

TNS DIMARSO

avenue Rogierlaan 240
1030 BRUXELLES
tél. 02/215.19.30
fax 02/216.13.96

QUESTIONNAIRE

Numéro de questionnaire :

Numéro d'étude : W325\QD_6431F
Date : 03 octobre 2000 [11:22]

Bonjour, je suis de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Nous réalisons actuellement un sondage pour TNS DIMARSO concernant les nouvelles technologies dans les 15 pays de l'Union européenne ainsi qu'aux Etats-Unis. Puis-je poser quelques questions à ?

***VRAAG 1**

Question 1

Avez-vous connaissance d'un quelconque point d'accès public gratuit à Internet dans les environs ?

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: oui, à la bibliothèque
- 2: oui, aux centres culturels
- 3: oui, à la maison communale/mairie
- 4: oui, au bureau de poste
- 5: oui, à l'agence pour l'emploi
- 6: oui, ailleurs
- 7: non
- 50:

***VRAAG 2**

Question 2

Votre foyer a-t-il accès à Internet ?

- 1: oui
- 2: non
- 3: ***DOORG VRAAG 11**

***FILT: POSEZ QUESTION 3 SI CODE 2 EN QUESTION 2**

***VRAAG 3**

Question 2a

Votre foyer n'a pas accès à Internet parce que :...

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: vous ne savez pas exactement ce qu'est Internet ?
 - 2: Internet est trop compliqué ?
 - 3: vous n'êtes pas intéressé par Internet ?
 - 4: vous n'avez pas besoin d'Internet chez vous ?
 - 5: il n'y a pas de PC (ordinateur personnel) ou de moyen de se connecter chez vous
 - 6: Vous n'êtes pas suffisamment informé sur la façon de se connecter et d'utiliser Internet ?
 - 7: les coûts d'installation et d'utilisation d'Internet sont trop élevés ?
 - 8: vous n'avez pas le temps pour ça ?
 - 9: vous ou votre famille êtes déjà connecté ailleurs et c'est suffisant ?
 - 10: vous ne savez pas pourquoi, vous n'êtes pas la personne qui décide de ces choses dans votre foyer ?
- 49: (autres raisons pour ne pas être connecté) (ENQ. SPECIFIEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

***FILT: POSEZ QUESTION 4 A QUESTION 10 INCLUSE SI CODE 1 EN QUESTION 2**

***VRAAG 4**

Question 3

Par l'intermédiaire de quels technologies ou appareils suivants votre foyer a-t-il accès à Internet? Est-ce via:...

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: une ligne téléphonique standard
 - 2: une ligne RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services)
 - 3: une ligne ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)
 - 4: le câble
 - 5: un appareil qui vous permet de surfer sur le Web depuis votre télévision
 - 6: un téléphone mobile (GSM) utilisant la technologie WAP?
- 50:

***VRAAG 5**

Question 4

Combien de membres de votre foyer utilisent Internet à la maison?

(ENQ. NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: 1 personne
 - 2: 2 personnes
 - 3: 3 personnes
 - 4: 4 personnes
 - 5: 5 personnes
 - 6: 6 personnes
 - 7: 7 personnes
 - 8: 8 personnes et plus
- 50:

***VRAAG 6**

Question 5

Vous rappelez-vous plus ou moins combien vous dépensez par mois pour votre connexion à Internet?

- 1: oui
- 2: non
- 3:

***FILT: POSEZ QUESTION 7 A QUESTION 10 INCLUSE SI CODE 1 EN QUESTION 6**

***VRAAG 7**

Question 5a

Quelle est votre meilleure estimation du montant total payé par votre foyer pour votre accès Internet (c.-à-d. ce que vous payez habituellement à votre fournisseur d'accès Internet) et les frais téléphoniques s'y rapportant (c.-à-d. ce que vous payez habituellement à votre compagnie de téléphone pour le temps passé en ligne) au cours du mois passé ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(ENQ. INSISTEZ POUR AVOIR UNE ESTIMATION SI LA P.I. NE SAIT PAS REpondre)

- 1: moins de 1.000 BEF
- 2: entre 1.000 et 2.000 BEF
- 3: entre 2.001 et 3.000 BEF
- 4: entre 3.001 et 4.000 BEF
- 5: plus de 4.000 BEF par mois (*)
- 50:

***VRAAG 8**

Question 6

Depuis l'an dernier, la facture Internet de votre foyer a-t-elle:...

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: augmenté
- 2: diminué
- 3: enregistré aucun changement significatif
- 4: ça ne vous concerne pas, car votre connexion est encore récente ?
- 50:

***FILT: POSEZ QUESTION 9 SI CODE 1 EN QUESTION 8**

***VRAAG 9**

Question 7a

Cette augmentation est-elle due à:...

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: une hausse de votre consommation
- 2: l'amélioration de votre accès
- 3: des coûts téléphoniques plus élevés
- 4: des tarifs plus élevés de votre fournisseur d'accès?
- 49: (autres cas) (ENQ. SPECIFIEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

***FILT: POSEZ QUESTION 10 SI CODE 2 EN QUESTION 8**

***VRAAG 10**

Question 7b

Cette diminution est-elle due à:...

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: une baisse de votre consommation
- 2: un changement de fournisseur d'accès
- 3: le bénéfice d'un tarif forfaitaire
- 4: le bénéfice d'un accès gratuit
- 5: des coûts téléphoniques moins élevés
- 6: des tarifs plus bas de votre fournisseur d'accès ?
- 49: (autres cas) (ENQ. SPECIFIEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

***VRAAG 11**

Question 8

Vous personnellement, utilisez-vous Internet:...

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: à la maison,
- 2: au travail,
- 3: à l'école-l'université,
- 4: dans un cybercafé,
- 5: chez un ami,
- 6: dans un point d'accès public,
- 7: ailleurs ou
- 8: pas du tout?
- 50:

***FILT: SI CODE 8 OU CODE 50 EN QUESTION 11, ALLEZ A LA QUESTION 25**

***VRAAG 12**

Question 8a

Quand vous connectez-vous d'habitude à Internet?

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: surtout en semaine
- 2: surtout le week-end
- 3: en semaine ou le week-end indifféremment
- 4: pendant les heures de travail
- 5: juste après le travail
- 6: après le dîner
- 7: tard dans la nuit
- 50:

***VRAAG 13**

Question 9

A peu près combien d'heures passez-vous en ligne par semaine, à la maison ou ailleurs?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: moins de 5 heures par semaine
- 2: entre 5 et 10 heures par semaine
- 3: entre 11 et 15 heures par semaine
- 4: entre 16 et 20 heures par semaine
- 5: entre 21 et 25 heures par semaine
- 6: plus de 25 heures par semaine
- 50:

***VRAAG 14**

Question 10

Avez-vous rencontré des problèmes de sécurité sur Internet à la maison ou ailleurs ?

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: oui, vous avez été infecté par un virus sur Internet
- 2: oui, votre numéro de carte de crédit a été détourné
- 3: oui, vous recevez trop d'E-mails non-désirés
- 4: oui, vous êtes confronté(e) au harcèlement et aux offres insultantes du fait d'être en ligne
- 5: oui, autre type de problèmes de sécurité (ENQ. SPECIFIEZ)
- 6: non, vous n'avez jamais rencontré de problèmes de sécurité
- 50:

***VRAAG 15**

Question 11

Avez-vous déjà commandé un produit ou un service sur Internet?
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: oui, régulièrement
- 2: oui, occasionnellement
- 3: oui, rarement
- 4: non, jamais
- 50:

***FILT: POSEZ QUESTION 16 A QUESTION 17 INCLUSE SI CODE 1 OU CODE 2 OU CODE 3
EN QUESTION 15**

***VRAAG 16**

Question 12

Avez-vous acheté quelque chose sur Internet au cours du dernier mois ?

- 1: oui
- 2: non
- 3:

***VRAAG 17**

Question 13

Je vais vous énumérer quelques expériences négatives que l'on peut avoir
en faisant un achat sur Internet. Pouvez-vous me dire si vous avez déjà été
confronté(e) à une de ces situations?
(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: les produits ne vous sont pas parvenus
- 2: un temps de livraison trop long
- 3: votre carte de crédit a été débitée de façon frauduleuse ou incorrecte
- 4: les produits n'étaient pas conformes à l'offre
- 5: les produits étaient endommagés à la livraison
- 6: autre expérience négative (ENQ. SPECIFIEZ)
- 7: vous n'avez jamais eu d'expérience négative
- 50:

***FILT: POSEZ QUESTION 18 SI CODE 1 A 6 EN QUESTION 17**

***VRAAG 18**

Question 14

Lors d'un problème avec un achat par Internet, avez-vous :...
(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE – SI PLUS D'1 PROBLEME,
PRENEZ DEMANDEZ LE PLUS RECENT)

1: résolu le problème directement et de façon satisfaisante avec
le fournisseur ?

2: essayé de le résoudre avec le fournisseur mais vous avez été
incapable d'obtenir un accord satisfaisant?

3: résolu le problème par la médiation d'une tierce partie?

4: résolu le problème devant les tribunaux?

49: (autre) (ENQ. SPECIFIEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)

50:

***VRAAG 19**

Question 15

Je vais vous citer plusieurs raisons pour entrer en contact en ligne avec
votre administration publique. Pourriez-vous me dire si vous avez déjà
utilisé ce genre de services ?

(ENQ. LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

1: trouver ou télécharger des informations

2: formuler des demandes par E-mail

3: envoyer des formulaires (p.e. impôts, immatriculation d'un véhicule)

4: autres services en ligne (ENQ. SPECIFIEZ)

5: non, jamais

50:

***FILT: POSEZ QUESTION 20 A QUESTION 21 INCLUSE SI CODE 1 A 4 EN QUESTION 19**

***VRAAG 20**

Question 16

Contactez-vous votre administration publique via Internet
(par le biais d'un site web ou par e-mail) :...

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: régulièrement,

2: occasionnellement ou

3: rarement?

50:

***VRAAG 21**

Question 17

Avez-vous contacté votre administration publique via Internet ce dernier mois (par le biais d'un site web ou par e-mail) ?

- 1: oui
- 2: non
- 3:

***VRAAG 22**

Question 18

Avez-vous des difficultés pour trouver des informations sur Internet dans votre langue maternelle?
(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: souvent
- 2: occasionnellement
- 3: jamais
- 50:

***VRAAG 23**

Question 19

En surfant sur Internet, vous est-il arrivé de trouver un site Web étranger dont vous auriez aimé qu'il existe dans votre langue?

- 1: oui
- 2: non
- 3:

***FILT: POSEZ QUESTION 24 SI CODE 1 EN QUESTION 23**

***VRAAG 24**

Question 20

Si vous pouviez choisir parmi les sites Web suivants, quel est celui que vous aimeriez le plus trouver dans votre propre langue?

Un site contenant : ...

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: des informations médicales,
- 2: des informations scientifiques,
- 3: des informations sur des cultures étrangères,
- 4: des informations de voyage,
- 5: des traductions de journaux étrangers,
- 6: des informations concernant les affaires et le marketing?
- 49: (autre) (ENQ. SPECIFIEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

*VRAAG 25

D1. Sexe:

- 1: homme
- 2: femme

*VRAAG 26

D2. Quel âge avez-vous?

|_|_| ans

- 1: refus/ne sait pas

*VRAAG 27

D3. Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?

|_|_| ans

- 1: étudie encore
- 2: jamais été à l'école plein temps
- 3: refus/ne sait pas

*VRAAG 28

D4. Quelle est votre profession?

(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: fermier, pêcheur
- 2: profession libérale (avocat, médecin, etc...)
- 3: commerçant, artisan, patron
- 4: cadre supérieur, directeur
- 5: employé, cadre moyen
- 6: travailleur manuel
- 7: retraité, pensionné
- 8: ménagère sans profession
- 9: étudiant, milicien
- 10: temporairement sans emploi, chômeur
- 11: autre
- 12: refus

*VRAAG 29

D5

Quel est dans votre foyer le nombre de personnes âgées de plus de 12 ans

|_|_| personnes de plus de 12 ans

FIN INTERVIEW, REMERCIER LE REpondANT