

EUSKAL KONTSUMITZAILEEN OHITURAK, ERABILERA ETA GAITASUN DIGITALAK.

Emaizten Aurkezpena

2023ko Otsaila



AURKIBIDEA

EUSKAL KONTSUMITZAILEEN OHITURAK, ERABILERAK ETA GAITASUN DIGITALAK

A. – FITXA TEKNIKOA

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak
- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak
- B.11. Kontsumobide

C. – AZKEN OHARRAK

D. – KATEGORIZAZIOA

A person is wearing a VR headset. The view through the headset is a bright, glowing circular interface element. The background is a light gray with a complex, futuristic pattern of white lines and shapes, including hexagons, circles, and arrows, suggesting a digital or technological environment. The overall aesthetic is clean and modern.

A. – FITXA TEKNIKOA

Ikerketa mota

- Kuantitatiboa

Erabilitako teknika

- Elkarrizketak telefonikoak, ergi egituratutako galdetegi baten bidez (CATI).

Planteamendu metodologikoaren xehetasunak

- Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleei telefonoz 852 elkarrizketa egin zaizkie, eta horrek +/- % 3,43ko lagin-akatsa dakar. Elkarrizketak Euskal Autonomia Erkidegoa egituratzen den lurralde historikoen artean banatu dira.
- 852 elkarrizketak hurrengo eran banatuta izan dira:

LURRALDE HISTORIKOA	ELKARRIZKETA KOPURUA	LAGIN AKATSA (e)*
ARABA	230	±%6,6
BIZKAIA	360	±%5,3
GIPUZKOA	262	±%6,2
GUZTIRA	852	±%3'4

- Lurralde historikoetan lortutako datuak beren benetako populazio-pisuaren arabera birhaztatu dira, datuek, azkenean, Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleria osoa adieraz dezaten.

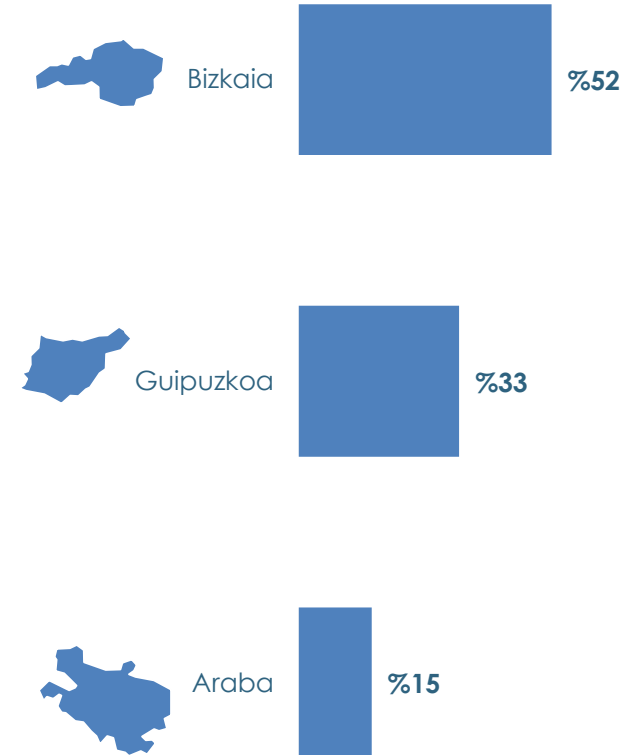
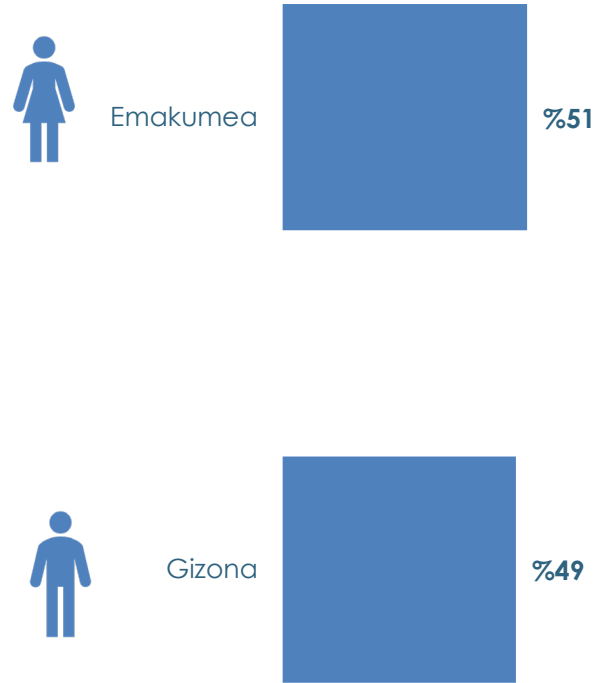
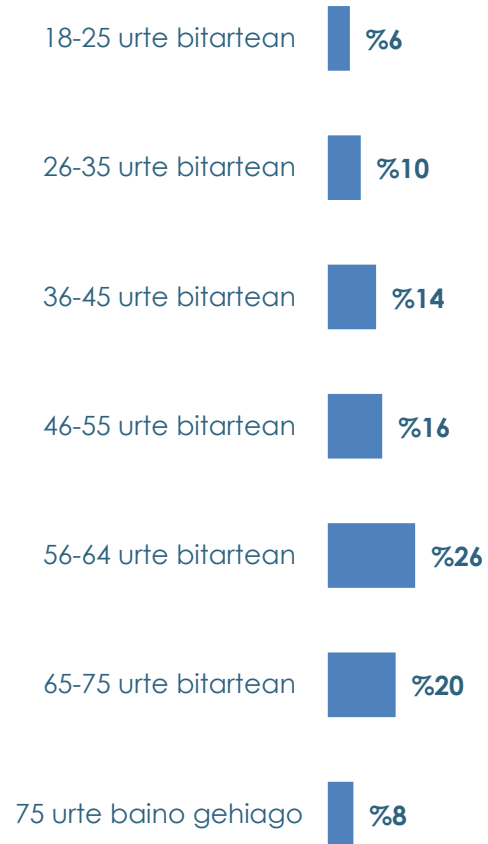
Eremu lanaren datak

- 2022ko Azaroaren eta Abenduaren bitartean.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak

- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak
- B.11. Kontsumobide



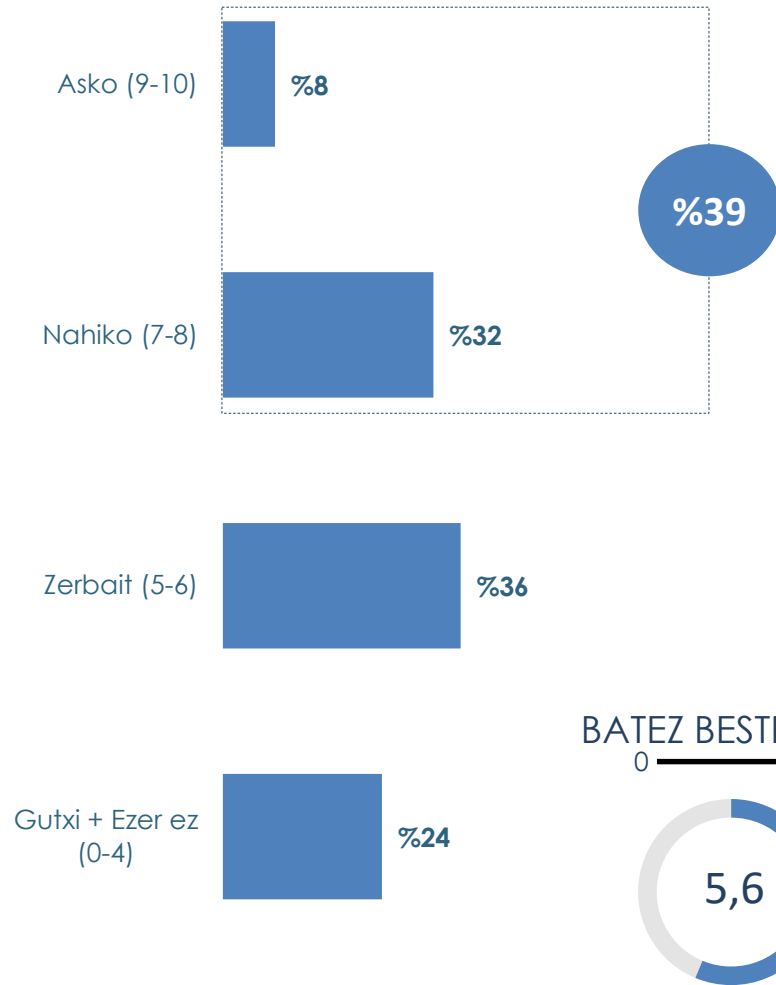
□ (CAB2) ADINA

(CAB1) GENEROA

(CAB3) L.H.

Oinarria Elkarrizketatutako pertsona guztiak

EZAGUTZA TEKNOLOGIKOAK ETA DIGITALAK



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA							L.H.		
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago	Bizkaia	Araba	Gipuzkoa
Asko (9-10)	8%	%11	%5	%17	%22	%9	%6	%7	%3	%0	%9	%5	%7
Nahiko (7-8)	32%	%32	%32	%53	%48	%41	%32	%28	%22	%16	%32	%31	%33
Zerbaít (5-6)	36%	%38	%34	%23	%24	%40	%40	%39	%38	%32	%36	%37	%36
Gutxi + Ezer ez (0-4)	24%	%19	29%	%8	%5	%10	%22	%27	37%	51%	%23	%27	%25

	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Mesfidatiak online	Moderatu digitalak	Ohikoak online	Aditu teknologikoak
Asko (9-10)	8%		%2	%3	%14	%30
Nahiko (7-8)	32%	%2	%15	%30	%59	%58
Zerbaít (5-6)	36%	%12	%47	%53	%26	%12
Gutxi + Ezer ez (0-4)	24%	%85	%36	%15	%2	%1



- Elkarizketatutako pertsonen %39k uste du teknologiari eta informatikari buruzko ezagutzak oso edo nahiko aurreratuak direla. Hala ere, laurden batek uste du oso oinarrizkoak direla.
- Auresuposatzen den moduan, adinekoak dira ezagutza teknologiko eta informatiko gutxien dutela uste dutenak.

□ (4G) ZEIN DA, ORO HAR, TEKNOLOGIA- ETA INFORMATIKA-GAIEI BURUZ DUZUN EZAGUTZA-MAILA? ESKALA BATEAN NON 0 “OSO OINARRIZKOAK” ETA 10 “OSO AURRERATUAK” ESAN NAHI DUEN

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

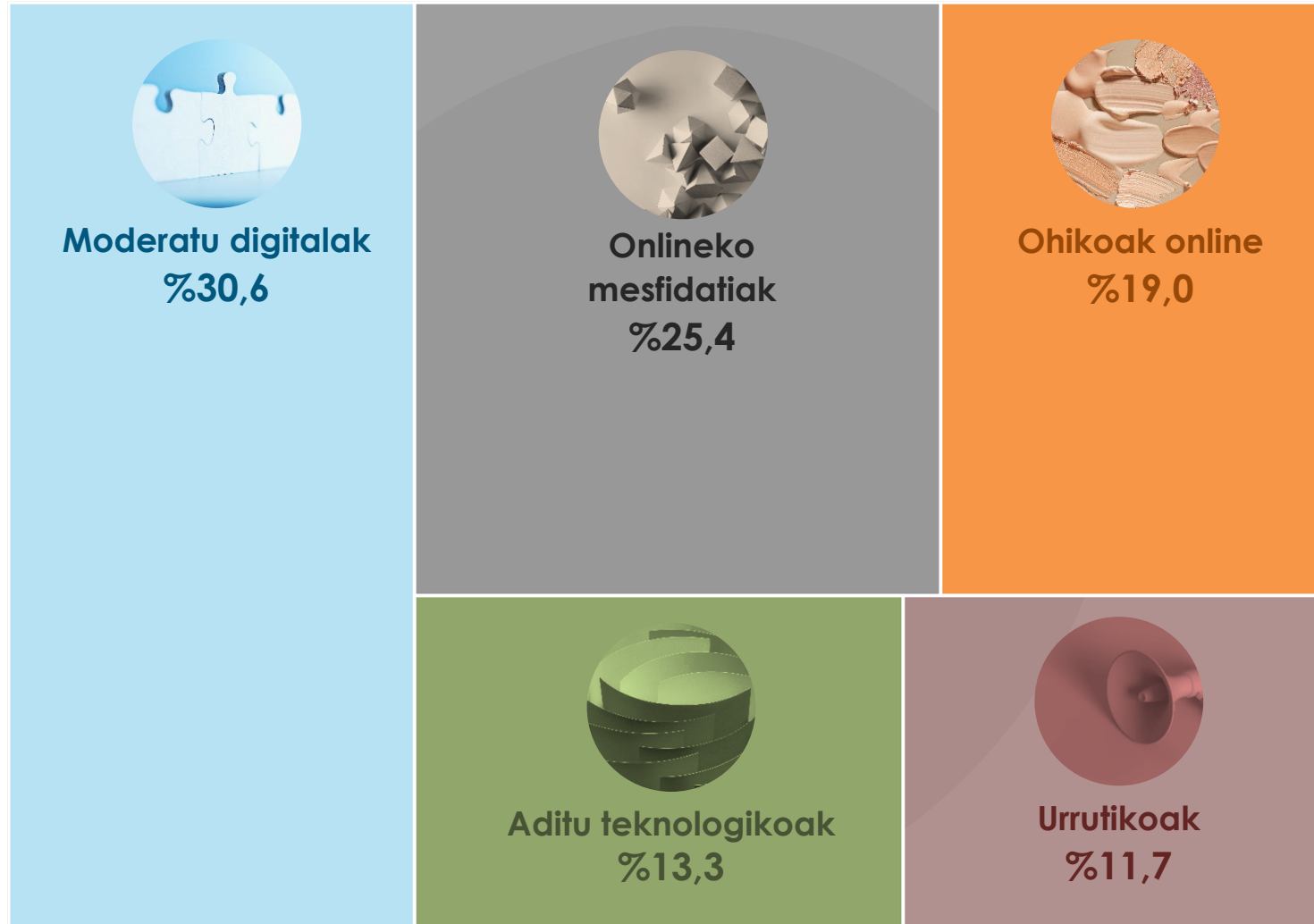
KATEGORIZAZIOA

Azterketa egiteko, hainbat alderdiri dagozkien aldagaiak hautatu ditugu.

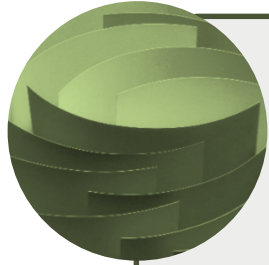
- Kategorizazioa egiteko, aldagai batzuk hautatu dira. Zehazki, hautatutako **aldagaiak** izan dira:
 - Erosotasuna hazkunde digitala duen ingurunean (1.G)
 - Ingurunea baztertzea, hazkunde digitalarekin (1A.G)
 - Teknologia- eta informatika-gaiak ezagutzea (4.G)
 - Interneteko konexioaren maiztasuna (14.G)
 - Administrazio Publikoarekin online izapideak egiteko erraztasuna (20.G)
 - Administrazio Publikoarekin online izapideak areagotzeko prestasuna (21.G)
 - Online erosketak areagotzeko prestasuna (34.G)
 - Bankuekin online komunikazioa areagotzeko prestasuna (38.G)
 - Telekomunikazio-konpainiekin online komunikazioa areagotzeko jarrera (42.G)
 - Energia-konpainiekin online komunikazioa areagotzeko jarrera (49.G)
 - Enpresekiko komunikazio-motaren lehentasuna (52.G)
 - Enpresek erabiltzaileekin duten komunikazioa hobetzea (60.G)
- Aldagai horiek aztertu ondoren, lagina 5 kolektibo handitan banatzea lortu dugu...

KATEGORIZAZIOA

Zein da konglomeratu bakoitzaren pisua?



KATEGORIZAZIOA



Aditu teknologikoak

Multzo hau laginaren **%13,3** da eta honela definitzen da:

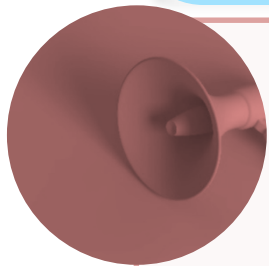
- ❖ Maila teknologiko eta informatiko handia.
- ❖ Oso eroso agertzen dira ingurune digitalari dagokionez, eta batere baztertu gabe.
- ❖ Baliabide digitalen erabilera areagotzeko oso jarrera handia dute.



Moderatu digitalak

Hirugarren konglomeratua, kontsultatutako pertsonen **%30,6** biltzen dituena, guztien artean handiena da. Honako ezaugarri hauek bereizten dira:

- ❖ Ezagutza teknologiko eta informatikoen maila ertaina.
- ❖ Ez daude ingurune digitalean oso integratuta.
- ❖ Bitarteko digitalen erabilera areagotzeko joera apala da.



Urrutikoak

Bigarren talde honek elkarrizketatutako pertsonen %11,7, ordezkatzen du, eta honako ezaugarri hauek ditu:

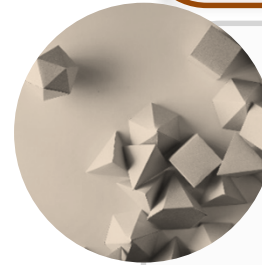
- ❖ Oinarriko ezagutza teknologikoak eta informatikoak.
- ❖ Ingurune digitalean guztiz "out".
- ❖ Ez dago baliabide digitalen erabilera areagotzeko prestasun handirik.



Ohikoak online

Taldekatze honetan, aurrekoan baino biztanle gehiago daude, hau da, kontsultatutako biztanleriaren **%19,0**. Hona hemen taldekatze honen ezaugarriak:

- ❖ Maila teknologiko eta informatiko aurreratua.
- ❖ Baliabide digitalen erabilera areagotzeko joera nabarmena.

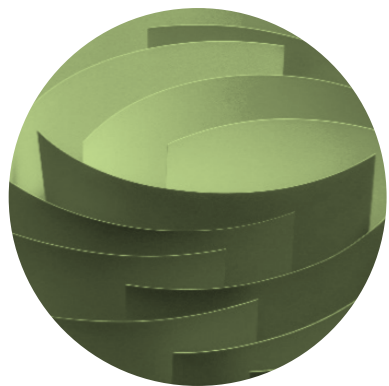


Onlineko mesfidatiak

Kolektibo hau elkarrizketatutako guztien **%25,4** da, eta ezaugarri hauek ditu:

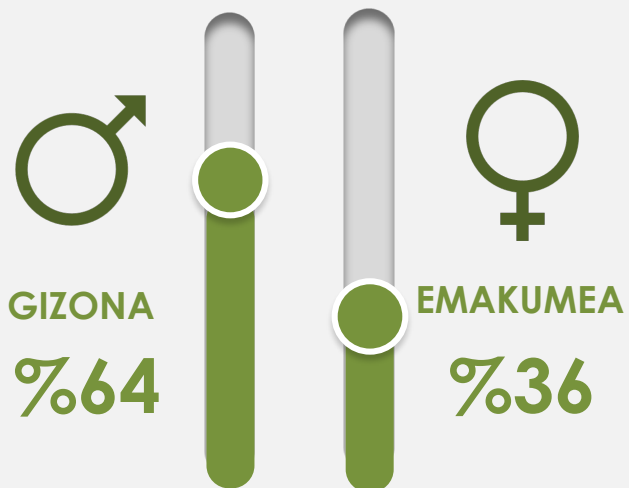
- ❖ Maila teknologiko eta informatiko murriztua
- ❖ Oso gutxi ezagutzen dute ingurune digitala
- ❖ Adierazi dute baliabide digitalen erabilera areagotzeko joera txikia dutela.
- ❖ Uste dute komunikazioa handitzeak ez duela enpresekiko komunikazioa hobetuko.

KATEGORIZAZIOA



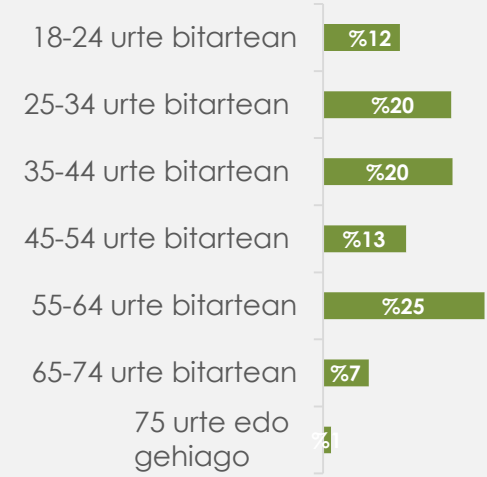
Aditu teknologikoak

★ “Teknologia adituen” analisia

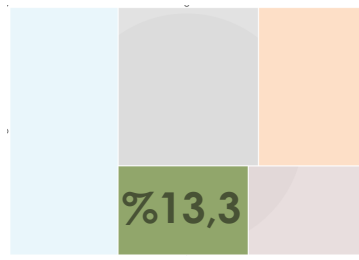
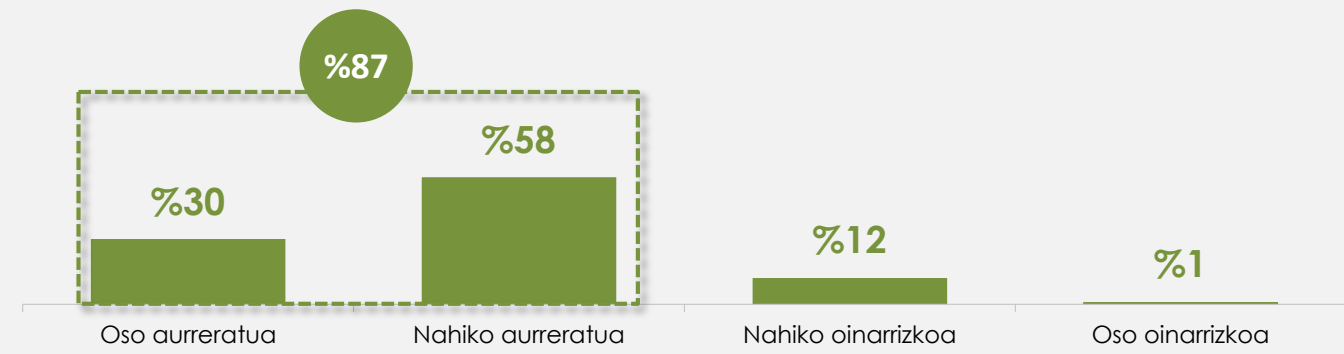


KOLEKTIBOA, GEHIENBAT, GIZONEK ETA 44 URTETIK BEHERAKOEK OSATZEN DUTE

NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOZIODEMOGRAFIKOKI?



NOLAKOA DA HAIEN MAILA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKOA?

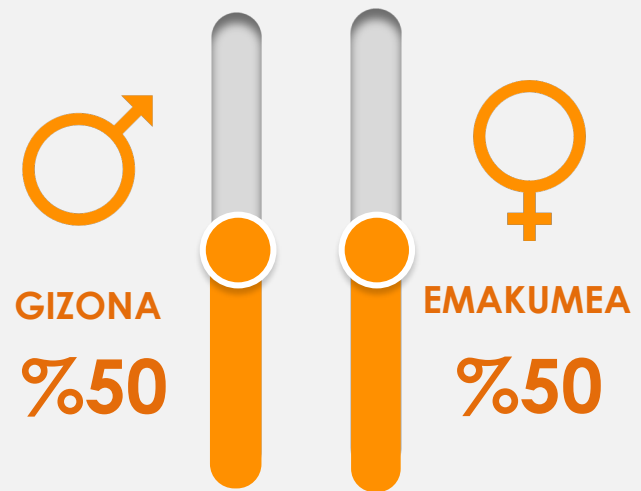


KATEGORIZAZIOA

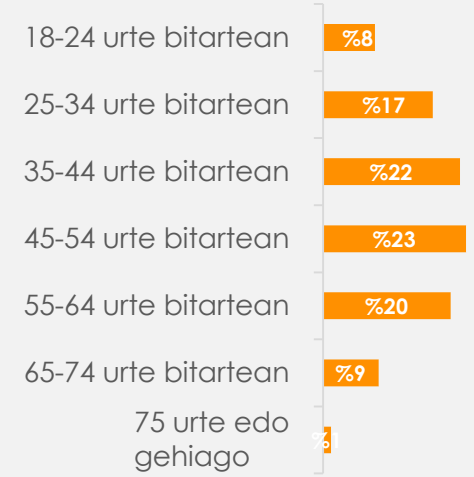


Ohikoak online

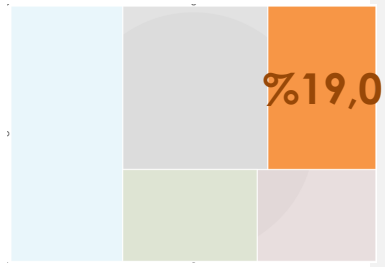
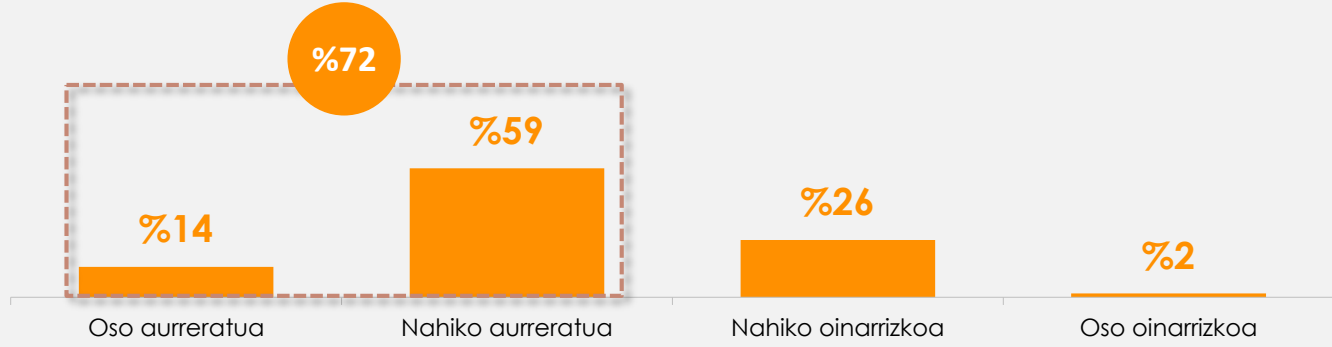
★ "Ohikoak online" analisia



KOLEKTIBO HAU ADIN ERTAINEKO GIZONEK ZEIN EMAKUMEEK OSATZEN DUTE



NOLAKOA DA HAIEN MAILA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKOA?

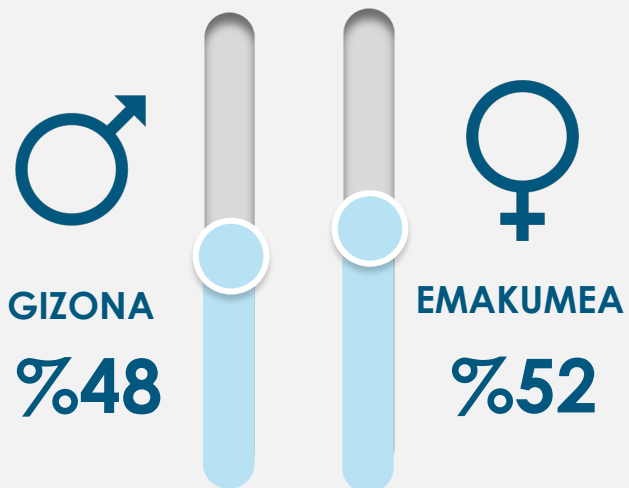


KATEGORIZAZIOA



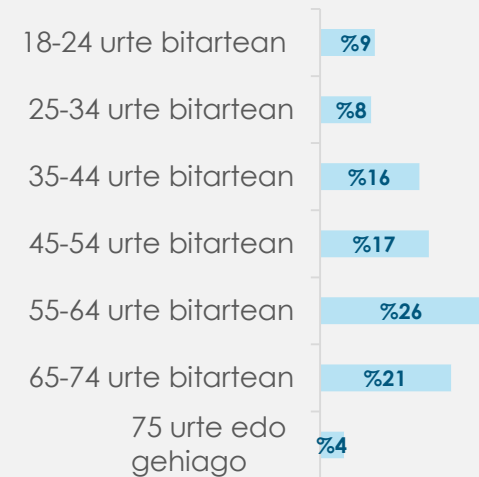
Moderatu digitalak

★ “Moderatu digitalen” analisia

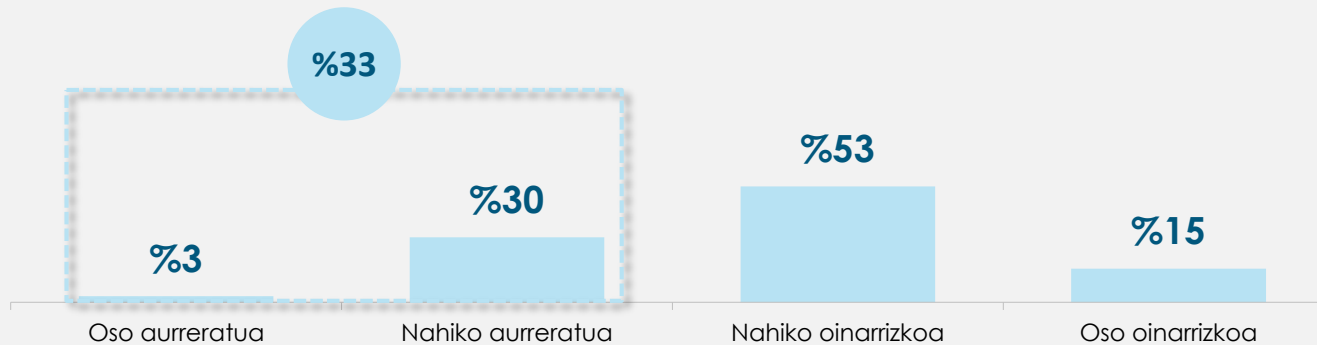
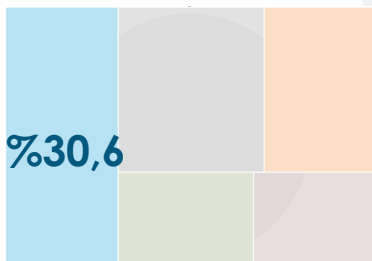


KOLEKTIBO HAU HELDUAGOA DA, ETA EZAGUTZA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKO OINARRIZKOAGOAK DITU

NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOCIODEMOGRAFIKOKI?



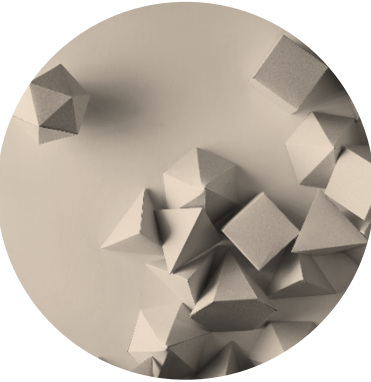
NOLAKOA DA HAIEN MAILA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKOA?



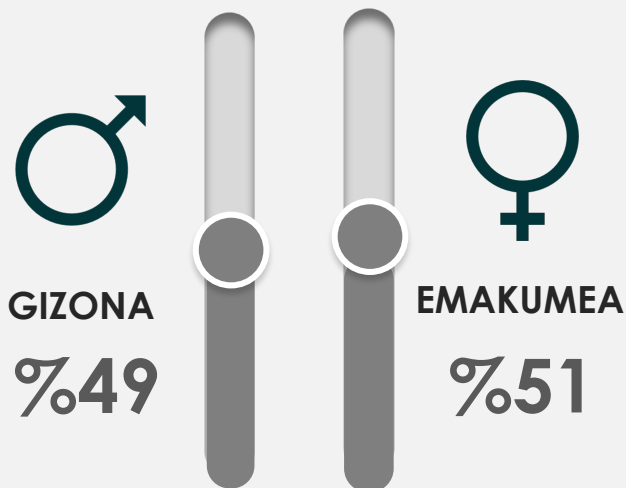
KATEGORIZAZIOA

★ “Onlineko mesfidatien” analisia

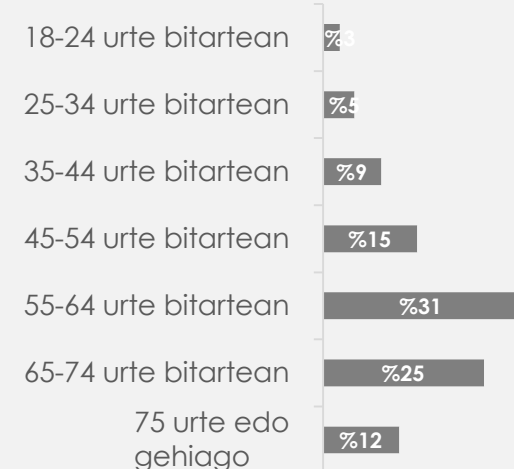
NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOZIODEMOGRAFIKOKI?



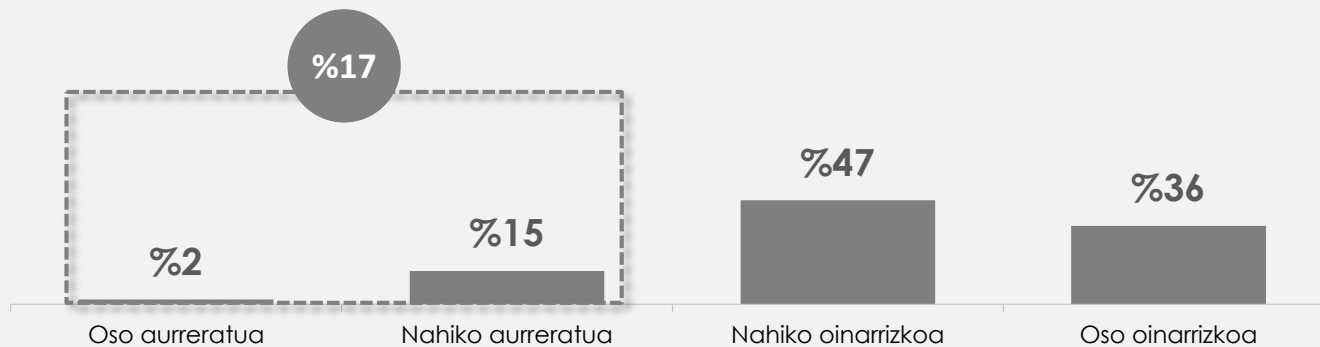
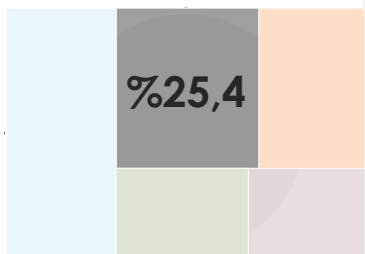
Onlineko mesfidatiak



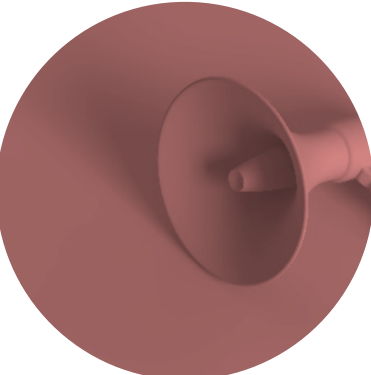
ARGI ETA GARBI, 55 URTEKIGORAKOAK DIRA NAGUSI ETA TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA EZ DA HAIN ALTUA



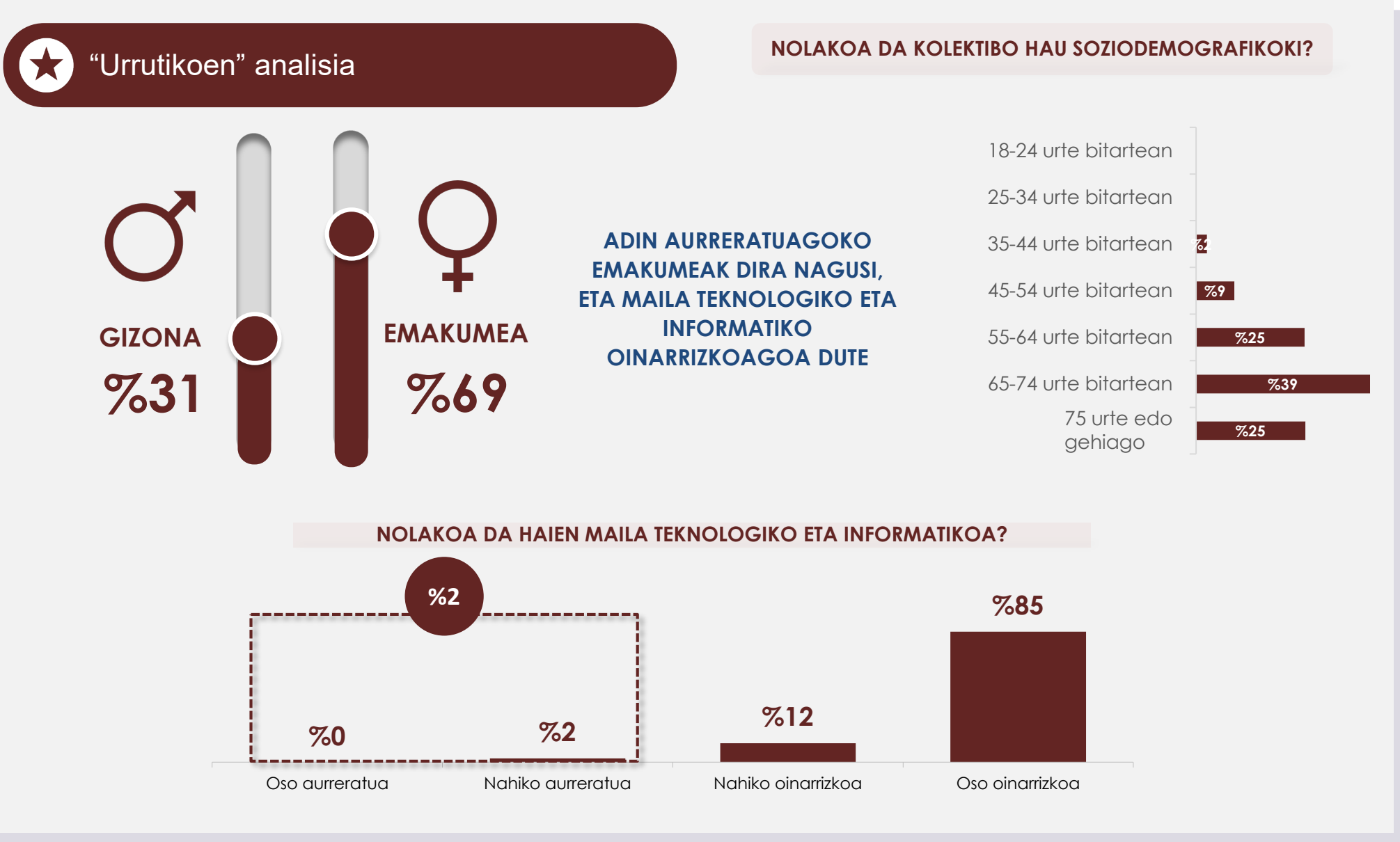
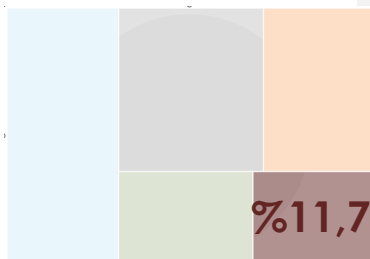
NOLAKOA DA HAIEN MAILA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKOA?



KATEGORIZAZIOA



Urrutikoak



B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarriketatutako pertsonen ezaugarriak

B.1. Interneten ohiturak eta erabilera

B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa

B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak

B.4. Segurtasuna

B.5. Online erosketak

B.6. Finantza- erakundeak

B.7. Telekomunikazio-enpresak

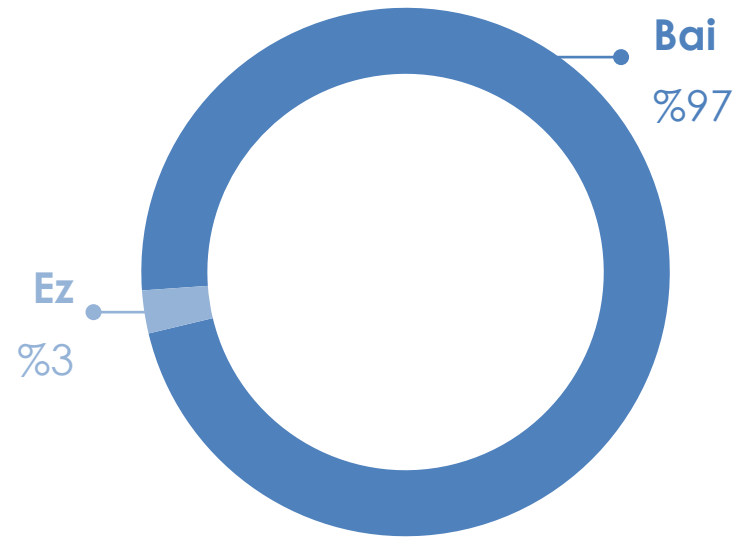
B.8. Energiaren sektorea

B.9. Enpresekiko komunikazioa

B.10. Kontsumitzaileen eskubideak

B.11. Kontsumobide

INTERNETERAKO KONEXIOA



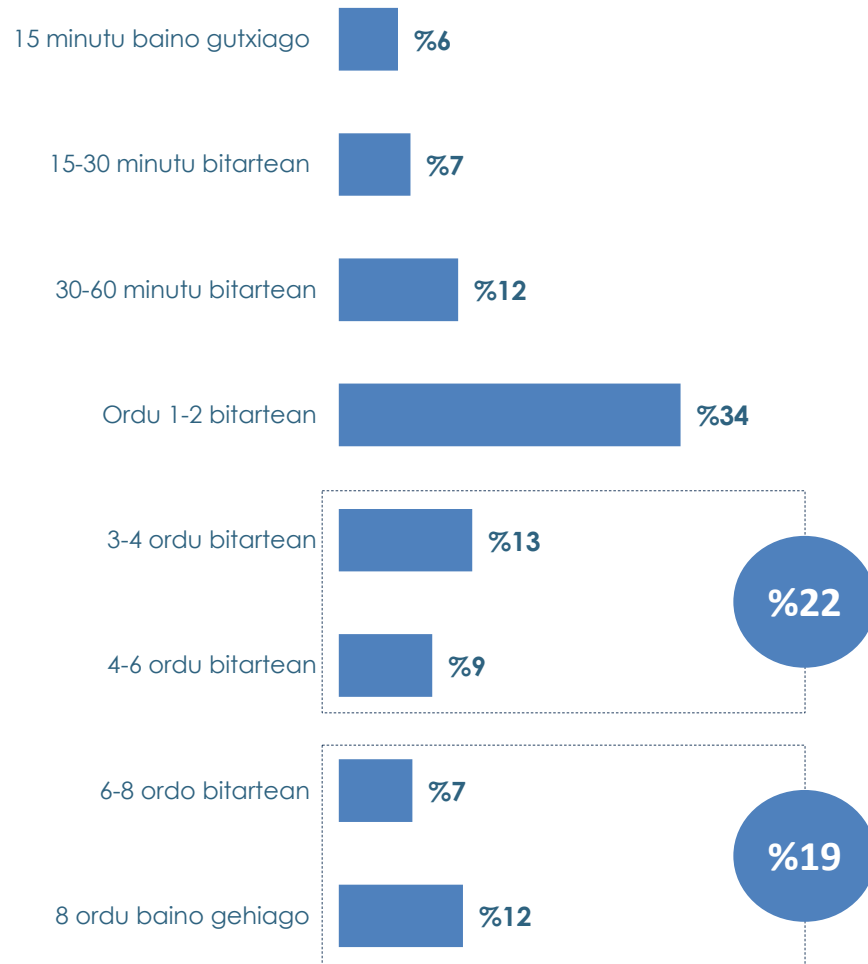
	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						L.H.			
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago	Bizkaia	Araba	Gipuzkoa
Bai	%97	%99	%96	%98	%99	%100	%100	%99	%96	%80	%96	%98	%99
Ez	%3	%1	%4	%2	%1			%1	%4	%20	%4	%2	%1

- Elkarriketatutako ia pertsona guztiek Internet konexioa dute etxean gailu finko edo mugikor baten bidez.
- Internet konexiorik ez duten elkarriketatu gehienak 65 urtetik gorakoak dira.

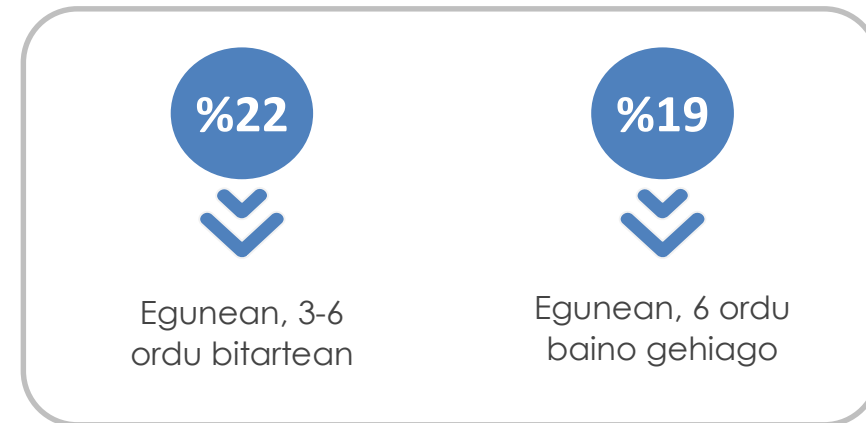
□ (10G) JAKIN NAHI NUKE INTERNETERAKO KONEXIORIK BADUZUN, ETXEKO GAILU FINKOREN EDO GAILU MUGIKORREN BATEN BIDEZ?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

INTERNET EGUNEAN ERABILTZEKO MAIZTASUNA



- Interneten erabilera, gainera, oso handia da ordu kopuruan.



□ (15G) GUTXI GORABEHERA, ZENBAT DENBORA EMATEN DUZU INTERNETERA KONEKTATUTA EGUNEAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

INTERNET EGUNEAN ERABILTZEKO MAIZTASUNA

	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						KATEGORIZAZIOA					
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago	Urrutikoak	Onlineko mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
15 minutu baino gutxiago	%6	%3	%9		%5		%3	%9	%9	%11	%43	%11	%1		%3
15-30 minutu bitartean	%7	%5	%9			%2	%9	%6	%13	%18	%12	%11	%7	%5	%3
30-60 minutu bitartean	%12	%9	%14		%9	%8	%10	%17	%16	%7	%24	%17	%17	%3	%3
Ordu 1-2 bitartean	%34	%38	%29	%13	%8	%36	%32	%37	%49	%33	%12	%39	%42	%28	%26
3-4 ordu bitartean	%13	%14	%12	%13	%18	%10	%13	%14	%8	%26	%10	%8	%9	%21	%17
4-6 ordu bitartean	%9	%9	%10	%30	%9	%8	%13	%6	%4	%5		%7	%5	%15	%14
6-8 ordu bitartean	%7	%8	%6	%26	%17	%13	%5	%3	%1			%3	%12	%7	%7
8 ordu baino gehiago	%12	%14	%11	%17	%34	%22	%14	%7				%4	%6	%20	%28

 (15G) GUTXI GORABEHERA, ZENBAT DENBORA EMATEN DUZU INTERNETERA KONEKTATUTA EGUNEAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

INTERNET ERABILTZEKO ZAILTASUNAK



- Elkarrizketatuek onartutako zailtasun nagusiak:
 - Arintasuna.
 - Sarbidearen kalitatea.
 - Ezagutza urriak.
 - Segurtasun falta.

AIPAMENEN BATEZ
BESTEKO ZENBAKIA

1,29

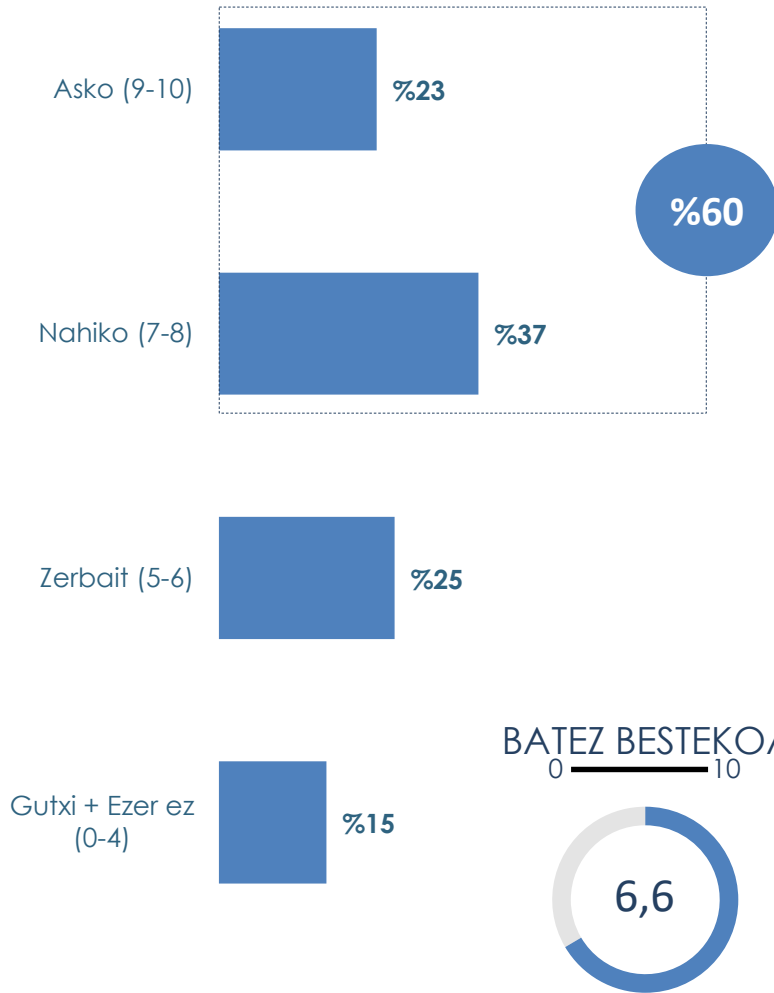
(P17) ZEINTZUK DIRA INTERNET ERABILTZEAN AURKITZEN DITUZUN ARAZO EDO ZAILTASUN HANDIENAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Elkarrikeretatutako pertsonen ezaugarriak
- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa**
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak
- B.11. Kontsumobide

EROSOTASUNA INGURUNE DIGITALEAN



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA							L.H.		
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago	Bizkaia	Araba	Gipuzkoa
Asko (9-10)	23%	23%	22%	55%	48%	32%	17%	18%	11%	3%	23%	20%	23%
Nahiko (7-8)	37%	41%	33%	30%	36%	47%	40%	36%	35%	26%	38%	38%	35%
Zerbait (5-6)	25%	23%	27%	10%	16%	15%	34%	30%	31%	17%	24%	23%	28%
Gutxi +Ezer ez (0-4)	15%	13%	17%	4%	0%	5%	9%	16%	24%	53%	15%	19%	14%

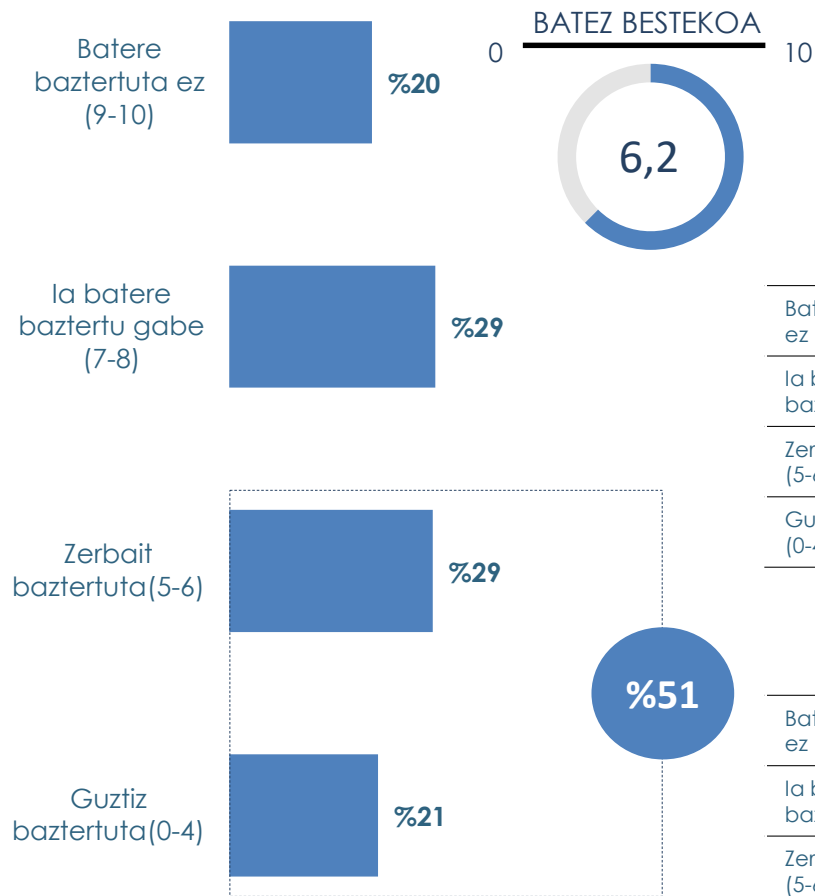
	GUZTIRA	TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA			KATEGORIZAZIOA				
		Baxua	Tartekoa	Aurreratua	Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Asko (9-10)	23%	1%	9%	48%	1%	4%	17%	37%	69%
Nahiko (7-8)	37%	14%	46%	43%	5%	27%	47%	59%	31%
Zerbait (5-6)	25%	34%	39%	7%	16%	47%	35%	3%	
Gutxi + Ezer ez (0-4)	15%	51%	6%	2%	79%	22%	2%		

- o Biztanleriaren %60 eroso sentitzen da egungo ingurune digitalean.
- o Aldiz, %15 gutxi edo batere ez eroso dago.

□ (1G) GAUR EGUN, GERO ETA GEHIAGO ERABILTZEN DITUGU BALIABIDE DIGITALAK ETA INTERNET GURE EGUNEROKO JARDUERA ASKO EGITEKO. JAKIN NAHI NUKE, HASTEKO, NOLA SENTITZEN DEN EROSO INGURUNE HONETAN EGUNEROKO JARDUERA ASKOTAN BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA AREAGOTZEAREKIN?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

BAZTERKETA DIGITALAREN PERTZEPZIOA



- Elkarriketatutako euskal biztanleriaren erdia guztiz edo zerbait baztertuta sentitzen da, hala ere, batere baztertuta ez sentitzen den biztanleriaren ehunekoa ere esanguratsua da (%20).
- Lehen gertatzen zen bezala, adin handieneko pertsonak, Internetik ez dutenak eta ezagutza teknologiko eta informatiko gutxien dutenak dira baztertuen sentitzen direnak.

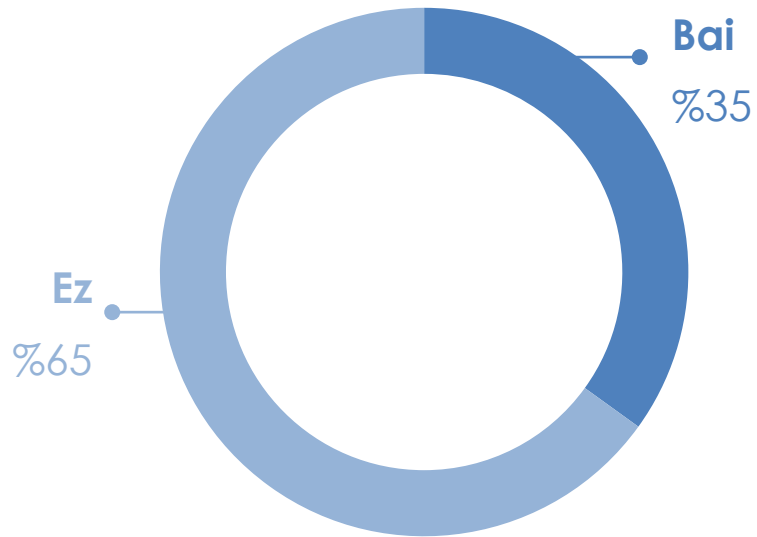
	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						L.H.			
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	+ 75	Bizkaia	Araba	Gipuzkoa
Batere baztertuta ez (9-10)	%20	%21	%20	%47	%40	%35	%13	%13	%12	%8	%19	%19	%23
la batere baztertuta ez (7-8)	%29	%32	%27	%32	%34	%32	%36	%30	%22	%20	%32	%31	%24
Zerbait baztertuta (5-6)	%29	%27	%31	%16	%16	%21	%34	%35	%35	%24	%29	%24	%31
Guztiz baztertuta (0-4)	%21	%20	%22	%5	%10	%12	%17	%22	%30	%49	%19	%26	%22

	GUZTIRA	TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA				KATEGORIZAZIOA			
		Baxua	Tartekoa	Aurreratua	Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Batere baztertuta ez (9-10)	%20	%5	%7	%41	%4	%3	%15	%30	%67
la batere baztertuta ez (7-8)	%29	%12	%36	%34	%8	%17	%34	%53	%27
Zerbait baztertuta (5-6)	%29	%28	%41	%19	%15	%43	%43	%12	%6
Guztiz baztertuta (0-4)	%21	%55	%16	%6	%74	%38	%7	%4	

(1AG) TEKNOLOGIEN ETENGABEKO HAZKUNDE HORI KONTUAN HARTUTA, GERO ETA GEHIAGO SENTITZEN AL DA INGURUNE HORRETATIK BAZTERTUA EDO BAZTERTUA, ETA INGURUNE HORRETAN AREAGOTU AL DA BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

DISPOSITIBO DIGITALAK ERABILTZEKO AHOLKULARITZA BEHARRA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%35	%30	%40	%8	%10	%15	%33	%43	%51	%59
Ez	%65	%70	%60	%92	%90	%85	%66	%57	%48	%41

	GUZTIRA	L.H.			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%35	%32	%41	%36	%73	%37	%10
Ez	%65	%67	%59	%64	%26	%63	%90

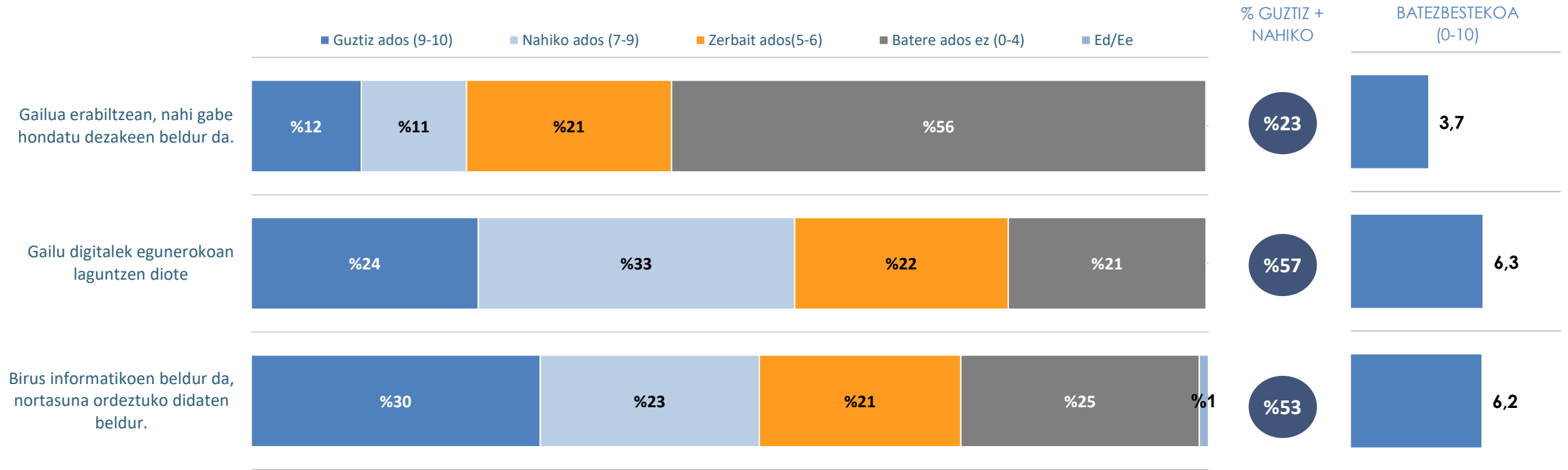
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%35	%73	%52	%33	%12	%6
Ez	%65	%27	%48	%67	%87	%94

- Elkarrizketatutako pertsonen heren batek baino gehixeagok onartzen du laguntza behar duela gailu digitalen bat erabiltzeko, hala nola, mugikorrak, ordenagailuak, tabletak etab.
- Adin handieneko pertsonak, emakumeak eta ingurune digitaletik baztertuta sentitzen direnak dira laguntza gehien behar dutenak.

 (7G) GAILU DIGITALAK (MUGIKORRAK, ORDENAGAILUAK, TABLETAK ETA ABAR) ERABILTZEKO LAGUNTZA EDO AHOLKULARITZA BEHAR DUZULA ESANGO ZENUKE?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

PERTSONA NAGUSIEN SINESMENAK



- Gailu digitalak erabiltzerakoan dauden egoerak aztertuta, gehienek uste dute gailu horiek egunerokoan laguntzen dietela herritarrei, nahiz eta %21 ez dagoen ados horrekin.
- %53k esan du birusen baten bidez nortasuna ordezkatu diezaioketen beldur dela, baina soilik %23k dio gailu digitalen bat hondatzeko beldur dela erabiltzen duen bitartean.

□ (9G) ONDOREN, GAILU DIGITALAK ERABILTZERAKOAN GERTA DAITEZKEEN EGOERA BATZUK IRAKURRIKO DITUT, HALA NOLA ORDENAGAILUAK, MUGIKORRAK, TABLETAK ETA ABAR. ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZEIN NEURRITAN ZAUDEN ADOS BAIEZTAPEN HAUEKIN.

Oinarria 55 urte baino gehiago dituzten elkarrizketatutako pertsonak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak

B.1. Interneten ohiturak eta erabilera

B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa

B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak

B.4. Segurtasuna

B.5. Online erosketak

B.6. Finantza- erakundeak

B.7. Telekomunikazio-enpresak

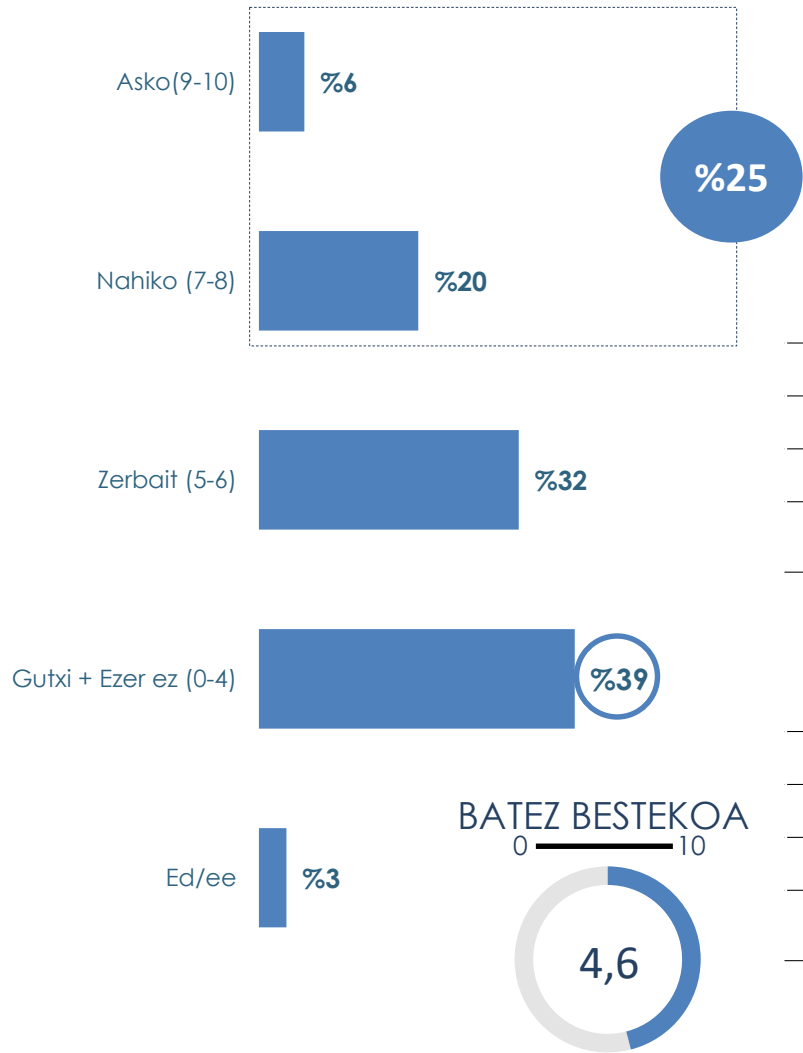
B.8. Energiaren sektorea

B.9. Enpresekiko komunikazioa

B.10. Kontsumitzaileen eskubideak

B.11. Kontsumobide

ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN IZAPIDEAK EGITEKO ERRAZTASUNA



- Lehen ikusi ditugun alderdiei erreparatuta, ia %40ak uste du Internet bidez administrazio publikoarekin egin beharreko izapideak ez direla errazak edo ez direla batere errazak.
- Adina berrez ere nabaria da aldagai honetan.

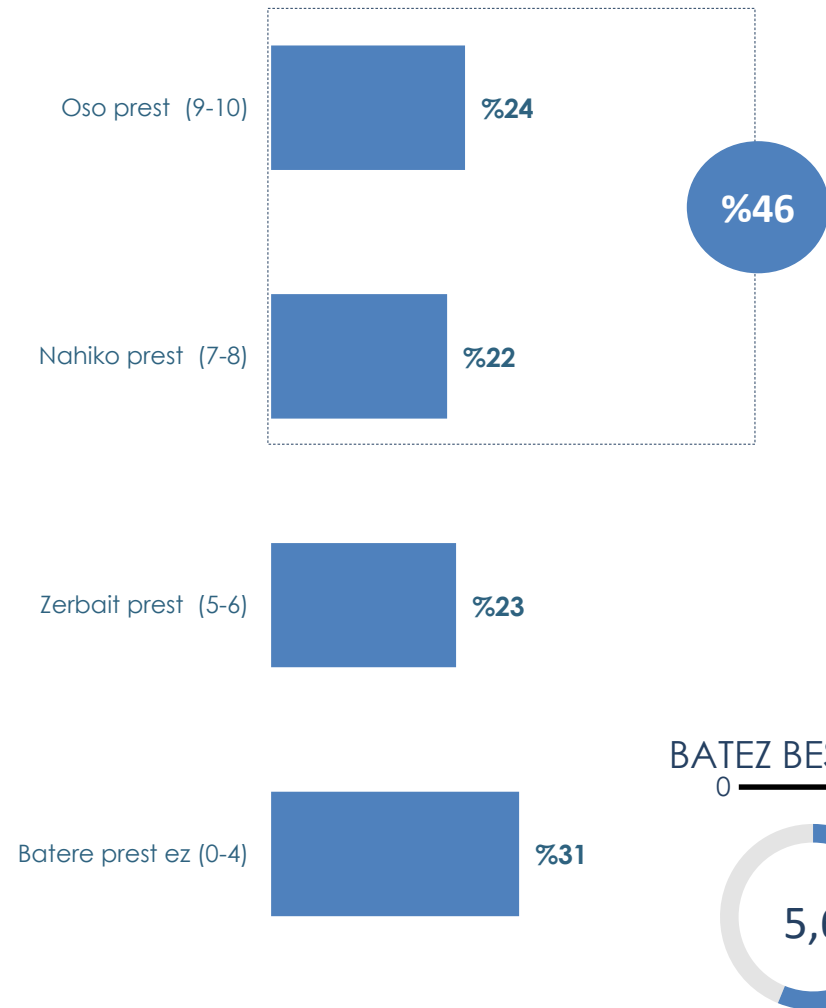
	GUZTIRA	GENEROA		ADINA							L.H.		
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago	Bizkaia	Araba	Gipuzkoa
Asko (9-10)	6%	6%	5%	16%	5%	11%	6%	4%	1%	2%	6%	5%	6%
Nahiko (7-8)	20%	20%	19%	17%	41%	22%	24%	18%	14%	0%	21%	15%	20%
Zerbait (5-6)	32%	33%	32%	46%	19%	30%	32%	36%	33%	21%	30%	30%	37%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	39%	38%	40%	19%	33%	37%	36%	38%	49%	58%	41%	44%	34%

	GUZTIRA	TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA			KATEGORIZAZIOA				
		Baxua	Tratekoa	Aurreratua	Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Asko (9-10)	6%	0%	5%	9%		2%	2%	8%	28%
Nahiko (7-8)	20%	8%	14%	32%	1%	5%	22%	37%	44%
Zerbait (5-6)	32%	23%	41%	30%	8%	31%	43%	39%	19%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	39%	65%	37%	26%	81%	58%	30%	17%	7%

□ (20G) NOLA BALORATZEN DUZU ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN IZAPIDEAK INTERNET BIDEZ EGITEKO ERRAZTASUNA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

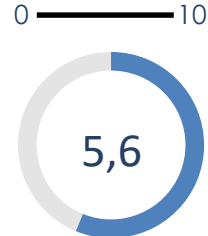
ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN IZAPIDEAK EGITEKO PRESTASUNA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Oso prest (9-10)	%24	%25	%24	%36	%49	%41	%26	%21	%8	%1
Nahiko prest(7-8)	%22	%21	%23	%29	%25	%12	%32	%23	%22	%4
Zerbait prest(5-6)	%23	%24	%22	%40	%12	%23	%18	%28	%26	%10
Batere prest ez (0-4)	%31	%29	%33	%9	%13	%14	%38	%27	%46	%66

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez
Oso prest (9-10)	%24	%25	%31	%19	%9	%29	%55
Nahiko prest(7-8)	%22	%21	%23	%23	%15	%28	%29
Zerbait prest(5-6)	%23	%22	%24	%24	%27	%23	%14
Batere prest ez (0-4)	%31	%31	%38	%28	%51	%15	%5

BATEZ BESTEKOA



- o Elkarriketatutako pertsonen %31k adierazi du administrazioarekin izapideak egiteko prestasun gutxi duela, eta ehuneko hori %66ra igotzen da kolektibo handiengan.

□ (21G) ETA ETORKIZUNEAN, ZEIN DA INTERNET BIDEZ ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN GERO ETA IZAPIDE GEHIAGO EGITEKO PRESTASUN MAILA?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak

B.1. Interneten ohiturak eta erabilera

B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa

B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak

B.4. Segurtasuna

B.5. Online erosketak

B.6. Finantza- erakundeak

B.7. Telekomunikazio-enpresak

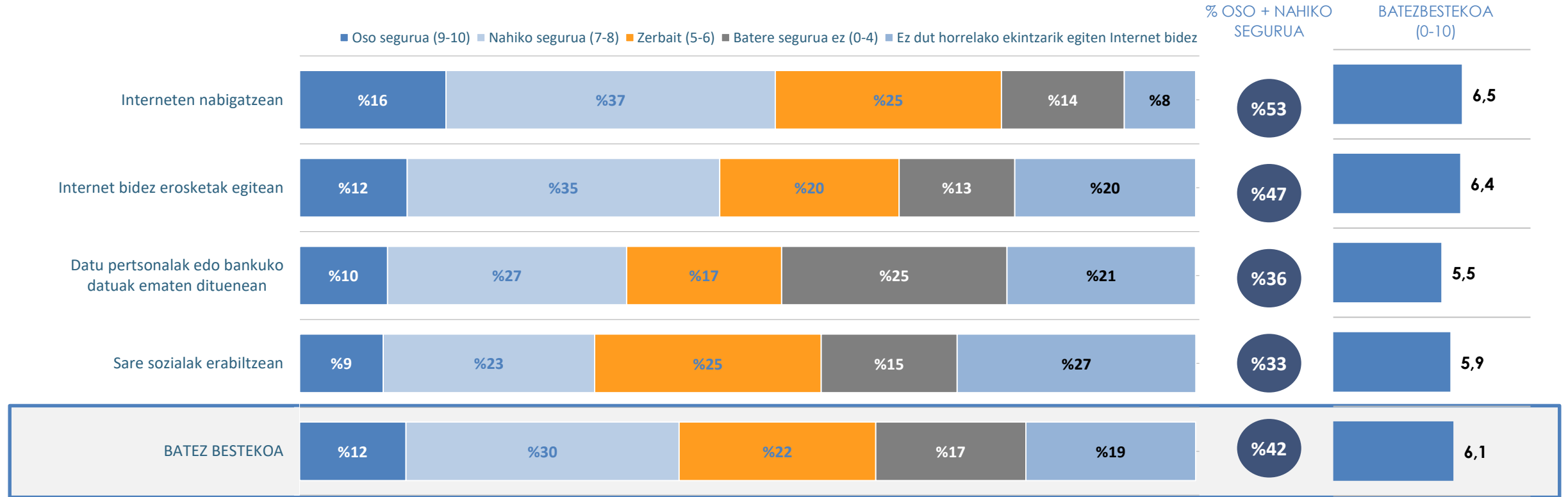
B.8. Energiaren sektorea

B.9. Enpresekiko komunikazioa

B.10. Kontsumitzaileen eskubideak

B.11. Kontsumobide

SEGURTASUNA INTERNET ERABILTZERAKOAN

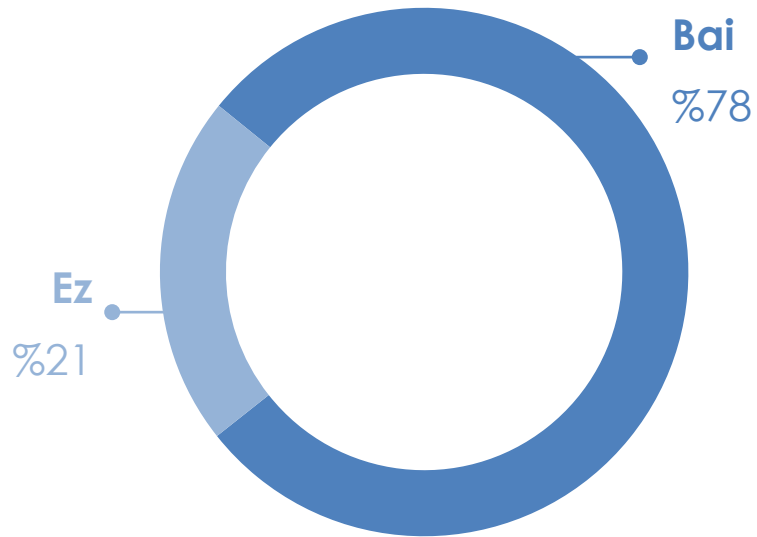


- Interneten datu pertsonalak eta banku-datuak ematea da segurtasunik eza gehien sortzen duen jarduera.

□ (P22) ORO HAR, ZEIN NEURRITAN SENTITZE ZARA SEGURU...?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

JASOTAKO BALIZKO IRUZURRAK



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%78	%83	%74	%91	%95	%92	%88	%79	%64	%36
Ez	%21	%17	%25	%9	5%	%8	%12	%21	%36	%64

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez
Bai	%78	%81	%80	%73	%69	%85	%90
Ez	%21	%19	%20	%26	%30	%14	%10

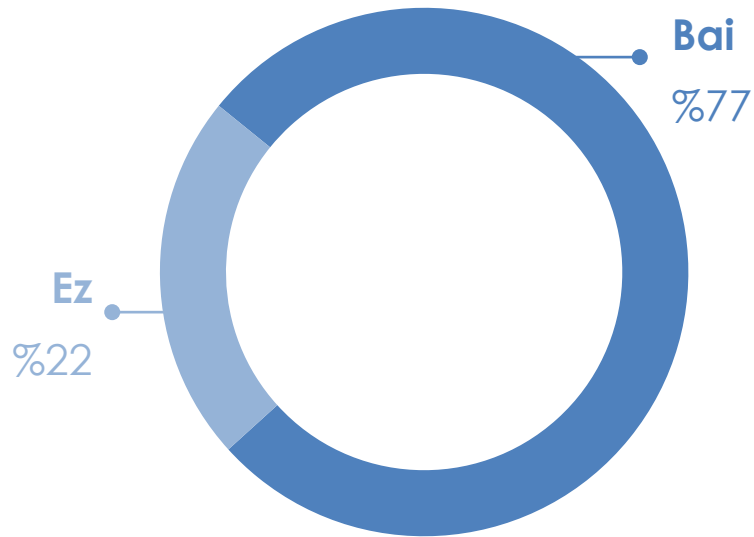
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%78	%36	%70	%87	%91	%92
Ez	%21	%63	%30	%12	%9	%8

- o % 78ak noizbait susmatu du mezu edo edukiren bat online jaso duela iruzur edo iruzurren batekin erlazionatzeagatik.
- o Elkarrizketatutako pertsonen adina zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta handiagoa da horrelako mezuren bat jaso duten pertsonen ehunekoa. Aldi berean, ezagutza teknologiko eta informatiko handiena dutenek eta baztertuen sentitzen direnek susmatu dute, neurri handiagoan, iruzur edo iruzurren batekin lotutako mezu edo edukiren bat.

□ (P23) INOIZ JASO AL DUZU MEZU EDO EDUKIREN BAT ONLINE, IRUZUR EDO IRUZUR BATEKIN LOTUTA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

IRUZUR POSIBLEAK ANTZEMATEA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%77	%79	%75	%96	%95	%93	%79	%71	%67	%52
Ez	%22	%21	%24	%4	%5	%7	%21	%28	%33	%48

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez
Bai	%77	%80	%73	%75	%65	%87	%92
Ez	%22	%20	%27	%25	%35	%13	%7

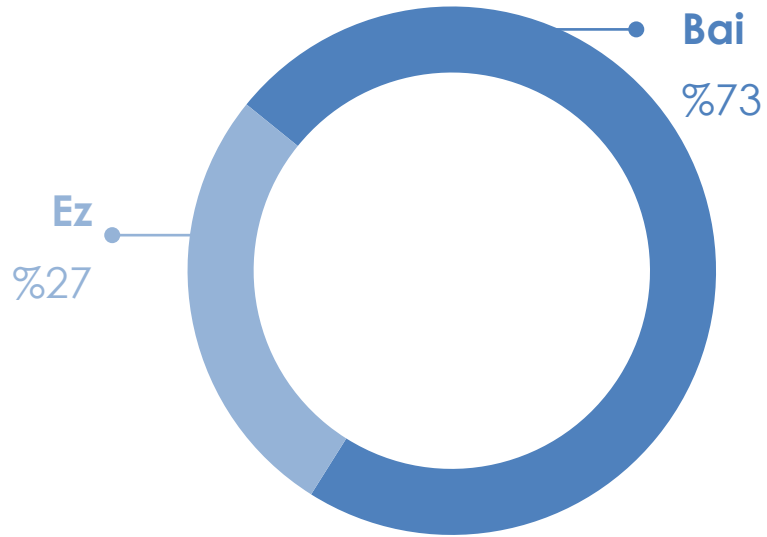
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%77	%48	%67	%81	%94	%90
Ez	%22	%52	%32	%19	%6	%9

- %77k iruzurren batekin lotutako mezu edo eduki bat aitortzen ere jakingo luke.
- Kasu honetan ere, gazteenek, gutxien baztertuta daudenek eta ezagutza teknologiko eta informatiko handiagoa dutenek aitortuko lukete gehien.

 (23AG) ETA, MEZU EDO EDUKI MOTA HAU EZAGUTZEN JAKINGO ZENUKE?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

BALIZKO IRUZURREN AURREAN JARDUTEA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%73	%77	%69	%67	%82	%80	%75	%72	%70	%61
Ez	%27	%23	%31	%33	%18	%20	%25	%27	%30	%39

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez
Bai	%73	%74	%77	%69	%66	%80	%80
Ez	%27	%26	%22	%30	%34	%20	%20

	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%73	%49	%65	%74	%83	%90
Ez	%27	%48	%35	%26	%17	%10

- Noizbait horrelako mezuren bat jaso izana alde batera utzita, %73k jakingo luke nola jokatu horrelako egoera baten aurrean.

(24G) NOIZBAT HORRELAKO MEZUREN BAT JASO IZANA ALDE BATERA UTZITA, HORRELKO EGOERA BATEN AURREAN NOLA JOKATU JAKINGO ZENUKE?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak

B.1. Interneten ohiturak eta erabilera

B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa

B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak

B.4. Segurtasuna

B.5. Online erosketak

B.6. Finantza- erakundeak

B.7. Telekomunikazio-enpresak

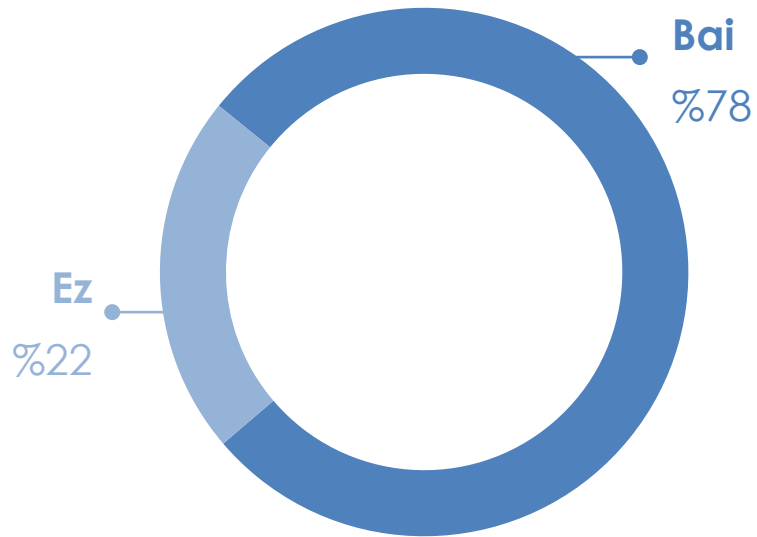
B.8. Energiaren sektorea

B.9. Enpresekiko komunikazioa

B.10. Kontsumitzaileen eskubideak

B.11. Kontsumobide

ONLINE EROSKETAK



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%78	%81	%75	%98	%100	%95	%88	%75	%60	%34
Ez	%22	%19	%25	%2		%5	%12	%25	%40	%66

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%78	%76	%75	%83	%64	%91	%93	%46	%83	%93
Ez	%22	%24	%25	%17	%36	%9	%7	%54	%17	%7

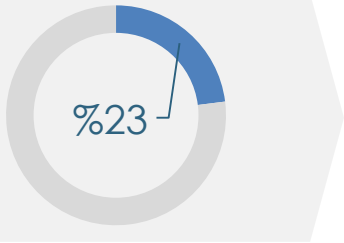
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%78	%24	%65	%88	%97	%100
Ez	%22	%76	%35	%12	%3	

- Elkarrizketatutako biztanleen ia %80k noizbait online bidez erosketaren bat egin du.
- Azpitarratzekoa da ezagutza teknologiko eta informatiko handirik ez dutela onartzen dutenen eta ingurune digitaletik kanpo sentitzen direnen ehuneko handi batek ere egin duela noizbait online erosketaren bat.

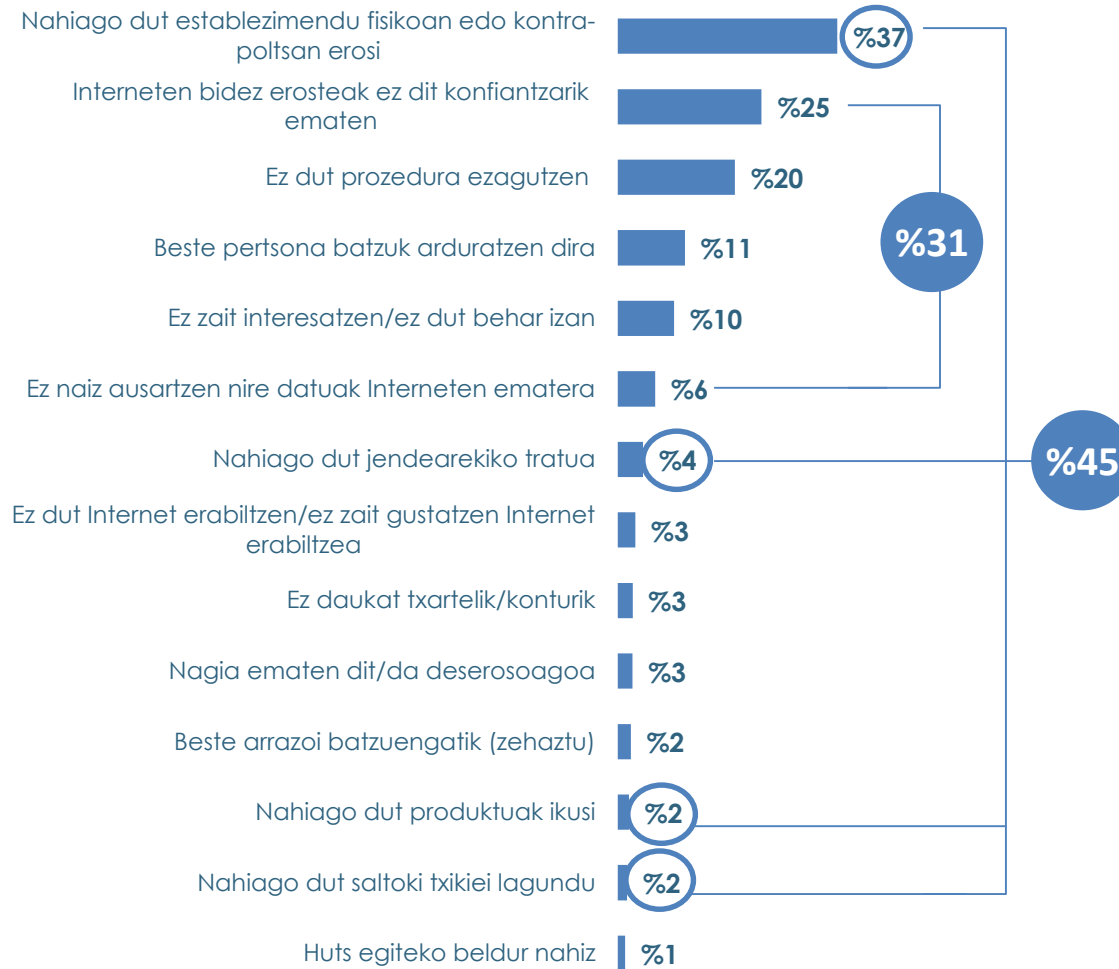
□ (25G) ONDOREN, INTERNET BIDEZ EGINDAKO EROSKETEI BURUZ HITZ EGINGO DUGU. INOIZ EGIN AL DUZU PRODUKTU EDO ZERBITZUREN BATEN EROSKETA ONLINE BIDEZ?

Oinarria Elkarrizketatutako pertsona guztiak

EROSKETAK ONLINE EZ EGITEKO ARRAZOTIAK



Erosketak online egin ez dituzten pertsonak



Erosketa fisikoa nahiago
Mesfidantza online erosketan



Online erosketak ez egitearen arrazoiak

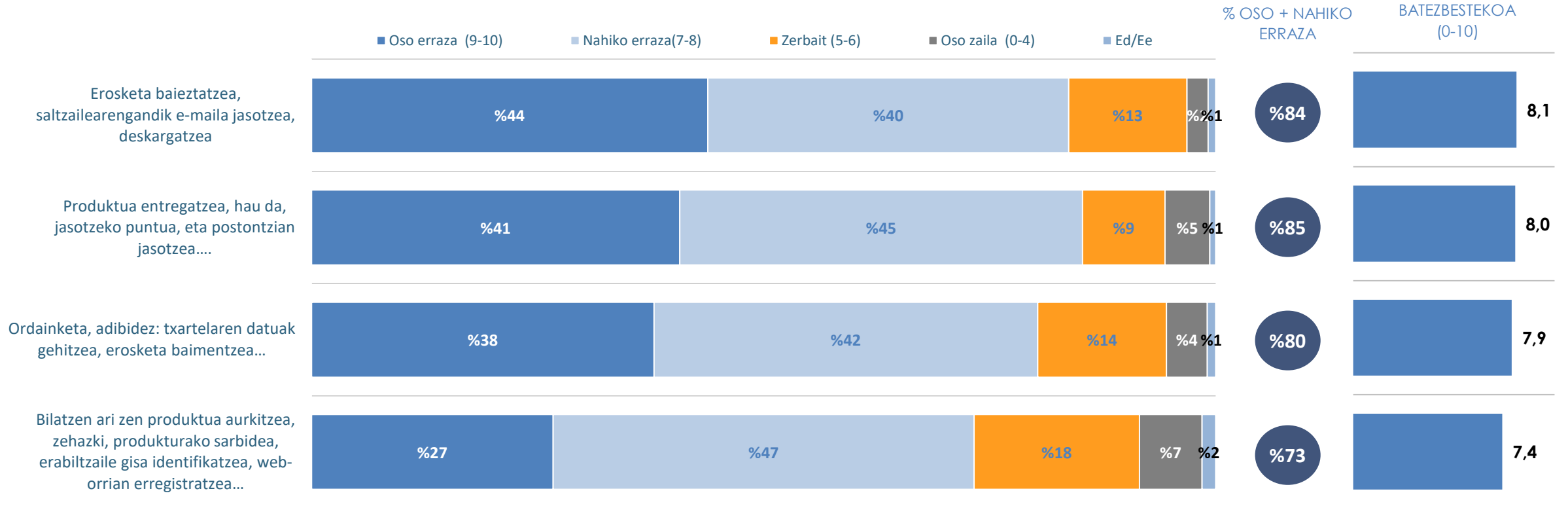
AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,30

❑ (26G) ZERGATIK EZ?

Oinarria: Erosketak online egin ez dituzten pertsonak

EROSKETAK ONLINEN EGITEKO ERRAZTASUNAK

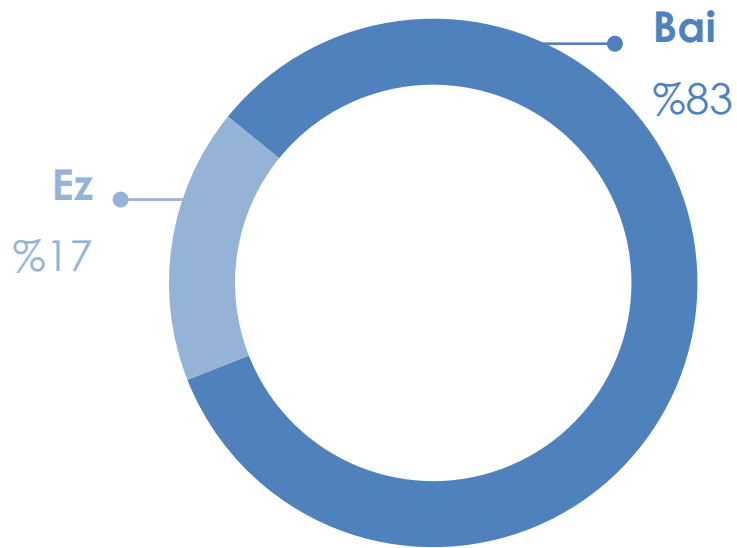


- Kontsultatutako kolektiboaren gehiengo handi batek online erosketa-prozesuak hautematen ditu.

□ (29G) ONDOREN, ONLINE EROSTEKO PROZESUAREN UNE BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT. ZURE USTEZ, ZEIN NEURRITAN DIRA UNE HORIEK EGITEKO ERRAZAK?

Oinarria Erosketak online egiten dituzten pertsonak

ERREKLAMAZIOAK EDO ITZULKETAK



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%83	%85	%81	%93	%90	%89	%83	%81	%70	%73
Ez	%17	%15	%19	%7	%10	%11	%16	%19	%30	%27

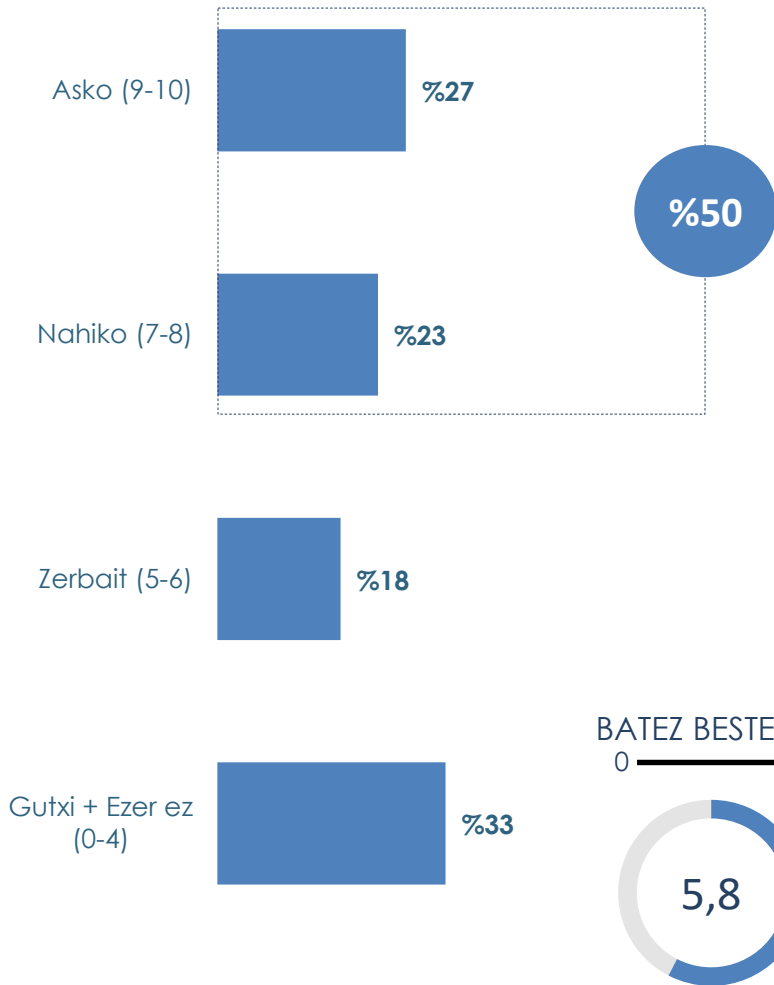
	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%83	%84	%80	%83	%74	%86	%93	%61	%79	%93
No	%17	%16	%20	%17	%26	%13	%7	%38	%20	%7

- Elkarrizketatutako pertsonen errotarekin gorabeheraren bat izango balute, %83k jakingo luke nola egin erreklamazio edo itzulketa bat.
- Azpimarratzekoa da, halaber, ingurune digitaletik baztertuen sentitzen diren pertsonen %74k ere jakingo lukeela nola egin erreklamazio edo itzulketa.

 (31G) ONLINE EROSKETAREN BATEKIN GORABEHERAREN BAT IZANEZ GERO, JAKINGO ZENUKE NOLA EGIN ERREKLAMAZIO EDO ITZULKETA BAT?

Oinarria Erosketak online egiten dituzten pertsonak

ONLINE EROSKETAK EGITEKO PRESTASUNA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	27%	31%	23%	53%	57%	42%	25%	20%	12%	5%
Nahiko (7-8)	23%	24%	22%	25%	28%	30%	27%	23%	16%	11%
Zerbait (5-6)	18%	16%	19%	19%	11%	12%	24%	20%	17%	16%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	33%	29%	36%	3%	4%	16%	25%	36%	55%	68%

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Asko (9-10)	27%	26%	27%	28%	11%	32%	59%	11%	17%	45%
Nahiko (7-8)	23%	22%	18%	26%	16%	32%	26%	7%	27%	29%
Zerbait (5-6)	18%	19%	21%	15%	23%	16%	6%	12%	25%	14%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	33%	33%	34%	31%	49%	20%	9%	69%	30%	12%

BATEZ BESTEKOA
0 ————— 10



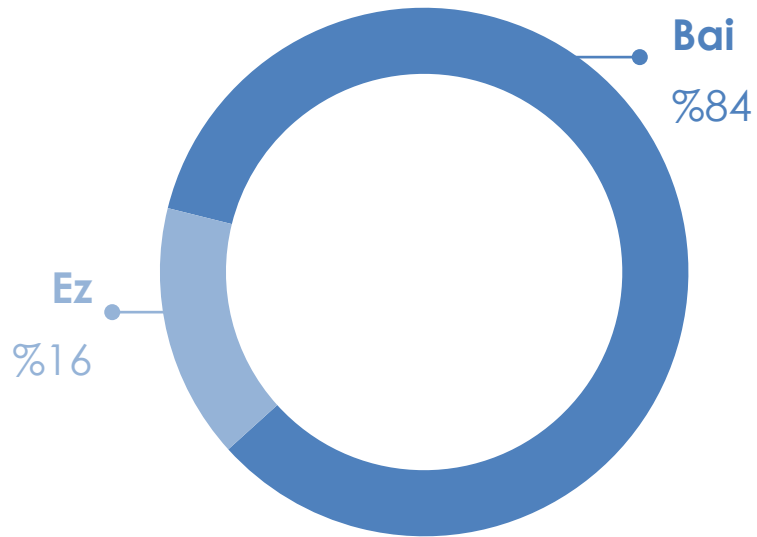
□ (34G) ETORKIZUNARI BEGIRA, ZEIN DA ONLINE EROSKETA GEHIAGO EGITEKO PRESTASUN-MAILA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak
- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak**
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak
- B.11. Kontsumobide

ONLINE BANKA ETA MUGIKOR BANKA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%84	%89	%80	%93	%98	%97	%91	%88	%71	%41
Ez	%16	%11	%20	%7	%2	%3	%9	%12	%29	%59

	GUZTIRA	L.H.			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%84	%83	%89	%85	%52	%93	%97
Ez	%16	%17	%11	%15	%48	%7	%3

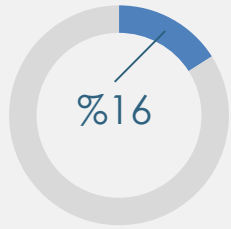
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%84	%23	%78	%94	%98	%97
Ez	%16	%77	%22	%6	%2	%3

- Elkarrizketatutako euskal herritar gehienek online banka edo banka mugikorra erabiltzen dute.
- Adinaren arabera desberdintasun batzuk hautematen dira; aldagai hori lotura zuzena du maila teknologiko eta informatikoarekin.

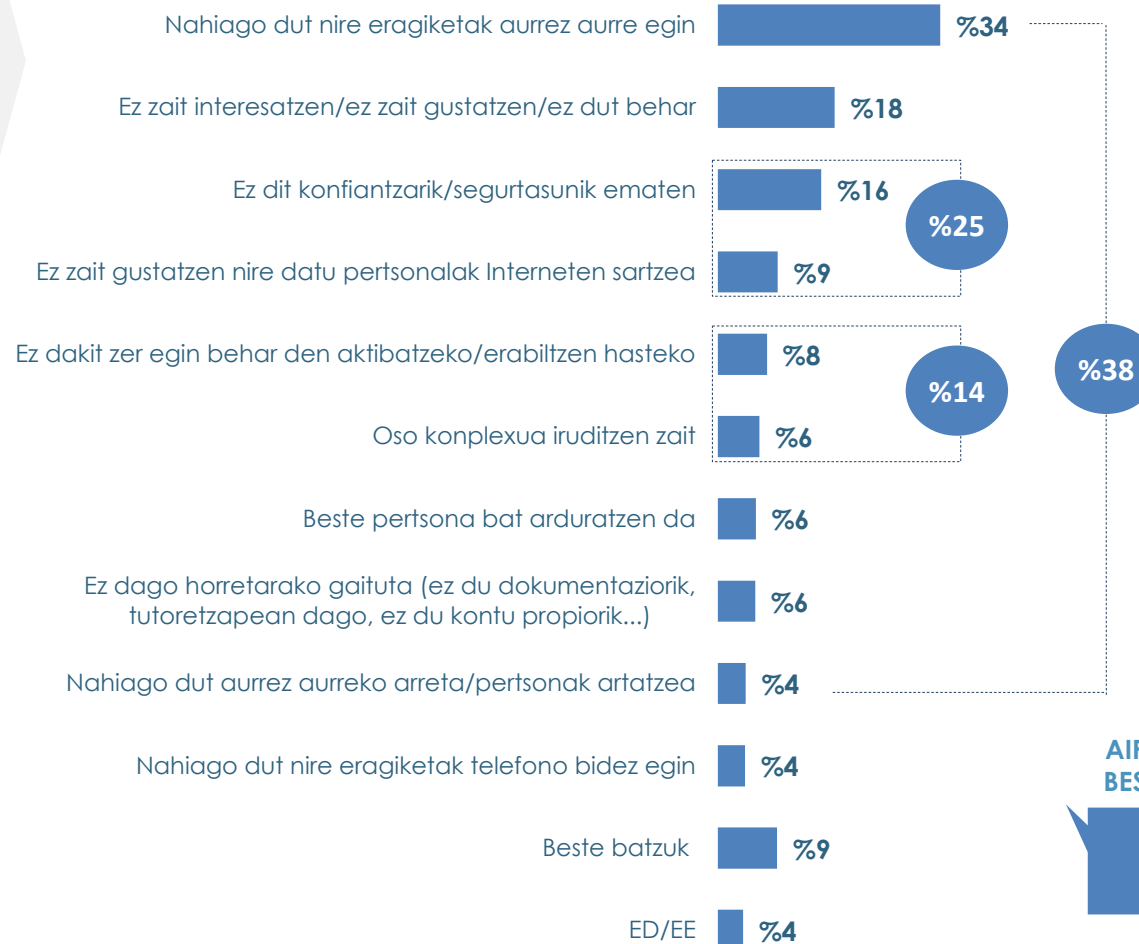
□ (P35) ONDOREN, BANKETXEAREKIN DUZUN HARREMANAZ HITZ EGINGO DUGU. ONLINE BANKA EDO BANKA MUGIKORRA DUZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ONLINE BANKA EZ ERABILTZEKO ARRAZOIAK



Online banka edo banka mugikorra ez duten pertsonak



AIPAMENEN BATEZ
BESTEKO KOPURUA

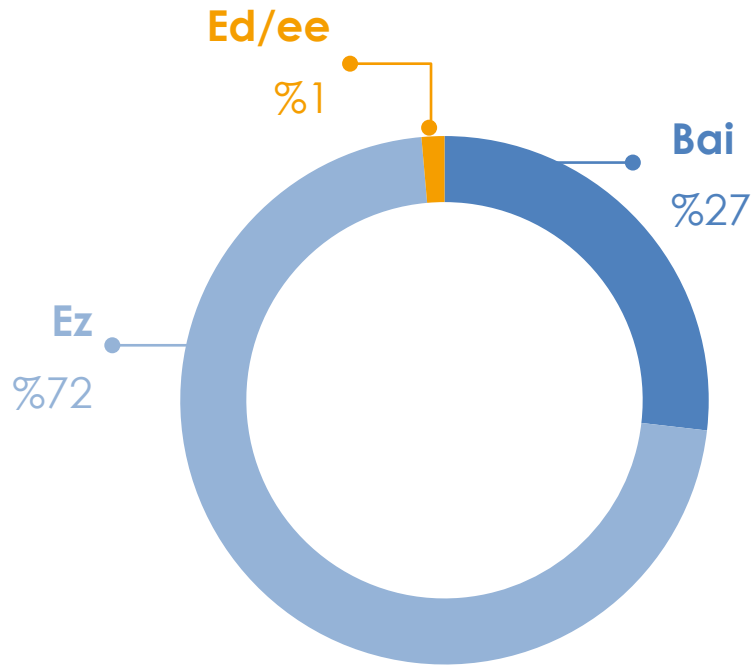
1,24

- Elkarrizketatutako pertsonak Online Banka edo Banka Mugikorra ez erabiltzeko arrazoi nagusiak honako hauek dira:
 - Bankarekin izapideak eta kudeaketa aurrez-aurreko eran egiteko lehentasun handiagoa.
 - Bankuekin komunikatzeko kanal bat da, eta mesfidantza edo segurtasunik eza sortzen du.
 - Konplexutasuna eta ezagutza eza.

□ (36G) ZERGATIK EZ?

Oinarria: Online banka edo mugikor banka ez duten pertsonak

ESKAINZETATIK KNAPO UZTEAREN PERTZEPZIOA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%27	%25	%29	%31	%33	%23	%23	%24	%31	%35
Ez	%72	%74	%70	%69	%67	%77	%73	%76	%68	%62

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			ONLINE BANKA	
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zer bait	Ezer ez	Bai	Ez
Bai	%27	27%	%28	%26	%29	%24	%26	%25	%39
Ez	%72	72%	%70	%73	%70	%74	%74	%74	%58

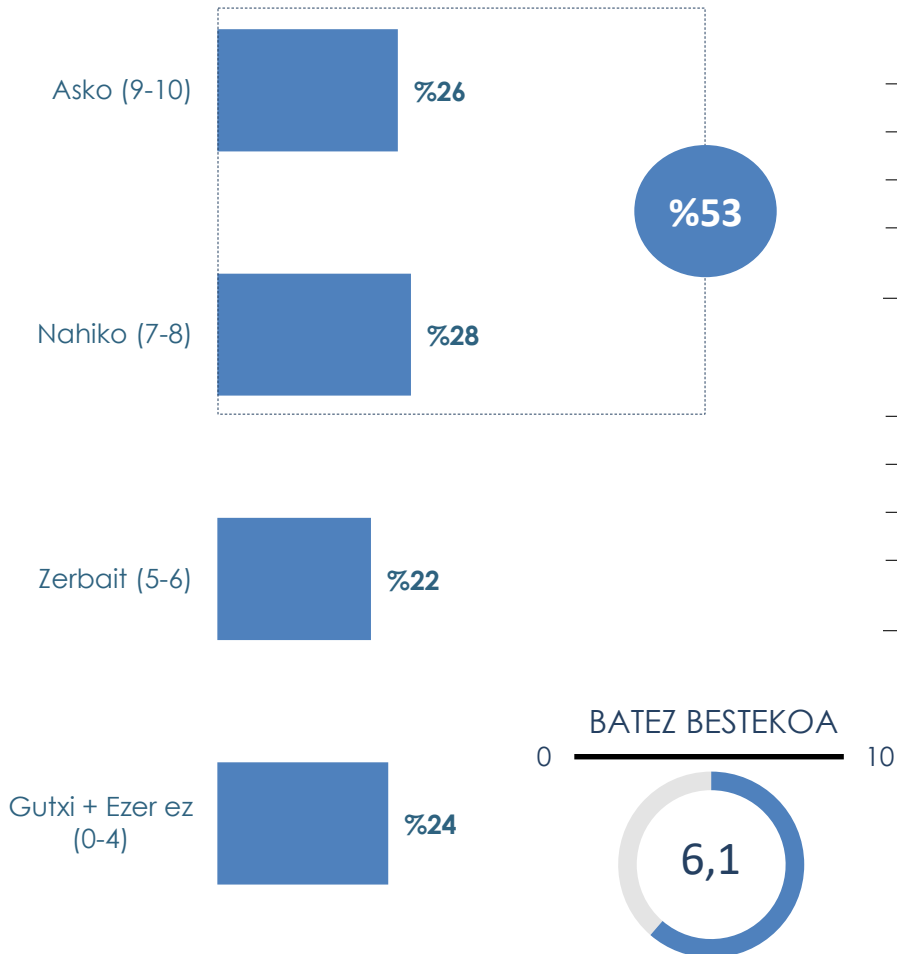
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%27	%41	%34	%20	%23	%26
Ez	%72	%57	%65	%78	%75	%74

- o %27k uste du produktu, zerbitzu, sustapen edo eskaintza batzuetatik kanpo daudela, soilik eskuragarri daudelako edo online bitarteko batzuen bidez soilik komunikatzen direlako.
- o Kasu honetan ez dago alde nabarmenik aztertutako kolektiboen artean.

□ (37G) ETA SENTITZEN DUZU BADAGOELA PRODUKTU, ZERBITZU, SUSTAPEN EDO ESKAINZAREN BAT ETA HORIETATIK KANPO GERA ZAITEZKEELA, ONLINE BANKAREN EDO MUGIKORRAREN BIDEZ BAINO EZIN DIRELAKO JAKINARAZI EDO KONTRATATU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ONLINE BANKUAREN ERABILERAK EZAGUTZEKO PREDISPOSIZIOA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	26	29	23	25	44	34	34	21	18	6
Nahiko (7-8)	28	29	26	35	32	34	22	30	23	19
Zerbait (5-6)	22	22	22	28	20	20	26	23	24	5
Gutxi + Ezer ez (0-4)	24	20	28	12	5	12	18	25	33	70

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			ONLINE BANKA	
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Bai	Ez
Asko (9-10)	26	28	21	24	13	30	52	30	1
Nahiko (7-8)	28	29	22	27	21	36	31	31	7
Zerbait (5-6)	22	20	29	22	29	18	9	23	15
Gutxi + Ezer ez (0-4)	24	22	28	26	37	14	7	15	77

- %53a oso edo nahiko prest dago online bankaren edo banka mugikorraren erabilera desberdinak ezagutzeko eta ikasteko.
- Kasu honetan, berriz ere joera txikiagoa da online banka edo banka mugikorra erabiltzen ez duten pertsonen artean.

□ (38G) ETA, ZEIN DA ONLINE BANKA EDO BANKA MUGIKORRAREN ERABILERA DESBERDINEI BURUZ IKASTEKO PRESTASUN-MAILA?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak

B.1. Interneten ohiturak eta erabilera

B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa

B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak

B.4. Segurtasuna

B.5. Online erosketak

B.6. Finantza- erakundeak

B.7. Telekomunikazio-enpresak

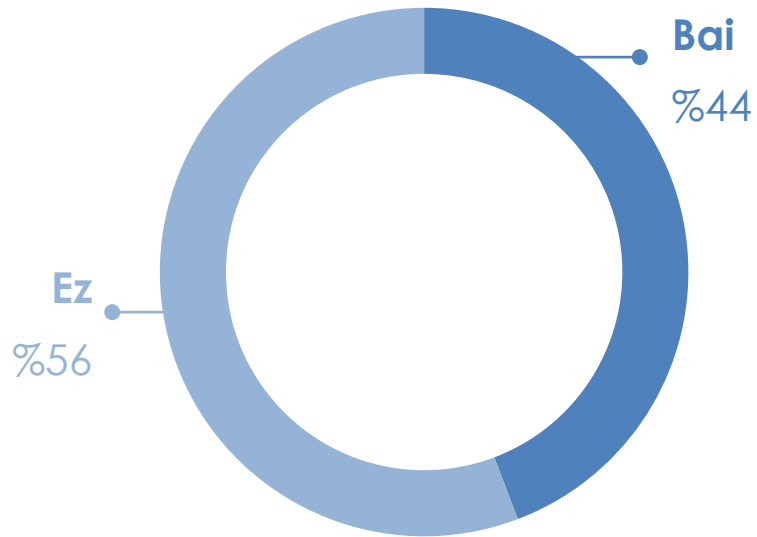
B.8. Energiaren sektorea

B.9. Enpresekiko komunikazioa

B.10. Kontsumitzaileen eskubideak

B.11. Kontsumobide

TELEKOMUNIKAZIO ENPRESEKIKO ONLINE KOMUNIKAZIOA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%44	%51	%38	%41	%51	%47	%49	%47	%37	%25
Ez	%56	%48	%62	%59	%49	%53	%50	%53	%62	%75

	GUZTIRA	L.H.			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%44	%44	%37	%48	%26	%37	%61
Ez	%56	%56	%63	%52	%74	%63	%38

	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%44	%4	%28	%49	%64	%84
Ez	%56	%96	%71	%51	%35	%16

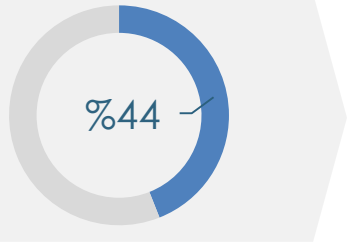
- Kontsultatutako Euskadiko biztanleen %44 bere telefono edo Internet konpainiarekin harremanetan jartzen da online bidez.

(39G) ONDOREN, TELEFONO ETA INTERNET KONPAINIAREKIKO HARREMANAZ HITZ EGINGO DUGU. BEZERO ERE BAZARA, KOMUNIKATZEN ZARA TELEKOMUNIKAZIO KONPAINIAREKIN ONLINE BIDEZ?

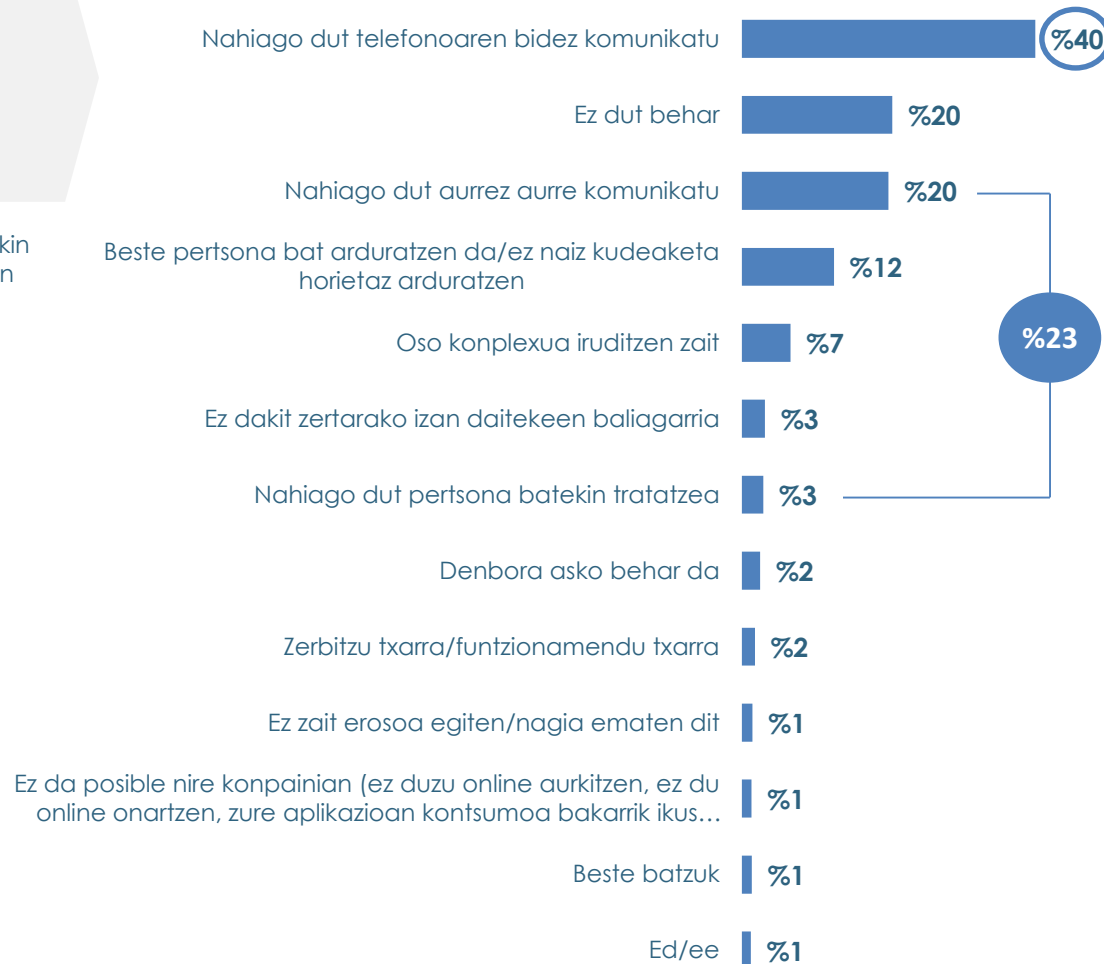
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

EUSKAL KONTSUMITZAILEEN OHITURAK, ERABILERAK ETA GAITASUN DIGITALAK

ONLINE ERAN EZ KOMUNIKATZEKO ARRAZOIAK



Telekomunikazio-konpainiarekin online komunikatzen ez diren pertsonak



- Elkarrizketatutako pertsonak beren telekomunikazio-konpainiarekin komunikatzeko online baliabideak ez erabiltzeko arrazoi nagusiak:
 - Telefonoaren lehentasuna.
 - Ez dute online komunikatzeko beharrik.
 - Aurrez aurrekoa lehenestea .

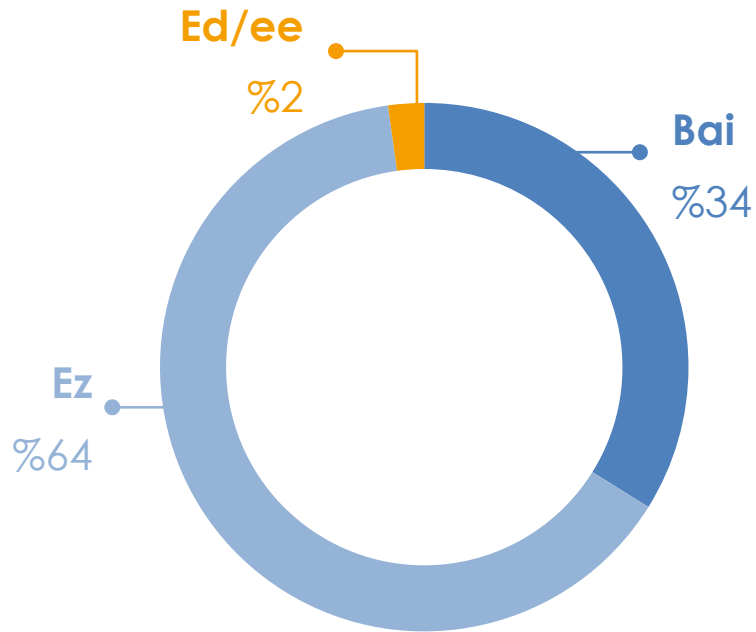
AIPAMENEN BATEZ
BESTEKO KOPURUA

1,17

❑ (40G) ZERGATIK EZ?

Oinarria Telekomunikazio-konpainiarekin online komunikatzen ez diren pertsonak

ESKAITZA-BAZTERKETA JASOTZEA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%34	%32	%35	%39	%27	%34	%40	%32	%33	%29
Ez	%64	%67	%61	%58	%72	%64	%59	%66	%64	%66

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TELEKOMUNIKAZIOAK	
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zer bait	Ezer ez	Bai	Ez
Bai	%34	%34	%31	%35	%41	%33	%17	%27	%40
Ez	%64	%65	%66	%62	%56	%65	%82	%72	%57

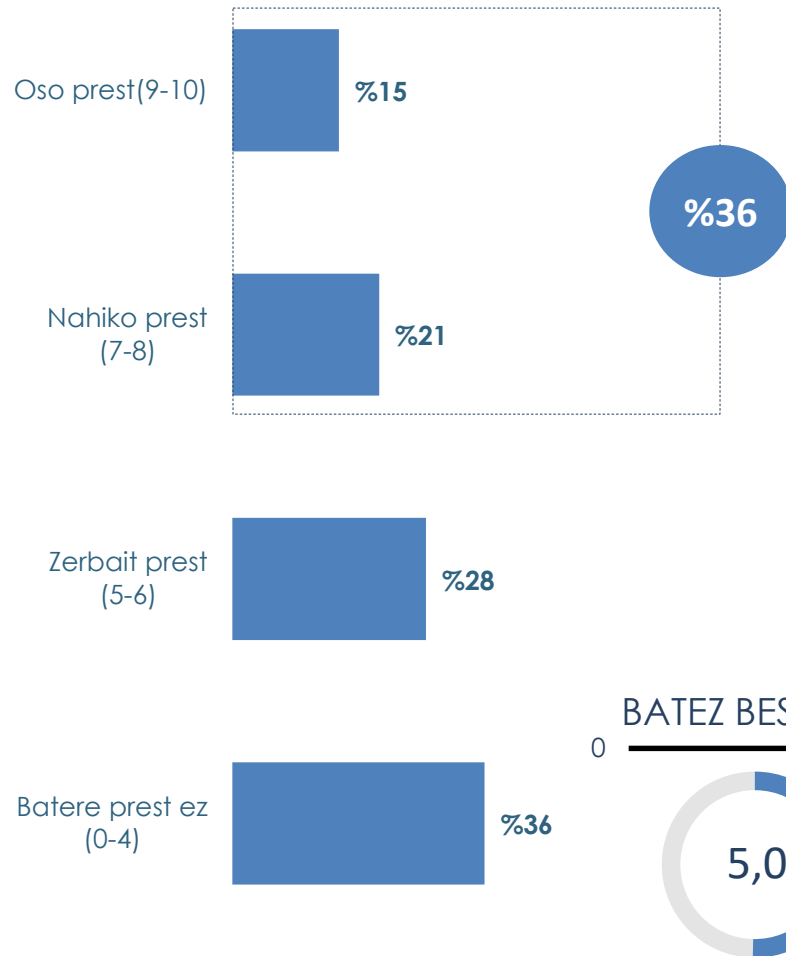
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%34	%39	%42	%37	%23	%16
Ez	%64	%56	%54	%63	%75	%83

- Heren baten ustez, telekomunikazio-konpainiek beren produktu, zerbitzu, eskaintza edo sustapenetako batzuk online soilik eskaintzen dituztenez, kanpoan gera daitezke.

(41G) ETA USTE DUZU BADAGOELA PRODUKTU EDO ZERBITZU, ESKAITZA EDO SUSTAPEN MOTAREN BAT ETA HORIETATIK KANPO GERA ZAITEZKEELA, ONLINE BITARTEKO BIDEZ BAKARRIK JAKINARAZTEN DIRELAKO EDO SOILIK KONTRATATU DAITEZKEELAKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ONLINE KOMUNIKAZIOA AREAGOTZEKO JOERA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Oso prest (9-10)	15%	17%	14%	19%	34%	27%	18%	11%	3%	6%
Nahiko prest (7-8)	21%	25%	17%	20%	28%	19%	24%	19%	19%	20%
Zerbait prest (5-6)	28%	27%	28%	41%	21%	30%	22%	31%	29%	16%
Batere prest ez (0-4)	36%	30%	41%	20%	18%	23%	35%	40%	49%	56%

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez
Oso prest (9-10)	15%	14%	16%	16%	7%	19%	31%
Nahiko prest (7-8)	21%	21%	19%	21%	13%	25%	35%
Zerbait prest (5-6)	28%	28%	27%	28%	30%	32%	15%
Batere prest ez (0-4)	36%	36%	37%	35%	50%	23%	18%

- o %36k onartzen du oso edo nahiko prest dagoela bere telekomunikazio-konpainiarekin online bidezko harremana areagotzeko.

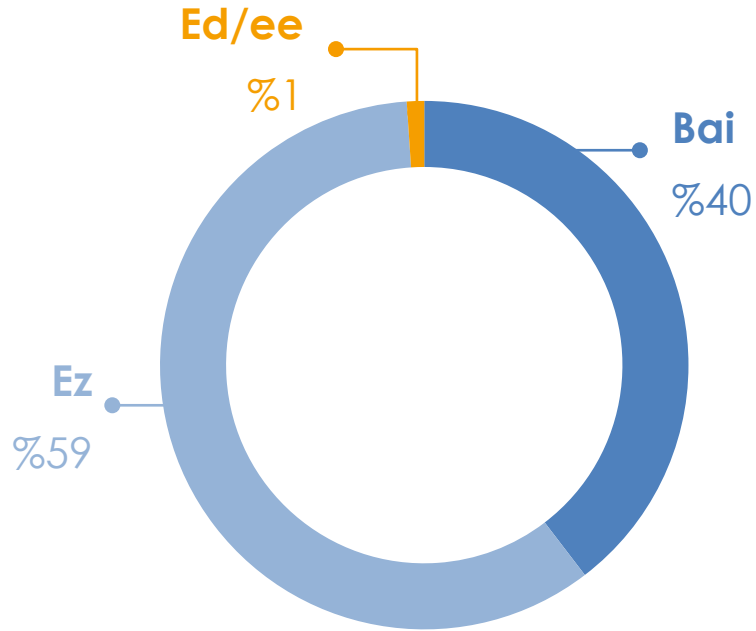
□ (42G) TELEKOMUNIKAZIO KONPAINIAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO ONLINE BITARTEKOEN ERABILERA HANDITZEKO PRESTASUN-MAILA, ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE PREST EZ" ETA 10 "OOS PREST" ESNA NAHI DUEN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak
- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea**
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak
- B.11. Kontsumobide

ONLINE KOMUNIKAZIOA ELEKTRIZITATE ETA GAS ENPRESEKIN



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%40	%46	%33	%9	%40	%46	%50	%40	%40	%24
Ez	%59	%52	%66	%90	%57	%51	%49	%60	%60	%76

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zer bait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%40	%40	%37	%39	%32	%46	%49	%16	%44	%50
Ez	%59	%58	%62	%60	%67	%52	%51	%83	%54	%50

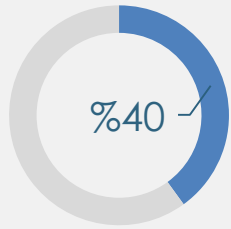
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%40	%3	%27	%42	%51	%61
Ez	%59	%97	%73	%55	%48	%39

- Bere elektrizitate edo gas konpainiarekin elkarrizketatutako EAEko biztanleen arteko harremanari dagokionez, % 40k onartzen du harremanak dituztela konpainia horiekin hainbat online bitarteko erabiliz.

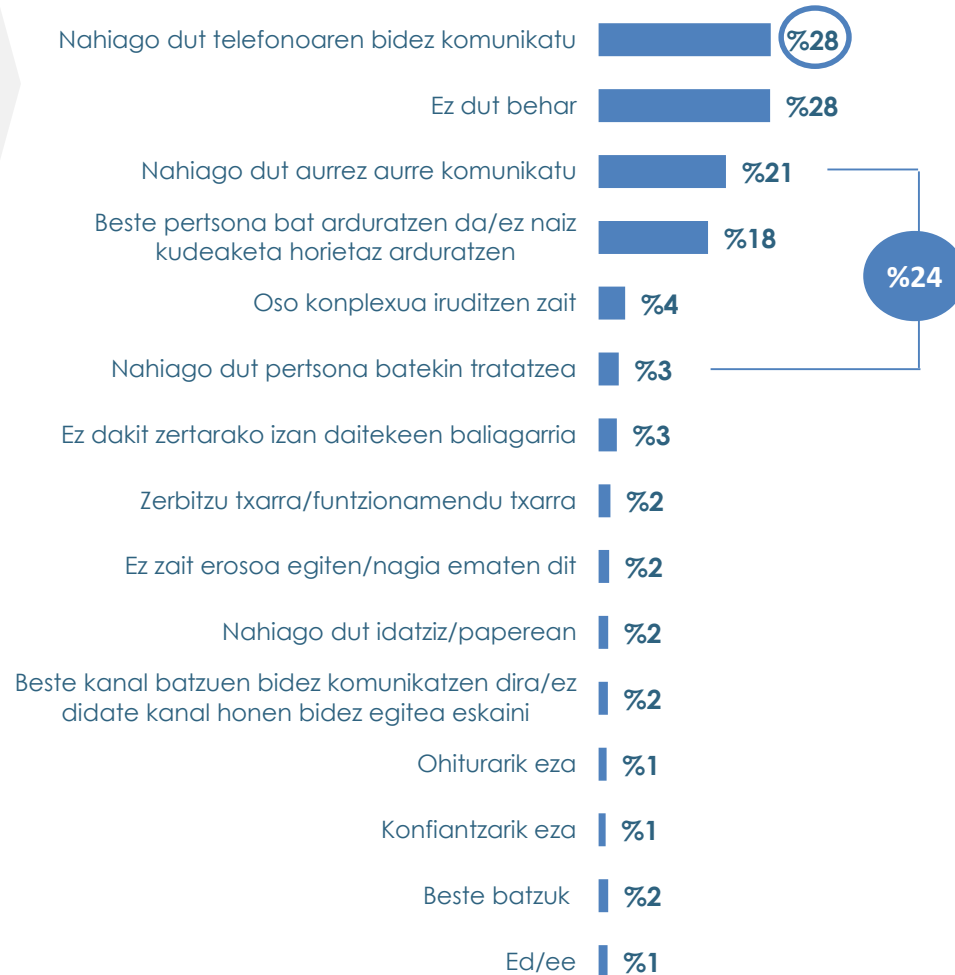
(43G) ORAIN, ELEKTRIZITATE EDO GAS KONPAINIAREKIN DUZUN HARREMANAZ HITZ EGINGO DUGU. KONPAINIA HONEKIN ONLINE KOMUNIKATZEN AL ZARA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ONLINE EZ KOMUNIKATZEKO ARRAZOTIAK



Elektrizitate- edo gas-konpainiarekin online komunikatzen ez diren pertsonak



- Harremanetarako bitarte hori erabiltzen ez duten pertsonak esan dute ez dutela erabiltzen honengatik:
 - Nahiago dute telefonoz edo aurrez aurre egin.
 - Ez dute online harremanik izan behar elektrizitate- edo gas-enpresarekin.
 - Bere inguruko beste pertsona batzuek ere egiten dituzte kudeaketa horiek.

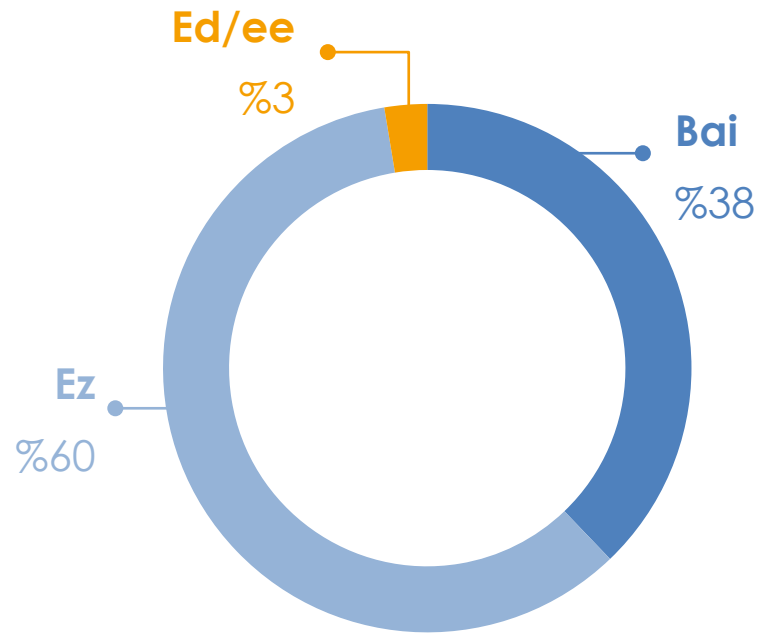
BATEZ BESTEKO
AIPAMEN KOPURUA

1,20

□ (44G) ZERGATIK EZ?

Oinarria: Elektrizitate- edo -gas konpainiarekin online komunikatzen ez diren pertsonak

ESKANTZAK BAZTERTZEKO PERTZEPZIOAK



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%38	%35	%41	%54	%36	%32	%36	%38	%40	%35
Ez	%60	%62	%57	%35	%59	%64	%62	%60	%60	%63

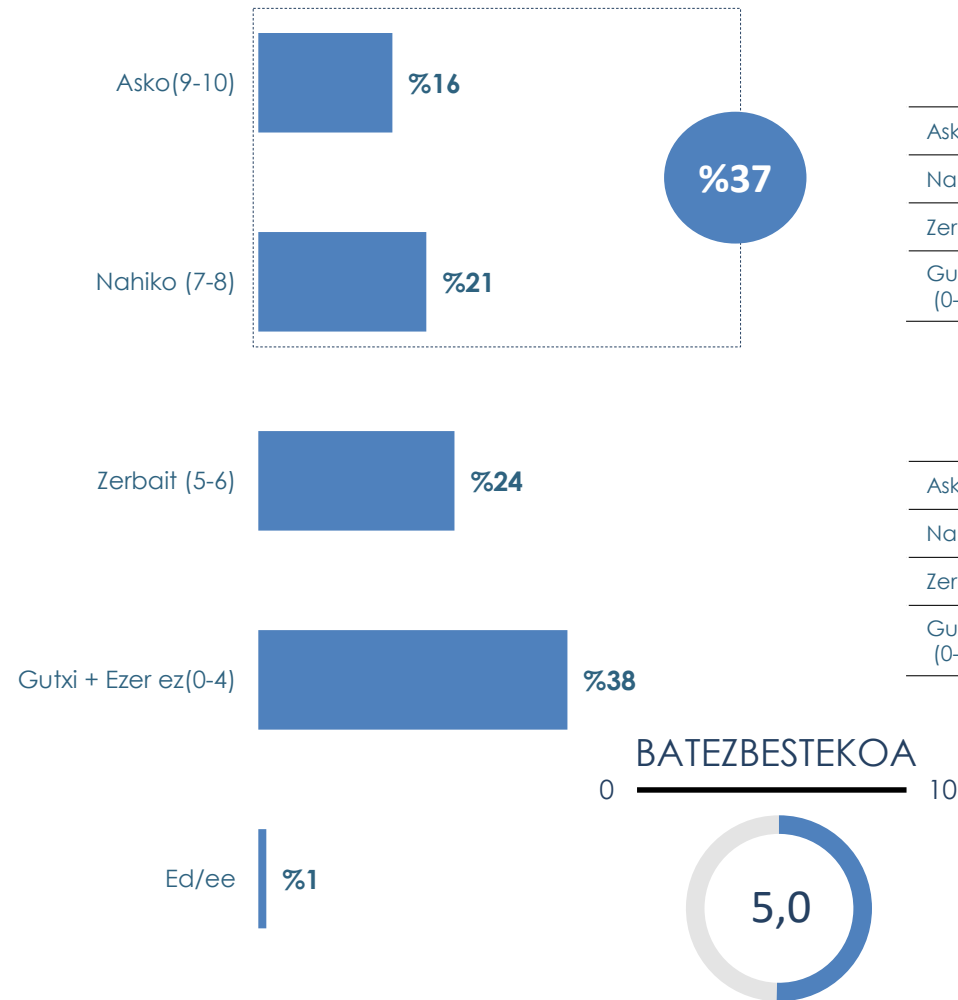
	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			SEKTORE ENERGETIKOA ONLINE	
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zer bait	Ezer ez	Bai	Ez
Bai	%38	%40	%43	%32	%40	%33	%41	%33	%41
Ez	%60	%58	%52	%65	%58	%64	%55	%66	%56

- o Energiaren sektoreko enpresen kasuan %38k uste du enpresa horiek beren produktu batzuk online bitartekoen bidez soilik eskaintzen dituztenez, zerbitzu edo sustapen batzuk galtzen ari direla.

(48G) ETA USTE DUZU BADAGOELA PRODUKTU EDO ZERBITZU, ESKANTZA EDO SUSTAPEN MOTAREN BAT ETA HORIETATIK KANPO GERA ZAITEZKEELA, ONLINE BITARTEKO BIDEZ BAKARRIK JAKINARAZTEN DIRELAKO EDO SOILIK KONTRATATU DAITEZKEELAKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ONLINE KOMUNIKAZIOA AREAGOTZEKO ALDEZ AURREKO JARRERA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	16%	20%	13%	6%	30%	20%	19%	15%	12%	9%
Nahiko (7-8)	21%	25%	17%	22%	28%	38%	18%	16%	15%	16%
Zer bait (5-6)	24%	22%	26%	36%	21%	17%	26%	30%	23%	8%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	38%	32%	43%	35%	21%	23%	34%	40%	50%	65%

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			SEKTORE ENERGETIKOA ONLINE	
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zer bait	Ezer ez	Bai	Ez
Asko (9-10)	16%	16%	15%	19%	8%	22%	32%	28%	9%
Nahiko (7-8)	21%	21%	20%	20%	11%	29%	34%	30%	14%
Zer bait (5-6)	24%	26%	18%	24%	26%	24%	18%	30%	21%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	38%	36%	45%	37%	54%	23%	17%	13%	55%

- Elkarrizketatutako pertsonen %37k adierazi du oso edo nahiko prest dagoela elektrizitate- edo –gas konpainiarekin harremanetan jartzeko bitarteko digitalen erabilera handitzea. Hala ere, %38k aitortu du ez dagoela batere prest.

(49G) ZEIN DA ZURE ELEKTRIZITATE EDO GAS KONPAINIAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO ONLINE BITARTEKOEN ERABILERA AREAGOTZEKO DUZUN JOERA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZURE USTEZ BAGADO BAZTERTUTA GERA DAITEKEEN PRODUKTU EDO ZERBITZUREN, ESKANTZAREN EDO SUSTAPENEREN BAT, SOILIK ONLINE KOMUNIKATZEN DIRELAKO?



Finantza entitateak

%27



Telekomunikazio konpainiak

%34



Energía eta gas konpainiak

%38

- Euskal biztanleriaren zati handi batek ikusten du enpresa horiek online eskaintzen dituzten produktu, zerbitzu, eskaintza edo sustapenetatik kanpo geratzen direla.
- Telekomunikazio eta energia konpainiekiko urruntze eta bazterketa maila handiagoa hautematen da.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak

B.1. Interneten ohiturak eta erabilera

B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa

B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak

B.4. Segurtasuna

B.5. Online erosketak

B.6. Finantza- erakundeak

B.7. Telekomunikazio-enpresak

B.8. Energiaren sektorea

B.9. Enpresekiko komunikazioa

B.10. Kontsumitzaileen eskubideak

B.11. Kontsumobide

ENPRESEN ONLINE ZERBITZUAREN ERRAZTASUNA



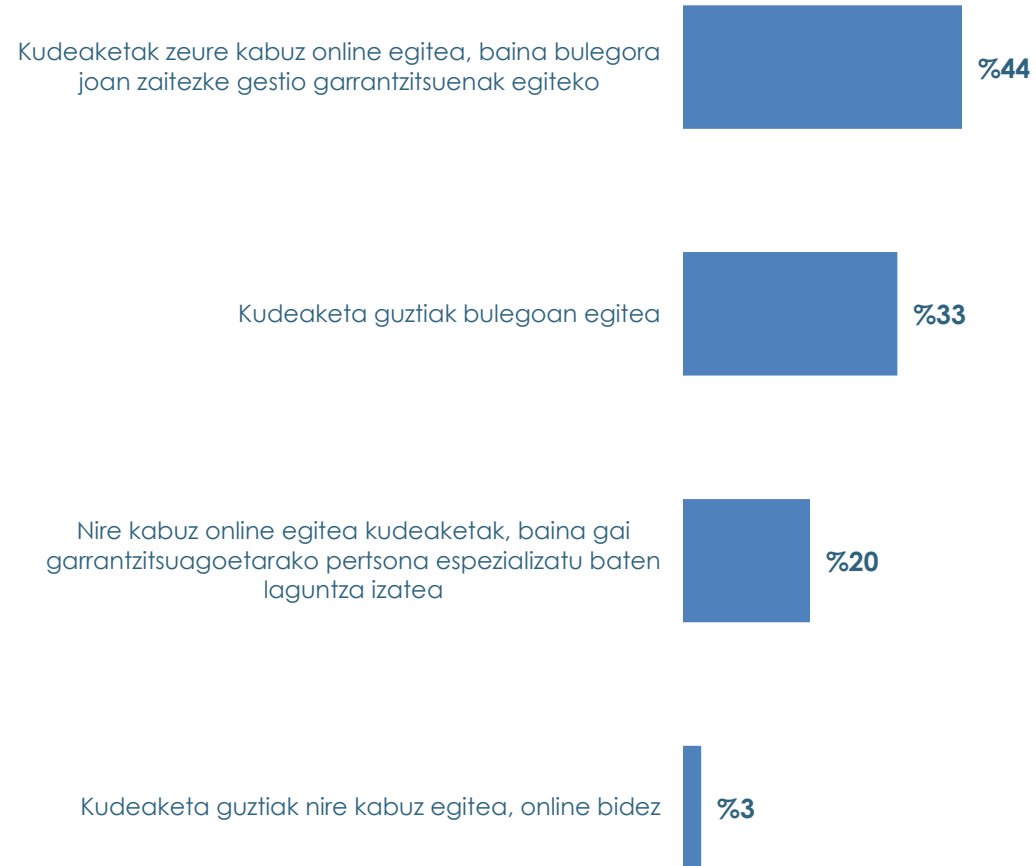
- Enpresekiko komunikaziorako bitarteko digitalen erabilerarekin zerikusia duten egoeren artean, dagoeneko kontratatuta dituzten produktu, zerbitzu edo tarifei buruzko informazioa bilatzea da errazena.
- Bestalde, "gaur egun kontratatuta dituen produktuak, zerbitzuak edo tarifak aldatzea" eta "Erreklamaziorik egitea, osasun-zerbitzuan gorabeheraren bat izan duelako" biak oso errazak edo nahiko errazak dira elkarrizketatutako pertsonen % 27rentzat.

□ (50G) ZURE BANKUAREKIN, TELEKOMUNIKAZIO-KONPAINIAREKIN EDO ELEKTRIZITATE- ETA GAS-KONPAINIAREKIN ONLINE EGIN DAITEZKEEN EKINTZA BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT. ZURE USTEZ, ZER NEURRITAN DIRA ERRAZAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

*Oinarria: Ekintza hauek online egiten dituzten pertsonak

ENPRESEKIN KUDEAKTEK EGITEKO BIDEAK



- o Aukerarik onartuena da:



- o Bigarren aukera aipatuena kudeaketa guztiak bulegoan bertan egitea da, hori diote %33k.

□ (52G) ETA OROKORREAN, NOLA EGIN NAHI ZENITUZKE ZURE GESTIOAK ZURE BANKUAREKIN, TELEKOMUNIKAZIO KONPAINIAREKIN EDO ELEKTRIZITATE ETA GAS KONPAINIAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA AREAGOTZEKO BEHARRAK



- Hona hemen bere behar edo eskaera nagusiak:
 - Bezeroaren arretarako bulegoak izatea.
 - Kontsumitzaileei arreta emateko bulegoak izatea.
 - Baliabide digitalei buruzko prestakuntza-ikastaroak edo tailerrak.
 - Erosteko eta erabiltzeko aholkularitza jasotzea.

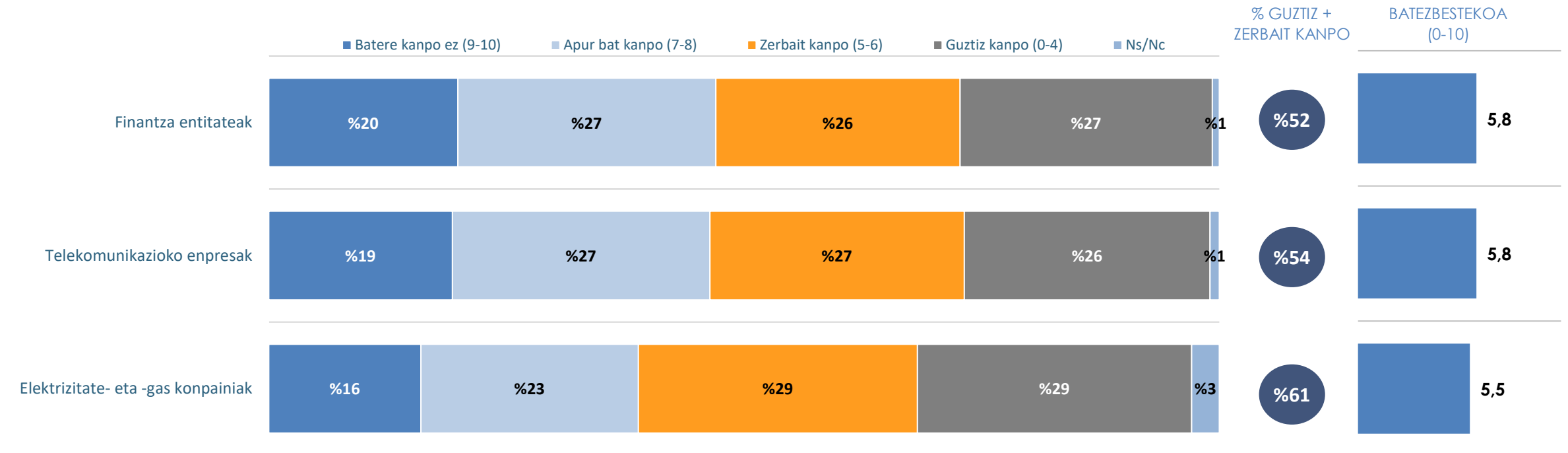
AIPAMENEN BATEZ
BESTEKO KOPURUA

1,96

□ (54G) BALIABIDE DIGITALAK GEHIAGO ERABILI AHAL IZATEKO, ZEIN DIRA TUS BEHAR EDO ESKAERA NAGUSIAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ENPRESETATIK KANPO GERATZEKO PERTZEPZIOA

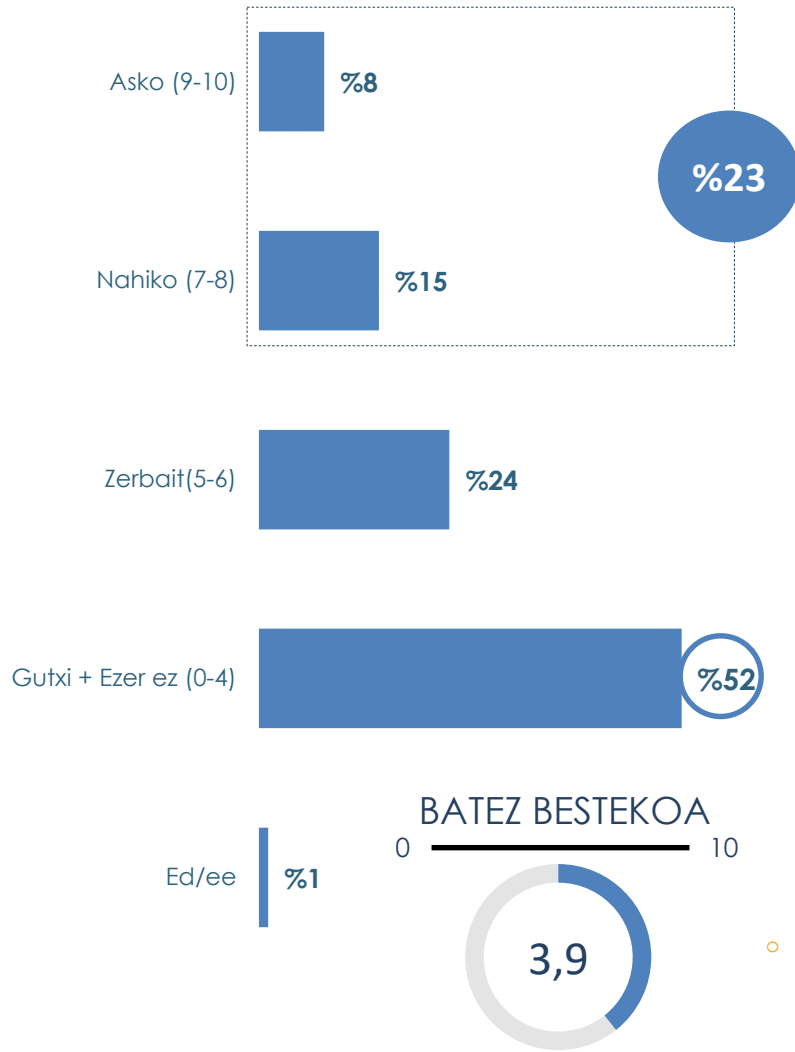


- Enpresak, oro har, zerbitzu digitalago baterantz, Interneterantz, eboluzionatzen ari direnez, elkarrizketatutako pertsonen laurden bat erabat baztertuta sentitzen da finantza-erakundeetatik, telekomunikazio-konpainietatik eta elektrizitate- eta gas-enpresetatik.

□ (55G) GAUR EGUN, ENPRESAK, ORO HAR, ZERBITZU DIGITALAGO BATERANTZ DOAZ, INTERNETERANTZ, HORI KONTUAN HARTUTA, ZEIN NEURRITAN SENTITZEN ZARA DISKRIMINATUTA EDO BAZTERTUTA ERAKUNDE MOTA HAUETATIK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KOMUNIKAZIO DIGITALIZAZIOAREN ONDOREN



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	8%	9%	7%	20%	14%	9%	7%	7%	4%	4%
Nahiko (7-8)	15%	17%	12%	21%	18%	15%	13%	15%	14%	12%
Zerbait (5-6)	24%	24%	23%	18%	27%	23%	27%	22%	23%	24%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	52%	49%	56%	41%	41%	53%	51%	55%	57%	59%

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Asko (9-10)	8%	8%	6%	9%	4%	9%	17%	1%	5%	15%
Nahiko (7-8)	15%	14%	20%	14%	8%	18%	27%	6%	12%	24%
Zerbait (5-6)	24%	25%	21%	23%	21%	29%	22%	19%	26%	24%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	52%	52%	51%	54%	65%	43%	33%	73%	56%	36%

	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Asko (9-10)	8%	1%	1%	4%	11%	32%
Nahiko (7-8)	15%		7%	11%	29%	32%
Zerbait (5-6)	24%	2%	12%	37%	33%	20%
Gutxi + Ezer ez (0-4)	52%	95%	79%	48%	25%	14%

- o %23k uste du enpresen digitalizazio-prozesuak komunikazio arinagoa eta osoagoa lortuko duela kontsumitzaileen eta haien bankuaren, telekomunikazio-konpainiaren edo elektrizitate- eta gas-konpainiaren artean; % 52k, berriz, gutxi edo batere ez.

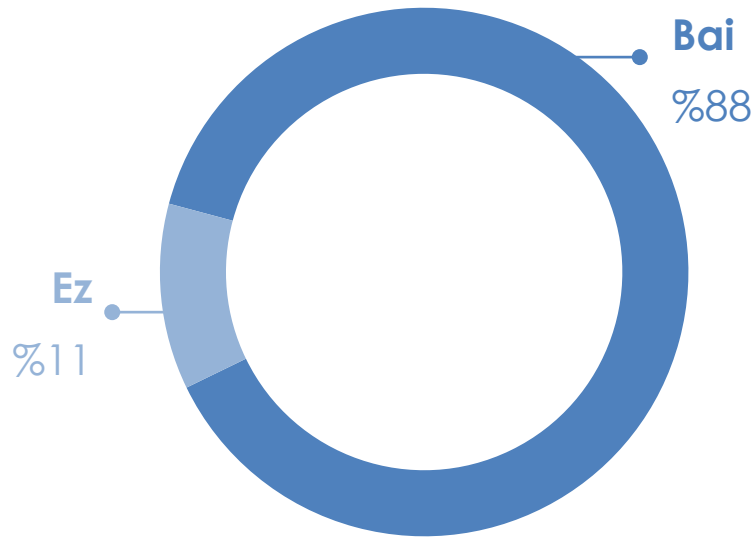
(60G) USTE DUZU ENPRESEN DIGITALIZAZIO PROZESUARI ESKER KOMUNIKAZIO ARINAGOA ETA OSOAGOA IZANGO DUZULA ZURE BANKUAREKIN, TELEKOMUNIKAZIO KONPAINIAREKIN EDO ELEKTRIZITATE EDO GAS KONPAINIAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak
- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak**
- B.11. Kontsumobide

DATUAK ETA ESKUBIDE DIGITALAK BABESTEKO LEGE ORGANIKOA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%88	%89	%88	%72	%87	%90	%90	%90	%91	%87
Ez	%11	%11	%12	%28	%13	%10	%10	%9	%9	%13

	GUZTIRA	L.H.			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%88	%88	%89	%88	%87	%86	%92
Ez	%11	%12	%10	%12	%12	%14	%8

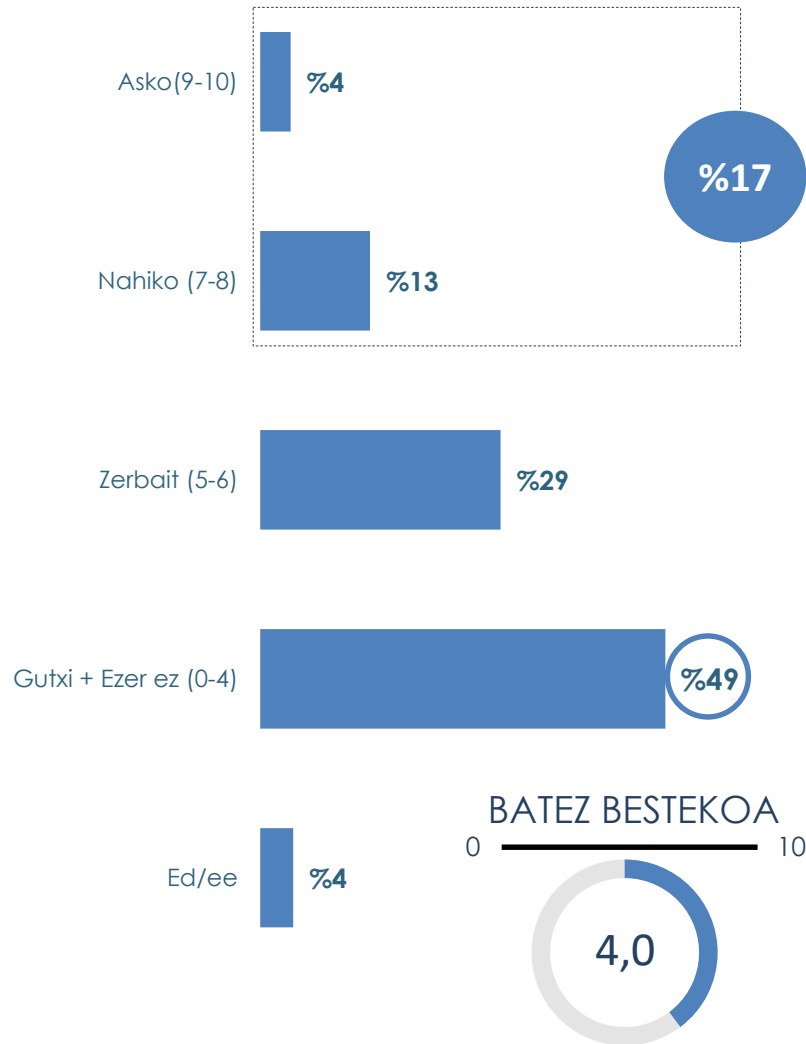
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%88	%84	%86	%89	%91	%94
Ez	%11	%15	%14	%11	%9	%6

- Elkarrizketatutako euskal herritarren ia %90ek badaki kontsumitzaileen eskubide digitalak bermatzen dituen eskubide digitalak babesteko lege organikoa dagoela, eta gazteenak ziren alderdi hori gehien ezagutzen ez zutenak.

□ (61G) BAZENEKIEN BADELA ESKUBIDE DIGITALAK BERMATZEN DITUEN DATU PERTSONALAK BABESTEKO ETA ESKUBIDE DIGITALAK BERMATZEKO LEGE ORGANIKOA, KONTSUMITZAILE GISA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

DATUAK ETA ESKUBIDE DIGITALAK BABESTEKO LEGE ORGANIKOA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	%4	%3	%5	%8	%1	%4	%5	%5	%2	%0
Nahiko (7-8)	%13	%14	%13	%19	%20	%15	%14	%13	%11	%4
Zerbait (5-6)	%29	%29	%30	%29	%36	%34	%31	%24	%30	%25
Gutxi + Ezer ez (0-4)	%49	%50	%49	%39	%41	%43	%49	%53	%52	%62

	GUZTIRA	L.H.			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Asko (9-10)	%4	%4	%2	%5	%1	%5	%4
Nahiko (7-8)	%13	%15	%12	%11	%6	%13	%18
Zerbait (5-6)	%29	%28	%28	%33	%26	%24	%37
Gutxi + Ezer ez (0-4)	%49	%49	%54	%48	%62	%52	%39

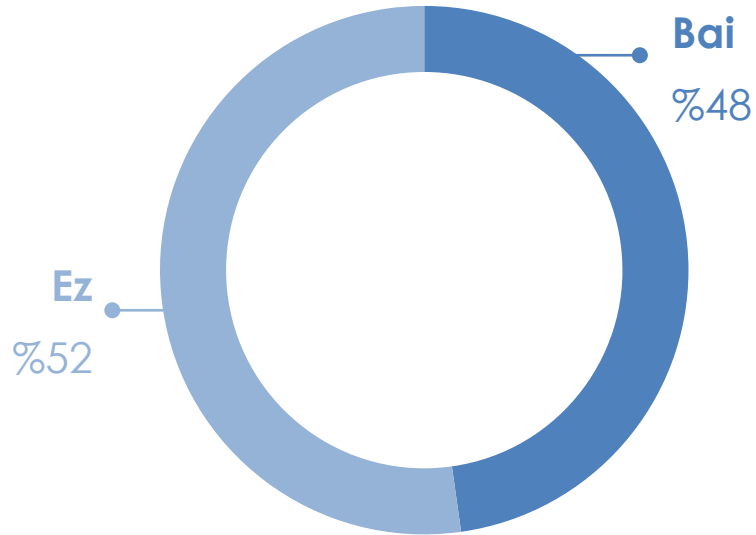
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Asko (9-10)	%4	%2	%2	%4	%3	%9
Nahiko (7-8)	%13	%1	%10	%13	%16	%27
Zerbait (5-6)	%29	%25	%27	%28	%38	%29
Gutxi + Ezer ez (0-4)	%49	%68	%54	%51	%40	%32

- o % 49k uste du lege hori ez dela betetzen, eskubide digitalak ez direla uneoro bermatzen.

(62G) ETA, LEGE HAU BETETZEN DELA USTE DUZU? NOIRBATEK BERE ESKUBIDE DIGITALAK PERTSONA KONTSUMITZAILE GISA UNEORO BERMATUTA EGOTEAZ ARDURATZEN DELA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ESKUBIDE DIGITALEN URRAKETA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Bai	%48	%49	%47	%34	%44	%38	%49	%52	%56	%45
Ez	%52	%51	%53	%66	%56	%62	%51	%48	%44	%55

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Bai	%48	%51	%46	%43	%42	%55	%51	%38	%49	%52
Ez	%52	%49	%54	%57	%58	%45	%49	%62	%51	%48

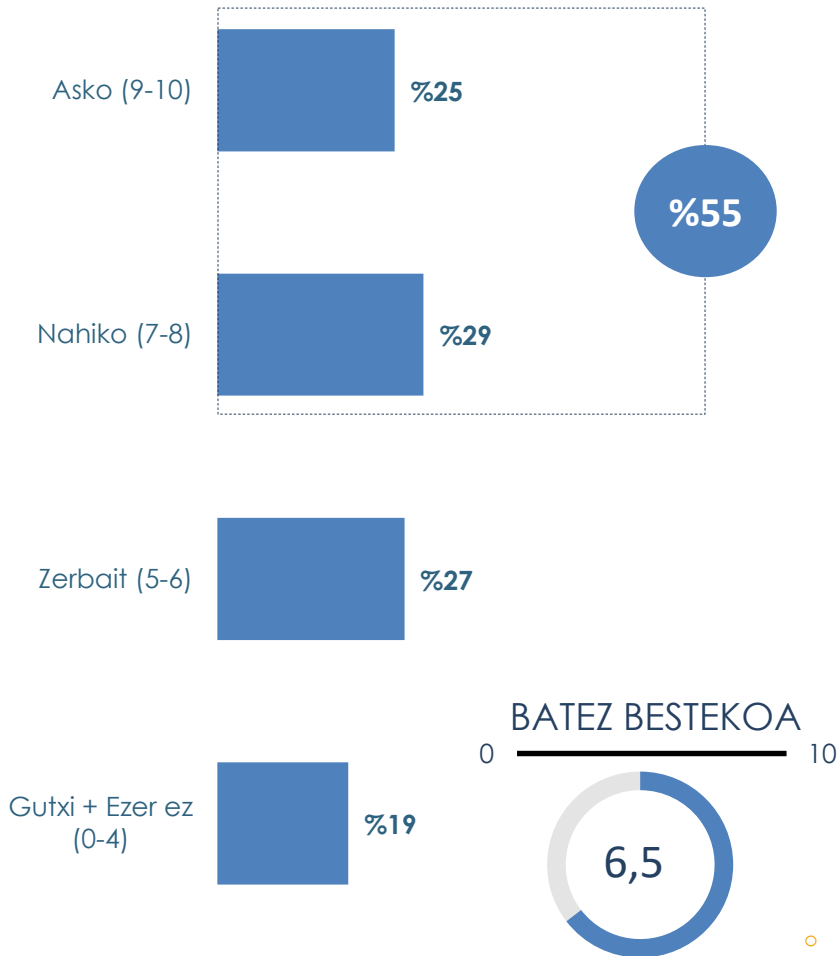
	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Bai	%48	%40	%45	%50	%54	%46
Ez	%52	%60	%55	%50	%46	%54

- Iritzi-banaketa dago: %48k aitortu du badakiela nola jokatu edo norengana jo eskubideak urratuz gero; % 52k, berriz, aitortu du ez dakiela nola jokatu.
- Nolanahi ere, 18 eta 45 urte bitarteko pertsonen artean ezjakintasun handiagoa dago, baita teknologia-maila apalenerako pertsonen artean ere.

 (63G) KONTSUMITZAILE DIGITAL GISA ESKUBIDEAK URRATUKO BALIRA, JAKINGO ZENUKE NOLA JOKATU EDO NORENGANA JO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

PERTSONA KONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEAK EZAGUTZEKO INTERESA



	GUZTIRA	GENEROA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	%25	%25	%25	%32	%32	%28	25	%20	%28	%17
Nahiko (7-8)	%29	%26	%33	%39	%32	%40	%37	%27	%20	%15
Zerbait (5-6)	%27	%31	%23	%22	%28	%24	%27	%32	%26	%19
Gutxi + Ezer ez (0-4)	%19	%18	%19	%6	%8	%8	%11	%22	%26	%48

	GUZTIRA	L.H.			BAZTERKETA DIGITALA			TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA		
		Bizkaia	Araba	Gipuzkoa	Oso	Zerbait	Ezer ez	Baxua	Tartekoa	Aurreratua
Asko (9-10)	%25	%27	%21	%25	%19	%28	%38	%18	%20	%35
Nahiko (7-8)	%29	%30	%33	%28	%26	%34	%31	%16	%32	%35
Zerbait (5-6)	%27	%24	%31	%28	%29	%28	%21	%26	%35	%20
Gutxi + Ezer ez (0-4)	%19	%20	%15	%19	%27	%10	%11	%40	%14	%10

	GUZTIRA	KATEGORIZAZIOA				
		Urrutikoak	Online mesfidatiak	Moderatu digitalak	Ohikoak onlinen	Aditu teknologikoak
Asko (9-10)	%25	%15	%20	%21	%31	%47
Nahiko (7-8)	%29	%5	%25	%39	%34	%32
Zerbait (5-6)	%27	%20	%28	%31	%31	%13
Gutxi + Ezer ez (0-4)	%19	%60	2%7	%9	%5	%9

- o Gainera, % 55ek adierazi du interes handia edo nahiko handia duela kontsumitzaileen eskubideei buruz eta baliabide digitaletan egon daitezkeen arriskuei buruz gehiago jakiteko.

□ (64G) ZENBATEKO INTERESA DUZU ONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEEI ETA BALIABIDE DIGITALETAN EGON DAITEZKEEN ARRISKUEI BURUZ GEHIAGO JAKITEAN?

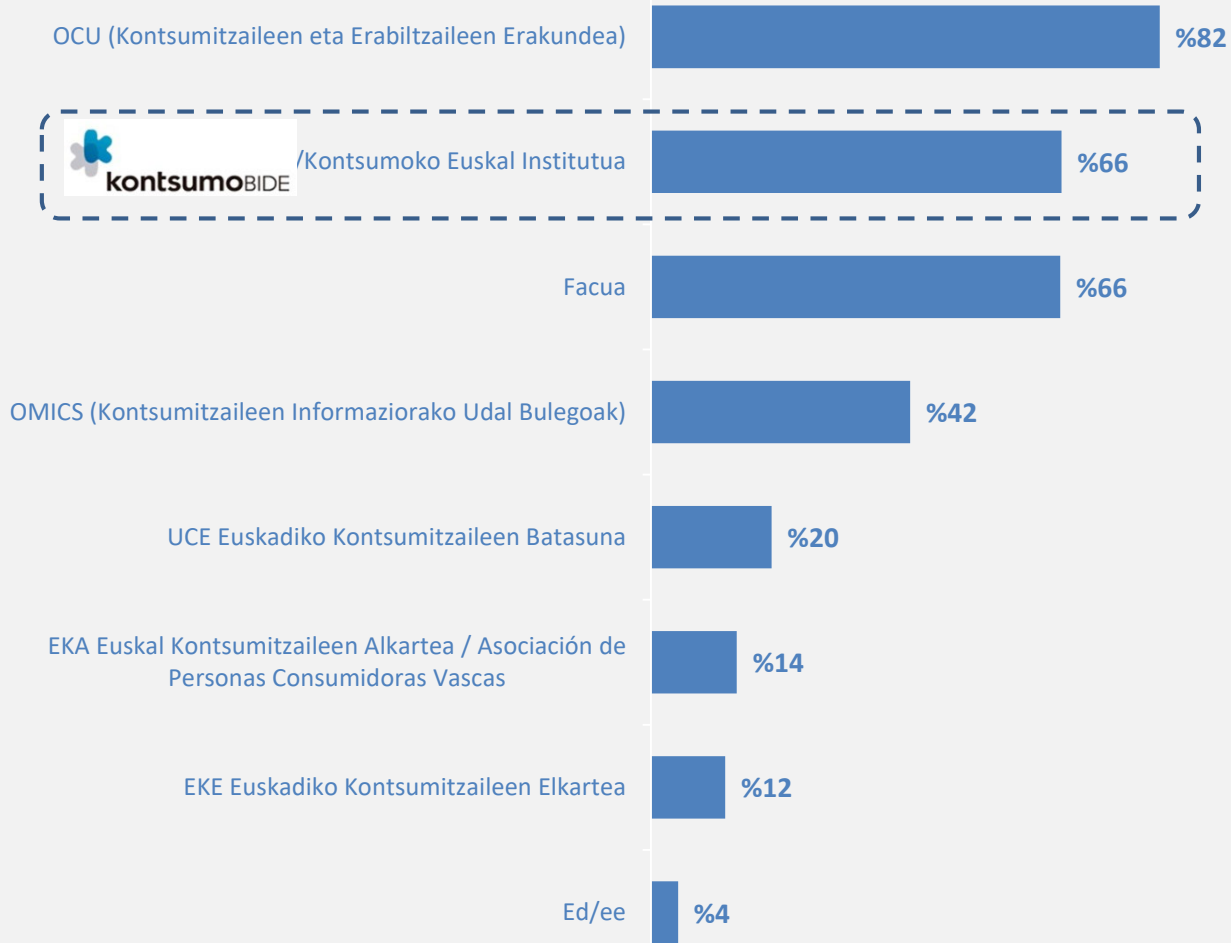
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Elkarrizketatutako pertsonen ezaugarriak
- B.1. Interneten ohiturak eta erabilera
- B.2. Teknologiarekiko eta digitalarekiko pertzepzioa
- B.3. Administrazio publikoarekin kudeaketak
- B.4. Segurtasuna
- B.5. Online erosketak
- B.6. Finantza- erakundeak
- B.7. Telekomunikazio-enpresak
- B.8. Energiaren sektorea
- B.9. Enpresekiko komunikazioa
- B.10. Kontsumitzaileen eskubideak
- B.11. Kontsumobide**

KONTSUMOBIDE

Ikerfel 2020ko azterketa

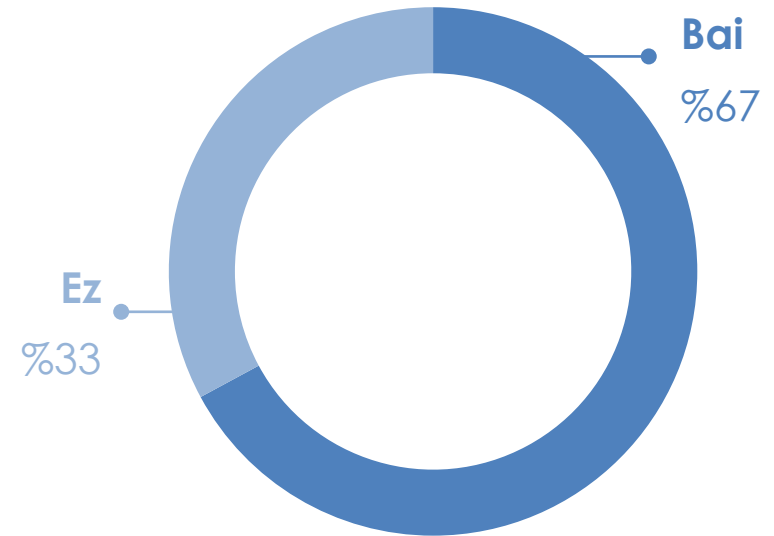


JARRAIAN AIPATZEN DITUDAN KONTSUMITZAILEEN DEFENTZARAKO ERAKUNDEAK:ZEIN EZAGUTZEN DITUZU, ENTZUMENETATIK BAKARRIK BADA ERE?(P.3)

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

2020ko irudiaren eta posizionamenduaren azterketaren galdera

EUSKAL KONTSUMITZAILEEN OHITURAK, ERABILERAK ETA GAITASUN DIGITALAK



- Egungo azterketan lortutako datuak Kontsumobideren irudiarri eta posizionamenduari buruz 2020an egindako azterketarekin alderatu ditugu, eta iradokitako antzeko ospea ikus daiteke.

(P21A) BADA KONTSUMOBIDE ZER DEN (KONTSUMOKO EUSKAL INSITUTUA) ENTZUMENEZ BESTERIK EZ BADA ERE?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

C- IKERKETAREN ONDORIOAK



INTERNETEN ERABILERA-OHITURAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN



Interneteko konexioa duten pertsonak



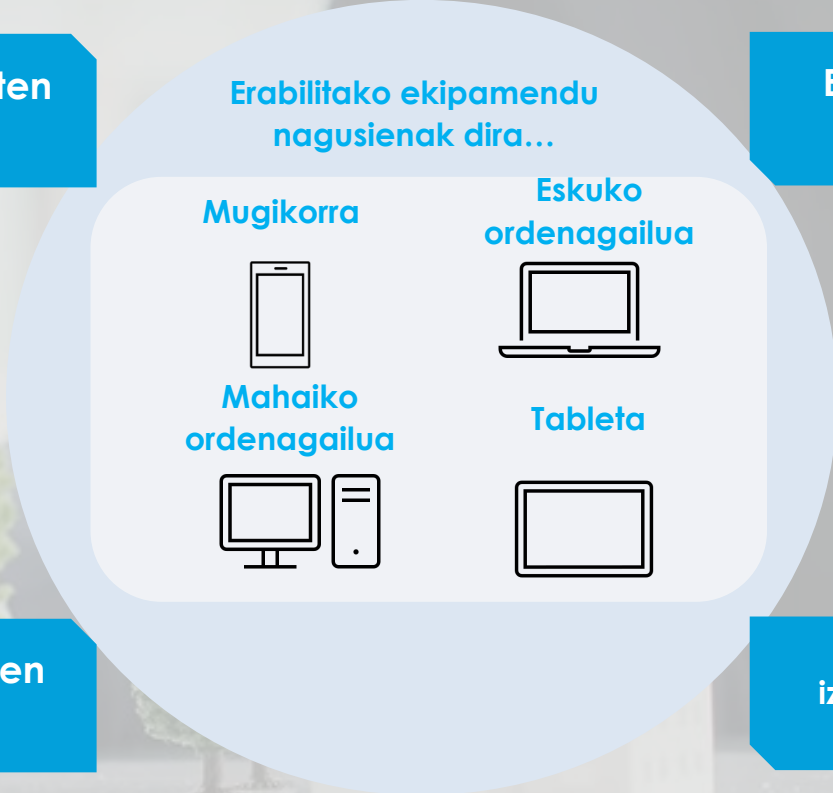
Ezagutza informatiko eta teknologiko handiak



%92

Kalitatezko Interneterako konexioa

« %97



%40



Internet egunero erabiltzen duten pertsonak

%86

Administrazioekin online izapideak areagotzeko alde zuzena

%30



ZEIN DA EUSKADIREN SENTIMENDUA BITARTEKO DIGITALEN ERABILERAREN GORAKADAREN AURREAN?

Erosotasuna ingurune digitalarekin



%60

Oso + nahiko eroso



%64



%55

Ingurune digitala baztertzea



%50

Gutziz + zerbait baztertuta



%47



%53



Zerbitzua digitalagoa dela eta, enpresen baztertzea

Finantza-erakundeak

%52

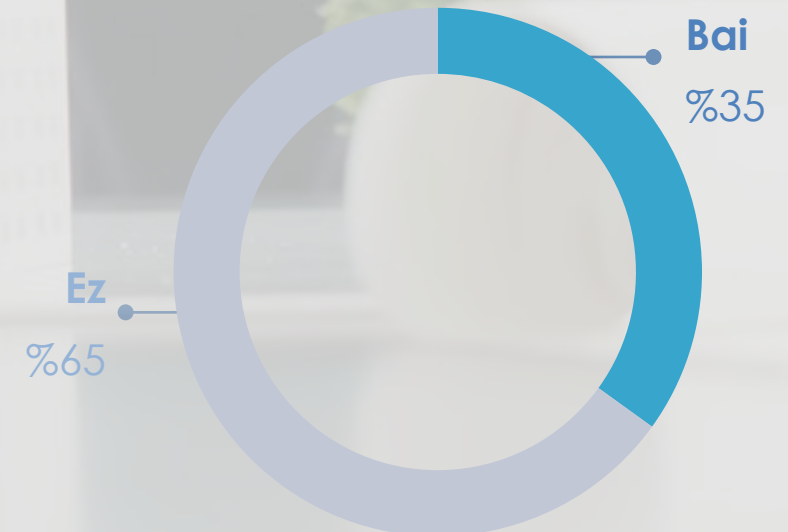
Telekomunikazio-kanpainak

%46

Energia eta gas konpainiak

%39

Aholkularitza behar duzu gailu digitalak erabiltzeko?



ONLINE EROSKETAK

Online erosketak egin dituzte



% 78



+34%

65 urtetik gorakoen artean

Zenbateraino da erraza online erosketak egitea?

Oso + nahiko erraz

Produktua entregatzeko orduan **%85**

Produktua aurkitzerako orduan **%84**

Ordainketa egiterako orduan **%80**

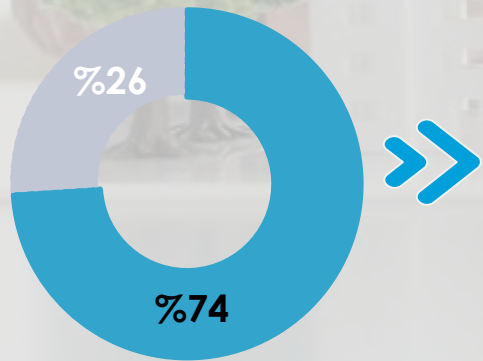
Erosketaren berrespena **%73**

Zergatik ez dituzte erosketak online egiten?

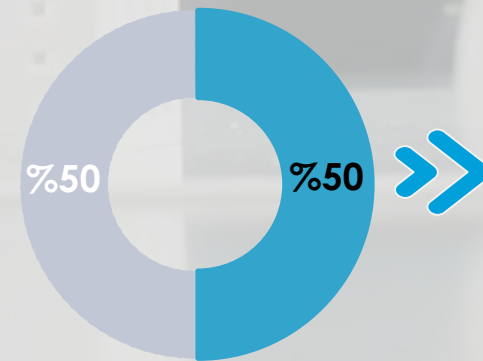
Establezimendu fisikoetan erostea **%37**

Konfiantza falta **%25**

Prozesuaren ezjakintasuna **%20**



Kontsumitzaile digitalen eskubideak ezagutzen dituzte



Online erosketak gehiago egiteko oso eta nahiko prest daude

ENPRESEKIN ERLAZIOA

Online bankaren erabiltzaileak



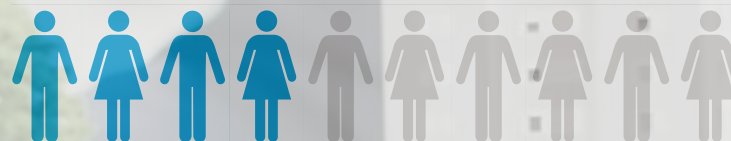
%84

Telekomunikazio-konpainiekiko online komunikazioa



%44

Online komunikazioa energia eta gas konpainiekin

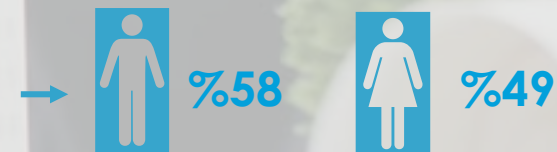


%40

Enpresekiko online komunikazioa gehiago erabiltzeko aldez aurreko jarrera

Finantza entitateak

%53



Telekomunikazio konpainiak

%36



Elektrizitate eta gas konpainiak

%37



KONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEAK ETA KONTSUMOBIDE

Ezagutzen dute...

Datu Pertsonalak Babesteko eta
Eskubide Digitalak Bermatzeko
Lege Organikoa

%88

Kontsumitzaileen eskubideei buruz
gehiago jakiteko prestasuna

%55

KONTSUMOBIDE

%67

Kontsumobideren jarduerar-
eremu nagusiak ...

Kontsumoari buruz informatzea %24

Erreklamazioak aurkeztea %16

Kontsumitzailearen defentsa %16

Pertsonen eskubideen berri ematea %14

Kontsumo-arazoei buruz aholkatzea %12

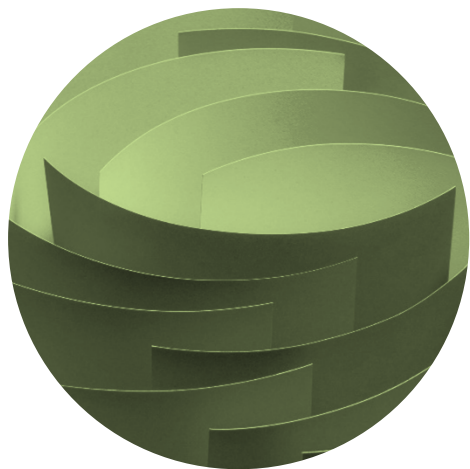
D- KATEGORIZAZIOA



Azterketa egiteko, hainbat alderdiri dagozkien aldagaiak hautatu ditugu.

- Kategorizazioa egiteko, aldagai batzuk hautatu dira. Zehazki, hautatu ditugun aldagaiak honako hauek izan dira:
 - **Erosotasuna hazkunde digitala duen ingurunean (1.G)**
 - **Ingurunea baztertzea, hazkunde digitalarekin (1A.G)**
 - **Teknologia- eta informatika-gaiak ezagutzea (4.G)**
 - **Interneteko konexioaren maiztasuna (14.G)**
 - **Administrazio Publikoarekin online izapideak egiteko erraztasuna (20.G)**
 - **Administrazio Publikoarekin online izapideak areagotzeko prestasuna (21.G)**
 - **Online erosketak areagotzeko prestasuna (34.G)**
 - **Bankuekin online komunikazioa areagotzeko prestasuna (38.G)**
 - **Telekomunikazio-konpainiekin online komunikazioa areagotzeko jarrera (42.G)**
 - **Energia-konpainiekin online komunikazioa areagotzeko jarrera (49.G)**
 - **Enpresekiko komunikazio motaren lehentasuna(52.G)**
 - **Enpresek erabiltzaileekin duten komunikazioa hobetzea (60.G)**
- Aldagai horiek aztertu ondoren, lagina 5 kolektibo handitan banatzea lortu dugu....

Behin ikerketaren aldagaiak aztertu ondoren, kontsultatu ditugun pertsonen artean bost multzo bereizten ditugu.



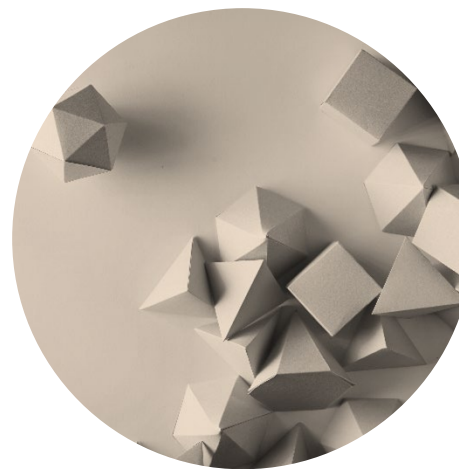
**Aditu
teknologikoak**



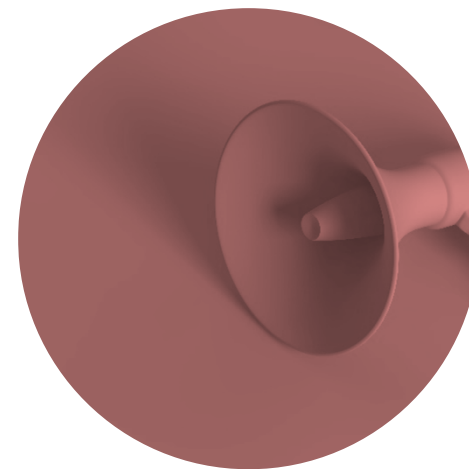
Ohikoak online



**Moderatu
digitalak**

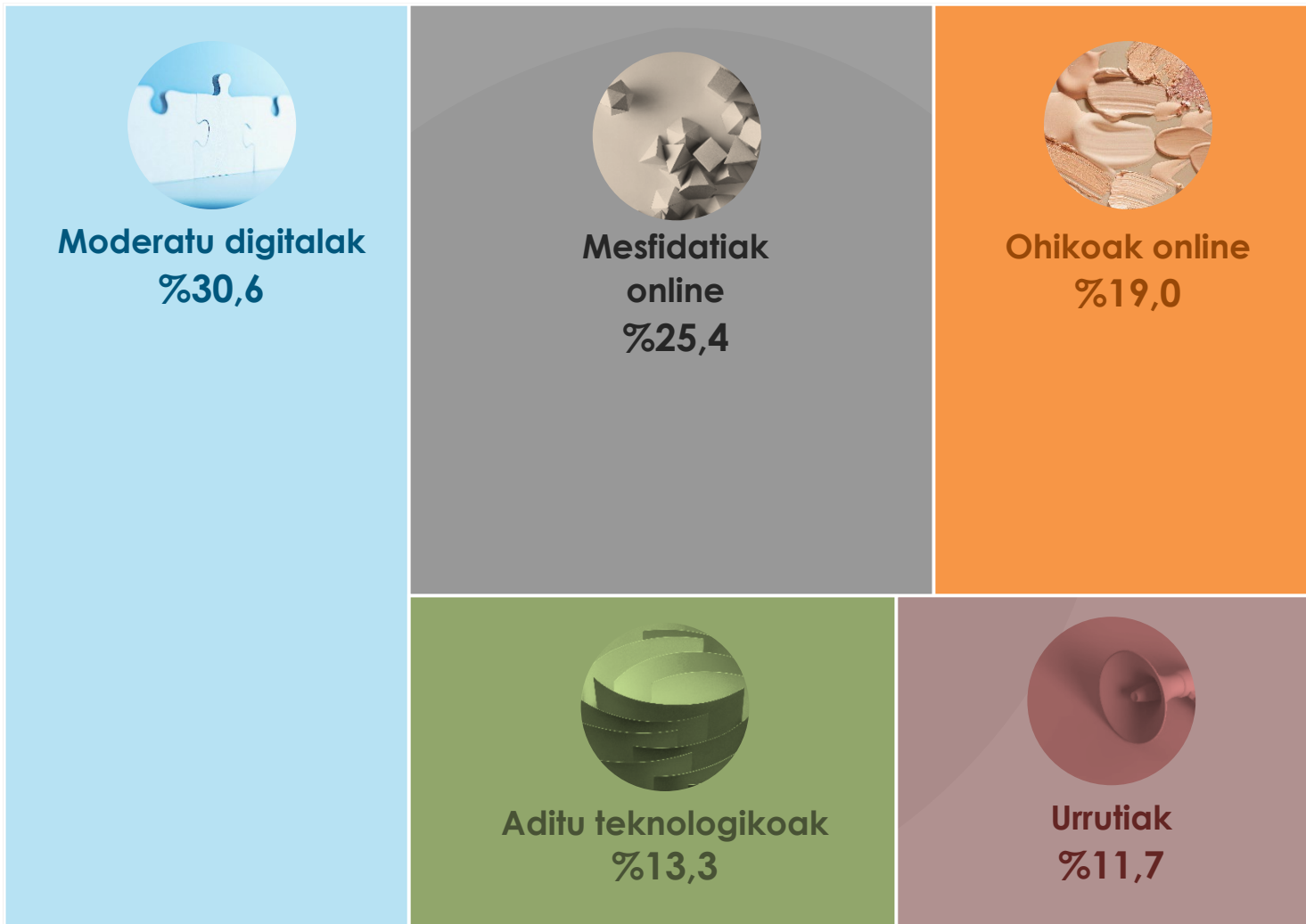


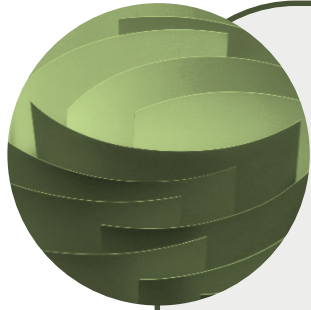
Mesfidatiak online



Urrutiak

Zein da multzo bakoitzaren pisua?





Aditu teknologikoak

Multzo hau laginaren **%13,3** da, eta honela definitzen da:

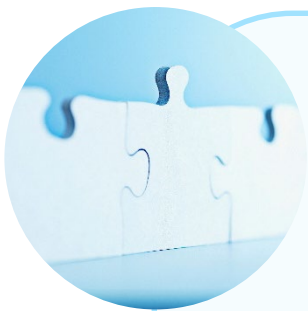
- ❖ Teknologia eta informatika maila altua.
- ❖ Oso eroso agertzen dira ingurune digitalari dagokionez, eta batere baztertu gabe.
- ❖ Baliabide digitalen erabilera areagotzeko oso jarrera handia dute.



Ohikoak online

Taldekatze horretan, aurrekoan baino biztanle gehiago daude, hau da, kontsultatutako biztanleriaren **%19,0**. Hona hemen taldekatze horren ezaugarriak:

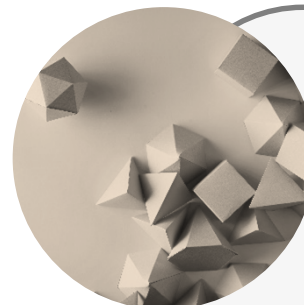
- ❖ Maila teknologiko eta informatiko aurreratua.
- ❖ Baliabide digitalen erabilera areagotzeko jarrera nabarmena.



Moderatu digitalak

Hirugarren multzoa, kontsultatutako pertsonen **%30,6** biltzen dituena, guztietan handiena da. Ezaugarri hauek bereizten dira:

- ❖ Ezagutza teknologikoen eta informatikoen maila ertaina.
- ❖ Ez daude oso integratuta ingurune digitalean.
- ❖ Baliabide digitalen erabilera areagotzeko joera diskretua da.



Mesfidatiak online

Kolektibo hau elkarrizketatutako guztien **%25,4** da, eta ezaugarri hauek ditu:

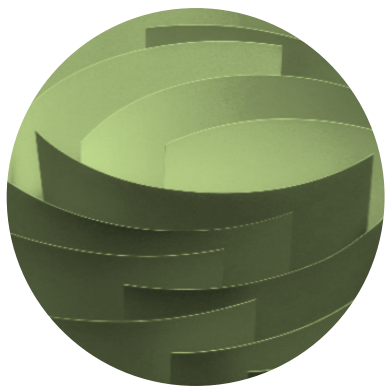
- ❖ Maila teknologiko eta informatiko murriztua.
- ❖ Oso gutxi ezagutzen dute ingurune digitala.
- ❖ Adierazi dute baliabide digitalen erabilera areagotzeko joera txikia dutela.
- ❖ Uste dute komunikazioa handitzeak ez duela enpresekiko komunikazioa hobetuko.



Urrutiak

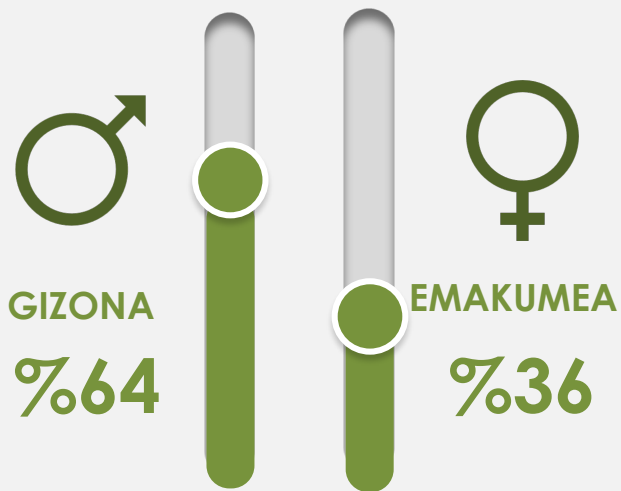
Bigarren talde honek, elkarriketatuen %11,7 biltzen ditu eta honako ezaugarri hauek ditu:

- ❖ Ezagutza teknologiko eta informatiko oso oinarritzkoak.
- ❖ Ingurune digitaletik erabat “out” daude.
- ❖ Ez dago baliabide digitalen erabilera areagotzeko prestasunik.



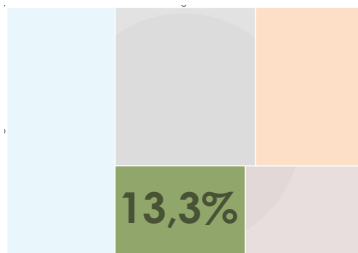
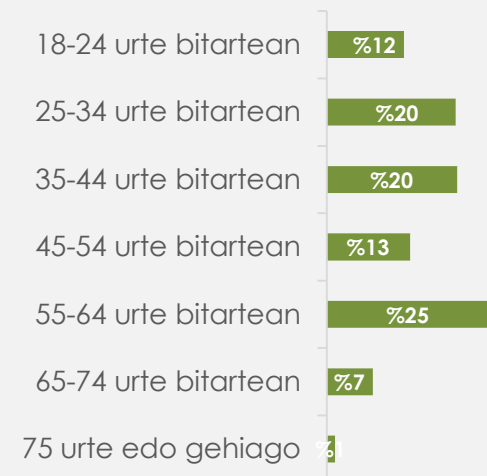
Aditu teknologikoak

★ “Aditu teknologikoen” analisia

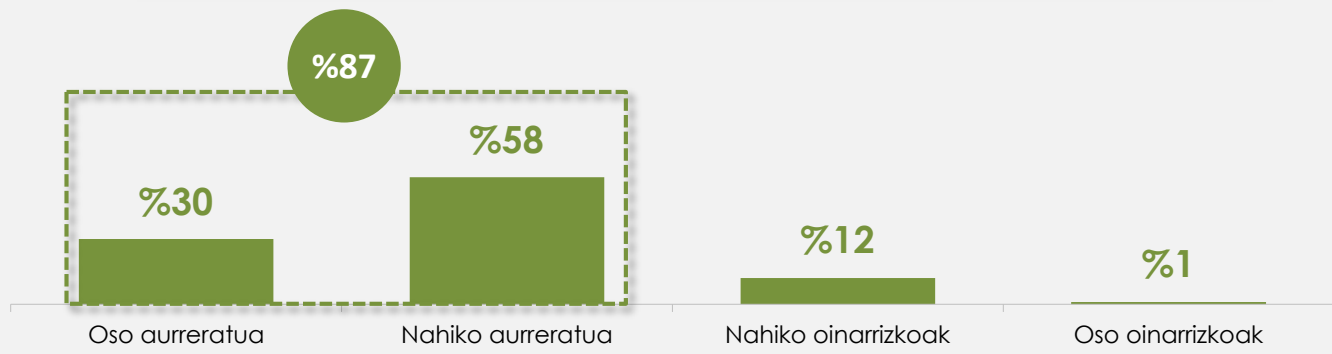


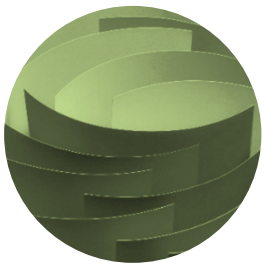
KOLEKTIBO GEHIENA GIZONEK ETA 44 URTETIK BEHERAKOEK OSATZEN DUTE

NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOZIODEMOGRAFIKOKI?



ZEIN DA ZURE TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA?





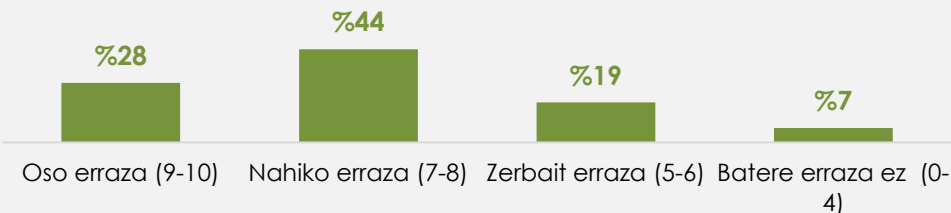
Aditu teknologikoak

★ “Aditu teknologikoen” analisia

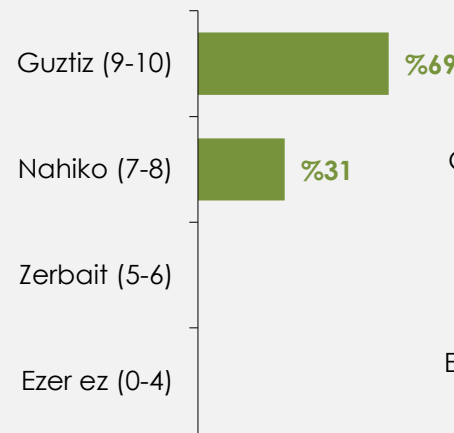
INTERNETEKO KONEXIOAREN MAIZTASUNA



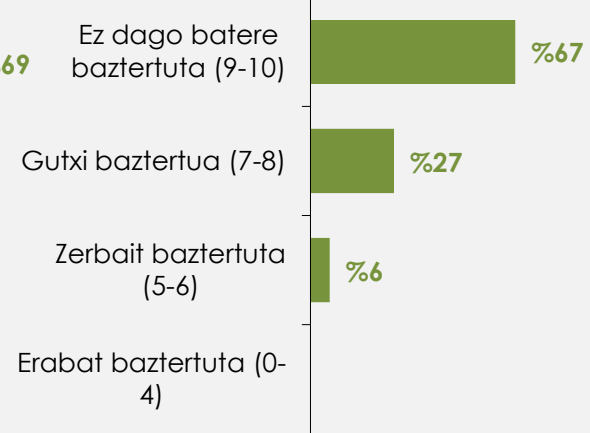
IZAPIDEAK EGITEKO ERRAZTASUNA ONLINE ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN



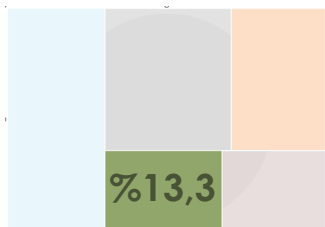
EROSOTASUNA INGURUNE DIGITALEAN

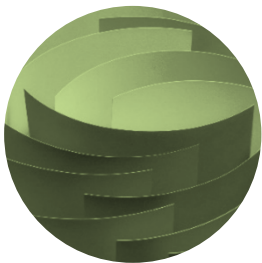


INGURUNE DIGITALAREN EXLUSIOA



EGUNGO INGURUNE DIGITALEAN ERABAT MURGILDUTA DAGOEN KOLEKTIBOIA DA

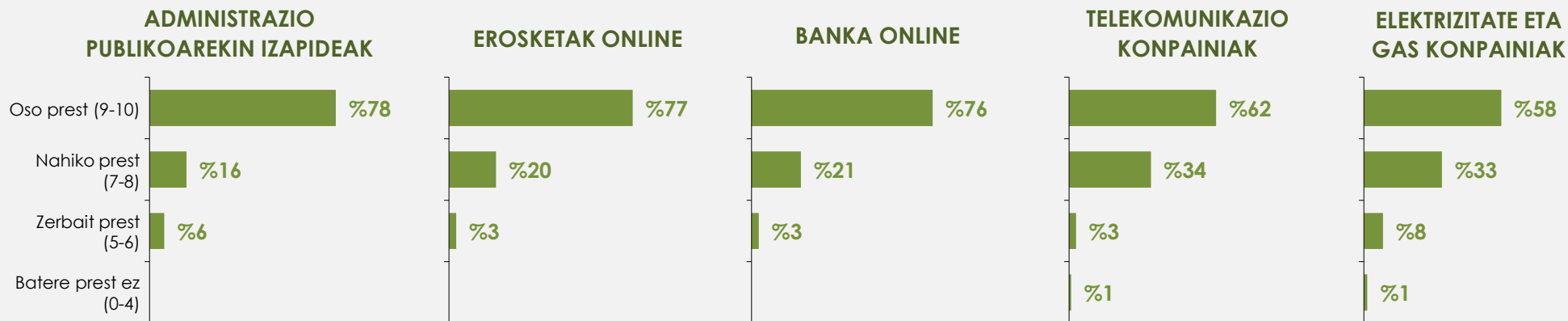




Aditu teknologikoak

★ “Aditu teknologikoen” analisia

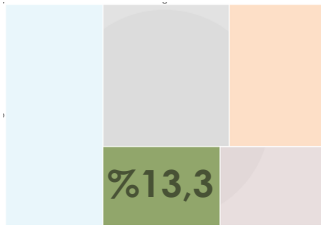
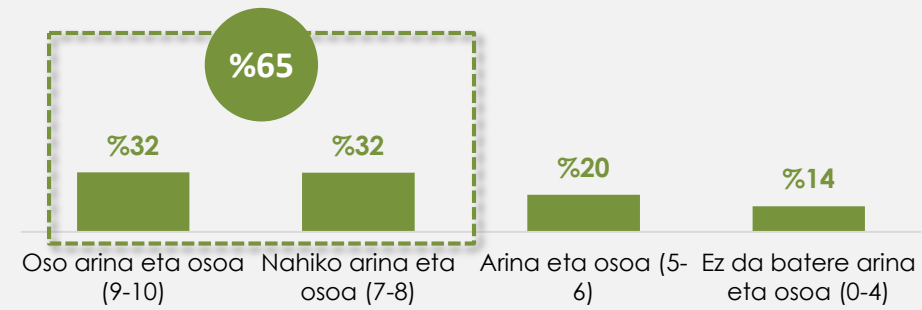
BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA AREAGOTZEKO PRESTASUNA



KOMUNIKAZIO MOTAREN LEHENTASUNA ENPRESEKIN



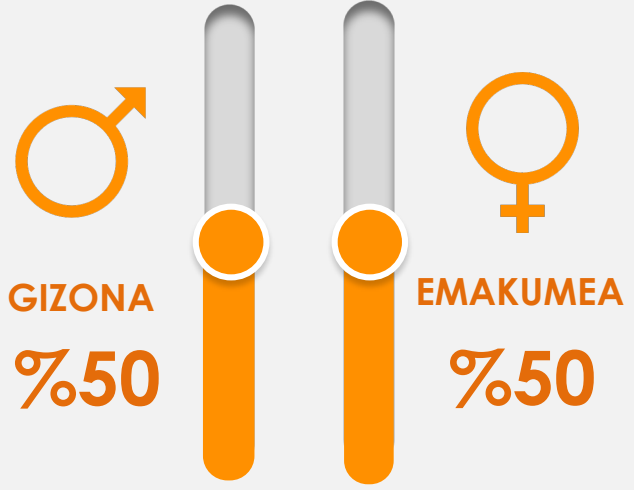
ETORKIZUNeko KOMUNIKAZIOA HOBETZEA ENPRESEKIN





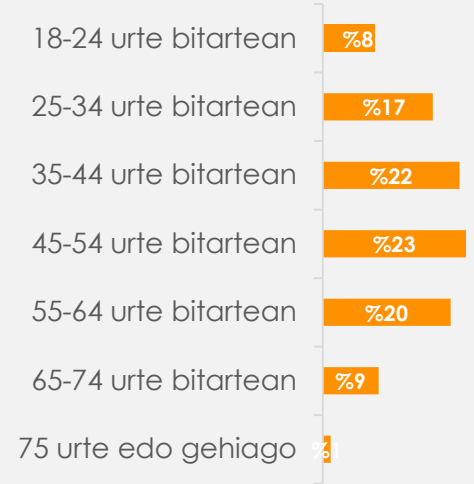
Ohikoak online

★ "Ohikoak online" analisia

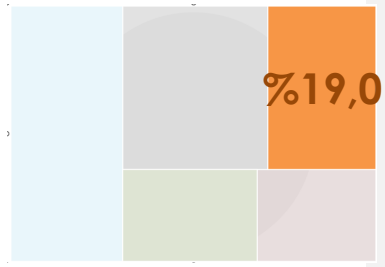
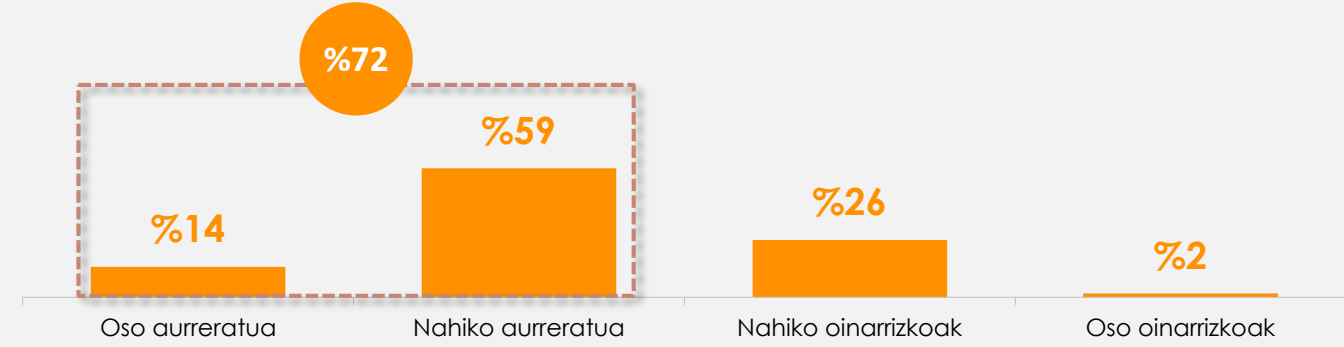


NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOZIODEMOGRAFIKOKI?

KOLEKTIBO HAU GIZONEK ETA ADIN ERTAINEKO EMAKUMEEK OSATZEN DUTE



ZEIN DA ZURE TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA?

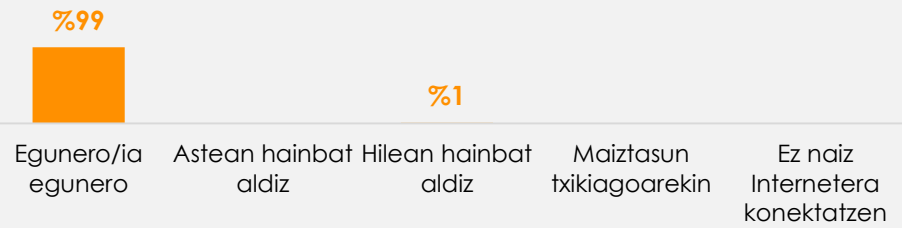




Ohikoak online

“Ohikoak online” analisia

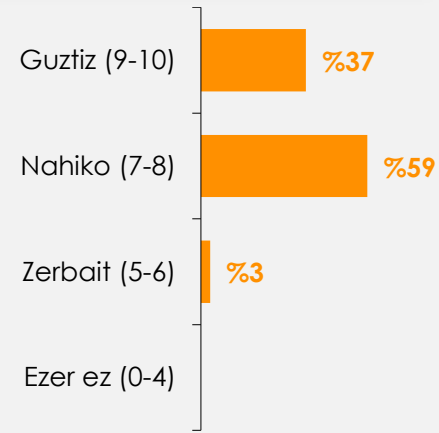
INTERNETEKO KONEXIOAREN MAIZTASUNA



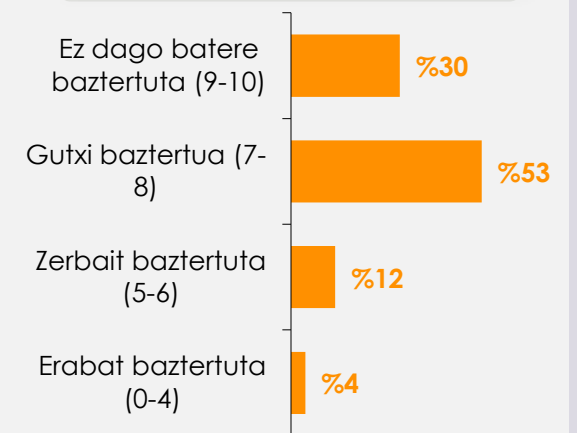
IZAPIDEAK EGITEKO ERRAZTASUNA ONLINE ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN



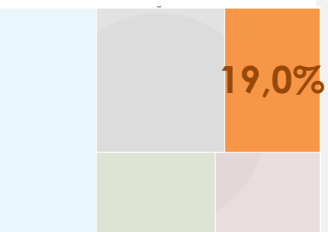
EROSOTASUNA INGURUNE DIGITALEAN



INGURUNE DIGITALAREN EXLUSIOA



ONLINE INGURUNEAREKIN ERE ERABAT OHITUTA DAUDE, BAINA KASU HONETAN, NEURRI TXIKIAGOAN.

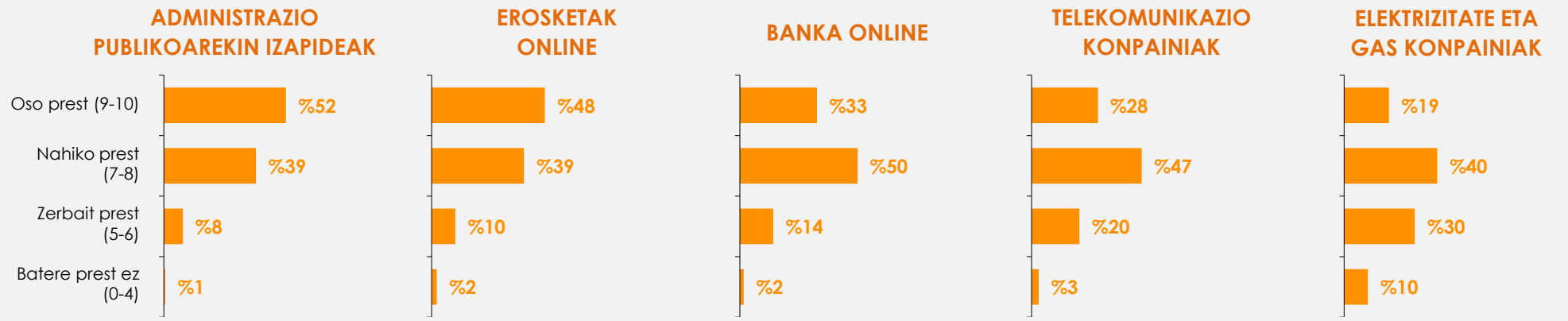




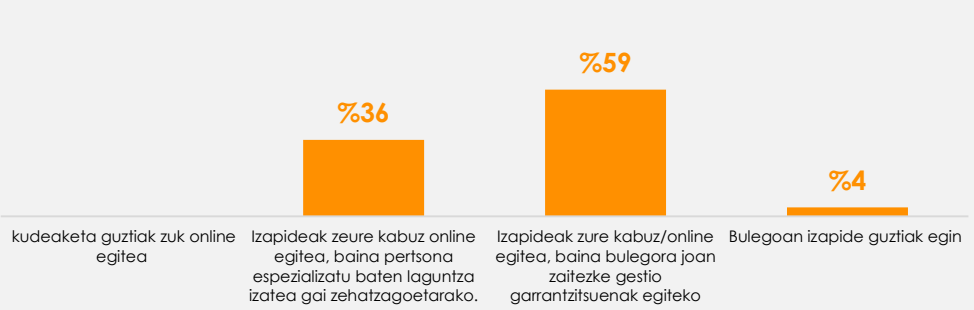
Ohikoak online

“Ohikoak online” analisia

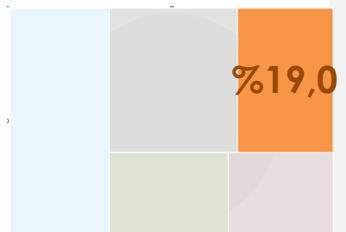
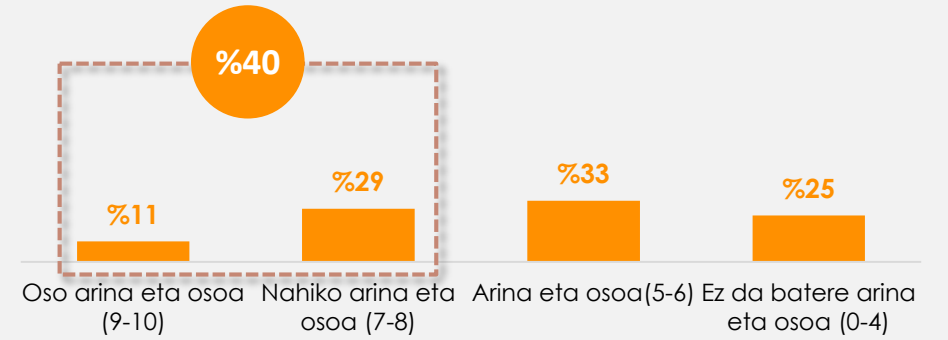
BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA AREAGOTZEKO PRESTASUNA



KOMUNIKAZIO MOTAREN LEHENTASUNA ENPRESEKIN



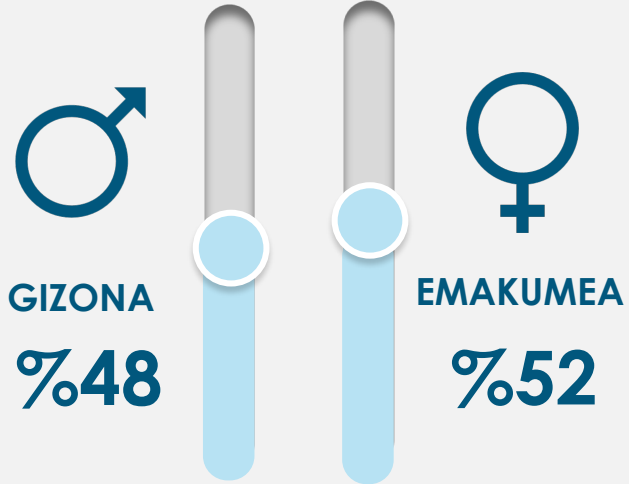
ETORKIZUNeko KOMUNIKAZIOA HOBETZEA ENPRESEKIN





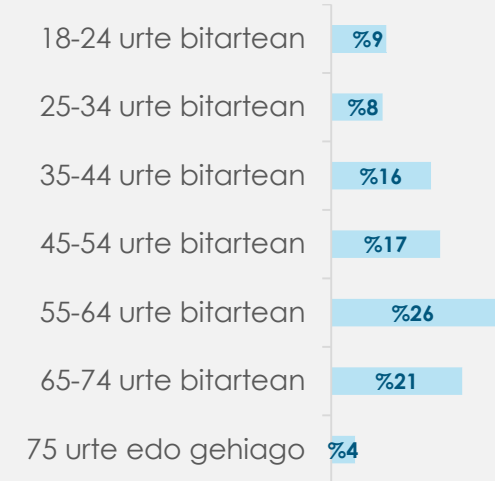
Moderatu digitalak

★ “Moderatu digitalen” analisia

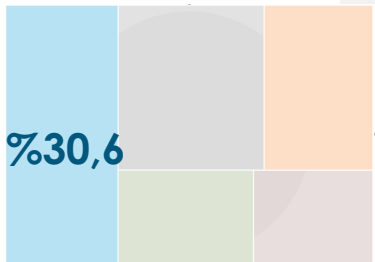
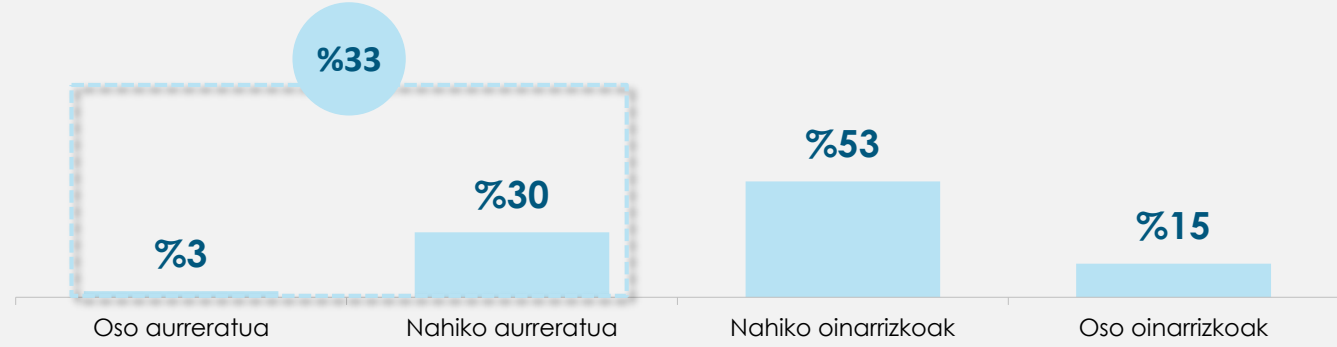


KOLEKTIBO HELDUAGOA DA ETA EZAGUTZA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKO OINARRIZKOAGOAK DITU

NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOZIODEMOGRAFIKOKI?



ZEIN DA ZURE TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA?





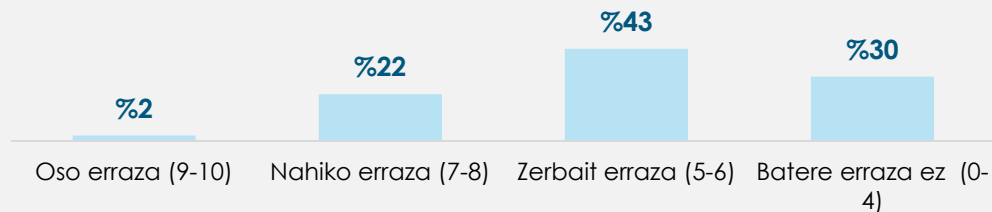
Moderatu digitalak

★ “Moderatu digitalen” analisia

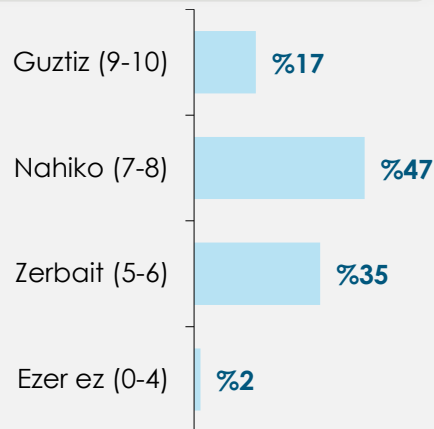
INTERNETEKO KONEXIOAREN MAIZTASUNA



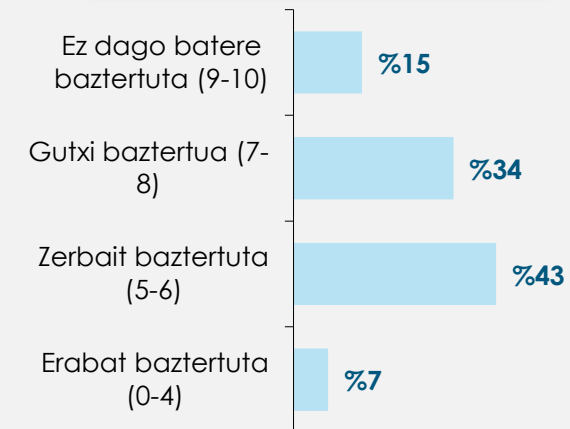
IZAPIDEAK EGITEKO ERRAZTASUNA ONLINE ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN



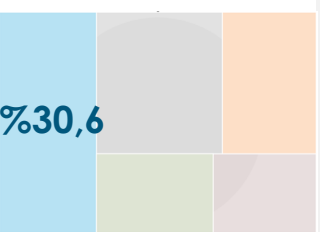
EROSOTASUNA INGURUNE DIGITALEAN



INGURUNE DIGITALAREN EXLUSIOA



KOLEKTIBO HONEN ZATI HANDI BAT ONLINE INGURUNETIK URRUNAGO DAGO

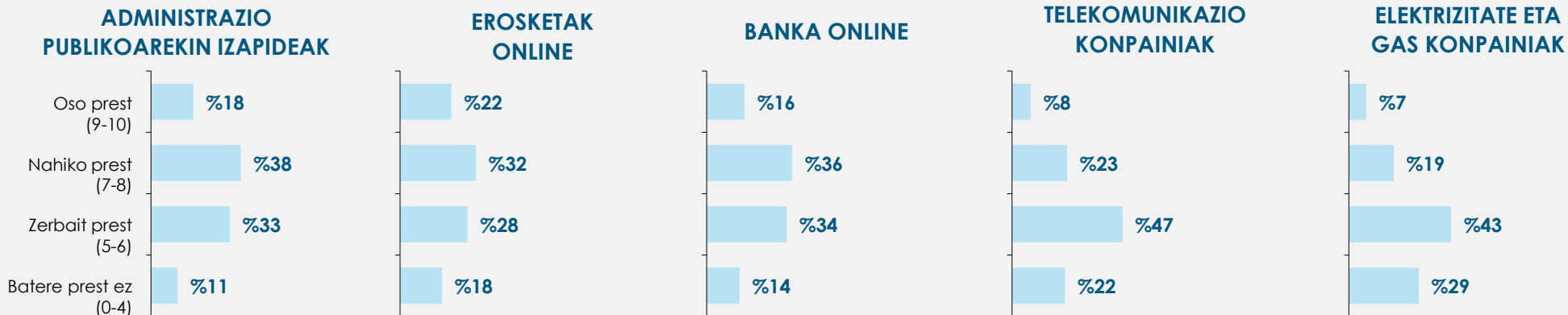




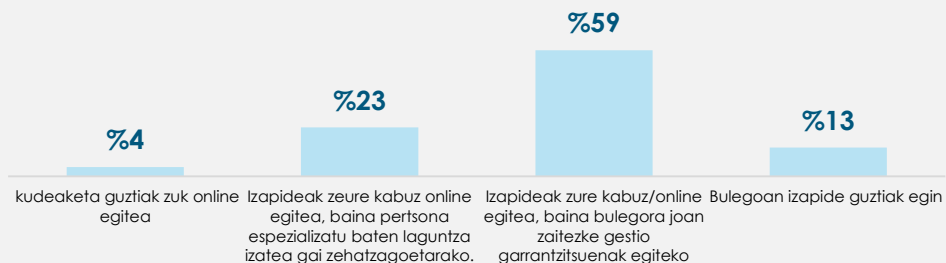
Moderatu digitalak

★ “Moderatu digitalen” analisia

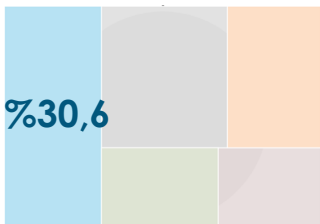
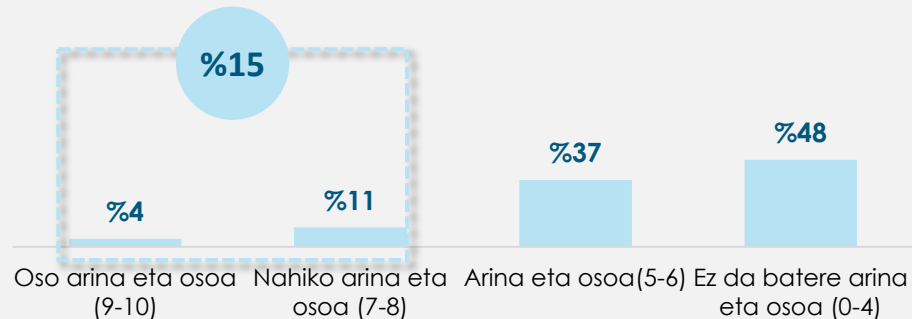
BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA AREAGOTZEKO PRESTASUNA

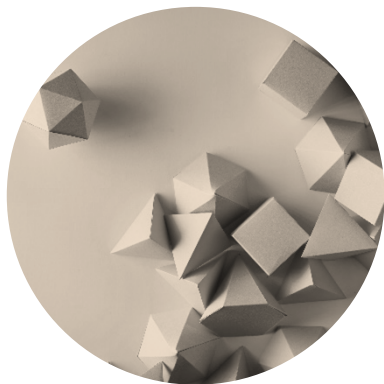


KOMUNIKAZIO MOTAREN LEHENTASUNA ENPRESEKIN

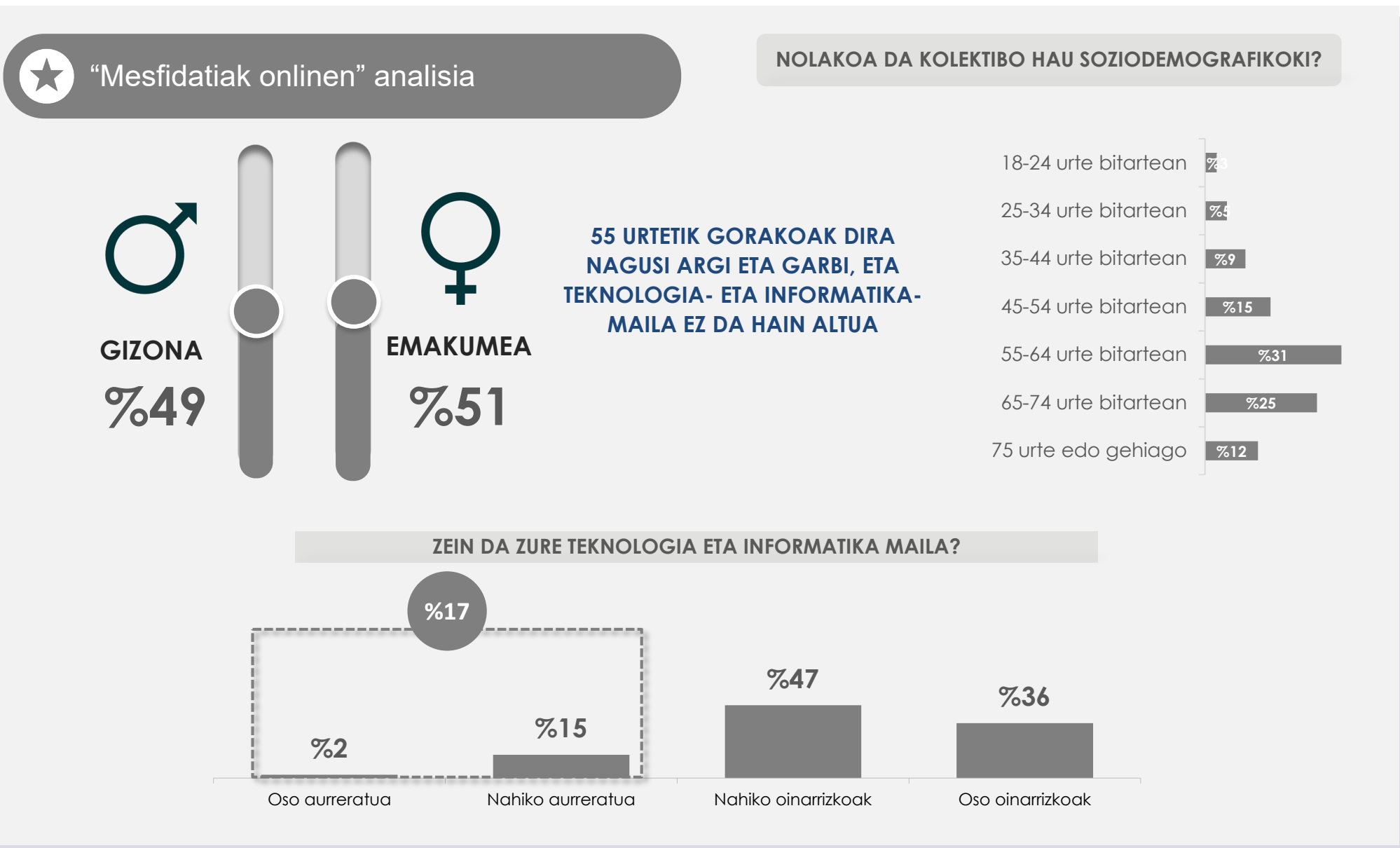
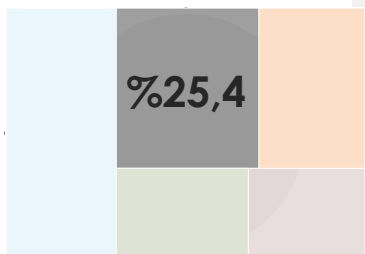


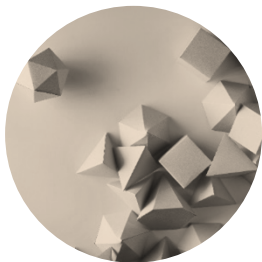
ETORKIZUNeko KOMUNIKAZIOA HOBETZEA ENPRESEKIN





Mesfidatiak online

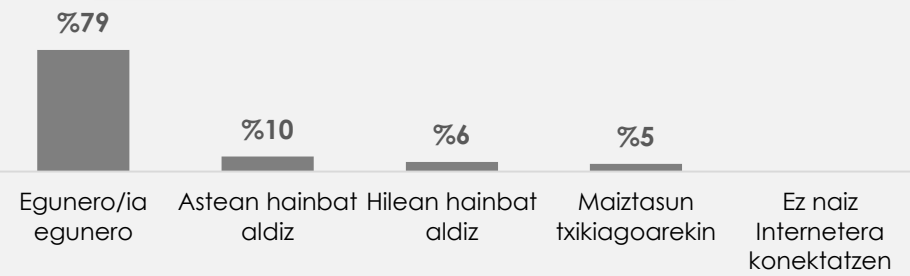




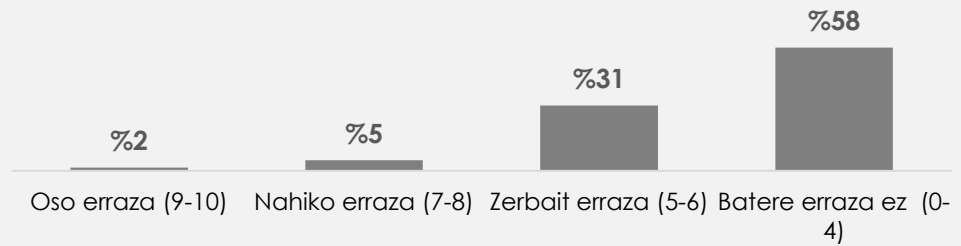
Mesfidatiak online

★ “Mesfidatiak online” analisia

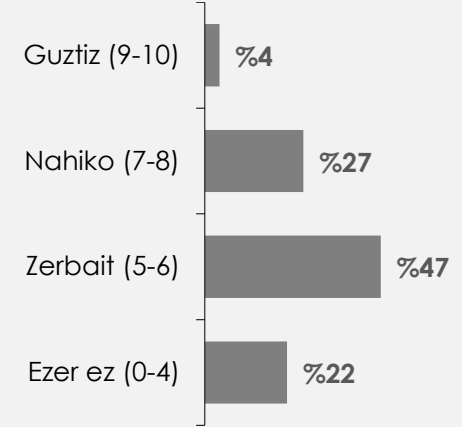
INTERNETEKO KONEXIOAREN MAIZTASUNA



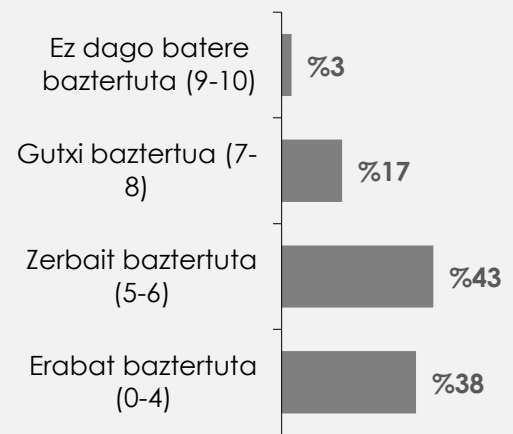
IZAPIDEAK EGITEKO ERRAZTASUNA ONLINE ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN



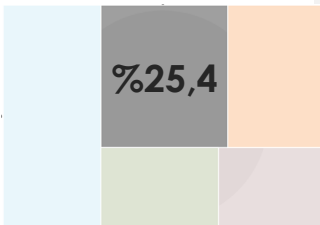
EROSOTASUNA INGURUNE DIGITALEAN

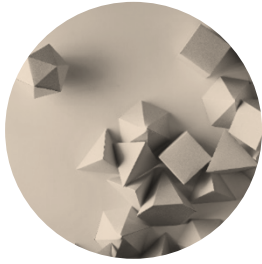


INGURUNE DIGITALAREN EXLUSIOA



KOLEKTIBO HAU APUR BAT DESITXURATUAGO SENTITZEN DA INGURUNE DIGITALETIK

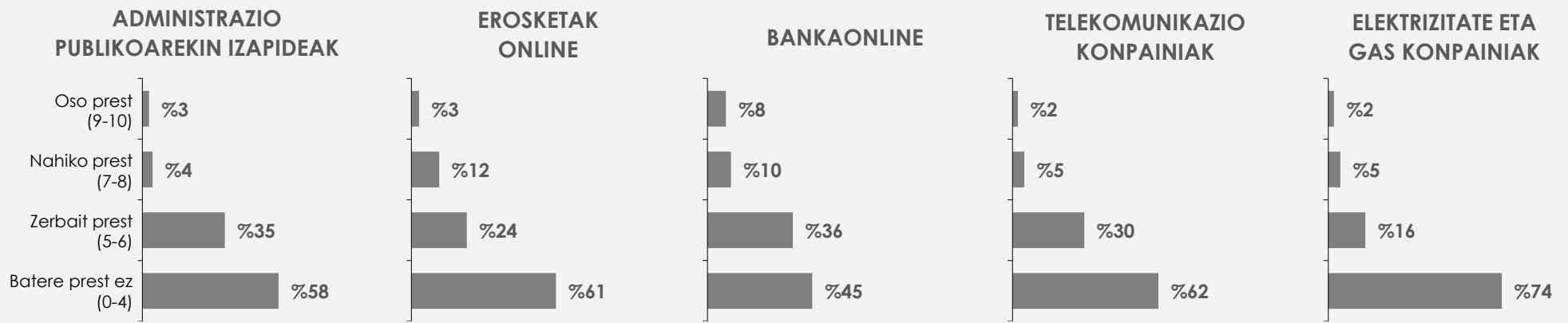




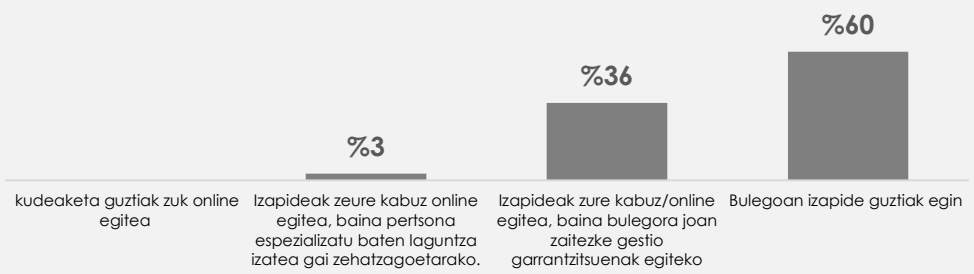
Mesfidatiak online

★ “Mesfidatiak online” analisia

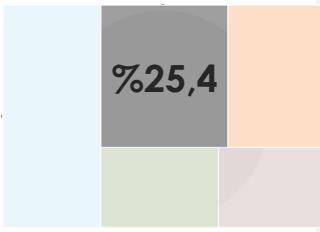
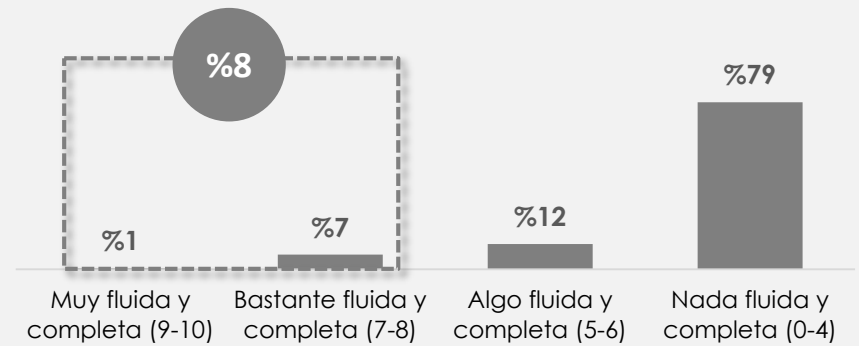
PREDISPOSICIÓN A INTENSIFICAR EL USO DE MEDIOS DIGITALES

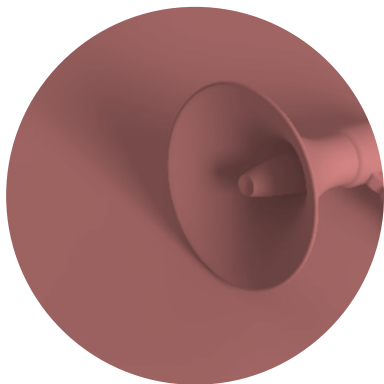


KOMUNIKAZIO MOTAREN LEHENTASUNA ENPRESEKIN



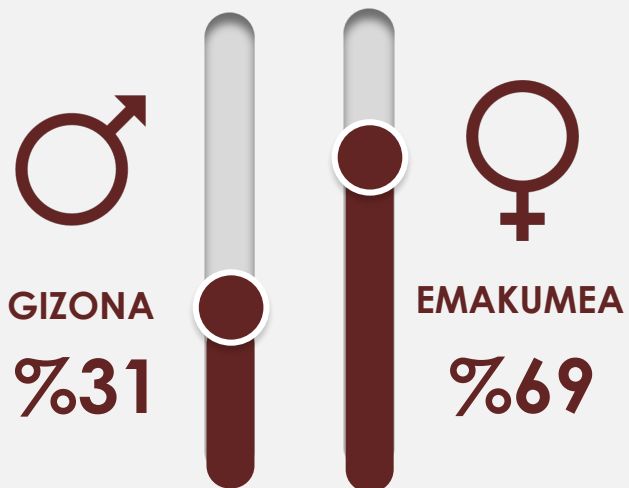
ETORKIZUNeko KOMUNIKAZIOA HOBETZEA ENPRESEKIN





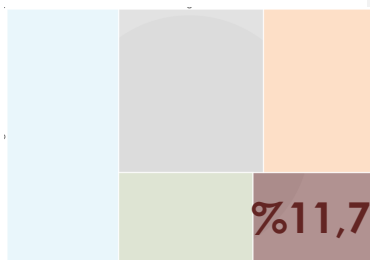
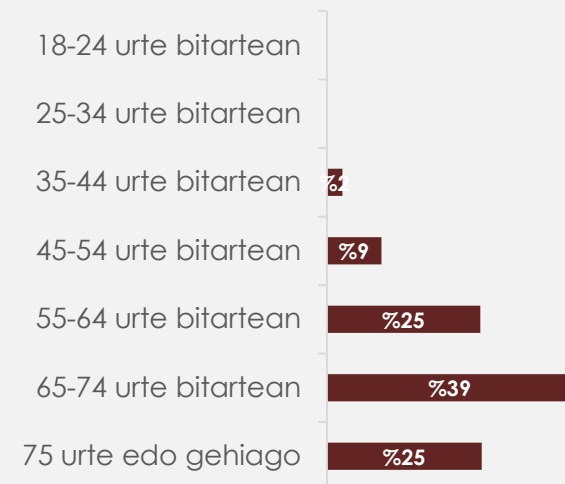
Urrutiak

★ “Urrutien” analisia

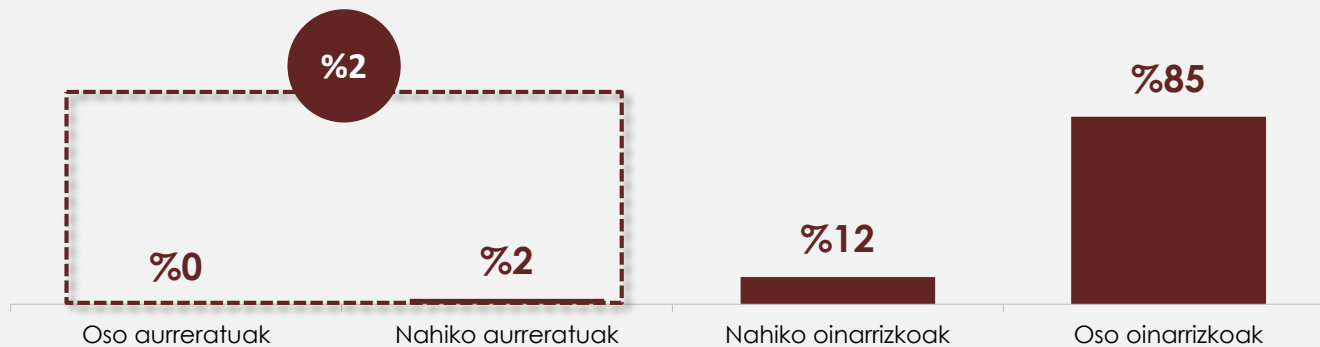


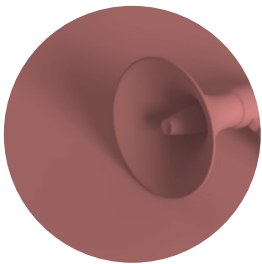
TALDE HAU EMAKUMEA, PERTSONA NAGUSIAK ETA MAILA TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKO BAXUA DUTEN PERTSONAK BETETZEN DUTE GEHIEN BAT

NOLAKOA DA KOLEKTIBO HAU SOZIODEMOGRAFIKOKI?



ZEIN DA ZURE TEKNOLOGIA ETA INFORMATIKA MAILA?

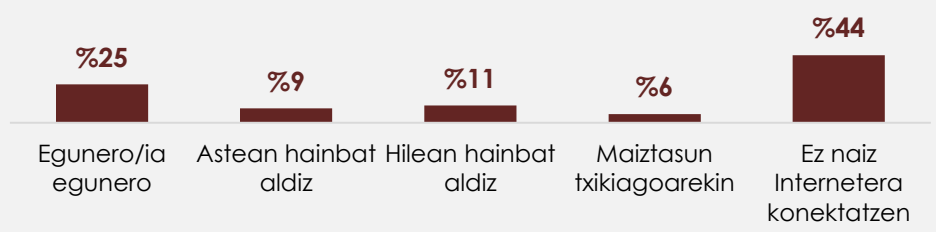




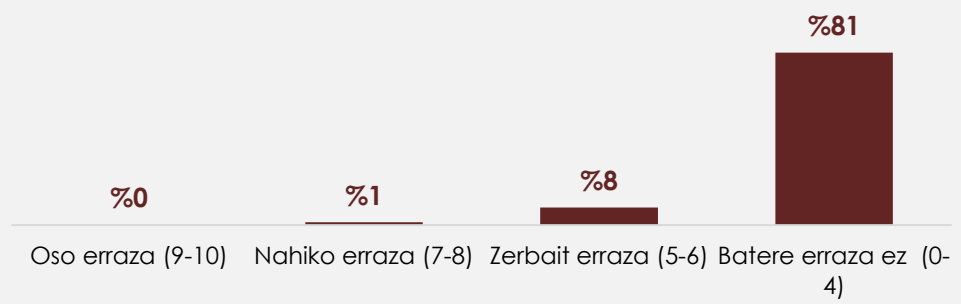
Urrutiak

★ “Urrutien” analisisia

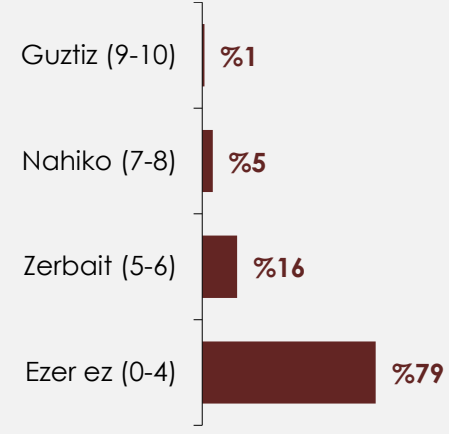
INTERNETEKO KONEXIOAREN MAIZTASUNA



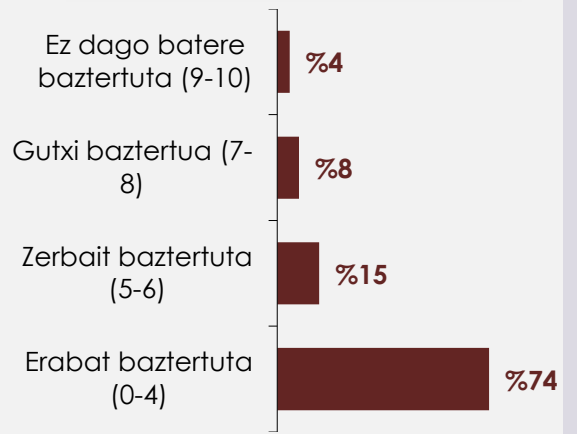
IZAPIDEAK EGITEKO ERRAZTASUNA ONLINE ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN



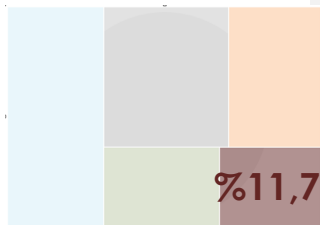
EROSOTASUNA INGURUNE DIGITALEAN

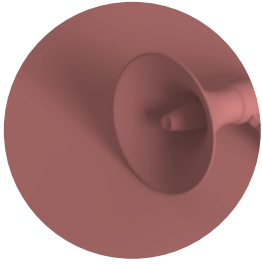


INGURUNE DIGITALAREN EXLUSIOA



EZ DAUDE BATERE OHITUTA ONLINE INGURUNEAREKIN, ETA, ORO HAR, ERABAT BAZTERTUTA SENTITZEN DIRA.

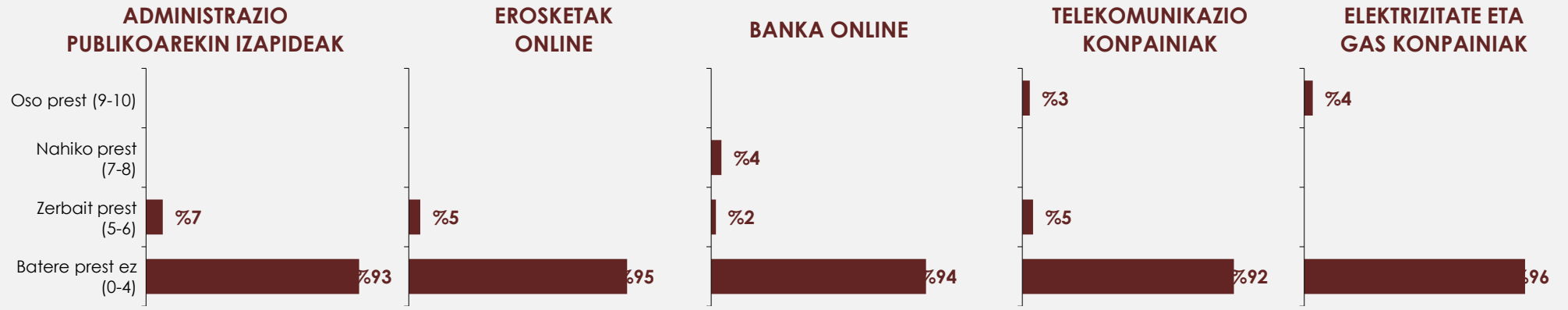




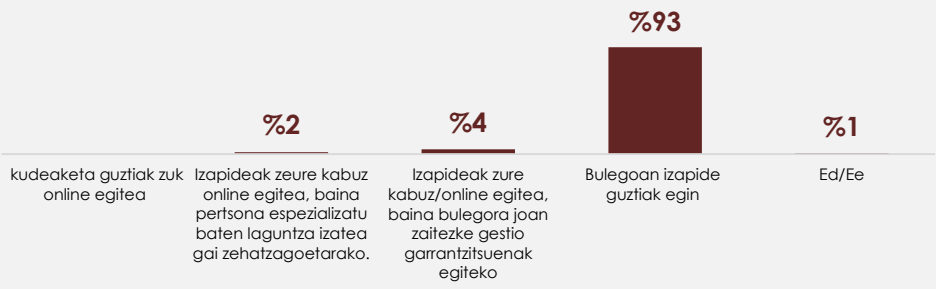
Urrutiak

★ “Urrutien” analisia

BALIABIDE DIGITALEN ERABILERA AREAGOTZEKO PRESTASUNA



KOMUNIKAZIO MOTAREN LEHENTASUNA ENPRESEKIN



ETORKIZUNeko KOMUNIKAZIOA HOBETZEA ENPRESEKIN

