

---

**Plec de prescripcions tècniques que regulen la contractació del treball de camp corresponent a l'actuació estadística "Enquesta territorial sobre equipament i ús de TIC a les llars" per a l'any 2023**

---

**PRIMERA. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

L'objecte d'aquest contracte és la realització del treball de camp de l'Enquesta territorial sobre equipament i ús de TIC a les llars de Catalunya per a l'any 2023 (en endavant TICLT) que realitza l'Institut d'Estadística de Catalunya (en endavant Idescat).

Aquesta actuació és una estadística oficial incorporada en el Programa anual d'actuació estadística 2023 (en endavant, PA AE 2023) amb la denominació: "*Enquesta territorial sobre equipament i ús de TIC a les llars*".

Els objectius generals de l'actuació TICLT, que encarrega l'Idescat, són els següents:

- conèixer l'equipament TIC (ordinador, Internet, telefonia mòbil, etc.) en els habitatges catalans.
- conèixer l'ús que la població fa de l'ordinador i d'Internet.
- a més, complementa l'enquesta que l'Instituto Nacional de Estadística (INE) realitza en el mateix àmbit, i permet obtenir alguns resultats desagregats territorialment.

**Objecte específic d'aquest contracte**

Es considera que la realització d'una enquesta és l'instrument més adient per aconseguir els objectius anteriors ja que permet inferir a nivell poblacional els comportaments observats en una mostra representativa de la població de referència.

Per aquest motiu, l'objecte específic que persegueix aquest contracte consisteix a seleccionar i contractar una empresa que realitzi el treball de camp i l'enregistrament de les entrevistes previstes, informació bàsica de partida per dur a terme l'actuació estadística TICLT.

L'Idescat, d'acord amb aquest plec de prescripcions, farà la contractació corresponent i serà l'encarregat de fer l'extracció de la mostra, la ponderació, l'explotació i l'anàlisi dels resultats. A més, l'Idescat farà un seguiment i una supervisió presencial en les diferents fases de la realització del treball de camp.

**SEGONA. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE L'ENQUESTA**

L'actuació TICLT consisteix en una enquesta per mostreig de periodicitat biennal amb les següents característiques tècniques:

- **Univers estadístic.** Habitatges principals de Catalunya i les persones de 16 anys o més que hi viuen.
- **Unitat mostral.** La unitat mostral de primera etapa és l'habitatge principal amb el qual haurà de contactar l'empresa adjudicatària per seleccionar una persona, que serà la unitat mostral de segona etapa, d'entre els seus membre de 16 anys o més.
- **Àmbit territorial.** Catalunya (42 comarques i Aran).

- **Àmbit temporal.** Any 2023.
- **Definició, grandària i distribució de la mostra.** La mostra està formada per un panel rotant d'habitatges principals de Catalunya i s'hauran de realitzar un total de 3.225 entrevistes a tot Catalunya, repartides uniformement en cadascuna de les 42 comarques i l'Aran (75 unitats a cada territori).

Per tal d'aconseguir la totalitat de les enquestes, l'Idescat facilitarà els registres necessaris a l'empresa adjudicatària. D'una banda, el 75% de les unitats mostrals que van participar en l'edició anterior de l'enquesta i que anomenarem titulars del panel. La resta de registres mostrals estaran formats per mostra nova (25% restant i registres suplents) procedent dels registres de població de l'Idescat.

En els registres d'habitatges titulars del panel es proporcionarà la composició de la llar recollida en l'edició anterior que s'haurà de validar i modificar, si escau. Posteriorment, s'haurà de seleccionar aleatòriament un individu d'entre els membres de 16 anys o més que formen part de la llar. Al tractar-se d'un panel, caldrà esgotar al màxim les possibilitats d'entrevistar a aquestes unitats titulars que en formen part abans de procedir a la seva substitució amb registres de reserva.

En el cas dels habitatges que participen per primera vegada (25% no titular i registres de reserva) caldrà fer la composició de tots els membres de la llar prèviament a la selecció de la persona a enquestar d'entre els membres enquestables.

Els criteris de substitució seran definits i autoritzats per l'Idescat en aquells casos que consideri necessari i facilitarà els corresponents registres de reserva.

- **Tipus d'entrevista.** L'enquesta està dissenyada per a ser realitzada mitjançant entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI).

Les entrevistes es realitzaran amb la màxima cobertura horària possible. Les empreses hauran de posar a l'abast totes les eines de què disposen per tal d'aconseguir amb èxit la recollida d'informació de la totalitat de la mostra i que hauran d'explicar en la seva oferta tècnica.

L'empresa haurà d'estar en disposició de fer les enquestes en qualsevol dels dos idiomes oficials a Catalunya.

Els entrevistadors hauran de rebre la formació sobre l'objectiu de l'enquesta i els conceptes que apareixen en el qüestionari a l'inici de l'operació. Previ al començament dels treballs de recollida d'enquestes l'empresa adjudicatària presentarà la distribució del personal entrevistador amb els seus corresponents plans de treball.

- **Realització del treball de camp.** L'operació de camp s'iniciarà l'1 d'octubre de 2023, o l'endemà de la formalització del contracte si aquesta és posterior, i finalitzarà quan s'hagin assolit les 3.225 enquestes. En cap cas, la data de finalització podrà excedir del 15 de desembre de 2023.
- **Qüestionari.** El model de qüestionari és el que figura en l'Annex 1.

### **TERCERA. SEGUIMENT I CONTROL DEL TREBALL**

L'empresa adjudicatària designarà un responsable que impartirà les ordres i les instruccions de treball al personal a disposició de l'execució del contracte i que exercirà tota la comunicació amb l'Idescat.

L'Idescat es reserva el dret de realitzar la comprovació de la correcta realització del treball de camp, presencialment o per vies telemàtiques, per tal de seguir el procés d'enquestació i escoltar en temps real o mitjançant gravacions el contingut de les entrevistes, a través de les persones o entitats designades a aquest efecte.

L'Idescat estarà facultat per supervisar les diferents fases del treball (desenvolupament del treball de camp, revisió del contingut dels qüestionaris emplenats, codificació i altres aspectes de l'operació) i els criteris utilitzats en el seu desenvolupament. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines o mecanismes necessaris per tal de facilitar les tasques de control al personal de l'Idescat.

L'empresa adjudicatària, a través del seu responsable, haurà de facilitar amb aquesta finalitat tota la informació que se li demani. Específicament, haurà de tenir a disposició de l'Idescat les respostes al qüestionari i haurà de lliurar, quan sigui requerida, la base de dades informatitzada corresponent a aquestes respostes o a una altra amb les incidències produïdes. En cap cas, l'Idescat acceptarà les incidències que no estiguin degudament justificades.

Per tal de garantir la qualitat del treball de camp, l'empresa adjudicatària haurà de controlar com a mínim un 5% de les entrevistes realitzades amb "retrucades de control".

En cas que es detectin entrevistes que incompleixin els requisits tècnics exigits (entrevistes incompletes o incoherències entre camps) l'empresa adjudicatària procedirà a la seva depuració, mitjançant una nova trucada.

L'empresa adjudicatària lliurarà, diàriament, un informe sobre l'estat de la recollida dels qüestionaris. Aquesta informació es podrà facilitar a través de consultes en línia o per altres mitjans adients. Es valorarà el sistema d'intercanvi d'informació amb l'Idescat que les empreses licitadores hauran d'explicar en la seva oferta tècnica, tal i com s'indica en l'apartat *3.3 Sistemes de control de la informació* dels Criteris subjectius de l'apartat H del quadre de característiques del Plec de clàusules administratives particulars.

### **QUARTA. TRACTAMENT I PRESENTACIÓ DE RESULTATS**

Una vegada finalitzada la recollida de la informació, l'empresa adjudicatària lliurarà a l'Idescat un fitxer de microdades en suport informàtic. El lliurament es farà mitjançant algun programari d'intercanvi de dades segur (tipus FTP) i en el termini d'un dia hàbil a comptar des de la finalització del treball de camp. L'Idescat haurà de donar la conformitat sobre les dades en el termini de quinze dies hàbils a comptar des de la recepció del fitxer de microdades.

Aquesta tramesa informàtica haurà d'incloure la informació en format SPSS, el qual haurà d'incorporar totes les variables especificades en un disseny de registre que facilitarà l'Idescat. Les etiquetes, tant de les variables com dels valors, seran les especificades en el corresponent disseny de registre.

L'empresa adjudicatària farà una tramesa parcial del fitxer de microdades amb els habitatges i les persones enquestades segons la descripció dels camps que hagi determinat l'Idescat. Aquesta tramesa es farà als 10 dies hàbils des de l'inici del treball de camp.

A més, al finalitzar el treball de camp, l'empresa adjudicatària elaborarà una base de dades de tots els registres, amb comentaris sobre el seu desenvolupament, detallant el resultat de cada contacte, la data i hora de cada contacte i les incidències esdevingudes. Els possibles valors de les incidències seran acordats entre l'Idescat i l'empresa adjudicatària abans del començament del treball de camp.

Finalment, en acabar l'operació de camp, s'elaborarà un informe sobre el desenvolupament del treball de camp, amb especial menció del funcionament de l'equip de camp, de la seva dedicació, de la durada mitjana de les entrevistes, de la distribució i nombre d'enquestes realitzades i de les possibles incidències del treball de camp. Aquest informe final i la base de dades amb l'estat de tots els registres es trametran a l'Idescat en el termini de 7 dies naturals a comptar des de la finalització del treball de camp, i fins el 29 de desembre de 2023 com a molt tard.

La subdirectora general de Producció i Coordinació

## Annex 1. Qüestionari

### Enquesta territorial sobre equipament i ús de tecnologies de la informació i la comunicació a les llars. Catalunya, 2023

#### I. IDENTIFICACIÓ I SELECCIÓ DE LA PERSONA A ENQUESTAR

Aquest apartat ha de recollir informació sobre les persones que viuen habitualment a l'habitatge. S'ha d'anotar el sexe i l'edat de cada membre.

A partir d'aquesta informació s'haurà de seleccionar una persona de 16 anys o més que serà l'encarregada de contestar les preguntes del qüestionari.

#### II. EQUIPAMENT DE L'HABITATGE PRINCIPAL EN PRODUCTES TIC

A continuació us preguntaré si l'habitatge té accés a alguns productes de tecnologies de la informació i la comunicació com ara ordinador, Internet, etc.

**Nota:** Tingueu en compte que només ens referim a l'habitatge principal i que hi heu d'incloure aparells en reparació i comprats o encarregats, encara que no estiguin instal·lats. També s'inclouen si són llogats o posats a disposició de l'habitatge de qualsevol altra forma.

1. Disposeu al vostre habitatge d'ordinador de taula o portàtil? No hi inclogueu tauletes tàctils.

Sí ..... ☐ 1

No ..... ☐ 6

NS/NR ..... ☐ 9

2. Quants telèfons mòbils operatius hi ha al vostre habitatge? (No s'hi inclouen els telèfons sense fils).

\_\_\_\_\_ telèfons operatius (-1=NS/NR)

3. Quantes tauletes tàctils hi ha al vostre habitatge?

\_\_\_\_\_ tauletes tàctils (-1=NS/NR)

#### III. ACCÉS A INTERNET DE L'HABITATGE

4. Disposeu en el vostre habitatge d'accés a Internet (a través de qualsevol dispositiu fix o mòbil, inclòs el telèfon mòbil)?

Sí ..... ☐ 1

No ..... ☐ 6

NS/NR ..... ☐ 9

} Passeu al bloc V

5. Quin tipus de connexió a Internet disposeu al vostre habitatge?

Sí      No      NS/NR

a) Connexió fixa de banda ampla (ADSL, xarxa de cable, fibra òptica, via satèl·lit, WiFi públic, WiMax, ...) ..... ☐ 1    ☐ 6    ☐ 9



- b) Connexió mòbil de banda ampla (a través d'un dispositiu de mà com un telèfon mòbil d'última generació –almenys 3G–, via mòdem USB o targeta –en portàtils, p. ex.–) ..... ☐1 ☐6 ☐9

#### IV. INCIDÈNCIES

##### 6. En el darrer any, heu patit alguna incidència amb el servei que us ofereix l'empresa proveïdora de l'accés a Internet en l'habitatge?

- Sí ..... ☐1  
No ..... ☐6  
NS/NR ..... ☐9 } *Passeu al bloc V*

##### 7. Quin tipus d'incidència vau patir?

- |                                                       | Sí                         | No                         | NS/NR                      |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Problemes en la instal·lació .....                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| b) Mal funcionament de la connexió.....               | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| c) Errors en la facturació del servei.....            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| d) Problemes amb el servei tècnic del proveïdor ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| e) Problemes en la velocitat de la connexió.....      | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| f) Altres incidències .....                           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |

##### 8. Vau formular alguna reclamació en relació amb la incidència patida?

- Sí ..... ☐1  
No ..... ☐6  
NS/NR ..... ☐9 } *Passeu al bloc V*

##### 9. A qui vau formular la reclamació?

- |                                                                                                                                   | Sí                         | No                         | NS/NR                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Administració pública o entitats de defensa dels consumidors (Agència Catalana del Consum, Síndic de Greuges, OCU, etc.) ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| b) Atenció al client de l'empresa proveïdora del servei.....                                                                      | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| c) Altres .....                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |

#### V. ÚS D'ORDINADORS PER LA PERSONA SELECCIONADA

A continuació us faré preguntes referides només a vostè. Es tracta de l'ús d'ordinador. Tingueu en compte que ens referim a l'ús en qualsevol lloc i per qualsevol motiu.

**Nota:** (Si l'entrevistat us planteja dubtes sobre què es considera "utilitzar ordinador" llegiu-li el següent: "Es considera que s'ha utilitzat l'ordinador si amb aquest s'ha fet qualsevol tipus d'activitat informàtica com consultes, executar programes, gestionar fitxers, navegar per Internet, jocs, etc. Pot ser de forma totalment personal o acompanyat per altres persones en el seu ús.").

**10. Quan va ser l'última vegada que vau utilitzar l'ordinador?**

- En els darrers 3 mesos ..... ☐1  
 Fa més de 3 mesos i menys d'1 any ..... ☐2  
 Fa més d'1 any ..... ☐3  
 Mai heu utilitzat l'ordinador ..... ☐6

**VI. ÚS D'INTERNET PER LA PERSONA SELECCIONADA**

*A continuació us faré unes preguntes referides al vostre ús d'Internet. Tingueu en compte que ens referim a l'accés a Internet des de qualsevol lloc i amb qualsevol mitjà.*

**Nota:** (Si l'entrevistat us planteja dubtes sobre què es considera "utilitzar o accedir a Internet" llegiu-li el següent: "És l'ús d'aparells amb accés a la xarxa de comunicació Internet per buscar, consultar, enviar o rebre informació i comprar o encarregar productes, desplaçant-se per les pàgines web. Pot ser de forma totalment personal o acompanyat per altres persones en el seu ús.").

**11. Quan va ser l'última vegada que vau utilitzar Internet?**

- En els darrers 3 mesos ..... ☐1  
 Fa més de 3 mesos i menys d'1 any ..... ☐2  
 Fa més d'1 any ..... ☐3 } *Passeu al bloc IX*  
 Mai heu utilitzat Internet ..... ☐6 → *Passeu a la pregunta 20*

**12. De mitjana, amb quina freqüència heu utilitzat Internet en els darrers 3 mesos?**

- Diàriament, o quasi diàriament ..... ☐1  
 Totes les setmanes, però no diàriament ..... ☐2  
 Menys d'un cop per setmana ..... ☐3

**13. Heu fet servir per motius particulars els següents serveis d'Internet en els darrers 3 mesos?**

- |                                                                                                                                                     | Sí                         | No                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Enviar i/o rebre correus electrònics.....                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Participar en xarxes socials (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) .....                                                                          | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Serveis de reproducció d'arxiu de música o vídeo a través d'Internet (Youtube, Spotify, etc.).....                                               | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Utilitzar espais d'emmagatzematge a Internet per guardar documents, imatges, vídeos o altres fitxers (Google Drive, Dropbox, iCloud, etc.) ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Utilitzar entorns col·laboratius –informàtica en núvol– (Microsoft Teams, Google Docs, EyeOS, etc.) .....                                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Resoldre els tràmits amb l'administració pública de manera completa, sense haver de desplaçar-se en persona.....                                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| g) Fer tràmits o cercar informació sobre temes de salut.....                                                                                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| h) Fer algun curs en línia.....                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| i) Buscar feina o enviar una sol·licitud a un lloc de treball .....                                                                                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**14. Heu utilitzat per motius particulars alguna de les següents opcions per compartir electrònicament documents, imatges o altres fitxers en els darrers 3 mesos?**

- |                                                                                                                             | Sí                         | No                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Correus electrònics amb fitxers associats.....                                                                           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Pàgines web personals (blogs), xarxes socials (Facebook, Instagram),<br>Whatsapp, etc. ....                              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Espai d'emmagatzematge a Internet (Dropbox, Google Drive) o serveis<br>per compartir fitxers (Picasa, Flickr, etc.)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Bluetooth .....                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Altres mitjans sense utilitzar Internet (memòries USB, DVD) .....                                                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**VII. DISPOSITIUS MÒBILS I ÚS D'INTERNET**

**15. Heu fet alguna de les activitats següents per motius particulars utilitzant un dispositiu mòbil (ordinador portàtil, telèfon mòbil tauleta tàctil, etc.) fora de l'habitatge habitual o centre de treball en els darrers 3 mesos?**

- |                                                                                   | Sí                         | No                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Rebre o enviar correus electrònics .....                                       | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Llegir o descarregar notícies, diaris o revistes en línia .....                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Llegir o descarregar llibres.....                                              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Jugar o descarregar jocs, imatges, vídeos o música.....                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Usar serveis de podcast per rebre automàticament fitxers d'àudio o vídeo ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Participar en xarxes socials (Facebook, Twitter, etc.) .....                   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| g) Altres activitats .....                                                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**VIII. TURISME I TIC**

**16. En els darrers 12 mesos heu utilitzat Internet per a serveis relacionats amb la planificació de viatges?**

- |                                  | No                         | Sí                         |   | Transport                  | Allotjament                | Activitats                 |
|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Per cercar informació .....   | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 1 | ⇒ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 |
| b) Per realitzar reserves .....  | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 1 | ⇒ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 |
| c) Per realitzar pagaments ..... | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 1 | ⇒ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 |

## IX. COMERÇ ELECTRÒNIC

17. Quan va ser l'última vegada que vau comprar algun producte o servei a través d'Internet per motius particulars?

- En els darrers 3 mesos ..... ☐1  
 Fa més de 3 mesos i menys d'1 any ..... ☐2  
 Fa més d'1 any ..... ☐3  
 Mai heu comprat a través Internet..... ☐6

*Passeu al bloc X*

18. Com heu pagat els productes o serveis encarregats a través d'Internet en el darrer any?

- |                                                                                                                          | Sí                         | No                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Proporcionant les dades de la targeta de crèdit o dèbit per Internet.....                                             | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Proporcionant les dades d'una targeta prepagament (targeta moneder)<br>o d'un compte prepagament (p. ex. PayPal)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Mitjançant transferència bancària a través d'Internet .....                                                           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Pagament per mitjans diferents a Internet (efectiu, transferència bancària<br>ordinària, etc.) .....                  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

19. Valoreu la importància que tenen els següents aspectes a l'hora de comprar productes o serveis a través d'Internet.

(1=Molt important, 2=Relativament important, 3=Gens important)

- |                                                                                | 1                        | 2                        | 3                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Que existeixi una àmplia varietat de productes i serveis .....              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Que els preus siguin més baixos .....                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Que la pàgina web sigui fàcil d'utilitzar .....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Per conveniència (estalviar temps, comprar en qualsevol moment, etc.) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Oportunitat de comprar productes no disponibles en el vostre entorn .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Les opinions o referències d'altres usuaris sobre la pàgina web .....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Que ofereixi seguretat sobre els drets legals i garanties .....             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## X. SEGURETAT A INTERNET

20. En quina mesura esteu preocupat per si les vostres dades personals que hi ha a Internet estan adequadament protegides?

- Molt preocupat..... ☐1  
 Bastant preocupat ..... ☐2  
 Poc preocupat ..... ☐3  
 Gens preocupat..... ☐4

**21. Heu patit pèrdues econòmiques per un ús fraudulent de la vostra targeta de crèdit o de dèbit en els darrers 12 mesos?**

Sí ..... ☐ 1

No ..... ☐ 6

**22. En quina mesura creu que són segures les següents transaccions?**

(1=Molt segures, 2=Bastant segures, 3=Poc segures, 4=Gens segures)

|                                                                                                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Pagar amb la targeta de crèdit o de dèbit la compra d'un producte o servei en un establiment .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Pagar amb la targeta de crèdit o de dèbit la compra d'un producte o servei a través d'Internet..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Fer transaccions bancàries a través d'Internet .....                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## XI. COMPETÈNCIES DIGITALS

***Si a la pregunta 10 heu contestat "Mai heu utilitzat l'ordinador", passeu a la pregunta 24. En cas contrari, continueu amb la pregunta 23.***

**23. Creieu que els vostres coneixements informàtics actuals són suficients per a cadascuna de les situacions que ara us esmentaré...?**

|                                                                                               | Sí                         | No                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Si haguéssiu de buscar feina o canviar la vostra feina actual en el termini d'un any ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Per comunicar-vos amb parents, amics, companys de feina a través d'Internet .....          | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Per protegir la vostra informació personal .....                                           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Per protegir el vostre ordinador privat de virus o altres infeccions informàtiques .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Per obtenir un millor rendiment dels vostres dispositius electrònics .....                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**24. Coneixeu què és l'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (ACTIC)?**

Sí, ja la teniu..... ☐ 1

Sí, però no la teniu ..... ☐ 2

No ..... ☐ 6

**25. Coneixeu les eines d'e-govern que les administracions posen a disposició del ciutadà a través de...?**

|                                            | Sí                         | No                         |
|--------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Portals de transparència .....          | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Portals de dades obertes .....          | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Portals de participació ciutadana ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

## XII. LLENGUA I TIC

***Si a la pregunta 11 heu contestat "Mai heu utilitzat Internet", passeu a l'opció d) de la pregunta 27. En cas contrari, continueu amb la pregunta 26.***

**26. En quina llengua estava la darrera pàgina web que heu visitat des de casa, independentment del dispositiu que heu utilitzat (ordinador, tauleta tàctil, telèfon mòbil)?**

- En català..... ☐1  
En castellà..... ☐2  
En anglès..... ☐3  
En altres llengües..... ☐4  
No heu consultat pàgines web des de casa..... ☐5

**27. Amb quina freqüència interactueu en català amb les aplicacions següents?**

- |                                                   | Sempre o<br>gairebé<br>sempre | Algunes<br>vegades         | Mai o<br>gairebé<br>mai    | No useu<br>l'aplicació     |
|---------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Pàgines web o blogs .....                      | <input type="checkbox"/> 3    | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Xats, fòrums, etc. ....                        | <input type="checkbox"/> 3    | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Xarxes socials (Facebook, Twitter, etc.) ..... | <input type="checkbox"/> 3    | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Missatgeria mòbil (SMS, WhatsApp, etc.) .....  | <input type="checkbox"/> 3    | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**28. Quin dels dispositius següents teniu configurats en català?**

- |                                                 | Sí                         | No                         | No useu<br>el dispositiu   |
|-------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Telèfon mòbil.....                           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| b) MP3 .....                                    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| c) Lector de llibre electrònic .....            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| d) Ordinador personal (sistema operatiu).....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| e) Ordinador a la feina (sistema operatiu)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| f) Tauleta tàctil .....                         | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |

## XIII. TELETREBALL

**29. Si us plau, digueu-me si esteu treballant actualment?**

- Sí..... ☐1  
No..... ☐6  
NS/NR..... ☐9
- } *Passeu al Bloc XIV*

**30. La vostra feina principal permetria teletreballar?**

- Sí, totalment o gairebé totalment..... ☐1  
Sí, parcialment..... ☐2  
No, el meu treball requereix la meua presència al 100%..... ☐6 → *Passeu al Bloc XIV*

**31. I esteu teletreballant actualment?**

Sí ..... ☐1 → *Passeu a la pregunta 33*

No ..... ☐6

**32. Quines són les raons per les quals no teletrebal·leu?**

- |                                                                                                                                 | Sí                         | No                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) L'empresa no disposa de mitjans tecnològics suficients<br>(xarxa segura, ordinadors a disposició dels treballadors...) ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) L'empresa no té voluntat d'implantar-lo .....                                                                                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) No puc, el meu domicili no és adequat per al teletreball<br>(connexió a Internet, mobiliari, espai...) .....                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Personalment, prefereixo el treball 100% presencial.....                                                                     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**33. Quina era la vostra situació en relació al teletreball abans de la pandèmia?**

Treball totalment presencial ..... ☐1

Menys dies de teletreball que a l'actualitat ..... ☐2

Més dies de teletreball que a l'actualitat ..... ☐3

No treballava ..... ☐6

***Si a la pregunta 31 heu contestat "No", passeu a la pregunta 38.***

**34. Quins recursos posa a la vostra disposició l'empresa per afavorir el teletreball?**

- |                                                                                                                      | Sí                         | No                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| e) Ordinador equipat amb el programari necessari.....                                                                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Altres dispositius (pantalla, teclat, auriculars, impressora, etc.) .....                                         | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| g) Mobiliari de l'àrea de treball (cadira, taula, etc.) .....                                                        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| h) Compensació per cobrir despeses, com ara la connexió a Internet,<br>subministraments (aigua, llum,...), etc. .... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**35. En general, quants dies a la setmana feu en modalitat de teletreball? (Recordeu que el 30% de la jornada laboral correspon a 1,5 dies)**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ dies

***Si a la pregunta 35 heu contestat "5 dies", passeu a la pregunta 36. Altrament, passeu a la pregunta 37.***

**36. I, en algun moment, acudiu al vostre centre de treball?**

Sí, ocasionalment..... ☐1

No, mai ..... ☐6

**37. En una escala del 0 al 10, sent el 0 molt negatiu i el 10 molt positiu, com valoraríeu la vostra experiència amb el teletreball?**

☐0   ☐1   ☐2   ☐3   ☐4   ☐5   ☐6   ☐7   ☐8   ☐9   ☐10

***Si a la pregunta 32 heu contestat "Sí" a l'opció d, poseu un 0 a la pregunta 38.***

**38. Si poguéssiu triar, quants dies a la setmana us agradaria fer en modalitat de teletreball?**

(Recordeu que el 30% de la jornada laboral correspon a 1,5 dies)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ dies (indiqueu 0 si només voleu treballar presencialment)

***Si a la pregunta 38 heu contestat "5 dies", passeu a la pregunta 39. Altrament, passeu a la pregunta 40.***

**39. I, en algun moment, us agradaria acudir al vostre centre de treball?**

Sí, ocasionalment ..... ☐ 1

No, mai ..... ☐ 6

**40. Quins considereu que són els principals avantatges del teletreball?**

- |                                                                                            | Sí                         | No                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Gestió pròpia del temps de treball .....                                                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Major capacitat de concentració .....                                                   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Aprofitament/estalvi de temps .....                                                     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Conciliació amb vida familiar/personal .....                                            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Estalvi de diners .....                                                                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Evitar desplaçaments .....                                                              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| g) Comoditat de treballar a la llar .....                                                  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| h) Permet traslladar la residència habitual fora de grans ciutats<br>i entorns urbans..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

**41. I quins considereu que són els principals desavantatges del teletreball?**

- |                                                           | Sí                         | No                         |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Pitjor organització i coordinació del teletreball..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Sobrecàrrega laboral.....                              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) No desconnexió laboral.....                            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Manca de contacte social amb companys .....            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Manca de recursos tècnics (equip, connexió).....       | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

#### **XIV. CARACTERÍSTIQUES DEMOGRÀFIQUES I SOCIOECONÒMIQUES**

---

**42. Quins són els vostres estudis acabats de més alt nivell?**

- Sense estudis..... ☐1
- Educació primària..... ☐2
- Primera etapa de l'educació secundària i similar..... ☐3
- Segona etapa de l'educació secundària i similar (Batxillerat i FP de grau mitjà)..... ☐4
- Formació professional de grau superior i títols propis universitaris de 2 anys o més de durada..... ☐5
- Graus universitaris de 240 crèdits europeus o diplomats universitaris i similars..... ☐6
- Graus universitaris de més de 240 crèdits europeus o llicenciats, màsters i similars..... ☐7
- Títol de doctorat..... ☐8
- No es pot codificar..... ☐9

**43. En quina de les següents situacions en relació amb l'activitat us trobàveu la setmana passada? Si us trobàveu en més d'una situació, us heu de referir a la que considereu principal.**

- Treballador per compte d'altri..... ☐1
- Treballador per compte propi (s'inclou ajut familiar)..... ☐2
- Aturat..... ☐3
- Estudiant..... ☐4
- Jubilat o prejubilat..... ☐5
- Incapacitat permanent..... ☐6
- Tasques de la llar..... ☐7
- Una altra situació laboral..... ☐8

**44. Quin és el vostre lloc de naixement?**

- Catalunya..... ☐1
- La resta de l'Estat espanyol..... ☐2
- L'estranger..... ☐3

#### **FI DE L'ENQUESTA**

*L'Institut d'Estadística de Catalunya us agraeix la vostra col·laboració.*