

# EUSKAL KONTSUMITZAILEEN OHITURAK, ERABILERA ETA GAITASUN DIGITALAK

Laburpen Exekutiboa

2023 ko Martxoa



# Laburpen exekutiboa

## EUSKAL KONTSUMITZAILEEN OHITURAK, ERABILERAK ETA GAITASUN DIGITALAK

A. – FITXA TEKNIKOA

B. –INTERNETEN ERABILERA ETA OHITURAK

C. –INGURU DIGITALAREKIKO EROSOTASUNA

D. –ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN TRAMITEAK

E. – SEGURTASUNA

F. – ENPRESEKIN KOMUNIKAZIOA

G. –DATU ETA ESKUBIDE DIGITALEN BABESERAKO LEGE ORGANIKOA

H. –EUSKAL KONTSUMITZAILEEN KATEGORIZAZIOA

**Ikerketa Mota**

- Kuantitatiboa

**Erabilitako teknika**

- Elkarrizketa Telefonikoak, erdi egituratutako galdetegi baten bidez (CATI)

**Planteamendu metodologikoaren zehaztasunak**

- Euskal biztanleriari 852 elkarrizketa telefoniko egin zaie, honek % $\pm$ 3,43-ko lagin akatsa suposatzen du. Elkarrizketak Euskal Autonomia Erkidegoko Lurralde Historikoen artean banatu dira.
- 852 elkarrizketak hurrengo eran banatu dira:

LURRALDE HISTORIKOA	ELKARRIZKETAK	LAGIN AKATSA
ARABA	230	% $\pm$ 6,6
BIZKAIA	360	% $\pm$ 5,3
GIPUZKOA	262	% $\pm$ 6,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>852</b>	<b>%<math>\pm</math>3'4</b>

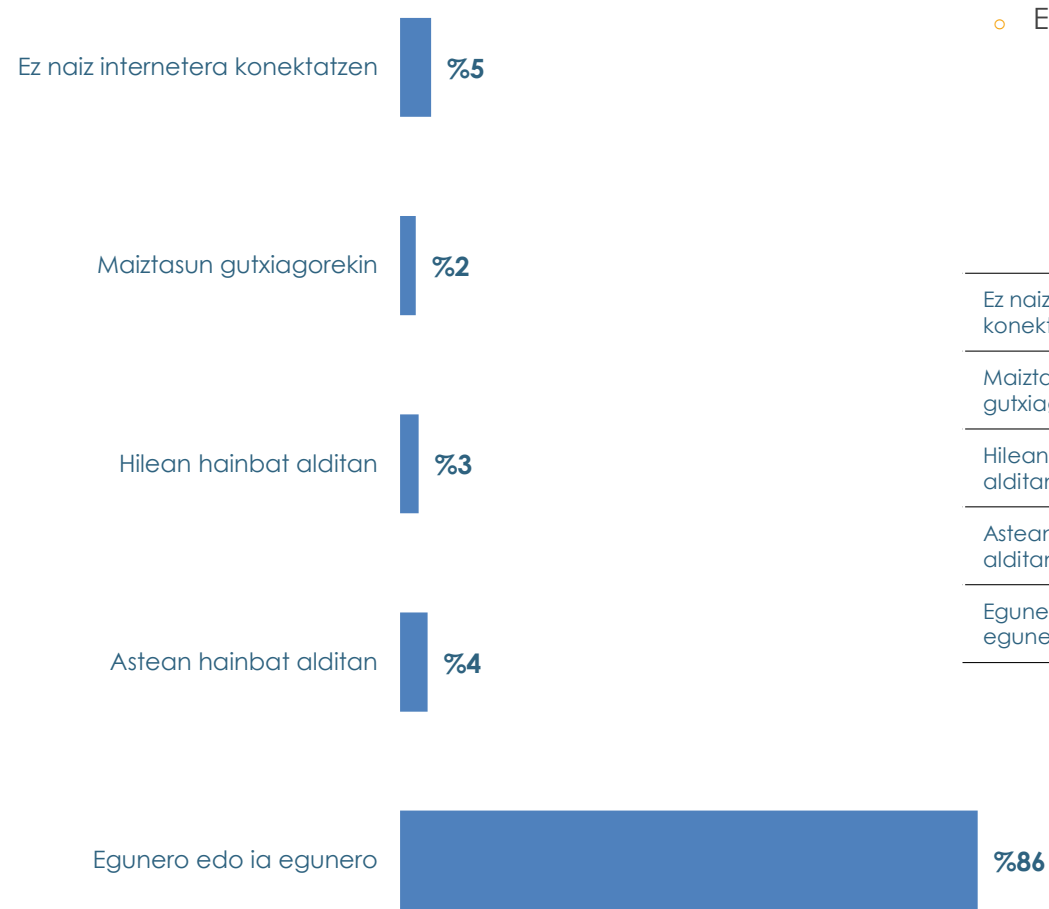
- Lurralde Historiko ezberdinetan jasotako datuak Lurralde Historiko bakoitzaren biztanleria pisuaren arabera haztatuak izan dira, Euskal Autonomia Erkidegoaren biztanleria osoa irudika dezaten.

**Landa-azterketaren data**

- 2022-ko Azaroa eta Abendua

☐ (14G) ZEIN MAIZTASUNAREKIN KONEKTATZEN ZARA INTERNETERA, ZAUDEN TOKIA ETA ERABILITAKO GAILUAK KONTUAN IZAN GABE?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

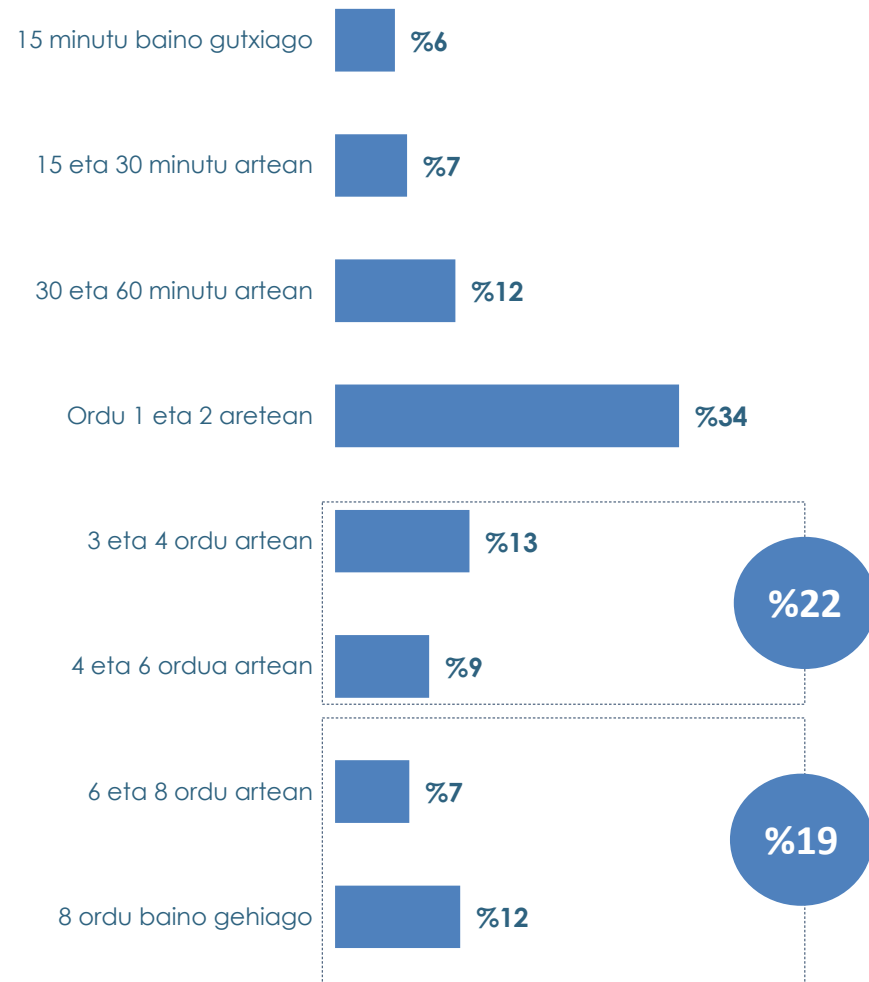


○ Elkarriketatutako ia pertsona guztiak egunero konektatzen dira Internetera.

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Ez naiz internetera konektatzen	%5	%2	%7	%0	%0	%0	%1	%2	%10	%27
Maiztasun gutxiagorekin	%2	%2	%3	%0	%5	%0	%1	%5	%1	%5
Hilean hainbat alditan	%3	%1	%5	%0	%0	%0	%1	%4	%7	%2
Astean hainbat alditan	%4	%3	%5	%0	%0	%0	%5	%6	%7	%5
Egunero edo ia egunero	%86	%91	%80	%100	%95	%100	%92	%83	%75	%6

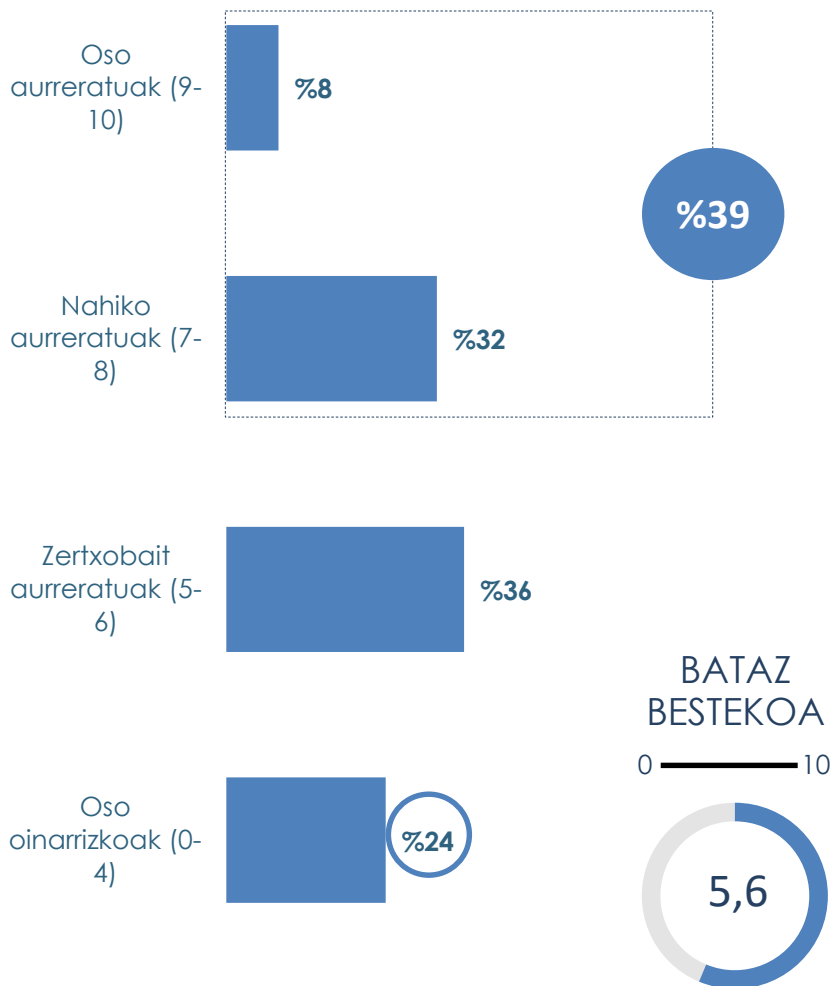
## □ (15G) GUTXI GORABEHERA, ZENBAT DENBORA EMATEN DUZU INTERNETEN KONEKTATTUTA EGUNERO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak



□ (4G) ZEIN ESANGO ZENUKE DIRELA OROKORREAN GAI TEKNOLOGIKO ETA INFORMATIKOEI BURUZ DUZUN EZAGUTZA MAILA? 0 “OSO OINARRIZKOAK” ETA 10 “OSO AURRERATUAK” ESAN NAHI DUEN ESKALA BATEAN

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

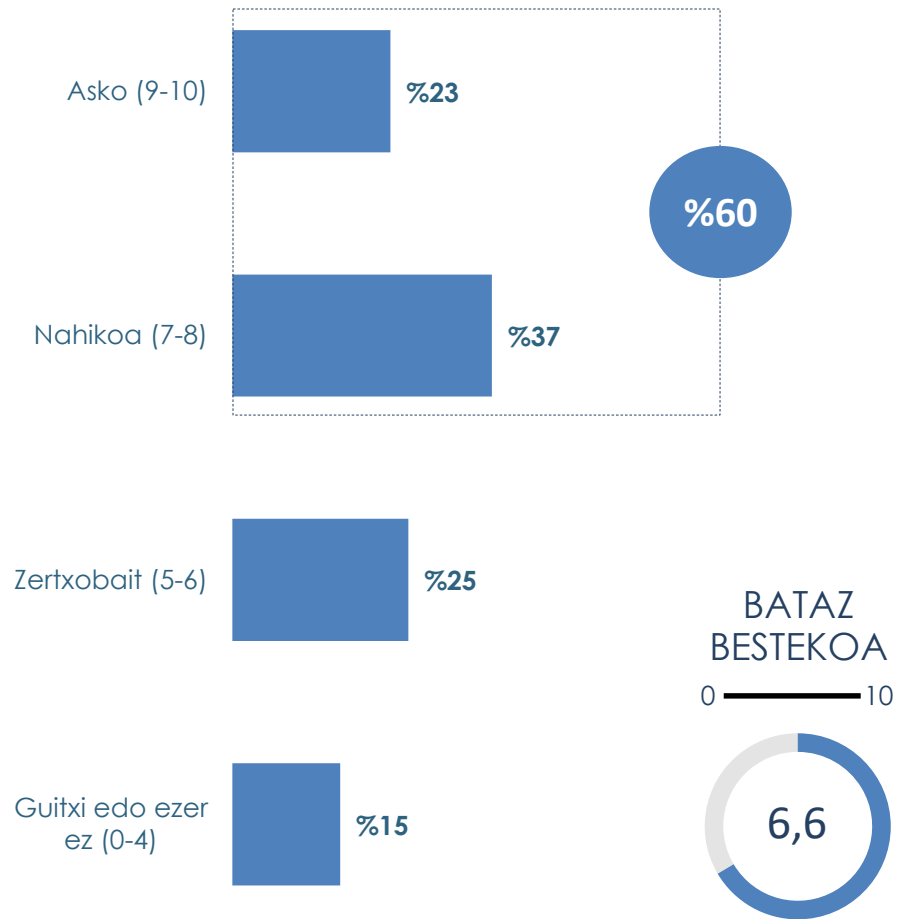


- Elkarriketatutako pertsonen %39ak uste du dituen ezagutza teknologiko eta informatikoak oso aurreratuak direla.

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Oso aurreratuak (9-10)	<b>%8</b>	%11	%5	%17	%22	%9	%6	%7	%3	%0
Nahiko aurreratuak (7-8)	<b>%32</b>	%32	%32	%53	%48	%41	%32	%28	%22	%16
Zertxobait aurreratuak (5-6)	<b>%36</b>	%38	%34	%23	%24	%40	%40	%39	%38	%32
Oso oinarrizkoak (0-4)	<b>%24</b>	%19	<b>%29</b>	%8	%5	%10	%22	%27	<b>%37</b>	<b>%51</b>

□ (1G) GAUR EGUN, GURE EGUNEROKO EKINTZA EZBERDINAK GARATZEKO INTERNET ETA BIDE DIGITALAK GERO ETA GEHIAGO ERABILTZEN DITUGU. ZEIN NEURRITAN SENTITZEN ZARA EROSO EGUNEROKO EKINTZAK GARATZEKO BIDE DIGITALAK BEHARREZKOAK DIREN INGURUNE HONETAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

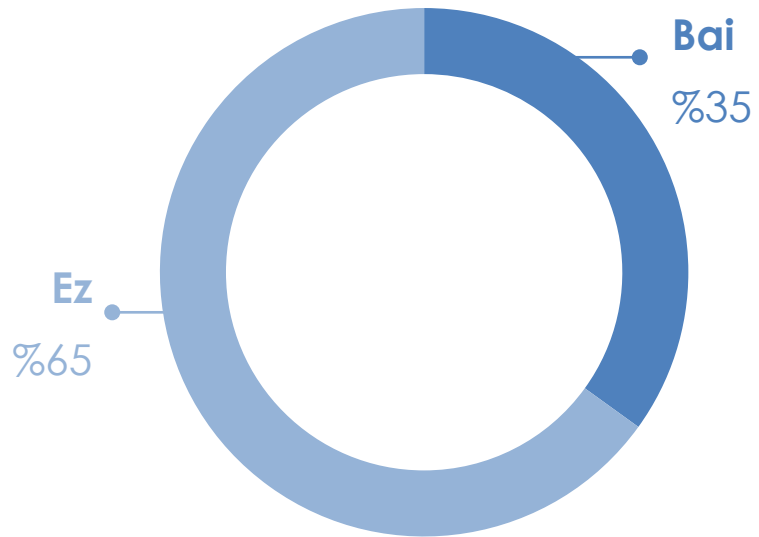


- Biztanleriaren %60-a ingurune digital honetan “eroso” sentitzen da.
- Bestalde, %15-a ia ez edo ez da sentitzen eroso.

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18- 25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Asko (9-10)	<b>%23</b>	%23	%22	%55	%48	%32	%17	%18	%11	%3
Nahikoa (7-8)	<b>%37</b>	%41	%33	%30	%36	%47	%40	%36	%35	%26
Zertxobait (5-6)	<b>%25</b>	%23	%27	%10	%16	%15	%34	%30	%31	%17
Gutxi edo ezer ez (0-4)	<b>%15</b>	%13	%17	%4	%0	%5	%9	%16	<b>%24</b>	<b>%53</b>

☐ (7G) MOBILAK, ORDENAGAILUAK, TABLETAK, ETAB. BEZALAKO GAILU DIGITALAK ERABILTZEKO AHOLKUAK EDO LAGUNTZA BEHAR AL DUZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak



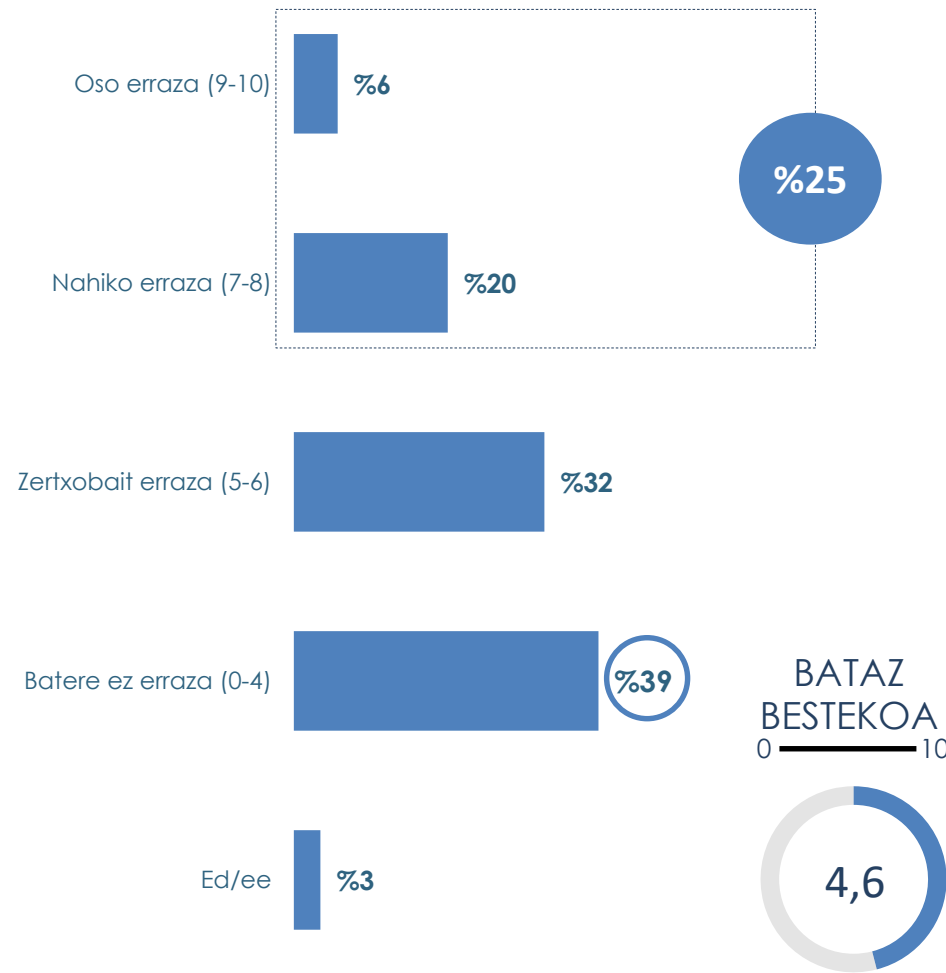
- Elkarrizketatutako pertsonen heren batek baino gehiagok mugikorrek, ordenagailuak, tabletak bezalako gailu digitalak erabiltzeko laguntza behar duela aitortzen du.

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



**❑ (20G) NOLA BALORATZEN DUZU ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREKIN INTERNET BIDEZ TRAMITEAK EGITEKO ERRAZTASUNA?**

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

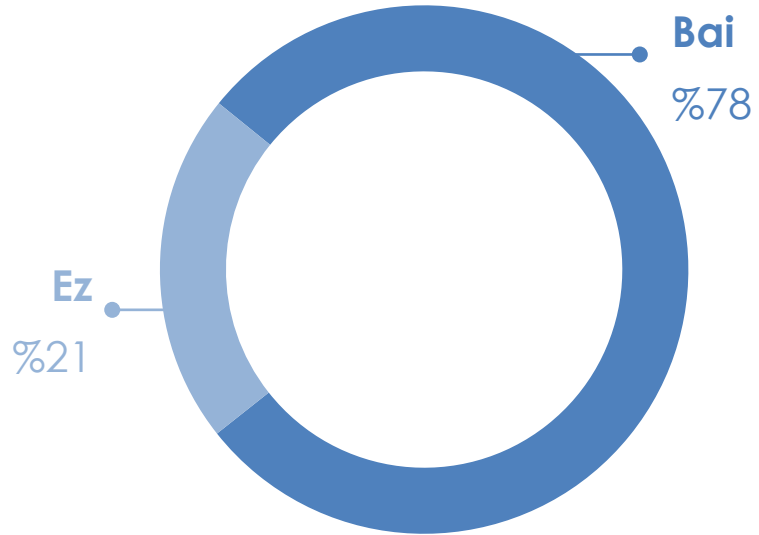


- o Ia %40 batek Administrazio Publikoarekin Internet bidez tramiteak egitea batere ez erraztat baloratzen du.

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA						
		Gizona	Emakumea	18-25	26-35	36-45	46-55	56-64	65-75	75 baino gehiago
Oso erraza (9-10)	6	6	5	16	5	11	6	4	1	2
Nahiko erraza (7-8)	20	20	19	17	41	22	24	18	14	0
Zertxobait erraza (5-6)	32	33	32	46	19	30	32	36	33	21
Batere ez erraza(0-4)	39	38	40	19	33	37	36	38	49	58

□ (23G) INOIZ JASO AL DUZU ONLINE BIDEZ IRUZURREN BATEKIN LOTU DAITEKEEN MEZU EDO EDUKIREN BAT?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

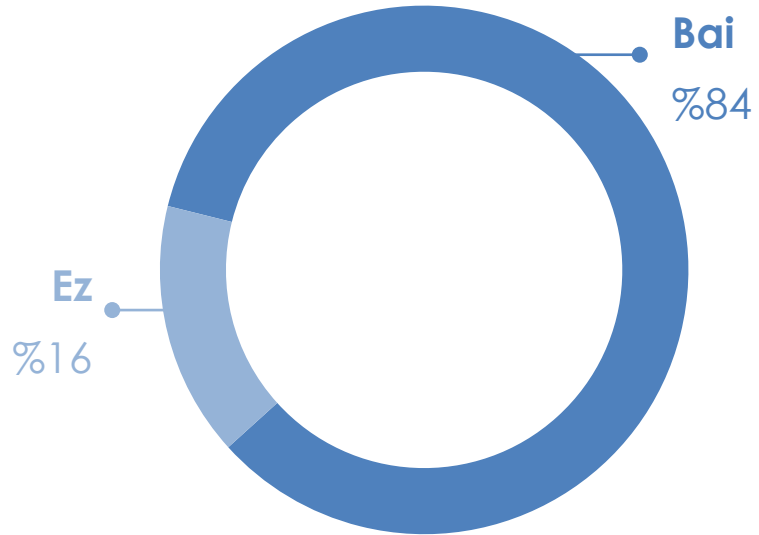


- o %78-ak noizbait online bidez eduki edo mezuren bat iruzur batekin lotu izan du.

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

☐ (35G) ORAIN ZURE BANKUAREKIN DUZUN ERLAZIOAZ HITZ EGINGO DUGU, BA AL DUZU ONLINE BANKA EDO BANKA MUGIKORRIK?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

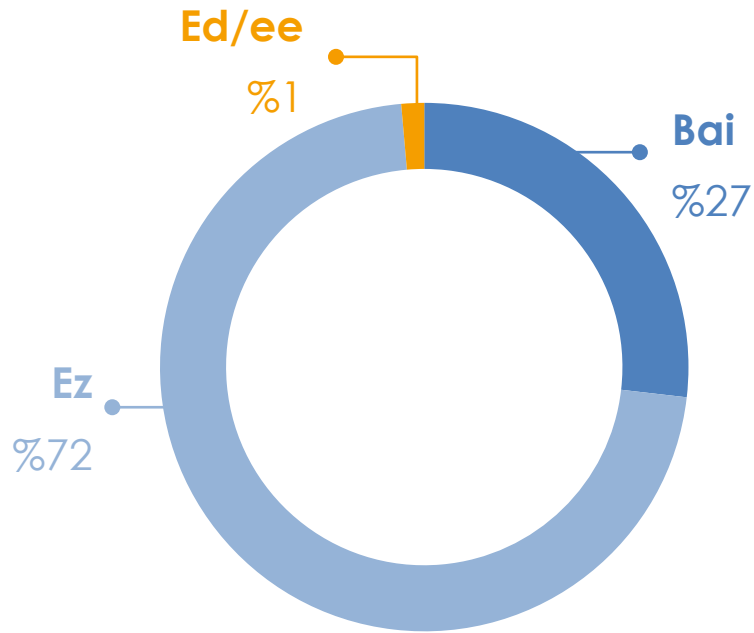


- o Euskal biztanleriaren gehiengoak online banka edo banka mugikorra erabiltzen du.

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

□ (37G) ETA, USTE AL DUZU ONLINE BANKU EDO BANKU MUGIKORAREN BIDEZ SOILIK ESKAINZEARREN PRODUKTU, ZERBITZU, SUSTAPEN EDO ESAKINTZAREN BATETAZ BAZTERTUTA ZAUELA?

Oinarria Elkarriketatutako pertsona guztiak

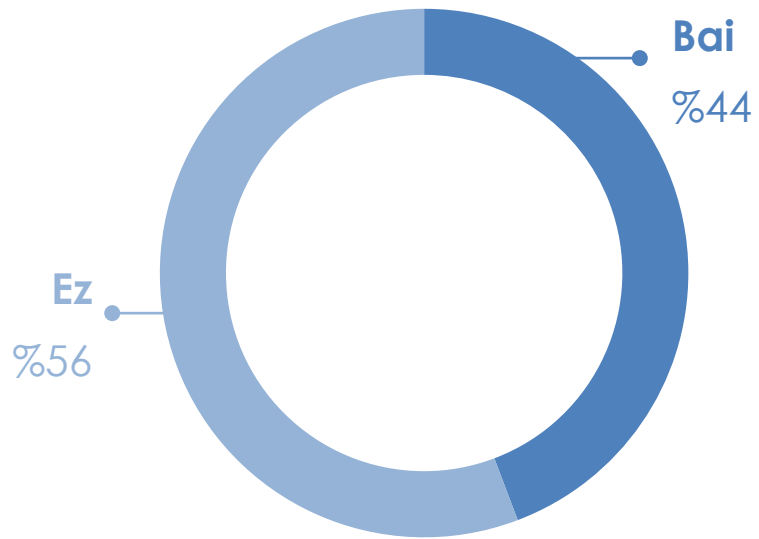


- %27-a bankuen produktu, zerbitzu, sustapen edo eskaintzetaz baztertuta sentitzen da, hauek online bidez bakarrik eskaintzen direlako.

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

□ (39G) ORAIN, BEZERO ZAREN TELEFONO ETA INTERNET ENPRESEKIN DUZUN KOMUNIKAZIOARI BURUZ HITZ EGINGO DUGU, ZURE TELEKOMUNIKAZIO ENPRESEKIN ONLINE BIDEZ KOMUNIKATZEN AL ZARA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

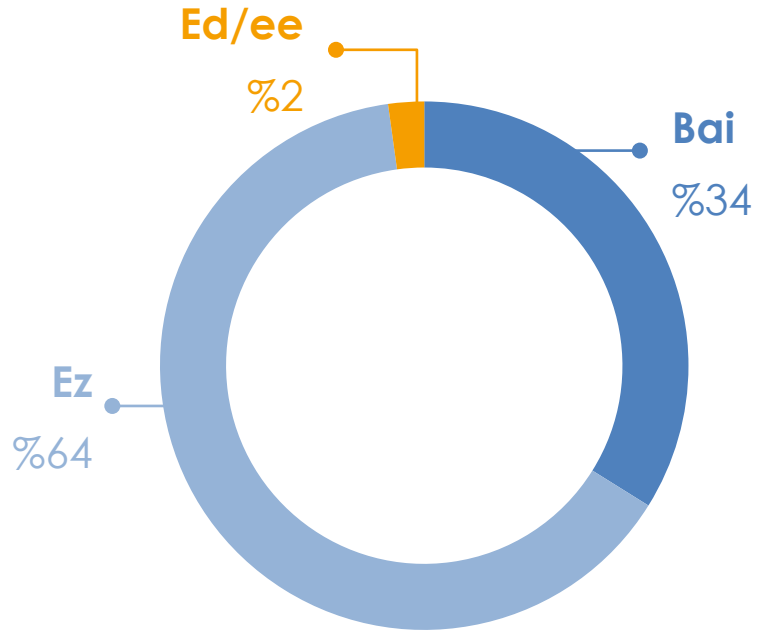


- Biztanleriaren %44-a bere telefono eta Internet konpainiarekin online bidez komunikatzen da.

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

□ (41G) ETA, USTE AL DUZU ONLINE BIDEZ SOILIK ESKAINTEARREN TELEKOMUNIKAZIO KONPAINIEN PRODUKTU, ZERBITZU, SUSTAPEN EDO ESAKINTZAREN BATETAZ BAZTERTUTA ZAUDELA?  
 Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

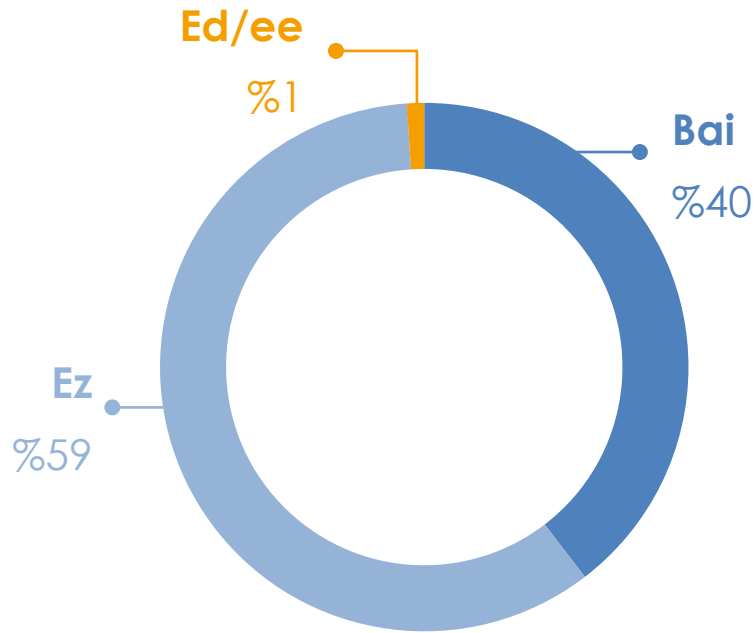
- o Euskal biztanleriaren heren batek bere telekomunikazio enpresen zerbitzuetaz baztertuta sentitzen dira, hauek online bidez soilik eskaintzen baitira.



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

□ (43G) ORAIN ZURE ELEKTRIZITATE ETA GAS ENPRESEKIN DUZUN ERLAZIOARI BURUZ HITZ EGINGO DUGU, ENPRESA HONEKIN ONLINE BIDEZ KOMUNIKATZEN AL ZARA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

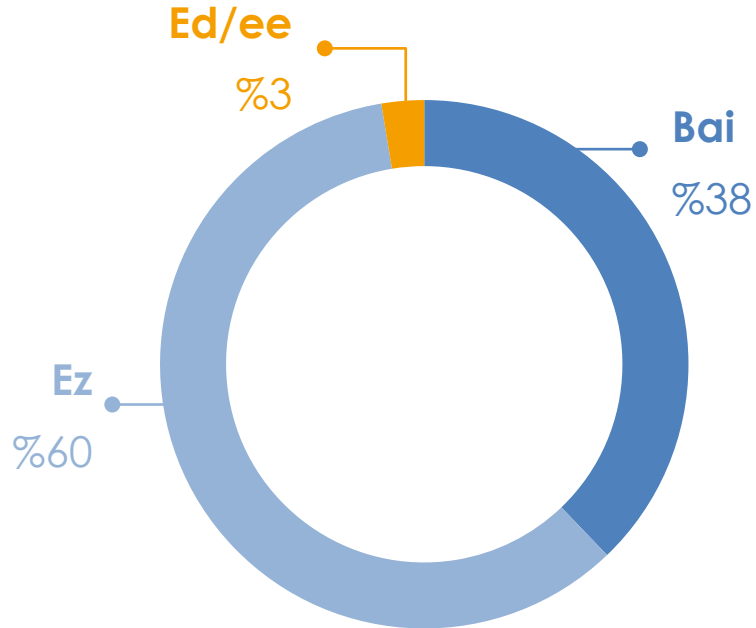


- %40-a bere elektrizitate eta gas konpainiarekin online bidezko komunikazioa mantentzen du.

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

□ (48G) ETA, USTE AL DUZU ONLINE BIDEZ SOILIK ESKAINZEARREN ELEKTRIZITATE ETA GAS KONPAINIEN PRODUKTU, ZERBITZU, SUSTAPEN EDO ESAKINTZAREN BATETAZ BAZTERTUTA ZAUDELA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak



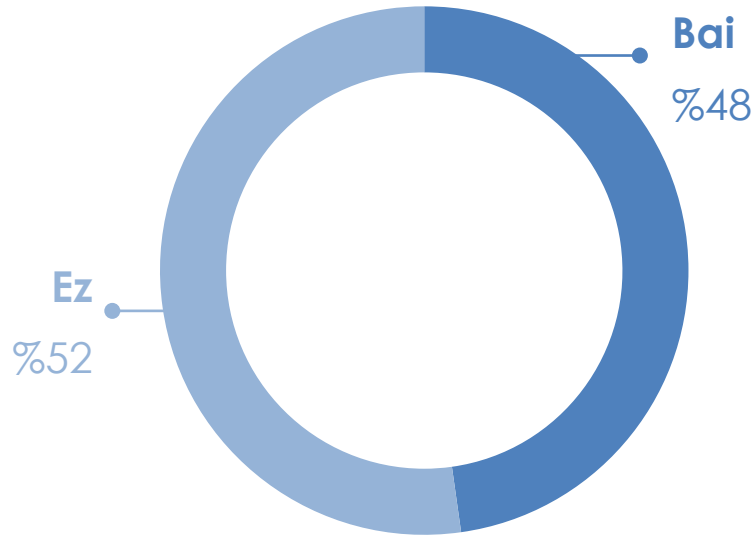
o Energia sektoreko enpresei dagokionez, %38-a baztertuta sentitzen da.

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



□ (63G) ZU, KONTSUMITZAILE DIGITAL LEZ, ZURE ESKUBIDEAK URRATU EGIN DIRELA SUMATZEN BADUZU, JAKINGO AL ZENUKE NORENGANA JOAN EDO NOLA JOKATU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

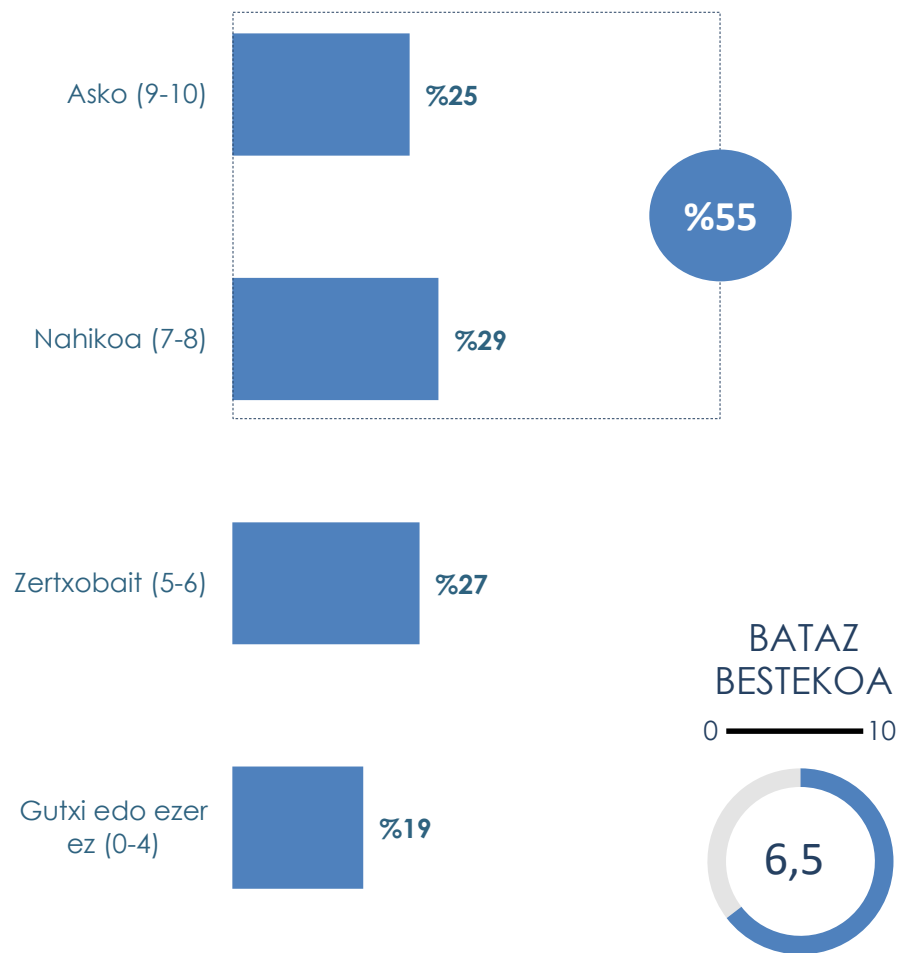


- %48-ak aitortzen du, badakiela norengana joan edo nola jokatu bere eskubideak urratu egin direla sumatzen baldin badu.

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

□ (64G) ZEIN DA KONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEI BURUZ ETA BIDE DIGIALETAN DAUDEN ARRISKU POSIBLEI BURUZ GEHIAGO JAKITEKO DUZUN INTERES MAILA?

Oinarria Elkarrizketatutako pertsona guztiak



- o Gainera, %55 batek aitortzen du kontsumitzaileen eskubideei buruz eta bide digialetan dauden arriskuei buruz gehiago jakiteko interes asko edo nahikoa dutela.

	GUZTIRA	SEXUA		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%
Nahikoa (7-8)	29%	26%	33%	39%	32%	40%	37%	27%	20%	15%
Zertxobait (5-6)	27%	31%	23%	22%	28%	24%	27%	32%	26%	19%
Gutxi edo ezer ez (0-4)	19%	18%	19%	6%	8%	8%	11%	22%	26%	48%

- Euskal kontsumitzaileen kategorizazioa burutzeko, aspektu ezberdinei erreferentzia egiten dioten galdetegian zehar planteatutako hainbat aldagai aukeratu ditugu
- Analisi honek euskal kontsumitzaileak bost talde nagusitan sailkatu ditu...

