

VERSION MODIFICADA EL 9-10-2000

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.

P.1 ¿Conoce usted algún acceso público gratuito a Internet en su localidad?

LEER. RESPUESTA MULTIPLE.

- a) Sí, en la biblioteca..... 1
- b) Sí, en los centros de la comunidad..... 1
- c) Sí, en el ayuntamiento..... 1
- d) Sí, en la oficina de Correos..... 1
- e) Sí, en la oficina de empleo..... 1
- f) Sí, en otro lugar..... 1
- g) no..... 1
- NS/NC (NO LEER)..... 1

P.2 ¿Tiene usted acceso a Internet desde su casa?

- Sí..... 1 → pasar a P.3
- No..... 2 → pasar a P.2.a y después a P.8
- NS/NC (NO LEER)..... 3 → pasar a P.8

P.2.a Usted no tiene acceso a Internet desde su casa porque...?

LEER. RESPUESTA MULTIPLE.

- a) Usted no sabe exactamente lo que es Internet..... 1
- b) Internet es demasiado complicado..... 1
- c) No está interesado en Internet..... 1
- d) No necesita Internet en casa..... 1
- e) No tiene ordenador personal en casa o forma de conectarse desde casa..... 1
- f) No tiene información sobre la forma de conectarse y utilizar Internet..... 1
- g) Los costes para instalar y utilizar Internet son demasiado elevados..... 1
- h) No tiene tiempo para ello..... 1
- i) Usted o alguien de su familia ya están conectados en algún otro lugar y eso es suficiente..... 1
- j) No sabe por qué, usted no es la persona que decide esas cosas en el hogar..... 1
- k) (Otras razones para no estar conectado) (NO LEER) (ESPECIFICAR)..... 1
- l) No sabe/No contesta (NO LEER)..... 1

P.3 ¿A través de cuál de las siguientes tecnologías o aparatos accede desde su casa a Internet?

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) El cable..... 1
- e) Un aparato que le permite buscar la página Web desde su televisor..... 1
- f) Un teléfono móvil utilizando la tecnología WAP..... 1
- g) No sabe/no contesta (NO LEER)..... 1

P.4 ¿Cuántos miembros de su familia utilizan Internet en su casa?

NO LEER. RESPUESTA SIMPLE.

- 1 persona..... 1
- 2 personas..... 2
- 3 personas..... 3
- 4 personas..... 4
- 5 personas..... 5
- 6 personas..... 6
- 7 personas..... 7
- 8 personas y más..... 8
- No sabe / No contesta (NO LEER)..... 9

P.5 Recuerda usted más o menos cuánto gasta cada mes en su conexión de Internet.?

- Sí..... 1
No..... 2 → pasar a P.8

P.5.a ¿Cuál es su mejor estimación de la cantidad total que ha pagado en su casa por su acceso a Internet (es decir, lo que usted paga normalmente a su proveedor de servicios de Internet)y los correspondientes costes de teléfono (es decir, lo que usted paga normalmente a su compañía telefónica por el tiempo que pasa conectado on-line) en el último mes?

LEER. SI DICE "NO SABE", INSISTIR HASTA OBTENER UNA RESPUESTA APROXIMADA.

- a) Menos de 4.150 ptas.....1
b) Entre 4.150 y 8.300 ptas.....2
c) Entre 8.300 y 12.500 ptas.3
d) Entre 12.500 16.650 ptas.4
e) Más de 16.650 ptas.....5
f) No sabe/no contesta (NO LEER).....6

P.6. ¿En qué sentido ha evolucionado en el último año la factura por el acceso a Internet que tiene en su casa?

LEER.

- Se ha incrementado..... 1 → pasar a P.7.a
Ha disminuido..... 2 → pasar a P.7.b
No ha habido un cambio significativo..... 3 → pasar a P.8
No es relevante porque hace poco que se ha conectado.. 4 → pasar a P.8
No sabe/no contesta (NO LEER)..... 5 → pasar a P.8

P.7.a Este incremento se debe a...

LEER.RESPUESTA MULTIPLE

- a) un incremento en su consumo.....1
b) una mejora en su acceso.....1
c) mayores costes de teléfono.....1
d) mayores costes de su proveedor de servicios.....1
e) (otros) ESPECIFICAR:.....1
f) No sabe/no contesta (NO LEER).....1

P.7.b Esta disminución se debe a...

LEER. RESPUESTA MULTIPLE

- a) una disminución en su consumo..... 1
- b) un cambio en su proveedor de acceso..... 1
- c) que se ha beneficiado de una tarifa plana..... 1
- d) que se ha beneficiado de un contrato de libre acceso..... 1
- e) menores costes de teléfono..... 1
- f) menos costes de su proveedor de servicios..... 1
- g) (otros) ESPECIFICAR:..... 1
- h) No sabe/no contesta (NO LEER)..... 1

P.8. 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 cybercafé..... 1
- e) en casa de un amigo..... 1
- f) en un punto de acceso público..... 1
- g) en algún otro sitio..... 1
- h) no lo utiliza en absoluto..... 1 → **TERMINAR ENTREVISTA**

P.8.A Normalmente, ¿cuándo se conecta usted a Internet?

LEER. RESPUESTA MULTIPLE.

- a) sobre todo durante la semana..... 1
- b) sobre todo, durante el fin de semana..... 1
- c) indistintamente, durante la semana y durante el fin de semana..... 1
- d) durante las horas de trabajo..... 1
- e) después del trabajo..... 1
- f) después de cenar..... 1
- g) a última hora de la noche..... 1
- h) No sabe/no contesta (NO LEER)..... 1

P.9. Aproximadamente, ¿cuántas horas pasa Usted conectado a Internet a la semana, desde su casa o desde cualquier otro lugar?

LEER.

Menos de 5 horas por semana.....	1
Entre 5 y 10 horas por semana.....	2
Entre 11 y 15 horas por semana.....	3
Entre 16 y 20 horas por semana.....	4
Entre 21 y 25 horas por semana.....	5
Más de 25 horas por semana.....	6
No sabe/no contesta (NO LEER).....	7

P.10. ¿Ha tenido usted algún problema de seguridad con Internet, en casa o en cualquier otro lugar?

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, está encontrando ofertas ofensivas como resultado de estar conectado on-line..... 1
- e) Sí, otro tipo de problemas de seguridad (ESPECIFICAR:.....) 1
- f) No, nunca ha tenido problemas de seguridad..... 1
- g) No sabe/no contesta (NO LEER)..... 1

P.11 ¿Ha pedido alguna vez algún producto o servicio a través de Internet?

LEER.

Sí, de forma habitual.....	1
Sí, ocasionalmente.....	2
Sí, pero rara vez.....	3
No, nunca.....	4 → pasar a P.15
Ns/Nc (NO LEER).....	5 → pasar a P.15

P.12 ¿Ha comprado algo a través de Internet en el último mes?

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

P.13 Le voy a leer una serie de experiencias negativas con las que usted se puede encontrar al hacer una compra en Internet. ¿Podría decirme si se ha encontrado ya con alguna de estas situaciones?

LEER. RESPUESTA MULTIPLE

- a) el producto no le ha llegado.....1
- b) la entrega tardó demasiado.....1
- c) el cargo en su tarjeta de crédito fue incorrecto.....1
- d) el producto no era como se describía en la oferta.....1
- e) los productos estaban dañados cuando se los entregaron.....1
- f) otras experiencias negativas (ESPECIFICAR:.....1
- g) nunca ha tenido experiencias negativas.....1 → pasar a P.15
- h) Ns/Nc (NO LEER).....1 → pasar a P.15

P.14 Cuando tuvo problemas con su compra en Internet, usted...

LEER. RESPUESTA SIMPLE.

- Lo resolvió directamente y de forma satisfactoria con el proveedor.....1
- Intentó resolverlo con el proveedor pero fue incapaz de llegar a un acuerdo satisfactorio.....2
- Lo resolvió a través de un proceso de mediación con un tercero.....3
- Lo resolvió en los tribunales.....4
- (Otros) (ESPECIFICAR:.....5
- Ns/Nc (NO LEER).....6

SI TUVO MAS DE UN PROBLEMA, PREGUNTAR POR EL MAS RECIENTE.

P.15 Le voy a leer una lista de razones por las que usted podría conectarse on-line con la administración pública. ¿Podría decirme si ha utilizado ya este tipo de servicios?

LEER. RESPUESTA MULTIPLE.

- a) para encontrar o descargarse información.....1
- b) hacer peticiones por e-mail.....1
- c) enviar formularios (ej. Impuestos, matriculación de un coche.....1
- d) Otros servicios on-line (ESPECIFICAR:.....1
- e) No, nunca.....1 → pasar a P.18
- f) Ns/Nc (NO LEER).....1 → pasar a P.18

P.16 Usted se conecta con la administración pública a través de Internet (a través de una página Web o por e-mail):...

LEER.

De forma habitual.....1
Ocasionalmente.....2
Rara vez.....3
Ns/Nc (NO LEER).....4

P.17 ¿Se ha conectado usted con la administración pública a través de Internet en el último mes (a través de una página Web o por e-mail)?

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

P.18 ¿Tiene usted problemas para encontrar información en Internet en su lengua materna?

LEER.

A menudo.....1
Ocasionalmente.....2
Nunca.....3
Ns/Nc (NO LEER)...4

P.19 Mientras navegaba en Internet, ¿ha encontrado alguna vez una página web en lengua extranjera que le hubiera gustado que existiera también en su idioma?

Sí.....1
No.....2 → **TERMINAR ENTREVISTA**
Ns/Nc (NO LEER).... 3

P.20 Si usted pudiera elegir entre las siguientes páginas Web, ¿cuál le gustaría más encontrar en su propio idioma?

LEER. RESPUESTA SIMPLE.

Información médica.....1
Información científica.....2
Información sobre otras culturas.....3
Información sobre viajes.....4
Periodicos extranjeros traducidos.....5
Información sobre marketing y negocios..6
(Otros) (ESPECIFICAR:.....7
Ns/Nc (NO LEER).....8

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. ¿Cuál es su ocupación?

1. Granjero (agricultor)/pescador
2. Profesional liberal (abogado, médico) etc.
3. Propietario de una tienda o negocio, artesano
4. Cuadro alto, Director
5. Empleado, cuadro medio
6. Trabajador manual
7. Jubilado
8. Sus labores
9. Estudiante, servicio militar
10. Temporalmente sin empleo, desempleado
11. Otro
12. No contesta (NO SE ADMITE "NO SABE")

C.5. ¿Cuántos personas hay en su hogar de 12 años y más? (2 dígitos)

Anotar cifra ____

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

Demoscopia

- Galicia.....	11
- Madrid.....	12
- Murcia.....	13
- Navarra	14
- País Valenciano	15
- País Vasco	16
- La Rioja	17

C.7. Tamaño de la población

Menos de 10.000	1
10.001-50.000	2
50.001-100.000	3
100.001-500.000	4
500.001-1.000.000.....	5
1.000.001 +	6

DAR LAS GRACIAS Y FIN DE LA ENTREVISTA