INFORMAZIOAREN GIZARTEAREN PANORAMA: EUSKADI 2008 - 2009

PANORAMA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: EUSKADI 2008 - 2009

PRESENTACIÓN

Con la presente edición del Panorama de la Sociedad de la Información, correspondiente al periodo 2008-2009, Eustat satisface el objetivo de seguir difundiendo productos de síntesis para ofrecer a responsables políticos y planificadores, así como a los agentes económicos y sociales, un caudal sistematizado, amplio y riguroso de información concerniente a uno de los ámbitos de mayor interés en la sociedad de hoy en día.

Ésta es la octava edición de una publicación que en la edición anterior inició un nuevo enfoque, con la intención de ordenar y agrupar la información en torno a los dos temas obvios: el equipamiento y el uso. La información aparece así agrupada en tres partes: equipamiento en TICs, uso del ordenador y uso de Internet. Dentro de cada uno de estos apartados se analizan los datos correspondientes a familias, empresas y el denominado mundo rural, que ha sido específicamente tratado.

Agradecemos sinceramente la colaboración tanto de las familias como de las empresas que han contestado a las encuestas respectivas y sin la cual esta publicación no hubiera sido posible.

Nos ponemos a disposición de los usuarios para cualquier información que quieran solicitar así como para cualquier sugerencia que quieran realizarnos.

Vitoria-Gasteiz, mayo de 2010
JAVIER FORCADA SAINZ
Director General

AURKEZPENA

Informazioaren Gizartearen Egoeraren argitaraldi honekin, 2008-2009, Eustatek sintesi-produktuak eskaintzen jarraitzeko helburua betetzen du,bai arduradun politiko eta planifikatzaileei, bai eragile ekonomiko eta sozialei, gaur eguneko gizartean interes handieneko arlo bateko informazio-iturri sistematizatu, zabal eta zehatza.

Hau zortzigarren argitaraldia da, azken aurrekoan ikuspegia berritu egin zen; asmoa informazioa begibistako bi gairen-ekipamendua eta erabilpena-inguruan ordenatzea eta taldekatzea zen. Informazioa hiru zatitan multzokatu da: IKT ekipamenduak, ordenagailuaren erabilpena eta Interneten erabilpena. Horietako bakoitzaren barruan familia, enpresa eta landa-munduko –zeina espezifikoki izan baita tratatua- datuak aztertzen dira.

Inkestak erantzun dituzten enpresa zein familiei gure esker on bene-benetakoa; esan gabe doa haiek gabe argitalpena ez zela posible izango.

Erabiltzaileen esanetara jartzen gara, edozein informazio behar edo edozein iradokizun egin nahi digutelarik.

Vitoria-Gasteizen, 2010eko maiatzean
JAVIER FORCADA SAINZ
Zuzendari nagusia

ÍNDICE

AURKIBIDEA

Pág/**Or.**

INTRODUCCIÓN	7	**SARRERA**
1 EQUIPAMIENTOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA C. A. DE EUSKADI	11	**1 INFORMAZIOAREN TEKNOLOGIEN EKIPAMENDUAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN**
1.1 Equipamientos TIC en los hogares de la C. A. de Euskadi	11	1.1 IKT ekipamenduak Euskal Autonomia Erkidegoko etxeetan
1.2 Equipamientos TIC de la población vasca	18	1.2 IKT ekipamenduak euskal biztanleen artean
1.3 Equipamiento TIC en las empresas vascas	20	1.3 IKT ekipamenduak euskal enpresetan
1.4 Equipamientos TIC en el mundo rural	28	1.4 IKT ekipamenduak landa-eremuan.
1.4.1 Equipamientos en los hogares	28	1.4.1 Ekipamenduak etxeetan
1.4.2 Equipamientos en el sector primario	30	1.4.2 Ekipamenduak lehen sektorean
2 USOS DEL ORDENADOR EN LA C. A. DE EUSKADI	35	**2 ORDENAGAILUAREN ERABILERAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN**
2.1 Usos del ordenador en la C. A. de Euskadi	35	2.1 Ordenagailuaren erabilerak Euskal Autonomia Erkidegoan
2.1.1 Los usuarios de ordenadores	35	2.1.1 Ordenagailuaren erabiltzaileak
2.1.2 Los contextos de uso del ordenador	39	2.1.2 Ordenagailuaren erabilera-testuinguruak
2.1.3 Las razones para el uso del ordenador	41	2.1.3 Ordenagailua erabiltzeko arrazoiak
2.2 Personal laboral con acceso a los equipamientos TIC en las empresas	43	2.2 Enpresetan IKT ekipamendua erabil dezaketen lankontratudun langileak .
2.3 Usos del ordenador en el mundo rural	47	2.3 Ordenagailuaren erabilera landa-eremua.
3 USOS DE INTERNET EN LA C. A. DE EUSKADI	49	**3 INTERNETEN ERABILERAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN**
3.1 Usos de Internet en la C. A. de Euskadi	49	3.1 Interneten erabilerak Euskal Autonomia Erkidegoan.
3.1.1 Contexto etnográfico de la red: dónde, cuándo y cuánto tiempo	49	3.1.1 Sarearen testuinguru etnografikoa: non, noiz eta zenbat denboraz
3.1.2 Cartografía e itinerarios de los usuarios de la red: cómo y para qué se accede	53	3.1.2 Sarearen erabiltzaileen kartografia eta ibilbideak: nola eta zertarako sartzen dira
3.1.3 El comercio en Internet: Las compras de los consumidores particulares	59	3.1.3 Merkataritza Interneten: kontsumitzaile partikularren erosketak
3.2 Conexión y usos de Internet en las empresas vascas	64	3.2 Interneteko konexioak eta erabilerak euskal enpresetan
4 CONCLUSIONES	74	**4 ONDORIOAK**
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS	79	**GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA**

1. INTRODUCCIÓN

La incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación a la vida cotidiana es uno de los grandes cambios que las sociedades contemporáneas vienen experimentando en las últimas décadas. Algunos de estos cambios se concretan en la obsolescencia de algunos equipos en un doble sentido, aparatos que desaparecen (fax) y en la necesidad de una actualización permanente, y en la incorporación de otros nuevos, como formas recientes de conexión a Internet a través de ordenador portátil o el teléfono móvil.

El conocimiento de las dotaciones tecnológicas de los hogares y de las empresas, así como la utilización que los usuarios realizan de ellas es el objetivo de esta Panorámica de la Sociedad de la Información en la C. A. de Euskadi.

Sobre cómo definir a la sociedad en la que estamos viviendo existe un largo debate. Algunos autores prefieren el calificativo de Sociedad de la Información por entender que son la información, su acumulación y manipulación, los elementos centrales sobre los que se ordenan las actividades más relevantes. Otros autores prefieren el término Sociedad de la Comunicación, desplazando su interés hacia la tecnología y los usos que están posibilitando elementos como el teléfono móvil, los ordenadores e Internet. Una tercera posibilidad apunta hacia la capacidad reflexiva y sus resultados como elemento constitutivo de las sociedades contemporáneas, más allá del grado de desarrollo tecnológico que hayan alcanzado. En este mismo sentido se mueven categorías como sociedad del conocimiento, sociedad red o sociedad mediatizada. Lo que todas estas categorías parecen tener en común es el hecho de situar los componentes científicos, tecnológicos y comunicativos más recientes en el centro del debate.

Eustat pretende contribuir a un mejor conocimiento de estas características emergentes de la sociedad vasca, proporcionando series estadísticas que ayuden a entender e interpretar el sentido de estos cambios, su presencia en los hogares y las empresas vascas, el grado de su utilización y su relación con otros ámbitos geográficos de nuestro entorno.

El primer apartado de esta panorámica está dedicado al análisis del equipamiento en Tecnologías de la Información y la Comunicación asociado al televisor, a los sistemas de audio, a la telefonía, al ordenador y a Internet en los hogares, en la población, en el mundo rural y en las empresas de la C. A. de Euskadi. El segundo apartado se centra en los usuarios del ordenador, los contextos de uso y las razones del no uso. También se analizará el personal laboral con acceso al ordenador en las empresas vascas. El tercer capítulo está dedicado a los usos de Internet, abordando en pri-

1. SARRERA

Informazio eta Komunikazio Teknologia berriak eguneroko bizitzan barneratzea izan da gaur egungo gizarteek azken hamarkadetan izan duten aldaketa handietako bat. Aldaketa horietako batzuk zenbait ekipamenduren zaharkitzapenean ikus daitezke, zentzu bikoitzean, zenbait aparailu desagertzen baitoaz (faxa) eta etengabe eguneratuta egoteko beharra baitago, eta beste ekipamendu berri batzuk barneratu behar baitira, esaterako, Interneteko konexioa ordenagailu eramangarriaren edo sakelako telefonoaren bitartez.

Etxeetako eta enpresetako teknologia-hornikuntzak eta erabiltzaileek horiei ematen dieten erabilera ezagutzea da Euskal Autonomia Erkidegoko Informazioaren Gizartearen Panoramika honen helburua.

Gaur egungo gizartea definitzeko moduari dagokionez, eztabaida zabala da. Zenbait egilek nahiago dute informazioaren gizarte izendapena erabiltzea, informazioa bera eta informazioa biltzea eta manipulatzea hartzen baitituzte jarduera nabarmenen oinarri nagusi gisa. Beste zenbait egilek, berriz, nahiago du komunikazioaren gizarte terminoa eta euren interesa sakelako telefonoak, ordenagailuek eta Internetek ematen dituzten teknologietan eta erabileretan oinarrituta dago. Hirugarren korronteak hausnarketarako gaitasuna eta haren emaitzak hartzen ditu gaur egungo gizarteen funtsezko elementu gisa, izan duten garapen teknologikoaren maila gorabehera. Bide horretatik doaz ezagutzaren gizartea, sare-gizartea edo gizarte mediatizatu izendapenak. Baina maila horiek guztiak bat datoz osagai zientifiko, teknologiko eta komunikatiboak eztabaida-gunearen erdialdean kokatzerako orduan.

Eustatek euskal gizartean sortzen ari diren ezaugarri horiek hobe ezagutzen lagundu nahi du, aldaketa horien zentzua, euskal etxeetan eta enpresetan betetzen duten lekua, erabileraren maila eta gure inguruko beste eremu geografiko batzuekiko lotura ulertzen eta interpretatzen lagunduko duten serie estatistikoak emanez.

Panoramika honen lehen atalean, telebistari lotutako Informazio eta Komunikazio Teknologien ekipamenduak aztertu dira telebistari, audio sistemei, telefoniari, ordenagailuari eta Interneti dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko etxeetan, biztanleriaren artean, landa-eremuan eta enpresetan. Bigarren atalaren ardatza ordenagailuen erabiltzaileak, erabilera-testuinguruak eta ez erabiltzeko arrazoiak dira. Gainera, euskal enpresetan ordenagailua erabiltzeko aukera daukaten lan-kontratudun langileak ere aztertu dira. Hirugarren kapitulua Interneten erabilerei

mer lugar, los contextos etnográficos de la red (dónde, cuándo y cuánto tiempo se usa), la cartografía y los itinerarios de los usuarios (cómo y para qué se accede) y la evolución en el mundo rural; y en segundo lugar, los usos en las empresas vascas.

Se utilizarán los datos de la Encuesta sobre Sociedad de la Información Familias (ESI-F) realizada durante los años 2000 y 2009, con muestras de 7.500 individuos de 6 y más años; la Encuesta sobre Sociedad de la Información Empresas (ESI-E) de los años 2001 a 2008, con una muestra cercana a 7.200 establecimientos; y la Encuesta sobre la Sociedad de la Información Sector Primario (ESI-P) de 2003-2007. Los datos comparativos con otras Comunidades Autónomas están tomados del Instituto Nacional de Estadística (INE) y para la comparación con otros países europeos proceden de Eurostat.

buruzkoa da eta, lehenik eta behin, sarearen testuinguru etnografikoak (non, noiz eta zenbat denboraz erabiltzen da), erabiltzaileen kartografia eta ibilbideak (nola eta zertarako sartzen da bertan) eta landa-eremuan izandako garapena aztertzen ditu; bigarrenik, euskal enpresetako erabilerak aztertu dira.

Informazioaren Gizarteko Familiei buruzko Inkestako (IGI-F) datuak erabiliko dira. 2000. eta 2009. urteen artean egin zen Inkesta hori, 6 urte eta gehiagoko 7.500 pertsonako laginak erabilita; gainera, Informazioaren Gizarteko Enpresei buruzko Inkesta (IGI-E) ere hartuko da kontuan, 2001. eta 2008. urteen artean 7.200 establezimendu inguruko laginarekin egindakoa; baita Informazioren Gizarteko Lehen Sektoreari buruzko Inkesta (IGI-L) ere, 2003-2007 urteen artean egindakoa. Beste Autonomia Erkidego batzuekiko datu konparatiboak Estatistika Instituzio Nazionaletik (EIN) hartutakoak dira eta beste herrialde batzuetako datuekiko alderaketa egiteko Eurostaten datuak hartu dira.

Informazio eta Komunikazio Teknologia Berrien ekipamendua eta erabilera biztanleriaren eta euskal enpresen artean

---

El equipamiento y los usos de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación entre la población y las empresas vascas

1 EQUIPAMIENTOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA C. A. DE EUSKADI

En este capítulo se refleja el grado de implantación de determinadas tecnologías en la sociedad vasca, en los hogares, en las empresas y en el mundo rural. En cada uno de ellos se describen las infraestructuras existentes en estos ámbitos y la evolución que estas infraestructuras han experimentado en los últimos años. Además se realiza un análisis comparativo con otras Comunidades Autónomas y con algunos de los países de Europa.

1.1 Equipamientos TIC en los hogares de la C. A. de Euskadi

En este primer apartado se describen los diferentes equipamientos que se encuentran en los hogares de la C. A. de Euskadi. Se han diferenciado tres bloques: en el primero de ellos se tienen en cuenta aquellos que están relacionados con la televisión; en el segundo los relacionados con la telefonía y otro tipo de equipamientos de carácter más general, y, en el tercer bloque, los relacionados con el mundo de la informática, las diferentes infraestructuras asociadas a los ordenadores y a Internet, en definitiva lo que representan en estos momentos las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

En el Gráfico 1, están representados cada uno de los grupos de equipamientos (televisión, telefonía y otros equipamientos relacionados con el ordenador y la informática), así como los equipamientos que están asociados a estos bloques. Como se puede comprobar, la televisión convencional es el equipamiento con mayor presencia ya que está prácticamente en todos los hogares. La implantación de los diversos sistemas de recepción de televisión experimenta variaciones: mientras que la conexión por cable aumenta un dos por ciento (28,1% en 2008, 30,1% en 2009), la televisión de pago ha disminuido del 15,8% en 2008 al 12,0% en 2009, lo mismo que la antena parabólica que ha pasado del 10,6% al 9,5%.

La presencia del vídeo en los hogares está disminuyendo – del 61,9% en 2008 al 56,7% en 2009 –, mientras aumenta la presencia del DVD, del 70,7% al 71,6%, que sustituye al mismo pues proporciona una mayor calidad de imagen y también unas mayores posibilidades de uso. Esta característica, relacionada con el ocio, es particularmente relevante sobre todo en las familias con hijos, que tienen un porcentaje mayor en cualquiera de los elementos asociados a la televisión, como se puede comprobar en el Gráfico 2. Por el contrario, los hogares unipersonales o compuestos (que

1 INFORMAZIOAREN TEKNOLOGIEN EKIPAMENDUAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

Kapitulu honetan islatzen da euskal gizartean zenbait teknologia-mota zein mailatan dauden ezarrita etxeetan, enpresetan eta landa-eremuan. Bakoitzean deskribatuta daude arlo horietako azpiegiturak eta azpiegitura horiek azken urteetan izan duten eboluzioa. Gainera, analisi konparatiboa egin dugu beste Erkidego Autonomo batzuekin eta Europako zenbait herrialderekin.

1.1 IKT ekipamenduak Euskal Autonomia Erkidegoko etxeetan

Lehen atal honetan, Euskal AEko etxeetan dauden ekipamendu-motak deskribatuko ditugu. Hiru bloketan banatu ditugu: lehenbizikoan, telebistarekin lotura daukatenak hartuko ditugu kontuan; bigarrenean, telefoniarekin lotutakoak eta izaera orokorragoko beste batzuk eta, hirugarrenean, berriz, informatikaren munduarekin harremana daukatenak, ordenagailuei eta Interneti lotutako azpiegiturak eta, azken batean, gaur egun informazioaren eta komunikazioaren teknologia gisa hartzen direnak.

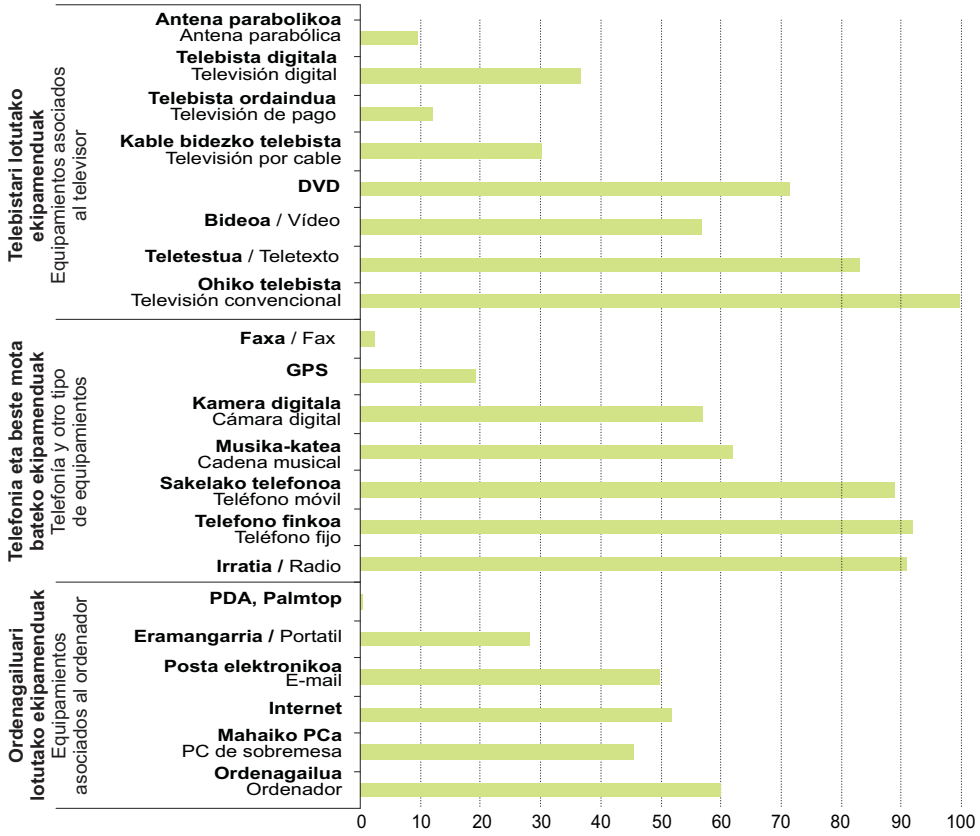
1. grafikoan adierazita daude ekipamendu-talde guztiak (telebista, telefonia eta ordenagailuarekin eta informatikarekin lotura daukaten beste ekipamendu batzuk), baita bloke horiekin lotura daukaten ekipamenduak ere. Ikus daitekeen moduan, ohiko telebista da presentzia handiena daukan ekipamendua, ia etxe guztietan baitago. Telebistaren harrera-sistema anitzen ezarpenak hainbat aldakuntza izan ditu: kable bidezko konexioa ehuneko bi igo da (%28,1 2008an; %30,1 2009an), ordainpeko telebistak behera egin du (%15,8 2008an; %12,0 2009an) eta antena parabolikoak ere bai (%10,6tik %9,5era).

Bideoaren presentziak behera egin du etxeetan -2008an %61,9koa zen portzentajea eta 2009an, berriz %56,7koa- eta gora egin du DVDaren presentziak (%70,7tik %71,6ra). Azken horrek ordezkatu du lehena, irudi-kalitate hobea eta erabilpen-aukera handiak ematen baititu. Aisialdiarekin lotura daukan ezaugarri hori nabarmenagoa da seme-alabak dituzten familietan, telebistari lotutako edozein elementuren portzentaje handiagoa baitaukate, 2. grafikoan ikus dezakegun moduan. Aldiz, pertsona bakarreko etxeetan edo konposatuetan (bakarrik bizi diren pertsonen etxeak edo senide

Familias por equipamientos TIC del hogar. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

1

Familiak etxeko IKT ekipamenduen arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

hace referencia a los hogares formados por personas que viven solas o por varias personas que pueden tener o no una relación familiar, pero sin formar pareja o sin relación paterno-filial) son los que tienen menor número en cualquiera de los equipamientos asociados a la televisión. Estas diferencias son más importantes en el caso del vídeo (66,4% en el caso de los hogares con hijos y 38,7% en los hogares unipersonales o compuestos) y del DVD (88,4% y 46,5% respectivamente).

Entre los distintos equipamientos relacionados con el televisor existen diferencias sobre su grado de implantación entre los territorios históricos, así como entre los diversos tipos de familias. En este sentido en Gipuzkoa hay un mayor porcentaje de hogares con antena parabólica y televisión por cable; en Álava con televisión digital terrestre, mientras que en Bizkaia es mayor el porcentaje de hogares que cuentan con vídeo y DVD.

En cuanto a los equipamientos asociados a la telefonía y otros, el teléfono móvil ha adquirido una gran importancia tanto por el número de hogares que cuentan con él como por el número de móviles que hay en ellos. De la importancia y generalización de los teléfonos móviles da cuenta el dato de que un 28,3% de los hogares tenga más de 3 móviles. Sin embargo, el teléfono fijo (92%) y la radio (90,8%) siguen siendo los equipamientos con mayor presencia en los hogares vascos.

harremana izanda edo ez izanda ere bikote harremanik osatzen ez duten edo aita/ama-seme/alaba loturarik ez daukaten pertsonez osatutakoak) telebistari lotutako edozein ekipamenduren portzentajea txikiagoa da. Alde horiek handiagoak dira bideoaren (%66,4koa seme-alabak dauden etxeetan eta %38,7koa pertsona bakarreko etxeetan edo konposatuetan) eta DVDaren kasuan (%88,4koa eta %46,5ekoa, hurrenez hurren).

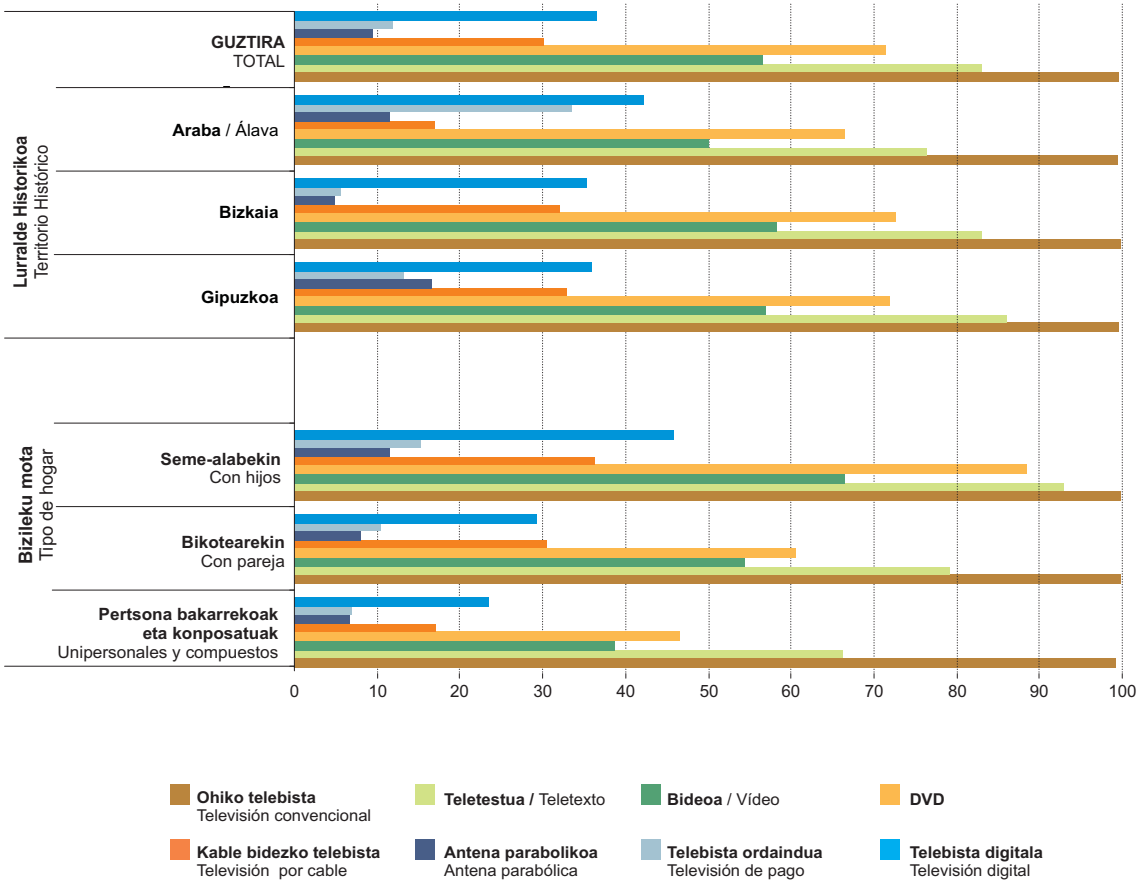
Telebistarekin lotura daukaten ekipamenduen artean, alde handiak daude ezarpen-mailari dagokionez lurralde historikoen eta familia moten artean. Esaterako, Gipuzkoan dago antena parabolikoa eta kable bidezko telebista daukaten etxeen kopuru handiena; Araban lurreko telebista digitala daukatenena eta Bizkaian, bideoa eta DVDa daukaten etxeena.

Telefoniari eta beste batzuei lotutako ekipamenduei dagokienez, sakelako telefonoak garrantzi handia hartu du ekipamendu hori daukaten etxeen kopuruari dagokionez, baita etxe bakoitzean dagoen sakelako telefono-kopuruari dagokionez ere. Sakelako telefonoen garrantzia eta orokortzea adierazten du ondorengo datuak: 3 sakelako telefono baino gehiago ditu etxeen %28,3k. Alabaina, telefono finkoa (%92) eta irratia (%90,8) dira euskal etxeetan presentzia handiena daukaten ekipamenduak.

Familias por equipamientos TIC asociados al televisor según territorio histórico y tipología de hogares.2009. (%)

2

Familiak telebistari lotutako IKT ekipamenduen arabera banatuta, lurralde historikoa eta etxeen tipologia kontuan hartuta. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

La cadena musical (61,8%) es también un elemento importante, al igual que la cámara digital. Este último tipo de equipamiento, a pesar de su novedad, está presente en muchos hogares (57,1%). Si atendemos a equipamientos que están incrementando su presencia, debemos señalar la aparición de los sistemas de navegación (GPS), (19,1%) mientras existen otros elementos, como el fax (2,5%), que tienden paulatinamente a la desaparición.

Los equipamientos relacionados con el ordenador en los hogares vascos, reflejados en el Gráfico 4, han experimentado cierto incremento, ya que en el año 2008 el 57,1% de los hogares contaba con algún tipo de ordenador mientras que en el 2009 este porcentaje se sitúa en el 60%. Mientras la presencia del ordenador de sobremesa se mantiene relativamente constante, el ordenador portátil ha experimentado un importante aumento –del 22,0% en 2008 al 28,2% en 2009-, al igual que las PDAs. La relevancia del ordenador se hace más significativa por la relación que mantiene con utilidades como Internet y el correo electrónico.

Las conexiones a Internet desde los hogares se han incrementado en más de 4 puntos porcentuales con respecto a 2008, alcanzando al 51,9% de los hogares, lo que repercute, por otro lado, en que el 49,8% de los hogares disponga

Musika-katea (%61,8) ere elementu garrantzitsua da, baita kamera digitala ere. Azken hori, berria izanik ere, etxe askotan dago (%57,1). Presentzia gero eta handiagoa daukaten ekipamenduei erreparatuta, aipatu beharra daukagu nabigazio-sistemak (GPS) agertzea (%19,1), aldiz, badira pixkanaka desagertzen doazen beste elementu batzuk, esaterako, faxa (%2,5).

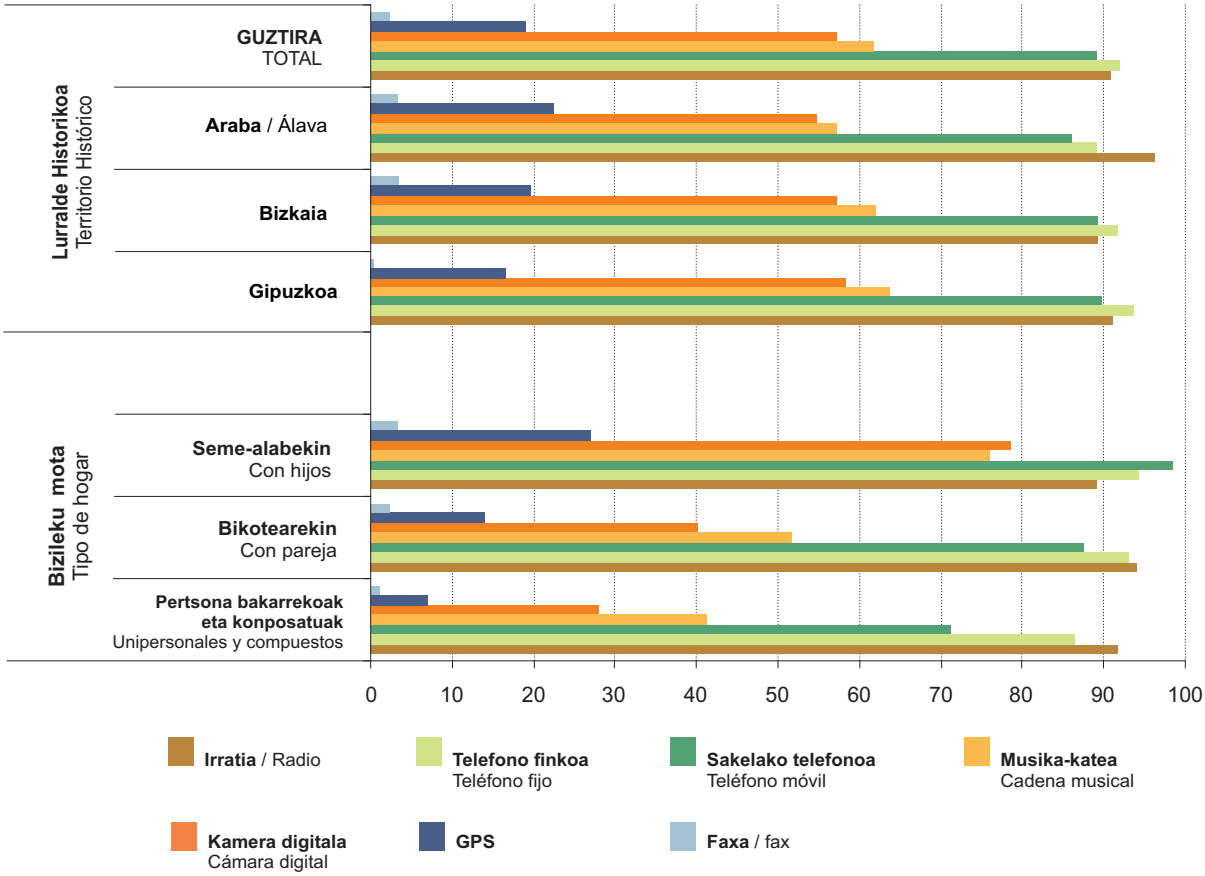
Euskadiko etxeetan, ordenagailuarekin lotutako ekipamenduek, 4. grafikoan adierazitakoek, nolabaiteko hazkundea izan dute, 2008an etxeen %57,1ek baitzeukaten ordenagailu-motaren bat eta, aldiz, 2009an %60koa izan baita portzentajea. Mahai gaineko ordenagailuaren presentzia nahiko egonkor mantendu da baina ordenagailu eramangarrien portzentajeak hazkunde nabarmena izan du -%22,0koa zen 2008an eta %28,2koa 2009an-, baita PDA aparailuak ere. Ordenagailuaren garrantzia nabarmenagoa da Internet eta posta elektronikoa bezalako beste erabilerekin daukan loturaren eraginez.

Etxetik egindako Interneteko konexioek 4 portzentaje-puntuko hazkundea izan dute 2008. urteko datuekin alderatuta, etxeen %51,9an baitaude eta, horren ondorioz, gainera, etxeen %49,8k posta elektronikoa daukate. Datu hori azter-

Familias por equipamientos TIC asociados a la telefonía y otro tipo de equipamientos según territorio histórico y tipología de hogares. 2009. (%)

3

Familiak telefoniari eta beste zenbait ekipamendu-motari lotutako IKT ekipamenduen arabera banatuta, lurralde historikoa eta etxeen tipologia kontuan hartuta. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

de correo electrónico. Este dato podemos observarlo desde dos niveles de análisis: por un lado, 5 de cada 10 hogares cuentan con e-mail y, por otro lado, si tenemos en cuenta únicamente a quienes disponen de conexión a Internet, el 96,0% cuenta con correo electrónico. Como tendremos oportunidad de comentar más adelante, una de las actividades centrales y más generalizadas dentro de las posibilidades de utilización de Internet es el envío y recepción de correos electrónicos.

Por territorios históricos, Gipuzkoa tiene un 62,1% de hogares con ordenador; Bizkaia un 59,6%, mientras que Álava cuenta con el 56,9%.

En relación con la tipología de hogares, las familias con hijos son las que cuentan con mayor presencia de ordenadores (83,3%) y de conexión a Internet (73,8%). Por el contrario, los hogares unipersonales y compuestos cuentan con una menor presencia de estos tipos de equipamientos, ya que únicamente el 29,6% tiene ordenador y el 23,2% conexión a Internet. De los hogares constituidos por una pareja, el 39,5% dispone de ordenador y el 32,9% de acceso a Internet.

ketako bi mailatatik ikus daiteke: batetik, 10 etxetik 4ek e-maila daukate eta, bestetik, Interneteko konexioa daukaten etxeak soilik kontuan hartuta, %96,0k daukate posta elektronikoa. Aurrerago azalduko dugunez, Interneten erabilera-aukera nagusi eta orokortuenetako bat posta elektronikoa bidali eta jaso ahal izatea da.

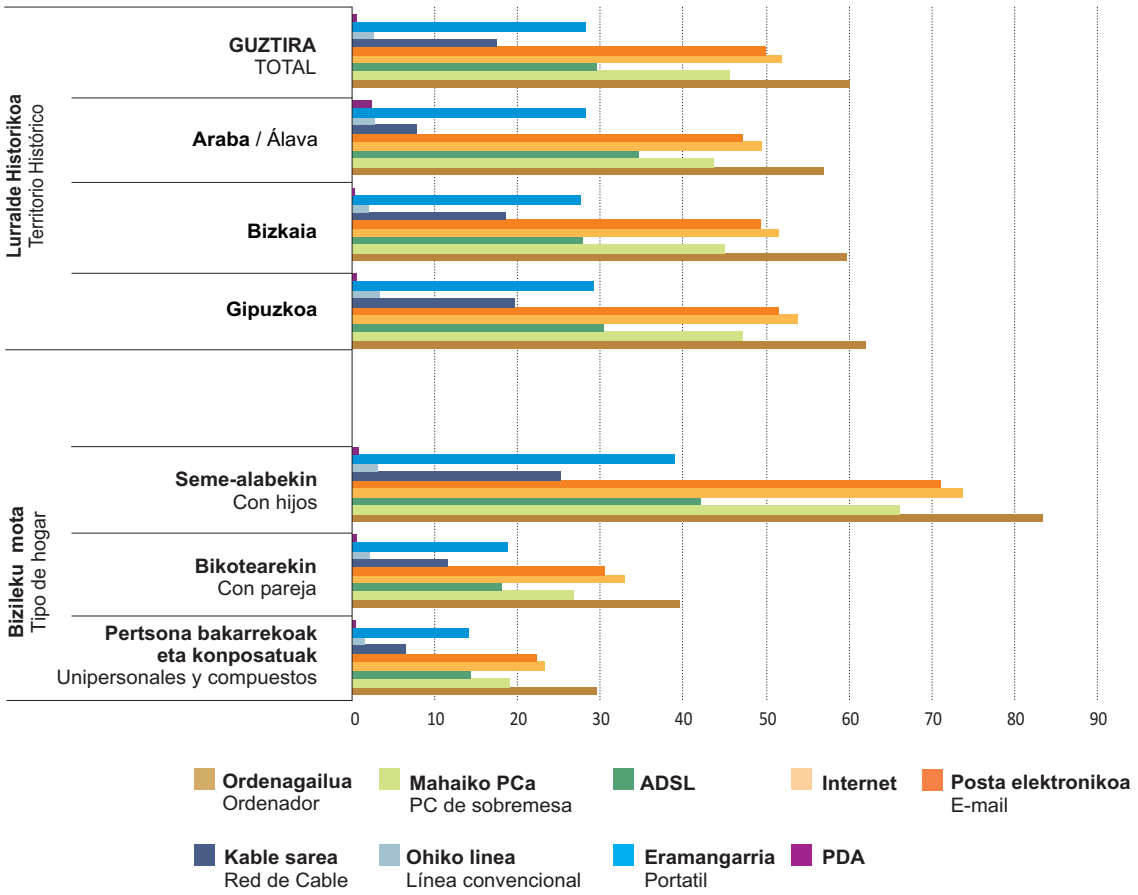
Lurralde historikoak kontuan hartuta, Gipuzkoako etxeen %62,1etan dago ordenagailua, Bizkaiko %59,6tan eta Arabako %56,9tan.

Etxeen tipologia kontuan hartuta, seme-alabak dauzkaten familietan dago ordenagailuaren (%83,3) eta Interneteko konexioaren (%73,8) presentzia handiena. Aldiz, pertsona bakarreko etxeetan eta konposatuetan, ekipamendu-mota horren presentzia txikiagoa da, %29,6k soilik baitaukate ordenagailua eta %23,2k Internet. Bikote batez osatutako etxeei dagokienez, %39,5ek daukate ordenagailu pertsonala eta %32,9k Interneterako sarbidea.

Familias por equipamientos TIC asociados al ordenador e Internet según territorio histórico y tipología de hogares. 2009. (%)

4

Familiak ordenagailuari eta Interneti lotutako IKT ekipamenduen arabera banatuta, lurralde historikoa eta etxeen tipologia kontuan hartuta. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

La evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los hogares de la C. A. de Euskadi presenta diversas tendencias que aparecen representadas en el Gráfico 5. En los últimos años podemos destacar dos aspectos significativos y que están interrelacionados. En primer lugar, hay indicadores que muestran una tendencia a la obsolescencia y, consecuentemente, la rapidez de la renovación tecnológica, por ejemplo el descenso de la presencia del vídeo (del 71,6% en 2003 al 56,7% en 2009) y el incremento que está experimentando el DVD (del 25,0% en 2003 al 71,6% en 2009). En segundo lugar, hay datos que indican un incremento de tecnologías con mayor portabilidad y movilidad, así como un cierto estancamiento de la presencia del ordenador de sobremesa en los hogares de la C. A. de Euskadi y un aumento de la presencia del portátil.

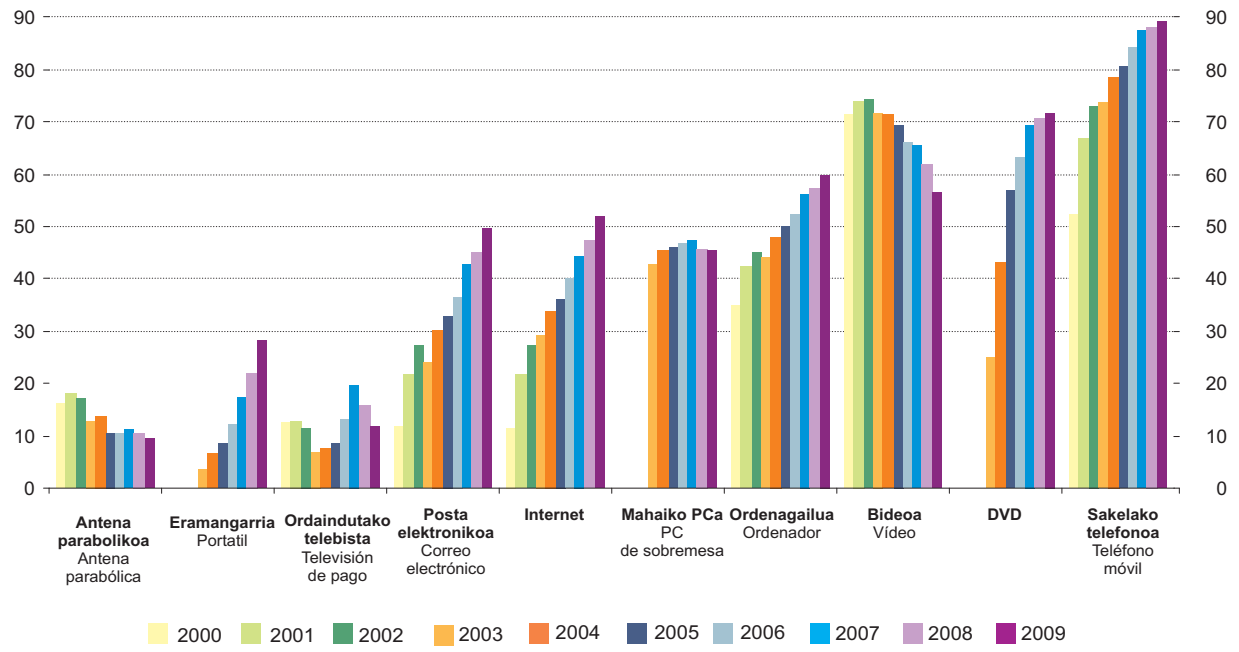
En cuanto al resto de los equipamientos, en todos ellos se puede apreciar el aumento que están teniendo en los hogares el teléfono móvil, Internet y el correo electrónico.

Informazio eta komunikazio teknologien garapenak Euskal AEko etxeetan zenbait joera izan ditu eta 5. grafikoan daude adierazita. Azken urteetan bi alderdi esanguratsu azpimarratu daitezke, biak elkarri lotuak. Lehenik eta behin, zenbait adierazlek zaharkitzapenerako joera adierazten dute eta, horren ondorioz, berrikuntza teknologikoaren azkartasuna, esaterako, bideoaren presentziaren beherakada (%71,6koa zen 2003an eta %56,7koa 2009an) eta DVDaren erabilerarren hazkundea (%25,0koa zen 2003an eta %71,6koa 2009an). Bigarrenik, zenbait datuk adierazten dute eramangarritasun eta mugigarritasun handiagoko teknologiek hazkundea izan dutela eta mahai gaineko ordenagailuaren presentziak geldialdia izan duela Euskal AEko etxeetan, eta ordenagailu eramangarrien presentziak gora egin duela.

Gainerako ekipamenduei dagokienez, denetan ikus daiteke etxeetan sakelako telefonoak, Internetek eta posta elektronikoak duten hazkundea.

Evolución de la implantación de las TICen las familias de la C.A. de Euskadi. 2000-2009. (%)

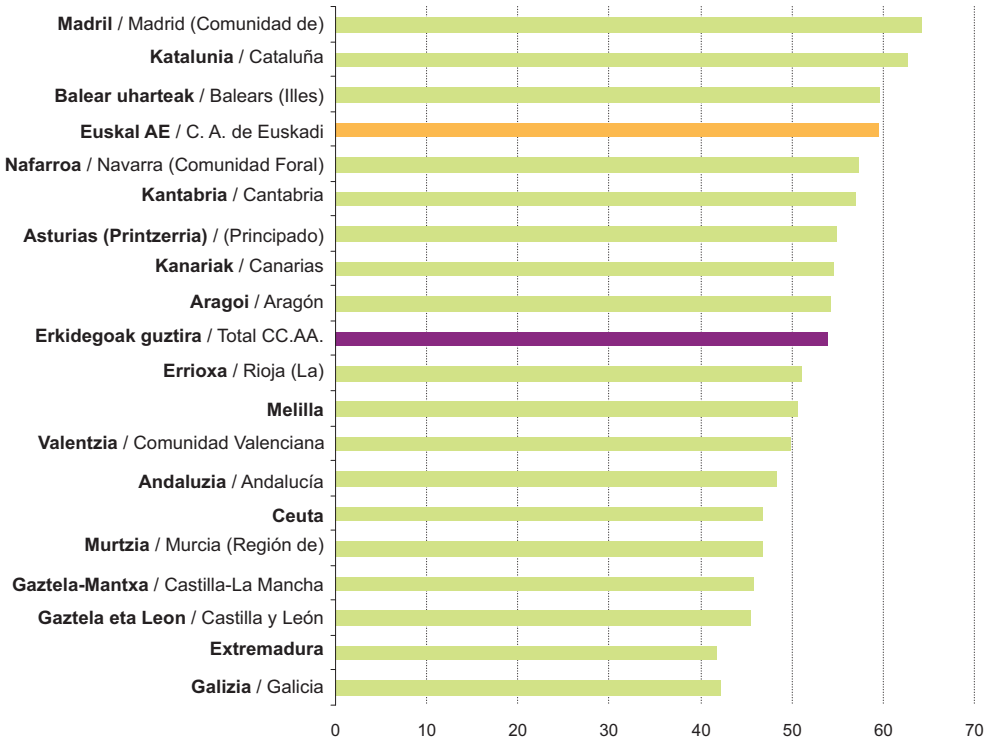
5 *IKTk Euskal Autonomia Erkidegoko familietan barneratzeko prozesuaren garapena. 2000-2009. (%)*



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).
Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a Internet según Comunidades Autonómicas. 2009. (%)

6 *Familiak (16 eta 74 urte arteko kideekin) Interneteko konexioaren arabera, Autonomia Erkidegoa kontuan hartuta. 2009. (%)*



Iturria/Fuente: **EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F) (2009)** /EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información Familias (ESI-F) (2009).
EIN (IKT-E) / INE (TIC-H).

En relación con la conexión a Internet (Gráfico 6), mientras el 54,0% de las viviendas del conjunto del Estado cuenta con este equipamiento, en la C. A. de Euskadi el 59,6% de los hogares tiene Internet.

En relación con la Unión Europea de los 27 países, y teniendo en cuenta las conexiones a Internet con que cuentan los hogares con una población comprendida entre los 16 y 74 años, puede decirse que existen tres franjas muy diferenciadas en cuanto a conexiones a Internet, si se toma como referencia la media europea que gira en torno al 60% de hogares con conexión. Podemos comprobar que la C. A. de Euskadi se sitúa en la franja intermedia en cuanto a conexiones, con un porcentaje cercano al 60%.

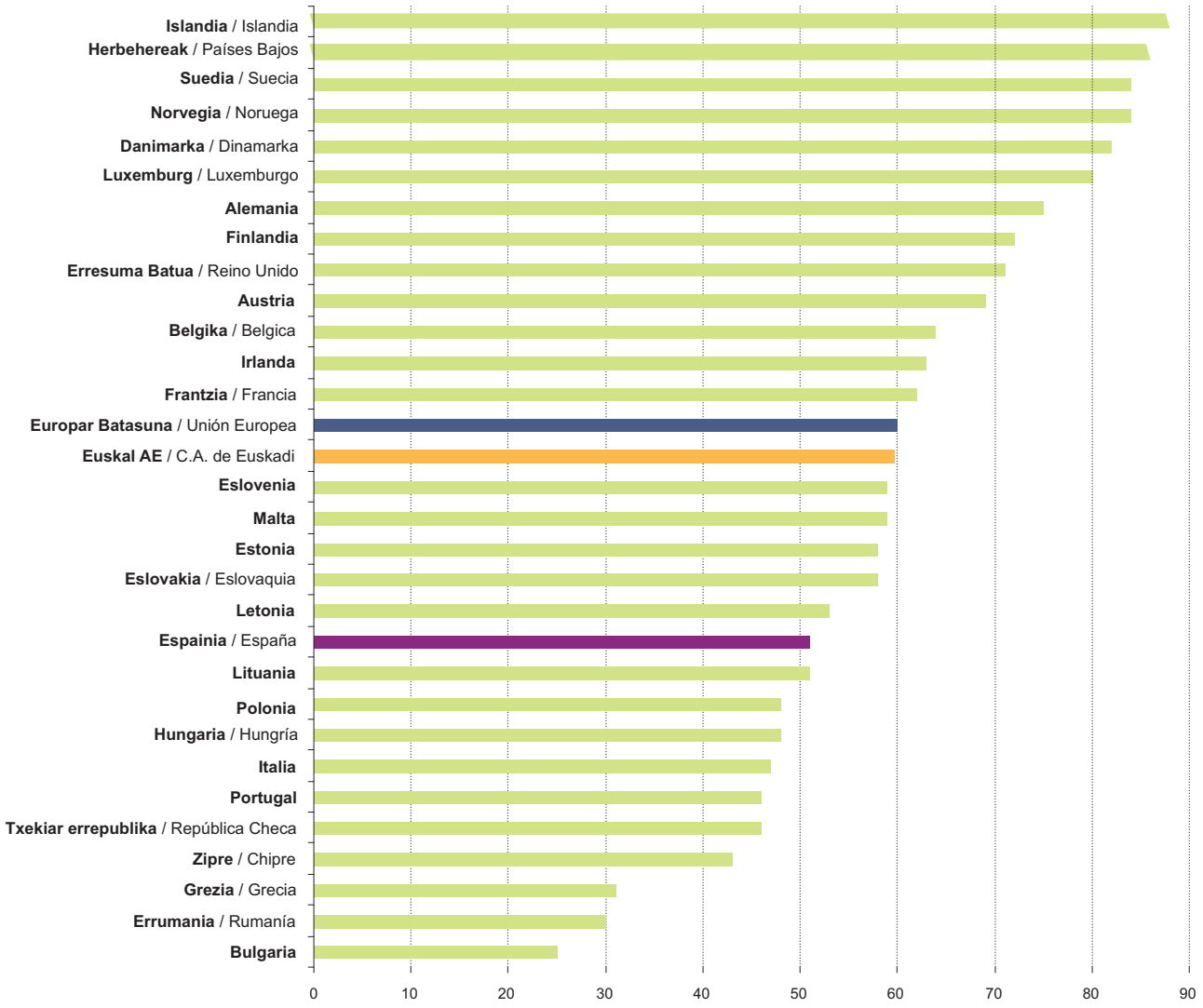
Interneteko konexioari dagokionez (6. grafikoa), Estatu osoko etxebizitzen %54,0k dauka ekipamendu-mota hori; aldiz, Euskal AEko etxeen %59,6k daukate Internet.

27 herrialdeen Europako Batasunari dagokionez, eta 16 eta 74 urte arteko biztanleko etxeek dauzkaten Interneteko konexioak kontuak hartuta, esan daiteke hiru maila oso desberdindu daudela Interneteko konexioari dagokionez, Europako konexiodun etxeen %60 inguruko batez bestekoa erreferentzia gisa hartuta. Euskal AE, konexioei dagokienez, erdibideko mailan dagoela ikus dezakegu, %60 inguruko portzentajea baitu.

Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a Internet según países europeos. 2009. (%)

7

Familiak (16 eta 74 urte arteko kideekin) Interneteko konexioaren arabera, herrialde europarrak kontuan hartuta. 2009. (%)



Iturria/Fuente: **EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F) (2009) /** EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información Familias (ESI-F) (2009). EUROSTAT (Individuals, Households and the Information Society).

1.2 Equipamientos TIC de la población vasca

Los equipamientos tecnológicos entre la población vasca están experimentando un continuo incremento, aunque no todos los equipamientos lo hacen de igual modo y con la misma intensidad. A pesar de que determinadas tecnologías están directamente relacionadas con los hogares, vamos a poder comprobar cómo, en alguno de los casos, se puede apreciar una desigual distribución de las TIC entre la población. Esta distribución va a depender de variables como la edad, la relación con la actividad y el nivel de instrucción.

El teléfono móvil es el equipamiento que cuenta con mayor presencia entre la población de 15 años y más, superando el 93%, seguido del ordenador, con el 68,2%, y de las conexiones a Internet, con el 59,4%. En cuanto a la distribución territorial de teléfonos móviles, ordenadores e Internet no existen diferencias apreciables entre los tres territorios históricos (Gráfico 8).

El 68,2% de la población cuenta con algún tipo de ordenador, el 52,9% con ordenadores de sobremesa y el 32,4% con ordenadores portátiles. En un número reducido de casos, una misma persona posee tanto ordenador de mesa como portátil. Más allá del número de personas con conexión a Internet en el hogar, es importante considerar los motivos por los que el 40,6% de la población no cuenta con este tipo de conexión. Las razones que justifican este hecho

1.2 IKT ekipamenduak euskal biztanleen artean

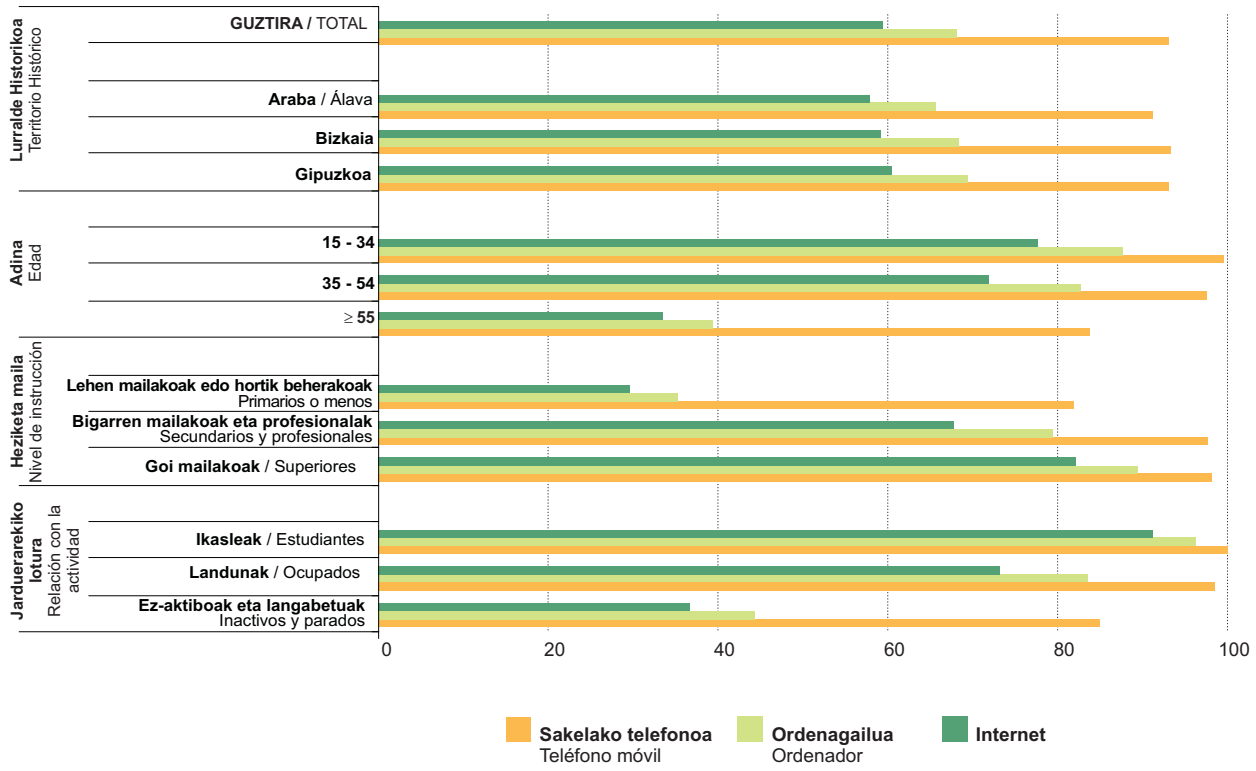
Euskadiko biztanleen artean, ekipamendu teknologikoak etengabeko hazkundean dira, baina guztiak ez doaz gorantz modu eta maila berean. Zenbait teknologiak etxeekin lotura zuzena badute ere, ikusiko dugu zenbait kasutan IKT ekipamenduak ez daudela berdin banatuta biztanleen artean. Banaketa horrek hainbat aldagai izango ditu, esaterako, adina, jarduerarekiko lotura eta prestakuntza-maila.

Sakelako telefonoak dauka presentzia handiena 15 urte eta gehiagoko biztanleen artean, %93 baina handiagokoa. Ondoren, ordenagailua (%68,2), eta Interneteko konexioak (%59,4) daude. Sakelako telefonoen, ordenagailuen eta Interneten lurralde-mailako banaketari dagokionez, ez dago alde nabaririk hiru lurralde historikoen artean (8. grafikoa).

Biztanleen %68,2k ordenagailu pertsonal motaren bat dauka; %52,9k mahai gaineko ordenagailuak eta %32,4k ordenagailu eramangarriak. Kasu gutxi batzuetan, pertsona batek mahai gaineko ordenagailua eta ordenagailu eramangarria dauzka. Etxean Interneteko konexioa daukaten pertsonetatik haratago, kontuan hartu beharra dago biztanleen %40,6k zergatik ez daukaten inolako konexiorik. Zenbait arrazoi daude eta erantzunak ere hainbat dira; horietatik,

Población de 15 y más años según las principales tecnologías. C.A. de Euskadi. 2009. (%)

8 ***15 urte eta gehiagoko biztanleak teknologia nagusien arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)***



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F) .

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F**).**

son variadas y por ello la respuestas son múltiple, de ellas, el 13,6% no dispone de acceso en su vivienda a Internet porque accede desde otros lugares, como el centro de estudios o el lugar de trabajo; el 80,6% no tiene porque no quiere, no lo necesita o desconoce la utilización de Internet; el 24,2% no sabe cómo utilizarlo; el 16,1% no cuenta con un ordenador o bien con el equipo necesario para poderse conectar y, finalmente, el 15,5% no tiene conexión a Internet porque considera que es demasiado caro.

Si tuviéramos que elaborar un perfil de las personas que no tienen conexión a Internet según sus características sociodemográficas (Gráfico 8), diríamos que corresponde con personas que viven aisladas, de 55 y más años, con un menor nivel de instrucción y que se encuentran en paro o inactivas. En este sentido, podemos hablar de la existencia de ciertos colectivos desfavorecidos en relación con las tecnologías de la información y la comunicación. El perfil de las personas que tienen conexión a Internet sería: estudiante, joven menor de 35 años y con estudios medios y superiores, como podemos comprobar en el Gráfico 9.

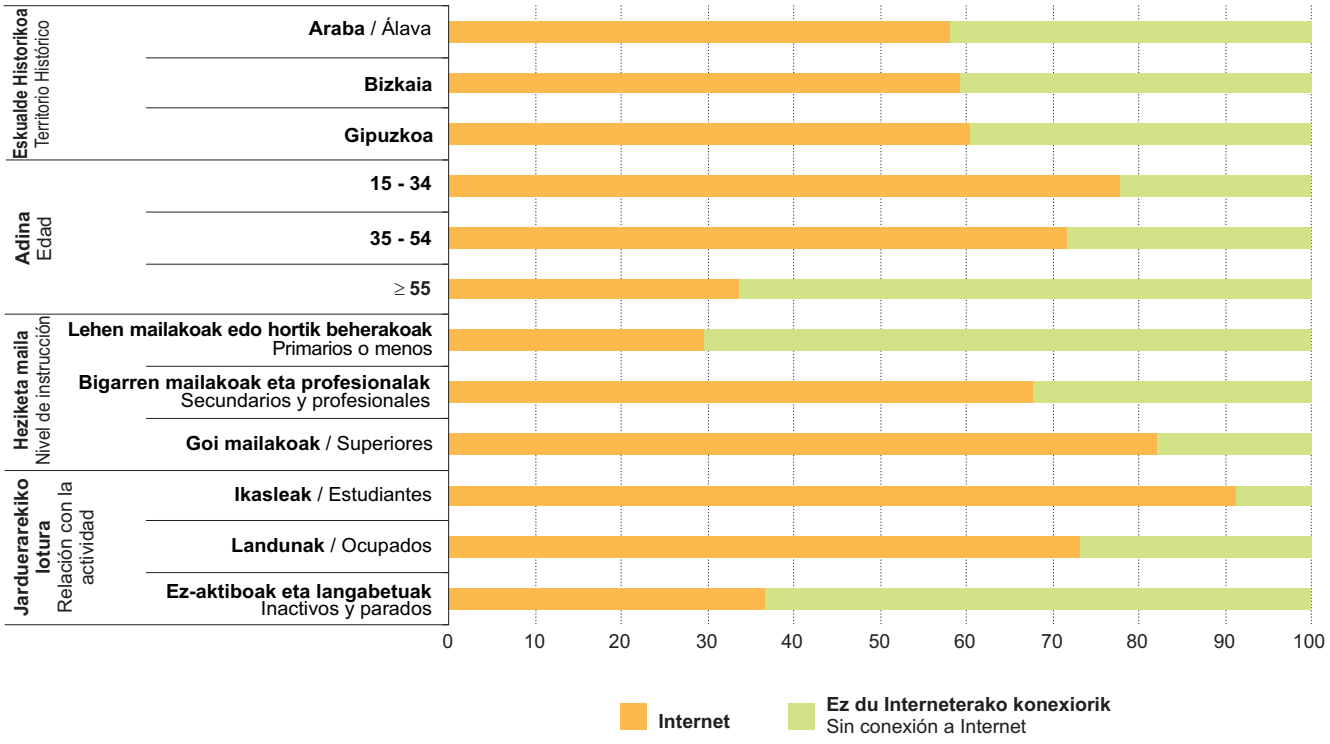
%13,6k ez daukate etxean Interneteko konexiorik beste zenbait lekutatik sartzen delako, esaterako, ikastetxetik edo lantokitik; %80,6k ez daukate konexiorik nahi ez dutelako, behar ez dutelako edo ez dakitelako Internet erabiltzen; %24,2k ez dakite erabiltzen; %16,1ek ez daukate ordenagailurik edo konektatu ahal izateko moduko ekipamendurik eta, azkenik, %15,5ek ez daukate Interneteko konexiorik garestiegia dela uste dutelako.

Interneteko konexioa ez daukaten pertsonen profila egin behar izango bagenu horien ezaugarri soziodemografikoen arabera (8. grafikoa), esango genuke isolatuta bizi diren 55 urte eta gehiagoko pertsonak direla, prestakuntza-maila txikiarekin eta langabezian daudela edo ez-aktiboak direla. Hori dela eta, informazio eta komunikazio teknologiei dagokienez pertsona-talde baztertuak daudela esan daiteke. Interneteko konexioa daukaten pertsonen profila, berriz, ondorengoa izango litzateke: ikaslea, 35 urtetik beherako gaztea eta erdi edo goi mailako ikasketak dituena, 9. grafikoan adierazita dagoen moduan.

Población de 15 y más años con conexión a Internet en el hogar. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

9

15 urte eta gehiagoko biztanleak etxeko Interneteko konexioaren arabera banatuta. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F) .

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

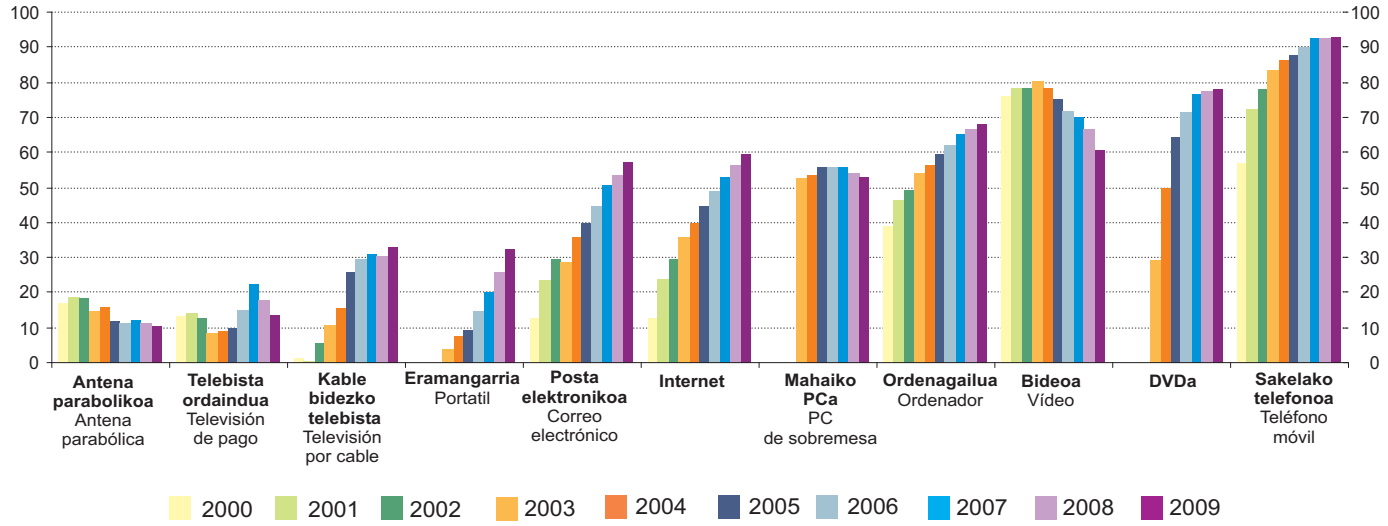
En el período 2000-2009 se han producido fuertes variaciones en cuanto a la implantación de tecnologías entre la población, como aparece representado en el Gráfico 10.

2000-2009 epealdian, aldakuntza nabarmenak izan dira biztanleriarengan teknologiaren ezarpenari dagokionez, 10. grafikoan ikus dezakegun moduan.

Evolución de la implantación de las principales TICs entre la población de 15 y más años C.A. de Euskadi. 2000-2009 (%)

10

15 urte eta gehiagoko biztanleetan IKT nagusien ezarpenaren eboluzioa Euskal Autonomia Erkidegoan. 2000-2009 (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F) .

Fuente:EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

La evolución que han experimentado en este período los equipamientos asociados al ordenador tiene especial relevancia. En el año 2000 el 39,1% de la población de 15 y más años tenía ordenador y en 2009 este porcentaje se eleva al 68,2%. En cuanto al incremento interanual de los ordenadores hay ligeras variaciones, produciéndose un fuerte crecimiento en el período 2000 a 2001 (4 puntos de incremento) que se ralentiza a partir de esta fecha. Al hacer referencia al ordenador se debe diferenciar entre los ordenadores de sobremesa y el ordenador portátil, elemento que en estos últimos años ha ido adquiriendo mayor presencia, hasta el punto de que buena parte del crecimiento en el número de ordenadores se debe al incremento de ordenadores portátiles, que han pasado del 3,9% en 2003 al 32,4% en 2009.

En el período comprendido entre 2000 y 2009, las conexiones a Internet se han incrementado en 46,8 puntos habiendo pasado del 12,6% al 59,4%. Una evolución semejante es la experimentada por el correo electrónico, que se ha incrementado en 44,5 puntos en estos nueve años, y ha pasado del 50,0% en 2007 al 57,1% en 2009.

Epealdi horretan ordenagailuari lotutako ekipamenduek izan duten garapena nabarmena izan da. 2000. urtean, 15 urte eta gehiagoko biztanleen %39,1ek zeukaten ordenagailu pertsonala; 2009an, berriz, %68,2k daukate. Ordenagailu pertsonalen urtetik urterako hazkundeari dagokionez, aldakuntza txiki batzuk daude, 2000. urtetik 2001era hazkunde handia izan baitzen (4 puntuko hazkundea) eta, urte horretatik aurrera, gorakada moteldu egin baitzen. Ordenagailu pertsonala kontuan hartuta, mahai gaineko ordenagailuak eta ordenagailu eramangarriak bereizi behar dira. Eramangarriek azken urteetan presentzia gero eta handiagoa izan dute eta, are gehiago, ordenagailu pertsonaletan izan den hazkundea, hein handi batean, ordenagailu eramangarriei esker izan da. 2003an biztanleen %3,9k zeukaten eta 2009an, berriz, %32,4k.

2000-2009 aldian Interneterako konexioak 46,8 puntu hazi dira; %12,6tik %59,4ra igaro dira. Antzeko garapena izan du posta elektronikoak, 44,5 puntuko hazkundea izan baitu bederatzi urte horietan eta 2007an %50,0ko portzentajea izatetik 2009an %57,1ekoa izatera igaro da.

1.3 Equipamiento TIC en las empresas vascas

El nivel de equipamiento de las empresas de la C. A. de Euskadi depende principalmente del tamaño de la empresa. Aunque hay otros factores que también influyen, se puede afirmar que el factor más determinante es el número de personas empleadas con las que cuenta. Las empresas de 10 o más personas empleadas presentan, como norma gene-

1.3 IKT ekipamenduak euskal enpresetan

Euskal AEko enpresen ekipamendu-maila, nagusiki, enpresaren tamainaren mende dago. Eragina daukaten beste faktore batzuk ere badaude, baina esan daiteke funtsezko faktorea enpresako langile-kopurua dela. 10 langile edo gehiago dituzten enpresek, oro har, enpresa txikiek baino IKT ekipamenduen portzentaje handiagoa daukate. Euskal enpre-

ral, un porcentaje de equipamiento en TIC superior al de las empresas más pequeñas. Al presentar los datos sobre el equipamiento en TIC de las empresas vascas utilizaremos el tamaño de la empresa como una de las variables fundamentales, además del territorio histórico donde está localizada la empresa y el sector económico en que desarrolla su actividad.

El teléfono móvil (79,8%) y el ordenador (76,0%), seguidos de Internet (69,6%) y el correo electrónico (66,9%), son los equipamientos tecnológicos de los que disponía un mayor número de empresas vascas en 2009. Si atendemos a su grado de implantación territorial, podemos observar que, aunque las diferencias no son muy significativas, es en los establecimientos de Gipuzkoa donde se da una mayor implantación del ordenador, el correo electrónico e Internet y en los de Álava el teléfono móvil y la página Web, quedando los de Bizkaia con cifras ligeramente inferiores para estas tecnologías.

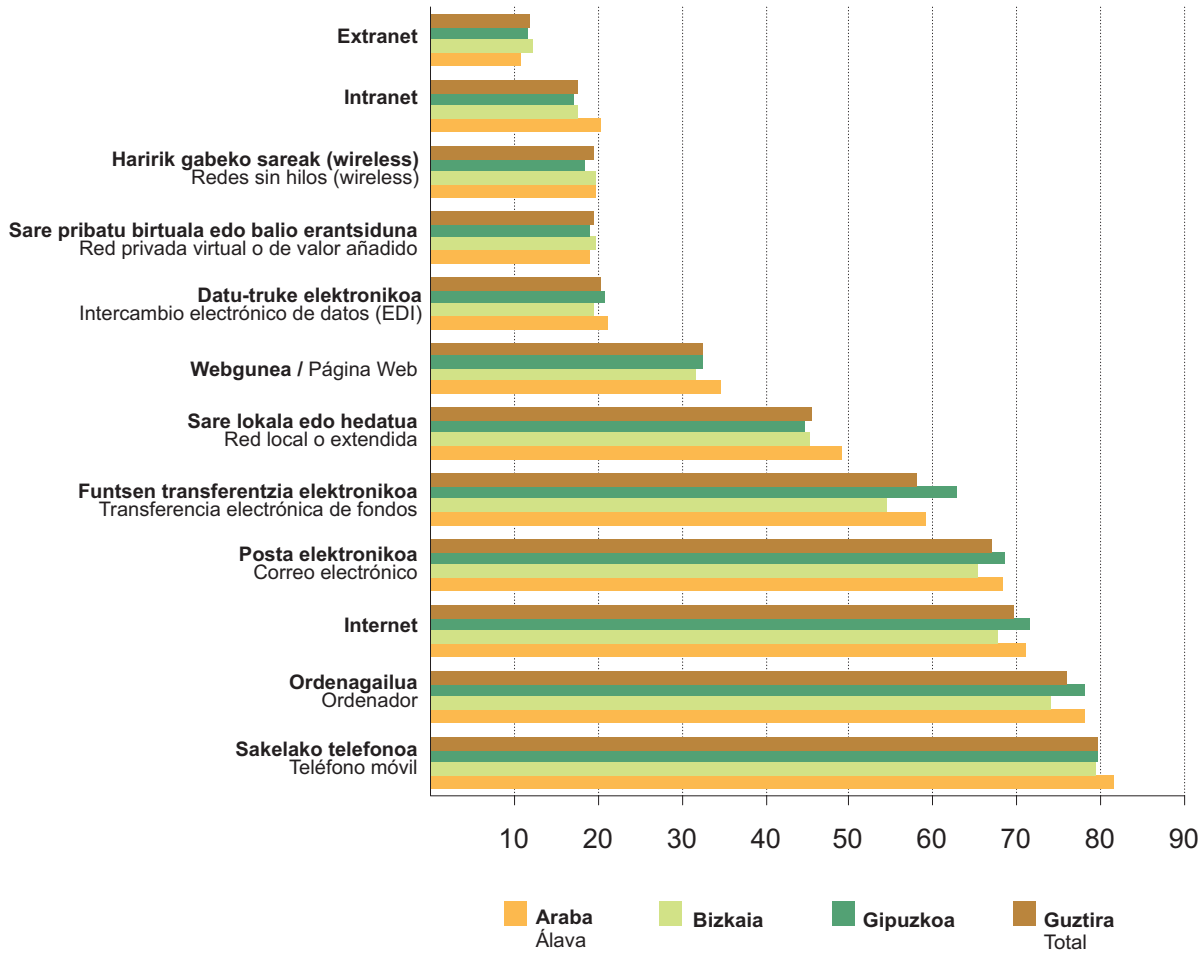
sen IKT ekipamenduei buruzko datuak aurkezterako orduan, enpresaren tamaina hartuko dugu funtsezko aldagai gisa, baita enpresa kokatuta dagoen lurralde historikoa eta jarduera zein sektore ekonomikotan gauzatzen duen ere.

2009an euskal enpresa gehienek zituzten ekipamendu teknologikoak honakoak ziren: sakelako telefonoa (%79,8k), ordenagailua (%76,0k), Internet (%69,6k) eta posta elektronikoa (%66,9k). Lurraldeka zenbat ezarrita dauden ikusiz gero, alde handirik ez dagoen arren, Gipuzkoan dago ordenagailu, posta elektroniko eta Internet gehien, Araban sakelako telefono eta web orri gehien eta Bizkaikoek apur bat zifra txikiagoak dituzte teknologia hauetarako.

Tipo de equipamiento en los establecimientos de la C. A. de Euskadi según Territorio Histórico en 2009. (%)

11

Ekipamendu-mota Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan Lurralde Historikoaren arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Si observamos los equipamientos que aparecen en el Gráfico 11, los que menor implantación tienen en las empresas vascas son la extranet (11,8%), la intranet (17,7%), las redes wireless (19,4), las redes VPN o VAN (19,4) y el intercambio electrónico de datos (EDI) (20,2%).

Si tenemos en cuenta el tamaño de las empresas, podemos observar diferencias claras en cuanto al tipo de equipamiento del que disponen. Las empresas pequeñas, en especial, aquellas formadas por una o dos personas, entre las que se encuentran los denominados autónomos, poseen un nivel de equipamiento tecnológico inferior al que poseen las empresas de mayor tamaño.

El tipo de tecnología que prima en las empresas pequeñas, como se puede apreciar en el Gráfico 12, es el teléfono móvil, mientras que en las de mayor tamaño es el ordenador. El 75,6% de las empresas vascas compuestas por una o dos personas dispone de teléfono móvil y un 65,2% de ordenador. En cambio, en prácticamente la totalidad de las empresas vascas con 10 o más personas empleadas se dispone de ordenador para el desarrollo de su actividad (98,2%), mientras que el porcentaje de las que cuentan con teléfono móvil es algo inferior (92,1%).

11. grafikoan agertzen diren ekipamenduei erreparatzen badiegu, euskal enpresetan ezarpen-maila txikiagoa daukatenak extranet (%11,8), intranet (%17,7), wireless sareak (19,4), VPN edo VAN sareak (19,4) eta datuen elkartruke elektronikoa (EDI) (%20,2) dira.

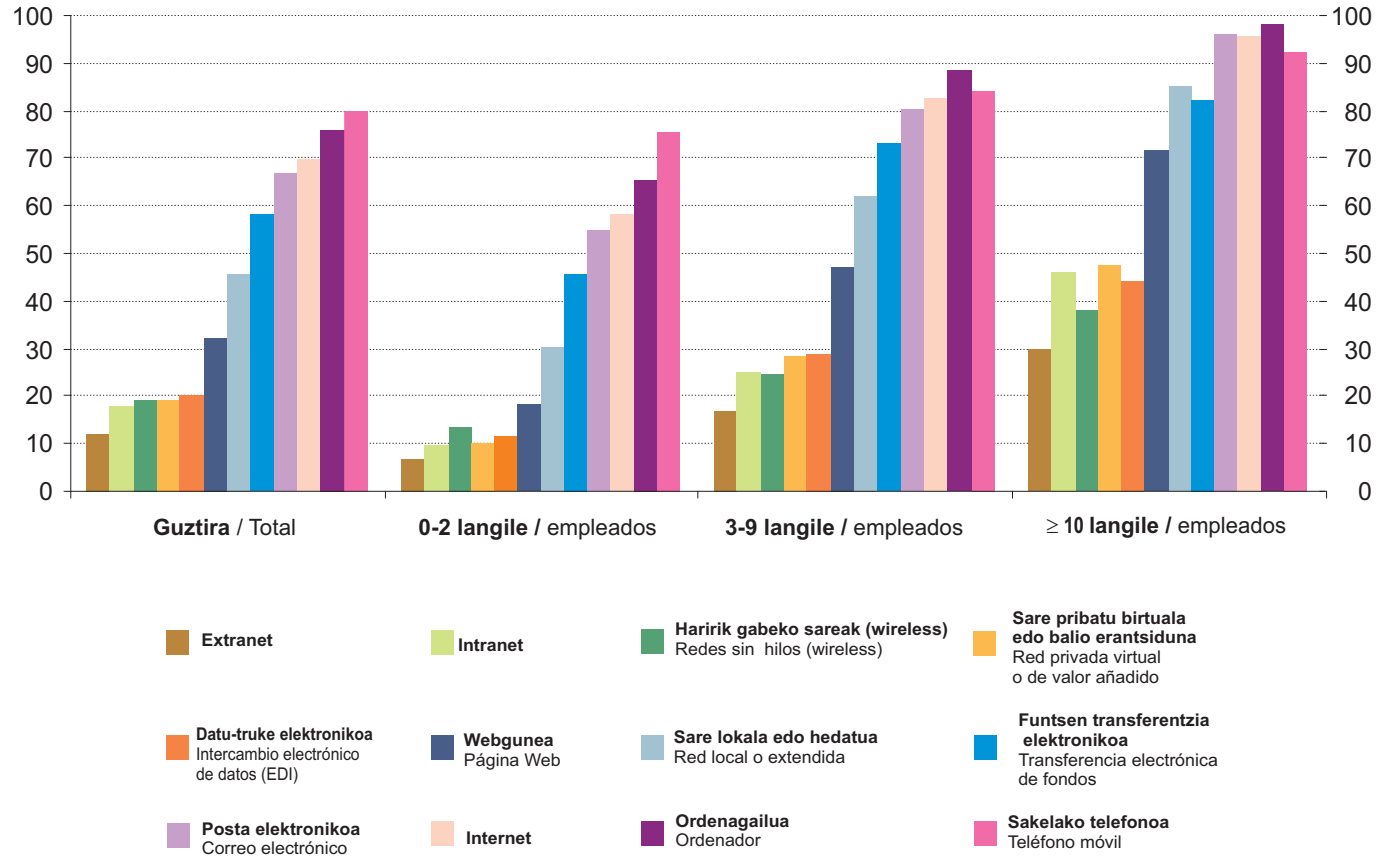
Enpresen tamaina kontuan hartzen badugu, ikus genezake alde nabariak daudela daukaten ekipamendu-motari dagokionez. Enpresa txikiek, bereziki pertsona batez edo biz osatutakoek, tartean, autonomoek, enpresa handiagoek baino ekipamendu teknologiko maila txikiagoa daukate.

Enpresa txikietan nagusi den teknologia-mota, 12. grafikoan ikus dezakegun moduan, sakelako telefonoa da eta enpresa handiagoetan, berriz, ordenagailu pertsonala. Pertsona batez edo biz osatutako euskal enpresen %75,6k sakelako telefonoa daukate eta %65,2k ordenagailu pertsonala. Aldiz, 10 langile edo gehiagoko euskal enpresa ia guztiek ordenagailu pertsonala daukate euren jarduera gauzatzeko (%98,2) eta sakelako telefonoa daukatenen portzentajea, berriz, txikiagoa da (%92,1).

Tipo de equipamiento de los establecimientos de la C. A. de Euskadi según estratos de empleo en 2009. (%)

12

Ekipamendu-mota Euskal AutonomiaErkidegoko enplegu-mailen arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

En cuanto a las tecnologías vinculadas a Internet (acceso, correo electrónico y página Web), que son, hoy en día, las que se relacionan más directamente con la denominada Sociedad de la Información, el 69,6% de las empresas vascas está conectado a Internet, el 66,9% usa correo electrónico y el 32,4% tiene página Web, ya sea propia o alojada. Si nos fijamos en la variable estrato de empleo, los porcentajes de los equipamientos van creciendo conforme aumenta el tamaño de la empresa. En el año 2009, el 95,9% de las empresas de 10 o más empleados disponía de Internet, el 96,0% utilizaba correo electrónico y el 71,8% tenía página Web.

Como se puede observar en el Gráfico 13, las empresas que pertenecen al sector de actividades industriales presentan un mayor porcentaje de implantación tecnológica, seguidas de las empresas del sector servicios y del sector de la construcción. Esta mayor dotación tecnológica en el sector industrial se produce en todos los equipamientos, pues disponen de ordenador el 82,9% de las empresas vascas del sector industrial, el 75,7% del sector servicios y el 74,1% del sector de la construcción. Estas diferencias porcentuales entre las empresas según el sector de actividad aumentan si nos fijamos en otros equipamientos tecnológicos como el correo electrónico. Así, tienen correo electrónico el 76,0% de las empresas vascas del sector industrial, el 66,8% del sector servicios y el 62,8% del sector de la construcción.

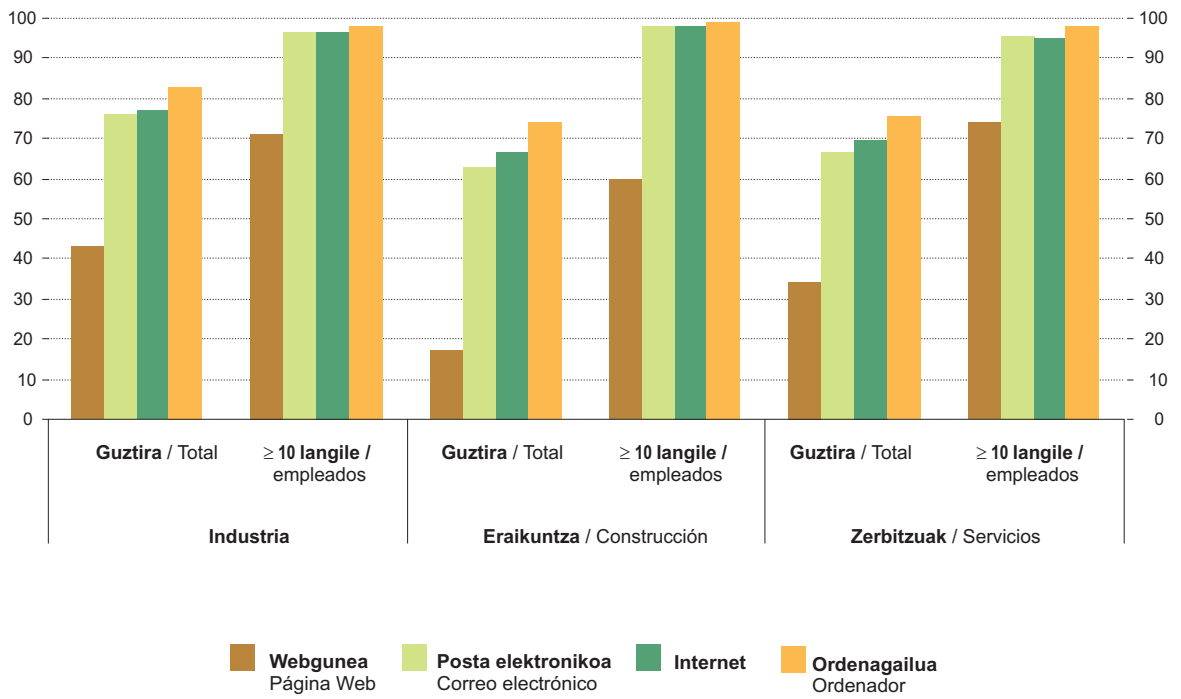
Interneti lotutako teknologiei dagokienez (sarbidea, posta elektronikoa eta web orria), gaur egun informazioaren gizarte gisa izendatzen dugunarekin lotura zuzenena daukatela kontuan hartuta, euskal enpresen %69,6 Internetera konektatuta daude, %66,9k posta elektronikoa erabiltzen dute eta %32,4k web orria daukate, bai berezkoa, bai beste webgune baten barruan kokatutakoa. Enplegu-mailaren aldagaia kontuan hartzen badugu, ekipamenduen portzentajeek gora egiten dute enpresen tamaina handitzen doan heinean. 2009an, 10 langile edo gehiagoko enpresen %95,9k Internet zeukaten, %96,0k posta elektronikoa erabiltzen zuten eta %71,8k web orria zeukaten.

13. grafikoan ikus dezakegun moduan, industria-jardueren sektoreko enpresek ezarpen teknologikoan portzentaje handigoa daukate eta ondoren, zerbitzu-sektoreko eta eraikuntzaren sektoreko enpresak daude. Industria-sektorearen hornikuntza teknologiko handiagoa ekipamendu guztiei dagokie, industria-sektoreko euskal enpresen %82,9k, zerbitzu-sektoreko %75,7k eta eraikuntzaren sektoreko %74,1ek ordenagailu pertsonala baitaukate. Jardueraren sektorearen arabera, enpresen artean dauden portzentaje-alde horiek areagotu egiten dira beste ekipamendu teknologiko batzuei erreparatzen badiegu, esaterako, posta elektronikoari. Industria-sektoreko euskal enpresen %76,0k, zerbitzu-sektoreko %66,8k eta eraikuntzaren sektoreko enpresen %62,8k posta elektronikoa daukate.

Tipo de equipamiento de los establecimientos de la C. A. de Euskadi según sector de actividad y estrato de empleo en 2009. (%)

13

Ekipamendu-mota Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan jardueraren sektorearen eta enplegu-mailaren arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Si tenemos en cuenta el estrato de empleo, las diferencias entre las empresas con 10 o más personas empleadas se reducen ya que los tres sectores disponen de un porcentaje similar de ordenadores y de acceso a Internet. Únicamente se produce una excepción con la página Web, uno de los equipamientos más relevantes para la presencia de las empresas en la Sociedad de la Información. No son las empresas de 10 o más personas empleadas del sector industrial las que lideran la incorporación a su actividad de esta tecnología sino las empresas del sector servicios, pues mientras el 74,2% de las empresas de servicios tiene página Web, este porcentaje desciende al 71,1% en el sector industrial y al 59,9% en el sector de la construcción.

Si se analiza la evolución que han tenido los equipamientos en tecnologías de la información y de la comunicación en las empresas de la C. A de Euskadi, representado en el

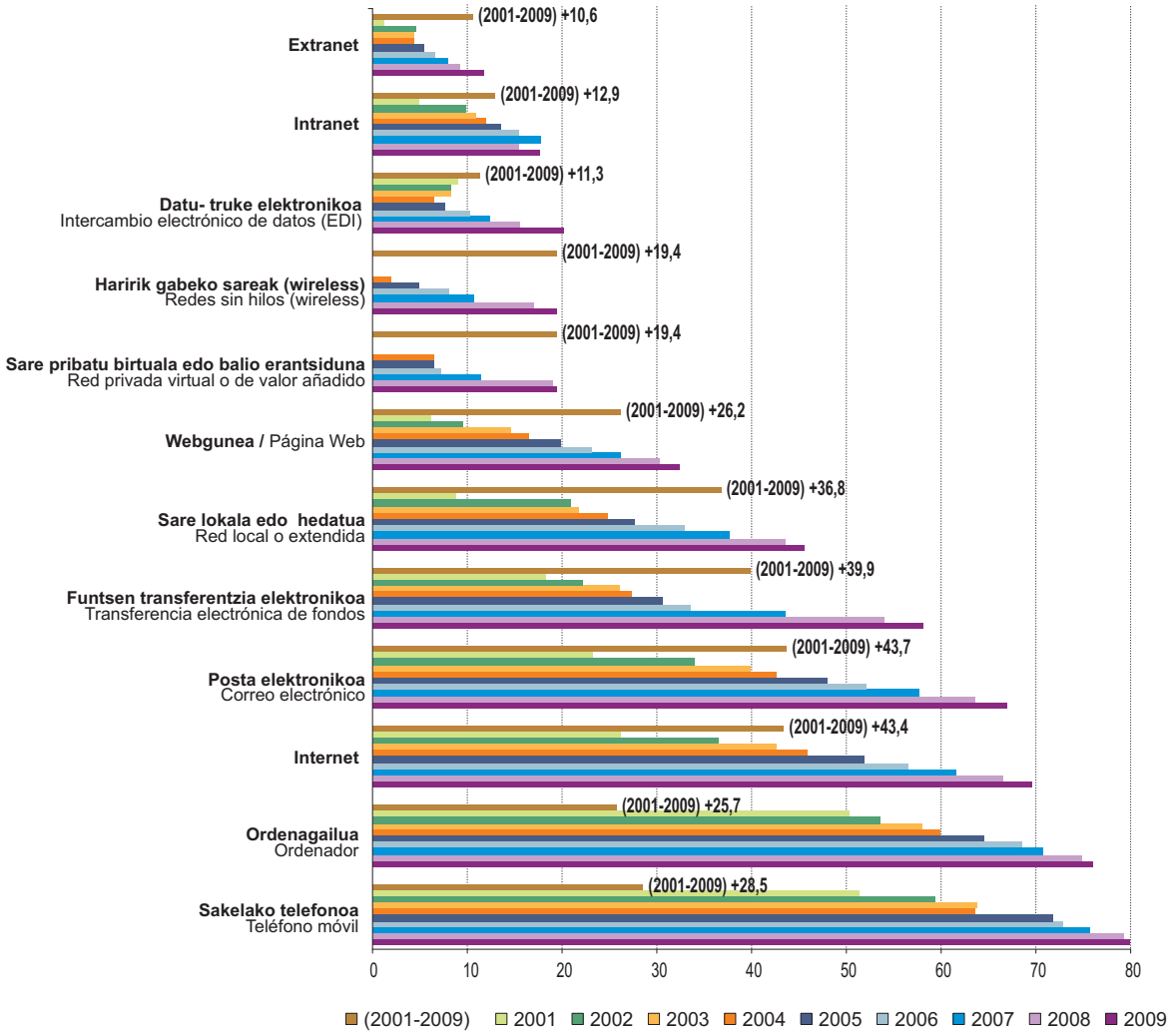
Enplegu-maila kontuan hartzen badugu, 10 langile edo gehiagoko enpresen arteko aldeak murriztu egiten dira, izan ere, hiru sektore horiek ordenagailu pertsonaletan eta Interneterako sarbideetan antzeko portzentajea daukate. Web orria da soilik salbuespena, ekipamendu garrantzitsuenetako bat baita informazioaren gizartean enpresek presentzia izan dezaten. 10 langile edo gehiagoko industria-sektoreko enpresak ez dira nagusi teknologia-mota hori euren jardueran barneratzerako orduan, zerbitzuen sektoreko enpresak baizik. Zerbitzu-sektoreko enpresen %74,2k daukate web orria eta, aldiz, industria-sektorean %71,1ek eta eraikuntzaren sektoreko enpresen %59,9k baino ez daukate.

Informazio eta komunikazio teknologietako ekipamenduek Euskal AEko enpresetan izan duten garapena aztertzen badugu, 14. grafikoan adierazitakoa, azken zortzi urteetan garapenaren erritmoa positiboa izan dela ikus dezakegu argi eta garbi.

Evolución de los equipamientos en los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2009. (%)

14

Establezimenduetako ekipamenduen garapena Euskal Autonomia Erkidegoan 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Gráfico 14, se puede apreciar claramente un ritmo de desarrollo positivo a lo largo de los últimos ocho años, con un crecimiento de todos los equipamientos tecnológicos y, sobre todo, de aquellos equipamientos más habituales en las empresas. Los equipamientos que mayor crecimiento han experimentado en estos últimos ocho años han sido Internet y el correo electrónico, alcanzando al 69,6% y al 66,9% de las empresas vascas respectivamente, lo que supone un aumento de 43 puntos porcentuales desde 2001 en ambos casos.

Ekipamendu teknologiko guztietan izan da hazkundea eta, batik bat, enpresetan ohikoenak izaten diren ekipamenduetan. Azken zortzi urteetan hazkunde handiena izan duten ekipamenduak Internet eta posta elektronikoa izan dira: euskal enpresen %69,6k eta %66,9k baitaukate, hurrenez hurren; beraz, bi kasuetan 2001etik 43 portzentaje-puntu baino gehiagoko hazkundea izan da.

Dependiendo de los equipamientos, el ritmo positivo de implantación tecnológica en las empresas vascas presenta un crecimiento desigual. Además del caso ya mencionado de Internet y del correo electrónico, otros equipamientos han tenido durante el mismo período un crecimiento alto, como la transferencia electrónica de fondos (39,9 puntos), las redes locales o extendidas (36,8 puntos), el teléfono móvil (28,5 puntos), las páginas Web (26,2 puntos) y el ordenador (25,7 puntos).

Ekipamenduen arabera, euskal enpresen ezarpen teknologikoaren erritmo positiboak hazkunde desberdina izan du. Internetez eta posta elektronikoaz gain, beste ekipamendu batzuek epealdi horretan erdi-mailako hazkundea izan dute, esaterako, funtsen transferentzia ekonomikoak (39,9 puntu), sare lokalek edo hedatuek (36,8 puntu), sakelako telefonoak (28,5 puntu), web orriek (26,2 puntu) eta ordenagailu pertsonalak (25,7 puntu).

El crecimiento en equipamientos tecnológicos no es homogéneo en todos los tipos de empresas. En las empresas con dos o menos personas empleadas los equipamientos que mayor aumento han experimentado en estos últimos años han sido Internet y el correo electrónico. En las empresas entre tres y nueve personas empleadas han sido, además de Internet y el correo electrónico, la red local o extendida. Y por último, las empresas de 10 o más personas empleadas han aumentado, en especial, en redes locales o extendidas y en la disponibilidad de páginas Web.

Ekipamendu teknologikoen hazkundea ez da homogeneoa izan enpresa-mota guztietan. Bi langile edo gutxiagoko enpresetan, hazkunde handiena izan duten ekipamenduak Internet eta posta elektronikoa izan dira. Hirutik bederatzira langile dituzten enpresetan, Internet eta posta elektronikoaz gain, tokiko sarea edo hedatua hazi da. Eta, azkenik, 10 langile edo gehiagoko enpresetan, bereziki, sare lokalek edo hedatuek eta web orrien eskuragarritasunak egin dute gora.

Teniendo en cuenta el tamaño de las empresas (Gráfico 15), se aprecia que, aún manteniendo diferencias importantes entre ambos tipos, año tras año se van reduciendo las diferencias en el nivel de equipamiento tecnológico entre empresas grandes y pequeñas. Esta reducción se explica por una doble tendencia: por un lado, las empresas grandes están llegando al máximo nivel de equipamiento en las principales tecnologías y, por otro, las empresas compuestas por dos o menos empleados cada vez disponen de mayor nivel de equipamiento tecnológico.

Enpresen tamaina kontuan hartuta (15. grafikoa), bi moten artean alde nabariak badaude ere, urtez urte murrizten doa ekipamendu teknologikoen mailako aldea enpresa handien eta txikien artean. Murrizketa hori joera bikoitz baten ondorioz gertatu da: batetik, enpresa handiak teknologia nagusien ekipamendu-maila maximora iristen ari dira eta, bestetik, bi langile edo gutxiago dituzten enpresetan ekipamendu teknologikoaren maila gero eta handiagoa da.

Atendiendo a la evolución en cada uno de los tres territorios históricos de la C. A. de Euskadi en el período 2001-2009 (Gráfico16), podemos observar que las empresas localizadas en Gipuzkoa han obtenido incrementos ligeramente más elevados que las del resto de territorios en disponibilidad de ordenador (+27,5 puntos porcentuales) y acceso a Internet (+44,9 puntos porcentuales), mientras que Álava experimenta una evolución algo mayor en páginas Web (+28,0).

Euskal AEko hiru lurralde historikoetan 2001-2009 aldian izandako eboluzioari begiratuz gero (16. grafikoa), Gipuzkoan dauden enpresek gainerako lurraldeetakoek baino hazkunde apur bat handiagoa izan dute ordenagailua eskura izateari (+27,5 portzentajezko puntu) eta Interneterako sarbideari (+44,9 portzentajezko puntu) dagokionez. Aldiz, Arabak eboluzio handiagoa du web orrietan (+28,0).

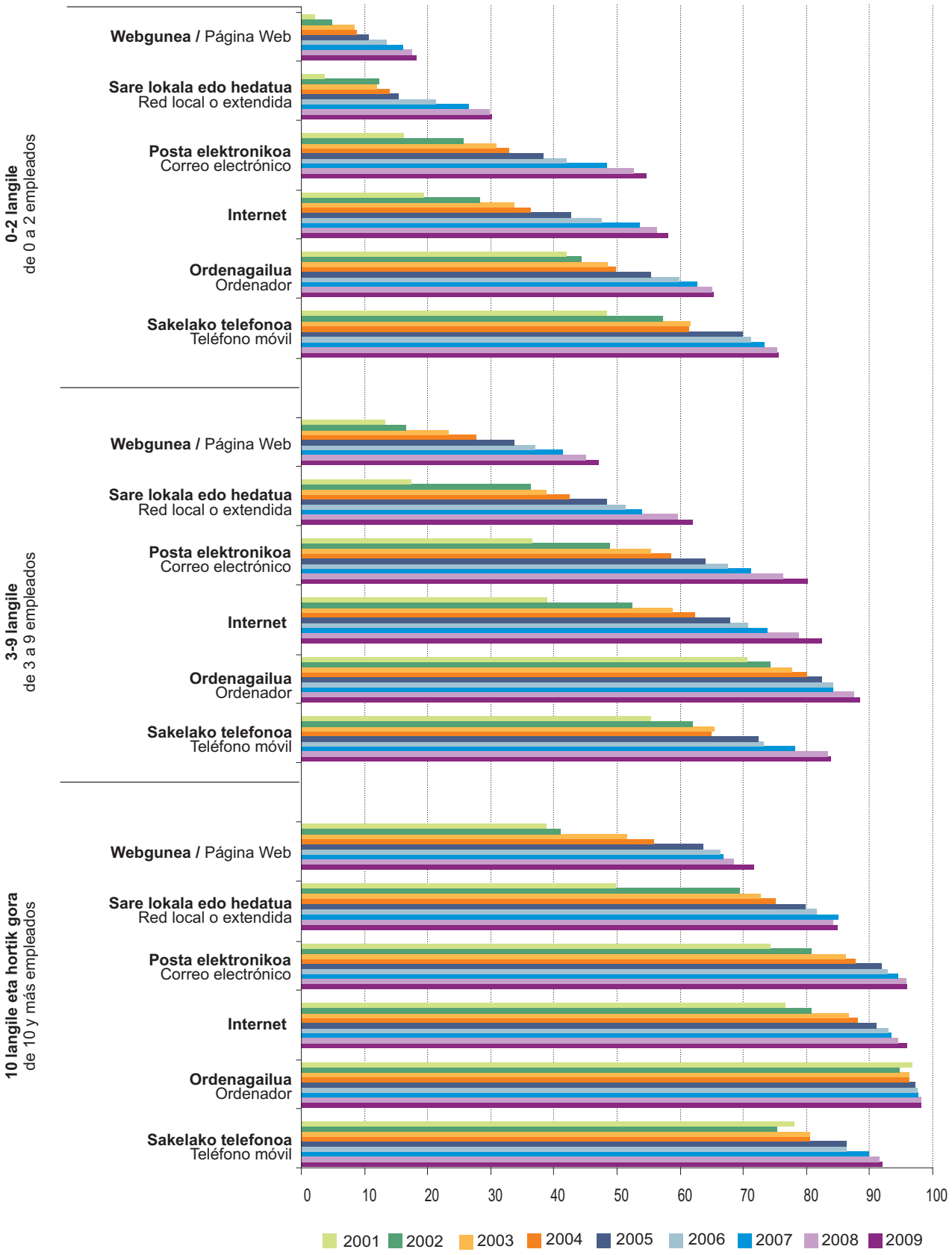
Por sectores de actividad, también es el acceso a Internet el equipamiento que más aumenta en el período 2001-2009 y, sobre todo, en las empresas de construcción. Sin embargo, son las empresas del sector industrial las que mantienen, a lo largo del período estudiado, los porcentajes más altos de equipamientos, según se puede observar en el Gráfico 17.

Jardueraren sektorea kontuan hartuta, Interneteko sarbidea da 2001-2009 epealdian hazkunde handiena izan duen ekipamendua eta, batik bat, eraikuntzaren sektoreko enpresetan. Alabaina, industria-sektoreko enpresek izan dute aztertutako epealdi osoan ekipamenduen portzentaje handiena, 17. grafikoan ikus dezakegun moduan.

Evolución de la implantación de los equipamientos TIC según estrato de empleo en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2009. (%)

15

IKT ekipamenduak barneratzeko prozesuaren garapena Euskal Autonomia Erkidegoko enplegu-mailaren arabera banatuta 2009an. (%)



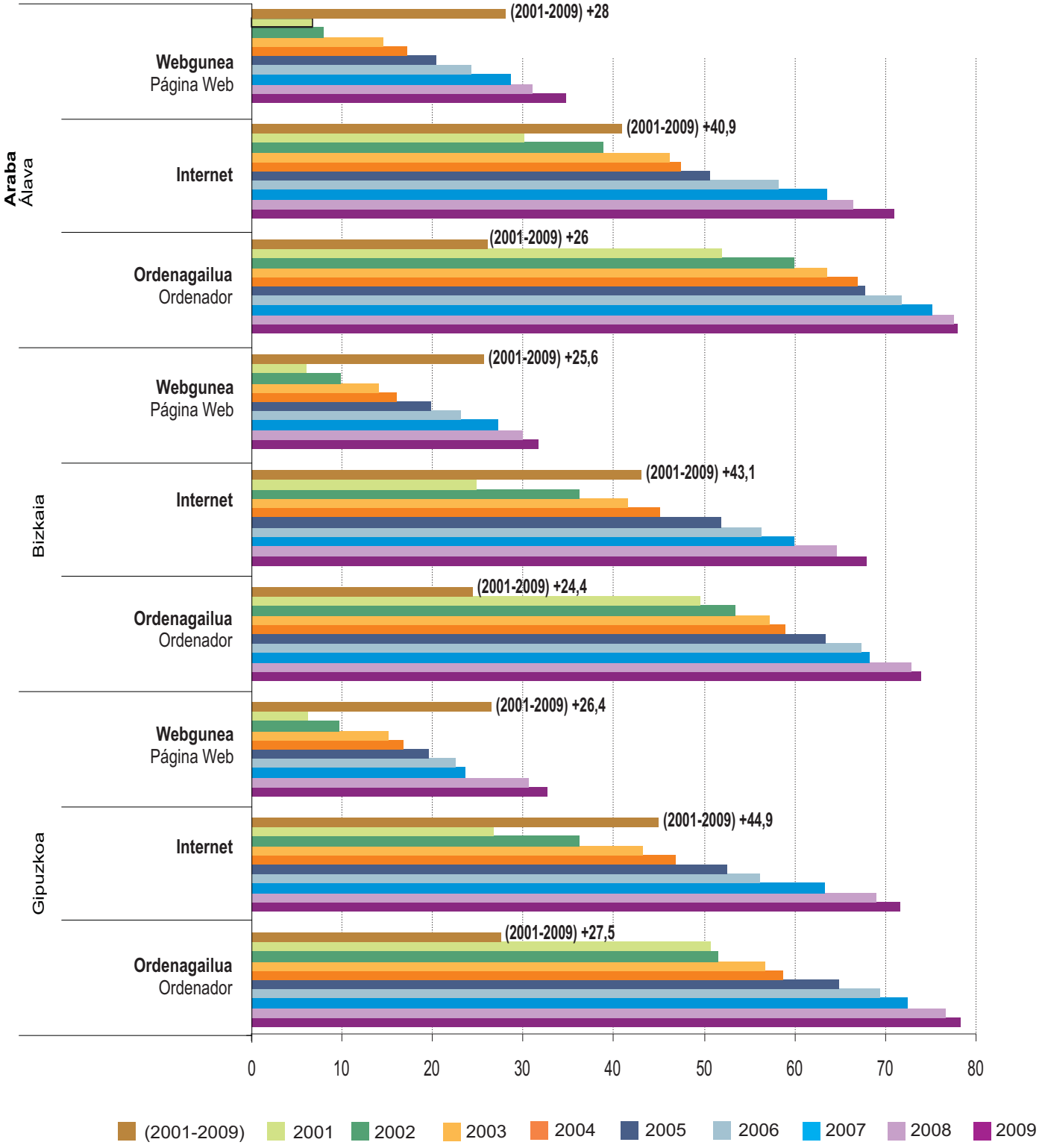
Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Evolución de los establecimientos de la C. A. de Euskadi por Territorio Histórico y principales equipamientos en 2001-2009. (%)

16

Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduen garapena Lurralde Historikoaren eta ekipamendu nagusien arabera banatuta 2001-2008 artean. (%)



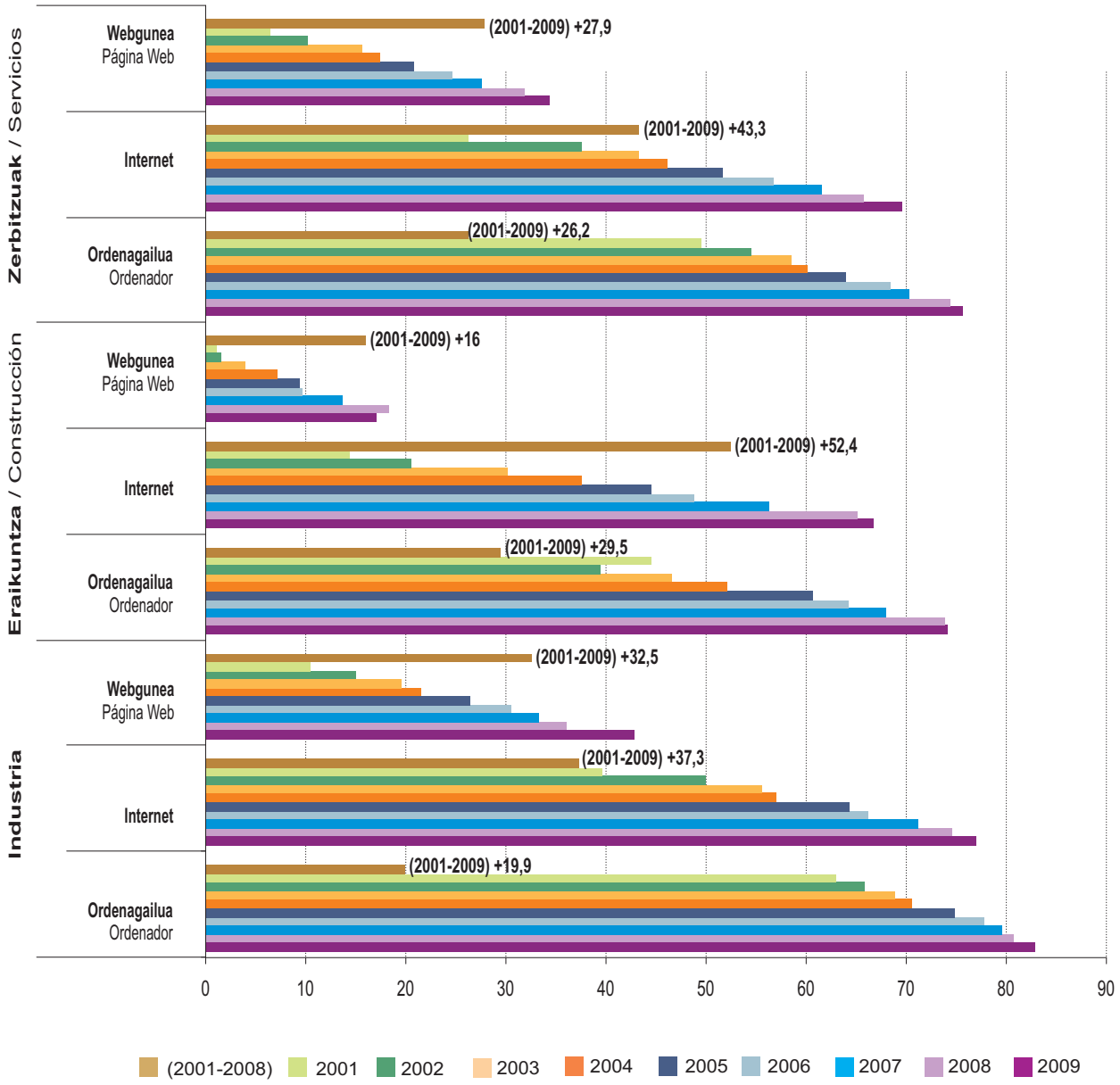
Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Evolución de equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi según sectores económicos en 2001-2009. (%)

17

IKT ekipamenduen garapena Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan sektore ekonomikoen arabera banatuta 2001-2009 artean. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

1.4 Equipamientos TIC en el mundo rural

1.4.1 Equipamientos en los hogares

La información sobre los equipamientos en tecnologías de la información y la comunicación que hemos comentado hasta aquí se refiere al conjunto de las empresas, de los hogares y de la población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi. En este apartado, por el contrario, nos centraremos en describir los equipamientos de las familias que viven en el ámbito rural y poder así determinar si existen diferencias en relación con el conjunto de la C. A. de Euskadi.

1.4 IKT ekipamenduak landa-eremuan

1.4.1 Ekipamenduak etxeetan

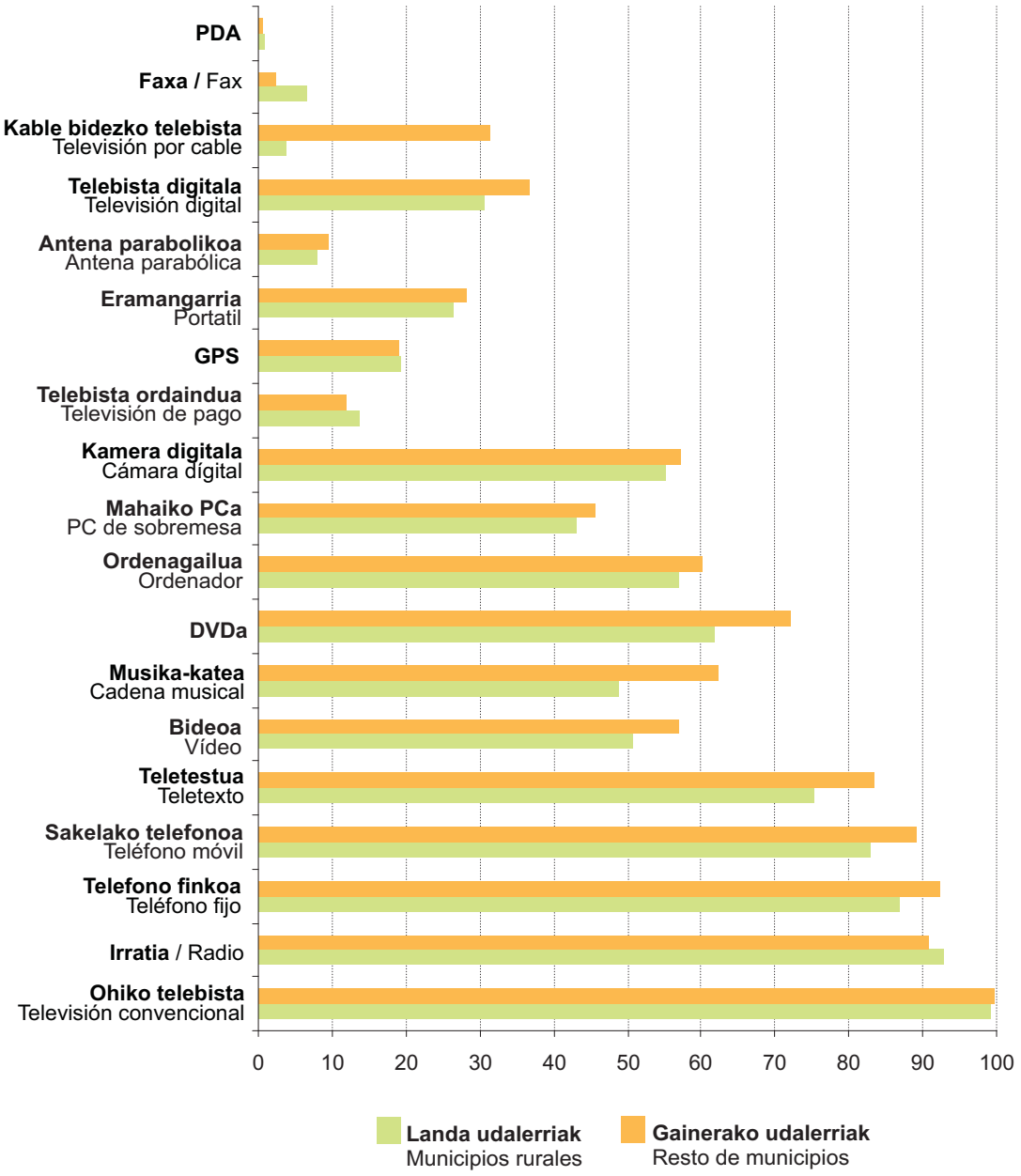
Orain arte informazio eta komunikazio teknologietako ekipamenduei buruz aipatu dugun informazioa Euskal AEko enpresen, etxeen eta 15 urte eta gehiagoko biztanleen multzo osoaren gainekoa izan da. Atal honetan, aldiz, landa-eremuan bizi diren familien ekipamenduak deskribatuko ditugu eta, horrela, Euskal AE osoarekin alderik ba ote dagoen zehaztu ahal izango dugu.

Para determinar el carácter rural de un municipio se han utilizado los siguientes criterios: población inferior a 2.500 habitantes, densidad de la población inferior a 85 habitantes por Km2 y que el peso del PIB primario fuese al menos igual al de la media da la Comunidad Autónoma. Se han seleccionado 123 municipios que cumplen al menos dos de los criterios, a los que se han añadido 4 municipios que cumplen sólo uno de los criterios, pero cuyos valores están próximos a los límites y en los que la importancia del sector primario es relevante.

Udalerri baten landa-izaera zehazteko, ondorengo irizpide hauek erabili ditugu: 2.500 biztanle baino gutxiagoko udalerriak, Km2ko 85 biztanle baino gutxiagoko biztanleria-dentsitatea daukatenak eta lehenengo BPGren pisua gutxienez Euskal AEko batez bestekoaren parekoa daukatenak. Irizpide horietatik bi behintzat betetzen dituzten 123 udalerri aukeratu ditugu eta, horiei, irizpide horietako bakar bat betetzen duten baina mugetatik hurbil dauden eta lehen sektorearen garrantzia nabarmena duten beste 4 udalerri erantsi zaizkie.

Familias por equipamientos TIC en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

18 ***Familiak IKT ekipamenduen arabera banatuta landa-eremuan. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)***



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Así, los municipios que pueden ser considerados rurales son 127, agrupan aproximadamente a 36.700 familias y representan el 4,4% del total de la C. A. de Euskadi. Los datos con los que contamos no nos permiten hacer una descripción tan minuciosa como la que se desarrolla en el conjunto de esta panorámica, por ello nos centraremos únicamente en aquellos aspectos que tienen mayor relevancia.

En estos municipios el 52,1% de la población son mujeres y el 47,9% varones, con una población total de 85.600 personas, que representan alrededor del 4,7% del conjunto de la Comunidad.

En el Gráfico 18 se representan los diferentes equipamientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los hogares de la C. A. de Euskadi, tanto en los municipios de ámbito rural como urbano, observándose, en general, unos equipamientos superiores en estos últimos, excepto para el fax, PDA, automóvil con navegador, radio y televisión de pago donde el equipamiento es mayor en los municipios rurales.

El equipamiento de los hogares de los municipios rurales en ordenadores ha registrado un importante incremento; sin embargo, no alcanza todavía la media de la C. A. de Euskadi. Así, el 57,1% de los hogares rurales dispone de ordenador frente al 60,1% del resto de los hogares y al 60% de la media de la C. A. de Euskadi. Más concretamente, en los hogares de municipios rurales el 42,9% tienen PC de sobremesa, el 26,3% dispone de ordenador portátil y el 0,9% de PDA o Palmtop, mientras que en el resto de los hogares estas cifras serían 45,6%, 28,2% y 0,6% respectivamente, siendo la media de la C. A. de Euskadi muy similar a estas últimas cifras. Además, la mayoría dispone de un sólo ordenador en el hogar (41,4%), aunque el 12,3% dispone de dos o más ordenadores.

1.4.2 Equipamientos en el sector primario

Los últimos datos disponibles referentes a la situación del equipamiento en TIC del sector primario de la C.A. de Euskadi corresponden al año 2007, debido a que se realiza una encuesta específica para este sector, la Encuesta sobre la Sociedad de la Información Sector Primario, con una periodicidad bienal, habiéndose realizado la primera encuesta en 2003. Los datos muestran un escaso nivel de implantación de las TIC en las empresas del sector primario en comparación con el resto de empresas vascas. Esto puede deberse a dos razones: en primer lugar, a que la mayoría de las empresas del sector primario son pequeñas empresas -el 97,8% de los establecimientos que componen el sector están formados por 2 o menos personas empleadas- y, en segundo lugar, a las características de las actividades que se realizan en este sector.

El menor nivel de equipamiento de las empresas del sector primario en comparación con el resto de sectores económicos se produce en todas las tecnologías. El porcentaje más alto corresponde al teléfono móvil, ya que el 57,0% de las

Beraz, 127 dira landatar gisa har daitezkeen udalerriak. 36.700 bat familia biltzen dituzte eta Euskal AE osoaren %4,4 osatzen dute. Dauzkagun datuen ondorioz, panoramika honetan egindako deskribapena bezain xehatua egiterik ez dugu, horregatik, garrantzi handiena daukaten aldeak soilik hartuko ditugu ardatz gisa.

Udalerri horietan, biztanleriaren %52,1 emakumeak dira eta %47,9 gizonezkoak. Guztira, 85.600 pertsonako biztanleria daukate eta Euskal AE osoaren %4,7 osatzen dute.

18. grafikoan adierazita daude Euskal AEko etxeetan dauden Informazio eta Komunikazio Teknologiei lotutako ekipamenduak, bai udalerri landatarretan, bai hiritarretan, eta, oro har, azken horietan ekipamendu-maila handiagoa da, faxari, PDA aparailuari, nabigatzailedun autoei, irratiari eta ordaindutako telebistari dagokienez izan ezik, udalerri landatarretan ekipamendu horien maila handiagoa baita.

Landa inguruetako etxeetan ordenagailuek gora egin dute, baina ez dira Euskal AEko batez bestekora iristen. Etxe landatarren %57,1ek daukate ordenagailua; gainontzeko etxemotetan %60,1ek dute eta Euskal AEko batez bestekoa, berriz, %60koa da. Zehatzago esanda, udalerri landatarretako etxeen %42,9k mahai gaineko PCa daukate, %26,3k ordenagailu eramangarria eta %0,9k PDA edo Palmtop aparailua. Aldiz, gainontzeko etxe-motetan, portzentaje horiek ondorengoak dira: %45,6koa, %28,2koa eta %0,6koa, hurrenez hurren. Euskadiko batez bestekoak ere azken kopuru horien antzekoak dira. Gainera, etxe gehienek ordenagailu bakarra daukate (%41,4), baina %12,3k bi ordenagailu edo gehiago dituzte.

1.4.2 Ekipamenduak lehen sektorean

Euskal AEko lehen sektoreko IKT ekipamenduen egoerari buruz eskuragarri dauden azken datuak 2007koak dira, sektore horretarako inkesta espezifikoa egin baitzen, Lehen Sektoreko Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta, biurteko aldizkakotasuna duena; lehen inkesta 2003an egin zen. Datuek adierazten dute lehen sektoreko enpresetan IKTen ezarpen-maila eskasa dela gainontzeko euskal enpresekin alderatuta. Bi arrazoigatik izan daiteke: lehenik eta behin, lehen sektoreko enpresa gehienak enpresa txikiak direlako –sektore horretako establezimenduen %97,8 bi langilez edo gutxiagoz osatuta daude- eta, bigarrenik, sektore horretan gauzatzen diren jardueren ezaugarrien ondorioz.

Lehen sektoreko enpresek gainontzeko sektore ekonomiko-etakoekin alderatuta ekipamendu-maila txikiagoa daukate teknologia-mota guztietan. Portzentaje handiena sakelako telefonoari dagokio, sektore horretako enpresen %57,0k

empresas de este sector dispone de él; en los demás equipamientos los porcentajes son mucho más bajos. Se da una escasa implantación tanto en el equipamiento de ordenadores (11,8%), como en la disponibilidad de correo electrónico (9,6%) y en el acceso a Internet (11,1%). Las empresas del sector primario que disponen de página Web, por su parte, son prácticamente inexistentes, pues tan sólo el 0,8% de ellas está presente en la red. Estos niveles de equipamiento en TIC tan reducidos en las empresas del sector primario generan una distancia notable con la media de las empresas del resto de sectores económicos, distancia que es menor en las empresas de mayor tamaño. El tamaño de la empresa es una variable esencial de diferenciación en todos los sectores económicos, pero en el sector primario es aún más pronunciada.

Como muestra el Gráfico 19, la situación es muy diferente en las empresas del sector primario con 10 o más personas empleadas, cuyo nivel de equipamiento en TIC alcanza unas cifras bastante más elevadas que en las empresas pequeñas. Al mismo tiempo, se sitúan más cerca de los niveles que tienen las empresas grandes del resto de sectores económicos. El 100% de las grandes empresas del sector primario tiene teléfono móvil, el 96,3% dispone de ordenador, el 76,2% tiene correo electrónico y el 80,9% dispone de acceso a Internet. La página Web, sin embargo, mantiene un nivel escaso de implantación en las empresas del sector primario, incluso en las empresas de mayor tamaño, pues tan sólo el 7,4% de las de 10 o más personas empleadas dispone de ella.

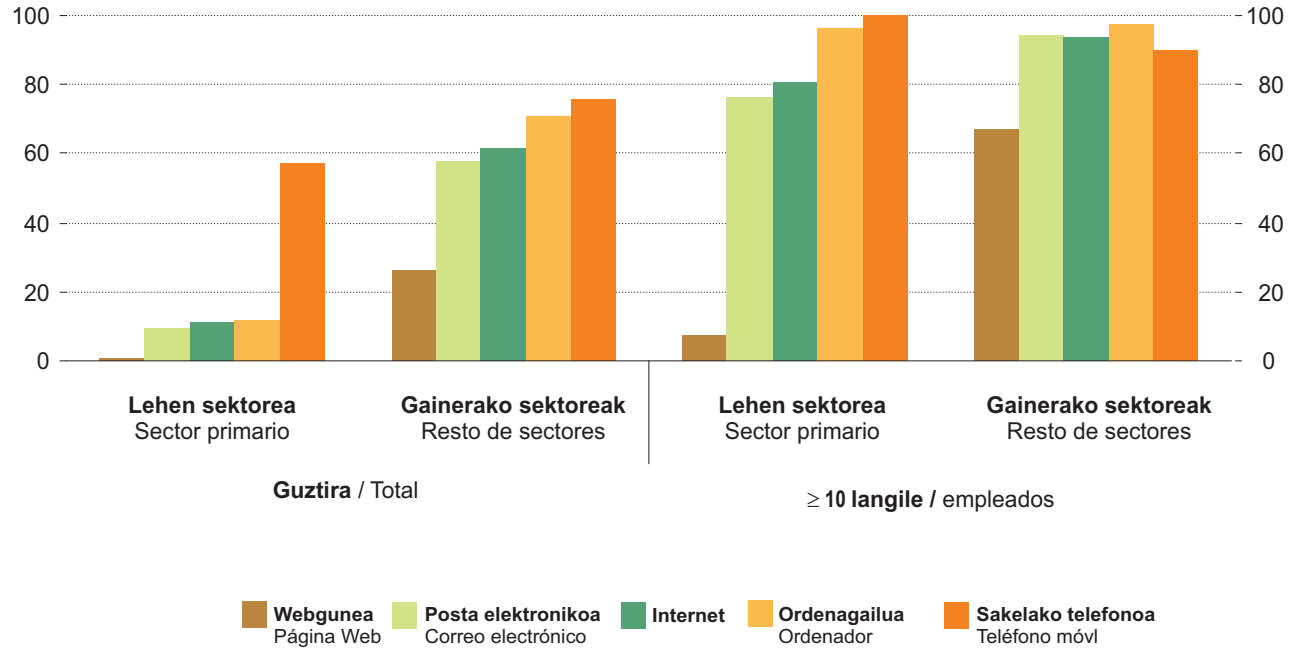
baitaukate; gainontzeko ekipamenduetan, portzentajeak askoz ere txikiagoak dira. Ezarpena oso eskasa da ordenagailuen ekipamenduari (%11,8), posta elektronikoaren eskuragarritasunari (%9,6) eta Interneteko sarbideari (%11,1) dagokienez. Web orria daukaten lehen sektoreko enpresarik ez dago ia, %0,8 baitaude soilik sarean. IKT ekipamenduen maila murritz horiek alde nabarmena sortzen dute gainontzeko sektore ekonomikoetako enpresen batez bestekoarekiko. Distantzia hori txikiagoa da, enpresa handiagoetan. Enpresaren tamaina desberdintze-aldagai funtsezkoa da sektore ekonomiko guztietan, baina lehen sektorean are nabarmenagoa da.

19. grafikoan ikus dezakegun moduan, egoera oso desberdina da 10 langile edo gehiagoko lehen sektoreko enpresetan, horietako IKT ekipamenduen maila askoz ere handiagoa baita enpresa txikietan baino. Halaber, gainontzeko sektore ekonomikoetako enpresa handien mailatik hurbil daude. Lehen sektoreko enpresa handietan %100ek sakelako telefonoa daukate, %96,3k ordenagailua, %76,2k posta elektronikoa eta %80,9k Interneterako sarbidea. Web orriei dagokienez, berriz, ezarpen-maila oso eskasa da lehen sektoreko enpresetan, baita enpresa handienetan ere, 10 langile edo gehiagoko enpresen %7,4k soilik baitaukate.

Tipo de equipamientos de los establecimientos del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2007. (%)

19

Euskal Autonomia Erkidegoko lehen sektoreko establezimenduen ekipamendu-mota 2007an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Lehen Sektorea (IGI-LS).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Sector Primario (ESI-SP).

Hay que señalar que dentro del sector primario el nivel de implantación de las TIC es muy diferente si se separan las empresas agrarias de las pesqueras, consiguiendo estas últimas unos porcentajes de equipamiento mucho más elevados. Sin embargo, este dato tiene escasa repercusión sobre el total del sector, pues las empresas agrarias suponen el 99% del total de los establecimientos del sector primario.

Como se puede observar en el Gráfico 20, mientras en el sector agrario la implantación de TIC presenta unos porcentajes muy reducidos, que van desde el 56,7% de empresas con teléfono móvil al 9,2% con correo electrónico, pasando por un 11,4% con ordenadores y un 10,8% con Internet, en las empresas del sector pesquero estos porcentajes se elevan hasta el 100% para el teléfono móvil, el 50,7% el correo electrónico, el 69,4% para los ordenadores y el 53,2% para Internet. Habría que tener en cuenta que estas diferencias tan pronunciadas entre las empresas agrarias y las pesqueras no son sólo debidas al tipo de actividad que realizan, sino que también vuelve a tener incidencia el tamaño. Mientras en el sector agrario prácticamente la totalidad de las empresas son de menos de 10 empleados, en el sector pesquero mayoritariamente las empresas tienen 10 o más personas empleadas.

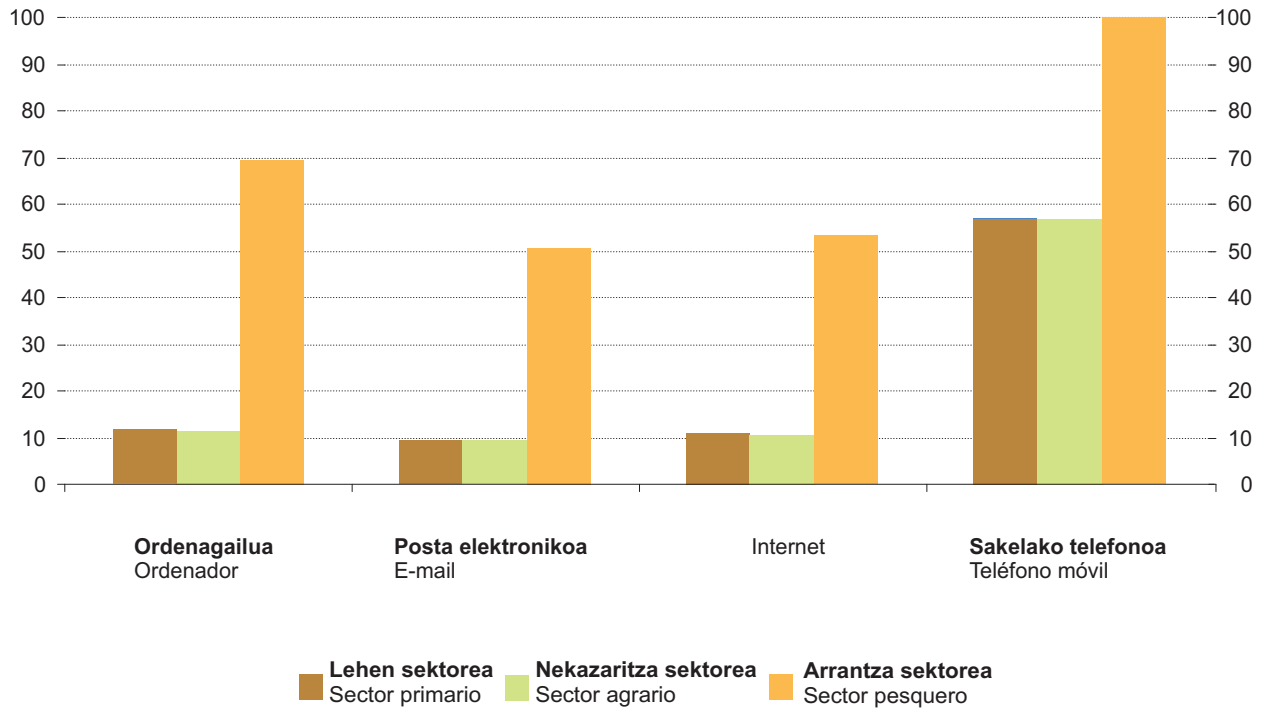
Nabarmentzekoa da lehen sektorearen barruan IKT ekipamenduen ezarpen-maila oso desberdina dela nekazaritzako enpresak eta arrantzakoak bananduz gero, azken horiek askoz ere ekipamendu-portzentaje handiagoa baitaukate. Alabaina, datu horrek eragin eskasa dauka sektore osoan, nekazaritzako enpresek lehen sektoreko establezimenduen kopuru osoaren %99 osatzen baitute.

20. grafikoan ikus dezakegun moduan, nekazaritzako sektorean IKT ekipamenduen ezarpenaren portzentajeak oso txikiak dira (%56,7 sakelako telefonoei dagokienez, %9,2 posta elektronikoari dagokionez, %11,4 ordenagailuei eta %10,8 Interneti dagokionez); aldiz, arrantzaren sektorean portzentaje horiek handiagoak dira (%100 sakelako telefonoei dagokienez, %50,7 posta elektronikoari, %69,4 ordenagailuei eta %53,2 Interneti dagokienez). Kontuan hartu beharko litzateke nekazaritzako eta arrantzako enpresen artean dauden alde nabarmen horien oinarrian gauzatzen duten jardueraz gain tamainak ere eragina daukala. Nekazaritzaren sektorean enpresa gehienak 10 langile edo gutxiagokoak dira eta, aldiz, arrantzaren sektoreko enpresa gehienak 10 langile edo gehiagokoak izaten dira.

Establecimientos por equipamientos TIC en el sector primario de la C. A. de Euskadi en 2007. (%)

20

Euskal Autonomia Erkidegoko lehen sektoreko establezimenduak IKT ekipamenduen arabera banatuta 2007an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Lehen Sektorea (IGI-LS).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Sector Primario (ESI-SP).

De los datos obtenidos en las tres encuestas realizadas hasta el momento para las empresas del sector primario en la C.A. de Euskadi (2003, 2005 y 2007), se puede extraer como conclusión principal que la evolución del nivel de equipamiento en TIC del sector primario presenta una tendencia creciente.

El aumento experimentado en estos últimos años ha sido más significativo, duplicándose el número de empresas que disponen de correo electrónico y las que tienen acceso a Internet.

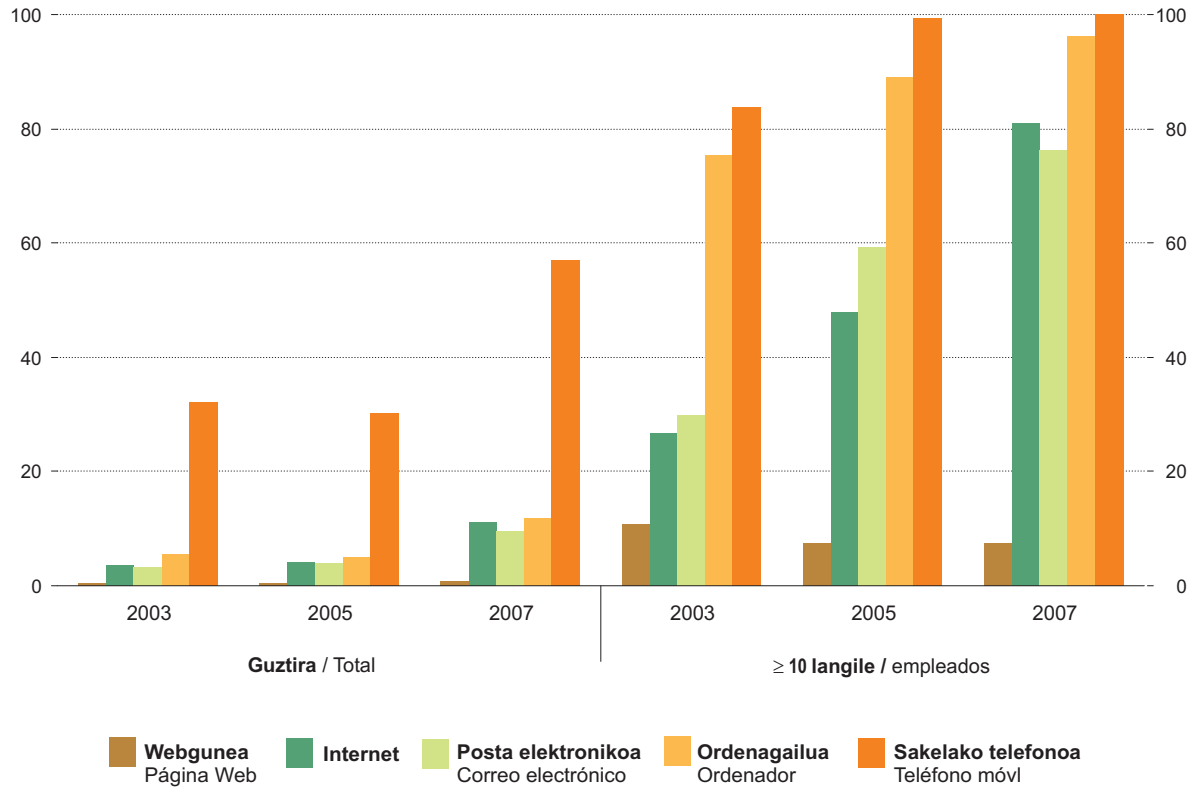
Orain arte Euskal AEko lehen sektoreko enpresetarako egindako hiru inkestetan (2003, 2005 eta 2007) ondorio nagusia hauxe da: lehen sektoreko IKT ekipamenduen mailaren garapenak hazkunderako joera dauka.

Azken urte hauetan izandako hazkundea nabarmenagoa izan da eta bikoiztu egin da posta elektronikoa eta Interneterako sarbidea daukaten enpresen kopurua.

Evolución de los equipamientos TIC en los establecimientos del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2003-2007. (%)

21

Euskal Autonomia Erkidegoko lehen sektoreko establezimenduetako IKT ekipamenduen garapena 2003-2007 artean. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Lehen Sektorea (IGI-LS).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Sector Primario (ESI-SP).

2 USOS DEL ORDENADOR EN LA C. A. DE EUSKADI

En este capítulo se analizan los usos del ordenador en la población de la C. A. de Euskadi, su frecuencia según edad, relación con la actividad, género y territorio histórico, así como la evolución en los últimos años. Atendiendo a algunas de las características determinantes de las sociedades de la información, se han organizado los datos disponibles de acuerdo a los siguientes epígrafes:

1) En primer término, se procederá a estudiar los contextos de uso del ordenador, es decir, se observarán las características de los usuarios de ordenador en función de los espacios en los que utilicen esas tecnologías y del carácter convencional (espacios fijos conformados al margen de la presencia o no de tecnologías: vivienda, lugar de trabajo o de estudio) o no convencional (espacios sociales conformados en torno a la tecnología, usos móviles de la tecnología) de éstos.

2) En segundo término, se observarán las finalidades manifiestas del uso del ordenador, considerando de manera particular utilizaciones no orientadas por los fines que determinan la profesión y el estudio.

El capítulo se cierra con dos presentaciones más sintéticas: una que, de acuerdo a los dos anteriores epígrafes, propone tipologías de usuarios; otra que trabaja sobre los datos referidos al uso de ordenadores en las empresas de la C. A. de Euskadi.

2.1 Usos del ordenador en la C.A. de Euskadi

2.1.1 Los usuarios de ordenadores

La relación de las personas con el ordenador permite diferenciar entre usuarios frecuentes (individuos que declaran usar el ordenador diariamente o al menos una vez por semana), usuarios esporádicos (individuos que declaran usar el ordenador al menos una vez al mes, no todos los meses y alguna vez aunque no en los últimos 3 meses) y no usuarios (quienes declaran no haber usado nunca un ordenador).

Las características más relevante de los usuarios frecuentes (Gráfico 22) son su nivel de estudios (el 95,6% tiene estudios secundarios o superiores), predominando los individuos de edades comprendidas entre los 35 y los 54 años, 45,6%, y los de 15 a 34 años, 43,6%.

2 ORDENAGAILUAREN ERABILERAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

Kapitulu honetan ordenagailu pertsonalaren erabilerak aztertuko ditugu Euskal AEko biztanleen artean, adinaren araberako maiztasuna, jarduerarekiko lotura, generoa eta lurralde historikoa, baita azken urteetan izandako garapena ere. Informazioaren gizarteetan funtsezkoak diren zenbait ezaugarriri erreparatuta, eskuragarri dauden datuak ondorengo epigrafeen arabera antolatu ditugu:

1) Lehenik eta behin, ordenagailu pertsonalen erabilera-testuinguruak aztertuko ditugu, hau da, ordenagailuaren erabiltzaileen ezaugarriei erreparatuko diegu teknologia hori erabiltzeko espazioen eta ohiko izaeraren (teknologien presentzia gorabehera osatutako espazio finkoak: etxebizitza, lantokia edo ikasketa-lekua) eta ezohikoaren arabera (teknologiaren arabera osatutako espazio sozialak, teknologiaren erabilera mugigarria).

2) Bigarrenik, ordenagailu pertsonalaren erabileraren ageriko helburuak hartuko ditugu ardatz gisa eta, bereziki, lanbideak eta ikasketek bideratzen ez dituzten erabilerak.

Kapituluaren amaieran, bi adierazpen egingo ditugu, aurrekoak baino sintetikoagoak: lehenak, aurreko bi epigrafeei jarraiki, erabiltzaile-tipologiak proposatuko ditu; bigarrenak, berriz, Euskal AEko enpresetan ordenagailu pertsonalen erabilerari buruzko datuak aztertuko ditu.

2.1 Ordenagailuaren erabilera Euskal Autonomia Erkidegoan

2.1.1 Ordenagailuaren erabiltzaileak

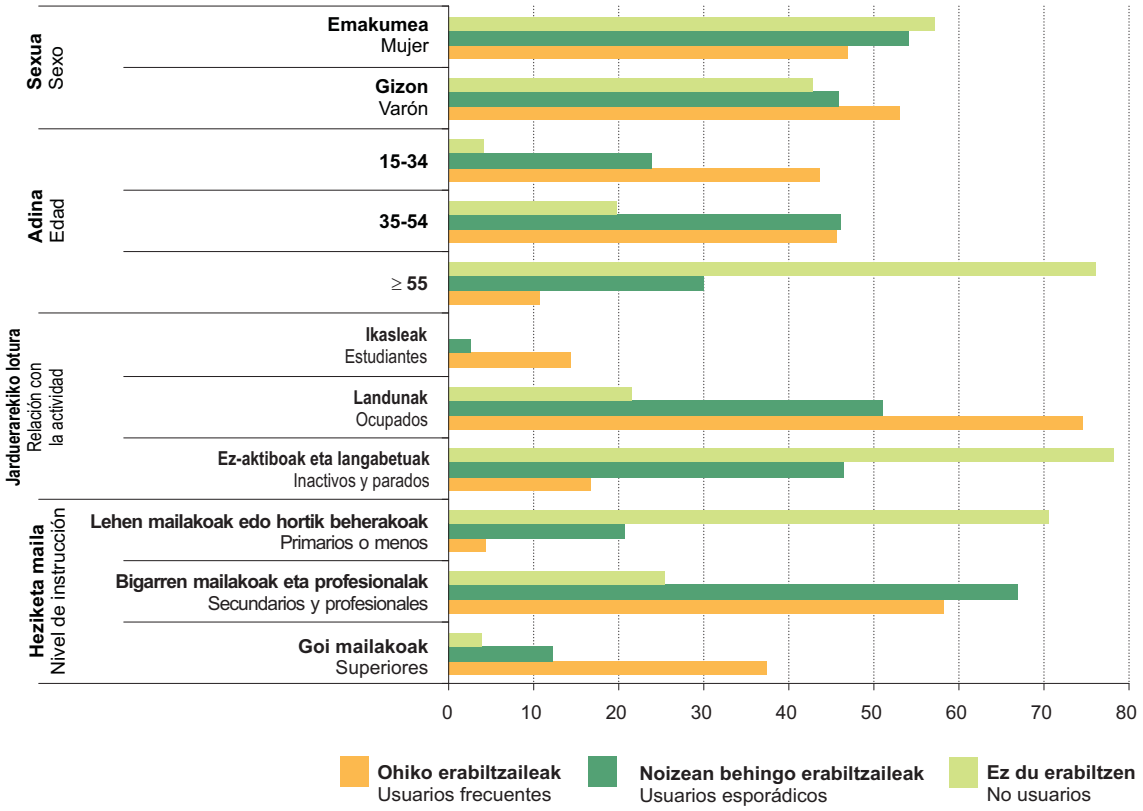
Pertsonek ordenagailuarekin daukaten loturaren arabera, ohiko erabiltzaileak (ordenagailua egunero edo, gutxienez, astean behin erabiltzen dutela dioten pertsonak), noizbehinkako erabiltzaileak (ordenagailua gutxienez hilabetean behin, ez hilero edo noizbait erabiltzen dutela dioten pertsonak, azken 3 hilabeteetan erabili ez badute ere) eta ez-erabiltzaileak (ordenagailu bat sekula erabili ez dutela diotenak) bereiz daitezke.

Ohiko erabiltzaileen ezaugarri nagusiak (22. grafikoa) ikasketa-maila (%95,6k bigarren mailako edo maila handiagoko ikasketak dituzte) eta adin hauetakoak dira nagusi: 35 eta 54 urte artekoak %45,6 eta 15 eta 34 urte artekoak %43,6.

Población de 15 y más años por frecuencia de utilización del ordenador. C. A. de Euskadi. 2008. (%)

22

15 urte eta gehiagoko biztanleak ordenagailua erabiltzeko maiztasunaren arabera banatuta Euskal Autonomia Erkidegoan. 2008. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Entre los usuarios frecuentes hay una escasa presencia de individuos con 55 o más años, apenas un 10,7%. Observando los datos referidos a la relación con la actividad, probablemente pueda encontrarse una de las razones de cifras tan bajas: mientras que los individuos ocupados y estudiantes suman un 85,7% de los usuarios frecuentes, los inactivos y parados suponen apenas un 14,3%. La edad y, en relación directa con ella, la presencia o no en el mercado laboral es una clave que determina de manera clara tanto el acceso a las tecnologías propias de la Sociedad de la Información como el interés y/o la preocupación por adquirir conocimiento sobre ellas.

Si nos fijamos en los usuarios esporádicos y los no usuarios, se observa que entre los usuarios esporádicos predominan las personas situadas en el grupo de edad comprendido entre los 35 y los 54 años (46,2%) y entre los no usuarios los individuos con 55 años o más (76,1%). Mientras entre los usuarios frecuentes prevalecen los estudiantes y los ocupados, sólo el 2,6% de los usuarios esporádicos y el 0,1% de los no usuarios es estudiante y un 78,2 % de los no usuarios es inactivo o parado.

En ninguno de los tres agregados (usuarios frecuentes, usuarios esporádicos y no usuarios) merecen considerarse como significativas las diferencias referidas a género. Debe hacerse una anotación, sin embargo, en relación a esta

Ohiko erabiltzaileen artean, 55 urte edo gehiagoko pertsonen portzentajea oso txikia da, ia %10,7koa. Jarduerari lotutako datuei erreparatuta ikusiko dugu kopuru hain txikiaren arrazoietako bat: lanean diharduten pertsonek eta ikasleek osatzen dute ohiko erabiltzaileen %85,7 eta, aldiz, lanik egiten ez dutenek eta langabeek %14,3 baino ez dute osatzen. Adinak eta, horri lotuta, lan-merkatuan egoteak edo ez egoteak argi eta garbi baldintzatzen du informazioaren gizartearen berezko teknologietarako sarbidea eta horiek ezagutzeko interesa edo/eta kezka.

Noizbehinkako erabiltzaileak eta ez-erabiltzaileak kontuan hartzen baditugu, ikus dezakegu noizbehinkako erabiltzaileen artean nagusi direla 35 eta 54 urte arteko multzoan dauden pertsonak (%46,2) eta ez-erabiltzaileen artean, berriz, 55 urte edo gehiagokoak (%76,1). Aldiz, ohiko erabiltzaileen artean ikasleak eta lanean diharduten pertsonak dira nagusi, %2,6 baino ez dira noizbehinkako erabiltzaileak, ez-erabiltzaileen %0,1 dira ikasleak eta ez-erabiltzaileen %78,2, berriz, ez daude lan munduan edo langabezian daude.

Hiru talde horietan (ohiko erabiltzaileak, noizbehinkako erabiltzaileak eta ez-erabiltzaileak) ez dira nabarmenak generoari eta lurralde historikoari lotutako aldeak. Baina bi zehaztapen egin behar dira aldagai honi dagokionez.

variable. En materia de diferencias de género, mientras entre los usuarios frecuentes la distribución es bastante equitativa, 53,0% varones y 47,0% mujeres, entre las personas usuarias esporádicas y entre las no usuarios la presencia de mujeres es significativamente más alta, cifrándose en el 54,0% y el 57,3% respectivamente. Además, entre los grupos de edad más avanzada y entre la población inactiva, las desigualdades de género parecen ser más marcadas.

Genero-desberdintasunen arloan, ohiko erabiltzaileen artean banaketa nahiko parekoa da (%53,0 gizonezkoak eta %47,0 emakumezkoak) noizbehinkakoen eta ez-erabiltzaileen artean emakumeak gehiago dira (%54,0 eta %57,3, hurrenez hurren). Gainera, adin gehiagoko taldeen eta lanik egiten ez dutenen artean, genero arloko desberdintasunak nabarmenagoak dira.

Por otra parte, si lo que se tiene en cuenta es la utilización que se hace del ordenador por cada grupo estudiado (gráfico 23), se observa que, por género, un 58,1% de los varones y un 48,5% de las mujeres son usuarios frecuentes del ordenador. En el caso de las mujeres esta cifra se iguala prácticamente al de las no usuarias, 40,8%, mientras que en el caso de los hombres, esta categoría de no usuarios, es más baja, 32,2%.

Bestalde, aztertutako talde bakoitzak ordenagailuari ematen dion erabilpena kontuan hartzen badugu (23. grafikoa) ikus daiteke, generoei dagokionez, gizonezkoen %58,1 eta emakumezkoen %48,5 ordenagailuen ohiko erabiltzaileak direla. Emakumezkoei dagokienez, kopuru hori ez-erabiltzaileen parekoa da ia, %40,8koa; aldiz, gizonezkoen kasuan, ez-erabiltzaileen portzentajea txikiagoa da, %32,2koa.

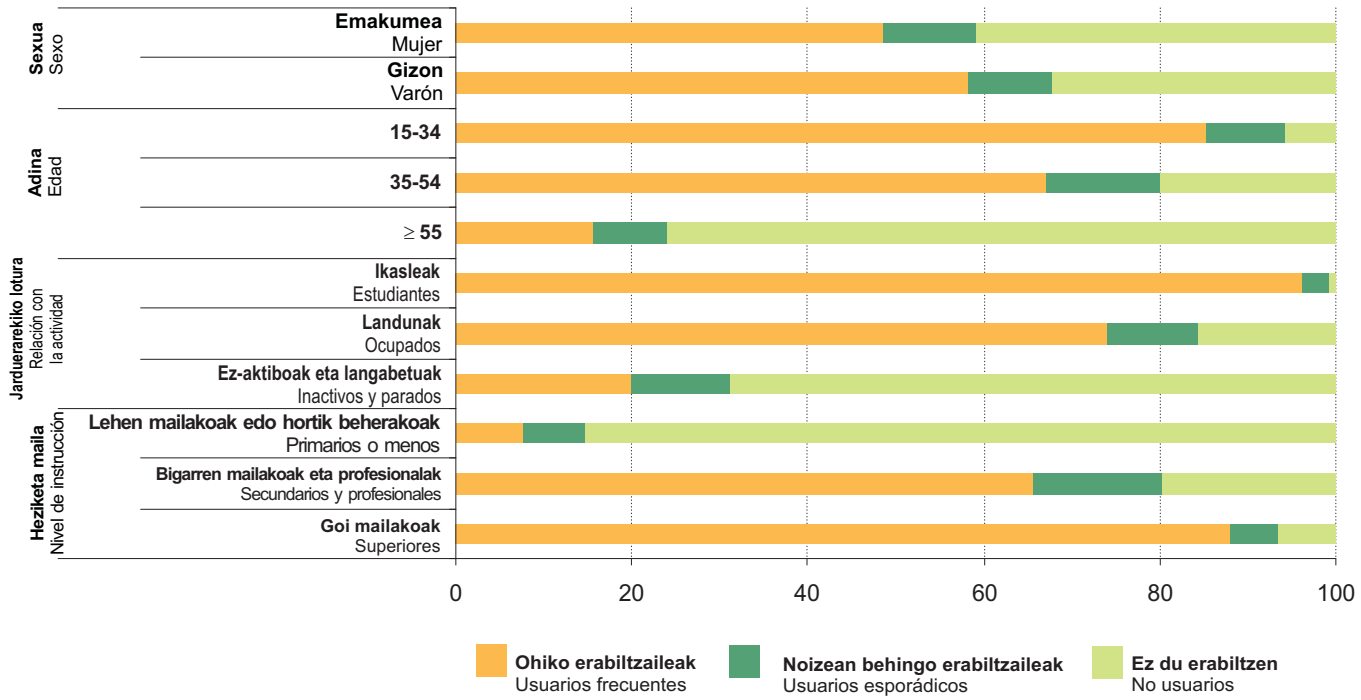
Atendiendo a la relación con la actividad, entre los estudiantes dominan ampliamente los usuarios frecuentes en 2009, 96,1%, quedando, por tanto, unos porcentajes muy reducidos para los esporádicos, 3,3%, y, sobre todo, para los no usuarios, 0,6%. La incorporación de los ordenadores a la cotidianidad de los estudiantes se observa en los datos referidos a los destinos del uso: tanto lúdicos, 95,5% en 2009, como académicos, 85,4%. Entre los inactivos y parados, la mayor parte están en no usuarios 68,8%, mientras que los frecuentes y los esporádicos alcanzan cifras similares 19,9 y 11,4 respectivamente.

Jarduerarekiko lotura kontuan hartzen badugu, ikasleen artean ohiko erabiltzaileak dira nagusi 2009an, %96,1, alegia; beraz, oso portzentaje murritza daukate noizbehinkako erabiltzaileek, %3,3koa, eta, batik bat, ez-erabiltzaileek, %0,6koa. Ordenagailuak ikasleen eguneroko bizitzan barneratu izana ikus daiteke erabileren helburuari lotutako datuetan: nahiz ludikoetan, %95,5, nahiz akademikoetan, %85,4. Lanik egiten ez duten eta langabe gehienak ez-erabiltzaileak dira, %68,8, eta ohikoak eta noizbehinkakoak 19,9 eta 11,4 dira, hurrenez hurren.

Población de 15 y más años por utilización del ordenador. C. A. de Euskadi. (2009). (%)

23

15 urte eta gehiagoko biztanleria ordenagailuaren erabileraren arabera banatuta Euskal Autonomia Erkidegoan. (2009). (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F) .

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

En un punto intermedio entre los estudiantes y los inactivos y parados está la población ocupada: un 73,9% señala ser usuaria frecuente, un 10,3% esporádica y un 15,7% no usuaria.

En cuanto a los destinos del uso del ordenador, su presencia en la vida cotidiana es también un dato característico de los ocupados, pues al uso profesional (74,1%) se le añade el uso para el ocio (85,9%).

En relación con el nivel de instrucción, entre los que alcanzan estudios medios y superiores el 88,1% son usuarios frecuentes y sólo el 5,5% y el 6,4% son esporádicos y no usuarios respectivamente. En cuanto a los destinos del uso, la presencia de los ordenadores está más extendida en lo profesional (71,3%) y en lo lúdico (89,4%).

Mientras, entre la población que tiene estudios primarios o menos, los porcentajes se invierten, sólo un 7,6% son usuarios frecuentes y un 7,0% son esporádicos, mientras que el 85,4% no ha usado nunca una computadora.

Por último, igual de significativos que de predecibles resultan los datos referidos a los grupos de edad: entre los jóvenes el uso está muy extendido, mientras que entre los adultos y mayores el uso es menor. Así, entre los 15 y los 34 años sólo un 5,7% declara no haber usado nunca un ordenador, mientras que quienes tienen 55 años y más el no uso es la pauta dominante (76,1%). Entre los que tiene edades comprendidas entre los 35 y los 54 años el uso frecuente predomina, pues un 67,0% es usuario frecuente. El ordenador parece ser un objeto cuya presencia marca el paisaje diario de los adultos, que lo frecuentan para todo tipo de uso: un 66,3% de las personas de 35 a 54 años para usos profesionales y un 85,6% para uso lúdico. Mientras, entre los jóvenes de 15 y 34 años el ocio es el uso que se impone con un 94,8%.

En cuanto a la evolución de los usuarios de ordenador en la C. A. de Euskadi entre 2003 y 2009 pueden deducirse varias conclusiones:

1) El grupo que más crece es el de usuarios frecuentes: mientras en 2003, el 36,1% declaraba usar a diario o varias veces por semana un ordenador, en 2009 lo hace el 53,1%. De igual manera, crece la población que muestra interés por aprender el uso de esta herramienta tecnológica asistiendo a algún curso de informática.

2) Siempre en referencia a los usuarios frecuentes, y atendiendo a la edad, se produce un significativo aumento entre los individuos de entre 35 y 54 años, que pasan de representar el 38,4% en 2003 al 67,0% de 2009, y de los de 55 años y más, de un 6,2% a un 15,6%.

3) Se produce un ligero aumento de los usuarios frecuentes, entre los ocupados (del 65,8% al 73,9%) y los inactivos y parados (del 9,7% al 19,9%).

4) La población de usuarios esporádica disminuye pasando

Ikasleen eta lanean ez dihardutenen edo langabeen bitarteko leku batean dago lanean diharduten pertsonen multzoa: %73,9 ohiko erabiltzaileak dira, %10,3 noizbehinkakoak eta %15,7 ez-erabiltzaileak.

Ordenagailuen erabileraren helburuari dagokionez, eguneroko bizitzan daukaten presentzia ere langileen artean ohiko datua da, erabilera profesionalari (%74,1) aisialdirako erabilera (%85,9) eransten baitzaio.

Prestakuntza-mailari dagokionez, erdi eta goi mailako ikasketak dituzten pertsonen artean, %88,1 ohiko erabiltzaileak dira eta %5,5 eta %6,4 baino ez dira noizbehinkakoak eta ez-erabiltzaileak, hurrenez hurren. Erabileren helburuari dagokionez, ordenagailuen presentzia zabalduago dago maila profesionalean (%71,3) eta maila ludikoan (%89,4).

Aldiz, lehen mailako edo maila baxuagoko ikasketak dituzten biztanleen artean, %7,6 baino ez dira ohiko erabiltzaileak eta %7,0 noizbehinkakoak; aldiz, %85,4k ez dute sekula ordenagailu bat erabili.

Azkenik, nabarmenak eta iragartzeko errazak dira adin-taldeei dagozkien datuak: gazteen artean, erabilera oso zabalduta dago, aldiz, helduen eta nagusien artean, erabilera txikiagoa da. 15 eta 34 urte arteko pertsonen artean, %5,7k soilik esan du sekula ez duela ordenagailurik erabili. 55 urte eta gehiagoko pertsonen multzoan, aldiz, erabilera eza da nagusi (%76,1). 35 eta 54 urte arteko pertsonen multzoan, ohiko erabilera da nagusi, %67,0 ohiko erabiltzaileak baitira. Badirudi ordenagailua dela helduen eguneroko bizitza markatzen duen objektua eta ia edozertarako erabiltzen dela: 35 eta 54 urte arteko pertsonen %66,3k erabilera profesionala ematen dio eta %85,6k erabilera ludikoa. Aldiz, 15 eta 34 urte arteko pertsonen artean, aisialdiari lotutako erabilera da nagusi (%94,8).

Euskal AEn ordenagailuen erabiltzaileek 2003. eta 2009. urteen artean izandako garapenari dagokionez, hainbat ondorio atera ditugu:

1) Hazkunde handiena ohiko erabiltzaileen multzoak izan du: 2003an %36,1ek adierazi zuten egunero edo astean hainbatetan erabiltzen zutela ordenagailu pertsonala; aldiz, 2009an %53,1ek adierazi dute hori. Halaber, gorantz egin du tresna teknologiko hori erabiltzeko interesa daukaten eta informatikako ikastaroren bat egin duten biztanleen multzoak.

2) Ohiko erabiltzaileei eta adinari helduta, hazkunde nabarmena izan dute 35 eta 54 urte arteko pertsonek (2003an %38,4ko portzentajea osatzen zuten eta, 2009an, berriz, %67,0koa) eta 55 urte eta gehiagokoek (%6,2tik %15,6ra).

3) Hazkunde txiki bat izan dute ohiko erabiltzaileek, lanean dihardutenen (%65,8tik %73,9ra) eta lan munduan ez daudenen eta langabeen artean (%9,7tik %19,9ra).

4) Noizbehinkako erabiltzaileek behera egin dute eta

del 17,9% en 2003 al 10,2% en 2009. Entre los usuarios esporádicos hay también un descenso significativo de la presencia del colectivo cuya edad se encuentra entre los 35 y los 54 y los mayores de 55 años: en el primer caso, del 40,6% en 2003 al 13,1% de 2009; y, entre los segundos, del 12,2% al 8,3%.

2.1.2 Los contextos de uso del ordenador

A la hora de preguntar por los lugares de uso del ordenador, la encuesta prioriza los espacios convencionales (casa 89,3%, lugar de trabajo 51,0% y lugar de estudio 11,4%) sobre otros no convencionales (Gráfico 24). No obstante, hay indicadores que señalan con claridad novedades importantes en este campo: construcción de espacios sociales ordenados por las tecnologías propias de la comunicación en torno al ordenador (cibercafés, locutorios, Kzguneas, etc.); importancia de los usos móviles del ordenador, esto es, utilizaciones no asociadas a un espacio ni único ni fijo (casa, lugar de trabajo, lugar de estudio) sino a otro mucho más versátil y con contextos enormemente más variables (conexiones wifi, usos de ordenadores portátiles).

2003an %17,9 izatetik 2009an %10,2 izatera igaro dira. Noizbehinkako erabiltzaileen artean, beherakada nabarmena egin dute 35 eta 54 urte artekoek eta 55 urtetik gorakoek: lehenengoen kasuan, 2003an %40,6koa zen portzentajea eta 2009an, aldiz, %13,1ekoa; bigarrenak, aldiz, %12,2 izatetik %8,3ra igaro dira.

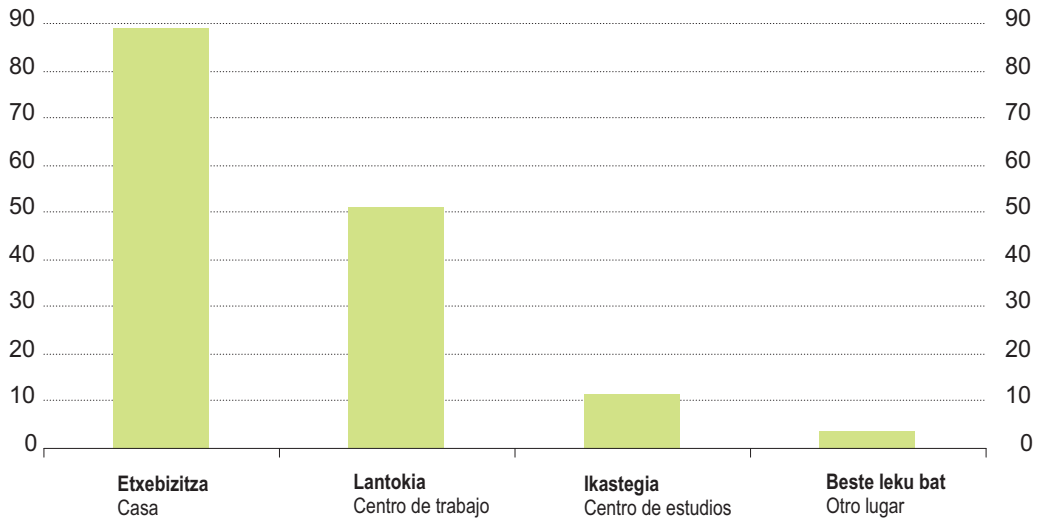
2.1.2 Ordenagailuaren erabilera-testuinguruak

Ordenagailua erabiltzeko lekuari buruz galdetzerakoan, inkestak ohiko espazioak lehenesten ditu (etxea %89,3, lantokia %51,0 eta ikasketa-lekua %11,4) ohikoak ez diren beste leku batzuen gainetik (24. grafikoa). Alabaina, zenbait adierazlek argi erakusten dute berrikuntza garrantzitsuak daudela arlo horretan: ordenagailu bidezko komunikazio-teknologien arabera antolatutako espazio sozialen eraikuntza (ziberkafeak, KZ Guneak, eta abar); ordenagailuen erabilera mugikorren garrantzia, hau da, espazio bakar eta finko bati lotuta ez dauden erabileren garrantzia (etxea, lantokia, ikasketa-lekua), baizik eta testuinguru aldakorreko espazio moldaerrazetara lotutakoak (wifi konexioak, ordenagailu eramangarrien erabilerak).

Población de 15 y mas años por el lugar de utilización del ordenador.C. A. de Euskadi. 2009. (%)

24

15 urte eta gehiagoko biztanleak ordenagailua erabiltzeko lekuaren arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

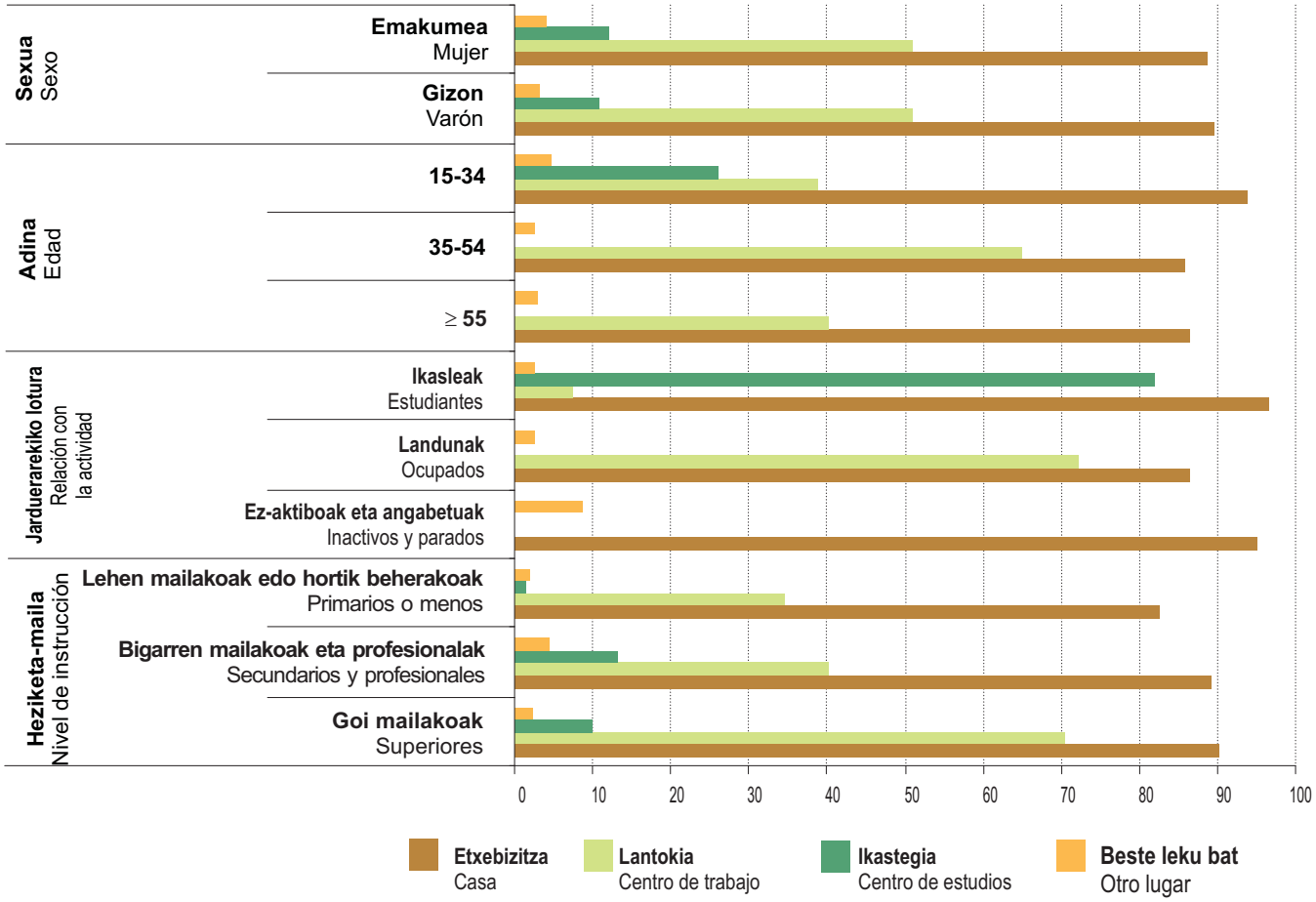
Aunque en todos los grupos de edad es la vivienda el espacio en el que, preferentemente, se usa el ordenador, cabe señalar que para los individuos en la edad de plenitud laboral, es decir, los comprendidos entre los 35 y 54 años, las preferencias se distribuyen de manera muy marcada entre la vivienda y el centro de trabajo, mientras que para los sectores más jóvenes, son la vivienda y el centro de estudios los espacios de acceso preferente al ordenador. De entre los jóvenes comprendidos entre 15 y 34 años, la vivienda es el lugar de uso mayoritario del ordenador, seguida del centro de trabajo (Gráfico 25).

Adin-talde guztietan etxebizitza bada ere ordenagailu pertsonala erabiltzeko leku nagusia, aipatzekoa da lan-bizitzaren gorenean diren pertsonentzat, hau da, 35 eta 54 urte arteko taldekoentzat, lehentasunak oso modu markatuan daudela banatuta etxebizitzaren eta lantokiaren artean; aldiz, sektore gazteenetan, etxebizitza eta ikasketa-lekua dira ordenagailu pertsonala erabiltzeko leku nagusiak. 15 eta 34 urte arteko gazteen artean, etxebizitzan erabiltzen da gehien ordenagailua eta, ondoren, lantokian (25. grafikoa).

Población de 15 y más años por el lugar de utilización del ordenador según sexo, edad, relación con la actividad y nivel de instrucción. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

25

15 urte eta gehiagoko biztanleak ordenagailua erabiltzeko lekuaren arabera banatuta sexua, adina, jarduerarekiko lotura eta heziketa maila kontuan hartuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

En los espacios recogidos bajo la etiqueta "Otro lugar" predominan los jóvenes, inactivos y parados y con estudios secundarios y profesionales. Sobre estos espacios hay pocos detalles, en razón de lo cual es aventurado establecer hipótesis sobre las razones que están detrás de estos datos: puede ser debido al incremento de las comunicaciones internacionales entre adultos asociadas a la emigración y a los locutorios; también al descenso de los usos lúdicos del ordenador en espacios como los cibercafés. Estos espacios, aunque son lugares de uso cuantitativamente aún no muy importantes, cualitativamente son portadores de novedades en esta materia, la Sociedad de la Información, por cuanto son, en la mayor parte de los casos, espacios generados por y para el uso de la comunicación mediante ordenador.

"Beste lekuren bat" atalean bildutako espazioetan, nagusi dira gazteak, lanean ez dihardutenak eta langabetuak, bigarren mailako ikasketak eta ikasketa profesionalak dituztenak. Espazio horiei dagokienez, ez dago xehetasun handirik eta, horregatik, arriskugarriegia da esatea zein arrazoi dagoen datu horien atzean: emigrazioari eta lokutorioei lotutako helduen arteko nazioarteko komunikazioen hazkundeagatik izan daiteke; zenbait espaziotan, esaterako, ziberkafeetan ordenagailuen erabilera ludikoaren beherakada egon delako ere bai. Espazio horiek kuantitatiboki erabilera-leku oso garrantzitsuak ez badira ere, kualitatiboki berrikuntzak dakartzate arlo horretan, informazioaren gizartearen arloan, izan ere, gehienak, ordenagailu bidezko komunikaziorako sortutako espazioak dira.

2.1.3 Las razones para el uso del ordenador

Los motivos profesionales para usar el ordenador fueron mencionados por el 46,0% de la población, los académicos por el 20,9% y los de ocio por el 89,9% (Gráfico 26). Una primera razón es de fácil deducción: si las profesionales son las razones de la población en plenitud laboral y las académicas las que competen a los que están en período de formación, las de ocio son a priori razones más intergeneracionales; los datos por grupo de edad, más repartidos que en las demás respuestas, lo corroboran: 93,2% de los muy jóvenes de entre 6 y 14 años, 94,8% de los jóvenes, 85,6% de adultos de 35 a 54 años y 84,8% de 55 y más años.

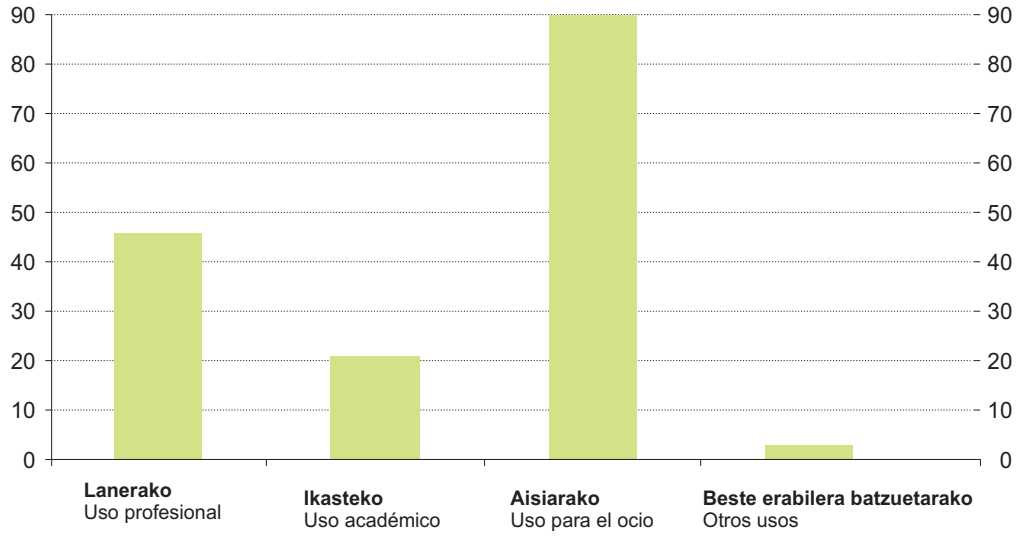
2.1.3 Ordenagailu pertsonala erabiltzeko arrazoiak

Ordenagailua erabiltzeko arrazoi profesionalak biztanleen %46,0k aipatu zituzten, arrazoi akademikoak %20,9k eta aisialdikoak %89,9k (26. grafikoa). Arrazoietako bat zein den erraz ondoriozta daiteke: lanean ari diren pertsonen artean arrazoi profesionalak eta prestakuntza-garaian daudenen artean arrazoi akademikoak dira nagusi; aldiz, aisialdiaren mailakoak dira, a priori, belaunaldien artean banatuen daudenak; gainontzeko erantzunetan banatuago badaude ere, adintaldeen datuek hori adierazten dute: 6 eta 14 urte arteko pertsona oso gazteen %93,2k; gazteen %94,8k; 35 eta 54 urte arteko helduen %85,6k eta 55 urte eta gehiagoko pertsonen %84,8k erabiltzen dituzte ordenagailuak aisialdirako.

Población de 6 y más años que ha utilizado el ordenador por razones para el uso. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

26

Ordenagailua erabili duten 6 urte eta gehiagoko biztanleak erabiltzeko arrazoien arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Si analizamos las distintas razones para hacer uso del ordenador (Gráfico 27), observaremos que los motivos profesionales prevalecen entre los adultos (66,3%), los ocupados (74,1%) y los que tienen estudios medios y superiores (71,3%). Tanto los estudiantes (3,9%), como los jóvenes (40,3%) escogen ese motivo como expresión correcta de sus razones para usar ordenadores en algunas ocasiones. Es pues una población madura, laboralmente integrada y con formación superior la que encuentra en esta respuesta una expresión adecuada de sus motivos para usar el ordenador.

Los usos académicos del ordenador prevalecen entre los estudiantes (85,4%), los jóvenes (28,3%) y un revelador 82,4% entre los que tienen de 6 a 14 años, lo que permite reincidir en el diagnóstico del enorme valor socializador de la escuela cara a la normalización y rutinización de la relación de los individuos con los soportes materiales de la Sociedad de la Información. El potencial socializador del espacio educativo se hace presente entre los que indican

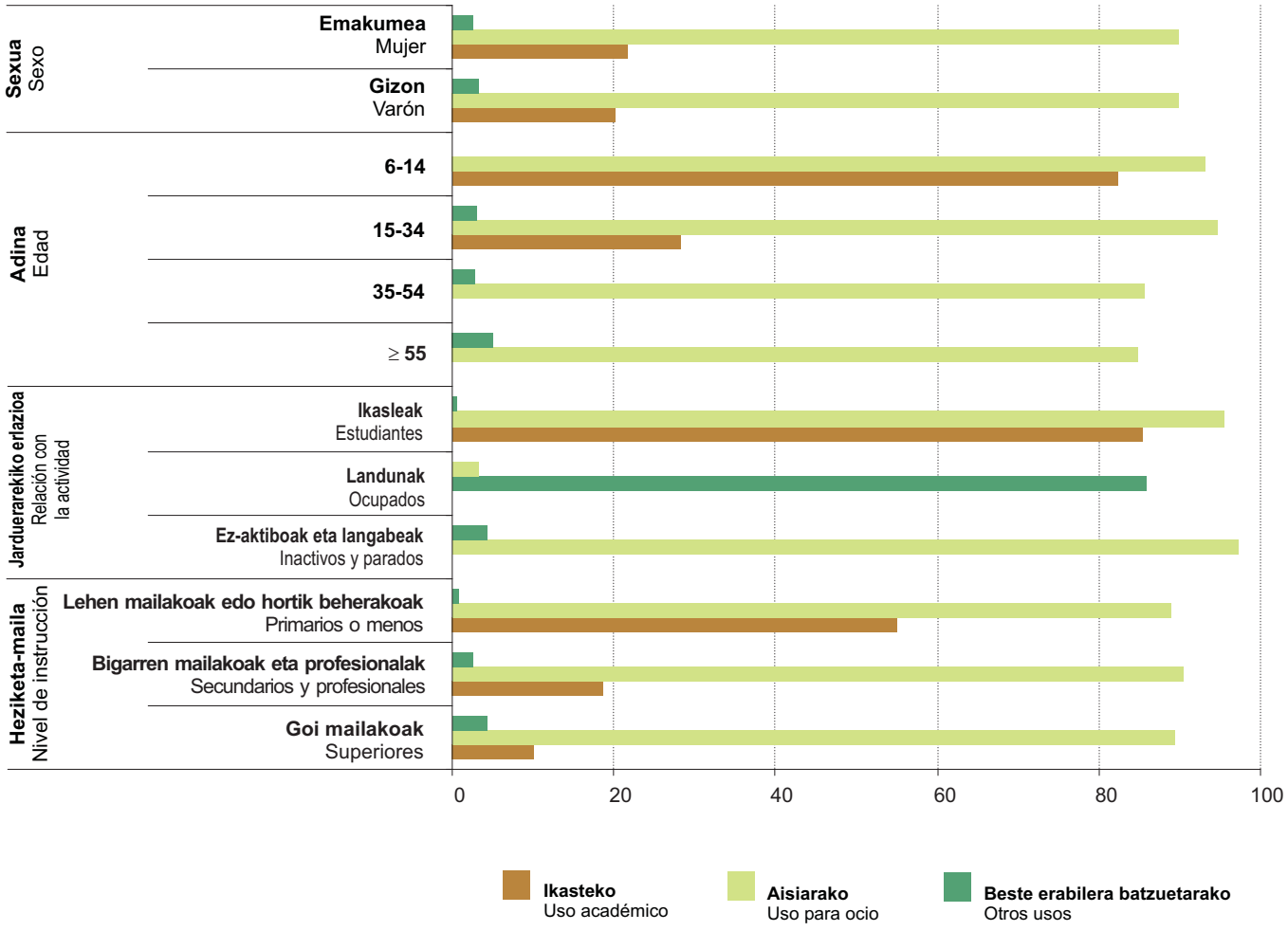
Ordenagailu pertsonala erabiltzeko arrazoiak aztertuta (27. grafikoa), ikus dezakegu arrazoi profesionalak direla nagusi helduen (%66,3), langileen (%74,1) eta erdi edo goi mailako ikasketak dituztenen (%71,3) artean. Bai ikasleek (%3,9), bai gazteek (%40,3) aukeratu dute arrazoi hori ordenagailua zenbaitetan erabiltzeko. Biztanle helduak, lan-munduan daudenak eta goi mailako ikasketak dituztenak dira ordenagailu pertsonala erabiltzeko arrazoi nagusitzat hori eman dutenak.

Ordenagailu pertsonalen erabilera akademikoak nagusi dira ikasleen (%85,4), gazteen (%28,3) eta, bereziki, 6 eta 14 urtekoen artean (%82,4); beraz, azpimarratzekoa da berriz ere eskolaren balio gizarteratzailea pertsonen eta informazioaren gizarteko euskarri materialen arteko normalizaziorako eta horiek ohiko bihurtzeko. Hezkuntza-espazioaren ahalmen sozializatzailea nagusi da ordenagailu pertsonala azken hiru hilabeteetan erabilera akademikoetarako erabili

Población de 6 y más años que ha utilizado el ordenador por razones de uso según sexo, edad, relación con la actividad y nivel de instrucción. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

27

Ordenagailua erabili duten 6 urte eta gehiagoko biztanleak erabiltzeko arrazoien arabera banatuta,sexua, adina, jarduerarekiko lotura eta heziketa maila kontuan hartuta . Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

haber utilizado el ordenador para usos académicos en los tres últimos meses, espacio en el que además las diferencias entre géneros se atemperan. Se confirma un dato conocido: que el espacio escolar y académico es un territorio en el que las diferencias de género se reducen más que en otros lugares de la vida social.

Si nos centramos en la evolución de los usos lúdicos del ordenador, su presencia se incrementa tanto entre los jóvenes como entre los adultos y mayores. Del mismo modo, crece de manera lenta pero sostenida entre los ocupados, los inactivos y parados. El uso del ordenador normaliza su presencia entre las diversas generaciones y en todos los sectores de la sociedad, que hacen de él no sólo un instrumento para la vida circunspecta sino también para cuestiones menos serias.

dutela esan dutenen artean eta, espazio horretan, gainera, generoen arteko aldeak girotuta daude. Datu ezagun bat baieztatu da: eskolan eta espazio akademikoan, generoen arteko aldeak murritzagoak dira bizitza sozialeko beste leku batzuetan baino.

Ordenagailu pertsonalaren erabilera ludikoak ardatz gisa hartzen baditugu, ikusiko dugu presentzia areagotu egiten dela bai gazteen, bai helduen eta nagusien artean. Halaber, motel baina finko egin du gora langileen, lanean ez dihardutenen eta langabeen artean. Ordenagailuaren erabileraren presentzia normalizatu egin da zenbait belaunaldiren artean eta gizartearen sektore guztietan eta bizitza seriorako tresna gisa erabiltzeaz gain, gai hain serioak ez direnetarako ere erabiltzen dute.

Podemos concluir que se ha producido una cierta normalización de la presencia de la tecnología en la vida cotidiana de los individuos y las familias, cabe decir casi su rutinización. Habida cuenta de la evidencia de este fenómeno y de su aceleración durante los últimos años, no es muy aventurado presumir que, para quienes participen de estas formas de usar la tecnología, en particular las generaciones más jóvenes, quepa considerar que un a priori inexpresivo "no sé" refleje mejor que otras respuestas las razones del uso de estos aparatos. En efecto, es un rasgo muy estructurante de las sociedades de la información la normalización de la presencia de la alta tecnología en el paisaje, espacios y usos cotidianos, tanto que ni siquiera es necesario preguntarse por qué se usa.

Por otra parte, conocer más a fondo las razones para no usar ordenadores orientaría hacia la observación de una población de la que saber detalles sería enormemente relevante para conocer en profundidad la Sociedad de la Información. En efecto, por un lado, permitiría conocer aspectos significativos de la llamada brecha digital. Por otro lado, habilitaría a saber de actitudes de rechazo voluntario, es decir, de prácticas de renuncia al uso de la tecnología con grados diversos de reflexividad, que apuntarían hacia reacciones negativas a la expansión de la tecnología en la vida cotidiana.

2.2 Personal laboral con acceso a los equipamientos TIC en las empresas

Para analizar el uso del equipamiento tecnológico en las empresas vascas utilizamos el nivel de acceso del personal laboral a esos equipamientos (Gráfico 28). En el año 2009 el 62,5% del personal laboral de las empresas vascas dispone de ordenador, el 52,7% tiene acceso a Internet y el 52,8% dispone de correo electrónico. El personal laboral de las empresas vascas dispone de un mayor acceso al ordenador que a Internet y no hay apenas diferencia entre quienes tienen acceso a Internet y disponen de correo electrónico. El Territorio Histórico donde mayor porcentaje de personas empleadas utiliza estas tecnologías es Bizkaia, seguido de Gipuzkoa y Álava.

Sin embargo, en esta ocasión, los porcentajes de personas empleadas que utilizan estas tecnologías no muestran grandes diferencias cuando se tiene en cuenta el tamaño de la empresa (Gráfico 29). Esto puede deberse, entre otras razones, a que mientras en las empresas grandes sólo una parte de las personas empleadas, normalmente las de oficina y servicios administrativos, tiene acceso a los equipamientos tecnológicos estudiados, en las empresas pequeñas el trabajo no está tan diferenciado y es más habitual que las personas empleadas tengan acceso a la mayor parte del equipamiento de la empresa.

Beraz, esan genezake nolabaiteko normalizazioa izan duela teknologiak pertsonen eta familien ohiko bizitzan eta, are gehiago, ohiko bihurtu dela. Fenomeno hori eta azken urteetan izan duen azelerazioa kontuan hartuta, esan genezake teknologia erabiltzeko modu horiek baliatzen dituztenentzat, bereziki belaunaldi gazteenentzat, a priori adierazkortasunik gabekoa den "ez dakit" esapideak beste erantzun batzuek baino hobeto adierazten dituela aparailu horiek erabiltzeko arrazoiak. Are gehiago, informazioaren gizarteak egituratzen dituen ezaugarrietako bat da goi mailako teknologiaren presentzia ohiko paisaietan, espazioetan eta erabileretan eta, hain normalizatuta dago, zergatik erabiltzen den galdetzea ez da beharrezkoa.

Bestalde, ordenagailu pertsonalak ez erabiltzeko arrazoiak sakonago ezagutzeak bideratu egingo gintuzke biztanleria hori behatzera eta biztanleria horren xehetasunak jakitea funtsezkoa izango litzateke informazioaren gizartea sakon ezagutzeko. Batetik, haustura digital delako horren ezaugarri funtsezkoenak ezagutu ahal izango lirateke. Bestetik, norbere borondatez ordenagailuen erabilerari uko egiteko jarrerak zein diren ezagutu ahal izango lirateke horri esker, hau da, teknologia erabiltzeari nolabaiteko gogoetazaletasun mailarekin uko egiteko jokabideak; jokabide horiek eguneroko bizitzan teknologia zabaltzearen kontrako erreakzioak izango lirateke.

2.2 Enpresetan IKT ekipamendua erabil dezaketen lan-kontratudun langileak

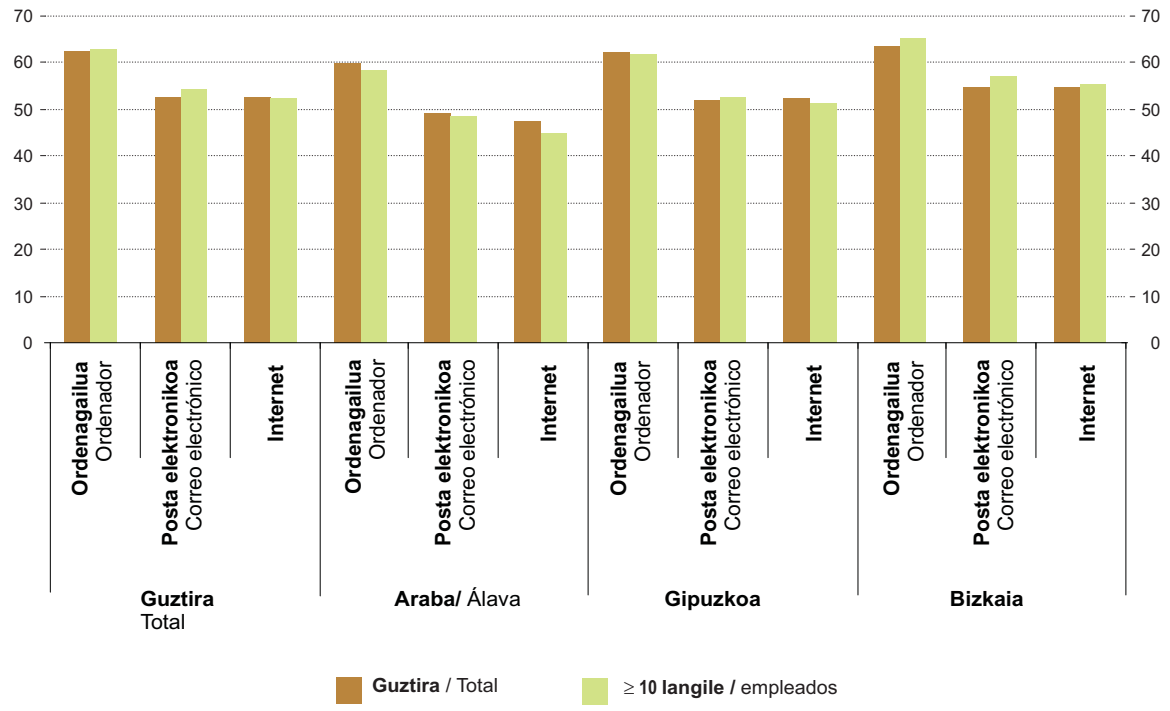
Ekipamendu teknologikoaren erabilera euskal enpresetan aztertzeko, ekipamendu horietarako lan-kontratudun langileek daukaten sarbide-maila erabili dugu (28. grafikoa). 2009 urtean, euskal enpresetako lan-kontratudun langileen %62,5ek ordenagailu pertsonala daukate, %52,7k Interneterako sarbidea eta %52,8k posta elektronikoa. Euskal enpresetako lan-kontratudun langileek ordenagailu pertsonala erabiltzeko aukera handiagoa daukate Interneterako sarbidea baino eta ez dago ia alderik Interneterako sarbidea daukatenen eta posta elektronikoa daukatenen artean. Teknologia horiek erabiltzen dituzten lan-kontratudun langileen kopuru handiena daukan Lurralde Historikoa Bizkaia da, ondoren Gipuzkoa dago eta azken lekuan, berriz, Araba.

Alabaina, oraingoan, teknologia horiek erabiltzen dituzten lan-kontratudun langileen portzentajeak ez dauka alde handirik enpresaren tamainari dagokionez (29. grafikoa). Besteak beste, hauxe izan daiteke arrazoia: enpresa handietan langileetako batzuek, gehienetan bulegokoek eta administrazio-zerbitzuetakoek, daukate aztertutako ekipamendu teknologikoak erabiltzeko aukera, aldiz, enpresa txikietan lana ez dago hain desberdinduta eta ohikoagoa da langileek enpresako ekipamenduaren zati handiena erabiltzeko aukera izatea.

Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi según Territorio Histórico y tamaño del establecimiento en 2009. (%)

28

Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera daukaten lan-kontratudun langileak LurraldeHistorikoaren eta establezimenduaren tamainaren arabera banatuta 2009an. (%)



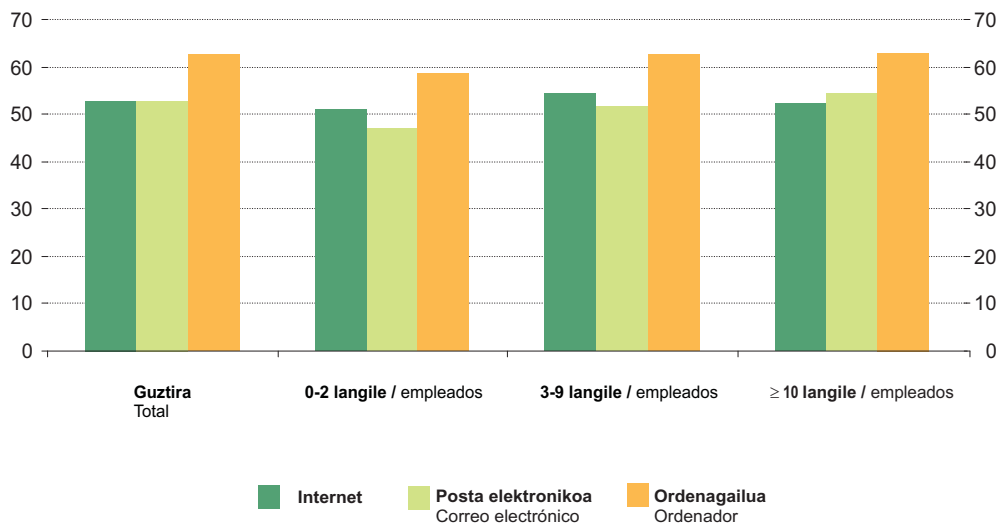
Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC en la C. A. de Euskadi según el tamaño del establecimiento en 2009. (%)

29

IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera daukaten lan-kontratudun langileak Euskal Autonomia Erkidegoan establezimenduaren tamainaren arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

Esa sería también una de las razones que explica que sea el personal laboral del sector servicios (Gráfico 30) quien, claramente, tiene un mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación, independientemente del tamaño de la empresa.

Se ha afirmado anteriormente que las empresas del sector industrial son las que se encuentran tecnológicamente más equipadas; sin embargo, debido en parte a la división del trabajo mencionada, son las personas empleadas en empresas del sector servicios quienes mayor acceso tienen a estas tecnologías. El 70,0% de las personas empleadas en empresas del sector servicios tiene ordenador, el 61,2% acceso a Internet y el 60,0% correo electrónico. En el caso de las personas empleadas en el sector industrial, el 49,8% tiene ordenador, el 35,1% acceso a Internet y el 39,0% correo electrónico.

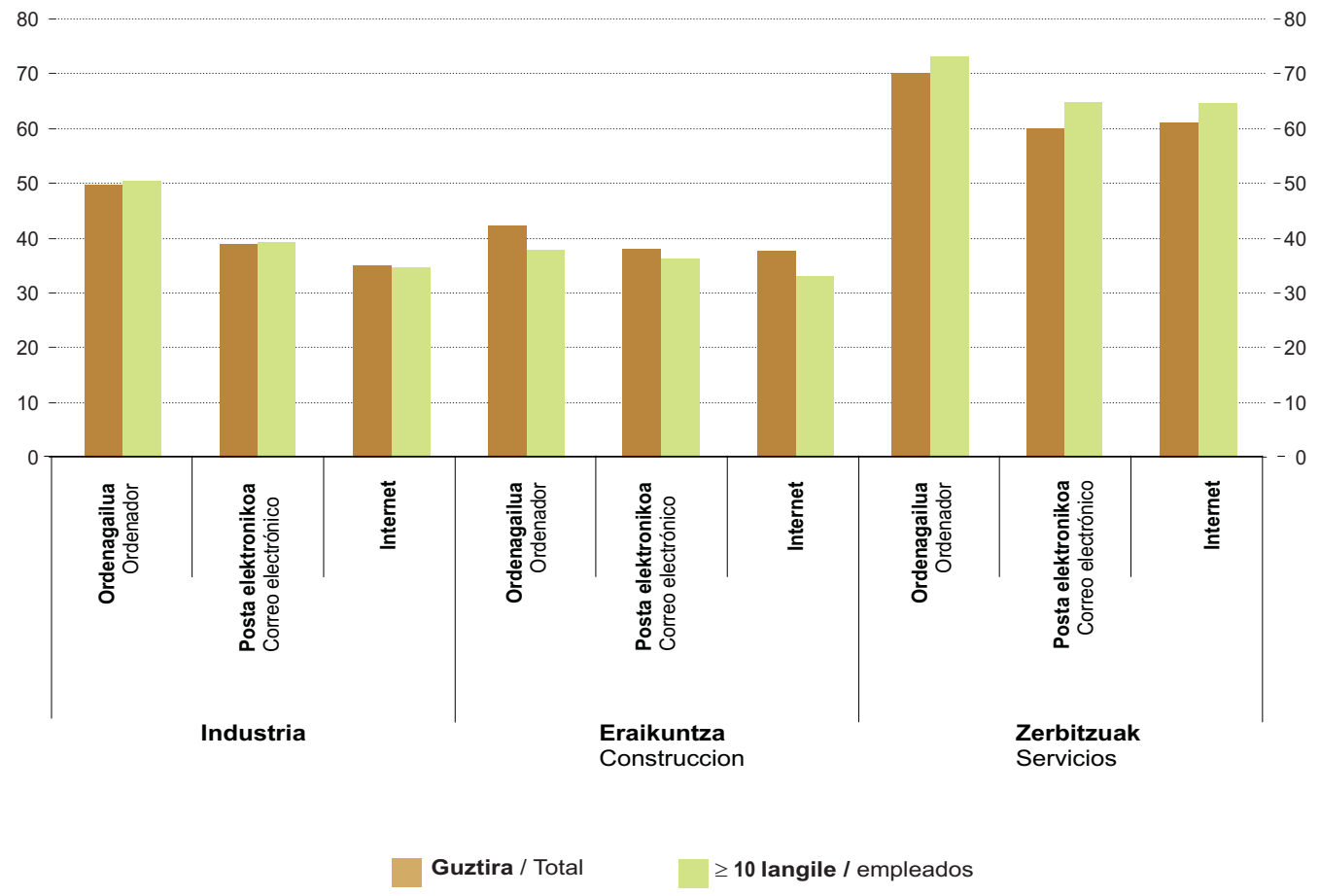
Horregatik daukate, besteak beste, zerbitzu-sektoreko lankontratudun langileek (30. grafikoa), argi eta garbi, informazio eta komunikazio teknologietarako sarbide handiagoa, enpresaren tamaina gorabehera.

Lehenago aipatu dugu industria-sektoreko enpresak daudela ongien ekipatuak teknologikoki; alabaina, lehen aipatu dugun lan-banaketaren ondorioz, zerbitzu-sektoreko enpresetan diharduten langileek daukate teknologia horietarako sarbide handiagoa. Zerbitzu-sektoreko enpresetan diharduten langileen %70,0k ordenagailu pertsonala daukate, %61,2k Interneterako sarbidea eta %60,0k posta elektronikoa. Industria-sektorean diharduten langileei dagokienez, %49,8k daukate ordenagailu pertsonala, %35,1ek Interneterako sarbidea eta %39,0k posta elektronikoa.

Personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC en la C. A. de Euskadi según sector de actividad y tamaño del establecimiento en 2009. (%)

30

IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera daukaten lankontratudun langileak Euskal Autonomia Erkidegoan jardueraren sektorearen eta establezimenduaren tamainaren arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

El porcentaje de personas empleadas que utiliza equipamientos tecnológicos ha ido aumentando progresivamente a lo largo de los últimos años (Gráfico 31). Disponer de ordenador, de correo electrónico y de Internet se ha extendido de manera significativa entre las personas empleadas, siendo estos dos últimos elementos, y sobre todo Internet, los que han experimentado un crecimiento más elevado en los últimos ocho años.

Las personas empleadas que disponen de ordenador han pasado del 46,4% en 2001 al 62,5% en 2009, un incremento de 16,1 puntos. Quienes tienen Internet han pasado del 23,4% al 52,7%, un crecimiento de 29,3 puntos. En estos ocho últimos años el crecimiento del número de personas empleadas que disponen de acceso a Internet ha sido casi el doble que el experimentado entre las que disponen de ordenador.

Finalmente, quienes disponen de correo electrónico han aumentado en el mismo período del 25,8% al 52,8%, una elevación de 27,0 puntos.

Este significativo crecimiento del porcentaje de personas empleadas con acceso a Internet ha tenido lugar en todos los tamaños de empresas y en los tres territorios históricos. Sin embargo, el balance del aumento del número de personas empleadas con acceso a Internet ha sido algo mayor en las empresas del sector servicios y en las localizadas en Bizkaia.

Ekipamendu teknologikoak erabiltzen dituzten langileen portzentajeak modu mailakatuan egin du gora azken urteetan (31. grafikoa). Ordenagailu pertsonala, posta elektronikoa eta Interneterako sarbidea eskuragarri izatea nabarmen zabaldu da langileen artean eta azken bi elementu horiek, batez ere Internetek, izan dute hazkunde handiena azken zortzi urteetan.

Ordenagailu pertsonala zeukaten langileak %46,4 ziren 2001. urtean eta 2009an, berriz, %62,5ek daukate; 16,1 puntuko hazkundea izan da. Internet langileen %23,4k zeukaten eta %52,7k daukate; 29,3 puntuko hazkundea izan da. Azken zortzi urteetan Interneterako sarbidea daukaten langileen kopurua ordenagailu pertsonala daukatenen artean izandako hazkundearen ia bikoitza izan da.

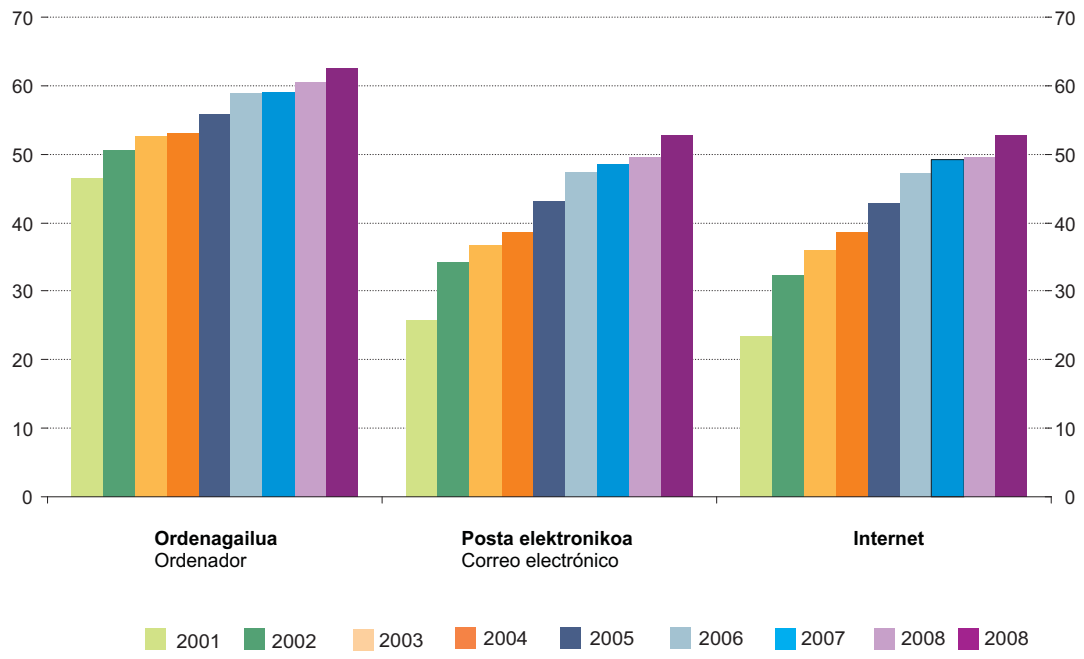
Azkenik, posta elektronikoa daukaten langileen kopuruak epealdi berean %25,8tik %52,8rako hazkundea izan du; 27,0 puntuko hazkundea izan da.

Interneterako sarbidea daukaten langileen portzentajearen hazkunde nabarmen hori enpresa-mota guztietan eta hiru lurralde historikoetan izan da. Alabaina, Interneterako sarbidea daukaten langileen kopurua apur bat handiagoa izan da zerbitzu-sektoreko eta Bizkaiko enpresetan.

Evolución de las personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2009. (%)

31

IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera daukaten langileak Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan 2001-2009 artean. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E).

2.3 Usos del ordenador en el mundo rural

Mientras que el 63,4% de las familias que residen en municipios rurales dispone de ordenador en la vivienda, el 68,5% de las familias del resto de municipios dispone de este tipo de equipamiento.

En relación con el uso del ordenador, el 51,6% de la población rural de 15 y más años ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses (Gráfico 33), el 6,1% lo ha utilizado alguna vez con anterioridad y el 42,3% no lo ha usado nunca.

Sin embargo, existe un retraso en cuanto a la utilización de Internet, ya que mientras el 51,7 de la población de la C. A. de Euskadi se ha conectado a Internet en los últimos 3 meses, únicamente lo ha hecho el 46,0% de la población que vive en municipios rurales.

2.3 Ordenagailuaren erabilera landa-eremuan

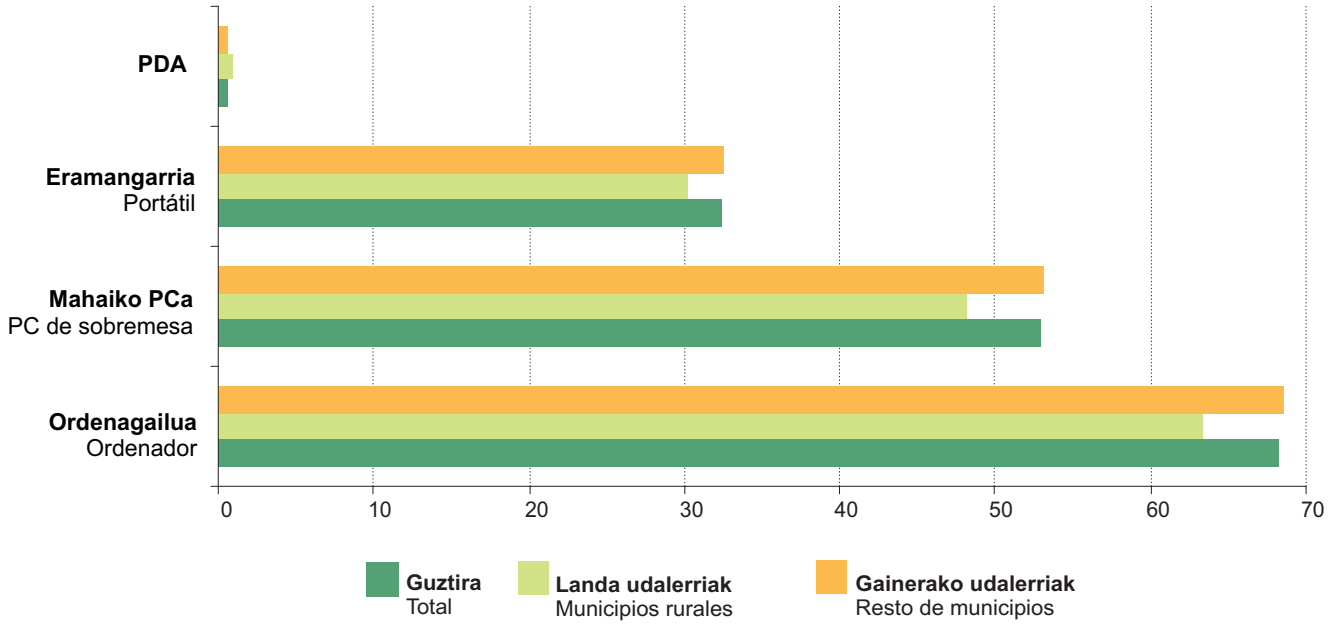
Udalerri landatarretan bizi diren familien %63,4k du ordenagailua etxean eta gainerako udalerrietan familien % 68,5ek.

Ordenagailuaren erabilerari dagokionez, 15 urte eta gehiagoko biztanle landatarren %51,6k azken 3 hilabeteetan ordenagailua erabili dute (33. grafikoa), %6,1ek aurrez noizbehinka erabili du eta %42,3k ez dute sekula erabili.

Alabaina, nolabaiteko atzerapena dago Internet erabiltzeari dagokionez, izan ere, Euskal AEko biztanleen %51,7 azken 3 hilabeteetan konektatu dira Internetera; udalerri landatarretan bizi diren biztanleei dagokienez, berriz, %46,0 baino ez dira konektatu Internetera.

Población de 15 y mas años por equipamiento de ordenadores en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

32 ***15 urte eta gehiagoko biztanleak ordenagailu-ekipamenduen arabera, landa eremuan. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)***



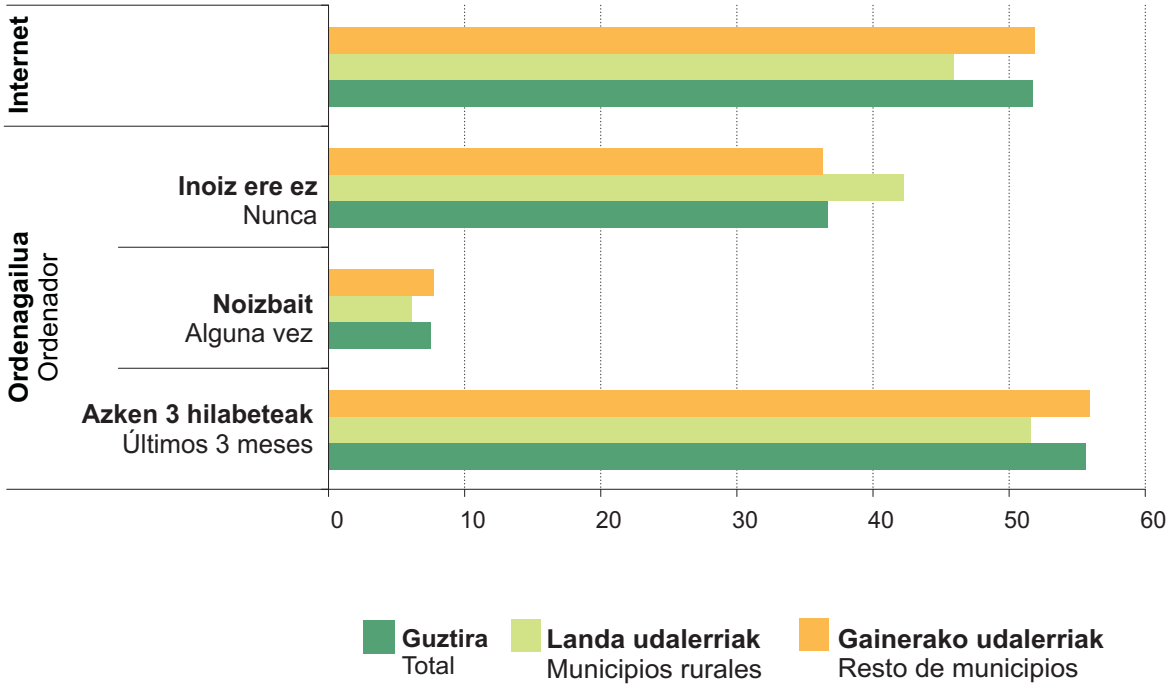
Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Población de 15 y más años por utilización del ordenador e Internet en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

33

15 urte eta gehiagoko biztanleak landa-eremuan ordenagailuaren eta Interneteko erabileraren ara bera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

3 USOS DE INTERNET EN LA C. A. DE EUSKADI

3.1 Usos de Internet en la C. A. de Euskadi

3.1.1 Contexto etnográfico de la red: dónde, cuándo y cuánto tiempo

El 59,4 de la población de la C. A. de Euskadi tiene conexión a Internet en el hogar, aunque únicamente el 51,7% se ha conectado en los últimos 3 meses. En cuanto al lugar desde el que realizan la conexión a Internet, los que disponen de esta tecnología, el 85,4% lo puede hacer desde casa, el 43,8% desde el centro de trabajo, el 12,0% desde el centro de estudio y el 4,4% desde otro lugar. Un gran número de personas ha accedido recientemente desde varios lugares distintos.

Aunque los porcentajes son muy similares (Gráfico 34), Bizkaia es el territorio histórico con mayor porcentaje de personas usuarias de Internet con el 51,8%, seguida de Gipuzkoa con el 51,7% y Álava con el 51,2%. Aproximadamente una de cada siete personas con posibilidad de usar Internet no ha hecho uso de ella en los tres últimos meses, siendo Gipuzkoa (15,1%) el territorio donde este porcentaje es mayor, seguido de Bizkaia (13,5%) y finalmente Álava (12,8%).

Los varones, con el 56,0%, superaban en 8,3 puntos el porcentaje de uso de las mujeres: el 47,7%. El 51,7% de las personas con 15 o más años había utilizado Internet en los 3 meses anteriores a la realización de la encuesta.

Estas cifras parecen señalar la juventud de los usuarios de Internet como una característica de quienes utilizan esta herramienta tecnológica. En efecto, los jóvenes que usan Internet son el colectivo mayoritario con el 84,3%, reduciéndose este uso al 64,0% entre los adultos y al 15,4% entre los mayores.

El uso de Internet está relacionado en mayor medida con el hecho de ser estudiante, pues el 97,0% de éstos lo han usado en los últimos 3 meses, que con estar ocupado (70,5% de los usuarios) o ser inactivo o desempleado (20,4% de usuarios).

El mayor grado de penetración se produce entre las personas que tienen estudios universitarios, 86,7%, seguido de las que cuentan con estudios secundarios (63,7%) y, finalmente, de las que tienen estudios primarios (7,0%).

3 INTERNETEN ERABILERAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

3.1 Interneten erabilerak Euskal Autonomia Erkidegoan

3.1.1 Sarearen testuinguru etnografikoa: non, noiz eta zenbat denboraz

Euskal AEko biztanleen %59,4k daukate Interneteko konexioa etxean, baina %51,7 konektatu dira azken 3 hilabeteetan. Interneteko konexioa egiteko lekuari dagokionez, %85,4k etxetik egin dezakete, %43,8k lantokitik, %12,0k ikasketa-lekutik eta %4,4k beste lekuren batetik. Pertsona ugari sartu dira Interneten berriki hainbat lekutatik.

Portzentajeak oso antzekoak badira ere (34. grafikoa), Bizkaia da Interneteko erabiltzaileen portzentaje handiena daukan lurralde historikoa; ondoren, Gipuzkoa dago (%51,7) eta azken lekuan, berriz, Araba (%51,2). Gutxi gorabehera, Internet erabiltzeko aukera daukaten zazpi pertsonatik batek azken hiru hilabeteetan ez du Internet erabili. Gipuzkoak dauka portzentaje handiena (%15,1), ondoren, Bizkaia dago (%13,5) eta azken lekuan, berriz, Araba (%12,8).

Gizonezkoen erabileraren portzentajea (%56,0) emakumezkoena baino 8,3 puntu handiagoa da (%47,7). 15 urte eta gehiagoko pertsonen %51,7k inkestaren aurreko 3 hilabeteetan Internet erabili dute.

Kopuru horiek adierazten dute Interneteko erabiltzaileen gaztetasuna dela tresna teknologiko hori erabiltzen dutenen ezaugarria. Internet erabiltzen duten gazteen multzoa da nagusi (%84,3). Erabilera murriztu egiten da helduen (%64,0) eta nagusien artean (%15,4).

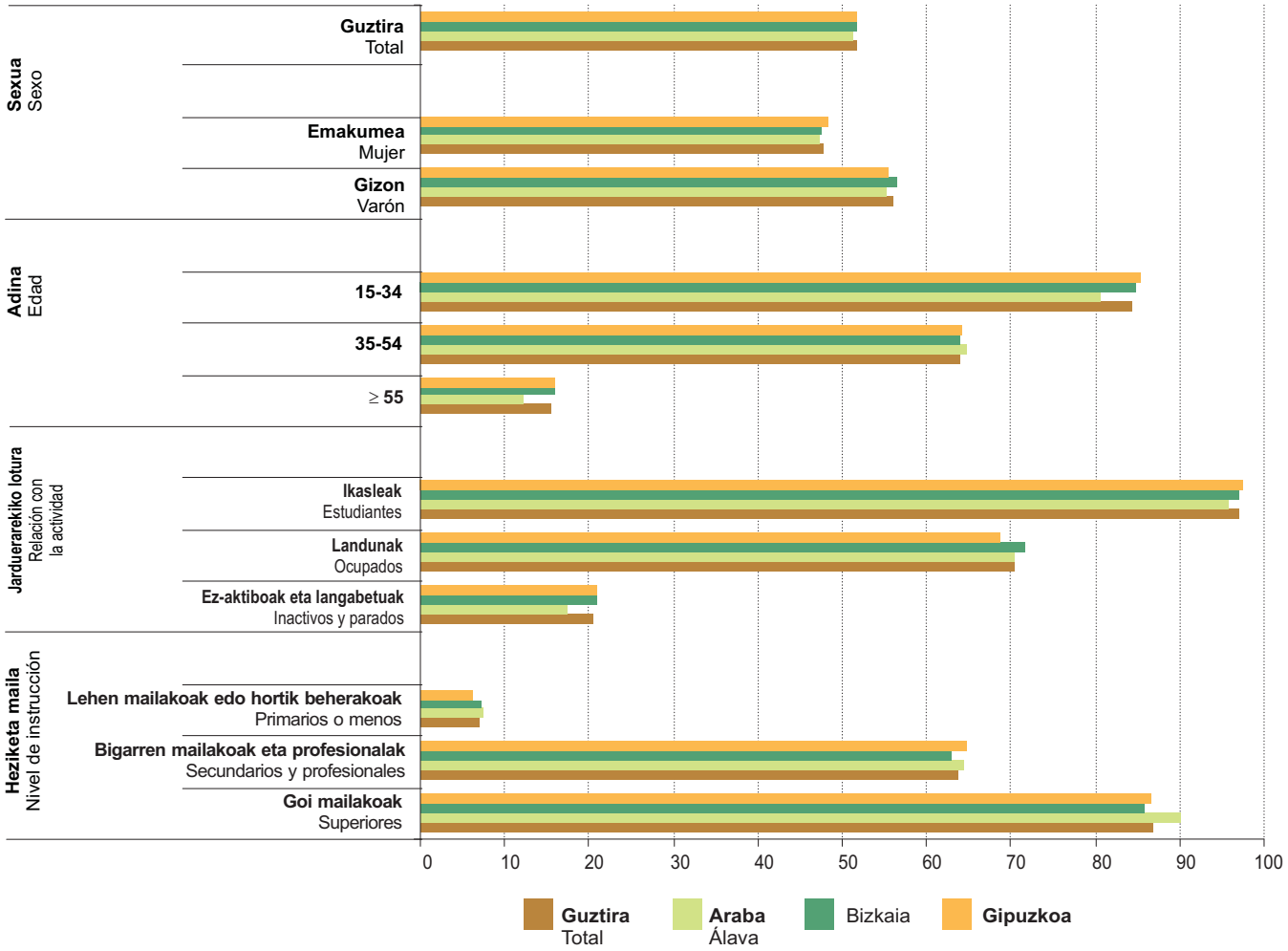
Interneten erabilera neurri handiagoan dago lotuta ikasle izateari, ikasleen %97,0k erabili baitute Internet azken 3 hilabeteetan, langile izatearekin (erabiltzaileen %70,5 dira) eta lanean ez jardutearekin edo langabetu izatearekin baino (erabiltzaileen %20,4).

Neurri handiagoan sartu dira unibertsitateko ikasketak dituztenak (%86,7), jarraian daude bigarren mailako ikasketekikoak (%63,7) eta azkenik, lehen mailako ikasketekikoak (%7,0).

Población de 15 y más años usuaria de Internet en los últimos 3 meses según territorio histórico. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

34

Azken 3 hilabeteetan Internet erabili duten 15 urte eta gehiagoko biztanleak lurralde historikoaren arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

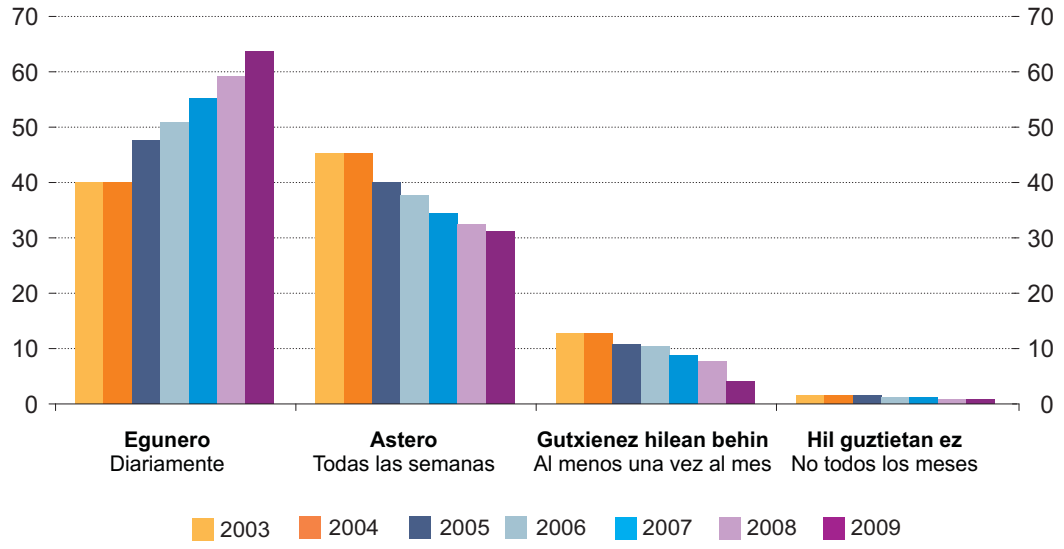
Que exista la posibilidad de conectarse no implica que la conexión llegue a realizarse o que ésta se realice con un determinado nivel de frecuencia (Gráfico 35). Más de la mitad de la población (63,7%) se conecta diariamente –al menos 5 días por semana-, el 31,4% alguna vez, todas las semanas aunque no diariamente, el 4,0% al menos una vez al mes, sin ser todas las semanas y el 0,9% no todos los meses. Se puede afirmar que el nivel de uso es alto, pues 9 de cada 10 personas de los que se han conectado se conectan todas las semanas. Según la evolución de los últimos años, el grupo que crece es el de los que se conectan todos los días.

Konektatzeko aukera izateak ez dakar berekin konektatzea edo nolabaiteko maiztasunarekin konektatzea (35. grafikoa). Biztanleriaren erdia baino gehiago (%63,7) egunero konektatzen da –gutxienez astean 5 aldiz-, %31,4 astero aldiren batean baina ez egunero, %4,0 hilean behin gutxienez baina ez astero eta %0,9 ez hilero. Esan daiteke erabilera-maila handia dela, konektatu diren 10 pertsonetatik 9 astero konektatzen baitira. Azken urteetako garapenaren arabera, hazkundea izan duen taldea egunero konektatzen diren pertsonena da.

Evolución de la frecuencia de acceso a Internet de la población de 15 y más años. C. A. de Euskadi. 2003-2009. (%)

35

15 urte eta gehiagoko biztanleak Internetera sartzeko maiztasunaren garapena. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2003-2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

La frecuencia de acceso es un elemento importante para observar las tendencias de uso, y los datos señalan que se incrementa entre los que usan Internet diariamente (al menos 5 días a la semana) en más de 20 puntos porcentuales, del 40,2% en 2003 al 63,7% en 2009. Por otro lado, se reducen ligeramente los porcentajes de quienes usan Internet semanal o mensualmente.

El 13,9% de la población de 15 y más años con posibilidad de acceder a Internet no se ha conectado en los últimos 3 meses, un 3,2% que sí ha accedido a Internet con anterioridad en alguna ocasión, y un 10,7% que no se ha conectado nunca. Entre estos últimos encontramos más mujeres que varones, personas con 55 y más años, inactivos y parados y personas con estudios primarios.

El medio mayoritario de acceso a Internet es el ordenador, en el 99,9% de los casos, seguido del teléfono móvil (1,6%), mientras que otras vías como la televisión, la consola de videojuegos u otros medios no sobrepasan el 0,7%. Como hemos tenido oportunidad de comentar en relación con el equipamiento de los hogares y con el uso del ordenador, el paso del tiempo no supone necesariamente un incremento de la presencia y utilización del teléfono móvil, tampoco en lo que se refiere al acceso a Internet. El incremento o disminución depende de elementos como la utilidad que los usuarios encuentran, el surgimiento de nuevos usos o la desaparición de los antiguos. El desarrollo de la tecnología depende tanto de los valores de una sociedad como de las prácticas de sus miembros. En el caso de Internet, su novedad no permite ver aún claras tendencias de base.

El porcentaje de las personas que han usado Internet en los últimos años ha pasado del 32,1% en 2003, al 37,8% en

Sarbidearen maiztasuna oso elementu funtsezkoa da erabileraren joerei erreparatzeko eta, datuen arabera, hazkundea izan du Internet egunero erabiltzen dutenen artean (gutxienez 5 egunez astean), 20 portzentaje-puntu baino handiagokoa; 2003an %40,2koa zen kopurua eta 2009an, berriz, %63,7koa. Bestalde, Internet astero edo hilero erabiltzen dutenen portzentajeak behera egin du apur bat.

Internetera sartzeko aukera duten 15 urte eta gehiagoko biztanleen %13,9 ez dira azken hilabeteetan konektatu, %3,2 aurretik inoiz sartu dira Interneten eta %10,7 ez dira sekula konektatu. Azken hauetan gizonezkoak baino emakumezko gehiago dago, 55 urte eta gehiagokoak, lanik egiten ez dutenak eta langabetuak eta lehen ikasketekikoak.

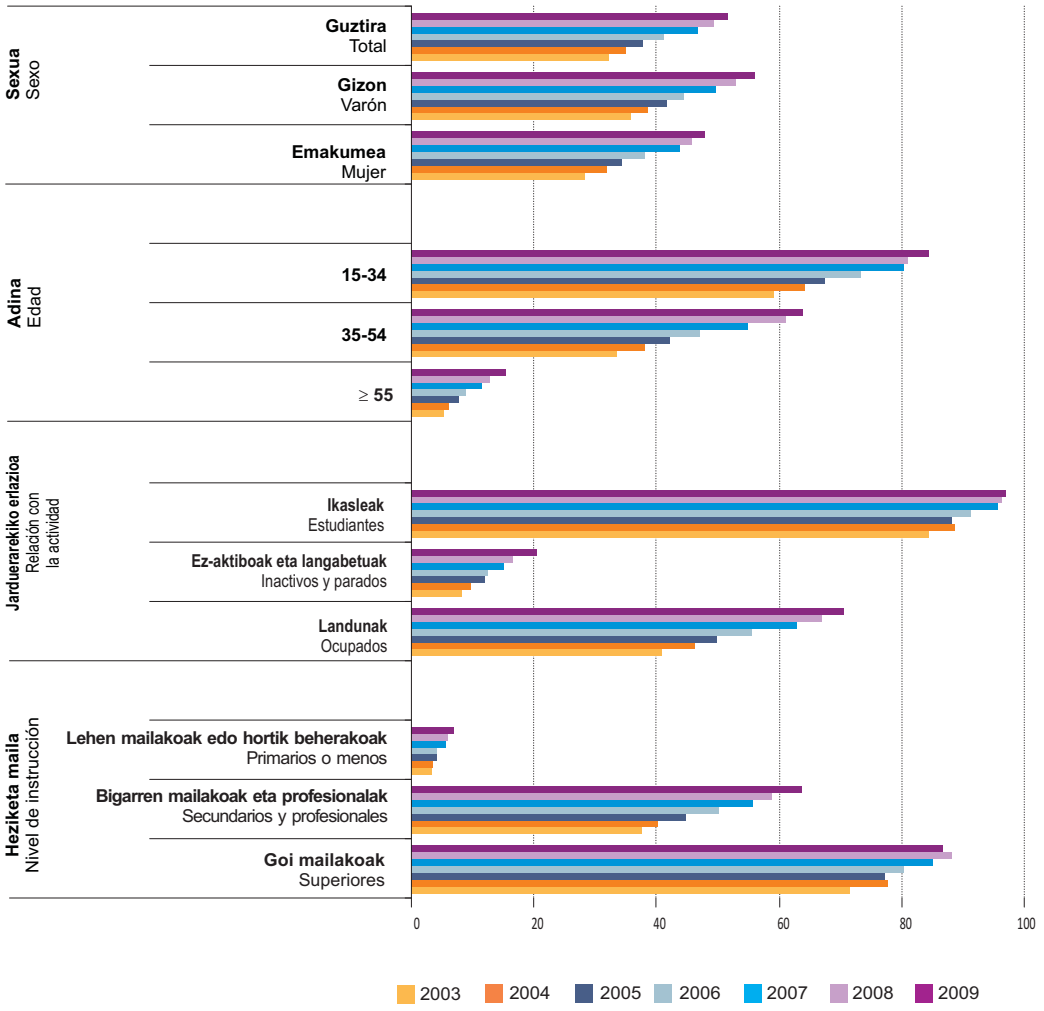
Internetera sartzeko bitarteko nagusia ordenagailua da (%99,9). Ondoren, sakelako telefonoa dago (%1,6); aldiz, beste bide batzuk, esaterako, telebistak edo bideo-jokoen kontsolak ez dute %0,7ko portzentajea gainditzen. Etxeetako ekipamenduei eta ordenagailu pertsonalaren erabilerari lotuta aipatu dugu denboraren joanak ez dakarrela nahitaez sakelako telefonoaren presentziaren eta erabileraren hazkundea, ezta Interneterako sarbideari dagokionez ere. Hazkundea eta murrizketa erabiltzaileentzako erabilgarritasunari, erabilera berriak sortzeari edo zaharrak desagertzeari lotuta daude, besteak beste. Teknologiaren garapena gizarte baten balioen eta gizarte horretako kideen ohituren mende dago. Interneten kasuan, berria izateak ez du argi ikusarazten oinarrizko joerak zein diren.

Internet azken urteetan erabili duten pertsonen portzentajea % 32,1ekoa zen 2003an, %37,8koa 2005ean eta %51,7koa

Evolución de la población de 15 y más años que ha utilizado Internet en los últimos 3 meses. C. A. de Euskadi. 2003-2009. (%)

36

Azken 3 hilabeteetan Internet erabili duten 15 urte eta gehiagoko biztanleen garapena. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2003-2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

2005, alcanzando el 51,7% en 2009 (Gráfico 36). Todos los grupos de edad incrementan el uso de Internet, pero donde resulta más relevante es entre los jóvenes, donde el porcentaje de uso ha pasado del 59% en 2003 al 84,3% en 2009. El 64,0% de los adultos ha utilizado Internet en los últimos 3 meses, así como el 15,4% de los mayores. El 97,0% de los estudiantes usaron Internet en 2009, aunque el grupo donde cuantitativamente más crece es entre los ocupados, pasando del 40,9% en 2003 al 70,5% en 2009. Mientras en 2003 el 71,6% de los que tenían estudios superiores usaron Internet, este porcentaje se había incrementado hasta el 86,7% en 2009.

Atendiendo a la evolución de quiénes usan y no usan Internet, fenómeno que se conoce como brecha digital, se puede afirmar que los que no se han conectado a Internet en los últimos 3 meses se reducen entre los más jóvenes, los estudiantes y los que tienen estudios medios y superiores, y se incrementan entre los adultos, los inactivos y parados y los que tienen estudios primarios.

2009an (36. grafikoa). Adin-multzo guztietan gora egin du Interneten erabilerak baina hazkundea nabarmenagoa izan da gazteen artean. 2003an %59koa zen portzentaje hori eta %84,3koa, berriz, 2009an. Helduen %64,0k eta nagusien %15,4k erabili dute Internet azken 3 hilabeteetan. Ikasleen %97,0k erabili dute Internet 2009an. Dena den, kuantitatiboki hazkunde handiena izan duen taldea lanean diharduten pertsonena izan da, 2003an %40,9ko portzentajea osatzen baitzuten eta %70,5ekoa, berriz, 2009an. 2003an Internet erabili zutenen %71,6k goi mailako ikasketak zituzten eta portzentaje hori %86,7koa izan da 2009an.

Internet erabiltzen dutenen eta erabiltzen ez dutenen garapenari erreparatuta, hau da, haustura digitalari erreparatuta, esan daiteke Internetera azken 3 hilabeteetan konektatu ez diren pertsonen kopuruak beherakada handiena gazteen, ikasleen eta erdi eta goi mailako ikasketak dituztenen artean izan duela eta gorakada izan duela, aldiz, helduen, lanean ez dihardutenen eta langabeen eta lehen mailako ikasketak dituztenen artean.

3.1.2 Cartografía e itinerarios de los usuarios de la red: cómo y para qué se accede

El predominio del espacio privado para el acceso a Internet puede verse en el dato de que el 85,4% de los que se han conectado a Internet en los 3 últimos meses lo ha hecho desde casa; el 43,8% desde el centro de trabajo; el 12,0% desde el centro de estudio y el 4,4% desde otros lugares, donde se incluyen cibercafés y lugares de acceso público. Los alaveses son los que más se conectan desde casa (88,5%), los vizcaínos desde el centro de trabajo (46,5%) y desde el centro de estudio (13,0%) y los guipuzcoanos desde otros lugares de acceso (5,5%). A lo largo de los últimos años, la conexión desde casa no ha dejado de reforzar su liderazgo como lugar privilegiado para acceder a Internet, seguido del centro de trabajo.

Los fines y motivos personales son señalados como razón del 61,7% de los accesos a Internet, los profesionales del 32,6%, los académicos del 3,8% y un 2,0% de personas que acceden indican que lo hacen para otros fines.

De las actividades que se pueden realizar por Internet (Gráfico 37), la que se utiliza en mayor medida es la búsqueda de información sobre bienes y servicios (90,8%) seguida del correo electrónico (86,8%) y la consulta de medios de comunicación (64,3%). La comunicación y la ampliación de la información son las prácticas más utilizadas por quienes acceden a Internet. En los últimos años se ha asistido a un debate sobre si no sería más correcto hablar de Tecnologías de la Comunicación en lugar de hacerlo de Tecnologías de la Información. Veamos estas actividades por separado con un poco más de detenimiento.

Aunque no resulta fácil diferenciar entre acciones de finalidad comunicativas e informativas, y siendo conscientes de que un único sentido no agota las posibilidades de ciertas prácticas, sí es posible diferenciarlas a partir del carácter predominante implícito en algunos servicios. Así, por un lado, ciertas prácticas tienen un carácter marcadamente comunicativo: usar el correo electrónico (86,8%), participar en chats, foros, usar Messenger (36,3%), para telefonear o realizar videoconferencias (8,1%), enviar mensajes a móviles –SMS- (3,3%) o transferir ficheros –FTP- (34,5%). Por otro lado, ciertos usos de Internet se orientan más hacia la búsqueda y satisfacción de una necesidad informativa: información sobre bienes y servicios (90,8%), buscar sobre derechos del consumidor (16,9%), informarse a través de los medios de comunicación (64,3%), obtener información de páginas de la Administración (51,8%) o sobre problemas de salud (30,6%).

Estas dos funciones, comunicar (se) e informar (se), se solapan entre sí, en numerosas ocasiones, con otras actividades en preguntas como ¿ha usado Internet para realizar trámites o buscar información? A pesar de esta dificultad, nos interesa profundizar un poco más en otros tipos de usos: los relacionados con el consumo y la gestión económica, el ocio y la cultura, la relación con la Administración y la gestión de trámites administrativos que evitan la necesidad de desplazarse.

3.1.2 Sarearen erabiltzaileen kartografia eta ibilbideak: nola eta zertarako sartzen dira

Interneten sartzeko espazio pribatuaren nagusitasuna nabarmena da, Internetera azken 3 hilabeteetan konektatu direnen %85,4 etxetik konektatu baitira; %43,8 lantokitik; %12,0 ikasketa-lekutik eta %4,4 beste leku batzuetatik, besteak beste, ziberkafeetatik eta sarbide publikoko lekuetatik. Arabarrak dira etxetik gehien konektatzen direnak (%88,5), bizkaitarrak lantokitik (%46,5) eta ikasketa-lekuetatik (%13,0) gehien konektatzen direnak eta gipuzkoarrak beste toki batzuetatik sartzen direnak (%5,5). Azken urteetan etxetik konektatu da jendea, batez ere, eta Internetera sartzeko toki nagusia izaten jarraitzen du, ondoren lantokia dago.

Helburu eta arrazoi pertsonalak dira Interneteko sarreren %61,7ren zergati nagusiak, profesionalen sarreren %32,6en arrazoiak, akademikoen %3,8renak eta Interneten sartu diren pertsonen %2,0k adierazi dute beste arrazoi batzuk direla medio sartu direla.

Internet bidez gauza daitezkeen jardueretatik (37. grafikoa), ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioaren bilaketa da nagusi (%90,8) posta elektronikoa dago ondoren (%86,8) eta, jarraian, komunikabideen kontsulta (%64,3). Komunikazioa eta informazioa zabaltzea dira Internetera sartzen diren pertsonek gehien gauzatzen dituzten jarduerak. Azken urteetan, eztabaida bat izan da: komunikazio teknologia izendatzea ez ote den zuzenagoa informazio teknologia izendatzea baino. Azter ditzagun jarduera horiek banan-banan eta apur bat sakonago.

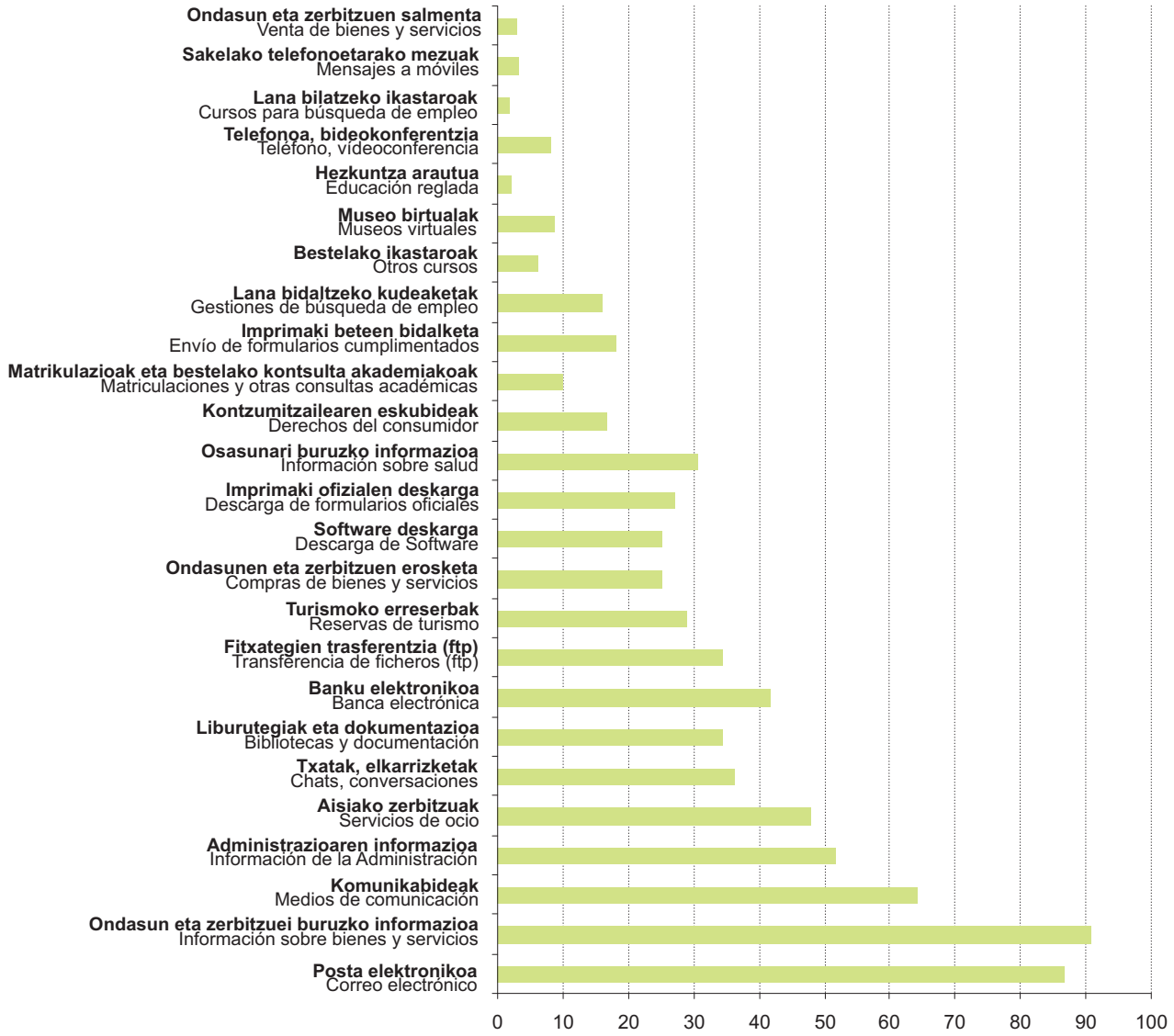
Ez da erraza bereiztea komunikazio-helburuko eta informazio-helburuko ekintzak eta badakigu esanahi bakar batek ez dituela agortzen jarduteko zenbait aukera, baina zenbait zerbitzutan nagusi den izaera inplizitutik abiatuta bereiz daitezke. Beraz, batetik, zenbait jarduerek komunikazio-izaera finkatua daukate: posta elektronikoa erabiltzeak (%86,8), txatetan eta foroetan parte hartzeak edo Messenger sistema erabiltzeak (%36,3), telefonoz deitzeak edo bideokonferentziak egiteak (%8,1), sakelako telefonoetara mezuak bidaltzeak –SMSak- (%3,3) edo fitxategiak transferitzeak –FTP- (%34,5). Bestalde, Interneten zenbait erabilera informazio-behar bat asetzera bideratuta daude: ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa (%90,8), kontsumitzaileen eskubideei buruzko informazioa bilatzea (16,9), komunikabideen bitartez informazioa lortzea (%64,3), Administrazioaren orrietatik informazioa lortzea (%51,8) edo osasun-arazoei buruzko informazioa lortzea (%30,6).

Bi funtzio horiek, komunikatzea eta informatzea, gainjarri egiten dira askotan beste zenbait jarduerekin “Internet izapideak egiteko edo informazioa bilatzeko erabili duzu?” eta antzeko galderetan. Zailtasun hori gorabehera, pixka bat gehiago sakondu nahi genituzke beste zenbait erabilera: kontsumoarekin eta kudeaketa ekonomikoarekin zerikusia dutenak, aisialdiarekin eta kulturarekin, Administrazioarekiko harremanekin eta desplazatu beharrik gabeko administrazio-izapideen kudeaketarekin lotura daukatenak.

Población de 15 y más años por servicios de Internet utilizados. C. A. de Euskadi. 2009. (%

37

15 urte eta gehiagoko biztanleak erabilitako Interneteko zerbitzuen arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

El consumo y las actividades económicas son responsables de un buen número de actividades realizadas a través de Internet. El 41,8% utilizó este medio para acceder a bancos y realizar actividades financieras (bolsa, etc.), un 25,2% para comprar bienes y servicios y el 2,9% para realizar ventas de bienes y servicios. Con anterioridad ya hemos mencionado que el 16,9% se había informado sobre derechos del consumidor. En los últimos años se han desarrollado de manera significativa las actividades relacionadas con el ocio y la cultura, y ello queda reflejado en las respuestas de los internautas: el 48,1% ha hecho uso de servicios de ocio, descargarse o usar juegos, música, etc.; el 34,5% para consultar bibliotecas y otros centros de documentación, y el 8,8% para visitar museos virtuales. A medio camino entre las actividades de consumo mencionadas con anterioridad y las de ocio encontramos que el 28,9% ha realizado reservas de alojamiento o de viajes relacionados con el turismo.

Kontsumoa eta jarduera ekonomikoak dira Internet bidez gauzatzen diren jarduera askoren eragileak. %41,8k banketxeetara sartzeko eta finantza-jardueretarako (burtsa, eta abar) erabili zuten, %25,2k ondasunak eta zerbitzuak erosteko eta %2,9k ondasunen eta zerbitzuen salmentarako. Lehenago aipatu dugu %16,9k kontsumitzaileen eskubideei buruzko informazioa lortzeko erabili zutela. Azken urteetan nabarmen areagotu dira aisialdiarekin eta kulturarekin lotura daukaten jarduerak eta hori agerian gelditu da internauten erantzunetan: %48,1ek aisialdiko zerbitzuak erabiltzen dituzte, jokoak, musika eta abar deskargatzeko edo erabiltzeko; %34,5ek liburutegiak kontsultatzeko erabiltzen dute eta %8,8k museo birtualak bisitatzeko. Aurretik aipatu ditugun jardueren eta aisialdikoen erdibidean dago turismoarekin lotura daukaten ostatuak edo bidaiak hartzea, %28,9ko portzentajea baitu.

Las prácticas relativas al e-learning son todavía minoritarias, pero están mostrando una rápida incorporación a los procesos más tradicionales de aprendizaje basados en la presencialidad. Las recientes transformaciones de la enseñanza obligatoria, la creciente incorporación del ordenador y la conexión a Internet a los hogares, así como la confluencia a nivel europeo en el nivel de la enseñanza post-obligatoria y el impulso del aprendizaje por medios virtuales en general suponen una presión añadida al uso de Internet entre los más jóvenes. Sin embargo, parece que todavía no ha llegado ese momento a la transmisión y aprendizaje de conocimientos reglados, ya que únicamente el 2,1% usa la red para cursos de educación, del colegio o la universidad y el 6,1% para otros cursos. A pesar de ello, no conviene olvidar que, al menos, una parte del 34,5% que realiza consultas en bibliotecas y otros centros de documentación se debe a razones vinculadas con el aprendizaje educativo. Tampoco la realización de cursos dirigidos a la búsqueda de oportunidades de empleo está más extendida: el 1,9%.

La posibilidad de realizar algunos trámites administrativos implica ventajas en términos de ahorro de tiempo y reducción de costes para el usuario. Vivir en una sociedad de masas implica una gestión y administración acorde con sus características, una relación entre administración y administrados, proveedores y clientes, basada en la autoridad legal-racional, en la seguridad jurídica que proporciona el procedimiento que se atiene al expediente por escrito: la cultura de la burocracia, modelo de gestión administrativa característica de la sociedad contemporánea. La e-administración, tanto pública como privada, supone importantes ventajas y economías. Los usos más frecuentes se relacionan con la posibilidad de realizar consultas a bibliotecas y centros de documentación (34,5%), obtener información de páginas de la Administración (51,8%), descargar formularios oficiales (27,2%), enviar formularios cumplimentados (18,2%), matriculaciones y otras consultas sobre notas, calendarios, etc., (10,1%), o en la gestión de búsqueda de empleo (16,0%). Todo parece apuntar a que la incorporación de Internet está facilitando una liberación de trámites administrativos que antes se realizaban de forma presencial y ahora se llevan a cabo telemáticamente.

La posibilidad de uso de determinados servicios a través de Internet ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Las páginas Web con información de todo tipo y la posibilidad de realizar gestiones, compras, transacciones, etc., no han dejado de crecer.

El uso más generalizado desde que disponemos de datos sobre Internet tiene que ver con el correo electrónico: en torno a 8 de cada diez personas viene utilizándolo a lo largo de los últimos años con pequeñas variaciones. Los chats y los grupos de conversación también crecen lentamente, pero a larga distancia y sin llegar a alcanzar en ningún caso la importancia del correo electrónico. En menor medida se envían mensajes a móviles o se utiliza la telefonía y las videoconferencias.

La búsqueda y envío de información es uno de los grandes motores propulsores de Internet, ya que han aumentado la

E-learning delakoarekin lotura daukaten jarduerak gutxienak dira oraindik, baina azkar barneratu dira presentzialitatean oinarrituriko ikaskuntza-prozesu tradizionalagoen artean. Derrigorrezko hezkuntzak izandako aldaketa berriek, ordenagailuen ezarpen gero eta handiagoak eta etxeetako Interneteko konexioak presio erantsia dakarkiote gazteen Interneteko erabilerari, baita derrigorrezko irakaskuntzaren osteko irakaskuntza Europako mailarekin parekatzeak eta bitarteko birtualen bidezko ikaskuntzaren bultzadak ere. Alabaina, badirudi oraindik ez direla maila horretara iritsi ezagutza arautuen irakaskuntza eta ikaskuntza, %2,1ek soilik erabiltzen baitute sarea hezkuntza-ikastaroak, ikastetxeko edo unibertsitateko ikastaroak egiteko eta %6,1ek bestelako ikastaroetarako. Hala ere, ezin dugu ahaztu liburutegietan eta beste dokumentazio-zentro batzuetan kontsultak egiten dituzten %34,5 horietatik zenbaitek hezkuntza-mailako ikaskuntzarekin lotura daukaten arrazoiak zirela medio egiten zituztela kontsultak. Enplegu-aukerak bilatzera zuzendutako ikastaroak egitea ere ez dago zabalduagoa: %1,9.

Zenbait administrazio-izapide gauzatu ahal izateak abantailak dakartza erabiltzailearentzat denbora murrizteari eta kostuak gutxitzeari dagokionez. Masen gizartean bizitzeak esan nahi du bere ezaugarriekin bat datorren kudeaketa eta administrazioa izatea, administrazio-administratu eta hornitzaile-bezero harremana legezko-arrazoizko agintean oinarritzen da, idatzizko espedientearen prozedurak eskaintzen duen segurtasun juridikoan: burokraziaren kultura, gizarte garaikidearen administrazio-kudeaketaren eredua. E-administrazio publiko eta pribatuak abantaila eta ekonomia garrantzitsuak ditu. Ohiko erabilerek lotura daukate liburutegietan eta dokumentazio-zentroetan kontsultak egiteko aukerarekin (%34,5), Administrazioren orrietatik informazioa lortzearekin (%51,8), inprimaki ofizialak deskargatzearekin (%27,2), inprimakiak beteta bidaltzearekin (%18,2), matrikulazioekin eta notei, egutegiei... buruzko beste kontsultekin (%10,1) edo enplegu-bilaketaren kudeaketarekin (%16,0). Badirudi Internetek erraztu egiten duela lehen bertan egonda gauzatzen ziren administrazio-izapideak orain telematikoki gauzatzea.

Zenbait zerbitzu Internet bidez gauzatzeak hazkunde nabarmena izan du azken urteetan. Askotariko informazioa daukaten eta kudeaketak, erosketak, transakzioak eta abar egiteko aukera ematen duten web orriek etengabe egin dute gora.

Interneti buruz datuak dauzkagunetik izan den erabilera orokortuagoak lotura dauka posta elektronikoarekin: hamar pertsonatik zortzi inguruk azken urteetan erabiltzen du aldaketa txiki batzuekin. Txatek eta solasaldi-taldeek ere gora egin dute pixkanaka, baina ez dira sekula posta elektronikoaren garrantzi-mailara iritsi. Maila txikiagoan bidaltzen dira mezuak sakelako telefonoetara edo erabiltzen dira telefonia eta bideokonferentziak.

Informazioaren bilaketa eta bidalketa da Interneten bultzatzaile nagusia, gora egin baitu ondasunei eta ekipoei buruz-

información sobre bienes y servicios, la información de la administración, las matriculaciones y otras consultas académicas, la información sobre salud. La consulta de los medios de comunicación también ha aumentado considerablemente.

El ocio, el entretenimiento y el turismo representan un porcentaje notable de los usos de Internet. Así, las reservas de turismo han aumentado ligeramente, junto a los servicios de ocio y los museos virtuales, mientras que las bibliotecas y centros de documentación han sufrido un ligero descenso. Paradójicamente, muchas de estas actividades se han reducido entre los usuarios de Internet en los últimos años, lo que podría estar indicando dos cosas: a) que el ocio se desplaza de Internet hacia otras prácticas como los videojuegos; y b) que Internet está perdiendo atractivo como medio de satisfacer las demandas de ocio y entretenimiento.

El uso de Internet puede estar extendiéndose para gestionar cierto tipo de actividades: la banca electrónica, el envío de ficheros, la descarga de formularios oficiales, el envío de formularios cumplimentados. También para la realización de compras y, en menor medida, para la venta.

A pesar de la insistencia por parte de numerosos expertos en la relevancia de las nuevas tecnologías en la educación y en el proceso de aprendizaje, tanto en el período de la vida en el que las personas pasan por el sistema educativo obligatorio como después de haberse incorporado al mercado de trabajo, su utilización es manifiestamente baja en la educación reglada, en la capacitación para la inserción en el mundo laboral o en la propia búsqueda de empleo.

La utilización de Internet es una práctica que tiene lugar mayoritariamente en el ámbito doméstico. Si exceptuamos el envío de formularios cumplimentados, que se realiza con mayor frecuencia desde el centro de trabajo, todas las demás actividades se llevan a cabo en mayor medida desde el hogar que desde otros lugares de acceso. Predomina el espacio doméstico en la utilización de Internet para chats, consulta sobre derechos del consumidor, reservas de turismo, medios de comunicación, museos virtuales, bibliotecas y documentación, servicios de ocio, educación reglada (en este caso con una importante cifra de accesos desde el centro de estudios), cursos para búsqueda de empleo, matriculaciones y otras consultas académicas, información sobre salud y gestiones de búsqueda de empleo.

Hay un uso mixto de Internet desde el hogar y el centro de trabajo para enviar correos electrónicos, telefonía y videoconferencias, mensajes a móviles, transferencia de ficheros, banca electrónica, venta de bienes y servicios, compras de bienes y servicios, información sobre bienes y servicios, información de la Administración, descarga de formularios oficiales, información sobre salud y descarga de software.

Los que navegan en castellano son el 99,4% de la población usuaria de Internet (Gráfico 38). El 22,8% lo hace en euskera, el 23,4% en inglés y el 2,8% en francés. Bizkaia tiene el mayor porcentaje de internautas en euskera, el 24,9%, seguido de

ko informazioak, administrazioaren informazioak, matrikulazioek eta gainontzeko kontsulta akademikoek, osasunari buruzko informazioak. Komunikabideen kontsultek ere gora egin dute.

Aisia, entretenimendua eta turismoa dira Interneten erabilerako portzentaje nabarmena. Turismoko erreserbek gora egin dute, aisiako zerbitzuek eta museo birtualek bezala; aldiz, liburutegiek eta dokumentazio zentroek apur bat behera egin dute. Paradoxikoki, jarduera hauetako askok behera egin dute Interneteko erabiltzaileen artean azken urteetan eta horrek bi gauza adieraz ditzake: a) aisialdia Internetetik beste zenbait erabileretara igaro dela, esaterako bideo-jokoetara; eta b) Interneten erakargarritasunak behera egin duela aisialdiko eta entretenimenduko eskaerak asetzerako orduan.

Interneten erabilera zabaltzen ari da zenbait jarduera-mota kudeatzeko: banku elektronikoa, fitxategien bidalketa, inprimaki ofizialen deskarga, betetako inprimakien bidalketa. Baita erosketak egiteko eta, maila txikiagoan, salmentarako ere.

Zenbait adituk behin eta berriz aipatzen badute ere teknologia berriek garrantzia dutela hezkuntzan eta ikaskuntza-prozesuan, bai pertsonek derrigorrezko hezkuntza-sisteman dihardutenean, bai lan-merkatuan sartu ondoren, teknologia berriak gutxi erabiltzen dira hezkuntza arautuan, lan-munduan sartzeko prestakuntzan eta enplegua bilatzerakoan.

Interneten erabilera, oro har, etxean egiten den jarduera da. Betetako inprimakien bidalketa salbuespen gisa hartuta, lantokitik gauzatzen baita gehien bat, gainontzeko jarduera guztiak etxetik gehiago egiten dira beste sarbide-leku batzuetatik baino. Etxea nagusi da Internet ondorengo helburuetarako erabiltzeko: txatetarako, kontsumitzaileen eskubideei buruzko kontsultak egiteko, turismo-erreserbak egiteko, komunikabideak kontsultatzeko, museo birtualak ikusteko, liburutegiak eta dokumentazio-zentroak kontsultatzeko, aisialdi-zerbitzuetarako, hezkuntza arauturako (kasu honetan, sarrera-kopuru handi bat ikasketa-zentroetatik egiten da), lana bilatzeko ikastaroetarako, matrikulazioetarako edo beste kontsulta akademiko batzuk egiteko, osasunari buruzko informazioa bilatzeko eta enplegu-bilaketako kudeaketak egiteko.

Interneten erabilera mistoa da etxetik eta lantokitik posta elektronikorako, telefoniarako eta bideokonferentzietarako, sakelako telefonoetara mezuak bidaltzeko, fitxategien transferentziarako, banku elektronikoetarako, ondasunak eta zerbitzuak saltzeko eta erosteko, ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa bilatzeko, Administrazioari buruzko informazioa bilatzeko, inprimaki ofizialak deskargatzeko, osasunari buruzko informazioa bilatzeko eta softwarea deskargatzeko.

Gaztelaniaz nabigatzen dute Interneteko erabiltzaileen %99,4k (38. grafikoa), %22,8k euskaraz nabigatzen dute, %23,4k ingelesez eta %2,8k frantsesez. Bizkaian dago euskaraz ibiltzen den portzentaje handiena (%24,9), jarraian

Gipuzkoa con el 21,4% y Álava con el 17,5%. El francés se utiliza menos en el grupo de los más jóvenes, mientras el inglés incrementa su uso de manera importante. Sin embargo, es en la utilización del euskera donde mayor salto generacional se nota, pues mientras entre los más jóvenes el 31,5% utiliza este idioma en el colectivo de los adultos sólo lo hace el 9,2%. En efecto, 2 de cada 3 personas que navegan en euskera son jóvenes.

El grupo que más crece proporcionalmente en los últimos años es el de los jóvenes internautas que navegan en euskera, con un incremento del 170% entre el año 2003 y el 2009, seguido de los que utilizan el castellano y el inglés.

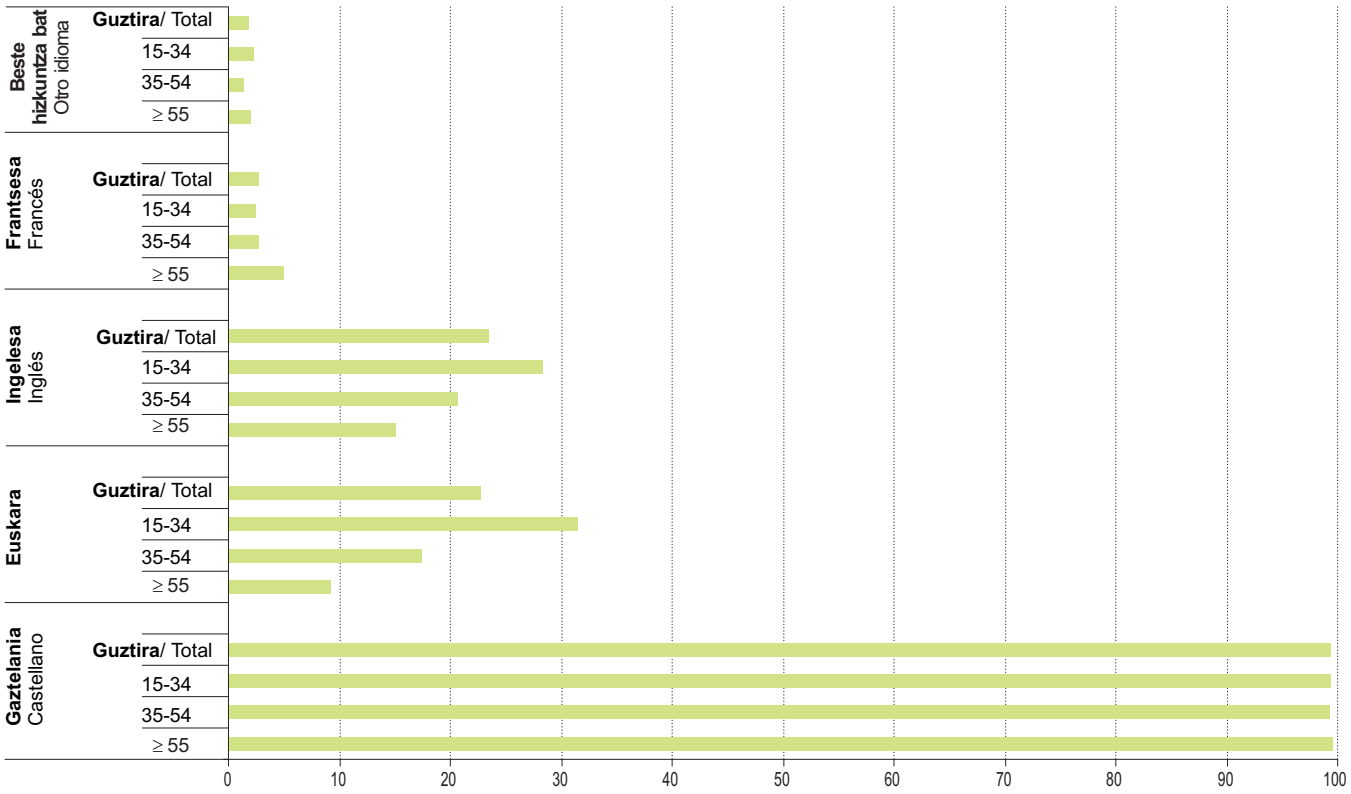
Gipuzkoa dago (%21,4) eta ondoren Araba (%17,5). Gazteenen taldean frantsesa gutxiago erabiltzen da, aldiz, ingelesa nabarmen hazten ari da. Alabaina, euskararen erabilpenean nabaritzen da belaunaldi-jauzi handiena, gazteen artean %31,5ek erabiltzen baitute nabigatzeko eta helduen artean, berriz, portzentaje hori %9,2koa da. Bai, euskaraz nabigatzen duten 3 pertsonatik 2 gazteak dira.

Azken urteetan proportzionalki hazkunde handiena izan duen taldea euskaraz nabigatzen duten internauta gazteena da, %170eko hazkundea izan baitu 2003. eta 2009. urteen artean; ondoren, gaztelania eta ingelesa erabiltzen dutenak daude.

Población de 15 y más años usuaria de Internet según el idioma de navegación. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

38

Interneteko erabiltzaileak diren 15 urte eta gehiagoko biztanleak nabigatzeko hizkuntzaren Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Los muy jóvenes, comprendidos entre 6 y 14 años, se están incorporando rápidamente a Internet. Para muchos de ellos es un recurso tan antiguo y naturalizado como la televisión o el ordenador. Sin embargo, la forma en que se produce esta incorporación al ámbito de los instrumentos tecnológicos disponibles para su manipulación difiere de la de otros grupos de edad, y se produce primeramente a partir de la satisfacción de sus necesidades cotidianas. El uso diferencial se debe a su funcionalidad, el uso que cada colectivo de

Oso gazteak, 6 eta 14 urte artekoak, azkar ari dira Interneten sartzen. Horietako askorentzat telebista eta ordenagailua bezain antzinakoa eta naturalizatua dagoen bitarteko bat da. Alabaina, baliatzeko eskuragarri dauden tresna teknologikoen esparruan sartzeko modua desberdina da beste adin-talde batzuekiko eta, lehenik eta behin, egunero-ko beharrak asebetetzetik abiatuta sortzen da. Funtzionalitateari dagokio erabilera bereizgarria, erabilera-talde bakoitzak ematen dion erabilerari. Beste adin-talde

usuarios hace de él. A diferencia de lo que sucede en otros grupos de edad, entre los muy jóvenes (6 a 14 años) el ocio es uno de los servicios más demandados, ya que el 67,0% lo utiliza para este fin, seguido de la comunicación en chats y conversaciones (47,6%), es decir, la comunicación y la generación o consolidación de la pequeña comunidad virtual con los colegas, amigos, etc. La consulta en bibliotecas y centros de documentación (57,7%) y el correo electrónico (38,0%) son dos de los servicios más utilizados. No sorprende que sean éstas las actividades que los más jóvenes realizan a través de Internet, pues definen con cierta precisión el mundo de sus inquietudes: amigos, ocio, consumo, escuela. Sin embargo, de entre los servicios disponibles en Internet, la búsqueda de información sobre bienes y servicios destaca también como una actividad muy utilizada por los más jóvenes (46,9%), al igual que sucede con los demás grupos de edad. Consumo y comunicación parecen ser los pilares sobre los que se asienta una buena parte de los usos de Internet.

El ranking de páginas Web más visitadas está encabezado en los últimos años por los medios de comunicación, las relativas al ocio, entidades financieras, servicios de la Administración Autónoma, Universidad Pública Vasca y oferta de viajes. Entre las 50 más visitadas encontramos,además, portales de consulta de empleo, generalistas,subastas y compras, así como otros centros universitarios.

batzuekin gertatzen ez den moduan, oso gazteen artean (6 eta 14 urte artekoak) aisialdia da zerbitzu nagusia, %67,0k erabiltzen baitute horretarako; horren atzetik daude txat bidezko komunikazioak eta solasaldiak (%47,6), hau da, komunikazioa eta lagunekin, kideekin eta abarrekin komunitate birtual txiki bat sortzea edo finkatzea. Posta elektronikoa (%38,0) eta liburutegien eta dokumentazio-zentroen kontsulta (%57,7) dira gehien erabiltzen diren zerbitzuetako bi. Ez da harritzekoa gazteak izatea jarduera horiek Internet bidez gehien gauzatzen dituztenak, ongi zehazten baitute euren kezken mundua: lagunak, aisialdia, kontsumoa, eskola. Alabaina, Interneten eskuragarri dauden zerbitzuen artean, ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioaren bilaketa ere nabarmentzen da gazteenek asko erabiltzen duten jarduera gisa (%46,9), beste adin-talde guztietan gertatzen den moduan. Kontsumoa eta komunikazioa dira Interneten erabilera gehienen oinarriak.

Bisita gehien izan dituzten orrialdeen rankingean, azken urteetan komunikabideak, aisialdiari lotutakoak, finantza-entitateak, Administrazio Autonomoaren zerbitzuak, Euskal Herriko Unibertsitatea eta bidaia-eskaintzak izan dira nagusi. Bisita gehien izan dituzten 50en artean, enpleguaren kontsultarako atariez gain, orotariko atariak, enkante eta erosketa atariak eta beste unibertsitate-zentro batzuk daude.

1 *Páginas Web, portales y buscadores más mencionados por la población de 15 y más años usuaria de internet . 2009 (%)*

Interneteko erabiltzaileak diren 15 urte eta gehiagoko biztanleak gehien aipatu dituzten web orrialdeak, atariak eta bilatzaileak. 2009. (%)

Webgunearen sailkapena Ranking de sitios Web		**Atarien eta bilatzaileen sailkapena** Ranking de portales y buscadores	
2009	**Izena** Nombre	2009	**Izena** Nombre
1	ELCORREODIGITAL.COM	**1**	GOOGLE
2	DIARIOVASCO.COM	**2**	YAHOO
3	YOUTUBE.COM	**3**	TERRA
4	MARCA.ES	**4**	KAIXO
5	EUSKADI.NET	**5**	ELEBILA
6	TUENTI.COM	**6**	MSN
7	KUTXA.NET	**7**	HOTMAIL
8	HOTMAIL.COM		
9	WIKIPEDIA.ORG		
10	ELPAIS.ES		
11	BBK.ES		
12	CAJALABORAL.ES		
13	GIPUZKOA.NET		
14	EHU.ES		
15	GARA.NET		

Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Entre los buscadores sobresale Google que ha desplazado en muy poco tiempo a la práctica totalidad de portales y buscadores como Yahoo, Terra, MSN y otros. En 2009 el 97,9% de las personas usuarias de Internet utiliza Google como referente.

Bilatzaileen artean Google da nagusi, oso epe laburrean atari eta bilatzaile guztiak bazterrean utzi baititu, besteak beste, Yahoo, Terra, MSN eta besteak. 2009. urtean, Interneteko erabiltzaileen %97,9k Google erabiltzen dute erreferente gisa.

3.1.3 El comercio en internet: las compras de los consumidores particulares

Los que han realizado alguna compra por Internet en los últimos 3 meses son el 24,9% de los que se han conectado recientemente (Gráfico 39).

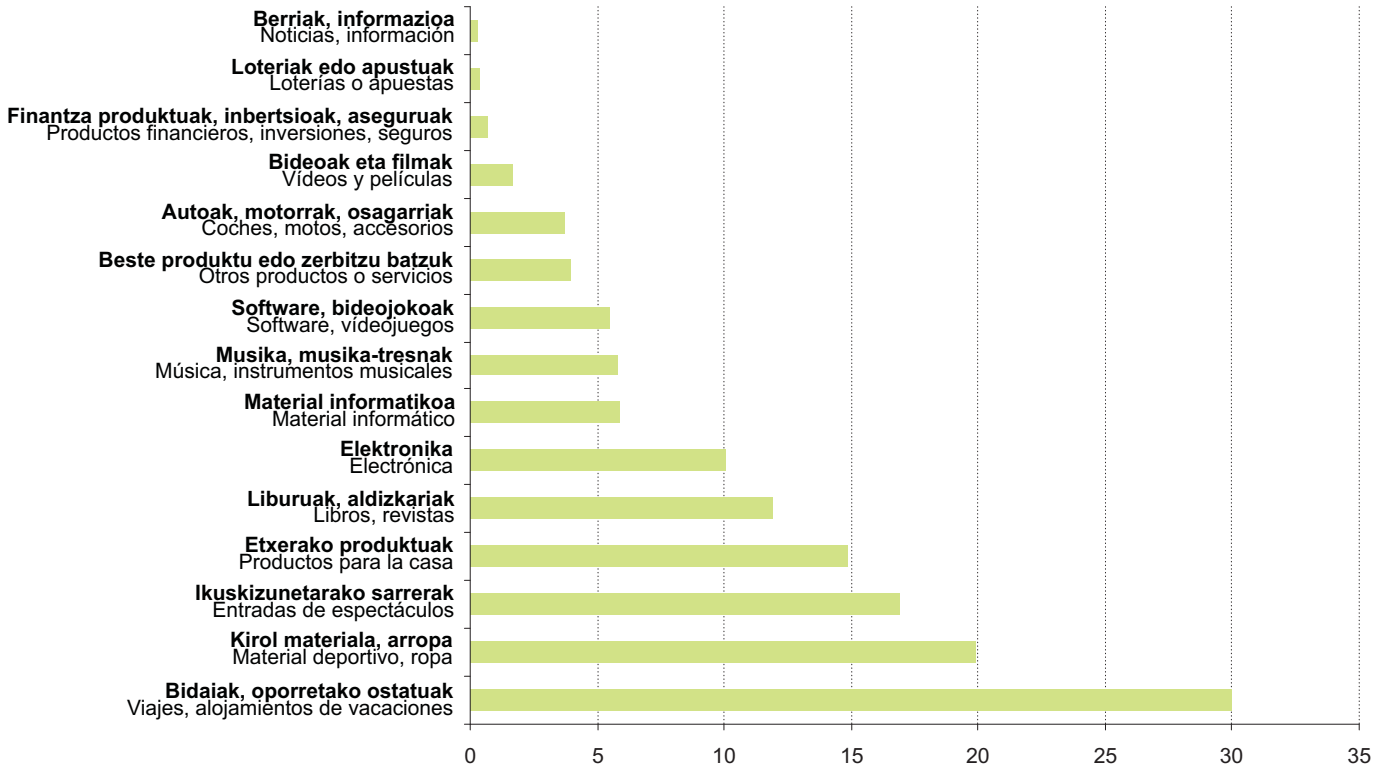
3.1.3 Merkataritza Interneten: kontsumitzaile partikularren erosketak

Azken hiru hilabeteetan Internet bidez erosketaren bat egin dutenak berriki konektatu direnen %24,9 dira (39. grafikoa).

Población de 15 y más años por las compras a través de Internet. C. A. de Euskadi. 2009. (%)

39

15 urte eta gehiagoko biztanleak Internet bidez egindako erosketen arabera banatuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

De estos, el 30,0% se decanta principalmente por compras relacionadas con viajes y alojamiento de vacaciones, material deportivo y ropa (19,9%), entradas para espectáculos (16,9%), productos para la casa (14,9%), libros y revistas (11,9%), productos de electrónica (10,1%), material informático (5,9%), música e instrumentos musicales (5,8%), software y videojuegos (5,5%), coches, motos y accesorios (3,7%), vídeos y películas (1,7%), productos financieros, inversiones y seguros (0,7%), loterías o apuestas (0,4%) y noticias e información (0,3%)

Hauetatik %30,0 bidaiekin eta oporretako ostatuekin lotutakoak dira, kirolerako materiala eta arropa (%19,9), ikuskizunetarako sarrerak (%16,9), etxerako produktuak (%14,9), liburu eta aldizkariak (%11,9), elektronikako produktuak (%10,1), material informatikoa (%5,9), musika eta musika-tresnak (%5,8), softwarea eta bideo-jokoak (%5,5), autoak, motoak eta osagarriak (%3,7), bideoak eta filmak (%1,7), finantza-produktuak, inbertsioak eta aseguruak (%0,7), loteriak edo apustuak (%0,4) eta albisteak eta informazioa (%0,3).

La cantidad de dinero gastado Internet es menor a 100€ en el 46,9% de los casos, siendo una proporción algo menor, el 39,8%, los que gastan entre 100 y 500€. Únicamente el 13,3% han realizado adquisiciones por importe superior a 500€. Según esta clasificación, los alaveses son los que realizan compras de menor cuantía, seguidos de vizcaínos y, guipuzcoanos; mientras que los guipuzcoanos destacan por realizar compras de superior cuantía en mayor medida que alaveses y vizcaínos. Asimismo, los varones, los más jóvenes y los que tienen estudios medios y superiores, compran en Internet con más frecuencia que otros colectivos.

La seguridad al pagar por Internet dando el número de cuenta o la tarjeta de crédito no plantea mucho problema para el 73,8% de los que han realizado alguna compra, el 28,0% cree que existe mucha seguridad y el 45,8% bastante. Sin embargo, para el 20,8% existe poca seguridad y problemas serios de inseguridad para el 5,4%.

El perfil del comprador por Internet es un varón joven, entre 15 y 34 años, que vive en una familia con hijos, con estudios medios y superiores y que está ocupado. La compra de productos para la casa y de viajes y alojamiento en vacaciones es realizada, más frecuentemente, por mujeres; sin embargo, la compra de música e instrumentos musicales, de coches, motos y accesorios, así como de software y videojuegos es llevada a cabo, en mayor proporción que otros productos, por varones.

La percepción de la seguridad de las compras por Internet se relaciona con algunas variables de la siguiente manera: los varones tienden a ver más seguridad que las mujeres, los jóvenes frente a los adultos y mayores, y los que tienen estudios medios y superiores frente a los que tienen estudios primarios.

Entre los inconvenientes experimentados por los usuarios de Internet destaca la recepción de correos electrónicos no deseados (spam) que afectó en 2009 al 43,1%, los virus informáticos presentes en el 22,8% de los casos, la recepción de ficheros ilegales u ofensivos (1,9%) y el fraude con la tarjeta de crédito, que afectó al 0,5% de los internautas. Estos problemas de seguridad han disminuido en el último año, sobre todo, recibir ficheros ilegales u ofensivos, fraude con la tarjeta de crédito, correos electrónicos no deseados y virus informáticos.

El 75,1% de los usuarios de Internet se ha informado alguna vez para comprar a través de la red y el 24,9% nunca lo ha hecho (Gráfico 40). Los que más se informan son los vizcaínos y los guipuzcoanos, y los que menos los alaveses. El 24,9% ha comprado en los últimos 3 meses, otro 19,6% ha comprado alguna vez aunque no en los últimos 3 meses, y el 55,5% no ha comprado nunca.

A pesar de haber sufrido algún problema de seguridad, como recibir correo electrónico no deseado (spam), virus informáticos, fraude con la tarjeta de crédito o ficheros ilegales u ofensivos, los usuarios consideran que el medio ofrece bastante seguridad.

Internet bidezko erosketetan gastatutako diru-kopurua 100 euro baino gutxiagokoa da erabiltzaileen %46,9ren artean eta, apur bat gutxiago dira, 100 eta 500 euro arteko kopurua gastatzen dutenak %39,8. %13,3k soilik egin dituzte 500 euro baino gehiagoko balioa izan duten erosketak. Sailkapen horren arabera, arabarrak dira erosketetan kopuru txikiena gastatzen dutenak, ondoren, bizkaitarrak eta gipuzkoarrak daude; gipuzkoarrak nagusi dira zenbateko handiagoko erosketak egiten, arabarren eta bizkaitarren gainetik. Halaber, gizonezkoek, gazteenek, erdi eta goi mailako ikasketak dituztenek, Internet bidez beste talde batzuek baino maizago erosten dute.

Internet bidez kontu korrontearen edo txartelaren zenbakia emanda erostearen segurtasunak ez dakar inolako arazorik erosketaren bat egin duten erabiltzaileen %73,8rentzat, %28,0ren ustez segurtasun handia dago eta %45,8ren ustez nahikoa. Alabaina, %20,8rentzat segurtasuna txikia da eta segurtasun ezarekin loturiko arazo larriak daude %5,4ren ustez.

Internet bidezko eroslearen profila hauxe da: gizonezko gaztea, 15 eta 34 urte artekoa, seme-alabak dituen familia batean bizi dena, erdi eta goi mailako ikasketak dituena eta lanean diharduena. Etxerako produktuen erosketak eta bidaiak eta oporretarako ostatuak, gehien bat, emakumezkoek egiten dituzte; alabaina, musika edo musika-tresnak, autoak, motorrak eta osagarriak, softwarea eta bideo-jokoak, beste produktu batzuk baino maila handiagoan, gizonezkoek erosten dituzte.

Internet bidezko erosketen segurtasunaren pertzepzioak hainbat aldagairekin dauka lotura: gizonezkoen ustez segurtasuna handiagoa da emakumezkoen iritziz baino, gazteen ustez handiagoa da helduen eta nagusien iritziz baino eta erdi eta goi mailako ikasketak dituztenen ustez handiagoa da lehen mailako ikasketak dituztenen iritziz baino.

Interneteko erabiltzaileek adierazitako eragozpenen artean, nabarmentzekoa da mezu baztergarriak jasotzea (spam), 2009. urtean %43,1engan izan baitzuten eragina; birus informatikoak %22,8tan izan baitzuten eragina, legez kanpoko fitxategiak edo fitxategi iraingarriak jasotzea (%1,9) eta, kreditu-txartelarekin egindako iruzurrak, internauten %0,5engan izan baitzuten eragina. Segurtasun-arazo horiek gutxitu egin dira azken urteetan, bereziki, legez kanpoko fitxategiak edo fitxategi iraingarriak jasotzea, kreditu-txartel bidezko iruzurrak, posta elektroniko baztergarriak eta birus informatikoak.

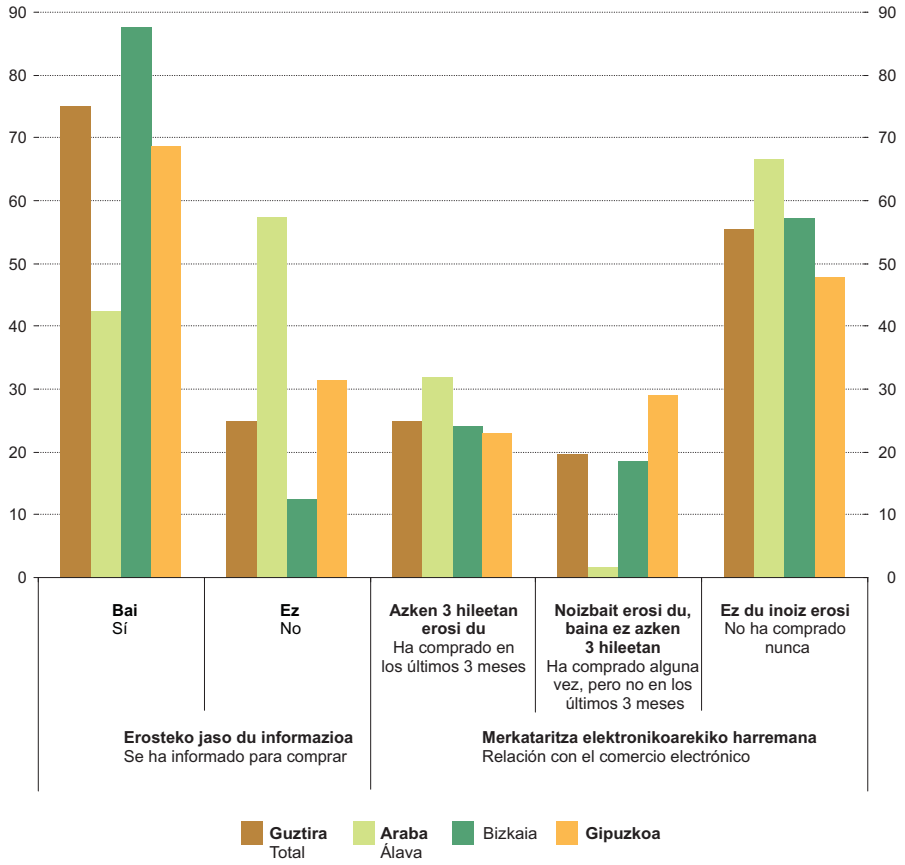
Interneteko erabiltzaileen %75,1ek inoiz informazioa bilatu dute sarearen bitartez erosteko eta %24,9k, berriz ez (40. grafikoa). Informazio gehien bilatzen dutenak gipuzkoarrak eta bizkaitarrak dira eta gutxien bilatzen dutenak, aldiz, arabarrak. %24,9k erosketak egin dituzte azken hiru hilabeteetan, %19,6k inoiz erosketaren bat egin dute baina ez azken hiru hilabeteetan eta %55,5ek ez dute sekula erosketarik egin.

Segurtasun-arazorik eduki duten arren, mezu baztergarriak jasotzea (spam), birus informatikoak, kreditu-txartelen bidezko iruzurra edo legez kanpoko fitxategiak edo fitxategi iraingarriak jaso, erabiltzaileek uste dute bitarteko horrek nahiko segurtasun ematen duela.

Población de 15 y más años por su relación con el comercio electrónico según el territorio histórico. 2009. (%)

40

15 urte eta gehiagoko biztanleak merkataritza elektronikoarekin daukaten loturaren arabera, lurralde historikoa kontuan hartuta. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F).

Fuente:EUSTAT. Encuesta Sociedad de la Información. Familias (ESI-F).

Entre las razones para no realizar compras por Internet se han indicado las siguientes: las preferencias o calidad del servicio en el hecho de comprar, la ausencia de necesidad, y factores intrínsecos al medio relativos tanto a la seguridad como a la privacidad. El mencionado con más frecuencia es la falta de necesidad (88,6%), aunque la calidad del servicio –creen que no funciona bien la recepción y devolución de las compras hechas por Internet- es una razón importante para el 14,9%. En segundo lugar, aparece la preferencia por comprar personalmente en un establecimiento, citada por el 76,7% de los usuarios. Finalmente, la preocupación por la seguridad (57,9%) y el celo sobre la privacidad al tener que dar detalles personales a través de Internet es mencionada por el 51,7%. Parecen apuntarse dos elementos que limitan la expansión del comercio electrónico entre los usuarios. Por un lado, el hábito incorporado en nuestras prácticas cotidianas, ir personalmente a comprar, tener un trato personal con la persona vendedora y, en menor medida, la superior calidad del servicio en el comercio tradicional. Por otro lado, las reticencias e inseguridad atribuidas a Internet.

En cuanto a la evolución de las razones de los usuarios de Internet para no comprar por este medio, se señalan tanto la preferencia por las formas tradicionales de compra como la preocupación por la seguridad. La creencia en que el servi-

Erosketak Internet bidez ez egiteko arrazoien artean, ondorengo hauek aipatu dituzte: a) zerbitzuaren lehentasunak edo kalitatea erosterako orduan, b) beharrik ez izatea, eta c) segurtasunari eta pribatutasunari lotutako bitartekoaren berezko faktoreak. Gehien aipatu dutena beharrik eza izan da (%88,6), baina zerbitzuaren kalitatea –uste dute Internet bidez egindako erosketak jasotzerako eta itzultzerako orduan ez duela ongi funtzionatzen- arrazoi garrantzitsua da %14,9rentzat. Bigarren tokian establezimendu batean pertsonalki erosteko lehentasuna aipatu dute, erabiltzaileen %76,7k aipatua. Azkenik, segurtasunarekiko kezka (%57,9) eta pribatutasunarekiko ardura, Internet bidez xehetasun pertsonalak ematerako orduan (%51,7k aipatu dute). Erabiltzaileen artean merkataritza elektronikoa hedatzea mugatzen duten bi elementu aipatu dituzte. Batetik, gure eguneroko jardunetan barneratuta dagoen ohitura bat, norbera erosketak egitera joatea, saltzailearekin harreman pertsonala izatea eta, maila txikiagoan, ohiko merkataritzan zerbitzuaren kalitatea hobea izatea. Bestetik, Interneti lotutako mesfidantza eta segurtasunik eza.

Interneteko erabiltzaileek erosketak bitarteko horren bidez ez egiteko arrazoien garapenari dagokionez, ohiko erosketa-moduak nahiago izatea eta segurtasunarekiko kezka aipatu dituzte. Erosketak jasotzeko eta itzultzeko zerbitzuak

cio de recepción y devolución de las compras no funciona bien ha pasado del 1,3% en 2003 al 2,8% en 2009, la falta de necesidad del 17% al 88,6% en 2009, la preocupación por la privacidad del 21,6% al 51,7% en 2009, el hábito tradicional del 57,5% al 76,7% en 2009 y la preocupación por la seguridad del 50,6% en 2003 al 57,9% en 2009. En otras palabras, de las razones planteadas a los internautas para justificar la no compra a través de Internet, la preocupación por la seguridad, aún siendo importante, es la que menos ha aumentado entre 2003 y 2009. Las razones para explicar el proceso de incorporación a la compra electrónica deben buscarse, preferentemente, en los hábitos tradicionales fuertemente arraigados y la falta de necesidad, además de la percepción de una menor calidad del servicio y, en menor medida, en problemas de privacidad y seguridad.

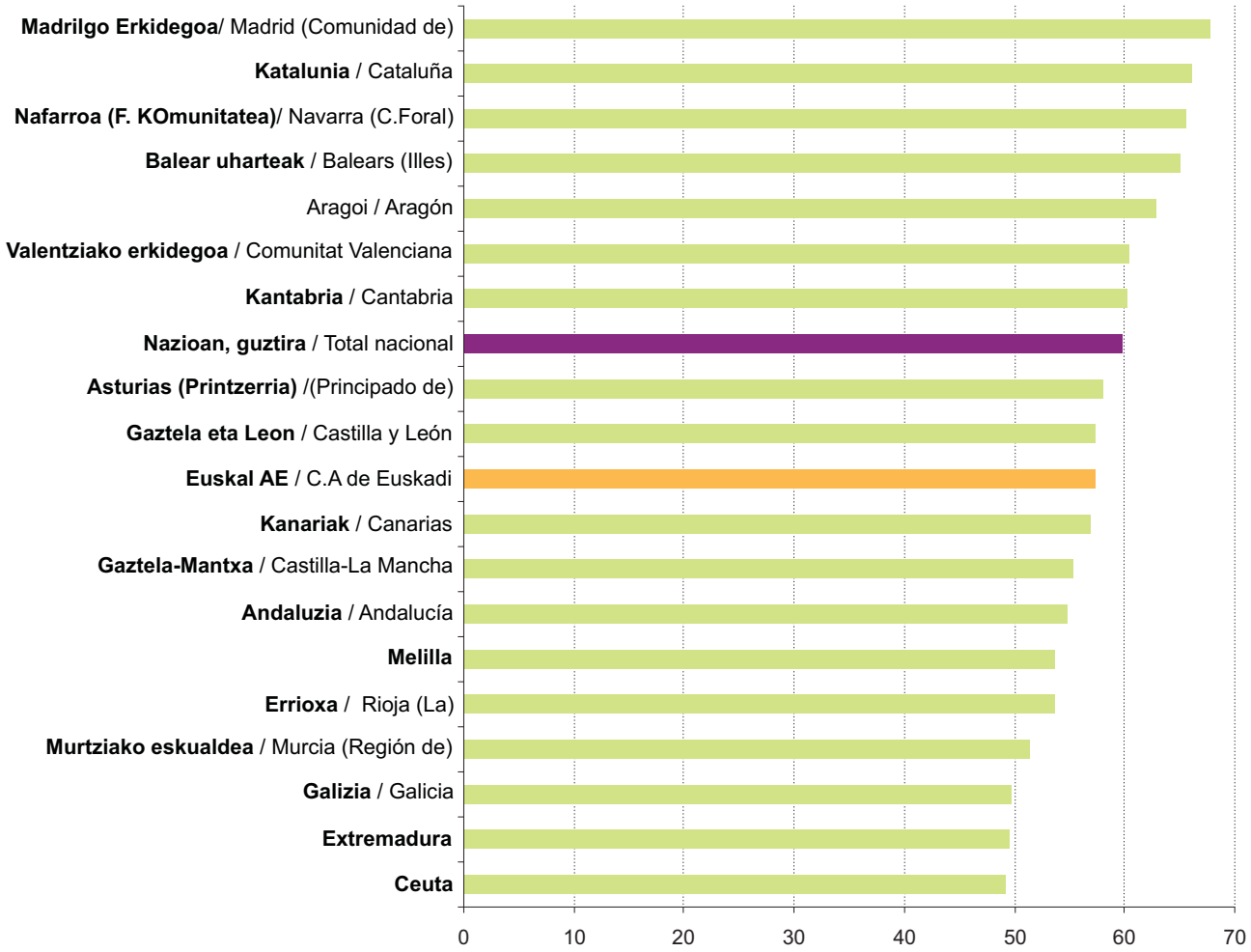
Entre 2003 y 2009 no ha dejado de incrementarse el porcentaje de quienes consideran que pagar a través de Internet ofrece mucha seguridad (de 13,2% al 28,0%) y bastante (del 42,5% al 45,8%). Además, se han reducido los que ven poca seguridad (del 30,5% al 20,8%) y ninguna (del

ongi ez funtzionatzearen ustea %1,3koa zen 2003an eta 2009an, berriz, %2,8koa;, beharrik eza %17koa zen 2003an eta 2009an, berriz, %88,6koa; pribatutasunarekiko kezka %21,6koa zen 2003an eta %51,7koa 2009an; betiko ohitura %57,5ekoa zen 2003an eta %76,7koa 2009an eta segurtasunarekiko kezka %50,6koa zen 2003an eta %57,9koa 2009an. Beste modu batean esanda, internautek Internet bidezko erosketak ez egitea justifikatzeko planteaturiko arrazoietatik, segurtasunarekiko kezka, garrantzitsua bada ere, 2003. eta 2009. urteen artean hazkunde txikiena izan duena da. Erosketa elektronikoa barneratzeko prozesua azaltzeko arrazoiak, lehenik eta behin, ongi errotutako betiko ohituretan eta beharrik ez izatean bilatu behar dira, baita zerbitzuaren kalitatea txikiagoa izatearen ustean eta, maila txikiagoan, pribatutasunaren eta segurtasunaren mailako arazoetan ere.

2003 eta 2009. urteen artean, hazkunde etengabea izan dute Internet bidez ordaintzeak segurtasun handia (%13,2tik %28,0ra) eta nahiko segurtasun (%42,5etik %45,8ra) ematen dutela uste dutenen kopuruek. Gainera, murriztu egin dira

Población de 16 a 74 años que ha utilizado Internet en los últimos 3 meses por CC. AA. 2009. (%)

41 ***Azken 3 hilabeteetan erabili duten 16 eta 74 urte arteko biztanleak Autonomia Erkidegoen arabera banatuta. 2008. (%)***



Iturria/ Fuente**: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak 2009 (IGI-F)/** EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información. Familias 2009 (ESI-F). **EIN (IKT-E) /** INE (TIC-H).

13,6% al 5,4%). Internet parece ofrecer y transmitir cada vez mayor sensación de seguridad.

En el año 2009 el porcentaje de usuarios de Internet entre 16 y 74 años en España se situaba en el 59,8 % (Gráfico 41). Por Comunidades Autónomas, Euskadi se situaba en el décimo segundo lugar (57,4%).

Este porcentaje de personas que accede a Internet en la C. A. de Euskadi se sitúa por debajo de la media europea, 57,4% frente al 64,0% de la UE15 y el 62,0% de la UE25 (Gráfico 42). A pesar de que los datos de 2009 suponen un importante incremento respecto a años anteriores todavía se encuentra en un modesto puesto.

segurtasuna txikia dela uste dutenen (%30,5etik %20,8ra) eta batere zertutasunik ez dagoela deritzotenen (%13,6tik %5,4ra) kopuruak. Badirudi Internetek gero eta segurtasun-sentsazio handiagoa ematen eta transmititzen duela.

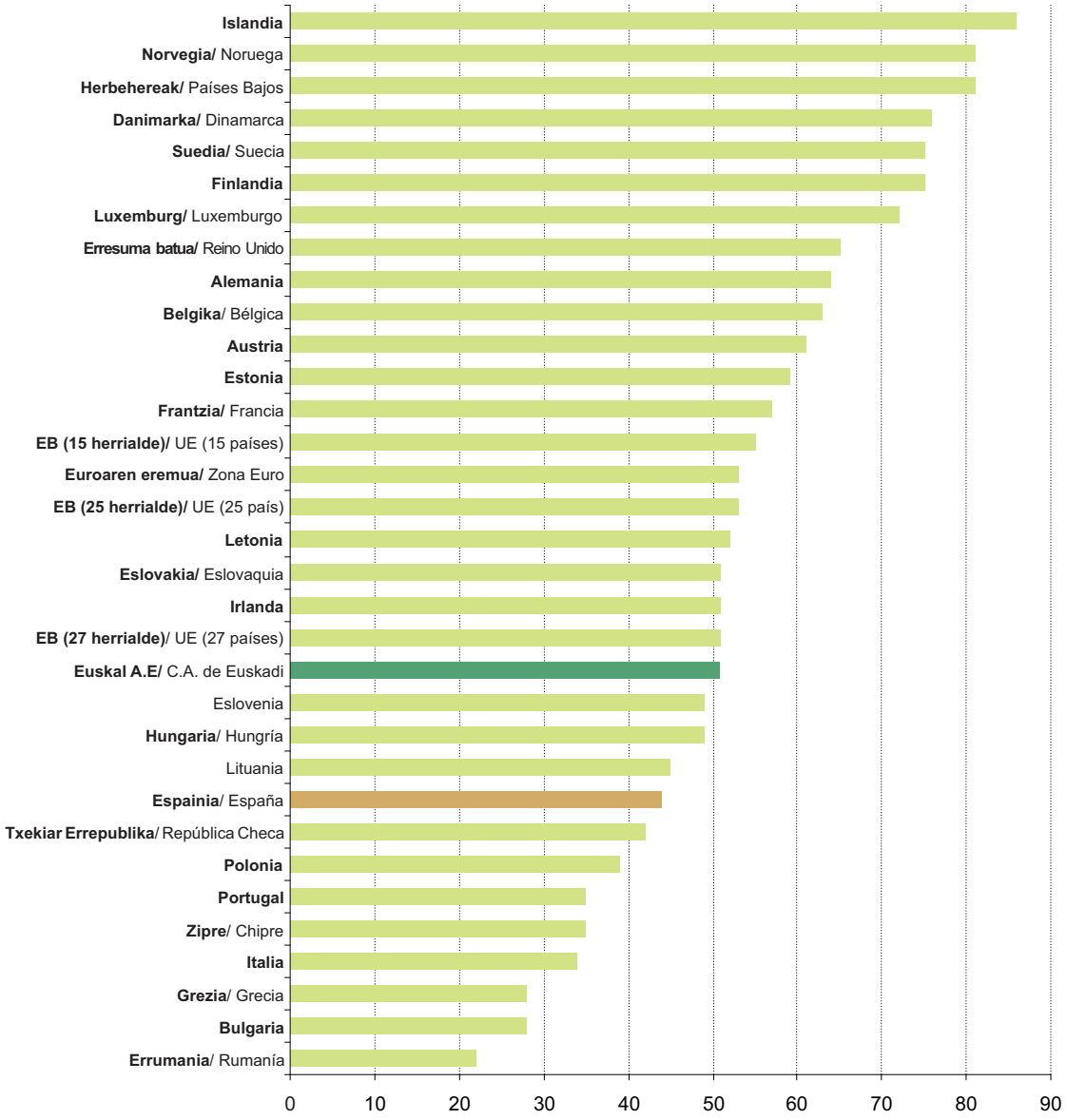
2009an 16 eta 74 urte arteko Espainiako erabiltzaileen portzentajea %59,8koa zen (41. grafikoa). Autonomia Erkidegoka Euskadi 10. tokian zegoen (%57,4).

Euskal Autonomia Erkidegoan Interneten maiz sartzen diren pertsonen portzentajea Europako batez bestekoaren azpitik dago, %57,4koa da eta EB15en portzentajea, berriz, %64,0koa eta EB25ekoa, %62,0koa (42. grafikoa). 2009. urteko datu guztietan aurreko urteetako datuekiko hazkundea ikusten bada ere, oraindik ere maila nahiko txikia da.

Población de 16 a 74 años que ha utilizado Internet en los últimos 3 meses por países. 2009. (%)

42

Azken 3 hilabeteetan Internet erabili duten 16 eta 74 urte arteko biztanleak herrialdeen arabera banatuta. 2009. (%)



Iturria/ Fuente:. **EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Familiak (IGI-F). 2009 /** EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información. Familias 2009 (ESI-F).
EUROSTAT (Individuals, Households and the Information Society).

3.2 Conexión y usos de Internet en las empresas vascas

En el primer capítulo ya se ha comentado que las empresas vascas en el año 2009 han alcanzado un nivel de acceso a Internet bastante significativo: un 69,6% del total de empresas y un 95,9% de las empresas que tienen 10 o más empleados, disponen de acceso a Internet. (Gráfico 43)

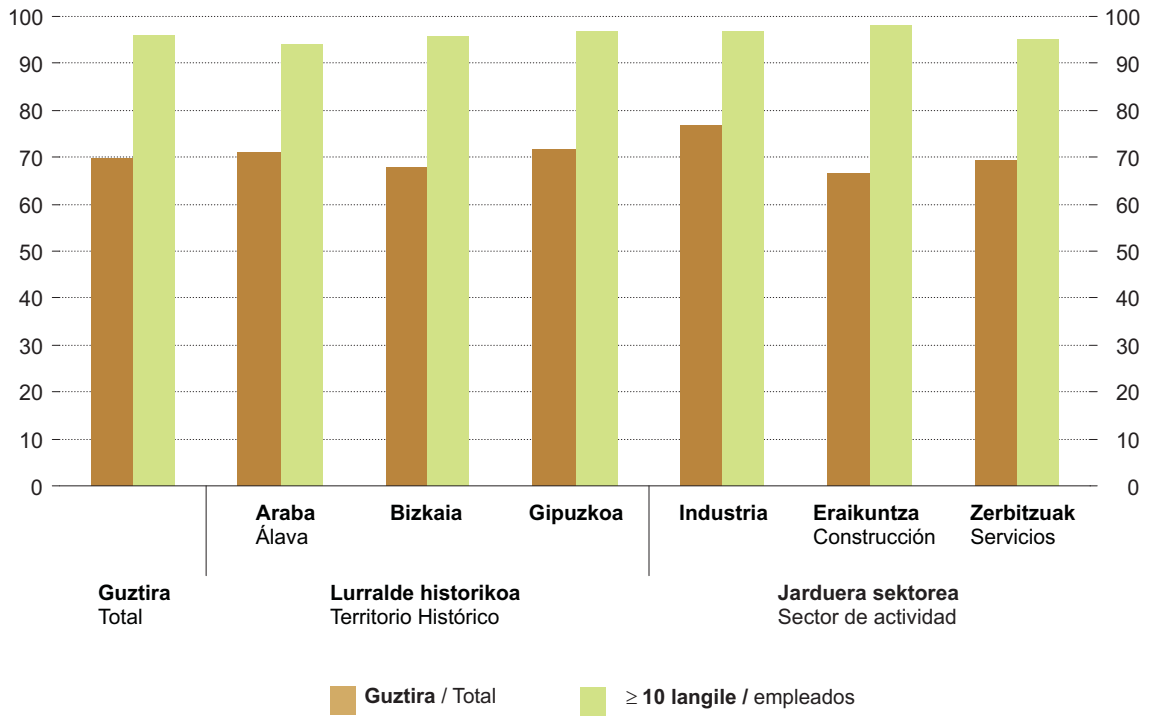
3.2 Interneteko konexioak eta erabilerak euskal enpresetan

Lehen kapituluan aipatu dugu 2009. urtean euskal enpresen Interneteko sarbidea nahiko maila onera iritsi direla: enpresen %69,6k eta 10 langile edo gehiagoko enpresen %95,9k Interneterako sarbidea daukate. (43. grafikoa).

Establecimientos de la C. A. de Euskadi con acceso a Internet según estrato de empleo, Territorio Histórico y sector de actividad en 2009. (%)

43

Interneterako sarbidea daukaten Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduak enplegu-mailaren, Lurralde Historikoaren eta jardueraren sektorearen arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

Si nos fijamos en el tipo de conexiones a Internet de estas empresas, podemos observar que el tipo de conexión más habitual es el ADSL: un 86,7% de las empresas vascas que disponen de Internet se conecta por esta vía (Gráfico 44), un 16,4% mediante cable (fibra óptica), un 16,3% mediante conexión móvil, un 9,0% mediante MODEM, un 7,3% mediante RDSI -red digital de servicios integrados- y un 1,9% a través de otras conexiones fijas.

La conexión a Internet mediante ADSL es con diferencia el tipo de conexión más utilizado, con independencia del estrato de empleo al que pertenezca la empresa.

Respecto a la evolución del tipo de conexión de las empresas (Gráfico 45) se observa una evolución claramente positiva para las conexiones vía ADSL, que ha pasado de estar presente en un 26,3% de las empresas en 2002 –anterior-

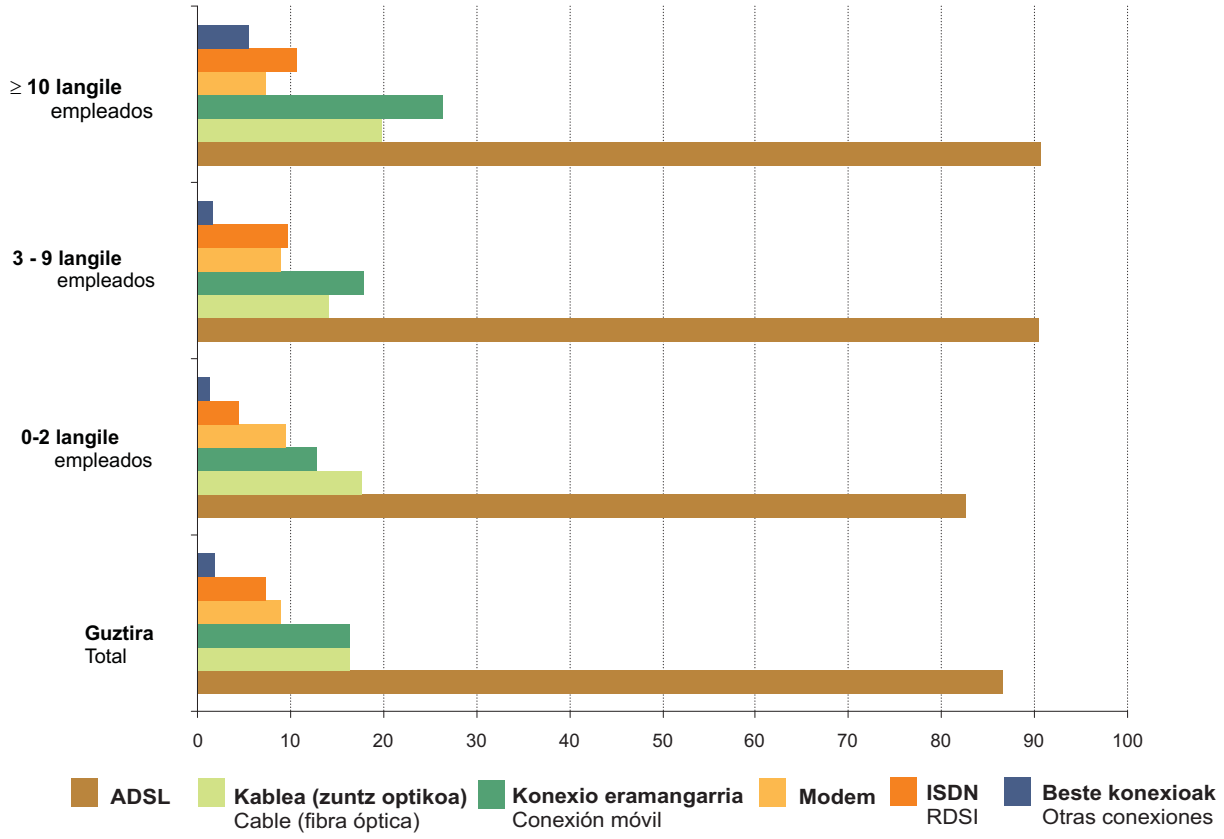
Enpresa horien Interneteko konexio-motei erreparatzen badiegu, ikus dezakegu ADSLa dela konexio-mota ohikoena: Internet duen euskal enpresen %86,7 bide hau erabilita konektatzen da (44. grafikoa), %16,4 kable bidez (zuntz optikoa), %16,3 eskuko konexio bidez, %9,0 MODEM bidez, %7,3 ISDN -zerbitzu integratuen sare digitala- bidez eta %1,9 beste konexio finko batzuen bidez.

ADSL bidezko Interneteko konexioa da erabiliena, enpresaren enplegu-maila gorabehera.

Enpresetako konexio-motaren garapenari dagokionez (45. grafikoa), garapen positiboa izan da ADSL bidezko konexioetarako, 2002. urtean enpresen %26,3k erabiltzen zuten –aurretik ez zen konexio-mota horren bitartez galdetzen- eta

Establecimientos de la C. A de Euskadi con acceso a Internet según estrato de empleo y tipo de conexión en 2009. (%)

44 ***Interneterako sarbidea daukaten Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduak enplegu-mailaren eta konexio-motaren arabera banatuta 2009an. (%)***



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E) .

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

mente no se preguntaba por este tipo de conexión- a un 86,7% en el año 2009.

También es importante señalar que, aunque con porcentajes más bajos, las conexiones móviles y el cable (fibra óptica) han adquirido una progresiva relevancia como forma de conexión a Internet. En cambio, los tipos de conexión vía MODEM y RDSI han mostrado una marcada tendencia a disminuir, lo que indica la obsolescencia de dichas formas de acceso a Internet.

Centrándonos en los usos concretos de Internet de las empresas vascas (Gráfico 46) cabe señalar que en el año 2009 la principal actividad que realizan tiene que ver con la búsqueda documental (96,2%), seguida de la obtención de información bancaria y/o financiera (75,9%). Las siguientes actividades más comunes entre las empresas vascas tienen que ver con la realización de trámites, tanto con la realización de transacciones bancarias y/o financieras (66,0%) como la realización de trámites con la Administración Pública (59,8%).

Las empresas de 10 y más personas empleadas presentan unos porcentajes más elevados que las anteriores, sobre

2009. urtean, berriz, %86,7k.

Nabarmendu beharra dago, halaber, portzentaje txikiagoak dituzten arren, sakelako telefono eta kable (zuntz optikoa) bidezko konexioak pixkanaka garrantzia handiagoa izaten ari direla Internetera konektatzeko modu gisa. Aldiz, MODEM eta ISDN bidezko konexio-motek beheranzko joera nabarmena izan dute eta horrek Internetera sartzeko modu horien zaharkitzapena adierazten du.

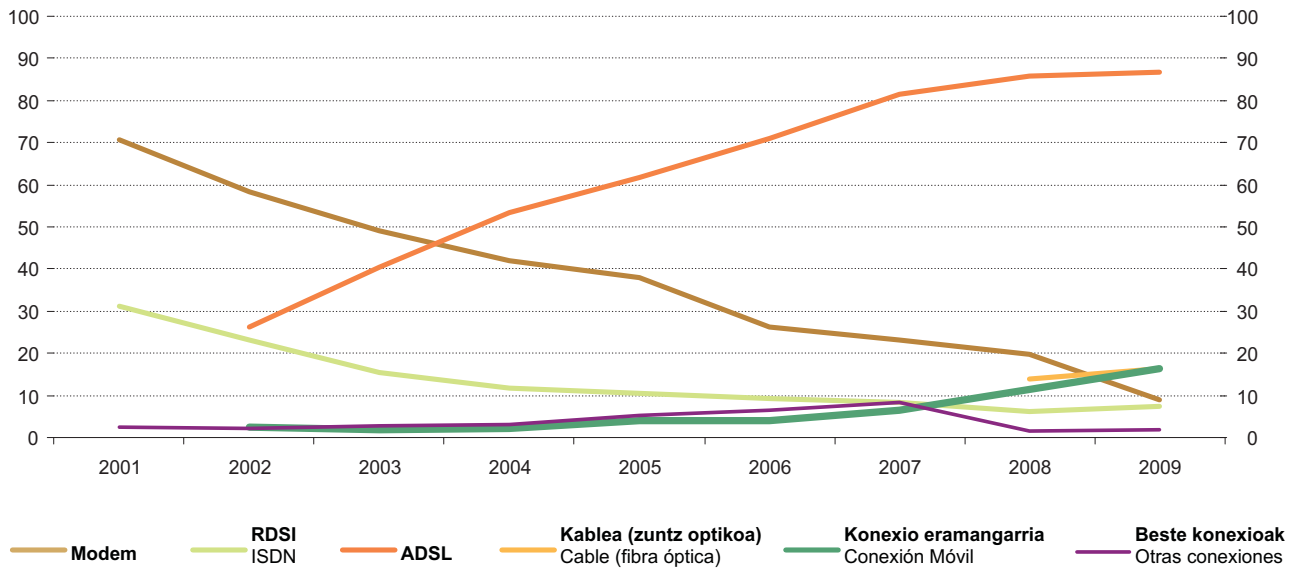
Euskal enpresek Interneti ematen dizkioten erabilera zehatzak ardatz gisa hartuta (46. grafikoa), aipatu beharra dago 2009. urtean dokumentu-bilaketarekin lotura daukatenak direla nagusi (%96,2), ondoren, banku- edo/eta finantza-informazioa (%75,9) daude. Euskal enpresen artean ohikoenak diren hurrengo jarduerek izapideak egitearekin daukate lotura, lehenik eta behin banku- edo/eta finantza-transakzioak egitearekin (%66,0) eta, ondoren, Administrazio Publikoarekiko izapideak egitearekin (%59,8).

10 langile eta gehiagoko enpresetan, portzentajeak aurreko portzentaje horiek baino handiagoak dira, batez ere, Internet

Evolución de los establecimientos de la C. A. de Euskadi según modalidad de acceso a Internet en 2001-2009. (%)

45

Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduen garapena Interneterako sarbide-motaren arabera banatuta 2001-2009 artean. (%)



*2007. urterarte "Beste konexio batzuk" atalean kable bidezkoa zegoen sartuta ("Kablea: Zuntz optikoa")
Hasta 2007 "Otras conexiones" incluía la conexión "Cable (fibra óptica)"

Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

todo en actividades que tienen que ver con trámites y gestiones por Internet. Así, un 77,7% de las empresas de 10 y más personas empleadas realiza transacciones bancarias y/o financieras y un 82,2% realiza trámites telemáticos con la Administración Pública. Otras actividades que realizan más las empresas grandes por Internet son: acceso a las bases de datos de proveedores-clientes (53,6%), recibir o bajarse productos digitales (52,8%), actividades de formación y acceso a materiales formativos (58,4%) y análisis de competidores (45,5%). Las actividades que realizan en menor medida son las ventas de bienes y servicios (8,3%), seguidas de las compras de bienes y servicios (19,8%), aunque estas últimas son más comunes que las ventas.

En cuanto a la evolución de las actividades que las empresas vascas realizan por Internet (Gráfico 47), la formación o el acceso a material formativo y la realización de trámites y gestiones on-line son los usos que más han crecido en estos últimos ocho años. También es significativo el crecimiento de su utilización para obtener información bancaria y financiera o realizar transacciones, así como los análisis de competidores y la obtención de servicios posventa.

Se señalaba anteriormente que cada vez son más las empresas vascas que disponen de un sitio Web. En el año 2009 un 32,4% de los establecimientos vascos dispone de página Web, porcentaje que se eleva hasta un 71,8% de las empresas de 10 y más empleados.

El idioma más utilizado en las páginas Web de las empresas vascas es el castellano (98,1%), independientemente de su tamaño (Gráfico 48), sector económico y Territorio Histórico.

bidezko izapideekin eta kudeaketekin lotura daukaten jarduerak. 10 langile eta gehiagoko enpresen %77,7k bankuedo/eta finantza-transakzioak egiten dituzte eta %82,2k Administrazio Publikoekiko izapide telematikoak egiten dituzte. Ondorengo hauek dira enpresa handiek Internet bidez gauzatzen dituzten beste jarduera batzuk: hornitzailebezeroen datu-baseetarako sarbidea (%), produktu digitalak jasotzea edo jaistea (%52,8), prestakuntza-mailako jarduerak eta prestakuntza-materialetarako sarbidea (%58,4) eta lehia aztertzea (%45,5). Gutxien gauzatzen dituzten jarduera ondasunen eta zerbitzuen salmenta (%8,3) da eta, jarraian, ondasunen eta zerbitzuen erosketa dago (%19,8); azken hori salmenta baino ohikoagoa izan arren.

Euskal enpresek Internet bidez gauzatzen dituzten jarduerei dagokienez (47. grafikoa), izapideak eta kudeaketak on-line gauzatzea da azken zortzi urteotan hazkunde handiena izan duten jarduerak. Esanguratsua da banku eta finantza arloko informazioa lortzeko edo transakzioak egiteko izan duen hazkundeak, baita lehiakideen azterketak egiteko eta saldu ondoko zerbitzuak lortzeko ere.

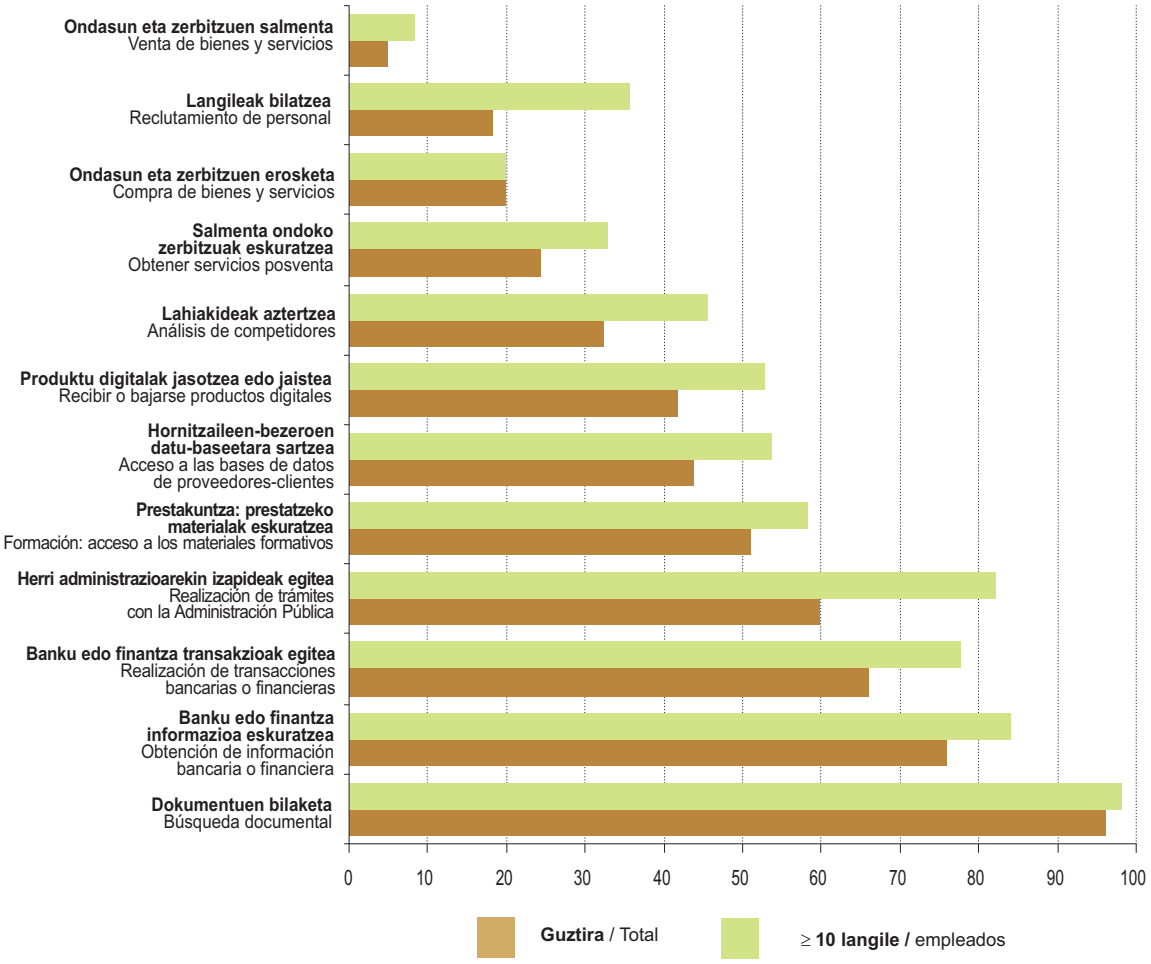
Lehenago aipatu dugu gero eta euskal enpresa gehiagok daukatela webgunea. 2009. urtean, euskal establezimenduen %32,4k daukate webgunea; 10 langile eta gehiagoko enpresetan, portzentaje hori %71,8koa da.

Euskal enpresen webguneetan gehien erabilitako hizkuntza gaztelania da (%98,1), enpresaren tamaina, sektore ekonomikoa eta Lurralde Historikoa gorabehera (48. grafikoa).

Establecimientos de la C. A. de Euskadi con acceso a Internet por estrato de empleo y tipo de utilización en 2009. (%)

46

Interneterako sarbidea daukaten Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduak enplegu-mailaren eta erabilera-motaren arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: **EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).**

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

A continuación figura el euskera (35,7%) y el inglés (31,4%). En cambio, si tenemos en cuenta las empresas de 10 y más personas empleadas, el segundo idioma más utilizado en las páginas Web es el inglés (43,3%), seguido del euskera (40,5%), posiblemente debido a la mayor proyección internacional que suelen tener las grandes empresas.

Si a nivel global el 32,4% de los establecimientos de la C. A. de Euskadi disponen de página Web, por sectores de actividad son los establecimientos industriales los que destacan con un 42,9%, seguidos de los del sector servicios (34,3%) y los de la construcción (17,1%). Estos porcentajes aumentan significativamente si tomamos en consideración los establecimientos que tienen 10 o más empleados, el 71,8%, liderados en esta ocasión por los del sector servicios (74,2%) y seguidos por los del sector industrial (71,1%) y los de la construcción (59,9%).

Si analizamos las distintas prestaciones que se facilitan en los sitios Web, no existen casi diferencias por tamaño de las empresas y sector de actividad, ya que algunas son ofrecidas en la mayoría y otras presentan un grado menor de desarrollo. Las más frecuentes son información general sobre

Ondoren, euskara (%35,7) eta ingelesa (%31,4) daude. Aldiz, 10 langile eta gehiagoko enpresak kontuan hartzen baditugu, webguneetan gehien erabiltzen den hizkuntza ingelesa da (%43,3) eta, ondoren, euskara (%40,5), ziurrenik, enpresa handiek izaten duten nazioarteko oihartzun handiagoaren eraginez.

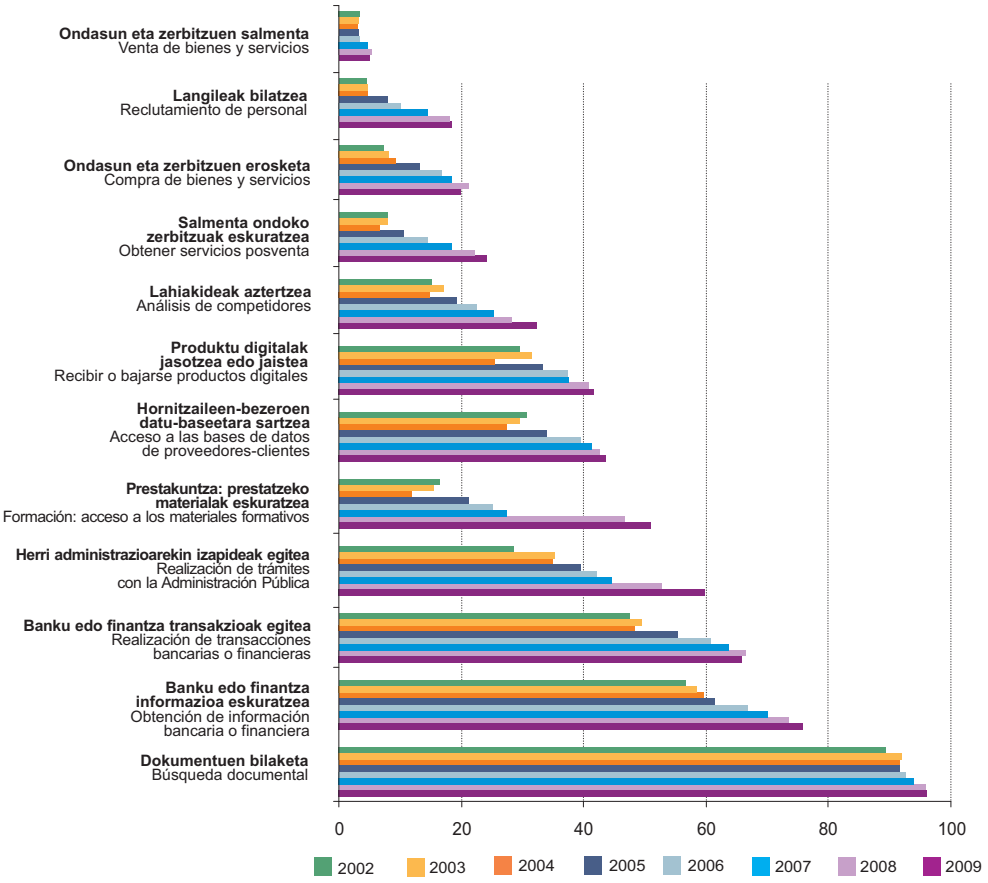
Maila globalean, Euskal AEko establezimenduen %32,4k webgunea daukate. Jardueraren sektorearen arabera, industria-establezimenduak dira nagusi (%42,9) eta atzetik daude zerbitzuetako sektorea (%34,4) eta eraikuntzakoa (%17,1). Portzentaje horiek nabarmen handiagoak dira 10 langile eta gehiago dituzten enpresak kontuan hartzen baditugu (%): zerbitzuetako sektorea da nagusi (%74,2) eta atzetik daude industria-sektorea (%71,1) eta eraikuntzaren sektorea (%59,9).

Webguneetan ematen diren zerbitzuak aztertuta, ez dago ia alderik enpresaren tamaina eta jardueraren sektorea kontuan hartuta, batzuk gehienek eskaintzen baitituzte eta beste batzuek, berriz, garapen-maila txikiagoa baitaukate. Ohikoenak enpresari buruzko informazio orokorra (%97,9)

Evolución de los establecimientos de la C. A. de Euskadi con acceso a Internet según tipo de utilización en 2002-2009. (%)

47

Interneterako sarbidea daukaten Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduen garapena erabilera-motaren arabera banatuta 2002-2009 artean. (%)



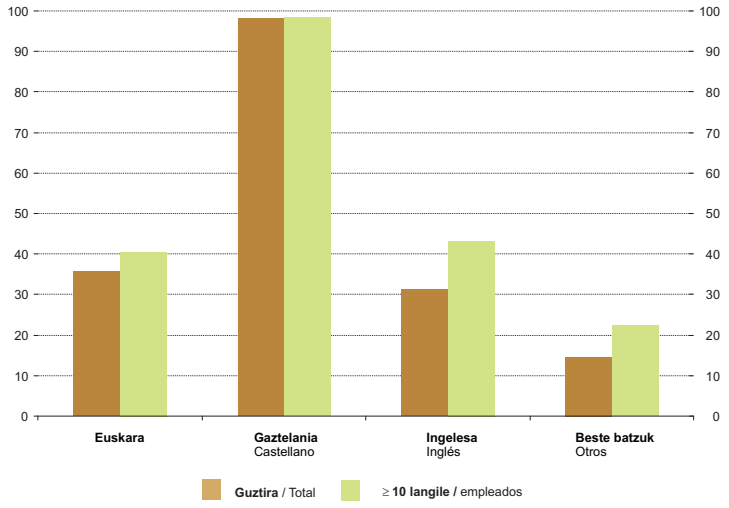
Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

Establecimientos de la C. A. de Euskadi con página Web según estrato de empleo e idioma de la Web en 2009. (%)

48

Web orrialdea daukaten Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduak enplegu -mailaren eta web orrialdearen hizkuntzaren arabera banatuta 2009an. (%)



Iturria: **EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).**

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

la empresa (97,9%) y la lista o catálogo de bienes y servicios (70,5%), seguidas, ya de lejos, por la declaración de privacidad de la información (42,4%), la información sobre ofertas de empleo (25,4%) y el servicio post-venta (24,5%).

Las prestaciones menos implantadas son el pago directo de los productos y/o servicios (11,5%), la distribución directa de productos digitales (8,3%) y la posibilidad de personalizar o diseñar productos (5,1%).

Los establecimientos de 10 empleados y más cuya actividad se desarrolla en el sector servicios son los que presentan porcentajes más altos en casi todas las prestaciones.

Si nos fijamos en la evolución de las prestaciones, las que tienden a la universalización en los sitios Web son la información general sobre la empresa y la lista o catálogo de bienes y servicios. A continuación, con un porcentaje menor, figuran la declaración de privacidad de la información, las ofertas de empleo y los servicios postventa.

eta ondasunen eta zerbitzuen zerrenda edo katalogokoa (%70,5) dira eta horien atzetik daude Informazioaren pribatutasun-aitorpena (%42,4), lan-eskaintzei buruzko informazioa (%25,4) eta salmenta osteko zerbitzua (%24,5).

Gutxien zabalduta dauden zerbitzuak produktuen edo/eta zerbitzuen ordainketa zuzena (%11,5), produktu digitalen banaketa zuzena (%8,3) eta produktuak pertsonalizatzeko edo diseinatzeko aukera (%5,1) dira.

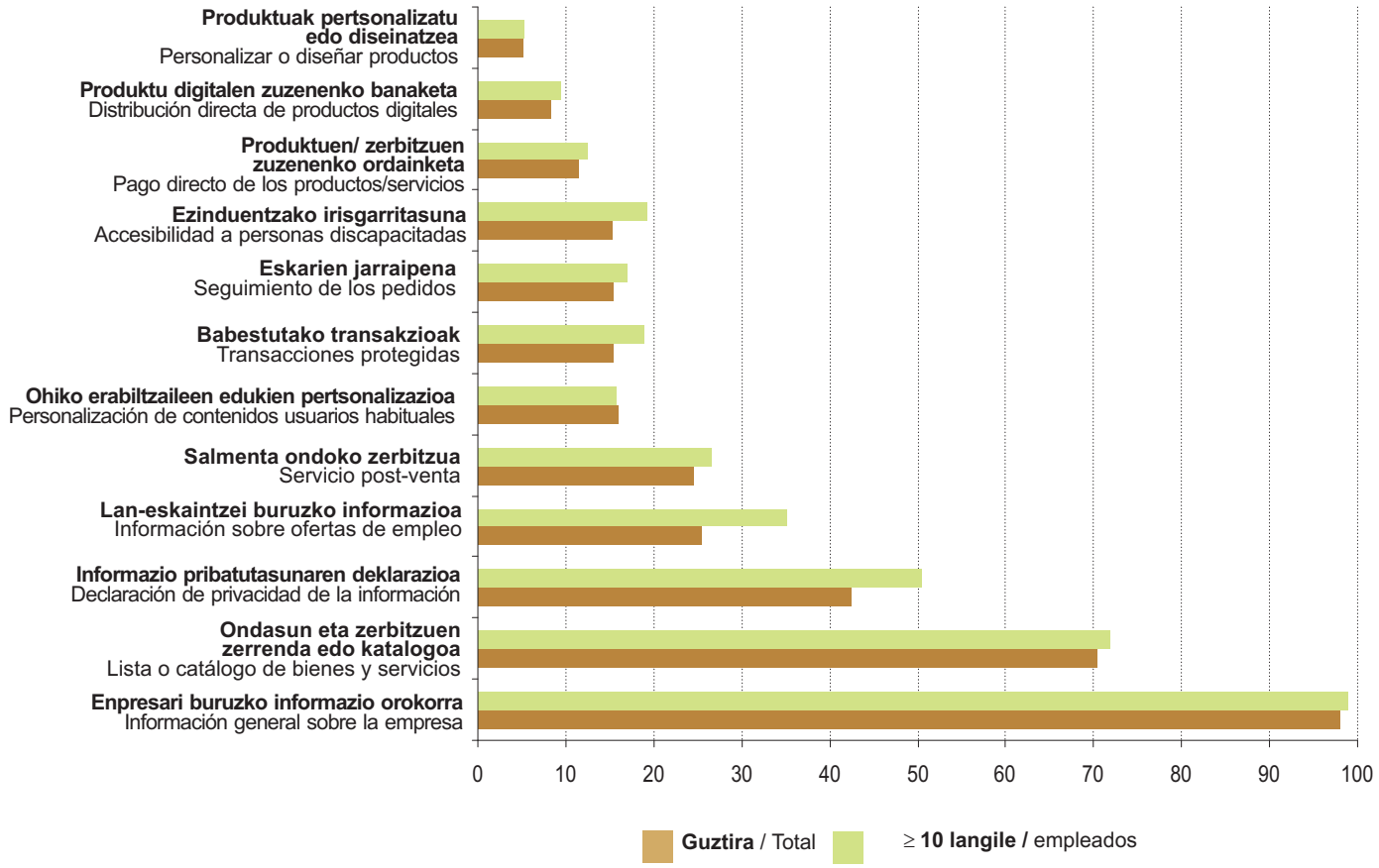
Zerbitzu sektorean aritzen diren 10 langileko establezimenduak dira ia prestazio guztietan portzentajerik altuenak dituztenak.

Prestazioen eboluzioari begiratuz gero, web guneetan unibertsalizatzen ari dira enpresei buruzko informazio orokorra eta ondasunen eta zerbitzuen zerrenda edo katalogoa. Jarraian daude, portzentaje txikiagoan, informazioaren pribazitatea aitortzen dutenak, enplegu-eskaintzak eta salmenta ondorengo zerbitzuak.

Prestaciones ofertadas por los establecimientos de la C. A. de Euskadi con página Web según estrato de empleo en 2009. (%)

49

Web orrialdea daukaten Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduek eskainitako zerbitzuak enplegu-mailaren arabera banatuta. 2009. (%)



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

Por último, las prestaciones con menor implantación son: la posibilidad de personalizar o diseñar productos, la distribución directa de productos digitales y el pago directo de productos y servicios.

En cuanto al comercio electrónico en las empresas de la C. A. de Euskadi, cabe indicar su desigual distribución por sectores productivos, por usos para los que se destina (compra o venta) y por tamaño de las empresas que acuden a él. En relación al primer aspecto, se observa —a 31 de diciembre de 2009— que es importante la actividad desarrollada con el apoyo del comercio electrónico en la industria y en el sector servicios, pero que apenas está extendido en las empresas de construcción.

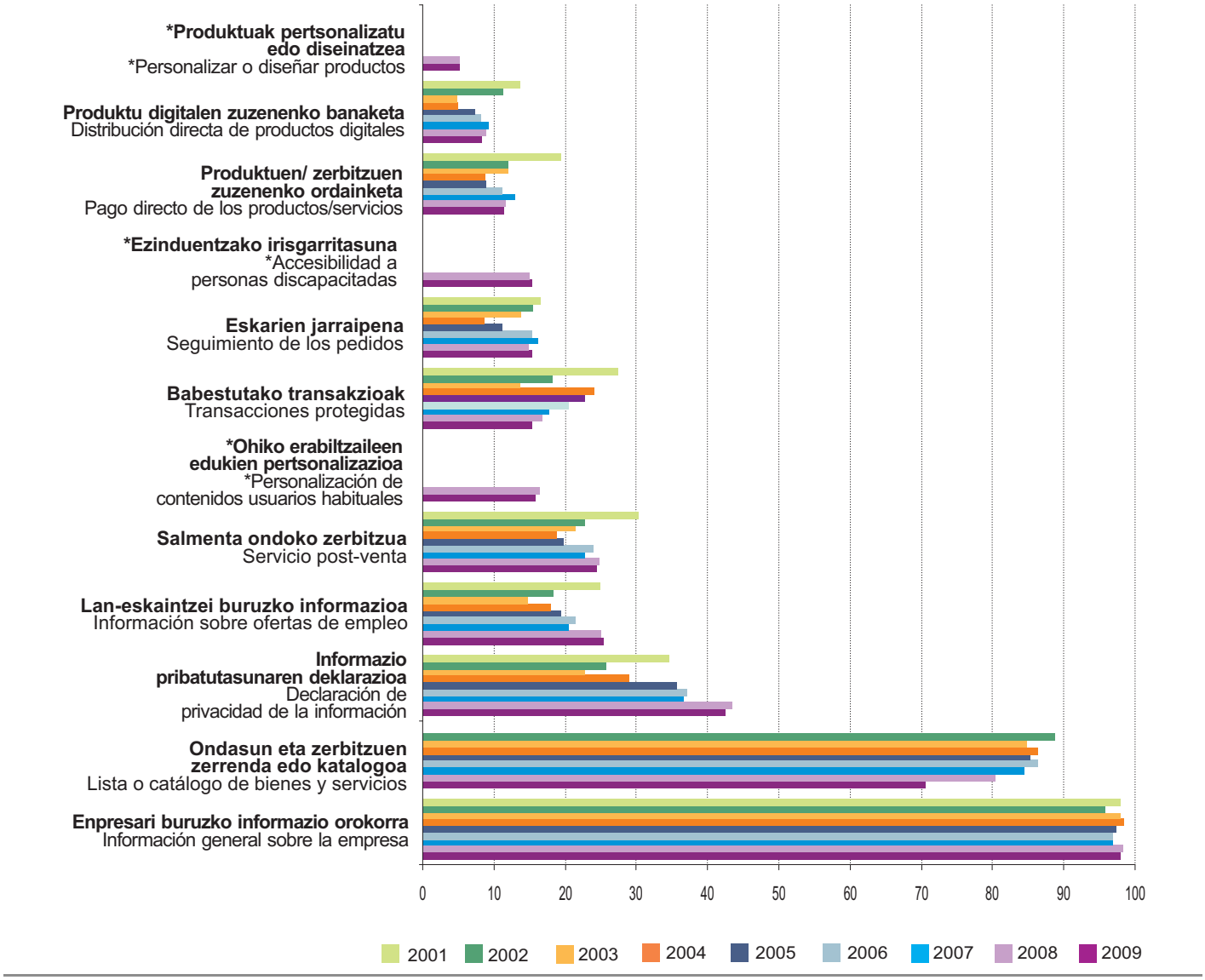
Azkenik, gutxien ezarritako prestazioak honakoak dira: produktuak pertsonalizatzeko edo diseinatzeko aukera, produktu digitalak zuzenean banatzea eta produktuak eta zerbitzuak zuzenean ordaintzea.

Euskal AEko enpresen merkataritza elektronikoari dagokionez, aipatu beharra dago alde handiak daudela produkzio-sektorearen, xede diren erabileren (erosketa eta salmenta) eta bertara jotzen duten enpresen tamainaren arabera. Lehen alde horri lotuta, nabarmentzekoa da -2009ko abenduaren 31n- garrantzitsua dela merkataritza elektronikoaren laguntzaz gauzaturiko jarduera industrian eta zerbitzu-sektorean baina ez dagoela ia zabalduta eraikuntzako enpresetan.

Evolución de las prestaciones ofertadas por los establecimientos de la C. A. de Euskadi con página Web en 2001-2009. (%)

50

Web orrialdea daukaten Euskal Erkidegoko establezimenduek eskainitako zerbitzuen garapena 2001-2009 artean. (%)



***Ez dago lehenagoko daturik**/ *No se tienen datos anteriores.

Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente:EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

Si atendemos a las razones por las que se acude al comercio electrónico, las empresas raramente lo usan para la venta de sus productos, apenas un 3,4% del total. Por sectores, las ventas se dan en el 5,3% de las empresas del sector industrial, en un escaso 3,7% del sector servicios y en un casi inexistente 1,0% del sector construcción. Más significativos son los porcentajes que se obtienen para compras, el 13,9% del total, llegando al 16,5% en las empresas del sector industrial, al 14,7% en las del sector servicios y al 8,3% en el caso de la construcción. En conjunto, el comercio electrónico está presente en el 15,0% de los casos, 17,6% en las empresas industriales, 16,0% en las de servicios y 8,3% en las de construcción.

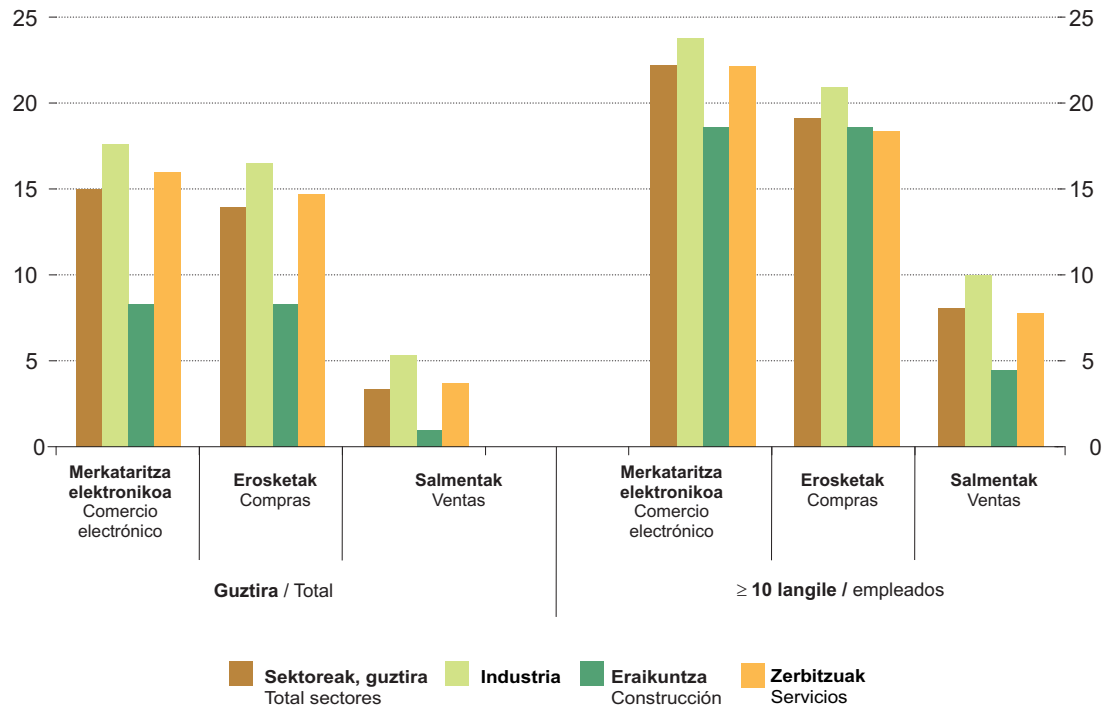
Estos datos cambian significativamente cuando consideramos los establecimientos de 10 o más empleados, alcanzando el comercio electrónico a un 22,2% de las empresas de este tamaño. Por sectores, supone el 23,8% en industria, el 22,1% en servicios y el 18,6% en las empresas del sector de la construcción. Además, en este tamaño, las compras se dan en el 19,1% de las empresas y las ventas en el 8,0%.

Merkataritza elektronikora jotzeko arrazoiei so eginez, ikusten dugu enpresek ia ez dutela erabiltzen euren produktuak saltzeko, %3,4k baino ez. Sektorea kontuan hartuta, salmentarako industria-sektoreko enpresen %5,3k erabiltzen dute, zerbitzuetako sektoreko enpresen %3,7k eta eraikuntzako sektoreko %1,0k. Nabarmenagoak dira erosketen portzentajeak, %13,9koak; industria-sektoreko enpresetan portzentaje hori %16,5ekoa da, zerbitzuetan %8,3koa eta eraikuntzako sektoreko enpresetan, berriz, %8,3koa. Orotara, merkataritza elektronikoa enpresen %15,0an dago; industria-enpresen %17,6an, zerbitzu-enpresen %16,0an eta eraikuntzako enpresen %8,3an.

Datu horiek aldaketa nabarmena izango dute 10 langile eta gehiagoko establezimenduak kontuan hartzen baditugu, tamaina horretako enpresen %22,2k baliatzen baitute merkataritza elektronikoa. Sektorea kontuan hartuta, %23,8 industria-sektorekoak dira, %22,1 zerbitzuetakoak eta %18,6 eraikuntzaren sektoreko enpresak. Gainera, tamaina horretako enpresetan, erosketak enpresen %19,1ek egiten dituzte eta salmentak, berriz, %8,0k.

Comercio electrónico en las empresas de la C. A. de Euskadi según sectores de actividad y estrato de empleo en 2008. (%)

51 ***Merkataritza elektronikoa Euskal Autonomia Erkidegoko enpresetan jardueraren sektoreen eta enplegu-mailaren arabera banatuta 2008an. (%)***



Iturria: EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E).

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

También, es muy revelador observar la evolución del comercio electrónico en los últimos años pues, para el conjunto de las empresas, los datos se han multiplicado por cuatro o más. En el período 2001-2009, en el sector industrial se ha pasado de un escaso 3,9% al 17,6%, en construcción del 0,5% al 8,3% y en el sector servicios del 3,3% al 16,0%.

En las empresas de 10 empleados o más, que partían de porcentajes más elevados, el incremento también es muy significativo. En todo caso, si bien el comercio electrónico crece, continúa siendo limitado, concentrado en algunos sectores y en las empresas de mayor volumen de negocio.

Las razones a las que las empresas acuden para justificar el todavía escaso desarrollo del comercio electrónico alcanzado son diversas, pero todas parecen apuntar a una confianza limitada en el soporte y en las garantías que ofrece para un uso seguro.

Así, en 2009, se señala que los productos y servicios no son los adecuados para este tipo de comercio (61,0%), además, hay problemas de seguridad con respecto a los pagos (38,0%), ni las leyes, ni los plazos de entrega, ni las garan

Halaber, oso argigarria da merkataritza elektronikoak azken urteetan izan duen garapenari erreparatzea, izan ere, enpresen multzo osoan, datuak laukoiztu egiten dira gutxienez. 2001-2009 epealdian, industria-sektorea %3,9ko portzentajea izatetik %17,6koa izatera igaro da; eraikuntzaren sektorea %0,5eko portzentajea izatetik %8,3koa izatera eta zerbitzuetako sektorea %3,3ko portzentajea izatetik %16,0koa izatera.

Lehenago ere portzentaje handiagoa zeukaten 10 langile eta gehiagoko enpresetan ere, hazkundea nabarmena izan da. Edonola ere, merkataritza elektronikoak hazkundea izan badu ere, mugatua da oraindik eta zenbait sektoretan eta negozio-bolumen handiagoko enpresetan kontzentratuta dago.

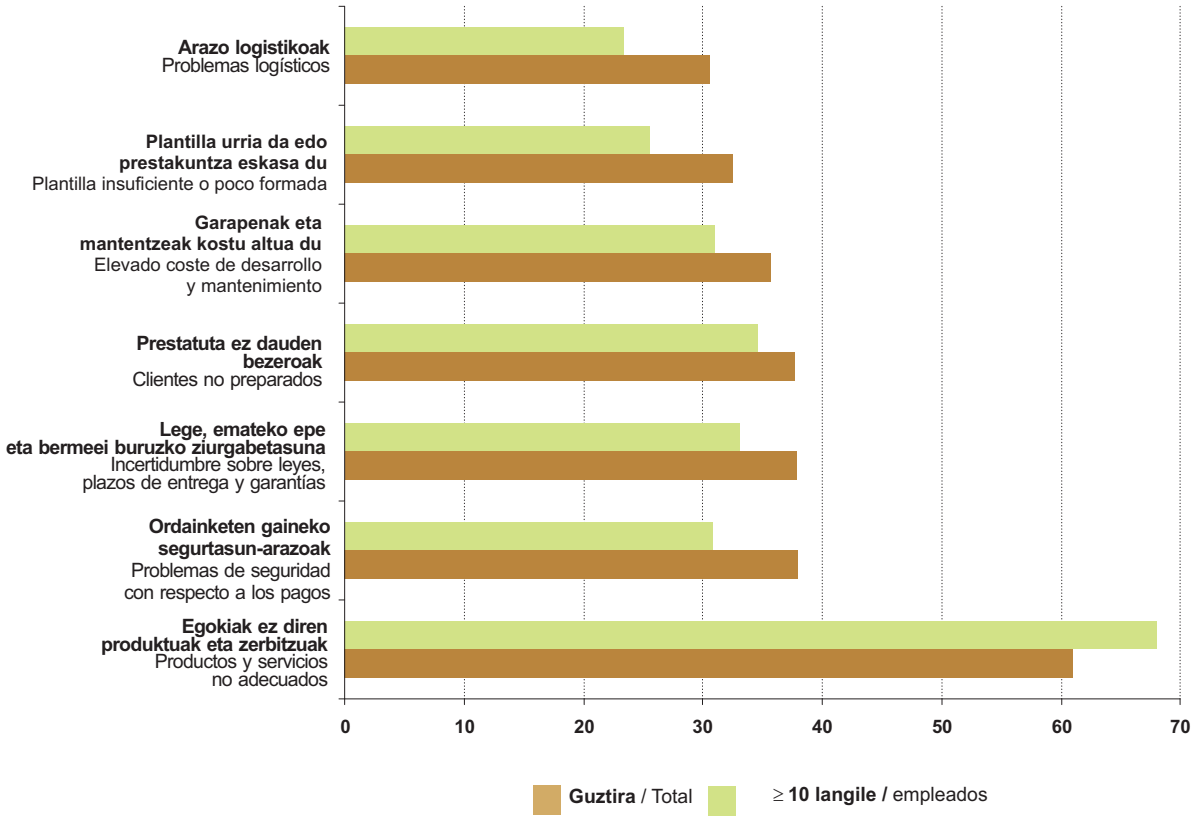
Enpresek merkataritza elektronikoaren garapen eskasa justifikatzeko baliatzen dituzten arrazoiak anitzak dira, baina badirudi guztiek lotura daukatela euskarriarekiko konfiantza mugatuarekin eta erabilera segururako ematen dituen bermeekin.

2009an adierazi da merkataritza mota honetarako produktuak eta zerbitzuak ez direla egokiak (%61,0), ordainketei dagokienez segurtasun arazoak daudela (%38,0), legeak, entregatzeko epeak eta bermeak ez direla behar bezain

Obstáculos al uso del comercio electrónico en 2009. (%)

52

Merkataritza elektronikoa erabiltzeko oztopoak 2009an. (%)



Iturria: **EUSTAT. Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta. Enpresak (IGI-E)**.

Fuente: EUSTAT. Encuesta Sociedad de la información Empresas (ESI-E).

tías son suficientemente fiables (37,9%), los clientes noestán preparados (37,7%), el coste para su desarrollo y mantenimiento es muy elevado (35,7%), las plantillas son insuficientes o están poco formadas (32,5%) y hay problemas logísticos (30,6%). Destacan en este sentido tres cuestiones:

1) Que cualquiera que sea el sector considerado, la distribución de las respuestas sobre la percepción de obstáculos es muy similar.

2) Que, aunque con porcentajes menores respecto del total de empresas, las expresiones de desconfianza en las de 10 o más empleados siguen siendo muy altas, ya que observan obstáculos por las siguientes razones: productos y servicios no adecuados (68,1%), clientes no preparados para este soporte (34,6%), y que ni las leyes (33,1%), ni los sistemas de pago (30,8%), ni la logística (23,4%) son fiables.

3) Que en los últimos años esta distribución no cambia sustancialmente, ni en el total, ni en ninguno de los tres sectores considerados. Es más, cabría deducir que la tónica general apunta a un estancamiento de la sensación de desconfianza hacia el comercio electrónico y hacia sus posibilidades de expansión.

fidagarriak (%37,9), bezeroak ez daudela prestatuta (%37,7,) garatzeko eta mantentzeko kostua oso handia dela (%35,7), langile gutxi dagoela edo gutxi trebatuta daudela (%32,5) eta arazo logistikoak daudela (%30,6). Horri lotuta, hiru gai dira nabarmentzekoak:

1) Kontuan hartutako sektorea zein den gorabehera, oztopoen pertzepzioari buruzko erantzunen banaketa oso antzekoa dela.

2) Enpresen multzo osoak baino portzentaje txikiagoak badituzte ere, 10 langile eta gehiagoko enpresetan mesfidantza-adierazpenak oso handiak direla, oztopoak ikusten baitituzte ondorengo arrazoiak direla medio: produktu eta zerbitzu desegokiak (%68,1), euskarri horretarako prestatuta ez dauden bezeroak (%34,6), legeak (%33,1), ordainketa-sistemak (%30,8) eta logistika (%23,4) ez direla fidagarriak.

3) Azken urteetan, banaketa horrek ez duela funtsezko aldaketarik izan, ez kopuru osoari dagokionez, ezta aipatu ditugun hiru sektoreei dagokienez ere. Are gehiago, taula horri erreparatuta ondoriozta daiteke joera orokorrak adierazten duela merkataritza elektronikoarekiko eta hark zabaltzeko dituen aukerekiko mesfidantza-sentsazioak geldialdia izan duela.

4. CONCLUSIONES

Sobre las tecnologías de la información y de la comunicación. La implantación y la evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación nos permiten analizar el grado de diversidad tecnológica alcanzado por una sociedad, así como los procesos de reemplazo de elementos que no caracterizan a este tipo de sociedad por otros que sí lo hacen. La presencia de los soportes digitales, así como del equipamiento a ellos asociados, ha continuado incrementándose en el año 2009. Se está produciendo una rápida transición de la era analógica a la sociedad digital, que implica la progresiva desaparición o sustitución de ciertos elementos tecnológicos (vídeo, televisión convencional, fax), desaparición que es, en cierta medida, consecuencia del surgimiento y expansión de la utilización de diferentes sistemas de información y comunicación (televisión digital, DVD, telefonía móvil, Internet).

Sobre los equipamientos vinculados al televisor. Se está produciendo un cambio que implica la adaptación de los hogares a la era digital (televisión digital terrestre, teletexto, TV de pago, DVD). Esta transformación se produce de forma similar en los tres territorios históricos y está encabezada por los hogares con hijos. Los hogares del mundo rural no muestran diferencias significativas con el resto de hogares de la C. A. de Euskadi.

Sobre los equipamientos relacionados con la telefonía. La evolución de la presencia de los equipamientos asociados a la telefonía es mayor en los hogares con hijos y muestra una distribución similar en los tres territorios históricos. La reciente generalización del teléfono móvil camina hacia la universalización de la portabilidad de este medio de comunicación. En los próximos años será sociológicamente muy relevante prestar atención a la evolución de nuevos servicios accesibles a través de este medio (entretenimiento, televisión, compras, etc.).

Sobre el ordenador. La creciente presencia en los hogares vascos de equipamientos vinculados al ordenador es un importante indicador del cambio tecnológico que está experimentando la sociedad. Su uso nos proporciona una imagen de los grupos que socialmente pueden considerarse más vinculados con los procesos de cambio social, cultural y tecnológico (personas jóvenes o muy jóvenes, universitarias y ocupadas). También nos remite a la brecha digital, en la medida que determinados colectivos se sitúan en una posición más distante en relación con el uso de esta tecnología (personas adultas, con estudios primarios o sin estudios e inactivos y parados).

4 ONDORIOAK

Informazio eta komunikazio teknologiei buruz. Informazio eta komunikazio teknologien ezarpenari eta garapenari esker, gizarte batek lorturiko aniztasun teknologikoaren maila azter dezakegu, baita gizarte-mota horren ezaugarri ez diren elementuak ezaugarri diren beste elementu batzuekin ordezkatzeko prozesuak ere. Euskarri digitalen presentzia eta horiei lotutako ekipamenduena haziz joan da 2009an. Aro analogikotik gizarte digitalerako trantsizioa azkarra da, ondorioz, elementu teknologiko batzuk desagertu edo ordezkatu egin dira pixkanaka (bideoa, ohiko telebista, faxa), eta desagertze hori, hein batean, informaziorako eta komunikaziorako sistema desberdinak sortu eta gehiago erabiltzen direlako gertatu da (telebista digitala, DVDa, eskuko telefonoa, internet).

Telebistari lotutako ekipamenduei buruz. Aldaketa gertatzen ari da eta, horren eraginez, etxeek aro digitalera egokitu behar dute (lurreko telebista digitala, teletestua, ordainpeko TB, DVDa). Aldaketa hori maila bertsuan ari da gertatzen hiru lurralde historikoetan eta seme-alabak dituzten etxeak dira nagusi. Landa-eremuko etxeek ez dute alde handirik Euskal AEko gainerako etxe-motekiko.

Telefoniari lotutako ekipamenduei buruz. Telefoniari lotutako ekipamenduen presentziaren eboluzioa handiagoa da seme-alabekiko etxeetan eta antzera banatuta dago hiru lurralde historikoetan. Berriki gertatu den sakelako telefonoen orokortzea komunikazio-bide horren eramangarritasunaren unibertsalizaziorantz doa. Hurrengo urteetan soziologikoki oso nabarmena izango da bitarteko horren bidez eskuragarri dauden gure zerbitzuen garapenari arreta jartzea (entretenimendua, telebista, erosketak, eta abar).

Ordenagailuari buruz. Ordenagailuari lotutako gero eta ekipamendu gehiago dago gure etxeetan eta gizarteko aldaketa teknologikoaren adierazle garrantzitsua da hori. Horren erabilerak sozialki gizarte-, kultura- eta teknologia-mailako aldaketa-prozesuekin lotura handiena daukaten taldeen irudia ematen digu (pertsona gazteak edo oso gazteak, unibertsitarioak eta lanean dihardutenak). Haustura digitalaren berri ere ematen digu, talde batzuk teknologiaren erabilerarekiko urrunago kokatuta baitaude (adinekoak, lehen ikasketekikoak edo gabeak, lanik egiten ez dutenak eta langabetuak).

Sobre los tipos de usuarios del ordenador. Se observa una importante impronta generacional en los usuarios frecuentes, entre los que predominan largamente los jóvenes y escasean los individuos con 55 o más años. Estos últimos y los inactivos o parados están más presentes entre los usuarios esporádicos y los no usuarios.

Sobre los contextos de uso del ordenador. El espacio de uso que predomina en todos los grupos es la vivienda, con una importante presencia del lugar de estudio entre la población juvenil y del centro de trabajo entre la población activa. La evolución reciente de algunos indicadores señala la necesidad de comenzar a atender a espacios de uso no convencionales, tanto espacios públicos (espacios sociales como cibercafés, locutorios o Kzguneas) como móviles (teléfonos móviles, ordenadores portátiles con conexión wifi).

Sobre las razones para el uso del ordenador. Más allá de orientaciones previsibles de los motivos de uso (entre los adultos activos hacia lo profesional, entre los jóvenes hacia lo lúdico), lo más destacable es la normalización de la presencia de los ordenadores en la vida cotidiana de los individuos y las familias, hasta el punto de que se puede decir que se ha rutinizado. Sería interesante comenzar a observar las razones para no usar ordenadores, no sólo las que merecen explicaciones estructurales (brecha digital) sino también las que responden a actitudes de rechazo voluntario, esto es, reacciones negativas a la expansión de la tecnología en la vida cotidiana.

Sobre la portabilidad de las nuevas tecnologías. La proliferación de ordenadores portátiles, la aparición de las PDAs, los nuevos sistemas de conexión wifi a Internet y su reciente incorporación a los teléfonos móviles, permiten hablar de una conectividad desde cualquier lugar por remoto que sea. Una deslocalización de la tecnología, pues desde cualquier punto se puede realizar la accesibilidad. Esto hace que en estos momentos no sea necesario recurrir a lugares estables (hogar, centros de estudios, lugares de trabajo) para estar conectado. En este sentido se puede hablar de un nuevo concepto, la portabilidad, como una nueva dimensión del despliegue de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. La portabilidad significa tanto una deslocalización como una multiplicación de los lugares de acceso, proporcionando la movilidad necesaria para dejar atrás la imagen de un ordenador de sobremesa circunscrito a unas paredes, a un lugar estable y fijo. Hoy en día la tecnología no solamente está dentro de los hogares, sino que la tecnología ha sido capaz de trasladar lo que antes se hacía en el hogar al exterior, generando una movilidad que alcanza a todo tipo de actividades, tanto en el ámbito del ocio como del trabajo.

Sobre la capacidad estructurante de la tecnología. Entre los datos que desde el punto de vista sociológico cabe considerar como realmente conformes a las características propias de la sociedad de la información, está el que podríamos llamar “poder estructurante de la tecnología”, a saber, la capacidad de algunos avances tecnológicos, tanto a nivel de software como de hardware, de modificar las estructuras

Ordenagailuetako erabiltzaile motari buruz. Ohiko erabiltzaileetan belaunaldiak garrantzi handia duela ikusten da, gazteak dira nagusi eta 55 urte edo gehiagokoak oso gutxi dira Azken horiek eta lanean ez dihardutenak edo langabeak gehiago dira noizbehinkako erabiltzaileen edo erabiltzaile ez direnen multzoan.

Ordenagailua erabiltzeko testuinguruei buruz. Talde guztietan nagusi den espazioa etxea da, gazteen artean ikastetxeak eta aktiboen artean lantokiak ere garrantzi handia duten arren. Zenbait adierazlek izan berri duten garapenak adierazten du beharrezkoa dela erabilera-espazio ezohikoei erreparatzen hastea, bai espazio publikoei (espazio sozialei, esaterako, ziberkafeei, lokutorioei edo KZ Guneei), bai mugigarriei (sakelako telefonoak, wifi konexiodun ordenagailu eramangarriak) dagokienez.

Ordenagailua erabiltzeko arrazoiei buruz. Erabiltzeko arrazoien gainean aurreikus daitezkeen joeretatik haratago (heldu aktiboen artean arlo profesionalerantz eta gazteen artean arlo ludikorantz), nabarmentzekoa da ordenagailuen presentziaren normalizazioa pertsonen eta familien eguneroko bizitzan, are gehiago, esan daiteke ohiko bihurtu dela. Interesgarria izan daiteke ordenagailu pertsonalak ez erabiltzeko arrazoiei erreparatzea, ez soilik egitura-mailako azalpenak behar dituztenei (haustura digitala), baita borondatezko ukoari lotutako jarrerei dagozkienei ere, hau da, teknologia eguneroko bizitzan zabaltzearen kontrako erreakzioei.

Teknologia berrien eramangarritasunari buruz. Ordenagailu eramangarriak ugaritzeari, PDA aparailuei, Internetera wifi konexio-sistema berrien bitartez konektatzeari eta Internet sakelako telefonoetan berriki barneratzeari esker, esan dezakegu edozein lekutatik sar gaitezkeela Interneten, baita leku urrunenetatik ere. Teknologiaren deslokalizazioa gertatu da, izan ere, edozein lekutatik daukagu sarbidea. Beraz, une honetan ez da beharrezkoa leku egonkorretara jotzea (etxea, ikasketa-lekua, lantokia) konektatuta egoteko. Hori guztia kontuan hartuta, kontzeptu berri bati buruz hitz egin genezake, eramangarritasunaz, informazio eta komunikazio teknologia berrien zabalkundearen dimentsio berri batez. Eramangarritasunak Interneten sartzeko lekuen deslokalizazioa eta ugaritzea esan nahi du eta mugigarritasun nahikoa ematen du horma batzuei, leku egonkor eta finko bati, lotutako mahai gaineko ordenagailuaren irudia atzean uzteko. Gaur egun, teknologia ez dago soilik etxeen barruan, aitzitik, teknologia gai izan da lehen etxean egiten zena kanpora eramateko, eta jarduera-mota guztietara, bai aisialdiaren mailara, bai lan arlora, iristen den mugigarritasuna sortu du.

Teknologiaren gaitasun egituratzaileari buruz. Ikuspegi soziologiko honetatik informazioaren gizarte baten berezko ezaugarrien araberakoak diren datuen artean aipa genezake “teknologiaren botere egituratzaile” gisa izenda daitekeena, zenbait aurrerabide teknologikoren gaitasuna, bai software, bai hardware mailan, gizarte-egitura egonkorrenak aldatzeko eta, euren kasa edo/eta beste faktore batzuen

sociales más estables y provocar, por sí mismos y/o acompañados de otros factores, cambios en ellas. Así sucede con el uso del ordenador para fines laborales o escolares en el hogar, el uso del ordenador del lugar de trabajo para ocio o cuestiones personales, transformando la separación tradicional entre espacio público y espacio privado, por un lado, y entre espacio doméstico y espacio productivo, por otro.

Sobre el uso de Internet. El contexto etnográfico de la red se relaciona más con el espacio de la privacidad, ya sea mediante su uso en el hogar o en el puesto de trabajo que con los espacios de uso colectivo. Sus usuarios son jóvenes, personas con estudios secundarios y, sobre todo, medios y superiores, así como estudiantes y ocupados. Además de incrementarse las personas que acceden a Internet, el grupo que más aumenta es el de los que hacen de la red un uso muy frecuente (diariamente).

Sobre las razones para el uso de Internet. Los motivos personales dan cuenta de la mayor utilización de Internet, seguidos de los profesionales y académicos. El acceso a Internet desde el hogar para fines personales es muy importante. En Internet predominan los usos comunicativos (correo electrónico, chats y foros) y de búsqueda de información (sobre bienes y servicios, en medios de comunicación, sobre la Administración Pública o sobre problemas de salud). Son importantes también los usos relacionados con el ocio, la cultura, el consumo y las actividades económicas. Las prácticas ligadas al e-learning (educativo o profesional) y e-administración son todavía minoritarias. Entre los más jóvenes, desde 6 hasta 14 años, el ocio es la razón fundamental de la utilización de Internet, por encima de la comunicación con colegas y amigos y los posibles usos académicos.

Sobre el desplazamiento de la información y la comunicación al mundo virtual. Se generaliza el uso de Internet para la búsqueda de información sobre bienes y servicios, así como para cuestiones de ocio. Al mismo tiempo, se produce un uso mayoritario para la comunicación mediante el correo electrónico. Otros usos ligados al consumo cultural, la educación, la e-administración, el ocio y el turismo o la banca electrónica son utilizados por porcentajes menores de internautas. La lengua más utilizada es el castellano, con un crecimiento importante del euskera, sobre todo entre los muy jóvenes, y con una presencia algo menor del inglés y francés.

Sobre las pautas de consumo de la población a través de Internet. El comercio electrónico de los particulares ha alcanzado un gran desarrollo en actividades vinculadas, sobre todo, al ocio, los viajes y el alojamiento de vacaciones. En segundo lugar se sitúan la compra de entradas para espectáculos y la compra de ropa, material deportivo y productos para la casa. En tercer lugar aparecen las compras de electrónica, material informático, libros, revistas y música. El perfil del comprador por Internet es el siguiente: varón, joven, ocupado, vive en familia con hijos, con estudios medios y superiores.

bitartez, horien aldaketak sortzekoa. Hori gertatuko da ordenagailua etxean laneko edo eskolako helburuetarako erabiltzearekin, ordenagailua lantokian aisialdirako edo gai pertsonaletarako erabiltzearekin; horrela, espazio publikoaren eta espazio pribatuaren arteko banaketa eraldatu da, batetik, eta etxeko espazioaren eta ekoizpen-espazioaren artekoa, bestetik.

Interneteko erabilerei buruz. Sarearen testuinguru etnografikoak lotura handiagoa dauka pribatutasun-espazioarekin, bai etxetik edo lantokitik erabilita, bai erabilera kolektiboko espazioetatik. Erabiltzaileak gazteak dira, bigarren mailako ikasketak eta, batik bat, erdi eta goi mailakoak dituztenak, baita ikasleak eta lanean dihardutenak ere. Interneten sartzen diren pertsonen kopurua handitzeaz gain, maiztasun handiz (egunero) sarean sartzen diren pertsonen multzoak izan du hazkunde handiena.

Internet erabiltzeko arrazoiei buruz. Arrazoi pertsonalak dira nagusi Internet erabiltzerako orduan eta, ondoren, arrazoi profesionalak eta akademikoak daude. Internetera etxetik helburu pertsonaletarako sartzea oso garrantzitsua da. Interneten, erabilera komunikatiboak (posta elektronikoa, txatak eta foroak) eta informazio-bilaketari lotutakoak (ondasunei eta zerbitzuei buruzkoa, komunikabideak, Administrazio Publikoari buruzkoa edo osasun-arazoei buruzkoa) dira nagusi. Garrantzitsuak dira, halaber, aisialdiarekin, kulturarekin, kontsumoarekin eta jarduera ekonomikoekin lotura daukaten erabilerak. E-learning (hezkuntza-mailakoa edo profesionala) eta e-administrazioa delakoekin lotura daukaten jardunak oso minoritarioak dira oraindik. Gazteenen artean, 6 eta 14 urte artekoak, aisialdia da Internet erabiltzeko funtsezkoa arrazoia, lagunekin eta kideekin komunikatzearen eta erabilera akademiko posibleen gainetik.

Informazioak eta komunikazioak mundu birtualera egin duten desplazamenduari buruz. Orokortu egin da Interneten erabilera ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa bilatzeko, baita aisialdiari lotutako gaietarako ere. Halaber, posta elektroniko bidezko komunikazioaren erabilera da nagusi. Kulturaren kontsumoari, hezkuntzari, e-administrazioari, aisialdiari eta turismoari edo banku elektronikoari lotutako beste erabilera batzuk maila txikiagoan baliatzen dituzte internautek. Gaztelania da gehien erabiltzen den hizkuntza eta euskarak hazkunde nabarmena izan du, batik gabe gazteen artean; ingelesaren eta frantsesaren presentzia txikiagoa da.

Biztanleek Internet bidez dauzkaten kontsumo-pautei buruz. Partikularren merkataritza elektronikoak garapen handia izan du, batik bat, aisialdiarekin, bidaiekin eta oporraldietako ostatuekin lotura daukaten jarduerei dagokienez. Bigarren mailan daude ikuskizunetarako sarreren erosketa eta arropen, kirol-materialaren eta etxerako produktuen erosketa. Hirugarren mailan daude produktu elektronikoen, material informatikoaren, liburuen, aldizkarien eta musikaren erosketak. Internet bidezko eroslearen profila ondorengo hau da: gizonezkoa, gaztea, lanean diharduena, seme-alabak dituen familia batean bizi dena, erdi eta goi mailako ikasketak dituena.

Sobre la percepción de la seguridad del consumo a través de Internet. Las cantidades gastadas en compras a través de Internet son modestas, aunque no se debe a una percepción generalizada de una falta de seguridad del medio de pago. Por el contrario, la mayoría de la población no ve mayor problema (considera que existe mucha o bastante seguridad) en dar su número de cuenta o de la tarjeta de crédito. La principal razón para no comprar por Internet no es la desconfianza, sino la preferencia por el comercio tradicional o el predominio del hábito tradicional de comprar en el comercio convencional.

Internet bidezko kontsumoaren segurtasunaren pertzepzioari buruz. Internet bidezko erosketetan gastatutako dirukopuruak nahiko txikiak dira, baina ez da ordainketa-bidearen segurtasunik ezaren pertzepzio orokortuaren ondorioz. Aitzitik, biztanle gehienek ez dute arazorik (segurtasun handia edo nahikoa dagoela uste dute) kontu-korrontearen edo kreditu-txartelaren zenbakia emateko. Internet bidez ez erosteko arrazoia ez da mesfidantza, ohiko merkataritza nahiago izatea edo ohiko merkataritza bidez erosteko ohitura tradizionala nagusitzea baizik.

Sobre el equipamiento TIC en las empresas de la C. A. de Euskadi. El nivel de equipamiento en tecnologías de la información y de la comunicación en las empresas vascas muestra una evolución positiva en los últimos años. Las empresas de 10 y más empleados son las que presentan un mayor nivel de implantación tecnológica. En estas empresas, equipamientos tecnológicos como el ordenador, Internet y el correo electrónico están llegando a su máximo umbral de presencia. A menor tamaño de la empresa menor nivel de equipamiento tecnológico, pero su crecimiento a lo largo de los últimos años va reduciendo las distancias entre empresas grandes y pequeñas. Las empresas vascas del sector industrial son las que presentan un mayor nivel de implantación de estas tecnologías, seguidas por las empresas de los sectores de servicios y de la construcción. El nivel tecnológico de las empresas del sector primario es escaso, en comparación con la media de las empresas vascas. Dentro de este sector, son las empresas pesqueras las que disponen de más equipamientos tecnológicos. El porcentaje de personas empleadas que utilizan equipamientos tecnológicos ha ido aumentando progresivamente a lo largo de los últimos años, sobre todo en las empresas del sector servicios y en lo que respecta al uso del ordenador.

Euskal AEko enpresetako IKT ekipamenduei buruz. Euskal enpresen informazio eta komunikazio teknologien ekipamendu-mailak garapen positiboa izan du azken urteetan. 10 langile eta gehiagoko enpresetan izan da ezarpen teknologikoaren maila handiena. Enpresa horietan, ordenagailua, Internet, posta elektronikoa eta antzeko ekipamendu teknologikoak presentzia-maila maximora iristen ari dira. Zenbat eta enpresa txikiagoa, orduan eta txikiagoa da ekipamendu teknologikoaren maila, baina azken urteetan izan duen hazkundeari esker, murrizten ari da enpresa handien eta txikien arteko aldea. Industria-sektoreko euskal enpresek daukate teknologia horien ezarpen-maila handiena eta atzetik daude zerbitzuetako eta eraikuntzako sektoreak. Lehen sektoreko enpresen maila teknologikoa eskasa da euskal enpresen batez bestekoarekin alderatuta. Sektore horren barruan, arrantzako enpresek dauzkate ekipamendu teknologiko gehiago. Ekipamendu teknologikoak erabiltzen dituzten langileen portzentajeak hazkunde mailakatua izan du azken urteetan, batik bat zerbitzu-sektoreko enpresetan eta ordenagailuaren erabilerari dagokionez.

Sobre los usos de Internet en las empresas de la C. A. de Euskadi. Las empresas vascas usan Internet para buscar documentación, obtener información bancaria o financiera, realizar transacciones bancarias o financieras, realizar trámites con la Administración Pública y acceder a bases de datos de proveedores y clientes. Entre los equipamientos que tienen que ver con Internet, el sitio Web es uno de los que mayor crecimiento está experimentando. En el año 2009, dos de cada tres empresas de 10 y más empleados disponen de página Web. La existencia de sitio Web supone la posibilidad de ofrecer llevar a cabo operaciones complementarias a su actividad, incluidos servicios on-line. Estas últimas actividades no están todavía muy extendidas entre las empresas vascas, pero cada vez hay mayor presencia de las prestaciones que ofertan las empresas vascas en sus sitios Web, destacando la información general sobre la empresa, las listas o catálogos de bienes y servicios y la declaración de privacidad de la información.

Euskal AEko enpresetan Interneti ematen zaizkion erabilerei buruz. Euskal enpresek Internet dokumentazioa bilatzeko, banku-informazioa edo finantza-informazioa lortzeko, banku- edo finantza-transakzioak egiteko, Administrazio Publikoarekiko izapideak egiteko eta hornitzaileen eta bezeroen datu-baseetan sartzeko erabiltzen dute. Internetekin lotura daukaten ekipamenduei dagokienez, webgunea da hazkunde handiena izaten ari dena. 2009. urtean, 10 langile eta gehiagoko hiru enpresatik bik webgunea daukate. Webgunea izateak jardueraren osagarri diren eragiketak egiteko aukera dakar, on-line zerbitzuak barne. Azken jarduera horiek oraindik ez daude oso zabalduta euskal enpresetan, baina eskaintzen dituzten zerbitzuek gero eta leku handiagoa dute beraien webguneetan eta nabarmentzekoak dira enpresari buruzko informazio orokorra, ondasunen eta zerbitzuen zerrendak edo katalogoak eta informazioaren pribatutasunaren aitorpena.

Sobre los nuevos intercambios comerciales y el comercio electrónico empresarial. El comercio electrónico en las empresas vascas no está muy desarrollado. El e-business está más implantado entre las empresas de mayor tamaño y en el sector industrial y en los servicios, realizando una parte mayor de compras por Internet que de ventas. Las

Merkataritza-elkartruke eta enpresa-merkataritza elektroniko berriei buruz. Euskal enpresetan merkataritza elektronikoa ez dago oso garatuta. E-business delakoak ezarpen handiagoa dauka tamaina handiagoko eta industria-sektoreko eta zerbitzu-sektoreko enpresetan, eta Internet bidez erosketak gehiago dira salmentak baino. Enpresek ondoren-

razones que las empresas señalan como obstáculos para el desarrollo electrónico son la inadecuación de productos y servicios para dicho tipo de comercio, la falta de preparación de los clientes, las incertidumbres sobre plazos de entrega y garantías y los problemas de seguridad respecto a los pagos.

Sobre el lugar de la población y de las empresas de la C. A. de Euskadi en la Sociedad de la Información de nuestro entorno. Los hogares vascos muestran un nivel de equipamientos tecnológicos ligeramente superior a la media española, situándose entre los Comunidades Autónomas con mayor dotación en lo que respecta a ordenadores y conexión a Internet. En comparación con la utilización frecuente de Internet en otros países europeos, la C. A. de Euskadi se sitúa ligeramente por debajo de la media de la UE (27 países). La dotación de las empresas vascas de 10 y más empleados en comparación con la de otros países europeos se sitúa en torno a la media de la UE (27 países).

go oztopoak aipatzen dituzte garapen elektronikorako: produktuak eta zerbitzuak merkataritza-mota horretarako egokiak ez izatea, bezeroen prestakuntza falta, zerbitzuak jasotzeko epeei eta bermeei buruzko kezkak eta ordainketei dagozkien segurtasun-arazoak.

Euskal AEko biztanleek eta enpresek gure inguruko informazioaren gizartean betetzen duten lekuari buruz. Euskal etxeak, ekipamendu teknologikoei dagokienez, Espainiako batez bestekoa baino goraxeago daude eta ordenagailuei eta Interneteko konexioei dagokienez hornidura-maila handiena daukan Autonomia Erkidegoetako bat da. Beste herrialde europar batzuek Internet erabiltzeko daukaten maiztasunarekin alderatuta, Euskal AE EBren batez bestekoa (27 herrialdekoa) baino pixka bat beheraxeago dago. 10 langile eta gehiagoko euskal enpresen hornidura, beste herrialde europar batzuekin alderatuta, EBren (27 herrialdekoa) batez bestekoaren parekoa da.

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA

	Pág/**Or**	
Gráfico 1. Familias por equipamientos TIC del hogar. C.A. de Euskadi. 2009 (%)	12	1. grafikoa. Familiak etxeko IKT ekipamenduekiko. Euskal AE« 2009 (%)
Gráfico 2. Equipamientos de las familias asociados al televisor según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2009. (%)	13	2. Grafikoa. Telebistari lotutako ekipamenduak familietan, Lurralde Historikoaren eta etxe motaren arabera, 2009 (%)
Gráfico 3. Equipamientos en las familias asociados a la telefonía y otro tipo de equipamientos según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2009. (%)	14	3. Grafikoa. Telefoniari eta beste batzuei lotutako ekipamenduak familietan, Lurralde Historikoaren eta etxe motaren arabera, 2009. (%)
Gráfico 4. Equipamientos de las familias asociados al ordenador e Internet según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2009. (%)	15	4. Grafikoa. Ordenagailuei eta Interneti lotutako ekipamenduak familietan, Lurralde Historikoaren eta etxe motaren arabera, 2009. (%)
Gráfico 5. Evolución de la implantación de las TICs en las familias de la C. A. de Euskadi. 2000-2009. (%)	16	5. grafikoa. IKTk Euskal AEko familietan barneratzeko prozesuaren garapena 2000-2009. (%)
Gráfico 6: Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a internet según Comunidades Autonómicas en 2009 (%)	16	6. grafikoa: Familiak (16 eta 74 urte arteko kideekin) Interneteko konexioaren arabera, Autonomia Erkidegoak kontuan hartuta, 2009 (%)
Gráfico 7. Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a internet según países europeos en 2009. (%)	17	7. grafikoa. Familiak (16 eta 74 urte arteko kideekin) Interneteko konexioaren arabera, Europako herrialdeak kontuan hartuta, 2009. (%)
Gráfico 8. Población de 15 y más años según las principales tecnologías. C.A. de Euskadi. 2009. (%)	18	8. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleak teknologia nagusien arabera banatuta. Euskal AE.« 2009. (%)
Gráfico 9. Población de 15 y más años con conexión a Internet en el hogar. C.A. de Euskadi. 2009. (%)	19	9. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleak etxeko Interneteko konexioaren arabera banatuta.« 2009. (%)
Gráfico 10. Evolución de la implantación de las principales TICs entre la población de 15 y más años C.A. de Euskadi. 2000-2009 (%)	20	10. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleetan IKT nagusien ezarpenaren eboluzioa Euskal AEn.« 2000-2009 (%)
Gráfico 11: Tipo de equipamiento en los establecimientos de la C. A. de Euskadi según Territorio Histórico en 2008. (%)	21	11. grafikoa: Ekipamendu-mota Euskal AEko establezimenduetan Lurralde Historikoaren arabera, 2009. (%)
Gráfico 12: Tipo de equipamiento de los establecimientos de la C. A. de Euskadi según estratos de empleo en 2008. (%)	22	12. grafikoa: Ekipamendu-mota Euskal AEko establezimenduen enplegu-mailen arabera banatuta 2009an. (%)
Gráfico 13: Tipo de equipamiento de los establecimientos de la C. A. de Euskadi según sector de actividad y estrato de empleo en 2008. (%)	23	13. grafikoa: Ekipamendu-mota Euskal AEko enpresetan jardueraren sektorearen eta enplegu-mailaren arabera (2009). (%)

	Pág/**Or**	
Gráfico 14: Evolución de los equipamientos en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2008. (%)	24	14. grafikoa: Euskal enpresetan ekipamenduek izan duten bilakaera (2009) (%)
Gráfico 15: Evolución de la implantación de los equipamientos TIC según estrato de empleo en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2008. (%)	26	15. grafikoa: IKT ekipamenduak ezartzeko garapena Euskal AEko enpresen enplegu-mailaren arabera banatuta (2009) (%)
Gráfico 16: Evolución de los establecimientos de la C. A. de Euskadi por Territorio Histórico y principales equipamientos en 2001-2008. (%)	27	16. grafikoa: Establezimenduen eboluzioa Lurralde Historikoaren arabera eta ekipamendu nagusiak (2001-2009). (%)
Gráfico 17: Evolución de equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi según sectores económicos en 2001-2008. (%)	28	17. grafikoa: Euskal enpresetan IKT ekipamenduek izan duten eboluzioa, ekonomiako sektoreen arabera (2001-2009). (%)
Gráfico 18. Equipamientos en los hogares de la C. A. de Euskadi del mundo rural. 2009. (%)	29	18. grafikoa. IKT ekipamenduak Euskal AEko landa inguruko etxeetan. 2009. (%)
Gráfico 19: Tipo de equipamientos de los establecimientos del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2007. (%)	31	19. grafikoa: Lehen sektoreko establezimenduetako ekipamendu motak (2007. urtea). (%)
Gráfico 20: Establecimientos por equipamientos TIC en el sector primario de la C. A. de Euskadi en 2007. (%)	32	20. grafikoa: IKT hornidurak dituzten enpresak jarduera sektorearen arabera Euskal AEn, 2007. (%)
Gráfico 21: Evolución de los equipamientos TIC en los establecimientos del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2003-2007. (%)	33	21. grafikoa: Lehen sektoreko enpresen eboluzioa, ekipamendu motaren arabera Euskal AEn, 2003-2007. (%)
Gráfico 22. Población de 15 y más años según frecuencia del uso del ordenador. C.A. de Euskadi. 2009. (%)	36	22. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleak ordenagailuaren erabileraren arabera banatuta. Euskal AE. 2009. (%)
Gráfico 23. Población de 15 y más años según la utilización del ordenador. C.A. de Euskadi. 2009. (%)	37	23. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleak ordenagailuaren erabileraren arabera banatuta. Euskal AE. 2009. (%)
Gráfico 24. Población de 15 y más años por el lugar de uso del ordenador según territorio histórico. C.A de Euskadi. 2009. (%)	39	24. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleria ordenagailua erabiltzeko tokiaren eta lurralde historikoaren arabera. Euskal AE. 2009. (%)
Gráfico 25. Población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi según el lugar de utilización del ordenador 2009. (%)	40	25. grafikoa. Euskal AEko 15 urte eta gehiagoko biztanleria ordenagailua erabiltzeko tokiaren arabera 2009. (%)
Gráfico 26: Población de 6 y más años que ha utilizado el ordenador por razones para el uso. C.A de Euskadi en 2009. (%)	41	26. grafikoa: Ordenagailua erabili duen 6 urte eta gehiagoko biztanleria, erabiltzeko arrazoien arabera. Euskal AE. 2009. (%)
Gráfico 27. Población de 6 y más años que ha usado el ordenador en los últimos 3 meses por fin del uso, sexo, edad, nivel de estudios y relación con la actividad según año, C.A. de Euskadi. 2009.(%)	42	27. grafikoa. 6 urte eta gehiagoko biztanleria, azken 3 hilabeteetan ordenagailua erabili duena erabileraren, sexuaren, adinaren, ikasketa mailaren eta jarduerarekin duen harremanaren arabera, urteak kontuan izanda, Euskal AE. 2009.(%)
Gráfico 28: Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC en los establecimientos de la C.A. de Euskadi según Territorio Histórico y tamaño del establecimiento en 2009. (%)	44	28. grafikoa. Euskal AEko enpresetan IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera daukaten lan-kontratudun langileak Lurralde Historikoaren eta enpresaren tamainaren arabera (2009) (%)
Gráfico 29: Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC en la C. A. de Euskadi según el tamaño del establecimiento en 2008. (%)	44	29. grafikoa. IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera duten lan-kontratudunak Euskal AEn 2008an. (%)
Gráfico 30: Personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC en la C. A. de Euskadi según sector de actividad y tamaño del establecimiento en 2008. (%)	45	30. grafikoa. Ekipamenduetara sarbidea duten lan-kontratudunak Euskal AEn, jarduera-sektorearen eta establezimenduaren neurriaren arabera (2009) (%)

	Pag/**Or**	
Gráfico 31: Evolución de las personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2008. (%)	46	31. grafikoa: IKT ekipamenduak erabiltzeko aukera daukaten langileak Euskal AEko enpresetan (2001-2009) (%)
Gráfico 32. Familias por equipamientos de ordenadores en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2009 (%)	47	32. grafikoa. Familiak IKT ekipamenduen arabera banatuta landa-eremuan. Euskal AE. 2009 (%)
Gráfico 33. Población de 15 y más años por el uso del ordenador e Internet en los últimos 3 meses en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2009. (%)	48	33. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleria, azken 3 hilabeteetan ordenagailua eta Internet erabiltzearen arabera inguru landatarrean. Euskal AE. 2009. (%)
Gráfico 34. Población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi usuaria de Internet en los últimos 3 meses según Territorios Históricos. 2009. (%)	50	34. grafikoa. Euskal AEko 15 urte eta gehiagoko biztanleria azken 3 hilabeteetan internet erabili dutenak, Lurralde historikoaren arabera. 2009. (%)
Gráfico 35. Evolución de la frecuencia de acceso a Internet de la población de 15 y más años. C.A. de Euskadi. 2003-2009. (%)	51	35. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleen Internetera sartzeko maiztasunaren eboluzioa Euskal AEn. 2003-2009. (%)
Gráfico 36. Evolución de la población de 15 y más años de la C.A. de Euskadi que ha utilizado Internet en los últimos 3 meses. C.A. de Euskadi. 2003-2009 (%)	52	36. grafikoa. Azken 3 hilabeteetan Internet erabili duen Euskal AEko 15 urte edo gehiagoko biztanleriaren eboluzioa. 2003-2009 (%)
Gráfico 37. Población de 15 y más años por servicios de Internet utilizados. C.A. de Euskadi. 2009. (%)	54	37. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleak erabilitako Interneteko zerbitzuen arabera banatuta. Euskal AE. 2009. (%)
Grafico 38. Población usuaria de Internet de 15 y más años según el idioma de navegación. C.A. de Euskadi. 2009 (%)	52	38. grafikoa. Internet erabiltzen duten 15 urte eta gehiagoko biztanleak, nabigatzeko hizkuntzaren arabera. Euskal AE. 2009 (%)
Tabla 1: Páginas Web, portales y buscadores más mencionados por la población de 15 y más años usuaria de internet . 2009 (%)	58	1. taula. 15 urte eta gehiagoko Internet erabiltzaileek gehien aipatutako web orriak, atariak eta bilatzaileak. 2009 (%)
Gráfico 39. Compras a través de Internet de la población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi. 2009. (%)	59	39. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleak Internet bidez egindako erosketen arabera banatuta. Euskal AE. 2009. (%)
Gráfico 40. Población de 15 y más años por su relación con el comercio electrónico según territorios históricos. 2009. (%)	61	40. grafikoa. 15 urte eta gehiagoko biztanleria merkataritza elektronikoarekin duen harremanaren eta lurralde historikoaren arabera. 2009. (%)
Gráfico 41. Población de 16 a 74 años que ha utilizado frecuentemente Internet en los 3 últimos meses por CC AA. 2009 (%)	62	41. grafikoa. Azken 3 hilabeteetan Internet erabili duten 16 eta 74 urte arteko biztanleak autonomia erkidegoen arabera banatuta. 2009 (%)
Gráfico 42. Población de 16 a 74 años que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses por países. 2009 (%)	63	42. grafikoa. Azken 3 hilabeteetan Internet erabili duten 16 eta 74 urte arteko biztanleak herrialdeen arabera banatuta. 2009 (%)
Gráfico 43: Establecimientos de la C. A. de Euskadi con acceso a Internet según estrato de empleo, Territorio Histórico y sector de actividad en 2008. (%)	64	43. grafikoa. Interneterako sarbidea daukaten Euskal AEko establezimenduak enplegu-mailaren, Lurralde Historikoaren eta jarduera-sektorearen arabera banatuta 2008an. (%)
Gráfico 44: Establecimientos de la C. A de Euskadi con acceso a Internet según estrato de empleo y tipo de conexión en 2008. (%)	65	44. grafikoa. Interneterako sarbidea daukaten Euskal AEko establezimenduak enplegu-mailaren eta konexio-motaren arabera 2009an. (%)
Gráfico 45: Evolución de los establecimientos de la C. A. de Euskadi según modalidad de acceso a Internet en 2001-2008. (%)	66	45. grafikoa. Establezimenduen eboluzioa sartzeko motaren arabera (2001-2009) (%)
Gráfico 46: Establecimientos de la C. A. de Euskadi con acceso a Internet por estrato de empleo y tipo de utilización en 2008. (%)	67	46. grafikoa. Internetera sarbidea duten establezimenduak enplegu-estratuaren eta erabilera motaren arabera (2009). (%)

	Pag/**Or**	
Gráfico 47: Evolución de los establecimientos de la C. A. de Euskadi con acceso a Internet según tipo de utilización en 2001-2008. (%)	69	47. grafikoa: Internetera sarbidea duten establezimenduen eboluzioa, erabilera motaren arabera (2002-2009). (%)
Gráfico 48: Establecimientos de la C. A. de Euskadi con página Web según estrato de empleo e idioma de la Web en 2008. (%)	68	48. grafikoa. Web gunea duten establezimenduak enplegu-estratuaren eta Webeko hizkuntzaren arabera (2009). (%)
Gráfico 49: Prestaciones ofertadas por los establecimientos de la C. A. de Euskadi con página Web según estrato de empleo en 2008. (%)	69	49. grafikoa. Web orrialdea daukaten Euskal AEko establezimenduek eskainitako zerbitzuak enplegu-mailaren arabera banatuta. 2009. (%)
Gráfico 50: Evolución de las prestaciones ofertadas por los establecimientos de la C. A. de Euskadi con página Web en 2001-2008. (%)	70	50. grafikoa. Web orrialdea daukaten Euskal AEko establezimenduek eskainitako zerbitzuen garapena (2001-2009) (%)
Gráfico 51: Comercio electrónico en las empresas de la C. A. de Euskadi según sectores de actividad y estrato de empleo en 2007. (%)	71	51. grafikoa. Merkataritza elektronikoa Euskal AEko enpresetan jarduera-sektoreen eta enplegu-mailaren arabera (2008). (%)
Gráfico 52: Obstáculos al uso del comercio electrónico en 2009. (%)	72	52. grafikoa. Merkataritza elektronikoa erabiltzeko oztopoak 2009an. (%)