

**ZA3672**

**Flash Eurobarometer 125  
(Internet and the Public at Large - General Public 5)**

**Country Specific Questionnaire  
Spain**

16/05/2002

Esta entrevista se va a realizar de acuerdo a las normas del código de conducta ESOMAR-ICC y a las indicaciones del briefing.

**Texto de presentación:** Buenos días. Soy \_\_\_\_\_ entrevistadora del Instituto Demoscopia. Estamos realizando un estudio en la Unión Europea sobre temas de actualidad. Le agradeceríamos su colaboración para realizar una entrevista que dura aproximadamente 10 minutos. Le garantizamos el completo anonimato de sus opiniones ya que a ello nos obliga nuestro código deontológico.

### CUESTIONARIO

Estamos llevando a cabo un estudio en nombre de la Comisión Europea en los 15 países que forman la Unión Europea y en los Estados Unidos sobre las nuevas tecnologías y la Internet.

P.1 ¿Tiene usted acceso a Internet desde su casa?

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| Sí.....              | 1 → pasar a P.2 |
| No.....              | 2 → pasar a P.3 |
| NS/NC (NO LEER)..... | 3 → pasar a P.3 |

P.2.a ¿Qué tipo de acceso a Internet tiene usted en su casa?

#### LEER. RESPUESTA MULTIPLE

- a) Una línea de teléfono estandar..... 1
- b) Una línea RSDI, (Red de Servicios Digitales Integrados)..... 1
- c) Una línea ADSL (Línea de Suscripción Digital Asimétrica)..... 1
- d) Un MODEM especial que utiliza la televisión por cable..... 1
- e) Una conexión móvil/una conexión inalámbrica..... 1
- f) (Otros: \_\_\_\_\_) (NO LEER)..... 1
- g) No sabe/no contesta (NO LEER)..... 1

P.2.b ¿A través de qué terminal se conecta usted a Internet desde su casa?

#### LEER. RESPUESTA MÚLTIPLE.

- a) Un ordenador personal..... 1 → P.2.c
- b) Un ordenador portátil..... 1 → P.2.c
- c) Un aparato conectado al televisor (TV digital, TV de pago)..... 1
- d) Una video consola..... 1
- e) El teléfono móvil (WAP, GPRS)..... 1
- f) Una agenda electrónica (Palm, Psion,)..... 1
- g) (Otros) (NO LEER)..... 1
- h) NS/NC..... 1

**SOLO SI DICEN A o B EN P.2.b**

P.2.c Si usted tiene un ordenador en casa o utiliza un ordenador portátil de forma particular, ¿tiene alguna de las siguientes características o funciones:...

**LEER. RESPUESTA MULTIPLE.**

- Sí..... 1
- No..... 2
- NS/NC (NO LEER)..... 3

- a) un programa anti-virus.....
- b) un lector inteligente de tarjetas u otro dispositivo de autenticación.....
- c) un programa de encriptación
- d) un programa de firewell (cortafuegos: un programa que impide un ataque)
- e) Un programa de firma electrónica
- f) Otros (ESPECIFICAR)\_\_\_\_\_

**LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SE REFIEREN AL USO QUE HACE USTED PERSONALMENTE DE INTERNET**

P.3 Usted, personalmente, utiliza Internet...

**LEER. RESPUESTA MULTIPLE.**

- a) en casa..... 1
  - b) en el trabajo..... 1
  - c) en el colegio/la universidad..... 1
  - d) en un punto de acceso público (ej. Una biblioteca un centro de la comunidad)..... 1
  - e) en un cybercafé..... 1
  - f) en casa de un amigo o pariente..... 1
  - g) mientras viaja/se desplaza, con un ordenador portátil..... 1
  - h) mientras viaja/se desplaza, con una agenda electrónica (Palm, Psion, ...)...... 1
  - i) mientras viaja/se desplaza, con un teléfono móvil con tecnología WAP, GPRS..... 1
  - j) (en algún otro sitio). (NO LEER)..... 1
  - k) (no utiliza la Internet) (NO LEER)..... 1 **TERMINAR**
- ENTREVISTA. VALIDA**
- l) NS/NC (NO LEER)..... 1 → **TERMINAR**
- ENTREVISTA. VALIDA.**

P.4 ¿Con qué frecuencia utiliza usted Internet? Lo utiliza...:

- Cada día o casi cada día..... 1
- Algunas veces a la semana..... 2
- Aproximadamente, una vez a la semana..... 3
- Aproximadamente, una vez al mes..... 4
- Con menos frecuencia..... 5
- Ns/Nc (NO LEER)..... 6

P.5 ¿Ha tenido usted ya algún problema de seguridad con Internet?

**LEER. RESPUESTA MULTIPLE**

- a) Sí, le transmitieron un virus a través de Internet..... 1
- b) Sí, utilizaron su tarjeta de crédito indebidamente..... 1
- c) Sí, le están mandando demasiados e-mails que no ha solicitado..... 1
- d) Sí, otro tipo de problemas de seguridad (ESPECIFICAR: \_\_\_\_\_) 1
- e) (No, nunca ha tenido problemas de seguridad) (NO LEER)..... 1
- f) No sabe/no contesta (NO LEER)..... 1

P.6 Se ha conectado en alguna ocasión on-line con la administración pública para:...?

**LEER. RESPUESTA MULTIPLE.**

- a) encontrar información de la administración..... 1
- b) enviarles un e-mail..... 1
- c) rellenar formularios o llevar a cabo procedimientos on-line (ej. Impuestos, matriculación de un coche.....)..... 1
- d) (Otros servicios on-line) (NO LEER) (ESPECIFICAR: \_\_\_\_\_) 1
- e) (No, nunca ha contactado con la administración a través de Internet) (NO LEER)..... 1
- f) Ns/Nc (NO LEER)..... 1

P.7 Para su uso particular, ¿ha comprado alguna vez algún producto o servicio a través de Internet?

**LEER.**

- Sí, frecuentemente..... 1
- Sí, ocasionalmente..... 2
- Sí, pero rara vez..... 3
- Sí, lo hice pero no volveré a hacerlo nunca más..... 4
- Nunca..... 5 → P.10
- Ns/Nc (NO LEER)..... 6 → P.10

P.8 En el momento de hacer sus compras para su uso particular en Internet, ¿ha encontrado usted alguno de los siguientes problemas:...?

- Sí..... 1
- No..... 2
- (Ns/Nc) NO LEER... 3

**LEER. RESPUESTA SIMPLE.**

- a) Retrasos en la entrega..... 1
- b) Producto o servicio no entregado..... 1
- c) Imposibilidad de devolver productos defectuosos o no deseados..... 1
- d) Problemas de pago (ej. cantidades erróneas)..... 1
- e) Precios que no están claros (ej. gastos de envío o IVA no especificados)..... 1
- f) Comunicación insatisfactoria o inexistente con servicios post-venta..... 1
- g) Uso no autorizado de datos personales, como la dirección de e-mail (ej, spamming). 1
- h) Problemas de navegación en la Web..... 1
- i) Publicidad u ofertas engañosas..... 1

P.9 Además de en España, ¿en qué otros países están situadas las páginas web donde usted compra bienes o servicios para su uso privado?

**LEER. RESPUESTA MULTIPLE.**

- En ningún otro sitio, solo en España (NO LEER) 1 IR A P.10
- En la Unión Europea 1
- En Europa, fuera de la Unión Europea 1
- En Norteamérica 1
- En Latinoamérica 1
- En Africa 1
- En Asia 1
- En Oceanía 1
- Otros (Especificar) (NO LEER) 1
- Ns/Nc (NO LEER) 1

**SI CONTESTA “OTROS”, RECODIFICAR CORRECTAMENTE.**

P.10 Para su uso particular, ¿utiliza usted también Internet para...?

**LEER. RESPUESTA MULTIPLE.**

- a) Enviar y recibir e-mails..... 1
- b) Llevar a cabo operaciones bancarias on-line..... 1
- c) Buscar noticias o información sobre algún tema..... 1
- d) Buscar consejos o información sobre temas de salud..... 1
- e) Encontrar ofertas de trabajo..... 1
- f) Participar en forums o grupos de discusión “chats”..... 1
- g) Mejorar su formación o su educación..... 1
- h) Buscar información sobre viajes, billetes de avión, etc..... 1
- i) Reservar entradas para espectáculos, ..... 1
- j) (Otros usos privados: \_\_\_\_\_) (NO LEER)..... 1
- k) (No utiliza Internet para uso particular) (NO LEER)..... 1
- l) (NS/NC) (NO LEER)..... 1

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

C.1. Sexo (Anotar por la voz)

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2

C.2. ¿Cuántos años tiene usted? (2 dígitos) (ANOTAR UNA CIFRA)

C.3. Dígame, por favor, ¿a qué edad terminó sus estudios a tiempo completo?

- Todavía estudia ..... 1
- Nunca fue a la escuela a tiempo completo ....2
- Anotar una cifra. Dos dígitos: ..... \_\_\_\_\_
- No sabe/no contesta (NO LEER).....3

C.4 A nivel profesional ¿podría usted decirme si en la actualidad trabaja usted por cuenta propia, por cuenta ajena, o no tiene una actividad laboral?. LEER LA CATEGORÍA Y A CONTINUACIÓN PEDIR AL ENTREVISTADO QUE ESPECIFIQUE “ES DECIR ...”. RESPUESTA ÚNICA.

- Cuenta propia..... 1
- Cuenta ajena..... 2
- Sin actividad laboral..... 3

Usted nos ha dicho que:

- D.4.1. TRABAJA POR CUENTA PROPIA. Es decir, que es usted ...
- Agricultor/Ganadero/Pescador/forestal 11
  - Propietario de tienda o taller de artesanía 12
  - Profesional liberal (médico, abogado, contable, arquitecto ...) 13
  - Propietario de un negocio (total o parcialmente) o de una empresa 14

Otro (Especificar) 15

Usted nos ha dicho que trabaja por cuenta ajena:

Es decir, que es usted ...

LEER.

Profesional empleado (médico, abogado, contable, arquitecto ...) 21

Mando superior/Alto Ejecutivo/Directivo (Presidente, Director General, Consejero Delegado) 22

Mando intermedio/Ejecutivo medio 23

Empleado dedicado la mayor parte del tiempo a trabajos en oficina 24

Otro tipo de empleado (vendedor, enfermero/a...) 25

Otro(Especificar) 26

Capataz/Encargado (jefe de equipo) 31

Trabajador/obrero cualificado 32

Trabajador/obrero no cualificado 33

Otro (Especificar) 34

Usted nos ha dicho que no realiza

ACTIVIDAD LABORAL. Es decir que es usted...

Responsable de las labores de la casa 41

Estudiante a tiempo completo 42

Jubilado 43

Buscando un empleo 44

Otro (Precisar) 45

Rehusa/NC (NO LEER) 99

C.5 ¿Cuántas personas de 15 años o más viven con usted, en su casa?

número exacto con dos dígitos

Si el entrevistado vive solo codificar como Cero

Si No sabe/No contesta → **TERMINAR ENTREVISTA**

C.6 Región (dos dígitos)

- Andalucía .....	1
- Aragón .....	2
- Asturias .....	3
- Baleares .....	4
- Canarias .....	5
- Cantabria.....	6
- Castilla-La Mancha ..	7
- Castilla-León .....	8
- Cataluña .....	9
- Extremadura.....	10
- Galicia.....	11
- Madrid.....	12
- Murcia.....	13
- Navarra .....	14
- País Valenciano .....	15
- País Vasco .....	16
- La Rioja .....	17

C.6. Tipo de localidad

Urbana (50,000+) .....	1
Suburbana (10-50.000) .....	2
Rural (>10.000) .....	3

**DAR LAS GRACIAS Y FIN DE LA ENTREVISTA**