



UNION INTERNATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS
Bureau de développement des télécommunications
Unité des données et statistiques des télécommunications

14 janvier 2003
Original: Espagnol

3^{ème} Réunion sur les indicateurs des télécommunications/TIC mondiales
Genève, 15 - 17 janvier 2003

Document: WICT-21F

Source: Fernando Celestino
Office des statistiques, Espagne

Titre: Collecte de données sur l'utilisation des TIC par les ménages (PowerPoint presentation)

Collecte de données sur l'utilisation des TIC par les ménages

Fernando Celestino

Office des statistiques - Espagne



■ Table des matières

- Etat actuel de l'utilisation des TIC par les ménages (ICT-H-2002)
- Enquête 2002 sur les TIC: faits et chiffres
- Appendice: questionnaire de l'enquête



ETAT ACTUEL DE L'UTILISATION DES TIC PAR LES MENAGES EN ESPAGNE (ICT-H-2002))

- Renseignements sur les équipements TIC et leur utilisation dans les enquêtes harmonisées d'EUROSTAT (enquête sur le budget des ménages, panel européen), mais absence d'étude spécifique au niveau national.
- Enquêtes sur l'utilisation des TIC effectuées par les Offices des statistiques des régions autonomes, mais sans questionnaire ni méthode commune.
- Etudes faites par des institutions ou des sociétés de conseil.



Enquête 2002 sur les TIC: faits et chiffres



LACUNES

- Absence d'informations harmonisées au niveau national.
- Nécessité d'établir une liste d'indicateurs à caractère continu.
- La commission du marché des télécommunications a besoin d'informations sur l'utilisation des téléphones fixes et mobiles.



PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Donner une vue d'ensemble des équipements TIC des ménages espagnols.
- Etudier l'utilisation des technologies TIC par les particuliers.
- Etudier les avis et les attentes de la population au sujet des technologies TIC.
- Permettre des comparaisons entre les régions autonomes d'Espagne.
- Etablir des comparaisons entre l'Espagne et les pays de l'UE dans le cadre du projet EUROSTAT sur l'utilisation des TIC par les ménages.



PARTENAIRES

- Commission du marché des télécommunications
- EUROSTAT



CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

- Groupe visé par l'enquête: tous les ménages ayant achevé leur collaboration (sixième entretien) à l'enquête sur la population active en Espagne au cours des premier et deuxième trimestres de 2002.
- Deux catégories: habitations/ménages et particuliers.
- Deux tiers des ménages - échantillons - ont été interrogés par téléphone (méthode CATI) et, un tiers en face à face (méthode CAPI).
- Condition: avoir plus de 16 ans.
- Une personne est choisie au hasard pour répondre aux questions sur le téléphone mobile.
- Toutes les personnes du ménage qui utilisent l'Internet sont interrogées.



ENQUÊTE 2002 SUR L'UTILISATION DES TIC

- Questionnaires
- Questionnaire général (s'adresse aux ménages)
 - 1. Equipement des ménages
 - 2. Services de téléphonie fixe dans l'habitation
 - 3. Téléphonie mobile (interrogation d'une personne choisie au hasard)
- Questionnaire individuel (s'adresse aux utilisateurs de l'Internet)
 - 1. Utilisation d'ordinateurs
 - 2. Utilisation de l'Internet
 - 3. Utilisation du commerce sur l'Internet



CALENDRIER

- | | |
|--------------------------|--|
| ■ Janvier-septembre 2001 | Plan de l'enquête |
| ■ Octobre-décembre 2001 | Elaboration du questionnaire |
| ■ Janvier-février 2002 | Essai (120 ménages) |
| ■ Mars-avril 2002 | Applications informatiques et cours de formation |
| ■ Mai-juin 2002 | Activités sur le terrain |
| ■ Juillet-août 2002 | Collecte des données restantes |



CALENDRIER

- Septembre 2002 Examen des données réunies au moyen des questionnaires
- Octobre 2002 Premiers résultats et rapport provisoire
- Novembre 2002 Mise à disposition de fichiers informatiques
- Décembre 2002 Rapport final
- Janvier 2003 Premières publications



TAUX DE REPONSE

- 1) Ménages
 - Taille totale de l'échantillon 20 001
 - Méthode d'enquête CATI 12.674 (taux de réponse 86%)
 - Méthode d'enquête CAPI 7.327 (taux de réponse 87%)
- 2) Particuliers (utilisateurs d'Internet)
 - Taille totale de l'échantillon 7.558
 - Méthode d'enquête CATI 4.660 (taux de réponse 97%)
 - Méthode d'enquête CAPI 2.898 (taux de réponse 96%)



PRINCIPAUX CHIFFRES (1)

- Pourcentage de ménages disposant d'un téléviseur**96,55%**
- Nombre moyen de téléviseurs par ménage **1,71**
- Pourcentage de ménages disposant d'un PC ...**36,05%**
- Pourcentage de ménages disposant d'un téléphone fixe **90,20%**
- Dépenses moyennes (mensuelles) consacrées aux communications filaires**34,07%**
- Pourcentage de ménages disposant d'un téléphone mobile (une personne au moins par ménage)..... **58,77%**
- Rapport usagers mobiles/total des usagers de ces ménages**1,86**



PRINCIPAUX CHIFFRES (2)

- Pourcentage de personnes (+ de 16 ans) utilisant le téléphone mobile**55,49%**
- Pourcentage de ménages disposant d'une connexion Internet**17,37%**
- Pourcentage de personnes (+ de 16 ans) ayant utilisé l'Internet au cours des trois derniers mois**18,74%**
- Pourcentage de personnes ayant utilisé l'Internet pour commander/acheter des biens/services au cours des trois derniers mois.....**2,13%**
- Montant moyen consacré à des achats par des particuliers via l'Internet au cours des trois derniers moi**187,75?**



Enquête 2002 sur l'utilisation des TIC

- Appendice
- Le questionnaire



1. MENAGES

■ 1.1 . Equipement général

- ☞ Equipements collectifs se trouvant dans le lieu de résidence principale. Indiquer le nombre d'appareils.
 - Téléviseur (répartition en fonction du mode de réception)
 - numérique de Terre
 - câble
 - satellite
 - Ordinateur personnel
 - de bureau
 - portable
 - de poche
 - Télécopieur
 - Magnétoscope
 - Equipement musical
 - Radio
 - Téléphone mobile



1.2. TELEPHONIE FIXE (1)

- Nombre de postes et de lignes
- Services loués
- Utilisation de tarifs réduits
- Montants dépensés au cours des deux derniers mois (répartis par type d'appel: local, interurbain, international, vers téléphone mobile, Internet)
- Avis sur les opérateurs de téléphonie filaire
- Avez-vous l'intention de changer d'opérateur?



1.2. TELEPHONIE FIXE (2)

Si vous envisagiez de changer d'opérateur de téléphone mobile, quel serait selon vous l'élément le plus important?

- Le prix
- La qualité du service
- Un meilleur rapport qualité/prix
- La transparence de l'offre, des informations plus précises ou plus complètes pour faire des comparaisons
- Autres motifs



1.3. ACCES A L'INTERNET

- Avez-vous eu accès, vous ou un autre membre du ménage, à l'Internet au moins une fois au cours des trois derniers mois (indépendamment du lieu ou du moyen)? (Cet entretien a lieu par personne interposée) (tous les membres du ménage ayant répondu par l'affirmative répondent au questionnaire individuel)
- Pourquoi aucun membre du ménage n'a-t-il eu accès à l'Internet?
 - ◆ Pas intéressé/Pas besoin
 - ◆ Pas d'ordinateur
 - ◆ Manque d'informations
 - ◆ Manque de compétences
 - ◆ Coût trop élevé de l'équipement
 - ◆ Autres raisons



2. PARTICULIERS

2.1 TÉLÉPHONIE MOBILE (1)

Avez-vous utilisé un téléphone mobile au cours des trois derniers mois?

Ce téléphone mobile:

- ◆ vous appartient
- ◆ appartient à une autre personne
- ◆ est fourni par votre employeur
- Le téléphone mobile donne-t-il accès à l'Internet (de type Wap)?
- Dépenses consacrées aux communications au cours du mois dernier



2. PARTICULIERS (2)

2.1 TELEPHONIE MOBILE (2)

- Dépenses consacrées à l'achat de téléphones mobiles ou d'équipements connexes au cours des douze derniers mois
- Avis sur les opérateurs de téléphonie mobile
- Envisagez-vous de changer d'opérateur mobile?



2.2 UTILISATION DE L'ORDINATEUR

- Avez-vous utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois?
- Lieu et fréquence?
 - . domicile, lieu du travail, lieu de formation, autres.
 - . une fois par jour, par semaine, par mois, etc. ...



2.3 ACCES A L'INTERNET (à domicile) (1)

- Avez-vous accès à l'Internet chez vous?
- Dans la négative, pourquoi?
 - ◆ Accès depuis un autre endroit
 - ◆ Absence d'intérêt/De besoin
 - ◆ Coût trop élevé de la connexion
 - ◆ Lignes téléphoniques en dérangement
 - ◆ Autres motifs



2.3 ACCES A L'INTERNET (à domicile) (2)

- Dans l'affirmative, avec quel type d'appareil?
 - ◆ Ordinateur de bureau
 - ◆ Ordinateur portable
 - ◆ Ordinateur de poche
 - ◆ Téléviseur
 - ◆ Téléphone mobile (Wap, GRPS)
 - ◆ Autres



2.3 ACCES A L'INTERNET (à domicile) (3)

- Quel type de connexion Internet utilisez-vous?
 - ◆ Ligne téléphonique normale
 - ◆ ADSL
 - ◆ RNSI
 - ◆ Réseau câblé
 - ◆ Téléphone mobile
 - ◆ Autres



2.4 UTILISATION DE L'INTERNET (1)

- Avez-vous eu accès à l'Internet au cours des trois derniers mois?
 - ◆ Lieu et fréquence
- Pour quelles activités avez-vous utilisé l'Internet à titre privé?
 - ◆ Communication
 - ◆ Recherche d'informations et services en ligne
 - ◆ Achat et vente de biens et services
- Avis sur les fournisseurs de services Internet et attitudes vis-à-vis de ceux-ci



2.4 UTILISATION DE L'INTERNET (2)

- Avez-vous utilisé l'Internet chez vous à des fins professionnelles au cours des trois derniers mois?
 - ◆ Pas d'utilisation de l'Internet pour des activités professionnelles
 - ◆ Recherche d'informations en rapport avec l'activité professionnelle
 - ◆ Recherche d'un emploi
 - ◆ Accès au serveur de l'employeur ou envoi de fichiers sur ce serveur



2.4 UTILISATION DE L'INTERNET (3)

- Pourquoi n'avez-vous pas eu accès à l'Internet au cours des trois derniers mois?
 - ◆ Manque d'intérêt/De besoin
 - ◆ Manque d'informations
 - ◆ Coût trop élevé de l'équipement
 - ◆ Compétences insuffisantes
 - ◆ Questions touchant à la sécurité
 - ◆ Autres



2.5 COMMERCE SUR L'INTERNET (1)

Au cours des trois derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services à usage privé sur l'Internet?

Vous est-il arrivé d'acheter des biens ou des services à usage privé sur l'Internet?

Si vous n'avez pas acheté de biens ou de services sur l'Internet au cours des trois derniers mois, quelles en sont les principales raisons?

- Préférence allant au contact personnel dans un magasin
- Questions de sécurité
- Absence de besoin
- Problème de confiance
- Délais de livraison trop longs
- Difficulté de recevoir les biens commandés à domicile



2.5 COMMERCE SUR L'INTERNET (2)

Valeur des biens et services (à l'exclusion des investissements financiers) achetés au cours des trois derniers mois.

Mode de paiement (carte de crédit, virement bancaire, paiement contre remboursement ...)

