

Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet

Presentació de l'empresa

FILTRES I QUOTES

P0. Vostè està empadronat/da a la ciutat de L'Hospitalet?

1. Sí
2. No (fi entrevista)

P0A. Porta més d'un any vivint a L'Hospitalet?

998. Sí
999. No (fi entrevista)

P0A. Quant temps fa que viu a L'Hospitalet?

- Anoteu nombre d'anys _____
- Menys d'un any (fi entrevista)
- Tota la vida
- NS
- NC

I1. Vostè viu al barri...

1. Centre
2. Sanfeliu
3. Sant Josep
4. Collblanc
5. La Torrassa
6. Santa Eulàlia o Granvia Sud
7. La Florida
8. Les Planes
9. Can Serra
10. Pubilla Cases
11. El Gornal
12. Bellvitge

I2. Sexe

1. Home
2. Dona

I3. Em podria dir quina edat té vostè?

Anoteu nombre d'anys _____

1. De 16 a 24
2. De 25 a 34
3. De 35 a 49
4. De 50 a 64
5. De 65 a 74
6. De 75 i més

I4. Nacionalitat

1. Espanyola
2. Estrangera (anoteu nacionalitat)
3. Nacionalitat espanyola i estrangera (anoteu nacionalitat)

ACCÉS***Connexió a la llar***

Ara li faré un seguit de preguntes relacionades amb la connectivitat i el nombre de dispositius amb què compta per accedir a internet.

P1. A casa seva, té connexió a internet?

1. Sí
2. No
99. NC

P1A. (base=sí que té connexió a internet a la seva llar) Quin tipus de connexió a Internet té a casa? (suggerida, una única resposta)

1. ADSL
2. Fibra
3. Dades mòbils
4. Satèl·lit
95. Altres _____
98. NS
99. NC

P1B. (base=sí que té connexió a internet a la seva llar) Quina qualitat té la seva connexió a la llar? Valori la qualitat en una escala del 0 al 10, on 0 és la puntuació més baixa i 10, la més alta. ("Qualitat" vol dir "serveix per als usos que tinc")

P1C. (base=no té connexió a internet a la seva llar) I quins són els motius pels quals no té connexió a internet a casa? (espontània. Multiresposta)

Especificar i codificar segons categories:

1. Per motius econòmics (connexió/dispositius)
2. Per motius tècnics (no arriba connexió, qualitat de la fibra, dispositius no apropiats)
3. Per habilitats (No sé fer servir internet)
4. Per motivació/interès (No m'interessa / no necessito internet)
5. Per diversitat funcional
6. Per altres alternatives (No em cal tenir connexió a casa, em connecto d'altres maneres)
95. Altres _____
98. NS
99. NC

Dispositius a la llar

P2A. A la seva llar, disposen dels dispositius que li llegendre a continuació?

P2A1. Smartphone/telèfon intel·ligent/telèfon amb connexió internet? Quants?

P2A2. Tauleta/tablet? Quantes? P2B2. Antiguitat (la més nova)?

P2A3. Ordinador portàtil? Quants? P2B3. Antiguitat (el més nou)?

P2A4. Ordinador de sobretaula? Quants? P2B4. Antiguitat (el més nou)?

P2A5. Consoles de videojocs? Quantes?

P2A6. SMART TV /televisor intel·ligent? Quants?

P2A7. Assistent per veu? Quants?

(en el cas de P2A3 i P2A4 més gran que 0) Antiguitat ordinador portàtil/ sobretaula més nou

1. Fins a 5 anys
2. Entre 5 i 10 anys
3. Més de 10 anys
98. NS
99. NC

Dispositius personals

P3A. Vostè, personalment, disposa d'**Smartphone/telèfon intel·ligent/telèfon amb connexió a internet?**

1. Sí
2. No
99. NC

P3B. (base=sí té Smartphone/telèfon intel·ligent/telèfon amb connexió a internet) Quina antiguitat té?

1. Fins a 2 anys
2. 2-4 anys
3. Més de 4 anys
98. NS
99. NC

P3C. (base=sí té Smartphone/telèfon intel·ligent/telèfon amb connexió a internet) Té contractada una tarifa de dades per al seu *smartphone*?

1. Sí
2. No
99. NC

P3D. (base=sí té una tarifa de dades per al seu *smartphone*) Quin tipus de tarifa?

1. Prepagament
2. Contracte
98. NS
99. NC

P3E. (base=no té una tarifa de dades per al seu *smartphone*) Per què no té una tarifa de dades per al seu *smartphone*? (espontània. Multiresposta)

Especificar i codificar segons categories:

1. Per motius econòmics (connexió/dispositius)
2. No m'interessa/No necessito dades
3. No sé fer servir Internet
4. Em connecto d'altres maneres
95. Altres
98. NS
99. NC

Ús

Ara li faré algunes preguntes referents a l'ús que fa d'internet:

P4. Amb quina freqüència es connecta a internet?

1. Diàriament
2. Alguns cops per setmana
3. Alguns cops al mes (almenys un cop al mes)
4. Algun cop l'any (fa més de 3 mesos que no l'usa)
5. Menys d'un cop l'any
6. Mai (suggerir si la persona no fa servir Whatsapp, Facebook, Google, Movistar TV)
98. NS
99. NC

P5. (base=es connecta "Algun cop l'any", "Menys d'un cop l'any" i "Mai") Per què no fas servir internet amb més freqüència? (espontània. Multiresposta)

Especificar i codificar segons categories:

1. Motius de capacitació (no ho sé fer)
2. Motius motivacionals (no m'interessa / no m'agrada)
3. Motius econòmics
4. Motius tècnics (falta de connexió, de dispositius)
5. Alguna persona ho fa per mi, no m'encarrego jo
6. Va en contra dels meus valors
7. Pel tractament de les dades personals i seguretat
95. Altres
98. NS
99. NC

P6. (base= "Es connecta almenys un cop al més") Quan et connectes a internet, quin és el dispositiu que fas servir més habitualment? (Espontània) (resposta única - dispositiu més freqüent)

1. Smartphone/telèfon intel·ligent
2. Tauleta/tablet
3. Ordinador portàtil
4. Ordinador de sobretaula
5. Consoles de videojocs
6. SMART TV
98. NS
99. NC

P7. (base= "Es connecta almenys un cop al més") Vostè personalment disposa de correu electrònic?

1. Personal
2. Professional/ Acadèmic
3. Personal i professional/ acadèmic
4. No en tinc
98. NS
99. NC

P8. (base= "Es connecta almenys un cop al més ") Amb quina freqüència fa les següents activitats a través d'internet? (roteu ítems)

	Diària ment	Alguns cops per setmana	Alguns cops al mes	Algun cop l'any	Menys d'un cop l'any	Mai	NS / NC
P8A1. Fa servir el correu electrònic?							
P8A2. Envia missatges tipus Whatsapp, Telegram, Snapchat...?							
P8A3. Realitza videotrucades de telèfon per Internet (Zoom, Jitsi, Teams, Skype, Google Meet o similars)?							
P8A4. Utilitza les xarxes socials?							
P8A5. Juga a videojocs en línia?							
P8A6. Juga a jocs d'atzar i apostes?							
P8A7. Consulta notícies d'actualitat?							
P8A8. Compres qualsevol tipus de producte o servei per Internet?							
P8A9. Ven productes a través d'internet? (per exemple, Wallapop)							
P8A10. Consumeix continguts audiovisuals online de pagament? (culturals, esportius o d'oci) Tipus Netflix							
P8A11. Consumeix continguts audiovisuals online gratuïts? (culturals, esportius o d'oci) Tipus Youtube							
P8A12. (Si treballa) Teletreballa?							
P8A13. Fa tràmits bancaris per internet? (inclou Bizum)							
P8A14. Fa tràmits amb l'administració pública a través d'internet?							
P8A15. Demana cita al metge o fa consultes mèdiques?							
P8A16. Estudia online o fa cursos a distància?							
P8A17. Busca vacances, allotjament o bitllets de transport?							
P8A19. Cerca feina?							

P9A13. o P9A14 o P9A15 o PA16 (Si P8A13 o P8A14 o P8A15 o P8A16= "Algun cop l'any", "Menys d'un cop l'any" i "Mai") Per què no fa aquesta activitat amb més freqüència? (espontània. Multiresposta)

Especificar i codificar segons categories:

1. Motius de capacitació (no ho sé fer)
2. Motius motivacionals (no m'interessa / no m'agrada)
3. Motius econòmics
4. Motius tècnics (falta de connexió, de dispositius)

5. Alguna persona ho fa per mi, no m'encarrego jo
6. Va en contra dels meus valors
7. Pel tractament de les dades personals i seguretat
8. Prefereix fer-ho per una altra via: personalment / telefònicament
94. Ho fa quan ho necessita
95. Altres
98. NS
99. NC

HABILITATS / COMPETÈNCIES DIGITALS

Ara voldria fer-li algunes preguntes sobre el seu maneig de la informàtica i d'internet.

P10. Per començar, en una escala del 0 al 10, vostè com valora les seves habilitats digitals, entenent que 0 vol dir que "no és considera gens hàbil" i 10, que "es considera molt hàbil"? (ajuda: per exemple, fer servir un ordinador o un telèfon mòbil)

P11. Quina d'aquestes frases següents s'ajusta a la seva situació personal? (Multiresposta):

1. Tinc estudis de formació professional o universitaris acabats en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) (passar a P18)
2. Compto amb alguna altra titulació oficial que acredita la meva competència digital, com per exemple ACTIC o equivalent
3. He fet algun curs d'informàtica / internet
4. Mai no he fet cap formació relacionada amb la informàtica / internet
98. NS
99. NC

P12. Vostè sap canviar la configuració dels seus dispositius electrònics, com per exemple la mida del text, el contrast de la llum o l'idioma?

1. Sí
2. No
99. NC

P13. I sap instal·lar programes o aplicacions en els seus dispositius electrònics?

1. Sí
2. No
99. NC

P14. Quin nivell de fiabilitat atorgues a la informació que llegeixes/obtiens d'internet?

1. Molt
2. Bastant
3. Regular (no llegir)
4. Poc
5. Gens fiable
98. NS
99. NC

P15. Sap publicar continguts a internet (xarxes socials, webs, blogs,..) ?

1. Sí
2. No
99. NC

P16. Sap gestionar la privacitat de les seves dades a internet? (per exemple, navegar en privat o gestionar les *cookies*?)

1. Sí
2. No
99. NC

P17. Quan té alguna dificultat relacionada amb la informàtica / internet, què acostuma a fer?

1. Intento resoldre'l per mi mateix/a, encara que sigui buscant com fer-ho
2. Acudeixo a amistats o familiars
3. Acudeixo a professionals
95. Altres
98. NS
99. NC

P18. Sap que per fer alguns tràmits amb les administracions públiques a través d'internet és necessari que les persones s'identifiquin digitalment?

1. Sí
2. No
99. NC

P19. Vostè disposa d'algun sistema d'identificació digital, com ara Cl@ve, IdCAT, certificat electrònic o DNI electrònic?

1. Sí
2. No
98. NS
99. NC

BRETXA DIGITAL AMB L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

Canviant de tema,

P20. Vostè sap que la majoria dels equipaments de l'Ajuntament de L'Hospitalet disposen de xarxa Wifi d'accés gratuït per a la ciutadania?

1. Sí
2. No
99. NC

P21. I sap que diversos espais públics de la ciutat compten amb xarxa Wifi d'accés gratuït per a la ciutadania?

1. Sí
2. No
99. NC

P22. En l'últim any, ha utilitzat algun servei digital o ha fet algun tràmit digitalment amb l'Ajuntament de L'Hospitalet?

1. Sí
2. No
99. NC

P23. (base=sí que ha utilitzat algun servei digital o ha fet algun tràmit digitalment amb l'Ajuntament de L'Hospitalet) Quin/quins? (múltiple)

1. Alta de l'idCAT Mòbil
2. Aportació de documentació a un expedient obert
3. Certificat d'empadronament de residència o històric de residència
4. Cita prèvia per atenció presencial en oficines de l'Ajuntament
5. Contacta amb nosaltres
6. Demanar informació sobre recursos socials
7. Domiciliació bancària de tributs
8. Duplicat de la carta de pagament d'un tribut municipal
9. Evitar el tall d'un subministrament per situació de pobresa energètica
10. Pagament en línia de taxes, impostos, sancions i preus públics municipals
11. Pagament en línia del Tribut Metropolità
12. Presentació d'instància general a l'Ajuntament
13. Recollida de mobles, electrodomèstics i estris vells
14. Sol·licitud d'informació a l'Ajuntament de L'Hospitalet
15. Sol·licitud del servei de teleassistència
16. Targeta T-16 de transport públic per als menors de 4 a 16 anys
17. Volant de residència
18. Volant de residència col·lectiu
19. Matrícula/Inscripció centres educatius
20. Demana permís d'obres
21. Demana informe de vida laboral
22. Tràmits relacionats amb l'habitatge (HPO...)
23. Tràmits per defunció
24. Demanar ajuda autònoms
95. Altres
98. NS
99. NC

P24. (base=ha utilitzat algun servei digital o ha fet algun tràmit digitalment amb l'Ajuntament de L'Hospitalet) Pensant en l'últim servei o tràmit digital que ha fet amb l'Ajuntament de L'Hospitalet, li va resultar molt fàcil, fàcil, difícil o molt difícil?

1. Molt fàcil
2. Fàcil
3. Difícil
4. Molt difícil
98. NS
99. NC

P25. (base=ha utilitzat algun servei digital o ha fet algun tràmit digitalment amb l'Ajuntament de L'Hospitalet) I vostè diria que els tràmits digitals amb l'Ajuntament de L'Hospitalet són més fàcils de fer, iguals o més difícils de fer que els d'altres administracions públiques?

1. Més fàcils
2. Iguals
3. Més difícils
98. NS
99. NC

P26. (base=no ha utilitzat cap servei digital o ha fet algun tràmit digitalment amb l'Ajuntament de L'Hospitalet) I per què? (espontània. Multiresposta)

1. No ho necessito
2. No ho sé fer
3. Per l'escassa oferta de serveis i tràmits digitals
4. Per motius econòmics
5. Prefereixo fer-ho per altres canals
6. Una altra persona ho fa per mi
95. Altres
98. NS
99. NC

P27. Fins a quin punt confia que les administracions públiques faran un tractament adequat de les seves dades personals quan s'hi relaciona digitalment?

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens
98. NS
99. NC

P28. Qui li dona més confiança a l'hora de gestionar les seves dades personals quan fa un tràmit digitalment?

1. Les administracions públiques
2. Les empreses privades
3. Totes dues per igual
4. Cap de les dues
98. NS
99. NC

P29. En l'últim any, ha estat víctima d'algun delictes per internet)?

1. Sí
2. No
99. NC

P29A. Quin/quins delictes/s?

1. Ciberviolència
2. Estafes / delictes econòmics
3. Robatoris / comptes / xarxes socials
95. Altres.....
98. NS
99. NC

VARIABLES DE CLASSIFICACIÓ

P30. Quin és el seu nivell màxim d'estudis acabats?

1. Sense estudis
2. Primaris
3. Secundaris obligatoris
4. Secundaris postobligatoris
5. Universitaris
98. NS
99. NC

P31. Quina és la seva activitat principal?

1. Treballa (per compte d'altri)
2. Treballa (autònom o empresari)
3. A l'atur
4. Jubilat/da / pensionista
5. Tasques de la llar no remunerades
6. Estudiant
7. Ni treballa, ni estudia
95. Altra
98. NS
99. Nc

P32. On ha nascut vostè?

1. A L'Hospitalet
2. A la ciutat de Barcelona
3. En un altre municipi de Catalunya (especificar)
4. En una altra comunitat / ciutat autònoma espanyola (especificar)
5. Estranger (especificar i codificar segons categories)
99. NC

P33. Té alguna diversitat funcional que li dificulti l'accés a internet? (multiresposta)

1. Sí, cognitiva
2. Sí, sensorial (visual o auditiva)
3. Sí, física
4. Sí, altres
5. No
99. NC

P34. Amb qui viu a casa seva, comptant-se vostè? (espontània)

1. Unipersonal
2. Multipersonal sense nucli
3. Nuclear, en parella, sense fills
4. Nuclear, en parella amb fills
5. Nuclear, monoparental amb fills
6. Nuclear 3 generacions
95. Altres
99. NC

P35. Quantes persones viuen a casa seva? _____

P36. De les persones que viuen a casa seva, quantes són menors de 16 anys? _____

P37. Sumant els ingressos mensuals nets de tots els membres de la seva llar, aproximadament quins són els ingressos familiars nets que entren cada mes a casa seva?

1. Fins a 1.000 €
2. De 1.001 € a 2.000 €
3. De 2.001 € a 3.000 €
4. De 3.001 € a 4.000 €
5. De 4.001 € a 5.000 €
6. Més de 5.000 €
98. NS
99. NC

Moltes gràcies per la seva col·laboració