

# Encuesta de Hogares sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación. TIC-H

## Cuestionario Individual

### Dirección Postal de la Vivienda

Provincia _____ Municipio _____				
calle, plaza, carretera _____	Nº o Km _____	Escalera _____	Planta o piso _____	puerta _____
Teléfono <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				

Nombre y Nº de orden del Informante \_\_\_\_\_

### Identificación del Cuestionario

Provincia _____	<input type="text"/> <input type="text"/>
Distrito – Sección _____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Código de Sección _____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Dígito de control _____	<input type="text"/>
Número de orden de la vivienda _____	<input type="text"/> <input type="text"/>

### Naturaleza, características y finalidad

La Encuesta de Hogares sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC-H) es una investigación estadística que realiza el Instituto Nacional de Estadística (INE) en colaboración con la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT), siguiendo las recomendaciones de los organismos internacionales.

Esta investigación se dirige a los hogares con el fin de obtener datos comparativos sobre la disponibilidad en los hogares de equipamiento para comunicarse, obtener información y el uso que de este equipamiento realizan los miembros del hogar.

#### Legislación

##### Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el **secreto estadístico** los datos personales que obtengan los servicios estadísticos, tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art.13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989 (LFEP)). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

##### Obligación de facilitar los datos.

Esta encuesta forma parte del Plan Estadístico Nacional 2001/2004 y por ello, de acuerdo con la Ley 13/1996 este cuestionario tiene carácter obligatorio.

Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España (Art. 10.1 de la LFEP).

Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, **deben contestar de forma veraz, exacta y dentro de plazo a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos (Art. 10.2 de la LFEP).**

## I.- Uso de ordenadores

### 1. ¿Ha utilizado un ordenador en los últimos 3 meses?

*Le recuerdo que ha podido acceder desde cualquier lugar: su hogar, el centro de trabajo, el centro de estudios, cibercafés, etc..)*

*Ordenador puede ser un PC, un portátil o una agenda electrónica (palmtop, pocketPC).*

SI  1

NO  6 → **Ir a 3**

### 2. ¿Podría detallarme desde qué lugar y con qué frecuencia ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses?

Lugar	Frecuencia				
	Diariamente	Todas las semanas pero no diariamente	Al menos una vez al mes	No todos los meses	No sabe / No responde
	1	2	3	4	5
1. Hogar _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Centro de trabajo _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Centro de estudios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Otros lugares _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## II.- Acceso a Internet del hogar

**Entrevistador: este bloque se preguntará únicamente a un miembro del hogar de entre los que han sido seleccionados para cumplimentar el cuestionario individual sobre Internet**

### 3. ¿Dispone Ud. De acceso a Internet en su hogar?

*Le recuerdo que puede tratarse de cualquier tipo de acceso desde cualquier medio (ordenador, teléfono móvil, televisión con Internet, teléfono fijo con pantalla, etc...).*

SI  1 → **Ir a 5**

NO  6

### 4. ¿Por qué motivos no dispone de acceso a Internet en su hogar?

*Se pueden indicar varias opciones (máximo 3).*

- |   |                            |   |               |
|---|----------------------------|---|---------------|
| Acceso desde otro lugar (trabajo, cibercafé, centro de estudios...) _____ | <input type="checkbox"/> 1 | } | <b>Ir a 7</b> |
| No quiere, no lo necesita _____   | <input type="checkbox"/> 2 |   |               |
| Conexión cuesta demasiado (proveedor ISP, teléfono) _____                 | <input type="checkbox"/> 3 |   |               |
| Líneas de comunicación deficientes _____                                  | <input type="checkbox"/> 4 |   |               |
| Otros motivos. <b>Especificar:</b><br>_____                               | <input type="checkbox"/> 5 |   |               |
| No sabe / No recuerda _____   | <input type="checkbox"/> 9 |   |               |

### 5. ¿Cuál es la forma de conexión a Internet en su hogar?

Si usa más de uno indicar el usado con mayor frecuencia.

- Línea telefónica convencional \_\_\_\_\_  1
- Red de cable (hilo óptico) \_\_\_\_\_  2
- Línea RDSI \_\_\_\_\_  3
- Línea ADS \_\_\_\_\_  4
- Acceso mediante teléfono móvil \_\_\_\_\_  5
- Otras formas de conexión. **Especificar:** \_\_\_\_\_  6
- No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9

### 6. ¿Cuál es el equipo que utiliza para conectarse a Internet en su hogar?

Se pueden indicar varias opciones.

- A través de ordenador (PC) \_\_\_\_\_  1
- A través de ordenador portátil \_\_\_\_\_  2
- A través de agenda Electrónica (PDA / pocket PC), \_\_\_\_\_  3
- A través de televisión (ondas, parabólica, cable) \_\_\_\_\_  4
- A través de teléfono con pantalla \_\_\_\_\_  5
- A través de teléfono móvil (WAP, GPRS) \_\_\_\_\_  6
- Otras formas de conexión. **Especificar:** \_\_\_\_\_  7
- No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9

## III.- Uso de Internet

**Entrevistador: si el informante ya le ha indicado que ha utilizado Internet en los últimos tres meses, pase a la pregunta 9**

### 7. ¿Ha usado Internet en los últimos 3 meses?

El uso del correo electrónico se realiza a través de Internet.

Le recuerdo que ha podido acceder desde cualquier lugar: su hogar, el centro de trabajo, el centro de estudios, cibercafés, etc...) o desde cualquier medio: ordenador, teléfono móvil, televisión con Internet, teléfono fijo con pantalla, etc...

- SI  1 → **Ir a 9**
- NO  6

### 8. ¿Por qué motivo o motivos no ha usado Internet en los últimos 3 meses?

Puede indicar varias opciones (máximo 3)

- Por desconocimiento \_\_\_\_\_  1
  - Falta de interés (no quiere, no lo necesita) \_\_\_\_\_  2
  - Equipamiento cuesta demasiado \_\_\_\_\_  3
  - Conexión cuesta demasiado (proveedor ISP, teléfono) \_\_\_\_\_  4
  - Líneas de comunicación deficientes \_\_\_\_\_  5
  - Preocupación por la seguridad (*privacidad, confidencialidad*) \_\_\_\_\_  6
  - Otros motivos **Especificar:** \_\_\_\_\_  7
  - No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9
- Fin de Cuestionario**

**9. ¿Podría detallarme desde que lugar y con qué frecuencia ha usado Internet en los últimos 3 meses?**

Lugar	Frecuencia				
	Diariamente	Todas las semanas pero no diariamente	Al menos una vez al mes	No todos los meses	No sabe / No responde
	1	2	3	4	5
1. Hogar _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Centro de trabajo _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Centro de estudios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Otro hogar (de familiares o amigos) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cibercafés (o similares) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Otros lugares _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Entrevistador, cualquier respuesta en las columnas 1 ó 2 ir a 10, sólo respuesta en las columnas 3, 4 y 9 ir a 11.**

**10. ¿Puede indicarnos el intervalo en que esta comprendido el tiempo por semana que ha dedicado al uso de Internet?**

- Menos de 1 hora \_\_\_\_\_  1
  - Más de 1 hora y menos de 5 \_\_\_\_\_  2
  - Más de 5 horas y menos de 10 \_\_\_\_\_  3
  - Más de 10 horas y menos de 20 \_\_\_\_\_  4
  - Más de 20 horas y menos de 50 \_\_\_\_\_  5
  - Más de 50 horas \_\_\_\_\_  6
  - No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9
- } **ir a 12**

**11. ¿Puede indicarnos el intervalo en que está comprendido el tiempo total que ha dedicado en los últimos 3 meses al uso de Internet?**

- Menos de 1 hora \_\_\_\_\_  1
- Más de 1 hora y menos de 5 \_\_\_\_\_  2
- Más de 5 horas y menos de 10 \_\_\_\_\_  3
- Más de 10 horas y menos de 20 \_\_\_\_\_  4
- Más de 20 horas y menos de 50 \_\_\_\_\_  5
- Más de 50 horas \_\_\_\_\_  6
- No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9

## 12. ¿Qué servicios de Internet ha usado en los últimos 3 meses para uso privado?

No se incluyen actividades laborales. Solamente se incluyen actividades realizadas para uso privado o del hogar.

Le recuerdo que lo ha podido utilizar en cualquier lugar: su casa, el centro de estudios, el centro de trabajo, en cibercafés, etc... o desde cualquier medio: ordenador, teléfono móvil, televisión con Internet, teléfono fijo con pantalla, etc...

Se pueden indicar varias opciones.

### 1. Comunicaciones

Uso de correo electrónico (envío, recepción) con amigos, familiares...  11

Chats / conversaciones  12

Teléfono a través de Internet, videoconferencias  13

### 2. Ventas / Inversiones

Banca electrónica y actividades financieras (Bolsa...)  21

Ventas de bienes y servicios (nuevos, de stock, subastas...)  22

### 3. Servicios on-line

Servicios de turismo (viajes, alojamiento...)  31

Medios de comunicación (radio/televisión/periódicos/revistas)  32

Servicios de ocio (juegos, música, etc..)  33

Servicios de educación y aprendizaje (universidad, colegio)  34

Relación con organismos de la Administración (Ayuntamiento, Comunidad Autónoma, Hacienda...)  35

Búsqueda de información sobre bienes y servicios  36

Servicios de salud  37

### 4. Otros servicios. Especificar:

41

42

43

5. No ha usado Internet para uso privado  51

9. No sabe / No recuerda  99

## 13. ¿Qué servicios de Internet ha usado en su hogar en los últimos 3 meses por motivos de trabajo?

Solamente se incluyen actividades de trabajo o búsqueda de trabajo realizadas en el hogar, ya sean como su actividad principal o como una actividad complementaria, así como un negocio propio.

Se pueden señalar varias opciones, excepto cuando señale la opción 1.

No ha usado Internet por motivos de trabajo  1

Búsqueda de información relacionada con su trabajo o empresa  2

Búsqueda de trabajo. Envío de solicitudes de trabajo (currículum)  3

Teletrabajo (recepción o envío de trabajos realizados en el hogar)  4

Otras actividades relacionadas con el trabajo. **Especificar:**

5

No sabe / No recuerda  9

## IV.- Grado de conocimiento y actitud ante las compañías proveedoras de servicios de Internet (ISP)

*Entrevistador, realice las preguntas de este bloque sólo cuando el informante haya indicado que ha utilizado Internet desde su hogar (pregunta 9), en otro caso, ir a 18.*

### 14. ¿Cuál es su grado de satisfacción con las compañías proveedoras de servicios de Internet (ISP) que utiliza?

*Evalúe su grado de satisfacción en una escala que varía entre "Nada satisfecho"=1" y "Muy satisfecho =5".*

	<u>Nada satisfecho</u>			<u>Muy satisfecho</u>	
	1	2	3	4	5
Compañía n° 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compañía n° 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compañía n° 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 15. ¿Tiene conocimiento de ofertas de otras compañías proveedoras de servicios de Internet?

SI  1  
NO  6

### 16. ¿Tiene intención de cambiar a otra compañía proveedora de servicios de Internet (ISP) en los próximos 6 meses?

SI  1  
NO  6

### 17. ¿Qué valoraría más a la hora de plantearse un posible cambio de compañía proveedora de servicios de Internet (ISP) ?

*Se pueden indicar varias opciones (máximo 3).*

- El precio \_\_\_\_\_  1
- La calidad de prestación del servicio \_\_\_\_\_  2
- Mejor relación calidad/precio \_\_\_\_\_  3
- Claridad en las ofertas / mayor o mejor información para comparar \_\_\_\_\_  4
- Oferta integrada de servicios (TV, teléfono e Internet) \_\_\_\_\_  5
- Otros motivos **Especificar:**
- \_\_\_\_\_  6
- No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9

## V.- Comercio electrónico

### 18. ¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet para uso privado o del hogar en los últimos 3 meses?

Le recuerdo que ha podido realizar las compras desde cualquier lugar o tipo de acceso a Internet.

Indicar únicamente las compras realizadas para uso privado o del hogar. No se incluyen las compras realizadas por motivos de trabajo.

SI  1 → Ir a 21

NO  6

### 19. ¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet para uso privado o del hogar alguna vez en el pasado?

SI  1

NO  6

### 20. ¿Por qué motivo no realizó compras a través de Internet en los últimos 3 meses?

Se pueden indicar varias opciones (máximo 3).

Prefiere comprar en persona en una tienda (prefiere ver el producto) \_\_\_\_\_  1

Preocupación por la seguridad (al dar detalles de la tarjeta de crédito a través de Internet) \_\_\_\_\_  2

Preocupación por la privacidad (al dar detalles personales a través de Internet) \_\_\_\_\_  3

No tiene necesidad \_\_\_\_\_  4

Desconfianza sobre la recepción y devolución de las compras \_\_\_\_\_  5

Es demasiado lento el reparto \_\_\_\_\_  6

Problemas para recibir las compras en casa \_\_\_\_\_  7

Otros motivos. **Especificar:**

\_\_\_\_\_  8

No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9

**Fin de  
Cuestionario**

### 21. ¿Cuánto dinero calcula que Ud. ha pagado por compras a través de Internet para uso privado en los últimos 3 meses?

Le recuerdo que ha podido realizar las compras desde cualquier lugar o tipo de acceso a Internet.

Los importes se indicarán en euros (redondeados a unidades), y únicamente en caso de no poder hacerlo se indicarán en pesetas.

Excluya servicios financieros (banca electrónica, compra/venta de acciones...)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Euros
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Pesetas

**Con dato Ir a 23**

**22. ¿Si no recuerda el total, ¿Puede al menos decirme el importe que más aproxime?**

- Hasta 50 € (menos de 8.319 ptas.) \_\_\_\_\_  1
- Más de 50 y hasta 100 € (8.320 y 16.639 ptas.) \_\_\_\_\_  2
- Más de 100 y hasta 250 € (16.640 y 41.597 ptas.) \_\_\_\_\_  3
- Más de 250 y hasta 500 € (41.598 y 83.193 ptas.) \_\_\_\_\_  4
- Más de 500 y hasta 1.000 € (83.194 y 166.386 ptas.) \_\_\_\_\_  5
- Más de 1.000 y hasta 2.500 € (166.387 y 415.965 ptas.) \_\_\_\_\_  6
- Más de 2.500 y hasta 5.000 € (415.966 y 831.930 ptas.) \_\_\_\_\_  7
- Más de 5.000 € (Más de 831.931 ptas.) \_\_\_\_\_  8
- No sabe / No recuerda \_\_\_\_\_  9

**23. ¿Cómo pagó los productos y /o servicios comprados a través de Internet?**

*Se pueden indicar varias opciones.*

- Con tarjeta de crédito/débito a través de Internet \_\_\_\_\_  1
- Transferencia bancaria \_\_\_\_\_  2
- Con tarjeta de crédito/débito a través de teléfono \_\_\_\_\_  3
- Pago contra reembolso (a la llegada del producto) \_\_\_\_\_  4
- Otras formas de pago. **Especificar:**
- \_\_\_\_\_  5
- No sabe / No contesta \_\_\_\_\_  9

**Fin de cuestionario**

