

## ***Elaboración de un análisis cualitativo de la percepción social de la ciudadanía sobre del derecho a la privacidad y la existencia de la agencia de protección de datos***

Hasta hace bien poco sólo se conocía el resultado del informe del Eurobarómetro de 2003, según el cual, el nivel de conciencia en Europa acerca de la Protección de Datos no es alto, ya que más de la mitad de la población no conoce o no es consciente de que existan derechos relacionados con la Protección de Datos Personales.

Por ello, la Agencia Vasca de Protección de Datos (AVPD) decidió en los últimos meses del 2007 abordar este primer estudio para conocer la percepción social de los ciudadanos vascos sobre la protección de sus datos personales. La metodología utilizada ha sido a través de grupos de discusión (focus group): se han organizado 4 grupos diferentes según los intervalos de edad de sus participantes, a saber, de 18 a 21 años, de 22 a 30 años, de 31 a 45 años y más de 45 años.

### **Objetivos generales del estudio**

Los objetivos del estudio han sido los siguientes:

- Conocer la percepción social sobre la problemática relacionada con la protección de datos personales.
- Diferenciar los discursos sociales propios de los distintos estratos de edad (18-21, 22-30, 31-45, más de 45) y prestar especial atención a las opiniones manifestadas por el público más joven.
- Generar conocimiento útil para el diseño posterior de una encuesta cuantitativa que permita medir la evolución de la percepción social, mediante un seguimiento periódico del estado de opinión y de las necesidades de la ciudadanía.
- Disponer de una herramienta de conocimiento social que oriente la labor de control y servicio de la AVPD, constituida con información de elaboración propia en Euskadi.

### **Resultados del estudio**

Los resultados más significativos son:

- Inicialmente, a las personas no parece que les atañe el tema de la protección de sus datos personales y las amenazas a su privacidad, no hay conciencia de que constituya un problema. Ahora bien, cuando se visualizan las actividades de gestión de sus datos personales por terceras entidades o personas, es entonces cuando surge un sentimiento de vulnerabilidad.
- Las cuestiones relacionadas con el uso de los datos personales que más inquietan a los ciudadanos son distintas en función de la edad de las personas. Las de mayor edad perciben de manera problemática las técnicas agresivas de venta a distancia o tele marketing; los jóvenes se quejan de la invasión de su privacidad que supone el correo electrónico e Internet (los correos electrónicos no deseados o spam) y las acciones publicitarias de las compañías telefónicas, particularmente las realizadas mediante sms a los teléfonos móviles.
- Respecto a cómo se gestionan sus datos personales, las personas desconocen sus derechos y las obligaciones de las administraciones y empresas, esto es, lo que se puede y lo que no puede hacer.

- Los niveles de confianza hacia el manejo de datos que hacen las administraciones y el que hace el mundo privado son muy distintos. Los ciudadanos opinan que las administraciones públicas protegen adecuadamente los datos personales que manejan; sin embargo, recelan o tienen muy poca confianza acerca del manejo de los datos personales por parte de las empresas.
- Las personas no saben que tienen derecho a ser informadas antes de que les sean solicitados los datos personales. Tampoco saben que pueden preguntar, tanto a administraciones como a empresas, sobre los datos de que disponen acerca de su persona, ni que pueden solicitar que los rectifiquen o cancelen cuando son incorrectos o innecesarios.
- La ciudadanía no sabe que existen agencias o autoridades de control en materia de protección de datos y cree que la protección de datos es un tema relacionado con el consumo.
- A pesar de este desconocimiento o de la falta de conocimiento cierto, las personas demandan información sobre sus derechos, sobre cómo ejercerlos y sobre a dónde recurrir para reclamarlos.