

ORSI

Observatorio Riojano para la Sociedad del Conocimiento

Mayo, 2004

www.fundarco.org

ÍNDICE

<u>Introducción</u>	3
<u>Objetivos</u>	4
<u>Metodología</u>	5
<u>Informe de resultados</u>	7
<u>Indicadores de Alfabetización Tecnológica</u>	8
<u>Conocimientos y demandas formativas en materia de informática</u>	9
<u>Equipamiento de los hogares</u>	13
<u>Panorámica</u>	13
<u>Telefonía Móvil</u>	15
<u>Ordenador personal</u>	17
<u>Actitudes hacia la compra de nuevos ordenadores</u>	20
<u>Conexión a Internet en los hogares</u>	21
<u>Internautas y usos de internet</u>	22
<u>Penetración de Internet entre la población riojana</u>	22
<u>Lugares de acceso a internet</u>	22
<u>Disponibilidad de correo electrónico y usos de internet</u>	23
<u>Hábitos de conexión en casa</u>	24
<u>Hábitos de conexión en el Trabajo y otros lugares</u>	28
<u>Problemas generales de acceso y seguridad en Internet</u>	29
<u>No internautas y razones de no acceso</u>	30
<u>El comercio electrónico</u>	32
<u>Opiniones sobre la Administración en Internet</u>	35
<u>Conclusiones</u>	37

INTRODUCCIÓN

Este informe corresponde a la primera oleada del Observatorio Riojano sobre la Sociedad de la Información (ORSI) del año 2004.

En esta nueva etapa del ORSI se presentan algunas novedades, relacionadas con el tratamiento y elaboración de los indicadores básicos sobre la implantación de las nuevas tecnologías en la sociedad riojana.

Estas novedades se han reflejado en la nueva estructura del cuestionario empleado para la recogida de información. Se han incorporado preguntas y se han eliminado otras, en un proceso de mejora y actualización de los temas principales relacionados con el ámbito objeto de estudio.

OBJETIVOS

Los objetivos marcados para este trabajo se articulan en torno a siete ejes de información:

Evolución de los indicadores de Alfabetización Tecnológica

Equipamiento en los hogares

Actitudes hacia la compra de nuevos equipos informáticos

Conexión a Internet en los hogares

Internautas y usos de Internet

El comercio electrónico

Opiniones sobre la Administración en Internet

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este estudio se soporta sobre una encuesta dirigida a la población general. La ficha técnica de este estudio, es la siguiente:

UNIVERSO: Población mayor de 12 años de La Rioja.

METODOLOGÍA: Encuesta telefónica.

MUESTREO: Se establecen cuotas por zona geográfica (zona media, alta y baja), sexo, y grupos de edad. La selección del individuo final se realiza de forma aleatoria. Los datos han sido ponderados de manera que las encuestas se pueden agregar y analizar los datos conjuntos para el total de La Rioja.

ERROR MUESTRAL: El error muestral para el total de La Rioja es de 3,1%, para un Nivel de Confianza del 95% y suponiendo la máxima heterogeneidad de la muestra, con $p=q=0,5$.

Con los mismos parámetros, los errores muestrales para cada una de las submuestras se presentan a continuación.

Submuestras	Muestra	Error Muestral
Total Rioja	984	3,1%
Rioja Alta	180	7,3%
Rioja Media	570	4,1%
Rioja Baja	234	6,4%
Hombres	478	4,5%
Mujeres	506	4,4%
12-17 años	58	12,9%
18-34 años	281	5,8%
35-54 años	317	5,5%
55 y más años	328	5,4%

TRABAJO DE CAMPO:

Realizado en por equipo profesional de Append, desde el Call Center de Appendtel. Entre el 25 de marzo y el 6 de abril de 2004.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:

Se han realizado 984 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

	Hombres	Mujeres	Total
12 a 17 años	30	28	58
18-34 años	141	140	281
35-54 años	160	157	317
55 y más años	147	181	328
TOTAL	478	506	984

PUNTOS DE MUESTREO:

PUNTOS DE MUESTREO	
Rioja Alta	
5000 y +	HARO Y NÁJERA
1000 a 5000	CENICERO, EZCARAY, SAN ASENSIO Y SAN VICENTE DE LA SONSIERRA
menos 1000	ANGUIANO, BERCEO, CASTAÑARES DE RIOJA, VINIEGRA DE ABAJO, HUERCANOS, BRIOÑES, CASALARREINA, MANZANARES DE RIOJA, SAN TORCUATO Y TRICIO.
Rioja Media	
5000 y +	LOGROÑO
1000 a 5000	ALBELDA DE IREGUA, LARDERO, VILLAMEDIANA DE IREGUA, ALBERITE Y NAVARRETE
menos 1000	ARRUBAL, LAGUNA DE CAMEROS, TORRECILLA EN CAMEROS, VIGUERA, ALCANADRE, AGONCILLO, AUSEJO, ORTIGOSA Y LAGUNILLA DE JUBERA
Rioja Baja	
5000 y +	CALAHORRA, ARNEDO Y ALFARO
1000 a 5000	CERVERA DEL RIO ALHAMA, PRADEJON, ALDENUEVA DE EBRO, AUTOL Y RINCÓN DEL SOTO
menos 1000	GRAVALOS, ARNEDILLO, CORNAGO, IGEA Y EL VILLAR DE ARNEDO

ANTERIOR OLEADA DE DATOS:

Noviembre 2003.

INFORME DE RESULTADOS

El informe de resultados se ha estructurado en bloques de información para mejorar la comprensión de los datos. Estos apartados son los siguientes:

Indicadores de alfabetización tecnológica

Conocimientos y demandas formativas en materia de informática

Equipamiento de los hogares

- Panorámica
- Telefonía móvil
- Ordenador personal

Actitudes hacia la compra de nuevos ordenadores

Conexión a Internet en los hogares

Internautas y usos de Internet

- Penetración de Internet en la población riojana
- Lugares de acceso a Internet
- Disponibilidad de correo electrónico y usos de Internet
- Hábitos de conexión en casa
- Hábitos de conexión en el trabajo y otros lugares
- Problemas generales de acceso y seguridad
- No internautas y razones de no acceso

El comercio electrónico

Opiniones sobre la Administración en Internet

Conclusiones

INDICADORES DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA

En este apartado se recogen los aspectos más reseñables de los indicadores de alfabetización tecnológica recogidos en el ORSI desde sus inicios.

Existen una serie de tareas relacionadas con el equipamiento doméstico que apenas experimentan variación a lo largo del tiempo por la madurez en la que se encuentran en el ciclo de vida:

Sintonizar la televisión
Programar el vídeo
Sacar dinero del cajero automático
Programar la lavadora

Por este motivo, se presenta la evolución de las tareas relacionadas con equipamientos novedosos o con creciente presencia en los hogares.

La tarea de “utilizar un teléfono móvil sin problemas” es la tarea que más ha crecido desde noviembre de 2003 (83,4% frente a 76,8%). La creciente democratización de este equipamiento hace que sigan incorporándose todavía nuevos usuarios al mismo.

El manejo de ordenadores (45,7%) y de correos electrónicos (42,4%) son tareas que permanecen estables o con ligeras oscilaciones.

P3. ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza usted personalmente sin problemas?

Tipo de acción	Mayo 2004	Noviembre 2003
Utilizar un teléfono móvil	83,4%	76,8%
Manejar un ordenador personal	45,7%	49,3%
Enviar correos electrónicos	42,4%	43,6%

Base: Total de encuestados.

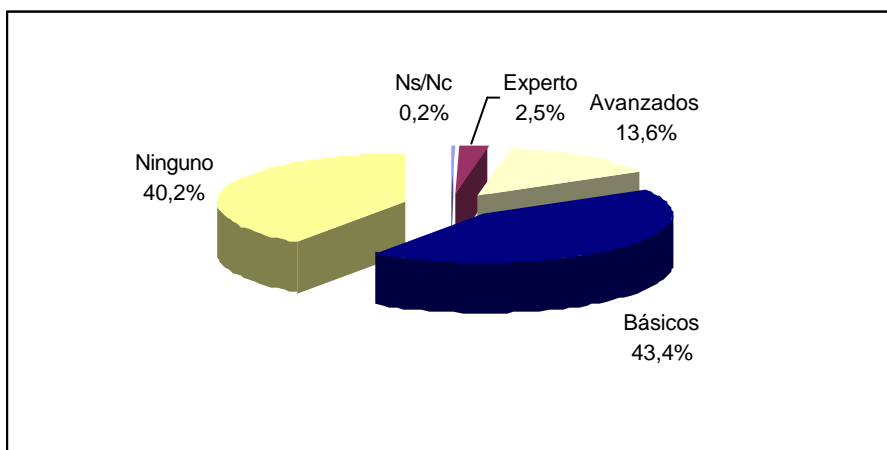
CONOCIMIENTOS Y DEMANDAS FORMATIVAS EN MATERIA DE INFORMÁTICA

Seis de cada diez encuestados poseen al menos un conocimiento básico de informática. Un 40,2% no acredita ningún conocimiento.

La evolución de este dato mantiene una evolución positiva respecto a la anterior oleada. Si en noviembre de 2003, los que no tenían ningún conocimiento representaban el 43,6%, en mayo de 2004 este porcentaje disminuye hasta el 40,2%.

¿Cómo definiría sus conocimientos de informática?

Base: Total de encuestados



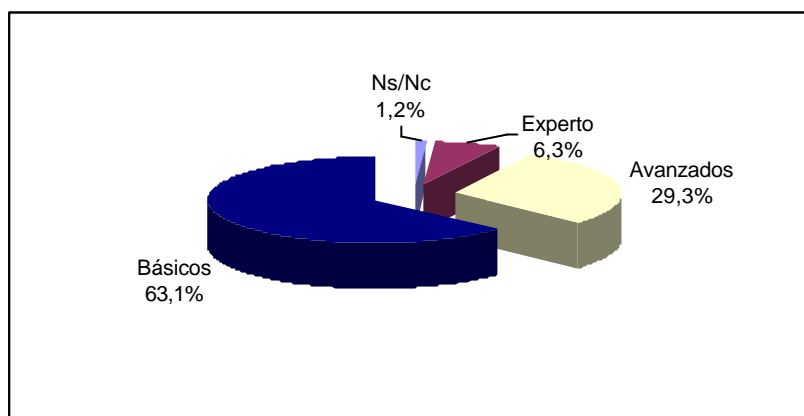
¿Cómo definiría sus conocimientos de informática?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	0,2%	0,5%
Experto	2,5%	0,7%
Avanzados	13,6%	12,2%
Básicos	43,4%	43,0%
Ninguno	40,2%	43,6%
Total	100%	100%

Base: Total de encuestados

Entre las personas que manejan Internet con cierta frecuencia, un 63,1% califica sus conocimientos como “básicos”, mientras que un 29,3% son “avanzados” y un 6,3%, “expertos”.

¿Cómo definiría sus conocimientos de Internet? (*)



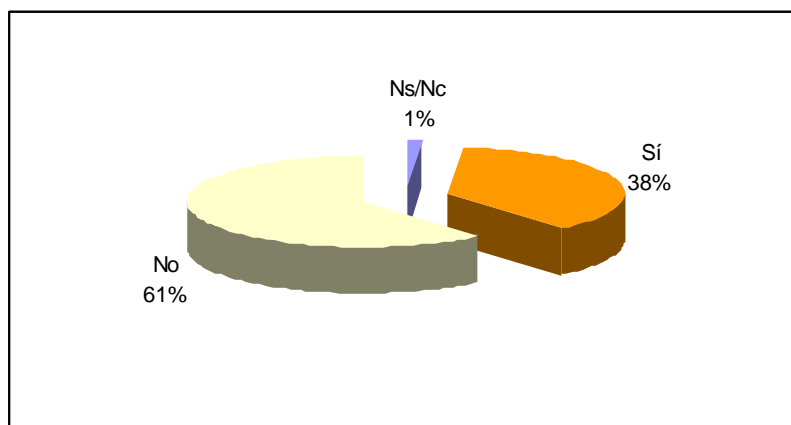
Base: Personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses

(*) Esta pregunta ha variado respecto a la anterior oleada.

Un 38% de los encuestados ha realizado en alguna ocasión un curso de informática o Internet.

¿Ha realizado algún curso relacionado con informática o Internet?

Base: Total de encuestados



Las personas que sí que han realizado algún tipo de formación, acreditan mayores conocimientos de informática que los que no han realizado esta formación.

Las personas que realizan formación en este campo, lo hacen para adquirir un conocimiento básico de informática.

Nivel de conocimientos de informática según ha realizado o no formación

P49. ¿Ha realizado algún tipo de formación?				
P15. Ctos. Informática		Sí	No	Total
	Ns/Nc	0,3%	0,2%	0,2%
	Experto	5,0%	1,1%	2,5%
	Avanzados	26,8%	5,5%	13,6%
	Básicos	62,7%	31,6%	43,4%
	Ninguno	5,3%	61,6%	40,2%
	Total	100%	100%	100%

Base: Total de encuestados

Por el contrario, esta tendencia no se manifiesta con la misma intensidad respecto a los conocimientos de Internet. No existen diferencias reseñables entre los que han realizado o no, formación.

Internet es una herramienta que se aprende de forma más autodidacta que la informática básica.

Nivel de conocimientos de Internet según ha realizado o no formación

P49. ¿Ha realizado algún tipo de formación?				
P17. Ctos. Internet		Sí	No	Total
	Ns/Nc	1,6%	0,7%	1,2%
	Experto	6,6%	5,3%	6,3%
	Avanzados	30,6%	28,1%	29,3%
	Básicos	61,2%	65,9%	63,1%
	Total	100%	100%	100%

Base: Internautas

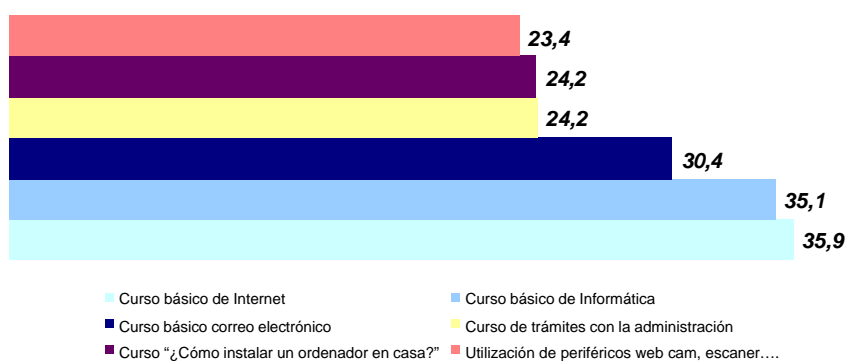
Respecto a las preferencias o necesidades de formación expresadas por aquellos que nunca han realizado cursos de este tipo, un 35,9% demanda “cursos básicos de Internet”, un 35,1% de “informática básica”, y un 30,4% de “correo electrónico”.

Algo menos mencionados, pero también reseñables, son los cursos demandados sobre:

Trámites con la administración (24,2%)
 Cómo instalar un ordenador en casa (24,2%)
 Utilización de periféricos (23,4%)

¿Estaría dispuesto a realizar alguno de los siguientes cursos de forma gratuita en su localidad? En porcentajes (Si)

Base: Personas que no han realizado anteriormente cursos



Otros cursos mencionados

Idiomas, Reparación, Animación 3D, Creación de páginas web, Contabilidad, Autocad, Dibujo técnico, Fotografía, Lynux

Base: Personas que no han realizado anteriormente cursos
 Resultados completos en Anexo Estadístico

EQUIPAMIENTO DE LOS HOGARES

En este apartado se presentan los datos correspondientes al equipamiento tecnológico de los hogares.

PANORÁMICA

La evolución del equipamiento tecnológico en los hogares de la Rioja presenta las siguientes características:

El teléfono móvil alcanza ya al 87,1% de las personas
El ordenador personal sigue creciendo en los hogares
El DVD / Home Cinema y la cámara fotográfica digital se incorporan con fuerza en los hogares.

¿Cuáles de los siguientes equipamientos disponen en su hogar?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Teléfono móvil (*)	87,1%	86,3%
Equipo de música con CD	73,5%	72,9%
Ordenador personal de sobremesa	55,7%	51,1%
Impresora	51,5%	49,9%
DVD o Home Cinema	48,9%	40,4%
Videoconsola	33,8%	31,4%
Cámara fotográfica digital	33,2%	--
Cámara de Vídeo	32,7%	33,9%
Televisión de pago	22,6%	27,2%
Agenda electrónica (PDA)	7,9%	8,4%
Ordenador portátil	6,5%	7,3%

Base: Total de encuestados
Resultados completos en Anexo Estadístico.

(*) Esta pregunta ha variado respecto al cuestionario anterior (se diferenciaba tecnología WAP y sin WAP)

Sobre la intención de comprar o renovar alguno de los equipos anteriormente mencionados, el 9,7% piensa comprar o renovar el ordenador.

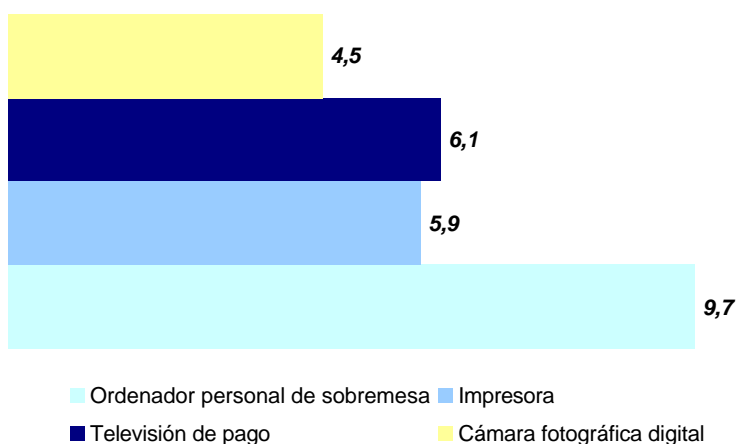
Otros equipamientos susceptibles de compra o renovación son, por este orden:

Televisión de pago (6,1%)
Impresora (5,9%)
Cámara fotográfica digital (4,5%)

¿Piensa comprar o renovar este equipo para el año que viene? En porcentajes

Base: Total de encuestados.
Resultados completos en Anexo estadístico

A continuación se tratan de forma más detallada, la implantación y usos de dos equipamientos, que por su importancia, merecen una consideración específica:



TELEFONÍA MÓVIL

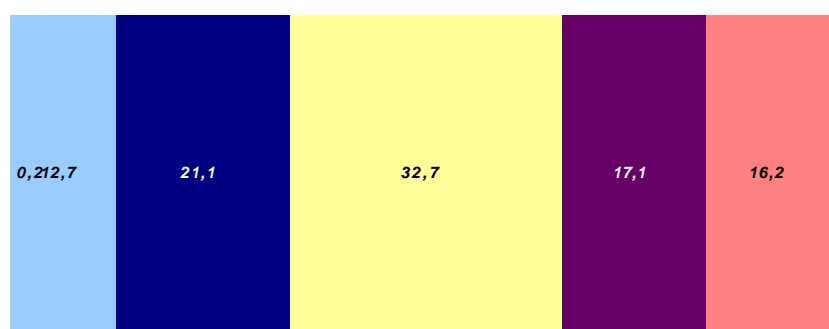
El 87,1% de las personas encuestadas declaran que alguien en su hogar dispone de teléfono móvil.

En 21,1% de los casos, hay una sola persona con este equipamiento, y en el 32,7% de los casos, son dos las personas que disponen de móvil.

Son también destacables los casos en que hay tres o más teléfonos móviles en el hogar (33,3%).

¿Cuántas personas en su hogar disponen de teléfono móvil? En porcentajes

Base: Total de encuestados



■ Ns/Nc ■ Ninguna ■ Una ■ Dos ■ Tres ■ Cuatro o más

Las personas que declaran no disponer de móvil, argumentan principalmente la falta de necesidad (41,8% de los casos) y que utiliza el teléfono fijo exclusivamente (10,9%).

¿Cuál diría que es la razón principal por la que no tiene teléfono móvil? (Respuesta espontánea)

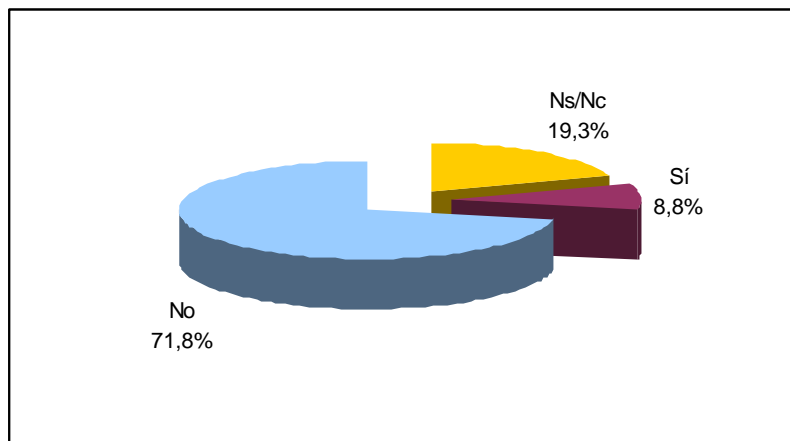
Mayo 2004	%
Ns/Nc	18,2%
No lo ve necesario	41,8%
Utiliza sólo el fijo	10,9%
No quiere que le molesten	10,7%
Es mayor	6,5%
Es demasiado caro	3,6%
No le interesa	2,6%
No sabe cómo funciona	1,6%
Aún no lo ha comprado	1,3%
Viaja muy poco	1,0%
Se lo está planteando	1,0%
No puede	0,8%
Total	100%

Base: Entrevistados sin teléfono móvil

Entre los que no tienen móvil, únicamente el 8,8% tiene intención de adquirirlo en el futuro. El plazo que se concreta para realizar esta acción es difuso (un 73,9% no sabe o no contesta).

¿Tiene intención de tener teléfono móvil en el futuro?

Base: Entrevistados sin teléfono móvil



ORDENADOR PERSONAL

Un 55,7% de las personas entrevistadas afirman que disponen de un ordenador personal en casa. En noviembre de 2003 este dato era del 51,1%.



PERSONAS QUE NO TIENEN ORDENADOR

La falta de utilidad (68,2%) es la causa principal de no tener ordenador en casa. La falta de conocimientos se menciona en el 10% de los casos.

En general, ¿cuál es la razón principal por la que no tiene ordenador en casa?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	14,4%
No le ve utilidad	68,2%
Falta de conocimientos para utilizarlo	10,0%
Es demasiado caro	3,6%
Le falta confianza para utilizarlo (miedo)	1,1%
Utiliza el de otra persona, o el del trabajo	3,7%
Total	100%

Base: Personas que no tienen ordenador en casa ni planean comprarlo

Analizando el perfil de las personas que no tienen ordenador en casa, ni planean comprarlo, encontramos principalmente las siguientes características:

Personas mayores de 55 años
Personas residentes en Rioja Alta.

Perfil de las personas que no tienen ordenador en casa ni planean comprarlo. Porcentajes horizontales

Mayo 2004		% No van a comprar
Edad	12-17 años	78,2
	18-34 años	85,1
	35-54 años	82,7
	55 y más años	94,9
Zona	Alta	91,6
	Media	85,1
	Baja	88,1
Sexo	Hombre	86,3
	Mujer	87,7

Base: Personas que no tienen ordenador en el hogar

ORDENADOR EN EL HOGAR

Un 28,3% ha comprado un ordenador en los últimos dos años aproximadamente.

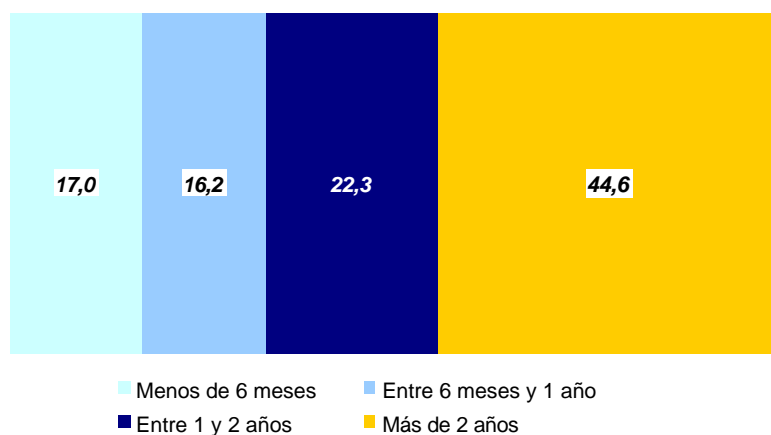
¿Se ha adquirido en su hogar algún ordenador para uso doméstico en los últimos dos años?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	2,1%
Sí	28,3%
No, porque ya tiene	28,7%
No ha comprado y no tiene	40,8%
Total	100%

Base: Total de entrevistados

En concreto, la mayor parte de los ordenadores están rozando los dos años de antigüedad (44,6%). Únicamente el 17% tiene menos de seis meses.

¿Cuánto tiempo hace que compro este equipo para uso doméstico?



Base: Personas que han comprado un ordenador en los últimos 2 años.

La opción de un equipo de marca reconocida sigue siendo la más elegida para los ordenadores adquiridos (38,4%).

¿Qué tipo de equipo informático ha comprado o tiene?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	34,4%
Un equipo de marca reconocida	38,4%
Un equipo clónico	27,2%
Total	100%

Base: Personas que han comprado un ordenador en los últimos 2 años.

ACTITUDES HACIA LA COMPRA DE NUEVOS ORDENADORES

El porcentaje de personas que tiene intención de comprar un ordenador en los próximos tres meses es del 3,1%. Sigue por tanto, la tendencia a la baja ya presente desde anteriores oleadas.

¿Va a comprar un ordenador en los próximos 3 meses?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	1,3%	4,2%
Sí	3,1%	4,8%
No	95,6%	91,0%
Total	100%	100%

Base: Total de encuestados

El tipo de ordenador elegido por los que están pensando en comprar ordenador es mayoritariamente "PC de sobremesa" (60,8%) frente al "portátil" (15,1%).

¿Qué tipo de equipo informático tiene pensado comprar?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	24,1%	13,6%
Un PC de sobremesa	60,8%	65,7%
Un equipo portátil	15,1%	20,7%
Total	100%	100%

Base: Encuestados con predisposición a la compra de un ordenador

¿Qué tipo de PC o portátil tiene pensado comprar?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	37,8%	34,1%
Un equipo de marca reconocida	49,5%	50,0%
Un equipo clónico	12,7%	15,8%
Total	100%	100%

CONEXIÓN A INTERNET EN LOS HOGARES

El 33,9% de las personas encuestadas tienen acceso a Internet en casa. Esto supone una evolución sostenida respecto al dato anterior de noviembre de 2003.

Conexión a Internet en casa (*)

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Sí	33,9%	31,2%
No	66,1%	68,8%
Total	100%	100%

Base: Total de encuestados.

(*) Esta pregunta ha variado entre Noviembre de 2003 y Mayo de 2004

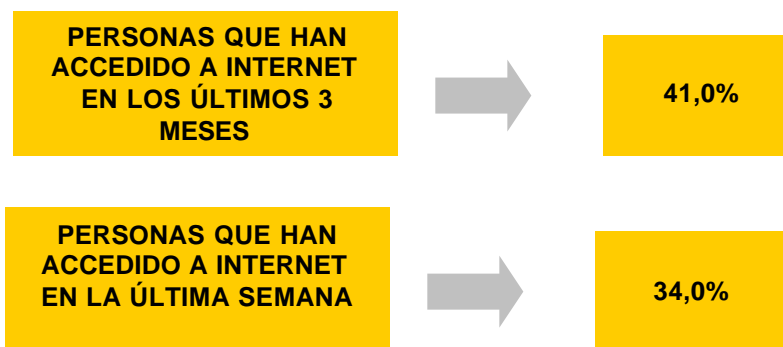
**PERSONAS QUE AFIRMAN
TENER CONEXIÓN A
INTERNET EN CASA**



33,9%

PENETRACIÓN DE INTERNET ENTRE LA POBLACIÓN RIOJANA

Tomando como referencia las personas que han accedido a Internet en los últimos tres meses, el porcentaje de Internautas en La Rioja asciende al 41%, en cambio el porcentaje de personas que han accedido a Internet en la última semana es del 34,0%

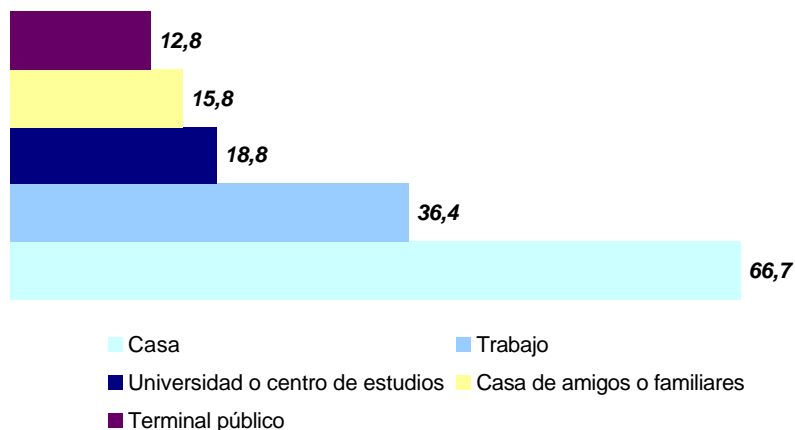


LUGARES DE ACCESO A INTERNET

Los lugares principales de conexión, son por orden:

- Desde casa (66,7% de los internautas)
- Desde el trabajo (36,4%)
- Desde la Universidad o centro de estudios (18,8%)
- Desde la casa de amigos o familiares (15,8%)
- Desde un terminal público (12,8%)

¿Desde qué lugar se suele conectar a Internet? En porcentajes.



(Respuesta múltiple)

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses.

DISPONIBILIDAD DE CORREO ELECTRÓNICO Y USOS DE INTERNET

Ocho de cada diez internautas dispone de algún tipo de cuenta de correo electrónico. La mayoría (60,8%) dispone de una cuenta de tipo gratuito.

¿Dispone de cuenta de correo electrónico? (Respuesta múltiple)

Mayo 2004	% Respuestas
Ns/Nc	3,6%
Si, gratuita tipo Hotmail, Terra, etc.	60,8%
Si, la que me facilita mi proveedor de Internet	14,0%
Si, en el trabajo o centro de estudios	6,2%
No tiene, pero usa la de otra persona	3,1%
No tiene y no utiliza	19,7%
Total	107,4%

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses.

En esta línea, de los posibles usos de Internet, el “correo electrónico” es el servicio más utilizado (60,9% de los internautas lo utiliza “con frecuencia”).

Otras utilidades importantes son:

- Información para el trabajo o estudios (51,2%)
- Información cultural (43,1%)
- Noticias (40,7%)
- Información de ocio y viajes (38,9%)

Personas que utilizan “con frecuencia” los siguientes servicios de Internet

Mayo 2004	%
Email-Correo electrónico	60,9%
Información relacionada con el trabajo o los estudios	51,2%
Información cultural (actividades, eventos, etc.)	43,1%
Noticias (general)	40,7%
Información de ocio y viajes	38,9%
Noticias locales	33,4%
Descarga archivos MP3	27,9%
Gestiones bancarias	20,1%
Chats	19,6%
Videos / fotografías on-line	18,5%
Gestiones con la Administración	12,9%
Juegos en línea	10,6%
Información sobre salud	9,7%
Actividades de Bolsa	8,7%
Formación on-line	7,6%
Compras on-line	2,9%

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses.

Siguiendo una línea ya observada con anterioridad, las páginas webs más visitadas y las preferidas coinciden, y son:

Buscadores (tipo “google” o “terra”)
 Servidores de correo electrónico (“Hotmail”)
 Páginas relacionadas con el entorno cercano de La Rioja.

Las 3 últimas webs que se han visitado (Respuesta múltiple)

Mayo 2004	%
NS/NC	42,2%
www.google.es	13,4%
www.terra.es	7,5%
www.hotmail.com	5,8%
www.larioja.org	4,8%
www.unirioja.com	3,9%
www.larioja.com	3,8%
www.elpais.es	2,2%

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses.
 (*) El total del listado se puede consultar en Anexos

Las 3 webs favoritas

Mayo 2004	%
NS/NC	61,9%
www.google.es	6,7%
Ninguna	6,0%
www.terra.es	4,3%
www.hotmail.com	2,0%

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses.
 (*) El total del listado se puede consultar en Anexos

HÁBITOS DE CONEXIÓN EN CASA

La mayoría de las personas que se conectan a Internet desde su hogar tienen la conexión desde hace más de un año (80,1%).

¿Hace cuánto tiempo que tiene una conexión a Internet en casa?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	1,4%
Menos de 3 meses	4,1%
Entre 3 y 6 meses	6,9%
Entre 6 meses y 1 año	7,5%
Entre 1 y 2 años	30,4%
Más de dos años	49,7%
Total	100%

Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa

Un 57,1% de los internautas domésticos se conecta a diario.

¿Utiliza Internet en casa a diario?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	0,9%
Sí	57,1%
No	42,0%
Total	100%

Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa

El tiempo de conexión mensual es de más de 20 horas para el 31,6% de los internautas domésticos. Otro 48,3% se conecta entre las 2 y las 20 horas.

De media, ¿durante cuántas horas aproximadamente utiliza Internet en casa al mes?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	4,7%
Entre 0 y 2 horas	15,4%
Entre 2 y 8 horas	26,1%
Entre 8 y 20 horas	22,2%
Más de 20 horas	31,6%
Total	100%

Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa

Los internautas domésticos tienen un perfil definido principalmente por:

- Son menores de 34 años
- Son hombres

Perfil de las personas que se conectan a Internet en casa todos los días. Porcentajes horizontales

Mayo 2004		%
Edad	12-17 años	68,2%
	18-34 años	65,5%
	35-54 años	43,4%
	55 y más años	50,8%
Zona	Alta	55,1%
	Media	56,9%
	Baja	59,8%
Sexo	Hombre	60,6%
	Mujer	52,1%

Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa

La banda ancha continúa su progresión en el segmento doméstico. En mayo de 2004, un 47,3% de las conexiones domésticas son de banda ancha.

¿Qué tipo de línea utiliza para su conexión a Internet?

	Mayo 2004	Mayo 2004 (*)	Noviembre 2003
Ns/Nc		6,0%	13,6%
Banda ancha		47,3%	43,5%
Resto		46,7%	42,9%
Total		100%	100%

Base Noviembre 2003: Personas con acceso a Internet desde el hogar

(*) Base Mayo 2004: Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa

INTENCIÓN DE INSTALAR BANDA ANCHA EN CASA

Un 12,1% de los internautas domésticos que no tienen banda ancha tienen intención de contratarla en el futuro.

¿Tiene pensado instalar una conexión de banda ancha (cable/ADSL) en su hogar?

Base: Internautas domésticos sin conexión de banda ancha en casa

El resto de internautas no ven necesario contratar la banda ancha en sus hogares (29,6%). El precio es mencionado en un 6,5% de los casos.

¿Cuál es el principal motivo por el que no piensa instalar una conexión de banda ancha en su hogar?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	50,9%
No lo ve necesario	29,6%
Es demasiado caro	6,5%
No hay disponibilidad en mi zona geográfica	5,0%
No se lo ha planteado	2,2%
Otras razones	5,8%

Base: Personas sin conexión de banda ancha en casa

La tarifa plana es la tarifa más contratada en las conexiones domésticas (66,8%), tanto de banda ancha como de banda estrecha.

¿Qué tipo de tarifa pagan por la conexión?



■ Ns/Nc ■ Bonos por horas ■ Tarifa plana (mensualidad fija) ■ Según consumo

Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa

En el panorama de proveedores de Internet en el hogar, Telefónica sigue manteniendo su liderazgo (34,4%). Sin embargo, Reterioja sigue aumentando su cuota de mercado (19,8%) manteniéndose en segundo lugar.

¿Quién es su proveedor de Internet en el hogar?

	Mayo 2004 (*)	Noviembre 2003
Ns/Nc	16,5%	23,6%
Telefónica	34,4%	38,3%
Reterioja	19,8%	16,3%
Wanadoo	10,8%	6,3%
Terra	9,6%	5,5%
Eresmas	1,1%	3,2%
Triunfotel	0,4%	2,4%

Base Noviembre 2003: Personas con acceso a Internet desde el hogar

(*) Base Mayo 2004: Base: Personas que tienen conexión en el hogar y se conectan desde casa.

* Resultados completos en Anexo Estadístico.

HÁBITOS DE CONEXIÓN EN EL TRABAJO Y OTROS LUGARES

Hay internautas que, independientemente que se conecten desde casa, lo hacen desde otros lugares.

Entre los internautas que se conectan desde el lugar de trabajo o estudios, un 41,2% lo hacen a diario.

¿Utiliza Internet todos los días?

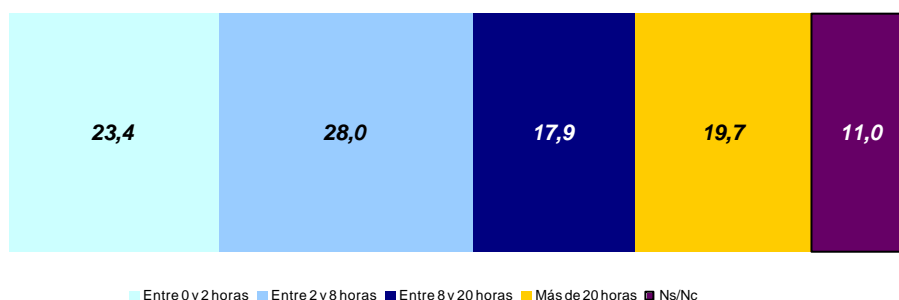
Mayo 2004	%
Ns/Nc	7,5%
Sí	41,2%
No	51,3%
Total	100%

Base: Personas que se conectan a Internet desde el trabajo o centro de estudios

El 19,7% se conecta más de veinte horas al mes. El 45,9% se conecta entre 2 y 20 horas al mes.

De media, ¿durante cuántas horas aproximadamente hace un uso profesional de Internet en un mes?

Base: Personas que se conectan a Internet desde el trabajo o centro de estudios



Entre 0 y 2 horas Entre 2 y 8 horas Entre 8 y 20 horas Más de 20 horas Ns/Nc

Por último, entre los internautas que utilizan lugares públicos de conexión a Internet, el lugar más frecuentado es el “cibercafé” (33% lo usa mensualmente), seguido de la “ciberteca” (27,5% lo usa mensualmente).

¿Con qué frecuencia utiliza Internet desde lugares públicos?

FRECUENCIA MENSUAL	
Cibercafe	33,0%
Ciberteca	27,5%
Biblioteca	18,6%
Telecentro	5,2%

Base: Personas que se conectan a Internet desde lugares públicos
Resultados completos en Anexo Estadístico

PROBLEMAS GENERALES DE ACCESO Y SEGURIDAD EN INTERNET

La velocidad es el principal problema para los internautas (28,7%), pero en menor medida que el año anterior.

¿Cuáles son los problemas que encuentra al uso de Internet? (Respuesta espontánea y múltiple)

Mayo 2004	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	17,4%	11,3%
Velocidad	28,7%	49,9%
Ninguno	23,2%	15,0%
Demasiada publicidad	9,4%	13,2%
Seguridad	6,3%	11,1%
Coste telefónico	3,9%	7,7%
Calidad de conexión telefónica	5,1%	2,7%

Base Noviembre 2003: Usuarios de Internet

Base Mayo de 2004: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses

Resultados completos en Anexo estadístico

Un 79,3% de los internautas no ha encontrado un problema de seguridad en los últimos tres meses.

Un 11,5% recibió algún tipo de virus sin consecuencias para el equipo y un 3,8% recibió virus que le causaron algún tipo de consecuencia.

¿Usted personalmente ha encontrado problemas de seguridad usando Internet durante los últimos 3 meses?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	2,2%
Nunca	79,3%
Recibí virus pero no me ocasionó ningún daño	11,5%
Recibí virus que me causaron daños en el equipo	3,8%
Tuve un fraude en una compra por Internet (pagos)	0,5%
Otros problemas	2,6%
Total	100%

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses

Un 85% de los internautas disponen en sus equipos de algún tipo de software antivirus.

¿Dispone de algún programa antivirus?

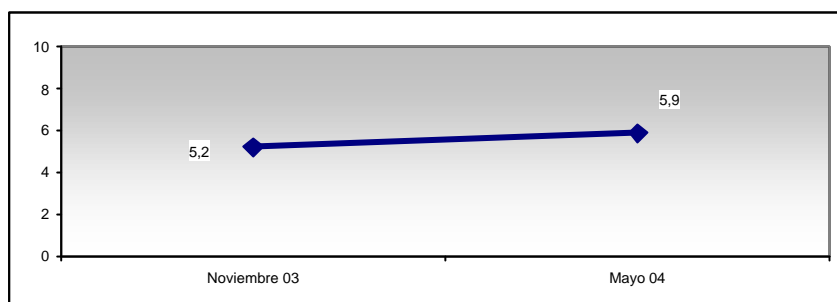
	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	3,6%	5,2%
Sí	85,0%	82,4%
No	11,4%	12,4%
Total	100%	100%

Base Noviembre 2003: Usuarios de Internet

Base Mayo de 2004: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses

En conjunto, la percepción sobre la seguridad en Internet va consolidándose poco a poco. El grado de confianza en esta herramienta llega en esta oleada al 5,9 puntos sobre 10.

En una escala de 0 a 10, donde 0 es ninguna confianza y 10 confianza total, valore el grado de confianza que le proporciona Internet en su confidencialidad



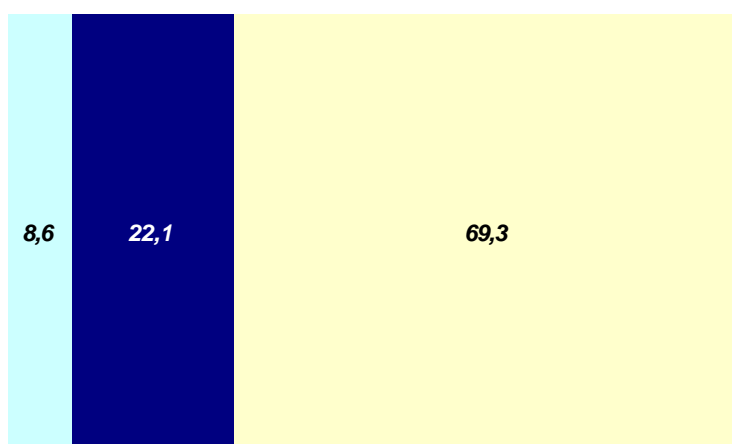
Base: Total de encuestados

NO INTERNAUTAS Y RAZONES DE NO ACCESO

Un 59% de la población no ha accedido a Internet en los últimos 3 meses. De ellos, un 22,1% piensa hacerlo en un futuro.

¿Tiene intención de conectarse a Internet en el futuro? En porcentajes

Base: Personas que no se han conectado a Internet en los últimos 3 meses



■ Ns/Nc ■ Sí ■ No

¿En qué plazo piensa usted conectarse?

	%
Ns/Nc	44,2%
En los próximos 6 meses	15,1%
Entre 6 meses y 1 año	9,3%
Más de 1 año	31,4%
Total	100%

Base: Personas que no se han conectado a Internet en los últimos 3 meses

Existe por tanto, un segmento de personas que no tiene intención de conectarse a Internet. La razón más mencionada es la falta de interés (47,4%) seguido de la falta de conocimientos (11,5%).

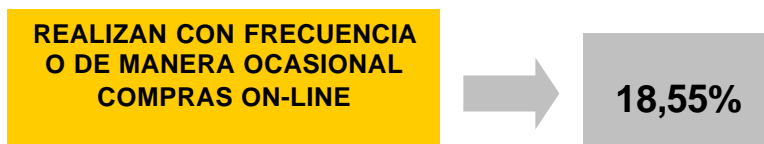
En su opinión, ¿cuáles la razón principal por la que no utiliza Internet?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	13,7%
No le interesa	47,4%
No sabe utilizar el ordenador	11,5%
Se siente demasiado mayor	10,7%
Falta de conocimientos / formación sobre Internet	7,8%
Falta de tiempo	4,9%
Es demasiado caro	2,2%
No tiene un lugar de acceso público cerca	0,7%
Falta de información	0,6%
No encuentra contenidos o servicios de interés	0,6%
No tiene	0,4%
Miedo a los problemas de seguridad (virus, etc.)	0,4%
Total	101%

Base: Personas que no tienen intención de conectarse a Internet

EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Un 18,5% de los internautas compran con frecuencia o de manera ocasional a través de Internet¹.



Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses

La coyuntura y la evolución de las plataformas de comercio electrónico hacen que se produzcan importantes variaciones en el tipo de productos o servicios consumidos.

Respecto a la anterior oleada de datos, se incrementa el consumo de:

- Ropa y material deportivo (9,5%)
- Libros y revistas (17,3%)
- Reservas de hoteles y viajes (18%)

Producto o servicios adquiridos on line (Respuesta múltiple)

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	16,4%	5,8%
CD's de música, cassettes	6,0%	23,1%
Electrónica	7,7%	18,6%
Vídeo / Películas / DVDs	7,9%	16,3%
Hardware	8,1%	13,7%
Software	7,5%	10,0%
Ropa, material deportivo	9,5%	8,8%
Libros - revistas	17,3%	8,6%
Hoteles, viajes	18,0%-	7,8%
Juguetes	0,9%	5,0%
Entradas	4,8%	4,8%

Base noviembre 03: Internautas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses.

Base mayo 04: Internautas que compran con frecuencia o de manera ocasional por Internet.

Resultados completos en Anexo Estadístico

¹ Aunque la elaboración de la pregunta ha cambiado –y por tanto no se puede establecer una comparación directa-, en la anterior oleada de datos este porcentaje se situaba en el 15,7%.

Más de la mitad de los internautas que compran a través de Internet (52,3%) gastan más de 60 euros.

¿Cuánto dinero en euros ha gastado en los últimos 3 meses en compras a través de Internet?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	17,2%	8,5%
Hasta 60 euros (10.000 Pts)	30,5%	31,4%
Más de 60 euros (10.000 Pts)	52,3%	60,1%
Total	100%	100%

Base noviembre 03: Internautas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses.

Base mayo 04: Internautas que compran con frecuencia o de manera ocasional por Internet.

El método de pago en las compras on-line sigue siendo la tarjeta de crédito (44,4%) y el contra reembolso (34,3%).

¿Qué método de pago suele utilizar en el comercio electrónico?

	Mayo 2004	Noviembre 2003
Ns/Nc	18,6%	4,6%
Tarjeta de crédito	44,4%	53,3%
Contra reembolso	34,3%	31,5%
Transferencia	5,3%	10,6%
Tarjeta monedero	0,9%	--
Total	100%	100%

Base noviembre 03: Internautas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses.

Base mayo 04: Internautas que compran con frecuencia o de manera ocasional por Internet.

RAZONES DE NO COMPRA POR INTERNET

Los obstáculos para la compra por Internet son la desconfianza sobre los pagos (24,6%) y la falta de contacto directo con los productos (20,3%).

¿Puede usted decirme la principal razón por la que nunca ha comprado en Internet?

Mayo 2004	%
Ns/Nc	20,5%
Desconfianza de los problemas de seguridad (pagos)	24,6%
Prefiero ver lo que compro (contacto directo con el producto)	20,3%
Desconfianza de lo que venden	6,2%
Prefiero el trato con personas (vendedores)	5,9%
Los productos que me interesan no se venden en Internet	5,6%
Otras razones	16,9%
Total	100%

Base: Personas que han accedido a Internet en los últimos 3 meses pero no han comprado nunca por Internet

OPINIONES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN EN INTERNET

En este apartado se presentan una serie de datos con el objetivo de pulsar la opinión de los Internautas ante la posibilidad de relacionarse con la Administración a través de Internet.

La posibilidad de renovar el carnet de identidad sin tener que desplazarse es la gestión administrativa más interesante para realizarla a través de Internet (un 53,8% de los encuestados la considera muy interesante).

Conocer datos prácticos sobre horarios de apertura y cierre es muy interesante para un 43,1%.

Grado de interés en que la administración ofrezca ...

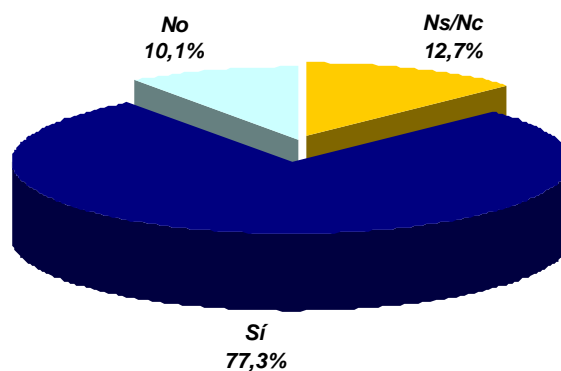
	% Muy Interesante	% Interesante
Renovar el carnet de identidad sin tener que acudir a comisaría	53,8%	27,6%
Conocer los horarios de apertura y cierre de las instalaciones públicas (piscinas, bibliotecas, guarderías, etc)	43,1%	36,9%
Recibir información oficial de las administraciones: contratos, boletines oficiales, oferta de empleo etc por e mail o mensajes al móvil (SMS)	42,6%	32,5%
Tener acceso (enlaces) con las páginas web de asociaciones culturales o deportivas de su localidad	40,6%	37,3%
Acceder al contenidos culturales	40,5%	41,5%
Realizar trámites administrativos: declaración renta, licencias, compulsas...	39,4%	33,4%
Estar al tanto del progreso de las gestiones, o realizar consultas	37,3%	38,6%
Estar en contacto con los profesores y educadores de los hijos	34,9%	32,6%
Recibir información municipal por email o SMS	32,3%	34,4%

Base: Personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses
Resultados completos en Anexo Estadístico

Un 77,3% de los internautas se conectaría para acceder a este tipo de servicios de la Administración.

¿Se conectaría a Internet para acceder a alguno de estos servicios?

Base: Base: Personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses



Renovar el carnet de identidad (19,9%) y realizar otros trámites administrativos sin necesidad de desplazarse (17,8%), son los servicios que más activarían a los internautas.

¿A cuál de estos servicios accedería? (Respuesta múltiple)

Mayo 2004	%
Ns/Nc	15,2%
Renovar el carnet de identidad	19,9%
Realizar trámites administrativos	17,8%
Horarios apertura/cierre instalaciones públicas	10,9%
Enlaces con páginas web de asociaciones de la locali.	10,8%
Acceder al contenidos culturales	8,4%
Recibir información oficial de las administraciones	5,0%
Estar en contacto con los profesores y educadores	3,4%
Estar al tanto del progreso de las gestiones	3,4%
Todos	2,8%
Cualquiera	2,3%
Recibir información municipal por email o SMS	1,7%
Total respuestas	101,7%

Base: Personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses

En cuanto al perfil de las personas que se conectarían para acceder a este tipo de servicios, destacan:

- Hombres
- Municipios de menos de 1000 habitantes
- Personas de 18 a 34 años
- Personas que tienen una conexión a Internet en el hogar

Perfil de las personas que se conectarían a Internet para acceder a servicios. Porcentajes horizontales

Mayo 2004		% Horizontal
Sexo	Hombre	80,6%
	Mujer	72,9%
Tamaño de hábitat	menos de 1000	92,5%
	de 1000 a 5000	77,5%
	5000 y más	75,9%
Edad recodificada	12-17 años	59,6%
	18-34 años	82,5%
	35-54 años	76,4%
	55 y más años	67,1%
Conexión a Internet en casa	Sí	78,6%
	No	74,8%

Base: Base: Personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses

CONCLUSIONES

<i>Temas</i>	<i>Observaciones</i>
Indicadores de alfabetización tecnológica	El teléfono móvil es el último equipamiento que se ha incorporado de forma masiva a los hogares de la Rioja. Su uso cada vez es más habitual y hay más personas capaces de manejarse con él. El resto de indicadores permanece estable, o con ligeras oscilaciones respecto a la anterior oleada.
Conocimientos y demandas formativas	Las personas que no han realizado cursos sobre informática o internet, demandan conocimientos básicos en estos campos. No obstante, se detecta que mientras que la informática básica sí que se aprende a través de cursos, el uso de internet es mucho más autodidacta. Se aprende más fuera de los canales formativos.
Equipamiento en hogares	El DVD / Home Cinema, así como la cámara digital siguen implantándose en los hogares, continuando con una dinámica ya iniciada en el año 2003. Los ordenadores personales en el hogar siguen también una evolución positiva.
Acceso a Internet	El acceso a Internet en los hogares continúa creciendo, así como las conexiones de banda ancha en los hogares. Telefónica sigue siendo líder como proveedor, pero Reterioja consolida su segunda posición.
Penetración de Internet en la población	La penetración de Internet entre la población, medida a partir del número de personas que se han conectado a Internet en los últimos 3 meses, alcanza ya al 41% de los riojanos. No obstante, entre aquellos que no acceden a Internet se detecta una falta de interés general por esta herramienta que puede hacer difícil su incorporación a esta tecnología.

<i>Temas</i>	<i>Observaciones</i>
Acceso y seguridad de Internet	La velocidad de acceso pierde importancia como problema. En general, la percepción sobre la seguridad y confianza en Internet continúa un lento pero positivo ascenso.
Lugares de acceso	El hogar es el lugar principal de acceso a Internet, seguido del centro de trabajo o de estudios.
El comercio electrónico	El 18,5% de los internautas realiza con frecuencia o de manera ocasional, compras on-line. La reserva de viajes y hoteles es uno de los productos más adquiridos en esta oleada de datos.
Compra de nuevos equipos informáticos	Desciende el número de personas que tienen intención de adquirir un ordenador en los próximos tres meses. La proximidad temporal de la campaña navideña puede ayudar a explicar este descenso.
Opiniones sobre la Administración en Internet	Realizar trámites administrativos como renovar el DNI, o informarse sobre horarios de apertura y cierre son los servicios que mejor acogida tienen entre los internautas. Destaca el interés de las personas residentes en municipios pequeños por este tipo de servicios (ahorro de desplazamientos de gestión).