

# ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A FAMILIAS 2019

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:**

**e-mail:**

**OFICINAS:** VITORIA-GASTEIZ: Samaniego, 2-7º

BILBAO: Máximo Aguirre, 18 bis 3º

DONOSTIA-SAN SEBASTIAN: Okendo, 16-3º



Los datos obtenidos mediante este cuestionario se utilizarán para la "Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Familias", operación estadística regulada con el número 220122 en la Ley 3/2014, de 13 de noviembre, del Plan Vasco de Estadística 2014-2017, y, a tal fin, se incorporarán a un fichero automatizado para su tratamiento.

LEY 4/1986 DE 23 DE ABRIL, DE ESTADÍSTICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI:

- Artículos 9 al 16: en relación con la Ley del Plan Vasco de Estadística, Vd. está obligado a suministrar la información estadística que se le requiere.

- Artículos 19 al 23: todos los datos suministrados quedan amparados por el secreto estadístico.

Si lo desea, tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación ante la Dirección General de Eustat, C/ Donostia-San Sebastián 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.

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

301

302

¿Dispone en su vivienda de ...

**Equipamiento asociado al televisor**

**Audio, Telefonía y otros**

	SÍ	NO		SÍ	NO
<b>Televisión?</b> .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	1. DVD? .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
1. ¿Recibe canales a través de <b>antena parabólica</b> ? .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	2. Cadena musical o equipo de alta fidelidad? .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. ¿Recibe canales a través de <b>cable</b> ? .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	3. Radio? (incluyen radiocassette y transistor) .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. ¿Tiene contratada alguna <b>televisión de pago</b> ? (Especificar: Movistar, Netflix, HBO, otras .....	<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
4. ¿Recibe canales a través de <b>Internet</b> ? .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	5. Teléfono fijo? (se incluyen inalámbricos) .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
5. Video? .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	6. Lector de libros electrónicos? (e-book) .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
6. Disco duro para grabación de televisión? .....	<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

303		304		305	
<i>(Se incluye cualquier clase de ordenador: de sobremesa, portátil (incluidos netbooks y tables), de mano (tal como PDAs o similares. No se incluyen los teléfonos móviles)</i>		<b>INTERNET</b>		<b>RAZONES DE NO ACCESO A INTERNET</b>	
<b>Ordenador</b>		¿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?	
	SÍ NO	A. Sí	B. No		SÍ NO
<b>Ordenador?</b> .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	1. Porque tienen acceso a Internet desde otro lugar. ...	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
1. Ordenador de sobremesa? ...	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6			2. Porque no necesitan Internet (no les resulta util, no es interesante,...	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
2. Ordenador portátil? .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6			3. Porque los costes del equipo son demasiado altos ..	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
3. Tablet?.....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6			4. Porque los costes de conexión resultan demasiado elevados (teléfono, contrato de ADSL, ...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
4. Otro tipo de ordenador? ...	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6			5. Porque tienen pocos conocimientos para utilizarlo ...	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
5. Número de equipos en total.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			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

306		307	
<b>TIPO DE LÍNEA DE CONEXIÓN A INTERNET</b>		<b>SISTEMAS DE SEGURIDAD</b>	
¿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?	
	SÍ NO		SÍ NO
<b>Conexión fija de banda ancha:</b>		1. Antivirus .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
1. Por ADSL .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	2. Filtro de contenidos de Internet (Incluya cortafuegos) .....	<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. Identificación de usuario (Incluya password y cualquier tipo de identificador) .....	<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	4. Otros programas de seguridad. (Especificar.) .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
<b>Conexión móvil de banda ancha:</b>			
4. A través de un dispositivo de mano (teléfono móvil de últimas generaciones,(al menos 3G)) .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6		
5. Vía modem USB o tarjeta (en portátiles) .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6		
<b>Conexión banda estrecha:</b>			
6. Llamada telefónica a través de su línea de teléfono convencional (modem o RDSI) .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6		
7. Conexión móvil de banda estrecha (otros teléfonos móviles, GPRS) .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6		

**EQUIPAMIENTO**

311	312	313	314
<b>CENTRO DE ESTUDIOS</b>	<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>TELÉFONO MÓVIL PERSONAL</b>	
Dígame si tienen en su centro de estudio alguno de los siguientes equipamientos y lo puede utilizar.	Dígame si tienen en su centro de trabajo alguno de los siguientes equipamientos y lo puede utilizar.	¿Dispone de teléfono móvil propio?	¿Ha utilizado el teléfono móvil en los últimos 3 meses?
<p style="text-align: center;"><b>SÍ</b>    <b>NO</b></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;"><b>SÍ</b>    <b>NO</b></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    <input type="checkbox"/> 1</p> <p>B. No    <input type="checkbox"/> 6 (321)</p>	<p>A. Sí    <input type="checkbox"/> 1</p> <p>B. No    <input type="checkbox"/> 6</p>

321

322

323

<b>USO DEL ORDENADOR</b>		<b>LUGAR</b>
¿Ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses?	¿Ha utilizado un ordenador alguna vez?	Dígame si en los últimos 3 meses ha utilizado el ordenador en los siguientes lugares:
<p>A. Sí    <input type="checkbox"/> 1 (323)</p> <p>B. No    <input type="checkbox"/> 6</p>	<p>A. Sí</p> <p>A.1 Hace menos de un año <input type="checkbox"/> 1</p> <p>A.2 Hace más de un año <input type="checkbox"/> 2</p> <p>B. No    <input type="checkbox"/> 6 (331)</p>	<p style="text-align: center;"><b>SÍ</b>    <b>NO</b></p> <p>1. En la vivienda . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>2. En el centro de trabajo . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>3. En el centro de estudios . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>4. En algún otro lugar. (Especificar) . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p>

324

325

<b>FRECUENCIA</b>	<b>FINALIDAD</b>
De media ¿con qué frecuencia ha usado el ordenador en los últimos 3 meses?	Dígame si en los últimos 3 meses ha utilizado el ordenador para:
<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 style="text-align: center;"><b>SÍ</b>    <b>NO</b></p> <p>1. Trabajo o uso profesional . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>2. Uso académico o trabajos escolares <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>3. Ocio (música, juegos,...) . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p> <p>4. Otros. (Especificar) . . . . . <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</p>

331 <b>USO DE INTERNET</b> 332		333
<b>¿Ha usado Internet en los últimos 3 meses?</b>	<b>¿Ha usado Internet alguna vez?</b>	<b>LUGAR DE ACCESO</b> 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 <span style="float: right;">333</span>	A. Sí	<b>SÍ</b> <b>NO</b>
B. No ... <input type="checkbox"/> 6	A.1 Hace menos de un año ... <input type="checkbox"/> 1 <span style="float: right;">342</span>	1. Desde la vivienda ..... <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
	A.2 Hace más de un año ... <input type="checkbox"/> 2 <span style="float: right;">361</span>	2. Desde el centro de trabajo ..... <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
	B. No ..... <input type="checkbox"/> 6 <span style="float: right;">FIN</span>	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	335	336
<b>FRECUENCIA DE ACCESO</b> De media, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en los últimos 3 meses?	<b>CONEXIONES DIARIAS</b> ¿Cuántas veces se conecta al día?	<b>FIN PRINCIPAL</b> ¿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 <span style="float: right;">336</span>	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	338
<b>MEDIO DE ACCESO</b> ¿Cuál de los siguientes dispositivos ha usado para conectarse a Internet en los últimos 3 meses?	<b>CONECTIVIDAD MÓVIL</b> ¿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?
<b>SÍ</b> <b>NO</b>	<b>SI</b> <b>NO</b>
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	340
<b>IDIOMA DE NAVEGACIÓN</b> ¿Qué idioma o idiomas utiliza para navegar por Internet?	<b>ÚLTIMAS WEBS VISITADAS</b> Indique las 5 últimas Webs visitadas
<b>SÍ</b> <b>NO</b>	
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"/>	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"/>	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	<b>Aprendizaje con fines educativos, profesionales o privados</b>				
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"/>	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"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<b>Entretenimiento y creatividad</b>									
1. Jugar o descargar juegos .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	3. Comunicarse con monitores o alumnos utilizando portales o sitios web educativos .....	<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	4. Otras actividades de aprendizaje por Internet .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
3. Ver programas emitidos por Internet (en directo o en diferido) de canales de televisión .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	<b>Otras actividades</b>				
4. Ver películas o videos bajo demanda (empresas comerciales como Movistar+, Vodafone, Netflix o HBO) .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	1. Utilizar servicios relacionados con viajes y alojamiento (información, reservas, compras,...) .....	<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	2. Vender bienes o servicios (venta directa, mediante subasta, Ebay,...) .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<b>Salud</b>									
1. Buscar información sobre temas de salud (lesiones, enfermedades, nutrición,...) .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	3. Banca electrónica .....	<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	4. Usar cuentas de pago (PayPal) para pagar bienes o servicios adquiridos por Internet .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<b>Participación política y social</b>									
1. Emitir opiniones sobre asuntos de tipo social o político en lugares de la Red (en blogs, redes sociales,...) ..	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6	5. Utilizar espacio de almacenamiento en Internet para guardar documentos, imágenes, música, video u otros ficheros (Google, Drive, Dropbox o iCloud) .....	<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	6. Utilizar aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, Messenger,...) .....	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6

Menores 15 años pasar a la pregunta 351

## 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

345

## 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"/>

345

## USO DE SERVICIOS DE ECONOMÍA COLABORATIVA

346

ALOJAMIENTO	TRANSPORTE
¿Ha utilizado alguna página web o aplicación (app) para concertar con otro particular un alojamiento (habitación, apartamento, casa,...) en los últimos 12 meses?	¿Ha utilizado alguna página web o app para concertar con otro particular un servicio de transporte (en coche, por ejemplo) en los últimos 12 meses?
<b>SI</b> <b>NO</b>	<b>SI</b> <b>NO</b>
1. Páginas web o apps especializadas en el tema (como Airbnb)..... <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	1. Páginas web o apps especializadas en el tema (como Blablacar o Uber) ..... <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
2. Otras páginas web o apps (incluidas redes sociales) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	2. Otras páginas web o apps (incluidas redes sociales). <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6

## SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CONFIANZA EN INTERNET

351

## SEGURIDAD

¿Utiliza algún tipo de software ó herramienta de seguridad informática (antivirus, anti-spam, cortafuegos,...)?

352

## CONFIANZA

Indique su grado de confianza en Internet

1. Si ..... <input type="checkbox"/> 1	1. Poco o nada ..... <input type="checkbox"/> 1
2. No ..... <input type="checkbox"/> 6	2. Bastante ..... <input type="checkbox"/> 2
4. No aplicable (no utiliza ningún ordenador privado) ..... <input type="checkbox"/> 7	3. Mucho ..... <input type="checkbox"/> 3

353

## PROBLEMAS DE SEGURIDAD

Dígame si utilizando Internet en los últimos 12 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

354

## CONOCIMIENTOS INFORMÁTICOS

355

¿Cuales de las siguientes tareas relacionadas con los móviles y los ordenadores ha realizado en los últimos 12 meses	SÍ	NO
1. Transferir ficheros entre el ordenador y otros dispositivos (cámaras digitales, teléfonos móviles, mp3 o mp4) . . . . .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. Instalar software o aplicaciones (apps) . . . . .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. Cambiar la configuración de cualquier software, incluidos el sistema operativo y los programas de seguridad . . . . .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
1. Copiar o mover ficheros o carpetas . . . . .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. Usar un procesador de texto . . . . .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. Crear presentaciones o documentos que integren texto, imágenes, tablas o gráficos . . . . .	<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		361		362																						
<b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>		<b>RAZONES DE NO COMPRA</b>																								
¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet en los <b>últimos 3 meses</b> , excluyendo las compras hechas por motivos de trabajo?		¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet <b>alguna vez</b> ?		¿Por cuáles de los siguientes motivos <b>NO</b> ha comprado ni encargado por Internet bienes o servicios para su uso particular en los <b>últimos 12 meses</b> ?																						
A. Sí ..... <input type="checkbox"/> 1 <span style="float: right;">363</span> B. No ..... <input type="checkbox"/> 6		A. Sí A.1 Hace menos de un año <input type="checkbox"/> 1 <span style="float: right;">363</span> A.2 Hace más de un año <input type="checkbox"/> 2 B. No ..... <input type="checkbox"/> 6		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="text-align: center;">SÍ</th> <th style="text-align: center;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Porque prefiere comprar personalmente en una tienda. ....</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. Porque le preocupa la seguridad de la página (dar detalles de la tarjeta de crédito a través de Internet) .....</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. Porque le preocupa la privacidad (dar detalles personales a través de Internet) .....</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. Porque no ha tenido necesidad. ....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>5. Porque cree que no funciona bien la recepción y devolución de las compras hechas por Internet .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6</td> </tr> <tr> <td>6. Por otros motivos. (Especificar) .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 6 <span style="float: right;">381</span></td> </tr> </tbody> </table>			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 <span style="float: right;">381</span>
	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 <span style="float: right;">381</span>																								

363					
COMPRAS A TRAVÉS DE INTERNET					
Dígame si compró o encargó a través de Internet en los <b>últimos 12 meses</b> 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).					
	SÍ	NO		SÍ	NO
<b>PRODUCTOS</b>			<b>SERVICIOS</b>		
1. Productos de alimentación .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	1. Servicios de telecomunicaciones contratos de banda ancha, líneas telefónicas o TV .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
2. Bienes para el hogar (menaje, muebles, juguetes) .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	2. Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamentos,...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
3. Medicamentos.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	3. Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coche,...) .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
4. Material deportivo, ropa .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	4. Entradas para espectáculos (cine, teatro, conciertos,...) . . .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
5. Equipo informático (ordenadores y accesorios).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<b>ACTIVIDADES FINANCIERAS</b>		
6. Equipamiento electrónico (incluidas cámaras fotográficas) .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	1. Comprar o vender acciones, bonos u otros productos de inversión financiera .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
1. Material formativo on line .....	<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
2. Música.....	<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
3. Vídeos y películas .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	99. OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ESPECIFICAR) ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
4. Libros, revistas, periódicos (incluye formato papel y electrónico).....	<input type="checkbox"/> 1 <span style="float: right;">364</span>	<input type="checkbox"/> 6			
5. Juegos de ordenador o de videoconsolas y sus actualizaciones.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6			
6. Otro software de ordenador y sus actualizaciones .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6			

\* En caso de marcar Sí en la opción 8,9,10,11 o 12 se realiza la pregunta 364 en el apartado correspondiente; en caso contrario pasar a la pregunta 365.

364		365		366	
<b>DESCARGAS</b>		<b>ORIGEN</b>			
¿Cuáles de los siguientes productos que usted ha comprado o encargado por Internet en los <b>últimos 12 meses</b> los ha descargado o ha accedido a ellos a través de páginas web o aplicaciones (apps)?		¿A <b>quien</b> ha comprado o encargado por Internet bienes o servicios por motivos particulares en los <b>últimos 12 meses</b> ?		¿Qué tipo de productos ha comprado o encargado por Internet por motivos particulares en los <b>últimos 12 meses</b> a vendedores de otros países de la Unión Europea o del resto del mundo?	
	<b>SÍ</b> <b>NO</b>		<b>SÍ</b> <b>NO</b>		<b>SÍ</b> <b>NO</b>
1. Películas, música .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	1. Empresas nacionales ..	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	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. Libros electrónicos .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	2. Empresas de otros países de la UE .....	<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. Revistas o periódicos digitales .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	3. Empresas del resto del mundo.....	<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. Juegos de ordenador y de videoconsolas (y sus actualizaciones).....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6	4. Origen desconocido ...	<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
5. Software de ordenador (y sus actualizaciones) .....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6				

\* En caso de marcar Sí en la opción 2 ó 3 se realiza la pregunta 366; en caso contrario, ir a la pregunta 367.

## PROBLEMAS AL COMPRAR

¿Ha tenido **problemas** al comprar o encargar bienes o servicios por Internet para uso privado en los **últimos 12 meses**?

A. Sí .....  1

B. No .....  6

369

¿**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 12 meses**?

- |   | 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 |

## 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

## 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