

Referencia:

**ENCUESTA SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO NUEVAS  
TECNOLOGÍAS. ENERO 2008 (Ref.14.1520)**

Entrevista: \_\_\_\_\_

BUENOS DÍAS/TARDES: ME LLAMO ..... Y COLABORO CON EL INSTITUT DEP, EMPRESA DE ESTUDIOS SOCIALES. ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA A DIFERENTES MUNICIPIOS PARA CONOCER LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN. POR ELLO LE PIDO QUE CONTESTE UNAS PREGUNTAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. Los datos que nos facilite están protegidos por el secreto estadístico que establece la legislación actual y se mantendrán en la más estricta confidencialidad. Queremos agradecerle el tiempo que nos dedica.

¿EN QUÉ IDIOMA PREFERE QUE LE HAGA LA ENCUESTA?

**FILTRES/QUOTES**

<b>F1. USTED ESTÁ EMPADRONADO EN ESTE MUNICIPIO?</b>  Sí..... 1 → CONTINUAR No..... 2 → FIN ENTREVISTA Ns/Nc .... 99 → FIN ENTREVISTA	<b>F2. ME PODRÍA DECIR SU EDAD?</b> <input type="text"/> años (anotar edad exacta y codificar)  De 16 a 29 años..... 1 De 30 a 44 años..... 2 De 45 a 59 años..... 3 60 y más ..... 4  <i>Continuar si corresponde por cuota</i>	<b>F3. Anotar SEXO</b> Hombre..... 1 Mujer ..... 2  <i>Continuar si corresponde por cuota</i>	<b>Anotar</b> <b>REGION O VEGUERIA:</b> _____ <b>PROVINCIA:</b> _____ <b>MUNICIPIO:</b> _____	<b>F4. DIMENSIÓN DEL MUNICIPIO</b> Menor o igual a 2.000 habitantes 1 De 2.001 a 10.000 habitantes ..... 2 De 10.001 a 50.000 habitantes ... 3 De 50.001 a 150.000 ..... 4 De 150.001 a 1.000.000..... 5 Más de 1 millón ..... 6  <b>DISTRITO (para Barcelona)</b> _____ (anotar distrito)
<b>CÓDIGO ENTREVISTADOR:</b> ____	<b>FECHA:</b> ___/___/08	<b>HORA INICIO:</b> _____	<b>HORA FINAL:</b> _____	Codificación distrito: 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

**MEDIOS**

1.- PARA EMPEZAR, ME SABRÍA DECIR ALGUNO O ALGUNOS MEDIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN QUE LOS CIUDADANOS TIENEN A SU DISPOSICIÓN? (nos referimos a cualquier medio donde usted pueda dirigirse cuando necesita alguna cosa)? (espontánea, máximo 3 respuestas)


NS.....98  
 NC.....99

2.- ¿ME PODRÍA DECIR CON QUE FRECUENCIA USTED VE, ESCUCHA O USA LOS SIGUIENTES MEDIOS O TECNOLOGÍAS: DIARIAMENTE, ALGUNAS VECES A LA SEMANA, ALGUNAS VECES AL MES, MENOR FRECUENCIA O NUNCA?

	Diaria	Algunas veces Semana	Algunas veces Mes	Menor frec.	Nunca	NS	NC
Ver la televisión.....	1	2	3	4	5	98	99
Escuchar la radio.....	1	2	3	4	5	98	99
Leer la prensa.....	1	2	3	4	5	98	99
Acceder a Internet.....	1	2	3	4	5	98	99
Usar correo electrónico.....	1	2	3	4	5	98	99
Usar webcam.....	1	2	3	4	5	98	99
Hablar teléfono móvil.....	1	2	3	4	5	98	99
Enviar mensajes por teléfono móvil.....	1	2	3	4	5	98	99
Enviar mensajes a móviles a través de Internet.....	1	2	3	4	5	98	99
Llamar por teléfono a través de Internet.....	1	2	3	4	5	98	99

2.-A. ¿ME PODRÍA DECIR EL NOMBRE DEL PROGRAMA QUE UTILIZA PER LLAMAR POR TELÉFONO A TRAVÉS DE INTERNET?

Skype ..... 1 NS ..... 98  
 Messenger..... 2 NC ..... 99  
 Otros ..... 95 (anotar)

3.- DÍGAME SI EN SU CASA DISPONEN DE LOS SIGUIENTES APARATOS O EQUIPAMIENTOS Y DE CUÁNTOS DISPONEN:

	Sí	No	No sabe qué es	NC	CUÁNTOS?
Televisión.....	1	2	98	99	_____
DVD.....	1	2	98	99	_____
Videoconsolas.....	1	2	98	99	_____
Teléfono fijo.....	1	2	98	99	_____
Teléfono móvil + PDA.....	1	2	98	99	_____
Teléfono móvil.....	1	2	98	99	_____
Agenda electrónica (PDA).....	1	2	98	99	_____
Ordenador de sobremesa.....	1	2	98	99	_____
↓ Con conexión a Internet.....	1	2	98	99	_____
↓ Con tecnología sin cables (WIFI).....	1	2	98	99	_____
Ordenador portátil.....	1	2	98	99	_____
↓ Con conexión a Internet.....	1	2	98	99	_____
↓ Con tecnología sin cables (WIFI).....	1	2	98	99	_____
Webcam.....	1	2	98	99	_____
Videocámara.....	1	2	98	99	_____
Cámara fotos digital.....	1	2	98	99	_____
Reproductor MP3, MP4, iPod1.....	1	2	98	99	_____
GPS.....	1	2	98	99	_____

**HABLEMOS UN POCO DE DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

4.- **TELEVISIÓN**

4.-A. DISPONE DE TV DE PAGO?

Sí ..... 1 (ir a 4.C)

No ..... 2

NS ..... 98

NC ..... 99

4.-B. ¿USTED CREE QUE ES MUY, BASTANTE, POCO O NADA PROBABLE QUE EN EL FUTURO TENGA TV DE PAGO?

Muy probable ..... 1 NS ..... 98

Bastante probable..... 2 NC ..... 99

Poco probable ..... 3

Nada probable ..... 4

4.-C. ¿ME PUEDE DECIR EL CANAL DE TELEVISIÓN QUE MIRA HABITUALMENTE? Y EL SEGUNDO?

	1ª)	2ª)	
TVE1 .....	01.....01	NS.....	98
TVE2 .....	02.....02	NC.....	99
TV3 .....	03.....03		
Canal 33 .....	04.....04		
Tele 5 .....	05.....05		
Antena 3 .....	06.....06		
Cuatro .....	07.....07		
La Sexta .....	08.....08		
Digital Plus .....	09.....09		
Televisión local .....	10.....10	(especificar)	
Otras .....	95.....95	(anotar)	
No ve nunca la televisión .....	97		

4.-D. DÍGAME SI EN SU CASA DISPONEN DE: (Leer posibilidades)

	Sí	No	No sabe	NC
	qué es			
TV analógica .....	1.....2	98		99
TV por cable .....	1.....2	98		99
TV por satélite .....	1.....2	98		99
TV por línea telefónica (imagenio) .....	1.....2	98		99
TDT (con descodificador) .....	1.....2	98		99
TDT (integrada en el aparato de TV) .....	1.....2	98		99

5.- RADIO

5.-A. ¿ME PODRÍA DECIR LA EMISORA DE RADIO QUE ESCUCHA HABITUALMENTE? ¿Y LA SEGUNDA?

	1ª)	2ª)	
Catalunya Radio .....	01.....01	NS.....	98
SER.....	02.....02	NC.....	99
RNE .....	03.....03		
Onda Cero.....	04.....04		
RAC1.....	05.....05		
COPE .....	06.....06		
COM Radio.....	07.....07		
Punt Radio.....	08.....08		
Ona Catalana .....	09.....09		
40 principales .....	10.....10		
Radio Teletaxi .....	11.....11		
Flaix FM .....	12.....12		
Cadena Dial.....	13.....13		
RAC 105.....	14.....14		
Catalunya Informació.....	15.....15		
M80 .....	16.....16		
Cadena 100.....	17.....17		
Radio Club 25.....	18.....18		
Otras .....	95.....95	(especificar)	
No escucha nunca la radio.....	97		

6.- PRENSA

6.-A. EN CUANTO A LA PRENSA ESCRITA, ¿ME PUEDE DECIR QUE PERIÓDICO LEE HABITUALMENTE? ¿Y EL SEGUNDO?

	1er)	2on)	
El Periódico de Catalunya (catalán) .....	01.....01	NS.....	98
El Periódico de Catalunya (castellano) .....	02.....02	NC.....	99
La Vanguardia .....	03.....03		
El País .....	04.....04		
Avui .....	05.....05		
El Punt .....	06.....06		
ABC .....	07.....07		
El Mundo.....	08.....08		
La Razón.....	09.....09		
Mundo deportivo.....	10.....10		
Sport .....	11.....11		
Marca.....	12.....12		
Metro/Metro Directo.....	13.....13		
20 minutos .....	14.....14		
Què .....	15.....15		
ADN .....	16.....16		
Gol .....	17.....17		
Penalty.....	18.....18		
Segre.....	19.....19		
La Mañana .....	20.....20		
Diari de Girona .....	21.....21		
Diari de Tarragona .....	22.....22		
Otros comarcales / provinciales .....	23.....23	(anotar)	
Otros .....	95.....95	(anotar)	
No lee nunca el periódico .....	97		

7.- INTERNET

7.-A. ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ ES PARA USTED INTERNET? -espontánea

NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-B. ACTUALMENTE, ¿USTED UTILIZA INTERNET?

Sí ..... 1 (ir a 7.-H)  
No ..... 2

(PELS NO USUARIS D'INTERNET)

7.-C. ¿POR QUÉ NO UTILIZA INTERNET? - (LLEGIR POSSIBILITATS) (1 RESPOSTA)

No tiene ordenador .....01  
No tiene conexión .....02  
No sabe como funciona .....03  
No le encuentra utilidad .....04  
Es caro.....05  
Porque es peligroso / poco adecuado para los niños.....05  
Los padres no quieren .....06  
Otros.....95(anotar)  
NS.....98  
NC.....99

7.-D. ¿ALGUNA PERSONA CONOCIDA DE SU ENTORNO LE HA BUSCADO ALGUNA INFORMACIÓN QUE USTED NECESITABA POR INTERNET ?

Sí ..... 1 NS .....98  
No ..... 2 NC .....99

7.-E. ¿HA UTILIZADO INTERNET CON ANTERIORIDAD?

Sí ..... 1  
No ..... 2 (ir a p.7.-G)

7.-F. ¿ME PODRÍA DECIR POR QUÉ MOTIVO NO LO UTILIZA AHORA? -espontánea-

NS.....98  
NC.....99

7.-G. ¿USTED CREE QUE ES MUCHO, BASTANTE, POCO O NADA PROBABLE QUE EN EL FUTUR UTILICE INTERNET?

Muy probable..... 1 NS .....98  
Bastante probable.....2 NC .....99  
Poco probable .....3  
Nada probable.....4

(IR A P.7\_U)

(SÓLO PARA LOS USUARIOS DE INTERNET)

7.-H. ¿USTED SE CONSIDERA UN USUARIO DE INTERNET MUY, BASTANTE, POCO O NADA AVANZADO?

Muy avanzado..... 1 NS .....98  
Bastante avanzado.....2 NC .....99  
Poco avanzado .....3  
Nada avanzado .....4

7.-I. ¿DÓNDE ACCEDIÓ A INTERNET POR PRIMERA VEZ? (1 RESPUESTA)

En casa.....01 NS .....98  
En el trabajo.....02 NC .....99  
En casa de unos amigos .....03  
En la escuela .....04  
En la universidad.....05  
En un bar / cibercafé / locutorio .....06  
En una biblioteca.....07  
Otros.....95 (anotar)

7.-J. ¿DESDE DONDE SE CONECTA A INTERNET? (anotar tantas respuestas como diga el entrevistado)

Desde casa .....	1	NS.....	98
Desde el trabajo .....	2	NC.....	99
Desde el centro estudios .....	3		
Bar / Cybercafé / locutorio .....	4		
Desde una biblioteca .....	5		
Otros .....	6	(anotar)	

7.-K. ¿Y QUÉ TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET DISPONE EN CASA ? ¿Y EN EL TRABAJO?

	<u>Casa</u>	<u>Trabajo</u>
Línea telefónica a través de módem o RDSI (convencional) .....	.01.....	.01
Conexión de Banda Ancha (con ADSL, red de cable, etc.) .....	.02.....	.02
Red de telefonía móvil de banda ancha vía UMTS, 3G (3a generación).....	.03.....	.03
Otras formas de conexión de banda ancha (vía satélite, etc.).....	.04.....	.04
Otros tipos de telefonía móvil (WAP, GPRS).....	.05.....	.05
No trabaja.....	.06	(Atención)
No dispone de conexión .....	.07	(ir a 7.N.)
Otros .....	95	95 (anotar)
NS.....	98	98
NC.....	99	99

(PARA LOS QUE DISPONEN DE INTERNET A CASA)

7.-L. ¿DESDE CUANDO DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET EN SU CASA?

Menos de 3 meses .....	1
De 3 a 6 meses .....	2
De + de 6 a 12 meses.....	3
De + de 12 meses a 2 años .....	4
Más de 2 años.....	5
NS.....	98
NC .....	99

7.-M. ¿CUÁL FUE EL PRINCIPAL MOTIVO PARA PONERSE INTERNET EN SU CASA? -espontánea-

NS.....	98
NC .....	99

7.-N. PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FINALIDADES, DÍGAME ¿CON QUÉ FRECUENCIA USA USTED INTERNET?

	<u>Algunas</u>	<u>Algunas</u>	<u>Menor</u>				
	<u>Diario</u>	<u>veces</u>	<u>veces</u>	<u>frec.</u>	<u>Nunca</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
	<u>Semana</u>	<u>Mes</u>					
Trabajo / profesionales..	1	2	3	4	5	98	99
Académicos/formación	1	2	3	4	5	98	99
Ocio / personales.....	1	2	3	4	5	98	99

7.-O. AHORA LE PREGUNTARÉ SOBRE DIFERENTES POSIBILIDADES DEL USO INTERNET

O.1. DÍGAME SI UTILIZA INTERNET...?

	<u>Habit.</u>	<u>A vec.</u>	<u>Nunca</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Para buscar/recibir información sobre Servicios públicos .....	1	2	3	98	99
Para trabajar (teletrabajar) .....	1	2	3	98	99
Para realizar cursos vía Internet de cualquier materia.....	1	2	3	98	99
Para jugar (juegos en red) .....	1	2	3	98	99
Para navegar sin ningún objetivo concreto .....	1	2	3	98	99

O.2. ¿UTILIZA INTERNET PARA COMUNICARSE CON OTRAS PERSONAS?

Sí .....	1
No .....	2 (ir a O.3.)
NS.....	98 (ir a O.3.)
NC.....	99 (ir a O.3.)

CONCRETAMENTE DÍGAME SI UTILIZA INTERNET...

	<u>Habit.</u>	<u>A vec.</u>	<u>Nunca</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Para recibir/enviar e-mails .....	1	2	3	98	99
Para chatear (messenger, otros o participar en forúms, chats) .....	1	2	3	98	99
Para opinar o participar en blogs o weblogs.....	1	2	3	98	99
Para telefonar a través de Internet o videoconferencias .....	1	2	3	98	99

O.3. ¿UTILIZA INTERNET PER HACER GESTIONES ADMINISTRATIVAS O COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS?

Sí .....	1
No .....	2 (ir a O.4.)
NS.....	98 (ir a O.4.)
NC.....	99 (ir a O.4.)

CONCRETAMENTE DÍGAME SI UTILIZA INTERNET...

	<u>Habit.</u>	<u>A vec.</u>	<u>Nunca</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Para hacer trámites con la administración .....	1	2	3	98	99
Para banca electrónica y actividades financieras (transacciones, etc.) .....	1	2	3	98	99
Para comprar bienes (muebles, aparatos, software, etc.).....	1	2	3	98	99
Para comprar o hacer pedidos de alimentos .....	1	2	3	98	99
Para comprar o reserva de viajes y alojamiento.....	1	2	3	98	99
Para comprar música, libros, entradas de espectáculos.....	1	2	3	98	99
Para hacer apuestas, jugar a la lotería ..	1	2	3	98	99
Para vender bienes o servicios .....	1	2	3	98	99

O.4. ¿UTILIZA INTERNET PARA BUSCAR INFORMACIÓN?

Sí .....	1
No .....	2 (ir a 7.Q.)
NS.....	8 (ir a 7.Q.)
NC.....	9 (ir a 7.Q.)

CONCRETAMENTE DÍGUME SI UTILIZA INTERNET...

	<u>Hab</u>	<u>A vec.</u>	<u>Nunca</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Para buscar/recibir información sobre bienes o servicios .....	1	2	3	98	99
Para buscar/recibir información sobre viajes y alojamiento .....	1	2	3	98	99
Para buscar/recibir información sobre servicios de ocio o descargar películas, música, imágenes, juegos .....	1	2	3	98	99
Para consultar mapas, carreteras, direcciones, teléfonos, previsiones meteorológicas .....	1	2	3	98	99
Para escuchar la radio o ver la televisión vía Internet .....	1	2	3	98	99
Para descargar software y actualizaciones de programas.....	1	2	3	98	99
Para estudiar, hacer los deberes o buscar Información para el trabajo.....	1	2	3	98	99
Para buscar/recibir información sobre temas de salud, enfermedades .....	1	2	3	98	99
Parar buscar/recibir información sobre temas, educativos, formación, cursos .....	1	2	3	98	99
Para buscar información sobre temas relacionados con su país.....	1	2	3	98	99
Parar buscar trabajo o enviar currículums .....	1	2	3	98	99
Para leer prensa y revistas de actualidad on-line.....	1	2	3	98	99

7.-P. ¿QUÉ PERIÓDICO LEE HABITUALMENTE? ¿Y EL SEGUNDO? (espontánea- no leer posibilidades)

	1er)	2on)
El Periódico de Catalunya.....	02	02
La Vanguardia .....	03	03
El País .....	04	04
Avui .....	05	05
El Punt.....	06	06
ABC .....	07	07
El Mundo.....	08	08

La Razón.....	09	09
Diarios deportivos.....	10	10
Gratuitos.....	11	11
Segre.....	12	12
La Mañana.....	13	13
Diario de Girona.....	14	14
Diario de Tarragona.....	15	15
Vilaweb.....	16	16
e-noticias.....	17	17
Prensa extranjera.....	18	18
Otros.....	95	95
NS.....	98	98
NS.....	99	99

7.-Q. ¿DISPONE DE AGREGADOR DE NOTÍCIAS EN RSS?

Sí ..... 1      NS ..... 98  
 No ..... 2      NC ..... 99

7.-R. ¿ME PODRÍA DECIR LAS 3 ÚLTIMAS PÁGINAS DE INTERNET QUE HA VISITADO? -espontánea-


NS ..... 98  
 NC ..... 99

7.-S. ¿ME PODRÍA DECIR 3 PÁGINAS REGISTRADAS EN EL APARTADO DE FAVORITOS DEL SU ORDENADOR? - Espontánea-


No tengo ninguna registrada..... 97  
 NS ..... 98  
 NC ..... 99

7.-T. ¿QUÉ BUSCADOR UTILIZA HABITUALMENTE? - espontánea-

Google..... 01      NS ..... 98  
 Yahoo..... 02      NC ..... 99  
 Altavista..... 03  
 Terra..... 04  
 Otros..... 95 (anotar)

(PARA TODOS)

7.-U. ¿CUÁL DIRÍA QUE ES LA PRINCIPAL VENTAJA DE INTERNET? -espontánea-

--	--

NS ..... 98  
 NC ..... 99

7.-V. ¿CUÁL DIRÍA QUE ES EL PRINCIPAL INCONVENIENTE DE INTERNET? -espontánea-

--	--

NS ..... 98  
 NC ..... 99

8.- CORREO ELECTRÓNICO

8.-A. ¿USTED UTILIZA EL CORREO ELECTRÓNICO?

Sí ..... 1      (ir a P8.-C)  
 No ..... 2

(PELS NO USUARIS)

8.-B. ¿ALGUNA PERSONA DE SU ENTORNO LE AYUDA A ENVIAR CORREOS ELECTRÓNICOS?

Sí ..... 1  
 No ..... 2  
 NS ..... 98 } (ir a P8H)  
 NC ..... 99

(SÓLO USUARIOS DE CORREO ELECTRÓNICO)

8.-C. ¿DESDE QUÉ LUGARES UTILIZA EL CORREU ELECTRÓNICO? (anotar tantas respuestas como diga el entrevistado)

Desde casa..... 01      NS ..... 98  
 Desde el trabajo..... 02      NC ..... 99  
 Desde el centro de estudios..... 03  
 Con el teléfono móvil..... 04  
 Con la PDA..... 05  
 En el bar / cibercafé / locutorio..... 06  
 Desde una biblioteca..... 07  
 Otros..... 95 (anotar)

8.-D. ME PODRÍA DECIR, ¿CUÁNTAS DIRECCIONES PERSONALES DE CORREO ELECTRÓNICO TIENE PARA RECIBIR MENSAJES? ¿Y PARA USOS PROFESIONALES / TRABAJO/ ACADÉMICOS? - espontánea-

	<u>Personales</u>	<u>Trabajo</u>
Una.....	1.....	1
Dos.....	2.....	2
Tres.....	3.....	3
Cuatro.....	4.....	4
Cinco.....	5.....	5
Más de cinco.....	6.....	6 (espec.)
Ninguna.....	7.....	7
No trabaja.....		97
NS.....	98.....	98
NC.....	99.....	99

8.-E. ¿PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FINALIDADES CON QUÉ FRECUENCIA USA USTED EL CORREO ELECTRÓNICO?

	<u>Algunas</u>	<u>Algunas</u>	<u>Menor</u>			
	<u>Diario</u>	<u>veces</u>	<u>veces</u>	<u>frec.</u>	<u>Nunca</u>	<u>NS</u> <u>NC</u> <u>NP</u>
		<u>Semana</u>	<u>Mes</u>			

Trabajo / profesionales.. 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 98.. 99 .. 97  
 Académicos..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 98.. 99 .. 97  
 Ocio / personales..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 98.. 99

8.-F. ME PODRÍA DECIR ¿CUÁL ES EL NÚMERO APROXIMADO DE CONTACTOS PERSONALES QUE TIENE REGISTRADOS? ¿Y POR TRABAJO?

Personales					NS..... 998
					NC..... 999
Trabajo					NS..... 998
					NC..... 999
					NP..... 997

8.-G. ¿Y CON CUÁNTAS PERSONAS, APROXIMADAMENTE, SE HA INTERCAMBIADO MAILS DURANTE LA ÚLTIMA SEMANA POR MOTIVOS PERSONALES? ¿Y POR MOTIVOS DE TRABAJO?

Personales					NS..... 998
					NC..... 999
Trabajo					NS..... 998
					NC..... 999
					NP..... 997

(PER A TOTHOM)

8.-H. ¿CUÁL DIRÍA QUE ES LA PRINCIPAL VENTAJA DEL CORREO ELECTRÓNICO? -espontánea-

--	--

NS..... 98  
 NC..... 99

8.-I. ¿CUÁL DIRÍA QUE ES EL PRINCIPAL INCONVENIENTE DEL CORREO ELECTRÓNICO? -espontánea-

--	--

NS..... 98  
 NC..... 99

9.- TELÉFONO MÓVIL

9.-A. ¿USTED TIENE MÓVIL?

Sí .....1  
 No .....2 ... (ira P9E)

9.-B. PARA USO PERSONAL ¿DE QUÉ TIPO DE MÓVIL DISPONE?

Móvil GPRS ..... 1 NS ..... 98  
 Móvil GSM ..... 2 NC ..... 99  
 Móvil UMTS / 3G ..... 3  
 Otros ..... 4 (espec.)

9.-C. DE LAS SIGUIENTES POSIBILIDADES, DÍGAME SI USTED UTILIZA EL MÓVIL DE FORMA HABITUAL, A VECES O NUNCA PARA:

	Habitual	A vec.	Nunca	NS	NC
Hablar por teléfono	1	2	3	98	99
Para enviar mensajes	1	2	3	98	99
Para hacer fotos	1	2	3	98	99
Para acceder a Internet	1	2	3	98	99
Como agenda	1	2	3	98	99
Para jugar	1	2	3	98	99
Como despertador	1	2	3	98	99
Videoconferencia	1	2	3	98	99
Llamadas internacionales	1	2	3	98	99

9.-C.1 ME PODRÍA DECIR, APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS CONTACTOS INTERNACIONALES TIENE REGISTRADOS EN SU MÓVIL?

Internacionales				NS ..... 998	NC ..... 999
-----------------	--	--	--	--------------	--------------

9.-D. PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FINALIDADES ¿CON QUÉ FRECUENCIA USA USTED EL TELÉFONO MÓVIL?

	1 a 5 vecs. día	6 a 10 vecs. día	Más 10 vecs. día	Nunca	NS	NC	NP
Trabajo / profesionales	1	2	3	5	98	99	97
Ocio / personales	1	2	3	5	98	99	

(PARA TODOS)

9.-E. ¿CUÁL DIRÍA QUE ES LA PRINCIPAL VENTAJA DEL TELÉFONO MÓVIL? (espontánea)

\_\_\_\_\_

NS .....98  
 NC .....99

9.-F. ¿CUÁL DIRÍA QUE ES EL PRINCIPAL INCONVENIENTE DEL TELÉFONO MÓVIL? (espontánea)

\_\_\_\_\_

NS .....98  
 NC .....99

10.- AHORA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES MEDIOS EN FUNCIÓN DE LA UTILIDAD QUE TIENEN PARA USTED COM MEDIO DE COMUNICACIÓN Y INFORMACIÓN, DONDE 0 ES NADA ÚTIL Y 10 MUY ÚTIL.

	0-10	No usa	NS	NC
Televisión		97	98	99
Radio		97	98	99
Prensa escrita		97	98	99
Internet		97	98	99
Correo electrónico		97	98	99
Teléfono móvil		97	98	99

SERVEIS

11.- ME SABRÍA DECIR ALGUN O ALGUNOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN O ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA? -espontánea (NO LEER- anotar literalmente tantas respuestas como dé el entrevistado)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NS .....98 (ir a P13)  
 NC .....99 (ir a P13)

12.- EN UNA ESCALA DE 0 A 10, COMO VALORA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN QUE OFRECE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, DONDE 0 ES MUY MAL Y 10 MUY BIEN?

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10	NS	NC
	98	99

TELÉFONO DE ATENCIÓN CIUDADANA

13.- USTED SABE SI LA GENERALITAT DISPONE DE UN TELÉFONO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA? ¿ME PODRÍA DECIR EL NÚMERO?

Sí, lo sabe y cita 012 ..... 1 (ir a p13.-B)  
 Sí, lo sabe pero dice otros números ..... 2 (espec.)  
 Sí, lo sabe pero no recuerda el número ..... 3  
 No, no lo sabe ..... 98  
 NC ..... 99

13.-A. ¿USTED CONOCE O HA OÍDO HABLAR DEL 012?

Sí .....1  
 No .....2 (ir a p14)  
 NS .....98 (ir a p14)  
 NC .....99 (ir a p14)

13.-B. ¿CÓMO LO CONOCIÓ? -espontánea-(1 RESPUESTA)

Familiar o amigo	01	NS	98
Internet	02	NC	99
Por la televisión	03		
Por la radio	04		
Por la prensa	05		
Revista de la Generalitat	06		
Páginas amarillas	07		
Algún otro servicio telefónico	08		
Otras respuestas	95	(espec.)	

13.-C. ¿HA LLAMADO ALGUNA VEZ AL 012?

Sí .....1  
 No .....2 (ir a p14)  
 NS .....8 (ir a p14)  
 NC .....9 (ir a p14)

13.-D. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HACE DE LA ÚLTIMA VEZ QUE SE DIRIGIÓ AL 012 PARA SOLICITAR UNA INFORMACIÓN O HACER UNA GESTIÓN? (leer posibilidades)

Los últimos 15 días	1	NS	98
Entre 16 días y 1 mes	2	NC	99
Entre + de 1 mes y 3 meses	3		
Entre + de 3 y 6 meses	4		
Entre + de 6 y 12 meses	5		
Más de un año	6		
Otros	7	(espec.)	

13.-E. ¿POR QUÉ MOTIVO (GESTIÓN O CONSULTA) SE DIRIGIÓ AL 012 LA ÚLTIMA VEZ? -espontánea- (anotar literalmente la respuesta)

\_\_\_\_\_

NS .....98  
 NC .....99

13.-F. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DEL 012 (DONDE 0 SIGNIFICA NADA SATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO)

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10	NS	NC
	98	99

13-G. Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL 012 EN RELACIÓN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO:

	0-10	NS	NC
Rapidez .....	<input type="text"/>	98	99
Amabilidad.....	<input type="text"/>	98	99
Profesionalidad.....	<input type="text"/>	98	99
Adecuación de la respuesta .....	<input type="text"/>	98	99
Lenguaje claro y conciso.....	<input type="text"/>	98	99
Interés por resolver la consulta .....	<input type="text"/>	98	99
Resolución del problema, consulta o gestión	<input type="text"/>	98	99

→ Si < 5 preguntar 13.H  
→ Si ≥ 5 aneu a 14

13-H. ME PODRÍA DECIR EL MOTIVO POR EL CUÁL CONSIDERA QUE NO LE RESPONDIERON CORRECTAMENTE SU CONSULTA? **espontánea**-(anotar literalmente la respuesta)

\_\_\_\_\_

NS.....98  
NC.....99

**PAGINA GENCAT.CAT**

14.- ¿USTED SABE SI LA GENERALITAT DISPONE DE UNA PÁGINA WEB DONDE SE PUEDE OBTENER INFORMACIÓN Y HACER ALGUNAS GESTIONES? ¿ME PODRÍA DIR EL NOMBRE DE LA PÁGINA WEB ?

- Sí, lo sabe y cita gencat o gencat.cat ..... 1 (ir a p14b)
- Sí, lo sabe pero dice otros nombres ..... 2 (espec.)
- Sí, lo sabe pero no recuerda la página ..... 3
- No, no lo sabe ..... 98
- NC.....99

14-A. ¿USTED CONOCE O HA OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB GENCAT.CAT?

- Sí ..... 1 NS.....98 (ir a p15)
- No ..... 2 (ir a p15) NC.....99 (ir a p15)

14-B. ¿CÓMO LA CONOCIÓ? –**espontánea**-(1 RESPUESTA)

- Familiar o amigo .....01 NS.....98
- Buscador Internet .....02 NC.....99
- Por la televisión.....03
- Por la radio.....04
- Por la prensa.....05
- Revista de la Generalitat.....06
- Páginas amarillas.....07
- Llamando al 012.....08
- Otras .....95 (anotar)

14-C. ¿HA VISITADO ALGUNA VEZ LA PÁGINA GENCAT.CAT?

- Sí ..... 1 NS.....98 (ir a p15)
- No ..... 2 (ir a p15) NC.....99 (ir a p15)

14-D. APROXIMADAMENTE, CUÁNTO TIEMPO HACE DE LA ÚLTIMA VEZ QUE VISITÓ GENCAT.CAT PARA BUSCAR UNA INFORMACIÓN O HACER UNA GESTIÓN? (LEER POSIBILIDADES)

- Los últimos 15 días.....1 NS.....98
- Entre 16 días y 1 mes.....2 NC.....99
- Entre + de 1 mes y 3 meses.....3
- Entre + de 3 y 6 meses.....4
- Entre + de 6 y 12 meses.....5
- Más de un año.....6
- Otras .....7 (espec.)

14-E. ¿POR QUÉ MOTIVO (GESTIÓN O CONSULTA) ENTRÓ EN LA PÁGINA GENCAT.CAT LA ÚLTIMA VEZ? – **espontánea**-(anotar literalmente la respuesta)?

\_\_\_\_\_

NS.....98  
NC.....99

14-F. CONCRETAMENTE, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO OFRECIDO POR LA PÁGINA WEB GENCAT.CAT (DONDE 0 SIGNIFICA NADA SATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO)?

	NS	NC
00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10	98	99

14-G. Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA GENCAT.CAT EN RELACIÓN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO:

	0-10	NS	NC
Es clara y comprensible .....	<input type="text"/>	98	99
Está actualizada .....	<input type="text"/>	98	99
Es fácil encontrar lo que se busca.....	<input type="text"/>	98	99
Es útil.....	<input type="text"/>	98	99
Tiene una estética agradable .....	<input type="text"/>	98	99
Da información suficiente o amplia.....	<input type="text"/>	98	99
Resolución del problema, consulta o gestión	<input type="text"/>	98	99

→ Si < 5 preguntar 14.H  
→ Si ≥ 5 aneu a 15

14-H. ¿ME PODRÍA DECIR EL MOTIVO POR EL CUAL NO LO PUDO SOLUCIONAR? –**espontánea**-

\_\_\_\_\_

NS.....98  
NC.....99

14-I. ¿ME PODRÍA DECIR ALGUN ASPECTO EN EL QUE CREE QUE LA PÁGINA GENCAT.CAT PODRÍA O TENDRÍA QUE MEJORAR? –**espontánea**-

\_\_\_\_\_

NS.....98  
NC.....99

**OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADÁ**

15.- ¿USTED SABE SI LA GENERALITAT DISPONE DE OFICINAS DONDE SE PUEDEN REALIZAR GESTIONES U OBTENER INFORMACIÓN? ME PUEDE DECIR ALGUNA? –**espontánea**-(anotar todas les que diga)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

No conoce ninguna .....97 (ir a p16)  
NS.....98 (ir a p16)  
NC.....99 (ir a p16)

15-A. ¿HA IDO ALGUNA VEZ A ALGUNA OFICINA DE LA GENERALITAT?

- Sí ..... 1 NS.....98 (ir a p16)
- No ..... 2 (ir a p16) NC.....99 (ir a p16)

15-b. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HACE DE LA ÚLTIMA VEZ QUE VISITÓ UNA OFICINA DE LA GENERALITAT PARA PEDIR ALGUNA INFORMACIÓN O HACER ALGUNA GESTIÓN? (leer posibilidades)

- Los últimos 15 días.....1 NS.....98
- Entre 16 días y 1 mes.....2 NC.....99
- Entre + de 1 mes y 3 meses.....3
- Entre + de 3 y 6 meses.....4
- Entre + de 6 y 12 meses.....5
- Más de un año.....6
- Otras .....7 (espec.)

15-C. ¿CUÁL HA SIDO LA ÚLTIMA OFICINA DE LA GENERALITAT QUE HA VISITADO? (ANOTAR características de la oficina; población, dirección, tipo...)

\_\_\_\_\_

NS.....98  
NC.....99



18.-A. ¿EN QUÉ AÑO LLEGÓ A ESPAÑA PARA QUEDARSE?

Año	___	___	___	___	NS .....	998
					NC .....	999

19.- ¿CUÁL ES SU NACIONALIDAD?

Española ..... 1  
 Doble: Española + otra ..... 2 (espec)  
 Otras nacionalidades ..... 3 (espec)

20.- ¿DÓNDE NACIERON SUS PADRES?

	Resto	Resto
	Cat	España del mundo
Lug. nac. madre: 01 .....	02 .....	03 → Espec país: .....
Lug. nac. padre: 01 .....	02 .....	03 → Espec país: .....

21.- ME PODRÍA DECIR ¿QUÉ LENGUA UTILIZAN HABITUALMENTE EN CASA? ¿Y EN EL TRABAJO/ESTUDIOS? ¿Y CON LOS AMIGOS?

	A casa	A	Amb
		la feina	els amics
Principalmente catalán .....	01 .....	01 .....	01 .....
Principalmente castellano .....	02 .....	02 .....	02 .....
Las dos .....	03 .....	03 .....	03 .....
Otras .....	04 .....	04 .....	04 (esp.)
No procede .....	97 .....	97 .....	97 .....
NS .....	98 .....	98 .....	98 .....
NC .....	99 .....	99 .....	99 .....

22.- Y RESPETO AL CATALÁN, USTED: (leer posibilidades)

	Sí	No
Lo entiende .....	1 .....	2 .....
Lo habla .....	1 .....	2 .....
Lo escribe .....	1 .....	2 .....
Lo lee .....	1 .....	2 .....

23.- DÍGAME SU PROFESIÓN Y SU SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

(anotar profesión y codificar actividad)

Empresario o profesional con asalariados .....	1	} Ir a 25a, b i c
Trabajador o profesional autónomo .....	2	
Asalariado indefinido .....	3	
Asalariado eventual o interino .....	4	
Miembro cooperativa .....	5	
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en negocio familiar) .....	6	} Ir a 26
Jubilado /pensionista.(antes trabajaba) .....	7	
Pensionista (antes no trabajaba) .....	8	
Parado ( antes trabajaba) .....	9	
Parado (busca el primer trabajo) .....	10	
Trabajo doméstico no remunerado .....	11	
Estudiante .....	12	
NS .....	98	
NC .....	99	

25-A- ¿CUÁNTAS PERSONAS TIENE A SU CARGO EN EL TRABAJO?

Ninguna .....	1	NS .....	98
De 1 a 5 .....	2	NC .....	99
De 6 a 20 .....	3		
Más de 20 .....	4		

25-B- ¿TRABAJA USTED EN EL SECTOR PÚBLICO, EN EL PRIVADO O EN UNA ORGANIZACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO?

Sector público (Administración pública + empresas públicas) .....	1	NS .....	98
Sector privado .....	2	NC .....	99
Organización privada sin ánimo de lucro (ONG's, asociaciones) .	3		

25-C- ¿EN QUÉ SECTOR?

Agrario .....	1	NS .....	98
Industria .....	2	NC .....	99
Servicios .....	3		
Construcción .....	4		

26.- ¿CUÁL ES SU NIVEL DE ESTUDIOS (ACABADOS)?

Sin estudios .....	1
Estudios primarios no acabados, PGS .....	2
Primarios acabados, EGB, FP-1, ESO, Bachiller elemental .....	3
Bachiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS ..	4
Universitarios primer ciclo (diplomatura) .....	5
Universitario segundo ciclo (licenciatura) o tercer ciclo .....	6
NS .....	99
NC .....	98

27.- ¿ES USTED LA PERSONA QUE MÁS INGRESOS ECONÓMICOS APORTA EN SU HOGAR?

Sí .....	1 (ir a P30)
No, a partes iguales .....	2
No, es otra persona .....	3
NS .....	98
NC .....	99

28.- ¿CUÁL ES LA PROFESIÓN Y SITUACIÓN LABORAL DE LA PERSONA CON MÁS INGRESOS EN EL HOGAR (O DE LA OTRA PERSONA QUE SUSTENTA LA ECONOMÍA FAMILIAR)?

(anotar profesión y codificar actividad)

Empresario o profesional con asalariados .....	1	NS .....	98
Trabajador o profesional autónomo .....	2	NC .....	99
Asalariado indefinido .....	3		
Asalariado eventual o interino .....	4		
Miembro cooperativa .....	5		
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en negocio familiar) .....	6		
Jubilado /pensionista.(antes trabajaba) .....	7		
Pensionista (antes no trabajaba) .....	8		
Parado ( antes trabajaba) .....	9		
Parado (busca el primer trabajo) .....	10		
Trabajo doméstico no remunerado .....	11		
Estudiante .....	12		

29.- ¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTUDIOS (ACABADOS) DE LA PERSONA CON MÁS INGRESOS EN EL HOGAR (O DE LA OTRA PERSONA QUE SUSTENTA LA ECONOMÍA FAMILIAR)?

Sin estudios .....	1
Estudios primarios no acabados, PGS .....	2
Primarios acabados, EGB, FP-1, ESO, Bachiller elemental .....	3
Bachiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS ..	4
Universitarios primer ciclo (diplomatura) .....	5
Universitario segundo ciclo (licenciatura) o tercer ciclo .....	6
NS .....	99
NC .....	98

30.- ME PODRÍA DECIR LA SUPERFICIE EN METROS QUADRADOS DE LA VIVIENDA DONDE VIVE ACTUALMENTE?

Menos de 50m <sup>2</sup> .....	1	NS .....	98
De 50 a 75m <sup>2</sup> .....	2	NC .....	99
De 76 a 100m <sup>2</sup> .....	3		
De 101 a 150m <sup>2</sup> .....	4		
Más de 150m <sup>2</sup> .....	5		

31.- CONTÁNDOLO A USTED, ¿CUÁNTAS PERSONAS VIVEN HABITUALMENTE EN LA VIVIENDA?

Entrevistado/a .....	1	NS .....	98
2 personas .....	2	NC .....	99
3 personas .....	3		
4 personas .....	4		
5 personas .....	5		
Más de 5 personas .....	6 (espec.)		

32.- Y FINALMENTE, CONTÁNDOLO A USTED, ¿CUÁNTAS PERSONAS EN SU HOGAR HAY QUE TENGAN...

		NS	NC
De 0 a 10 años .....	<input type="text"/>	98	99
Entre 11 y 20 años .....	<input type="text"/>	98	99
Entre 21 y 30 años .....	<input type="text"/>	98	99
Entre 31 y 40 años .....	<input type="text"/>	98	99
Más de 40 años .....	<input type="text"/>	98	99

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: .....

DIRECCIÓN: ..... NÚM: ..... PISO: ..... TELÉFONO: .....  
 (Confirmar que el entrevistado vive permanentemente en esta dirección)

ENTREVISTADOR: ..... SUPERVISOR: .....