Encuesta sobre el uso de Internet en Aragón: hogares y personas

Cuestionario 2013

observatorio aragonés
de la sociedad
de la información

Departamento de Industria
e Innovación

observatorio aragonés de la sociedad de la información

HOGARES

1. Datos iniciales

Número de teléfono:

Encuestador/a:

Zona:

Zaragoza	Huesca Capital	Teruel Capital
Zaragoza	Huesca Urbano	Teruel Urbano
Zaragoza Rural	Huesca Rural	Teruel Rural

Localidad: (lista desplegable según la provincia)

Pedanía:

Buenos días / tardes / noches.

Estamos realizando una investigación sobre nuevas tecnologías para el Gobierno de Aragón. ¿Tiene usted, o alguna persona que viva en su casa, unos minutos para hacerle unas preguntas? Si | No

- **SI:** Continuar con la encuesta.
- **NO:** Terminar: **Gracias, que tenga buen día** (abandonar y no guardar ningún registro)

2. Datos del hogar

P1. ¿Cuántas personas viven en el hogar?

P2. ¿Cuántos ordenadores hay? (poner "0" si no hay ordenadores y pasar a **P8**)

P3. ¿Cuántos de ellos son portátiles? (poner "0" si no hay ningún ordenador portátil)

P4. ¿Tienen acceso a Internet? (en caso "negativo" o "Ns/Nc" pasar a **P8**) Si | No | Ns/Nc

P5. ¿Cuál es el tipo de conexión? (respuesta única)

a. Banda ancha por ADSL	
b. Banda ancha por red de cable (ono)	
c. Banda ancha por red de telefonía móvil (UMTS, 3G, 3,5G)	
d. Banda ancha por otras redes (vía satélite, wimax, etc)	
e. Conexión por llamada a través de su línea de teléfono convencional (módem) o RDSI o telefonía móvil de banda estrecha (WAP, GPRS) (en caso de marcar esta opción pasar a **P6**)	
f. (no leer) Ns/Nc	

P6. ¿Por cuáles de los siguientes motivos no tienen conexión de banda ancha en el hogar (como por ejemplo ADSL o red de cable)? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. La conexión es demasiado cara		
b. No hay banda ancha en su zona		
c. Puede acceder a internet desde otro lugar		
d. No lo necesitan		
e. (no leer) Ns/Nc		

P7. ¿Dispone en su hogar de red inalámbrica (WI-FI)?

Si	No	Ns/Nc

P8. ¿De qué medios dispone para ver la televisión? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Televisión Digital Terrestre (TDT)		
b. Antena parabólica (Digital plus, emisoras extranjeras o nacionales recibidas vía satélite)		
c. Televisión por cable (Ono)		
d. Televisión a través de ADSL o línea telefónica (Imagenio, Orange, Jazztel, Ya.com)		
e. No tiene Televisión		
f. (no leer) Ns/Nc		

P9. ¿Hay en el hogar un lector de libros electrónicos?

Si	No	Ns/Nc

3. Menores entre 11 y 14 años

P10. ¿Viven en el hogar menores de entre 11 y 14 años? (en caso "negativo" pasar a **P24**)

Si	No

P11. ¿Cuántos?

P12. ¿Cuántos utilizan ya Internet, bien sea en el hogar, en la escuela o en otra parte? (poner "0" si no utilizan Internet y pasar a **P24**)

P13. ¿Con qué frecuencia lo utilizan? (respuesta única)

a. Varias veces al día	
b. Más de 4 veces por semana	
c. De 1 a 4 veces por semana	
d. Esporádicamente	
e. (no leer) Ns/Nc	

4. Redes sociales (menores)

P14. ¿Sabe si pertenecen a una red social? (en caso "negativo" o "Ns/Nc" pasar a **P24**)

Si	No	Ns/Nc

P15. ¿Sabe a cuál o cuáles? (respuesta múltiple, indagar)

a. Tuenti	
b. Facebook	
c. Windowslive Spaces	
d. Twitter	
e. (no leer) Ns/Nc	

P16. ¿Le han informado que no debe agregar a extraños en sus contactos?

Si	No	Ns/Nc

P17. ¿Se interesa algún adulto de la familia por los amigos o contactos que tienen en estas redes sociales? (en caso "negativo" o "Ns/Nc" pasar a la **P19**)

Si	No	Ns/Nc

P18. ¿Han detectado en alguna ocasión contactos extraños y /o sospechosos?

Si	No	Ns/Nc

P19. ¿Sabe si en alguna ocasión el menor ha concertado una cita con un desconocido? (en caso "negativo" o "Ns/Nc" pasar a la **P21**)

Si	No	Ns/Nc

P20. En ese caso, el menor:

	Si	No	Ns/Nc
a. ¿Fue sólo?			
b. ¿Encontró a la persona que esperaba?			
c. ¿Tuvo algún problema?			

P21. ¿Algún adulto ha ayudado o guiado al menor en la configuración de la privacidad y la seguridad de su cuenta en estas redes sociales?

Si	No	Ns/Nc

P22. ¿Ha tenido el menor algún problema por participar en las redes sociales? (en caso "negativo" o "Ns/Nc" pasar a la **P24**)

Si	No	Ns/Nc

P23. ¿Cuál o cuáles de los siguientes? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Uso excesivo		
b. Acceso a contenidos inapropiados		
c. Intento de obtención de datos personales de la unidad familiar		
d. Acoso sexual		
e. (no leer) Otros problemas		

PERSONAS

5. Datos de la persona

Ahora le pediré que me diga su sexo y edad.

P24. Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

P25. Edad: (de 15 a 74 años) ☐

[Comprobar si la persona está entre los tramos no completados, en caso contrario se pregunta]
¿Hay alguien que sea/este: _____? *[leer los tramos no completados]*

*[*En caso negativo se le dice*]*:
Bien, en este caso no podemos seguir con la encuesta.

(Pasar a **FINAL DE LA ENCUESTA**)

*[*En caso afirmativo se le pregunta*]*:
¿Podría comunicarme con esa persona?

Buenos días / tardes / noches.
Mi nombre es _____. Estamos realizando una investigación sobre nuevas tecnologías para el Gobierno de Aragón. ¿Tiene usted unos minutos para responder unas preguntas? Si ☐ No ☐

- **SI:** Continua en **6. Móvil**
- **NO:** ***Gracias de todos modos. Buenos días / tardes / noches***

(Pasar a **FINAL DE LA ENCUESTA**)

6. Móvil

P26. ¿Utiliza teléfono móvil? (en caso "negativo" pasar a **P28**) Si ☐ No ☐

P27. En los últimos 3 meses, ¿Cuál de las siguientes actividades ha realizado con su móvil con fines particulares (aparte de llamar y enviar SMS)? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Leer sus correos electrónicos		
b. Navegar por internet		
c. Enviar o subir fotografías o vídeos		
d. Descargar o mirar TV o vídeos		
e. Banca móvil		
f. (no leer) Otras actividades		

P28. ¿Ha utilizado alguna vez Internet desde cualquier lugar? (en caso "negativo" pasar a **P30**) Si ☐ No ☐

P29. ¿Ha utilizado alguna vez Internet en los tres últimos meses desde cualquier lugar? (en caso "afirmativo" pasar a **P31** y en caso "negativo" pasar a **P30**)

Si	No

PERSONAS (no usuarias)

7. Barreras

P30. ¿Podría decirme las razones? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. No le ve utilidad, no lo necesita, no tiene tiempo		
b. No sabe usar el ordenador, no sabe navegar		
c. Tiene alguna discapacidad		
d. Es muy caro		
e. (no leer) Ns/Nc		

Pasar a **P65**

PERSONAS (usuarias)

8. Acceso a Internet

P31. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet? (respuesta única)

a. Varias veces al día	
b. Más de 4 veces por semana	
c. De 1 a 4 veces por semana	
d. Esporádicamente	

P32. ¿A través de qué clase de equipo accede a Internet? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Ordenador de sobremesa		
b. Ordenador portátil		
c. Consolas (playstation y similares)		
d. Agenda electrónica (PDA y similares)		
e. Televisión digital		

P33. ¿Desde qué lugares accede a Internet o ha accedido al menos una vez? (respuesta múltiple) **y**
P34. ¿Desde qué lugar accede con mayor frecuencia? (respuesta única)

	Alguna vez	Frecuentemente
a. Desde su casa		
b. Desde su lugar de trabajo		
c. Desde su lugar de estudios		
d. Oficinas públicas, Ayuntamientos, Bibliotecas Públicas, wifi municipal (lugares de acceso público en donde **NO** es preciso efectuar un desembolso por acceder al servicio)		
e. Cibercafés, Locutorios (lugares de acceso público en donde **SI** es preciso efectuar un desembolso por acceder al servicio)		
f. Casa de familiares o amigos		

9. Uso de Internet

P35. ¿Para qué ha utilizado Internet? (respuesta múltiple)

	Si	No
Comunicación		
a. Enviar y recibir correos electrónicos		
b. Participar en redes sociales, blogs, foros y mensajería instantánea (msn, skype)		
c. Telefonear a través de Internet o videollamadas (vía webcam) a través de Internet		
Búsqueda de información		
d. Buscar información sobre productos y servicios		
e. Buscar empleo o enviar una solicitud a un puesto de trabajo		
f. Buscar información relacionada con la salud		
g. Buscar servicios relacionados con viajes y alojamiento (info, reservas, compras, etc...)		
h. Buscar información meteorológica		
i. Buscar información sobre espectáculos		
j. Buscar información sobre historia y geografía de Aragón		
k. Buscar información sobre sociedad y economía aragonesas		
l. Buscar información sobre cultura aragonesa		
Actividades de ocio y descargas		
m. Leer periódicos o revistas de actualidad on-line		
n. Escuchar radios y/o ver TV emitidas por Internet		
Acceso a ficheros de contenido		
o. Escuchar y/o descargar música (no incluye la radio online)		
p. Mirar y/o descargar películas o videos (no incluye la tv online)		
q. Jugar y/o descargar juegos		
r. Intercambiar archivos a través de P2P (Ejem: Emule)		
s. Descargar software (no incluye juegos)		
Servicio de banca		
t. Utilizar la banca electrónica		
Educación y/o formación en internet		
u. Buscar información sobre educación y cursos de formación		
v. Realizar algún curso vía Internet de cualquier materia (elearning)		

P36. ¿Ha solicitado cita médica por Internet?

Si	No

P37. ¿Ha utilizado Internet para sus decisiones de compra, bien sea electrónicamente o en el mercado tradicional?

Si	No

P38. Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre blogs: (respuesta múltiple)

	Si	No
a. ¿Lee Blogs?		
b. ¿Hace comentarios en los blogs?		
c. ¿Tiene su propio blog? (en caso "negativo" pasar a **P40**)		

P39. ¿Con qué frecuencia añade post a su blog? (respuesta única)

	Si
a. Más de 4 veces por semana	
b. De 1 a 4 veces por semana	
c. De 1 a 4 veces por mes	
d. Esporádicamente	

P40. ¿Qué tipo de contacto ha tenido con la Administración pública a través de Internet? (respuesta única, si contesta que si a un nivel se deduce que ha utilizado también los anteriores)

	Si
a. Ha buscado información (nivel 1)	
b. Ha obtenido formularios o impresos (nivel 2)	
c. Ha enviado formularios cumplimentados (nivel 3)	
d. Ha realizado pagos (nivel 4)	
e. Ninguno	

P41. ¿Tiene DNI electrónico o algún otro certificado de firma electrónica (por ejemplo, el de la FNMT)? (en caso "negativo" pasar a **P43**)

Si	No

P42. ¿Lo ha utilizado en alguna ocasión para realizar gestiones por Internet?

Si	No

10. Redes sociales (personas)

P43. ¿Pertenece a alguna red social? (en caso "negativo" pasar a **P56**)

Si	No

P44. Concretamente a ¿cuál o cuáles? (indagar, respuesta múltiple) **y**
P45. ¿En cuáles mantiene mayor actividad? (máximo 2, respuesta múltiple)

	Si	> actividad
a. Tuenti		
b. Facebook		
c. WindowsLive Spaces		
d. Hi5		
e. Orkut		
f. Linkedin		
g. MySpace		
h. Twitter		
i. Pinterest		
j. Instagram		
k. Flickr		
l. Xing		
m. Google+		
n. (no leer) Otras		

P46. ¿Con qué frecuencia utiliza las redes sociales? (respuesta única)

a. Varias veces al día	
b. Más de 4 veces por semana	
c. De 1 a 4 veces por semana	
d. Esporádicamente	

P47. ¿Utiliza el teléfono móvil para acceder a las redes sociales?

Si	No

P48. ¿Cuánto tiempo hace que pertenece a una red social? (respuesta única)

a. Menos de 6 meses	
b. Entre 6 meses y 1 año	
c. Entre 1 y 2 años	
d. Más de 2 años	

P49. ¿Qué actividades realiza dentro de las redes sociales? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Publicar comentarios y/o enlaces		
b. Subir fotos o videos		
c. Enviar mensajes privados		
d. Jugar y utilizar las aplicaciones (galleta de la fortuna, cumpleaños)		
e. Crear eventos (viajes, fiestas..) y/o grupos		

P50. Indique los motivos por los que utiliza las redes sociales (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Contactar con amigos o familiares y hacer nuevos contactos		
b. Por motivos profesionales		
c. Por aficiones		
d. Buscar pareja		
e. Buscar recomendaciones de productos y/o servicios		
f. (no leer) Ninguno en particular		

P51. ¿Ha configurado el perfil de privacidad en las redes sociales?
(en caso "negativo" pasar a **P53** y en caso "Ns/Nc" pasar a la **P54**)

Si	No	Ns/Nc

P52. ¿Qué nivel utiliza? (respuesta única)

a. Sólo a sus amigos	
b. A amigos de sus amigos	
c. Abierto a todos los usuarios	
d. (no leer) Ns/Nc	

Pasar a **P54**

P53. ¿Por qué no lo ha hecho? (respuesta única)

a. No sabía que podía hacerlo	
b. No sabe cómo hacerlo	
c. No le preocupa	

P54. ¿Ha tenido algún problema por participar en las redes sociales? (en caso "negativo" pasar a la **P56**)

P55. ¿En cuál o cuáles de los siguientes? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Ha visto amenazada su privacidad		
b. Ha sufrido intentos de fraude		
c. Ha sufrido acoso		
d. Ha perjudicado su imagen, su vida laboral, social o afectiva		
e. Cree que le quita demasiado tiempo		
f. Dificultad para darse da baja		
g. (no leer) Otros problemas		

P56. ¿Ha comprado o contratado algún producto o servicio a través de Internet, para uso propio? (en caso "afirmativo" pasar a **P58** y en caso "negativo" pasar a **P57**)

Si	No

PERSONAS (no compradoras)

11. Barreras

P57. ¿Podría decirme las razones por las que no ha comprado por Internet? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. No ha tenido necesidad		
b. Prefiere el comercio tradicional		
c. Porque le preocupa la seguridad en el pago (p.ej. dar datos de la tarjeta de crédito a través de Internet)		
d. Porque le preocupa la privacidad (p.ej. dar datos personales a través de Internet)		
e. La falta de confianza respecto a la recepción o devolución de los productos, reclamaciones e indemnizaciones		
a. Porque el tiempo de entrega es demasiado largo y la dificultad en los horarios para recibir el producto		
b. Le resulta difícil encontrar información sobre productos y servicios		
c. (no leer) Por otras razones		

Pasar a **P65**

PERSONAS (compradoras)

12. Compras (sólo para uso propio)

P58. ¿Cuándo fue la última vez que compró algún producto o servicio a través de Internet? (respuesta única)

a. En el último mes	
b. Hace más de 1 mes y menos de 3	
c. Hace más de 3 meses y menos de 1 año	
d. Hace más de 1 año (en caso de marcar esta opción pasar a **P65**)	

P59. ¿Alguna de sus compras las ha realizado en sitios web fuera de España?

Si	No

P60. En los últimos 12 meses, ¿qué tipo de productos o servicios ha comprado en Internet? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Productos de alimentación y limpieza (cesta de la compra)		
b. Bienes para el hogar y el automóvil (p. ej. muebles, juguetes, etc)		
c. Productos farmacéuticos		
d. Ropa, complementos y material deportivo		
e. Libros, revistas, periódicos, material formativo (en caso "negativo" pasar a **P60f.**) (respuesta única) ¿Online? / ¿Soporte físico? / ¿O ambos?		
f. Juegos de ordenador de videoconsolas y sus actualizaciones		
g. Equipamiento informático (ordenadores, accesorios y software)		
h. Aparatos electrónicos (p. ej. cámaras,...; no considerar accesorios de ordenador)		
i. Compra de acciones, pólizas de seguros u otros servicios financieros		
j. Loterías y apuestas online		
k. Películas y música (en caso "negativo" pasar a **P60l.**) (respuesta única) ¿Online? / ¿Soporte físico? / ¿O ambos?		
l. Alojamiento para viajes (hotel, apartamento, turismo rural, etc.)		
m. Billetes de transporte, alquiler de coches y otros servicios para viajes		
n. Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)		
o. (no leer) Otros productos o servicios		

P61. En los últimos 12 meses ¿qué medios de pago ha utilizado para comprar en Internet? (respuesta múltiple) **y P62. ¿Cuál es el que prefiere?** (respuesta única)

	Si	No	Prefiere
a. Proporcionando los datos de la tarjeta de crédito o débito a través de Internet			
b. Proporcionando los datos de una tarjeta prepago o cuenta prepago (p.ej. PayPal) a través de Internet			
c. Mediante transferencias bancarias a través de Internet			
d. Mediante pagos tradicionales (banca presencial, contra-reembolso, metálico, transferencia bancaria ordinarias)			

P63. En los últimos 12 meses, ¿Ha tenido problemas al comprar a través de Internet? (en caso "negativo" pasar a **P65**) Si | No

P64. ¿Cuáles? (respuesta múltiple)

	Si	No
a. Fallos técnicos de la página web		
b. Dificultades para encontrar información sobre garantías u otros derechos		
c. Retrasos en la entrega		
d. Costes finales mayores que los indicados (p.ej. mayores costes de entrega, gastos inesperados en la transacción, etc.)		
e. Productos o servicios defectuosos o diferentes a los encargados		
f. Problemas relacionados con el fraude (p.ej. productos o servicios no recibidos o no recibidos en su totalidad, uso fraudulento de la tarjeta de crédito, etc.)		
g. Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas o sin respuesta satisfactoria		
h. (no leer) Otros problemas		

13. Datos socio-económicos

P65. ¿Cuál es su ocupación principal? (respuesta única)

	Si	No
a. Estudia y trabaja		
b. Trabaja por cuenta ajena: Jornada completa		
c. Trabaja por cuenta ajena: Tiempo parcial		
d. Autónomo		
e. Jubilado, Retirado, Pensionista		
f. Está en paro		
g. Estudia		
h. Labores del hogar		
i. (no leer) Ns/Nc		

P66. ¿Cuál es su nivel de estudios finalizados? (respuesta única)

	Si	No
a. Primaria y ESO		
b. Bachillerato o FPII		
c. Estudios universitarios		
d. Sin estudios		
e. (no leer) Ns/Nc		

P67. Por último, ¿me podría indicar, aproximadamente, el intervalo en el que se encuentran los ingresos mensuales netos de su hogar? (respuesta única)

	Si	No
a. Menos de 1.100 euros		
b. De 1.100 a 1.800 euros		
c. De 1.800 a 2.700 euros		
d. Más de 2.700 euros		
e. (no leer) Ns/Nc		

➡ FINAL DE LA ENCUESTA

Gracias por su colaboración
Buenos días / tardes / noches

observatorio aragonés
de la sociedad
de la información

Dirección General
de Nuevas Tecnologías

Departamento de
Industria e Innovación
del Gobierno de Aragón
Edificio Pignatelli.
Pº Mª Agustín 36,
puerta 30, planta 1ª
50004 Zaragoza

www.observatorioaragones.es
oasi@aragon.es
Teléfono: 976 71 5452
Fax: 976 71 4037