

# CUESTIONARIO INDIVIDUAL

## Sección 1. Usos y satisfacción del teléfono móvil

En esta sección le haremos algunas preguntas sobre su uso del móvil para hacer llamadas y/o para conectarse a Internet. Solo tenga en cuenta teléfonos móviles de uso personal cuando conteste a las preguntas.

### 1. ¿Dispone usted de algún teléfono móvil activo?

Sí \_\_\_\_ C 1

No \_\_\_\_ C 2 → Pase a la Sección 2. Usos de Internet

### 2. ¿De cuántas líneas de prepago y/o postpago (contrato) dispone?

	Ninguna	1	2	3	4+
Nº líneas postpago (contrato)	C	C	C	C	C
Prepago	C	C	C	C	C

### 3. ¿Utiliza usted un servicio de Internet móvil en su teléfono móvil? (Si solo se conecta a Internet en su móvil utilizando algún wifi inalámbrico, por favor, conteste que no)

Sí \_\_\_\_ C 1

No \_\_\_\_ C 2

### 3a. Indique usted qué operador le proporciona el servicio de telefonía móvil en su línea principal. UNA SOLA RESPUESTA.

Telefónica/Movistar/Tuenti \_\_\_\_ C 1

Orange/Jazztel/Amena/Simyo \_\_\_\_ C 2

Vodafone/Ono/Lowí \_\_\_\_ C 3

Yoigo/MásMóvil/Pepephone \_\_\_\_ C 4

Otros \_\_\_\_ C 5

No lo sé \_\_\_\_ C 6

Con las siguientes preguntas nos gustaría conocer su nivel de satisfacción con los servicios de telefonía e Internet en el teléfono móvil. Si no dispone de algún servicio, no hace falta completar las preguntas correspondientes.

5. Indique en la tabla de abajo su grado de satisfacción global con cada uno de los servicios que tenga contratados, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.
6. Si anotó que está poco o nada satisfecho con algún servicio (puntuación satisfacción global del servicio 1 ó 2) en la pregunta 5, indique en la misma tabla los principales motivos de insatisfacción. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA.*
7. Indique en la tabla de abajo su grado de satisfacción con la atención al cliente y el precio con cada uno de los servicios que tenga contratados, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.

		Telefonía móvil					Internet móvil que usa con su teléfono móvil				
P5	Satisfacción global con el servicio	1- No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho									
		C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
P6 Motivos principales de insatisfacción	Son servicios caros	C 1					C 1				
	Falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios	C 2					C 2				
	Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales	C 3					C 3				
	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	C 4					C 4				
	Cobros indebidos	C 5					C 5				
	Mala atención al cliente	C 6					C 6				
	Otros	C 7					C 7				
P7 Satisfacción		1- No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho									
	Satisfacción con la atención al cliente	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
	Satisfacción con el precio	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

8. ¿Con qué frecuencia se ponen en contacto con usted (telefónica o presencialmente) los proveedores de telefonía móvil para ofrecerle sus servicios o mejorarlos?

Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Menos frecuentemente	Nunca
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

9. ¿Ha puesto alguna reclamación o denuncia en relación al servicio de telefonía móvil en los últimos 12 meses?

Sí \_\_\_\_ C 1 → Pase a la pregunta 9.bis  
 No \_\_\_\_ C 2 → Pase a la pregunta 13

#### 9.bis Por favor, indique los motivos

Problemas en la facturación \_\_\_\_\_ C 1  
 Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro) \_\_\_\_\_ C 2  
 Problemas con la portabilidad \_\_\_\_\_ C 3  
 Problemas al darse de baja \_\_\_\_\_ C 4  
 Problemas al darse de alta \_\_\_\_\_ C 5  
 Otros \_\_\_\_\_ C 6

En las preguntas 13 a 17, nos gustaría tratar con usted el uso que hace de su Smartphone.

13. ¿Dispone usted de un Smartphone (es decir, un teléfono móvil con el que puede acceder a Internet)?

Sí \_\_\_\_\_ C 1  
 No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a la sección 2  
 No lo sé \_\_\_\_\_ C 3 → Pase a la sección 2

15. En la tabla de abajo, indique con qué frecuencia usa los siguientes servicios en su Smartphone. UNA RESPUESTA POR FILA.

	Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Menos que semanalmente	Nunca
Servicios de localización (GPS)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Servicios de mensajería online (WhatsApp, Line, etc.)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Juegos	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Correo electrónico	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Visionado de videos	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

17. Cuando está usted en su casa, trabajo o centro de estudio, ¿conecta el teléfono móvil al Wifi en vez de usar Internet móvil? UNA ÚNICA RESPUESTA.

No uso el teléfono móvil para conectarme a Internet C 1      A veces me conecto al Wifi \_\_\_\_\_ C 4  
 Sí, el teléfono se conecta al Wifi automáticamente C 2      Nunca, porque siempre uso Internet móvil \_\_\_\_\_ C 5  
 Sí, suelo conectarme al Wifi \_\_\_\_\_ C 3      No lo sé \_\_\_\_\_ C 6

## Sección 2. Usos de Internet

En la sección 2, le haremos preguntas sobre sus hábitos de uso de Internet.

18. ¿Ha utilizado usted Internet en los últimos tres meses?

Sí \_\_\_\_\_ C 1      No \_\_\_\_\_ C 2      → Pase a la Sección 4

19. ¿Con qué frecuencia usa Internet?

Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Mensualmente	Menos que mensualmente
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

↓  
Pase a la sección 4

↓  
Pase a la sección 4

20b. Indique qué servicios de mensajería online para móvil usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente C 1      Snapchat \_\_\_\_\_ C 10  
 Facebook      Messenger C 2      Line \_\_\_\_\_ C 6  
 Skype \_\_\_\_\_ C 3      iMessage \_\_\_\_\_ C 7  
 WhatsApp \_\_\_\_\_ C 4      Hangouts/Google Talk \_\_\_\_\_ C 8  
 Telegram \_\_\_\_\_ C 5      Otras \_\_\_\_\_ C 9

20c. Indique qué servicios de telefonía/videollamadas por Internet usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente C 1      Line \_\_\_\_\_ C 6  
 Facebook      Messenger C 2      Facetime \_\_\_\_\_ C 7  
 Skype \_\_\_\_\_ C 3      Hangouts/Google Talk \_\_\_\_\_ C 8  
 WhatsApp \_\_\_\_\_ C 4      Otras \_\_\_\_\_ C 9

23. Indique con qué dispositivos se suele conectar a Internet. POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

Ordenador de sobremesa C 1      Televisión \_\_\_\_\_ C 5  
 Ordenador portátil C 2      Videoconsola \_\_\_\_\_ C 6  
 Teléfono móvil C 3      Otros \_\_\_\_\_ C 7  
 Tableta \_\_\_\_\_ C 4

## Sección 3. Economía colaborativa

Esta sección ha de contestarla si usa Internet al menos semanalmente.

**T.3.1. Indique con qué frecuencia utiliza actualmente plataformas relacionadas con la economía colaborativa (páginas webs o apps) para realizar las siguientes actividades. UNA RESPUESTA POR FILA.**

	No uso	Una vez al año	Más de una vez al año	Al menos una vez al mes	Al menos una vez a la semana
Alojarme en una habitación/vivienda de otro particular, por ejemplo, en viajes (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Desplazarme en coche con conductor por la ciudad (ejemplos: Cabify, Uber)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Desplazarme en coche a otras ciudades aprovechando el viaje de un conductor particular (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Comprar o alquilar algún producto de segunda mano (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Aportar dinero para algún proyecto (crowdfunding, ejemplos: Verkami, Ulele)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Buscar a alguien para que realice alguna tarea (ejemplos: Etece, bancos de tiempo online)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

**T.3.2. ¿Qué le ha llevado a utilizar estos servicios? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA**

	Alojarme en una habitación/vivienda de otro particular, por ejemplo, en viajes (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	Desplazarme en coche con conductor por la ciudad (ej.: Cabify, Uber)	Desplazarme en coche a otras ciudades aprovechando el viaje de un conductor particular (ej.: Blablacar, Amovens, Carpooling)	Comprar o alquilar algún producto de segunda mano (ej.: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	Buscar a alguien para que realice alguna tarea (ejemplos: Etece, bancos de tiempo online)
No uso	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Tienen un precio más ventajoso	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Ofrecen mayor calidad de servicio que otros servicios tradicionales	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Son servicios que se ajustan mejor a mis necesidades y horarios	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Ofrecen un servicio que no encuentro en el mercado	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Me evitan tener que comprar algo que no voy a utilizar mucho	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Son más sostenibles medioambientalmente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Las plataformas me permiten elegir con más información entre los ofertantes y eso me genera confianza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Es un medio para conocer personas e intercambiar experiencias	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Los servicios se contratan de manera más cómoda y ágil que los servicios tradicionales	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Otros	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

**T.3.3. Indique por favor su grado de satisfacción con estos servicios, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho**

	No uso	1	2	3	4	5
Alojarme en una habitación/vivienda de otro particular, por ejemplo, en viajes (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Desplazarme en coche con conductor por la ciudad (ejemplos: Cabify, Uber)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Desplazarme en coche a otras ciudades aprovechando el viaje de un conductor particular (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Comprar o alquilar algún producto de segunda mano (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Buscar a alguien para que realice alguna tarea (ejemplos: Etece, bancos de tiempo online)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

**T.3.4. Indique con qué frecuencia utiliza actualmente plataformas relacionadas con la economía colaborativa (páginas webs o apps) para ofrecer alguno de los siguientes servicios: RESPUESTA ÚNICA POR FILA**

	No uso	Una vez al año	Más de una vez al año	Al menos una vez al mes	Al menos una vez a la semana
Alojar huéspedes en mi vivienda o en alguna habitación (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
Compartir plazas libres de mi coche (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
Vender o alquilar productos que no uso (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
Ofrecer mi tiempo/conocimientos para realizar alguna tarea (ej.: Etece, bancos de tiempo online)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

### T.3.5. ¿Qué le ha llevado a ofrecer estos servicios? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA)

	Alojar huéspedes en mi vivienda o en alguna habitación (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	Compartir plazas libres de mi coche (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	Vender o alquilar productos que no uso (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/ VÍBBO)	Ofrecer mi tiempo/ conocimientos para realizar alguna tarea (ejemplos: Etece, bancos de tiempo online)
No oferto este servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Me permite aumentar mis ingresos aprovechando recursos que tengo disponibles	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Las plataformas me permiten ofrecer estos servicios de manera cómoda y ágil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Las plataformas contienen información de los demandantes y eso me genera confianza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Es una contribución a la sostenibilidad medioambiental	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Es un medio para conocer personas e intercambiar experiencias	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Otros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Sección 4. Servicios de comunicación

### A TODOS

#### T.4.1. Por favor, indique con qué frecuencia realiza usted las siguientes actividades (solo tenga en cuenta los dispositivos (teléfonos, ordenadores, etc.) de uso personal). UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.

	Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Menos que semanalmente	Nunca
Llamar por teléfono fijo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Llamar por teléfono móvil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Enviar SMS por teléfono móvil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, etc..)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Llamar o videollamar por Internet (WhatsApp, Skype, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

## Sección 5. Audiovisual

En las siguientes preguntas, nos gustaría entender cómo usted suele ver diferentes tipos de contenidos audiovisuales.

#### 23e. ¿Podría Ud. indicar cuáles son los principales motivos por los que ve la televisión? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Información ☐ 1      Otros ☐ 5  
 Entretenimiento/ocio ☐ 2      No veo televisión ☐ 6  
 Educación/aprender ☐ 3      No lo sé ☐ 7  
 Estar acompañado ☐ 4

#### 24. Aproximadamente cuántas horas al día pasa viendo contenidos audiovisuales (películas, series, programas, informativos, deportes, vídeos, etc.) en los diferentes tipos de equipo/ terminal. Por favor, cuando responda en la tabla de abajo, diferencie entre las horas al día para los días laborables y fines de semana (o festivos).

	Día laborable (horas al día)	Fines de semana y festivos (horas al día)
Pantalla de televisión	<input type="text"/> horas al día	<input type="text"/> horas al día
Pantalla de ordenador	<input type="text"/> horas al día	<input type="text"/> horas al día
Tableta	<input type="text"/> horas al día	<input type="text"/> horas al día
Teléfono móvil	<input type="text"/> horas al día	<input type="text"/> horas al día

#### 25. ¿Ve usted contenidos audiovisuales online (por Internet) al menos una vez a la semana?

Sí ☐ 1  
 No ☐ 2 → Pase a la Sección 6

#### 26. ¿Qué tipos de contenidos audiovisuales online (por Internet) suele ver? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Informativos ☐ 1      Videos cortos ☐ 5  
 Documentales ☐ 2      Deportes ☐ 6  
 Películas ☐ 3      Contenidos generados por amigos o familiares ☐ 7  
 Episodios de series ☐ 4      Otros ☐ 8

26b. ¿Suele usted ver en Internet programas de televisión que ya han sido emitidos anteriormente?

Sí ☐ C 1

No ☐ C 2 → Pase a la pregunta 26d.

26c. ¿Qué plataforma emplea para ver estos programas de televisión que ya han sido emitidos?

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Rtve.es ☐ C 1

Atresplayer/Flooxer ☐ C 2

Mitele ☐ C 3

Movistar+ en dispositivo / Yomvi ☐ C 4

beIN CONNECT/ TotalChanel ☐ C 5

Youtube ☐ C 7

Otras ☐ C 6

26d. Por favor, indique cómo prefiere ver los siguientes contenidos audiovisuales. UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.

	No suelo ver este tipo de contenidos	En directo	A la carta, cuando quiero verlo	Me es indiferente
Un evento deportivo (partido de fútbol, etc..)	<input type="checkbox"/> C 9	<input type="checkbox"/> C 1	<input type="checkbox"/> C 2	<input type="checkbox"/> C 3
Un episodio de una serie	<input type="checkbox"/> C 9	<input type="checkbox"/> C 1	<input type="checkbox"/> C 2	<input type="checkbox"/> C 3
Una película	<input type="checkbox"/> C 9	<input type="checkbox"/> C 1	<input type="checkbox"/> C 2	<input type="checkbox"/> C 3
Un programa informativo	<input type="checkbox"/> C 9	<input type="checkbox"/> C 1	<input type="checkbox"/> C 2	<input type="checkbox"/> C 3

## Sección 6. RTVE

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre RTVE.

### A TODOS

T.6.1. ¿Ve usted habitualmente alguno de los canales de televisión de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2, Canal 24 horas, Teledeporte y Clan TV)?

Sí ☐ C 1

No ☐ C 2

T.6.2. ¿Está usted de acuerdo con la afirmación: “Los contenidos televisivos que se emiten en los canales de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2, Canal 24 horas, Teledeporte y Clan TV) son variados y de calidad”?

Muy de acuerdo ☐ C 1

Bastante de acuerdo ☐ C 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ C 3

Poco de acuerdo ☐ C 4

Nada de acuerdo ☐ C 5

No conozco estos canales/No lo sé ☐ C 6

→ Pase a la pregunta T.6.4

→ Pase a la pregunta T.6.3

→ Pase a la pregunta T.6.4

T.6.3. ¿Por qué le parece que los contenidos que se emiten en la Corporación de Radio y Televisión Española no son variados y de calidad? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Escasa calidad de los contenidos ☐ C 1

Falta contenido de carácter informativo ☐ C 2

Falta contenido de carácter educativo y cultural ☐ C 3

Falta contenido destinado al entretenimiento ☐ C 4

Falta contenido destinado a la infancia ☐ C 5

Falta contenido destinado a la juventud ☐ C 6

Falta contenido destinado a minorías ☐ C 7

Otros ☐ C 8

T.6.4. ¿Ve usted habitualmente los informativos de los canales de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2, Canal 24 horas)?

Sí ☐ C 1

No ☐ C 2

T.6.5. Considere la siguiente afirmación: “La información suministrada en los informativos de los canales de televisión de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2 y Canal 24 horas) es objetiva”. ¿Está usted de acuerdo?

Muy de acuerdo ☐ C 1

Bastante de acuerdo ☐ C 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ C 3

Poco de acuerdo ☐ C 4

Nada de acuerdo ☐ C 5

No conozco estos canales/No lo sé ☐ C 6

**T.6.6. Considere la siguiente afirmación: “La programación de los canales de televisión de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2 y Canal 24 horas) refleja de manera adecuada a todas las fuerzas políticas en función de su representatividad parlamentaria”. ¿Está usted de acuerdo?**

Muy	de	acuerdo	C 1	Poco de acuerdo	C 4
Bastante	de	acuerdo	C 2	Nada de acuerdo	C 5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo			C 3	No conozco estos canales/No lo sé	C 6

## Sección 7. Comercio electrónico

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre las compras online (por Internet).

**SI USA INTERNET, CONTESTE LA PREGUNTA 27. EN CASO CONTRARIO, PASE A LA PREGUNTA 31.**

**27. ¿Usted ha realizado alguna compra online (por Internet) en los últimos seis meses?**

Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Indique aproximadamente nº de compras: | | | |  
 No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a la pregunta 31  
 No lo sé \_\_\_\_\_ C 9

**28. ¿Alguna de estas compras online supuso o supondrá la recepción de un paquete?**

Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Indique aproximadamente nº de paquetes: | | | |  
 No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a la pregunta 31  
 No lo sé \_\_\_\_\_ C 9

**29. Cuando realizó usted la compra online que implicó un envío de producto, ¿qué opciones le dieron a elegir en cuanto a la entrega? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.**

Plazo	de	entrega	C 1	Coste del envío	C 4
Horario	de	entrega	C 2	Ninguna de las anteriores	C 5
Empresa de mensajería que entregó el envío			C 3	No lo recuerdo	C 6

**30. ¿Dónde recibe los paquetes? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.**

Domicilio		particular	C 1	Oficina de la empresa de mensajería	C 4
Lugar	de	trabajo	C 2	Buzones (instalados por el operador postal	
Recogida	en	tiendas	del	vendedor	C 7
Recogida en otras tiendas			C 8	Otros	C 6

**30a. ¿Qué operador ha repartido el último envío de comercio electrónico que ha recibido? UNA SOLA RESPUESTA.**

Correos	(incluye	Correos	Express)	C 1	DHL	C 4
Seur				C 2	Otras	C 5
MRW				C 3	No lo sé	C 6

## Sección 8. Paquetería

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre el envío/recepción de paquetes.

**31. ¿Ha recibido algún paquete cuyo origen no es el comercio electrónico (compras online) en los últimos seis meses?**

Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Indique aproximadamente nº de paquetes: | | | |  
 No \_\_\_\_\_ C 2  
 No lo sé \_\_\_\_\_ C 9

**32. ¿Cuántos paquetes ha enviado en los últimos 6 meses?**

Ninguno \_\_\_\_\_ C 1 → Pase a la pregunta 35  
 1 \_\_\_\_\_ C 2  
 2 \_\_\_\_\_ C 3  
 3 a 5 \_\_\_\_\_ C 4  
 6 a 10 \_\_\_\_\_ C 5  
 Más de 10 \_\_\_\_\_ C 6  
 No sé \_\_\_\_\_ C 7

**33. ¿Con qué empresa realizó el último envío? UNA SOLA RESPUESTA.**

Correos (incluye Correos Express)	C 1
Seur	C 2
MRW	C 3
DHL	C 6
Otras	C 5

34. ¿A quién iba dirigido el envío del paquete?

UNA SOLA RESPUESTA.

A un particular \_\_\_\_\_ C 1

Devoluciones de compra online \_\_\_\_\_ C 2

Otros \_\_\_\_\_ C 3

34a. ¿Cuál de los siguientes factores determinaron su elección de la empresa para realizar el envío?

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

La empresa \_\_\_\_\_ C 1

Precio \_\_\_\_\_ C 2

Plazo de entrega \_\_\_\_\_ C 3

Lugar de entrega \_\_\_\_\_ C 4

Otras \_\_\_\_\_ C 5

35. ¿Cuántas cartas que contengan objetos comprados online (por Internet) ha recibido en los últimos seis meses?

Ninguna \_\_\_\_\_ C 1

1 \_\_\_\_\_ C 2

2 \_\_\_\_\_ C 3

3 a 5 \_\_\_\_\_ C 4

6 a 10 \_\_\_\_\_ C 5

Más de 10 \_\_\_\_\_ C 6

No sé \_\_\_\_\_ C 7

## Sección 9. Correo postal

Esta parte del cuestionario se refiere al envío y recepción de correspondencia (cartas) que distribuyen los carteros y que depositan en el buzón (cuando no es necesario entregarlas bajo firma).

37. Indique en la tabla de abajo, el número de cartas que ha recibido de un particular en los últimos seis meses.

38. En la misma tabla, indique el número de cartas que recibe mensualmente de empresas o suministradores de servicios. Por favor no incluya folletos publicitarios sin dirección ni destinatario (buzoneo) ni propaganda electoral.

39. En la misma tabla, anote el número de cartas que ha enviado en los últimos seis meses.

40. En la misma tabla, marque el número de notificaciones administrativas de alguna administración pública (por ej., de un Ayuntamiento, Agencia Tributaria, Dirección General de Tráfico, Juzgados, etc.) que ha recibido en los últimos seis meses.

41. En la misma tabla, indique el número de veces que ha visitado una oficina postal en los últimos seis meses.

	37. Cartas recibidas de un particular en los últimos 6 meses	38. Cartas recibidas de empresas mensualmente	39. Cartas enviadas en los últimos 6 meses	40. Notificaciones administrativas recibidas en los últimos 6 meses	41. Visitas a oficina postal en los últimos 6 meses
Ninguna	C 1	C 1	C 1	C 1	C 1
1	C 2	C 2	C 2	C 2	C 2
2	C 3	C 3	C 3	C 3	C 3
3 a 5	C 4	C 4	C 4	C 4	C 4
6 a 10	C 5	C 5	C 5	C 5	C 5
Más de 10	C 6	C 6	C 6	C 6	C 6
No sé	C 7	C 7	C 7	C 7	C 7

SI EN LA PREGUNTA 41 HA INDICADO QUE HA VISITADO ALGUNA OFICINA POSTAL, CONTESTE LA PREGUNTA 42.  
EN CASO CONTRARIO, PASE A LA PREGUNTA 44.

42. ¿Por qué razón ha visitado una oficina postal? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Enviar cartas \_\_\_\_\_ C 1

Recoger paquetes \_\_\_\_\_ C 8

Recoger otros envíos \_\_\_\_\_ C 9

Formular reclamación \_\_\_\_\_ C 3

Enviar dinero \_\_\_\_\_ C 4

Enviar paquetes \_\_\_\_\_ C 5

Enviar otros productos \_\_\_\_\_ C 6

Otros \_\_\_\_\_ C 7

44. ¿Algún operador, distinto de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.) le ha hecho entrega de alguna notificación administrativa en los últimos seis meses?

Sí \_\_\_\_\_ C 1

No \_\_\_\_\_ C 2

No lo sé / No recuerdo \_\_\_\_\_ C 3

45. ¿Ha recibido en los últimos seis meses alguna notificación administrativa electrónica o por otro medio que no sea correo postal remitida por alguna administración pública?

Sí \_\_\_\_\_ C 1

No \_\_\_\_\_ C 2

No lo sé / No recuerdo \_\_\_\_\_ C 3

FIN DEL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.