultar el saldo, sino a operar”.*

“El ahorrarse comisiones”.

“El servicio 24 horas”.

“La flexibilidad a la hora de operar”.

“Los errores bancarios del cajero físico, es decir, que tuve 2 incidencias con el banco físico y tuve que asumir las competencias porque había firmado “sin leer” lo que me había pedido el cajero”.

“Flexibilidad horaria, de espacio, ese fue el motivo principal”

Moderador: *“¿Cómo fue la experiencia al principio?”.*

“Quería decir ‘CONSECUENCIAS’ en vez de ‘COMPETENCIAS’”.

“Muy buena desde el principio”.

“Bueno, sinceramente, no confiaba mucho, por miedo a que comisionaran por operar”.

“Fue buena, ya que me ahorraba colas y podía hacerlo cuando mejor me iba por temas de horario laboral, y además revisarlo todo sin tener la presión de los que esperan detrás de ti”.

“Porque en cualquier momento se anuncian comisiones en los tablonos de anuncios y no te avisan personalmente, después del recelo... y viendo que realmente era positivo, pues adelante... empecé a realizar todo tipo de operaciones”.

Moderador: *“En eso quería centrarme, ¿cómo ha sido el proceso desde que uno empieza consultando sólo movimientos y termina haciendo otras operaciones?”.*

“Es cuestión de confianza, de ver que el sistema funciona, que NO te cobran y que es sencillo y óptimo”.

“Bueno, no se si por la profesión, pero en mi caso esa confianza la hubo desde el principio”.

“Supongo que es comprobar que funciona todo bien y como querías”.

“Al gestionar directamente toda tu información, te animas a hacer más operaciones bancarias o más frecuentemente”.

“Poco a poco te vas dando cuenta de que vale la pena”.

Moderador: *“O sea, que ha cumplido vuestras expectativas; ¿estáis satisfechos?”.*

“En general sí”.

“Yo mucho”.

“Yo también”.

“Lo mismo; vale la pena y es recomendable”.

“Estoy muy contenta con la banca ‘on-line’, de momento no me puedo quejar”.

Moderador: *“¿Qué tipo de operaciones soléis hacer?”.*

“Casi todas las que ofrecen los bancos ‘on-line’”.

“Traspasos, pagos, gestión de tarjetas...”.

“Menos inversión en bolsa, todo lo demás”.

“Gestión de cuentas, depósitos, bolsa, etc”.

“Inversión en bolsa, yo tampoco”.

“Es decir, mover el dinero para pagar o para invertirlo”.

Moderador: *“¿Cómo es que no inviertes en bolsa a través del servicio ‘on-line’?”.*

“Porque no invierto en bolsa en general”.

“Consulto más la información que te ofrece el banco, al tenerla disponible ‘on-line’”.

Moderador: *“¿Pero no por motivos de inseguridad o desconfianza?”*

“No, no es por eso”.

“Yo estoy pensando en invertir en bolsa próximamente y sí lo haré ‘on-line’ seguro; porque tengo buenas referencias”.

Moderador: *“¿Y cómo que ‘on-line’ frente a hacerlo por el banco tradicional?”.*

“Comodidad en la gestión”.

“Se pueden trasladar las mismas ventajas que hemos dicho antes de la banca en general a la bolsa”.

Moderador: *“¿Y qué más gestiones no estaríais dispuestos a hacer por banca ‘on-line’?”.*

“¿Qué no estaríamos dispuestos a hacer?; yo no me cierro a ninguna”.

“Las que no haría en el banco físico”.

“Por ejemplo, aquellas cuyas comisiones no estén claras”.

“Hay otro motivo, aunque parezca poco serio y que no se ha apuntado aquí aún: que es que el servicio personal en muchas oficinas está devaluado, no se atiende a la gente como es debido”.

Moderador: *“¡Perfecto!, me gustaría retomar un tema, para resumirlo, ¿cuáles son las fortalezas del banco ‘on-line’ frente al tradicional?”.*

“COMODIDAD, FLEXIBILIDAD, FACILIDAD DE GESTIÓN, FACILIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (no sólo personal, sino también corporativa de la entidad)”.

“¿Sus ventajas?; creo que ya hemos mencionado todas: rapidez, menos costes, mayor información, mayor control de la operación...”.

“Que ofrece las mismas seguridades e inseguridades pero con flexibilidad en cuanto al horario y al lugar”.

Moderador: *“¿Y cuáles pensáis que son las debilidades o lo negativo del banco ‘on-line’?”.*

“Facilidad de suplantación de entidad, son el mejor blanco para ser atacadas digitalmente”.

“Creo que el desconocimiento puede llevar a una desconfianza inicial”.

“Que puede fallar, quiero decir, que si no hay línea no funciona, y que no aconseja en caso de duda. Es decir, no es interactiva”.

“No hay un lugar físico donde reclamar”.

“Son demasiado atractivas y en informática todo es posible, yo creo que es muy difícil tener seguridad al 100%”.

“Además la menor posibilidad de rectificar en caso de error”.

Moderador: *“¿Habéis echado de menos alguna vez esa interactividad o atención?”.*

“No, no busco eso en la banca ‘on-line’”.

“A parte de eso, que la entidad no intente tener réditos extra por un servicio que realmente le abarata su propia gestión”.

“Cuando inicias por primera vez alguna operación financiera nueva siempre es de agradecer cierta ayuda, porque entre lo que tienes en mente, cómo está estructurada la información y lo que te pide la Web puede haber discrepancias”.

“Alguna vez sí, hay gestiones que tardan en realizarse y como no tienes alguien que te diga exactamente cuál está siendo el proceso, te sientes perdido; esto ocurre de forma puntual”.

Moderador: *“Vamos a hacer un juego. Vamos a imaginarnos cómo sería la típica persona que hace ‘banca on-line’?. Pensemos en la edad, sexo, estilo de vida, trabajo, hijos...Se trata de hacer una caricatura, un retrato robot”.*

“Hombre, de entre 30-50 años”.

“Persona joven, soltera, con estudios y clase media alta”.

“Yo diría una persona en edad laboral real: 25-60 años”.

“El sexo es indiferente, con un estilo de vida más liberal o dinámico (no casero), y con los hijos que pueda mantener”.

“Con muy poco tiempo, muy estresado, con hijos claro, pero tiende a universalizarse”.

“Y muy comodón, prefiere hacer todo lo que pueda en zapatillas con sus olivitas al lado”.

Moderador: *“Vamos a imaginar ahora a la típica persona que siempre hace banca tradicional y no se plantea usar Internet”.*

“Persona mayor, estudios limitados”.

“Ama de casa, jubilados, gente que busca hacer una hipoteca, gente que va poco o desconfía de los bancos”.

“Abuelete de 70 para arriba, que necesita pasar el tiempo en algún sitio, entre la Seguridad Social y la ventanilla del banco”.

“Y la señora que cuida la casa y que lleva siempre lo justo para comprar y luego, enseguida va al banco a por otro poquito más”.

“¡Okis, je, je!”

Moderador: *“Lo habéis hecho muy bien, nos hemos hecho muy buena idea. Vamos a hablar de las marcas/bancos. ¿Cuáles serían los más importantes? ¿Por qué?”.*

“Las versiones ‘on-line’ de los grandes bancos”.

“BBVA, Santander”.

“ING, La Caixa, Caixa Cataluña, Deutsche Bank”.

“Santander”.

“Los que más clientes tienen: ING, Santander, Openbank, Banesto, e-Bankinter”.

“Y después los propios de Internet”.

“Pero sobre todo los que tienen producto específico ‘ON-LINE’”.

“Uno-e, Openbank”.

“ING y SABADELL, Openbank, Uno-e”.

Moderador: *“Centrémonos en cada una de las marcas. Por ejemplo ING”.*

“Muy bueno”.

“Estoy bastante contento”.

“Es la referencia que imitan los demás”.

“Sin comisiones, mayor rendimiento y mayor posibilidad de operaciones internacionales”.

“Da mejor rentabilidad que nadie”.

“Es muy fácil de gestionar todo”.

“Yo no he tenido ningún problema y llevo años operando con ING”.

“Gana en rentabilidad, por ahora, hasta que le copien sus cuentas”.

“Gana en menores comisiones, ofrece mayor rendimiento y luego tiene una publicidad más amiga: regalos decorativos por Navidad, música...”.

“Gana a todos los demás en casi todo”.

“En comisiones, en promociones, en facilidad de servicio”.

“Pero tiene alguna pega, que en cuanto quieres hablar con alguien, necesitas información precisa comentando algo, ¡TE DESESPERAS!”.

“Sólo tienen presencia física en Madrid”.

“Que es extranjero y no tiene sedes en España, excepto en grandes ciudades”.

“Pero sus debilidades son que... en cuanto hay que hablar con un GESTOR, puedes estar días y además PAGANDO llamada”.

“Con lo cual los intereses que ganas se te pueden ir con las llamadas para hablar con el banco”.

“Que tienen muy pocos productos: cuenta corriente si domicilias la nómina, depósitos abiertos a corto plazo, hipoteca, plan de pensiones y poco más”.

Moderador: *“Pensando en el futuro y en lo que os gustaría, ¿cómo debería ser el servicio ‘on-line’ de los bancos en el futuro?”.*

“Completamente gratis”.

“Sobre todo SEGURO”.

“Más interactivo, mayor tipo de operaciones, mayor información y mayor posibilidad de gestionar la información (cálculos, gráficos, etc)”.

“Con todos los servicios que se puedan ofrecer ‘on-line’”.

“Y con todos los protocolos de seguridad posibles”

“Buenas rentabilidades, reducción de comisiones, moderno, vivo, actualizado”.

“Que se acerque más al usuario”.

“Y mayor control de la autoridad bancaria sobre las retenciones de dinero que hacen cuando haces trasposos entre bancos, transferencias, etc”.

“Que se haga más personal”.

Moderador: *“¿Qué tendría que pasar para que la gente que no lo utiliza mucho lo empezara a utilizar más?”.*

“Mayor difusión de las nuevas tecnologías, mayor dominio de las tecnologías y cosas similares”.

“Primero, facilitar la llegada de Internet a las casas”.

“La desconfianza hacia Internet no es un problema sólo de la banca”.

“Yo creo que nuestros hijos no pondrán pega en la utilización de la banca ‘on-line’”.

“El primer inconveniente es la Tecnología, y el problema no es de los Bancos sólo; primero es de la Administración y luego en 2º lugar de las operadoras de Internet, facilitar la llegada a las casas en sencillez y precio”.

Moderador: *“Bueno, ya estamos llegando al final de la reunión. Por nuestra parte respecto al tema que nos ocupaba está claro. Me gustaría saber qué os ha parecido la reunión, estamos empezando a utilizar este sistema y nos interesa conocer vuestra opinión y vivencia en relación con esta nueva experiencia”.*

“A veces se hace un poco lento, el ir esperando por las contestaciones de los demás”.

“Está bien, es atractivo, das una opinión más abiertamente, más veraz”.

“Es más flexible que una reunión física”.

“Sí, a ratos es un poco liado por leer a la vez todas las conversaciones y poder tener charla, pero engancha”.

“Sinceramente, no es muy atractivo hablar de banca, pero aun así ha resultado interesante la experiencia”.

Moderador: *“Y, ¿en qué podríamos mejorarla?”*.

“Haciéndola un poco más amena quizás”.

“Un entorno más amigable”.

“No sé cómo, sinceramente quizás con un entorno menos sobrio”.

“Rapidez de la conversación, que las preguntas ya estuvieran escritas y sólo sea ‘clicar’ y leerlas, ya que sino hay una espera entre la última respuesta y la siguiente pregunta”.

“Sí, más tipo encuesta interactiva”.

“Poner caras a los nombres, más colores, chorradillas que la hagan un poco más atractiva”.

Moderador: *“Las personas que os han captado se pondrán en contacto con vosotros para daros un incentivo por vuestra participación”*.

“Ha sido un placer”.

“¡Encantado!”.

“¡Adiós!”.

“Ahora, ¿nos echas o nos vamos?, ¡ja, ja!”

Moderador: *“¡je, je!, creo que tenemos que dar por terminada la sesión, gracias por vuestra presencia... virtual”*.

“¡Hasta luego!”.

Como hemos podido apreciar la Reunión de Grupo digital funciona adecuadamente. Se obtiene una gran cantidad de información relevante. Se puede profundizar en aquellas áreas que interesen especialmente. La banca “on-line” no es un tema fácil de tratar a través de la Red y, sin embargo, hemos visto que los participantes se han implicado. Y, el hecho del anonimato, les permite ser sinceros en sus opiniones y valoraciones.

Los participantes han utilizado las mayúsculas cuando querían enfatizar algún aspecto de la conversación. Por lo tanto, aparecen nuevos recursos para compensar la ausencia de la comunicación no verbal. Al no poder acceder a los gestos, las posturas, la entonación, al no estar presente la intencionalidad del lenguaje, aparecen nuevos mecanismos.

Se detectaba también un cierto decalaje entre las preguntas del moderador y las contestaciones de los participantes en comparación con la Reunión de Grupo “cara a cara”. El moderador lanza una nueva pregunta pero los miembros del grupo “virtual” todavía están escribiendo las respuestas de la pregunta anterior.

