

ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN - FAMILIAS 2024

NUMC NIND TENC AENC

ENTREVISTADOR/A IDIOMA: MÉTODO:

FECHA DE LA ENTREVISTA 1. Día 2. Mes 3. Año Hora comienzo: :
Hora fin: :

IDENTIFICACIÓN DE MENORES (DE 6 A 14 AÑOS)

A. Sí 1

B. No 6

Para menores (de 6 a 14 años)

Para cualquier consulta estamos a su disposición en:

TELÉFONO GRATUÍTO: 900 525 843

e-mail: esif@eustat.eus

OFICINAS: VITORIA-GASTEIZ: Samaniego, 2 -7º
BILBAO: Máximo Aguirre, 18 bis -3º
DONOSTIA-SAN SEBASTIAN: Okendo, 16 -3º

FINALIDAD

El objetivo de esta encuesta es conocer la penetración de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad vasca: equipamiento y usos de los equipamientos informáticos e internet, regulada con el código 220122 en la Ley 10/2023, de 9 de noviembre, del Plan Vasco de Estadística 2023-2026.

CLÁUSULAS: SECRETO ESTADÍSTICO-LEY DE ESTADÍSTICA

Conforme a lo dispuesto en los artículos 10 y 14 de la Ley 4/1986 de Estadística de la C.A. de Euskadi, usted está obligado a suministrar la información estadística que se le requiere de forma veraz.

Todos los datos suministrados quedan amparados por el secreto estadístico art. 19 al 23 de la Ley 4/1986 (de Estadística de la C.A. Euskadi)

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable: Eustat - Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística.

Finalidad: Realización de una operación estadística prevista en el Plan Vasco de Estadística

Legitimización: Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos

Destinatarios: Se podrán ceder datos a los destinatarios establecidos legalmente

Derechos: El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición y limitación del tratamiento de datos con fines estadísticos está sujeto a excepciones.

Información adicional: Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web de Eustat: <https://www.eustat.eus/privacidad/220122>



--	--	--	--	--

--	--

EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA PRINCIPAL EN PRODUCTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

301

302

Equipamiento asociado al televisor

Audio, Telefonía y otros

		SÍ	NO			SÍ	NO
Televisión?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6			<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
1. ¿Recibe canales a través de antena parabólica ?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	1. DVD?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. ¿Recibe canales a través de cable ?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	2. Cadena musical o equipo de alta fidelidad?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. ¿Tiene contratada alguna televisión de pago ? (Especificar: Movistar, Netflix, HBO, otras		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	3. Radio? (incluyen radiocassette y transistor)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
4. ¿Recibe canales a través de Internet ?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	4. ¿Algún residente de la vivienda tiene automóvil con sistema de navegación de tráfico? (Sistema informático de localización GPS y gestión de tráfico en tiempo real)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
5. Video?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	5. Teléfono fijo? (se incluyen inalámbricos)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
6. Disco duro para grabación de televisión?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	6. Lector de libros electrónicos? (e-book)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
				7. Cámara de fotos digital?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
				8. Teléfono móvil? (no se incluyen inalámbricos)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
				9. Número de teléfonos móviles en la vivienda (en uso)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

303

304

305

Ordenador		INTERNET		RAZONES DE NO ACCESO A INTERNET	
		¿Dispone en su vivienda de acceso a Internet (a través de cualquier dispositivo)?		¿Por cuales de los siguientes motivos no dispone su vivienda de acceso a Internet?	
Ordenador?		A. Sí		1. Porque tienen acceso a Internet desde otro lugar. ...	
1. Ordenador de sobremesa? ...		<input type="checkbox"/> 1		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
2. Ordenador portátil?		<input type="checkbox"/> 1		2. Porque no necesitan Internet (no les resulta util, no es interesante,...)	
3. Tablet?1		<input type="checkbox"/> 1		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
4. Otro tipo de ordenador?		<input type="checkbox"/> 1		3. Porque los costes del equipo son demasiado altos ..	
5. Número de equipos en total.		<input type="checkbox"/> 1		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
		B. No ...		4. Porque los costes de conexión resultan demasiado elevados (teléfono, contrato de ADSL, ...)	
		<input type="checkbox"/> 6		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
				5. Porque tienen pocos conocimientos para utilizarlo ...	
				<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
				6. Por razones relativas a la seguridad o la privacidad	
				<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
				7. Porque la banda ancha (alta velocidad en Internet) no está disponible en su área	
				<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
				8. Por otras razones (Especificar)	
				<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	

306

307

TIPO DE LÍNEA DE CONEXIÓN A INTERNET		SISTEMAS DE SEGURIDAD	
¿Que tipo de conexión a Internet utilizan en la vivienda? (Indique si cada una de ellas es utilizada para conectarse)		¿En los últimos 3 meses ha tenido Ud. instalado alguno de los siguientes programas de seguridad?	
Conexión fija de banda ancha:		SÍ NO	
1. Por ADSL		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
2. Por red de cable o fibra óptica		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
3. Otras conexiones fijas de banda ancha (vía satélite, WiFi público o WiMax) (No incluir el WiFi propio de su hogar).		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
Conexión móvil de banda ancha:		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
		1. Antivirus	
		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
		2. Filtro de contenidos de Internet (Incluya cortafuegos)	
		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
		3. Identificación de usuario (Incluya password y cualquier tipo de identificador)	
		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	
		4. Otros programas de seguridad. (Especificar.)	
		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	

<p style="text-align: center;">311</p> <p style="text-align: center;">CENTRO DE ESTUDIOS</p> <p>Dígame si tienen en su centro de estudio alguno de los siguientes equipamientos y lo puede utilizar.</p>	<p style="text-align: center;">312</p> <p style="text-align: center;">CENTRO DE TRABAJO</p> <p>Dígame si tienen en su centro de trabajo alguno de los siguientes equipamientos y lo puede utilizar.</p>	<p style="text-align: center;">314</p> <p style="text-align: center;">TELÉFONO MÓVIL</p> <p style="text-align: center;">¿ Utiliza teléfono móvil ?</p>
<p style="text-align: center;">SÍ NO</p> <p>Es estudiante <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6 (312)</p> <p>1. Ordenador <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>2. Conexión a Internet . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p>	<p style="text-align: center;">SÍ NO</p> <p>Es ocupado <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6 (313)</p> <p>1. Ordenador <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>2. Conexión a Internet <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>3. Teléfono móvil <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p>	<p>A. Sí, con conexión a internet <input type="checkbox"/> 1</p> <p>B. Sí, sin conexión a internet <input type="checkbox"/> 2</p> <p>C. No utiliza <input type="checkbox"/> 6</p>

<p style="text-align: center;">321</p> <p style="text-align: center;">USO DEL ORDENADOR</p>	<p style="text-align: center;">322</p> <p style="text-align: center;">LUGAR</p>															
<p>¿Ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses?</p> <p>A. Sí <input type="checkbox"/> 1 (323)</p> <p>B. No <input type="checkbox"/> 6</p>	<p>¿Ha utilizado un ordenador alguna vez?</p> <p>A. Sí</p> <p style="margin-left: 20px;">A.1 Hace menos de un año <input type="checkbox"/> 1</p> <p style="margin-left: 20px;">A.2 Hace más de un año <input type="checkbox"/> 2</p> <p>B. No <input type="checkbox"/> 6</p>															
<p>Dígame si en los últimos 3 meses ha utilizado el ordenador en los siguientes lugares:</p> <table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:80%;"></th> <th style="width:10%; text-align: center;">SÍ</th> <th style="width:10%; text-align: center;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. En la vivienda</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>2. En el centro de trabajo</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>3. En el centro de estudios</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>4. En algún otro lugar. (Especificar)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> </tbody> </table>			SÍ	NO	1. En la vivienda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	2. En el centro de trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	3. En el centro de estudios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	4. En algún otro lugar. (Especificar)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
	SÍ	NO														
1. En la vivienda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														
2. En el centro de trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														
3. En el centro de estudios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														
4. En algún otro lugar. (Especificar)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														

<p style="text-align: center;">324</p> <p style="text-align: center;">FRECUENCIA</p>	<p style="text-align: center;">325</p> <p style="text-align: center;">FINALIDAD</p>															
<p>De media ¿con qué frecuencia ha usado el ordenador en los últimos 3 meses?</p> <p>A. Diariamente, al menos 5 días por semana . <input type="checkbox"/> 1</p> <p>B. Todas las semanas pero no diariamente . <input type="checkbox"/> 2</p> <p>C. Menos de una vez a la semana <input type="checkbox"/> 3</p> <p>D. No todos los meses <input type="checkbox"/> 4</p>	<p>Dígame si en los últimos 3 meses ha utilizado el ordenador para:</p> <table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:80%;"></th> <th style="width:10%; text-align: center;">SÍ</th> <th style="width:10%; text-align: center;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Trabajo o uso profesional</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>2. Uso académico o trabajos escolares <input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>3. Ocio (música, juegos,...)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>4. Otros. (Especificar)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> </tbody> </table>		SÍ	NO	1. Trabajo o uso profesional	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	2. Uso académico o trabajos escolares <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	3. Ocio (música, juegos,...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	4. Otros. (Especificar)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
	SÍ	NO														
1. Trabajo o uso profesional	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														
2. Uso académico o trabajos escolares <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														
3. Ocio (música, juegos,...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														
4. Otros. (Especificar)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6														

331 USO DE INTERNET 332		333 LUGAR DE ACCESO	
¿Ha usado Internet en los últimos 3 meses ?	¿Ha usado Internet <i>alguna vez</i> ?	Dígame si en los últimos 3 meses ha usado Internet desde cada uno de los lugares que le enumero a continuación:	
A. Sí ... <input type="checkbox"/> 1 333	A. Sí	SÍ NO	
B. No ... <input type="checkbox"/> 6	A.1 Hace menos de un año ... <input type="checkbox"/> 1 342	1. Desde la vivienda	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
	A.2 Hace más de un año ... <input type="checkbox"/> 2 361	2. Desde el centro de trabajo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
	B. No ... <input type="checkbox"/> 6 FIN	3. Desde el centro de estudios	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
		4. Desde otros lugares. (Especificar)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6

334 FRECUENCIA DE ACCESO	335 CONEXIONES DIARIAS	336 FIN PRINCIPAL
De media, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en los últimos 3 meses ?	¿Cuántas veces se conecta al día?	¿Cuál diría que es el fin principal de su acceso a Internet?
A. Diariamente, al menos 5 días por semana ... <input type="checkbox"/> 1	A. Conectado permanentemente. <input type="checkbox"/> 1	A. Trabajo o uso profesional <input type="checkbox"/> 1
B. Todas las semanas, pero no diariamente ... <input type="checkbox"/> 2	B. Una vez al día <input type="checkbox"/> 2	B. Uso académico o trabajos escolares <input type="checkbox"/> 2
C. Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas <input type="checkbox"/> 3 336	C. Varias veces al día <input type="checkbox"/> 3	C. Ocio: música, juegos, <input type="checkbox"/> 3
D. No todos los meses <input type="checkbox"/> 4		D. Otro. (Especificar) <input type="checkbox"/> 4

337 MEDIO DE ACCESO	338 CONECTIVIDAD MÓVIL
¿Cuál de los siguientes dispositivos ha usado para conectarse a Internet en los últimos 3 meses ?	¿Ha utilizado alguno de los siguientes dispositivos móviles para acceder a Internet fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo en los últimos 3 meses ?
1. A Ordenador de sobremesa. <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	A. Teléfono móvil <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
1. B Ordenador portátil <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	A.1 Vía red de teléfono móvil <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
2. Teléfono móvil <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	A.2 Vía red inalámbrica (WiFi) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
3. Televisión (Smart TV) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	B. Ordenador portátil (incluidos netbooks y tablets) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
4. Consola de videojuegos <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	B.1 Vía red de telefonía móvil, (módem USB, tarjeta,...) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
5. Tablet <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	B.2 Vía red inalámbrica (WiFi) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
9. Otras formas de conexión. (Especificar) . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	C. Otros dispositivos móviles (iPod, videoconsolas,...) (Especificar) . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6

339 IDIOMA DE NAVEGACIÓN	340 ÚLTIMAS WEBS VISITADAS
¿Qué idioma o idiomas utiliza para navegar por Internet?	Indique las 5 últimas Webs visitadas
1. Euskera <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	1.
2. Castellano <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	2.
3. Inglés <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	3.
4. Francés <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	4.
5. Otro. (Especificar) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	5.

USO DE SERVICIOS DE INTERNET POR MOTIVOS PARTICULARES

Dígame si en los últimos 3 meses ha usado Internet por motivos particulares para realizar alguna de las siguientes actividades relacionadas con:

Comunicación y acceso a la información		SÍ	NO	Vida profesional		SÍ	NO					
1. Recibir o enviar correo electrónico.....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	1. Buscar empleo o enviar una solicitud a un puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
2. Telefonar a través de Internet o videollamadas (vía webcam)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	2. Participar en redes de tipo profesional (creando o manteniendo un perfil de usuario o enviando mensajes, etc. a sitios como LinkedIn, Xing,...) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
3. Participar en redes sociales (creando un perfil de usuario, enviando mensajes u otras contribuciones a Facebook, Twitter,...)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	Aprendizaje con fines educativos, profesionales o privados							
4. Leer noticias, periódicos o revistas de actualidad on-line	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	1. Realizar algún curso on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
5. Buscar información sobre bienes o servicios	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	2. Utilizar material de aprendizaje on-line que no sea un curso completo (material audiovisual, software de aprendizaje, libros de texto electrónicos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
Entretenimiento y creatividad				3. Comunicarse con monitores o alumnos utilizando portales o sitios web educativos.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
1. Jugar o descargar juegos	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	4. Otras actividades de aprendizaje por Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
2. Escuchar música (de una radio emitida por Internet o en streaming, Spotify)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	Otras actividades							
3. Ver programas emitidos por Internet (en directo o en diferido) de canales de televisión.	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	1. Utilizar servicios relacionados con viajes y alojamiento (información, reservas, compras,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
4. Ver películas o videos bajo demanda (empresas comerciales como Movistar+, Vodafone, Netflix o HBO)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	2. Vender bienes o servicios (venta directa, mediante subasta, Ebay,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
5. Ver contenidos de video de sitios para compartir (YouTube)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	3. Banca electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
6. Colgar contenidos propios (texto, música, videos, software, etc.) en una página web para ser compartida	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	4. Usar cuentas de pago (PayPal) para pagar bienes o servicios adquiridos por Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
Salud				5. Utilizar espacio de almacenamiento en Internet para guardar documentos, imágenes, música, video u otros ficheros (Google, Drive, Dropbox o iCloud)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
1. Buscar información sobre temas de salud (lesiones, enfermedades, nutrición,...)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	6. Utilizar aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, Messenger,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6		
2. Concertar una cita con un médico a través de una página web (de un hospital o de un centro de salud,...)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	Participación política y social							
Participación política y social				1. Emitir opiniones sobre asuntos de tipo social o político en lugares de la Red (en blogs, redes sociales,...) ..				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
2. Tomar parte en consultas on line o votaciones sobre asuntos cívicos y políticos (consultas sobre planificación urbana, firmar una petición,...)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	Administración Electrónica							

ADMINISTRACION ELECTRÓNICA

¿Me podría decir cuales de las siguientes formas de contacto o interacción con las administraciones o servicios públicos por internet ha usado, por motivos particulares, en los últimos 12 meses?. (Se excluye el uso de correo electrónico).

	Mediante la web de la Administración						
	NO	SÍ	Central	Gobierno Vasco	Diputación Foral	Local	UE y otras
1. Obtener información de páginas web o apps de la Administración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Descargar o imprimir formularios oficiales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Enviar formularios cumplimentados (presentar la declaración de la renta u otros impuestos,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NECESIDAD

¿Tuvo necesidad de presentar algún formulario oficial (en papel o en formato electrónico) a las administraciones públicas en los últimos 12 meses?

A. Sí 1

B. No 6

RAZONES DE NO ENVÍO

¿Cuales fueron las razones por las que no envió formularios cumplimentados a las administraciones públicas a través de Internet en los últimos 12 meses?

	SÍ	NO
1. Porque no había servicio disponible vía página web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Por falta de habilidades o conocimientos (no sabía como usar el sitio web o su uso resultaba demasiado complicado)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Por estar preocupado por la protección y seguridad de los datos personales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con los mismos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Porque lo tramitó por Internet otra persona en mi nombre (un gestor, un asesor fiscal, un familiar o un conocido)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Por otras razones (Especificar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CONFIANZA EN INTERNET

SEGURIDAD	CONFIANZA
¿Utiliza algún tipo de software ó herramienta de seguridad informática (antivirus, anti-spam, cortafuegos,...)?	Indique su grado de confianza en Internet
1. Si <input type="checkbox"/> 1 2. No <input type="checkbox"/> 6 4. No aplicable (no utiliza ningún ordenador privado). <input type="checkbox"/> 7	1. Poco o nada <input type="checkbox"/> 1 2. Bastante <input type="checkbox"/> 2 3. Mucho <input type="checkbox"/> 3

PROBLEMAS DE SEGURIDAD

Dígame si utilizando Internet en los **últimos 3 meses** se ha encontrado con alguno de los siguientes problemas de seguridad:

	SÍ	NO
1. Con correos electrónicos no solicitados o no deseados	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. Con virus informáticos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. Con el uso fraudulento de la tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
4. Con correos o ficheros ilegales u ofensivos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
5. Otros problemas de seguridad. (Especificar)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

CONOCIMIENTOS INFORMÁTICOS

SÍ	NO	SÍ	NO
¿Cuales de las siguientes tareas relacionadas con los móviles y los ordenadores ha realizado en los últimos 3 meses		¿Cuales de las siguientes tareas relacionadas con la informática ha realizado en los últimos 3 meses	
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
1. Transferir ficheros entre el ordenador y otros dispositivos (cámaras digitales, teléfonos móviles, mp3 o mp4)		1. Copiar o mover ficheros o carpetas	
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. Instalar software o aplicaciones (apps)		2. Usar un procesador de texto	
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. Cambiar la configuración de cualquier software, incluidos el sistema operativo y los programas de seguridad		3. Crear presentaciones o documentos que integren texto, imágenes, tablas o gráficos	
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
		4. Usar hojas de cálculo	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
		En caso de marcar Sí en la opción 4 se realiza la pregunta 4.1	
		4.1. Usa sus funciones avanzadas para organizar y analizar datos, como ordenar, filtrar, usar fórmulas, construir gráficos..	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
		5. Usar software para editar fotos, videos o archivos de audio	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
		6. Programar en un lenguaje de programación	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

360

COMERCIO ELECTRÓNICO

¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet en los **últimos 3 meses**, excluyendo las compras hechas por motivos de trabajo?

A. Sí 1 6B. No 1 6

361

¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet **alguna vez**?

A. Sí

A.1 Hace menos de un año 1A.2 Hace más de un año 2B. No 1 6

362

RAZONES DE NO COMPRA

¿Por cuáles de los siguientes motivos **NO** ha comprado ni encargado por Internet bienes o servicios para su uso particular en los **últimos 3 meses**?

- | | SÍ | NO |
|--|----------------------------|----------------------------|
| 1. Porque prefiere comprar personalmente en una tienda. | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Porque le preocupa la seguridad de la página (dar detalles de la tarjeta de crédito a través de Internet) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Porque le preocupa la privacidad (dar detalles personales a través de Internet) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Porque no ha tenido necesidad. | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 5. Porque cree que no funciona bien la recepción y devolución de las compras hechas por Internet | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 6. Por otros motivos. (Especificar) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

363

COMPRAS A TRAVÉS DE INTERNET

Dígame si compró o encargó a través de Internet en los **últimos 3 meses** alguno o algunos de los productos o servicios que le enumero a continuación (le recuerdo que no lo incluya si lo hizo por motivo de trabajo).

PRODUCTOS FÍSICOS

SÍ NO

- | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|
| 1. Productos de alimentación o bebidas (supermercados, tiendas,) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Comida preparada (a restaurantes, catering...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Productos cuidados personales e higiene. | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Medicamentos y productos farmacéuticos | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 5. Ropa, calzado y accesorios (incluida deportiva) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 6. Material deportivo (excepto ropa y calzado) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 7. Bienes para el hogar (menaje, muebles, juguetes, electrodomesticos...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 8. Equipamiento informático (ordenadores, tablets, móviles y accesorios) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 9. Equipamiento electrónico (e-book, consola videojuegos ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 10. Vehículos y piezas de repuesto (automóviles, motos, bicicletas ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 11. Loterías y apuestas | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

PRODUCTOS FÍSICOS Y/O DESCARGABLES

(Especificar tipo: 1.físico 2.electrónico 3.ambos)

- | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Material formativo | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Música | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Películas o series | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Libros, revistas, periódicos | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 5. Juegos y sus actualizaciones (ordenador, videoconsolas, móvil,...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 6. software y sus actualizaciones (ordenador u otro tipo) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

SERVICIOS

SÍ NO

- | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Servicios de telecomunicaciones (contratos telefonía, internet,...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Suscripciones a suministros (electricidad, agua o gas) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| (Especificar tipo proveedor: 1.empresa 2.particular 3.ambos) | | |
| 3. Alojamiento (habitación, apartamento, casa, ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Transporte (billete autobús, alquiler de coche, Uber, BlaBlaCar,...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 5. Servicios para el hogar (limpieza, cuidado de personas, mascotas, jardinería...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 6. Entradas a eventos culturales (cines, conciertos, ferias,...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 7. Entradas a eventos deportivos | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

ACTIVIDADES FINANCIERAS

- | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Comprar o vender acciones, bonos u otros productos de inversión financiera | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes (incluyendo las ofrecidas como un paquete junto con otro servicio) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 99. OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ESPECIFICAR) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

365

ORIGEN

¿A **quien** ha comprado o encargado por Internet bienes o servicios por motivos particulares en los **últimos 3 meses**?

- | | SÍ | NO |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. Empresas nacionales . . . | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Empresas de otros países de la UE | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Empresas del resto del mundo | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Origen desconocido . . . | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

¿Qué tipo de productos ha comprado o encargado por Internet por motivos particulares en los **últimos 3 meses** a vendedores de otros países de la Unión Europea o del resto del mundo?

- | | SÍ | NO |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Bienes físicos (como equipo electrónico, ropa, juguetes, alimentos, artículos de limpieza o higiene, libros, CDs, DVDs) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Productos descargados o con acceso a ellos en páginas web o apps (como películas, música, libros electrónicos, juegos, software) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Viajes, alojamientos y servicios relacionados (como billetes y documentación recibidos por e-mail o impresos por usted mismo) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Otros servicios (como entradas para espectáculos, recibidos por e-mail, contratos de telefonía e Internet) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

367

368

PROBLEMAS AL COMPRAR

¿Ha tenido **problemas** al comprar o encargar bienes o servicios por Internet para uso privado en los **últimos 3 meses**?

¿**Cuales** de los **problemas** que le enumero a continuación ha tenido al comprar o encargar bienes o servicios por Internet para uso privado en los **últimos 3 meses**?

A. Sí 1

B. No 6

369

- | | SÍ | NO |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Fallos técnicos de la página web durante el encargo o el pago | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. Retrasos en la entrega | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. Costes finales mayores que los indicados (mayores costes de entrega, gastos inesperados en la transacción,...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 5. Productos o servicios entregados con defectos o diferentes a los encargados | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 6. Problemas relacionados con el fraude (productos o servicios no recibidos o no recibidos en su totalidad, mal uso de los datos de la tarjeta de crédito,...). | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 7. Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas o sin respuesta satisfactoria tras la reclamación | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 8. Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España. | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 9. Otros problemas (Especificar) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

369

FRECUENCIA DE COMPRAS

¿**Cuántas veces** ha comprado o encargado por Internet bienes o servicios por motivos **particulares** en los **últimos 3 meses**?

1. 1 o 2 veces 1
2. De 3 a 5 veces 2
3. De 6 a 10 veces 3
4. Más de 10 veces 4

370

GASTO EN COMPRAS

¿Cuánto dinero ha pagado por compras a través de Internet en los **últimos 3 meses**? Excluyendo compras por motivos de trabajo y servicios financieros: acciones, seguros, fondos de inversión, etc.

1. Hasta 50 euros 1
2. Más de 50 y hasta 100 euros 2
3. Más de 100 y hasta 250 euros 3
4. Más de 250 y hasta 500 euros 4
5. Más de 500 y hasta 1.000 euros 5
6. Más de 1.000 y hasta 2.500 euros 6
7. Más de 2.500 y hasta 5.000 euros 7
8. Más de 5.000 euros 8

A. El importe fue de euros

371

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FIN ENCUESTA