

EUROBAROMETRE 56.0

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

RAPPORT

RÉDIGÉ PAR

Rosario Spadaro

**THE EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP
EEIG**

**p.a. INRA (EUROPE)
EUROPEAN COORDINATION OFFICE sa**

GERE ET ORGANISE PAR

**La Direction Générale Presse et Communication- secteur Opinion
Publique**

Automne 2001

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la Direction Générale de Presse et Communication, secteur Opinion Publique, a été réalisé à la demande de la Direction Générale 'Emploi et Affaires Sociales', Unité 'Société de l'Information'.

Il a été effectué dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne, entre 22 août et le 27 septembre 2001, sous la coordination générale de EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP, situé à Bruxelles.

Le questionnaire, le nom des instituts associés à la recherche et les spécifications techniques figurent en annexe.

Le présent rapport n'engage en aucune façon la responsabilité de la Commission européenne.

La langue originale de ce rapport est le français.

Introduction

Le sondage d'opinion analysé dans le présent rapport a été effectué dans les quinze Etats membres, entre le 22 août et le 27 septembre 2001, dans le cadre de l'Eurobaromètre¹ 56.0, à la demande de la Direction Générale Emploi et Affaires Sociales, Unité Société de l'Information. Ce sondage est géré et organisé par la Direction Générale Presse et Communication, secteur Opinion Publique de la Commission européenne.

Le présent rapport aborde l'expérience et la perception qu'ont les Européens de diverses problématiques liées aux technologies de l'information et de la communication. Il se subdivise en plusieurs chapitres couvrant :

- L'importance accordée à l'utilisation d'un ordinateur et l'usage qui en est fait
- L'apprentissage de l'utilisation des outils informatiques, la formation dans le cadre du travail, les certificats ou diplômes obtenus
- La pratique du télétravail
- La mise en place des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise

Dans chaque Etat membre, ces questions ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16.162 personnes ont été interrogées, soit, en moyenne, quelque 1.000 personnes par Etat membre, sauf en Allemagne (2.000 : 1.000 dans les nouveaux Länder et 1.000 dans les anciens Länder), au Royaume-Uni (1.300 : 1.000 en Grande-Bretagne et 300 en Irlande du Nord) et au Luxembourg (600). Précisons que les chiffres relatifs à l'Union européenne dans son ensemble présentés dans ce rapport sont une moyenne pondérée des chiffres nationaux. Pour chaque Etat membre, la pondération utilisée est la part de la population nationale âgée de 15 ans et plus au sein de la population communautaire âgée de 15ans et plus².

¹ Les sondages Eurobaromètre, ou plus exactement les « sondages Eurobaromètre standards », sont réalisés depuis 1973 (EB N° 0), pour le compte de l'ancienne Direction générale X de la Commission européenne, aujourd'hui Direction Générale de l'Education et de la Culture. Ils incluent la Grèce depuis l'automne 1980, le Portugal et l'Espagne depuis l'automne 1985, l'Allemagne de l'Est, depuis l'automne 1990 et l'Autriche, la Finlande et la Suède depuis le printemps 1995.

² Cf. spécifications techniques en annexe.

Les spécifications techniques reprises en annexe détaillent l'ensemble des questions relatives à la méthodologie telles que dates de terrain, sélection de l'échantillon, population couverte, pondération, limites de confiance, etc. Précisons certains termes utilisés dans ces spécifications techniques : la pondération marginale est celle qui se fonde sur une variable, telle que l'âge ou le sexe, tandis que la pondération croisée se fonde sur le croisement de deux variables, telles que, par exemple, l'âge et le sexe. Les régions NUTS sont « un classement des régions de l'Union européenne suivant une structure hiérarchique à trois niveaux ». L'Eurobaromètre est pondéré sur base des régions NUTS 2.

Il convient aussi de noter que le total des pourcentages présentés dans les graphiques illustrant le rapport et dans les tableaux formant les annexes peut dépasser 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

Ce total peut également ne pas atteindre exactement 100%, mais un nombre très proche (par exemple, 99% ou 101%), du fait des arrondis.

Les abréviations suivantes sont utilisées pour désigner les Etats membres :

B	Belgique
DK	Danemark
WD	Anciens Länder
D	Allemagne
OD	Nouveaux Länder
GR	Grèce
E	Espagne
F	France
IRL	Irlande
I	Italie
L	Luxembourg
NL	Pays-Bas
A	Autriche
P	Portugal
FIN	Finlande
S	Suède
UK	Royaume-Uni

Une remarque s'impose en ce qui concerne la séparation entre les anciens et les nouveaux Länder de l'Allemagne qui se justifiait lorsque l'Allemagne de l'Est a été introduite dans la liste des Etats couverts par l'Eurobaromètre, à l'automne 1990. Cette distinction a été conservée malgré la réunification car elle met fréquemment en évidence des différences d'opinion tranchées entre ces deux territoires.

L'abréviation employée pour désigner l'Union européenne dans son ensemble est «UE15 ». Quant à l'abréviation « NSP », elle signifie « Ne Sait Pas ».

Table des matières

Introduction.....	1
1.Utilisation d'un ordinateur	6
1.1. Lieu d'utilisation	6
Dans le cadre professionnel.....	8
A la maison pour d'autres raisons que le travail	11
A l'école ou à l'université.....	11
Ailleurs	11
1.2. Internet	12
1.3. Importance d'utiliser un ordinateur / Internet.....	13
Importance de l'ordinateur dans la vie privée des Européens	13
Situations pour lesquelles il est important d'utiliser un ordinateur et/ou Internet	14
2. Formation en informatique	16
2.1. Certificats et diplômes en informatique.....	16
2.2. Formation dans le cadre du travail	16
Caractéristiques de la formation en informatique.....	19
3. Le télétravail.....	21
3.1. Importance du télétravail	21
3.2. Cadre dans lequel les Européens pratiquent le télétravail	22
4. Les technologies de l'information et de la communication au travail	23
4.1. Introduction de ces technologies dans les sociétés / organisations.....	23
4.2. Contexte dans lequel ces technologies ont été introduites	23
4.2. Effets de l'utilisation de l'ordinateur, de l'e-mail et d'Internet sur la façon de travailler	25

Annexes

Spécifications techniques

Questionnaire bilingue

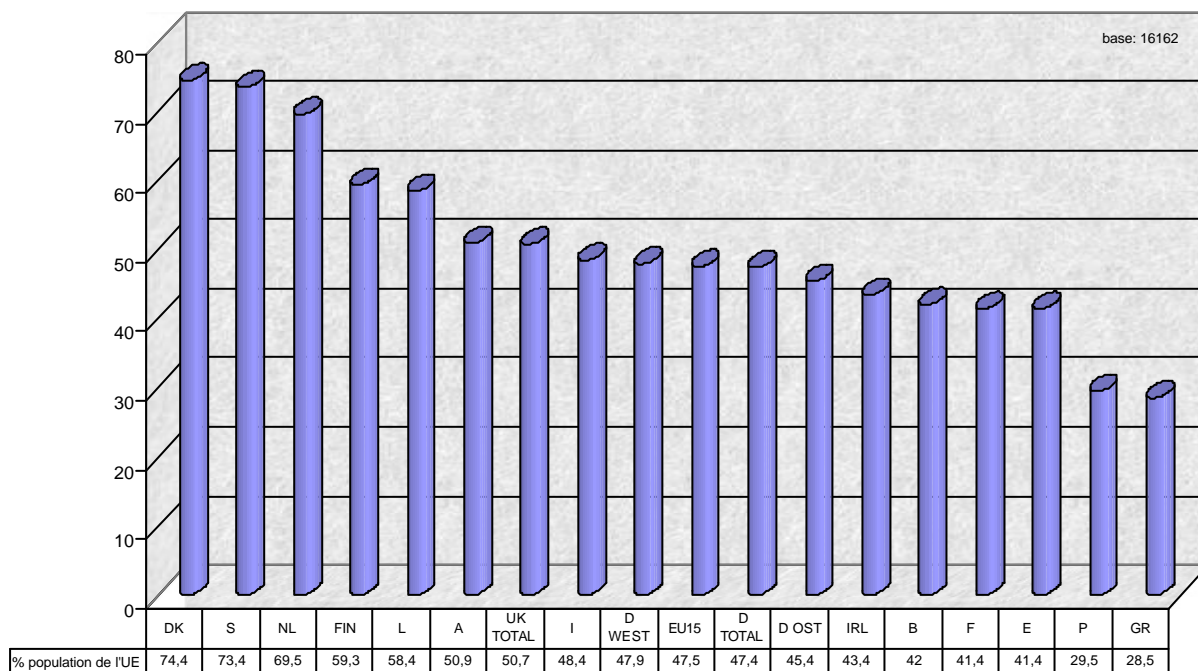
1. Utilisation d'un ordinateur

L'objet de ce chapitre est de donner un aperçu de l'utilisation de l'ordinateur dans l'Union européenne. Les répondants ont été invités à fournir des informations sur le(s) lieu(x) où ils utilisent un ordinateur, le(s) usage(s) qu'ils en font, l'importance qu'ils attachent à l'utilisation de l'ordinateur / d'Internet dans leur travail ou dans leur vie privée.

1.1. Lieu d'utilisation

On peut avant tout constater que 47.5% des citoyens Européens utilisent un ordinateur, que ce soit dans le cadre professionnel (au travail ou à la maison pour le travail), à la maison pour d'autres raisons que le travail, dans le cadre de l'école ou l'université ou dans un lieu public ayant accès à Internet. Cette proportion atteint même 74.4% au Danemark, 73.4% en Suède et 69.5% aux Pays-Bas. Par contre, le niveau d'utilisateurs en Grèce et au Portugal est respectivement de 28.5% et de 29.5%.

Utilisation de l'ordinateur dans l'Union européenne



L'analyse des variables socio-professionnelles permet de constater une différence significative entre les hommes et les femmes dans l'utilisation de l'ordinateur. En effet, les premiers sont 53.9% à utiliser un ordinateur contre 41.5% pour les secondes. L'âge est également un facteur discriminant. On constate que le niveau d'utilisation diminue à mesure que l'on avance dans les catégories d'âge. Ils sont 74.3% dans la catégorie des « 15-24 ans », 63% chez les « 25-39 ans », 54.5% dans la tranche « 40-54 ans » et 15.8% chez les « 55 ans et plus ». A l'inverse, ce taux augmente avec le niveau d'éducation : 15.2%

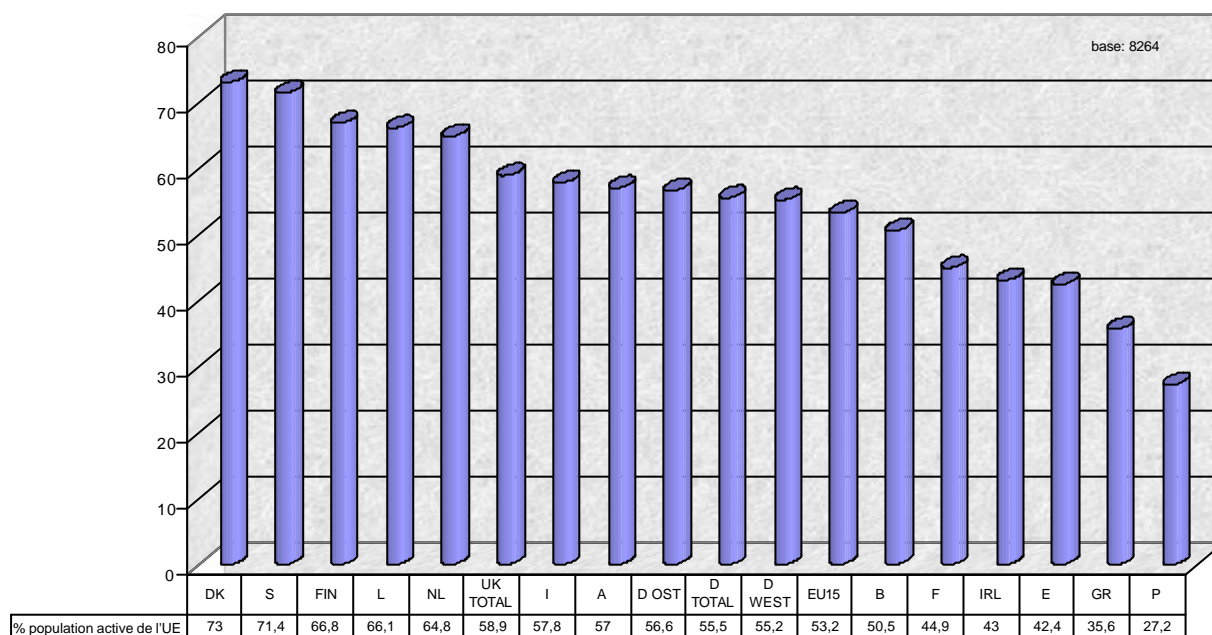
des personnes ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant utilisent un ordinateur contre 48% pour ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans. Ils sont même 74.1% dans la catégorie de répondants ayant terminé leurs études à 20 ans ou au-delà.

Au sein des catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres (91.2%) et les étudiants (86.5%), suivis par les employés (84%) et les indépendants (58.8%) qui sont les plus susceptibles d'utiliser un ordinateur dans leur vie de tous les jours. Le niveau de revenus du ménage est également un facteur déterminant : la proportion d'utilisateurs est de 23.1% pour la catégorie de revenus la moins élevée et de 77.5% pour la catégorie la plus élevée.

Dans le cadre professionnel

On constate que 53.2% des personnes actives utilisent l'ordinateur pour des raisons professionnelles. Cette proportion est bien plus élevée au Danemark (73%), en Suède (71.4%), en Finlande (66.8%), au Luxembourg (66.1%) et aux Pays-Bas (64.8%) qu'au Portugal (27.2%) et qu'en Grèce (35.6%).

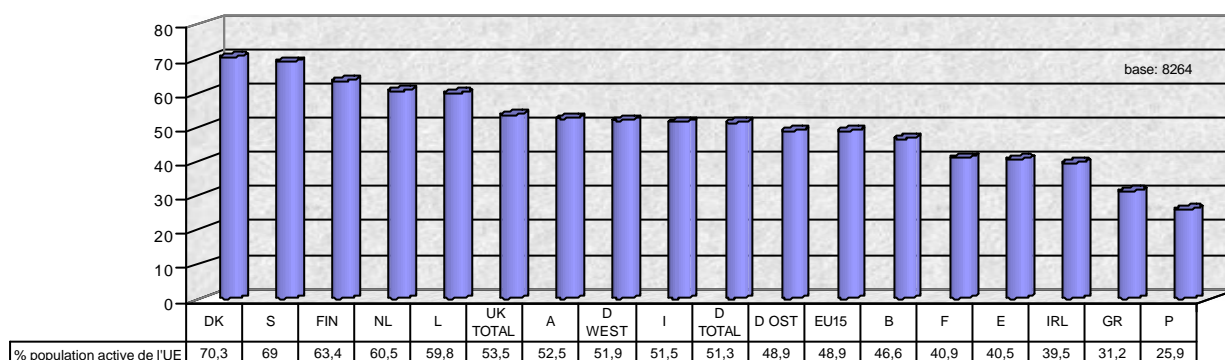
Utilisation de l'ordinateur pour des raisons professionnelles



Dans le cadre du travail, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'ordinateur. Par contre, le niveau d'instruction est un élément discriminant : ils sont 25.3% parmi les répondants ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant contre 78.8% parmi ceux qui les ont terminées à 20 ans ou après. En ce qui concerne l'âge, on constate que les « 25-39 ans » et les « 40-54 ans » sont proportionnellement plus nombreux à utiliser l'ordinateur au travail que les catégories extrêmes (respectivement 56.5% et 56.1% contre 44.8% pour les « 15-24 ans » et 41.5% pour les « 55 ans et plus »). Il en va de même pour les cadres (87%) et les employés (77.1%) par rapport aux ouvriers (27.2%) et aux indépendants (52.1%).

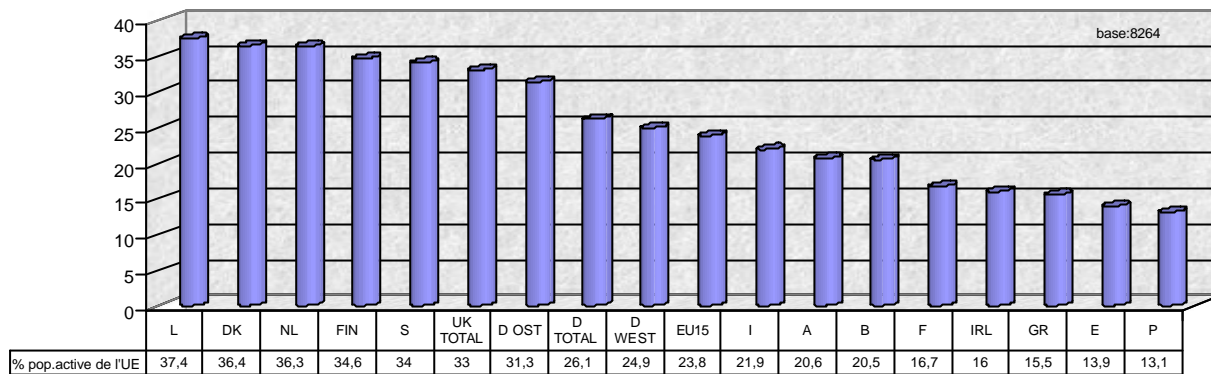
Parmi les personnes actives interrogées, 48.9% utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail. Les Danois (70.3%), les Suédois (69%), les Finlandais (63.4%), les Néerlandais (60.5%) et les Luxembourgeois (59.8%) confirment cette tendance. Une plus petite partie (23.8%) des répondants déclarent utiliser un ordinateur à la maison pour des raisons professionnelles. De nouveau, les Luxembourgeois (37.4%), les Danois (36.4%) et les Néerlandais (36.3%) sont proportionnellement plus nombreux que les autres à confirmer cette tendance.

Utilisation de l'ordinateur sur le lieu de travail



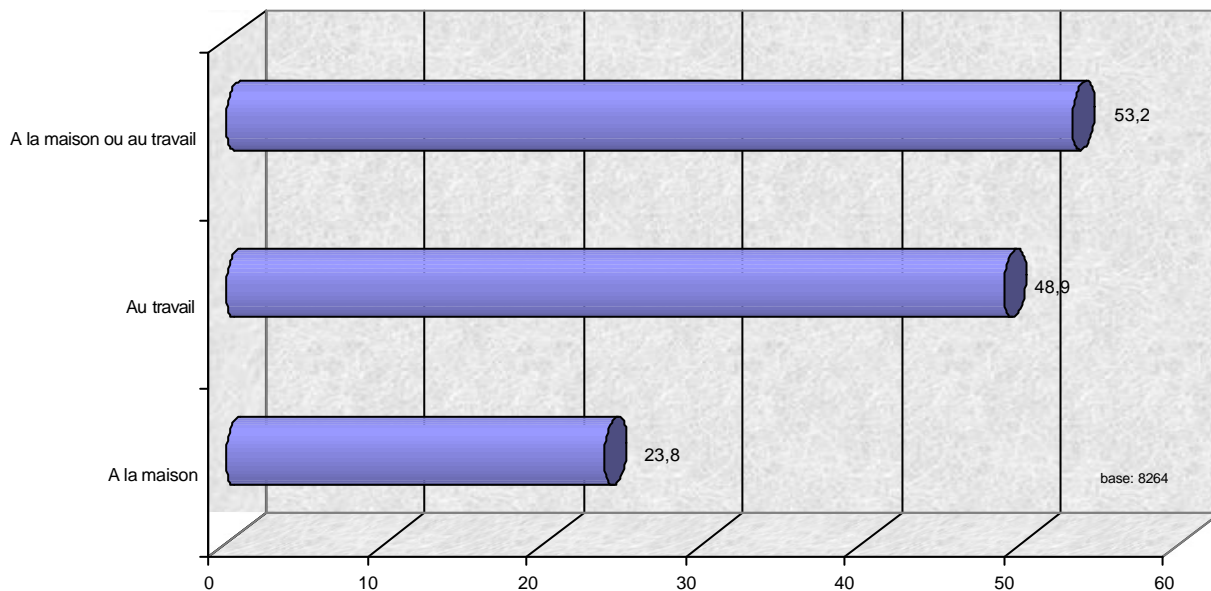
En ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur au travail, on ne constate pas de différence significative entre les hommes et les femmes. Par contre, ces dernières sont proportionnellement moins nombreuses que les premiers à travailler sur un ordinateur à la maison (20.5% pour les femmes contre 26.2% pour les hommes). En ce qui concerne le niveau d'éducation et les catégories socio-professionnelles on peut tirer les mêmes constats que précédemment.

Utilisation de l'ordinateur à la maison pour le travail



On peut synthétiser l'utilisation de l'ordinateur dans le cadre professionnel par le graphique suivant :

Utilisation de l'ordinateur dans le cadre professionnel
(% population active de l'UE)



A la maison pour d'autres raisons que le travail

Un tiers des citoyens de l'Union européenne déclarent utiliser un ordinateur à la maison pour d'autres raisons que le travail. Au Danemark, en Suède et aux Pays-Bas, ils représentent la majorité : respectivement 63.4%, 60.2% et 59%.

On constate une différence significative entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'ordinateur à la maison pour le loisir. Il sont 39.5% à répondre dans ce sens, contre 27.6% pour les femmes. Le niveau d'utilisation à la maison diminue avec l'âge (52.3% pour les «15-24 ans» et 10.9% pour les «55 ans et plus») et augmente avec le niveau d'éducation (9.6% pour les personnes qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant et 54.7% pour celles qui les ont terminées à 20 ans ou après).

C'est de nouveau chez les cadres (67.7%), les étudiants (64.5%) et, dans une moindre mesure, les employés (48%) qu'on retrouve proportionnellement le plus de personnes qui utilisent un ordinateur à la maison pour le loisir.

A l'école ou à l'université

L'utilisation de l'ordinateur à l'école ou à l'université ne concerne que 9.9% de la population de l'Union européenne. Cette proportion atteint tout de même 19.3% en Suède, 17.3% aux Pays-Bas et 16.7% au Danemark.

Dans ce cas-ci, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes. L'analyse des autres variables socio-démographiques n'est pas pertinente.

Ailleurs

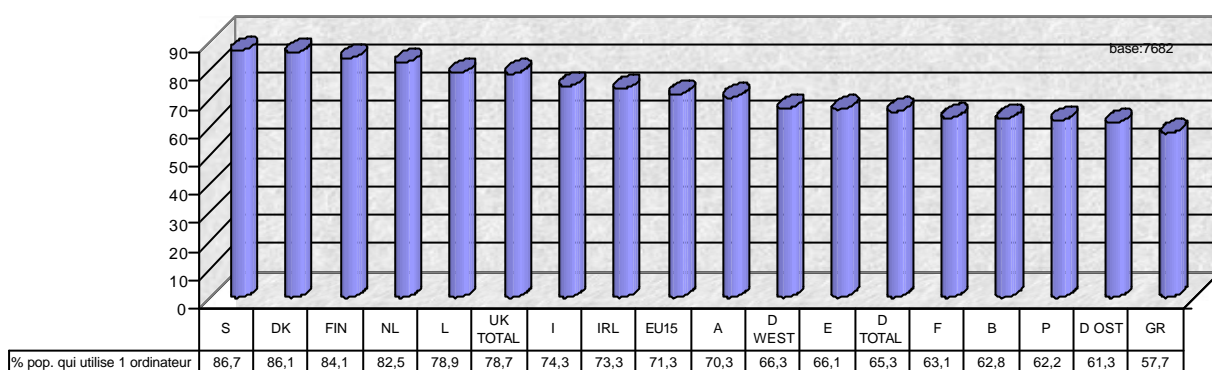
L'utilisation de l'ordinateur dans un lieu public ayant accès à Internet est marginale. En effet, 6.8% seulement des Européens déclarent l'utiliser de la sorte. Notons cependant qu'en Finlande, au Danemark, en Suède et aux Pays-Bas, ce taux atteint respectivement 20%, 17.9%, 14.9% et 14.2%.

En ce qui concerne les variables sociodémographiques, on peut faire les constats suivants : petite différence entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'ordinateur dans un lieu public d'accès à Internet (8.2% pour les premiers, contre 5.5% pour les secondes), diminution de l'utilisation avec l'âge avec une forte concentration dans la catégorie des «15-24 ans » (18.6% contre 8.1% pour les «25-39 ans », 4.7% pour les 40-54 ans » et 1.4% pour les «55 ans et plus ». Enfin, les citoyens Européens qui fréquentent ces lieux sont plutôt étudiants (25.8% contre 12.2 % pour les cadres, 9.4% pour les sans-emploi et loin derrière 1.2% pour les retraités).

1.2. Internet

Parmi les personnes qui utilisent un ordinateur, 71.3% surfent sur Internet. Ils sont même 86.7% en Suède, 86.1% au Danemark, 84.1% en Finlande et 82.5% aux Pays-Bas.

Utilisation d'internet



Les hommes ont davantage tendance à utiliser Internet que les femmes (74.6% pour les premiers contre 67.4% pour les secondes). De plus, cette proportion diminue avec l'âge : ils sont 79.3% dans la catégorie des « 15-24 ans », 73.9% chez les « 25-39 ans », 66.2% chez les « 40-54 ans » et 56.9% chez les « 55 ans et plus ». Par contre, elle augmente avec le niveau d'éducation : 56.5% d'utilisateurs parmi ceux qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant, 65.2% chez ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 77.3% parmi ceux qui les ont terminées à 20 ans ou après.

Les étudiants (82.2%), les cadres (80.8%) et les indépendants (72.6%) sont proportionnellement plus nombreux que dans les autres catégories professionnelles à surfer sur Internet.

1.3. Importance d'utiliser un ordinateur / Internet

Importance de l'ordinateur dans la vie privée des Européens

La majorité des citoyens de l'Union européenne (56.1%)³ pensent qu'il est important d'utiliser un ordinateur dans sa vie privée. Cet avis est partagé dans une large mesure au Danemark (82%) et en Italie (80.1%). C'est en France, au Portugal, en Belgique et en Finlande qu'on retrouve le taux le plus bas de personnes en accord avec cette proposition (respectivement 36.9%, 40.1%, 41.2% et 42.8%).

	Très important	Assez important	Total important
B	14.9	26.3	41.2
DK	41	41	82
D WEST	24	31.8	55.8
D TOTAL	25	31.7	56.7
D OST	28.7	31.5	60.2
GR	30	32.4	62.4
E	21.1	28.4	49.5
F	10.8	26.1	36.9
IRL	33.9	25.5	59.4
I	42.1	38	80.1
L	30.7	32	62.7
NL	29.2	28.5	57.7
A	29.6	24.4	54
P	16.6	23.5	40.1
FIN	18.7	24.1	42.8
S	33.8	29.7	63.5
UK TOTAL	29.3	26.5	55.8
EU15	26.1	30	56.1

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à être en accord avec cette proposition (60.4% pour les premiers contre 52.3% pour les secondes). Il en va de même pour les jeunes par rapport à leurs aînés (76.4% pour les «15-24 ans » contre 34% pour les «55 ans et plus ») et les personnes instruites par rapport aux personnes moins instruites (35.8% pour celles qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant et 72.2% pour celles qui les ont terminées à 20 ans ou après).

	Sexe		Age				Niveau d'éducation		
	Hommes	Femmes	15-24 ans	25-39 ans	40-54 ans	55 ans +	15 ans et avant	16-19 ans	20 ans+
Important	60.4%	52.3%	76.4%	67.2%	59.2%	34%	35.8%	55.5%	72.2%

³ Les répondants se sont prononcés sur l'importance de l'ordinateur en se positionnant sur une échelle à 4 points : « très important », « assez important », « pas très important » et « pas du tout important ». Dans cette section on a regroupé les résultats relatifs aux deux premières catégories, de la manière suivante : « important » = « très important » + « assez important ».

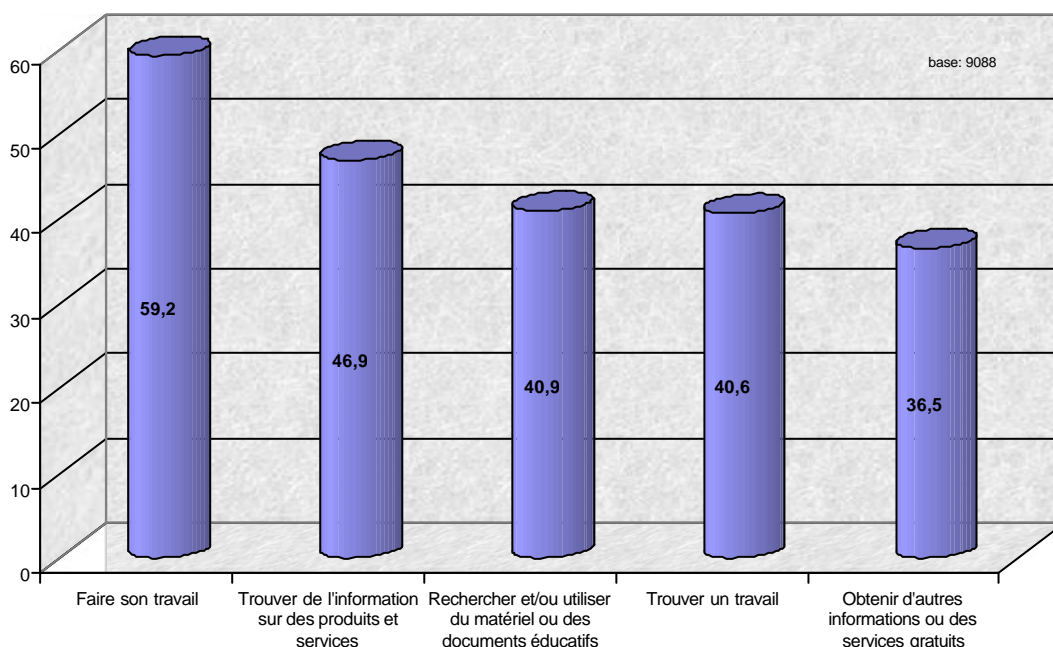
L'importance d'utiliser un ordinateur dans sa vie privée est plutôt exprimée par les étudiants (85.4%), les cadres (83.1%) et les employés (74.5%) que par les retraités (30.2%), les personnes au foyer (40.9%) et les ouvriers (51.8%).

Situations pour lesquelles il est important d'utiliser un ordinateur et/ou Internet

A la question « En général, pour lesquelles des situations suivantes pensez-vous qu'il est important d'utiliser un ordinateur et/ou Internet ? », une majorité d'Européens actifs ou sans emploi (59.2%) répondent « pour faire son travail ». Cet avis est surtout partagé au Danemark (70.9%), en Suède (70%) et en Italie (68%). Par contre au Portugal, il n'est partagé que par 36.2% de la population active ou sans emploi.

L'accès à des informations sur des produits et des services est également une situation pour laquelle il est important d'utiliser un ordinateur et/ou Internet pour 46.9% des répondants, tant actifs et que sans emploi. La recherche et/ou l'utilisation de matériel ou documents éducatifs, ainsi que le fait de trouver un travail sont également cités par, respectivement, 40.9% et 40.6% des répondants.

Situations pour lesquelles il est important d'utiliser un ordinateur et/ou Internet
(% population active et sans emploi de l'UE)



On a regroupé certaines propositions présentées aux répondants afin de mettre en évidence l'élément « travail »⁴. **On constate que pour 72.9% des citoyens actifs et sans emploi de l'Union européenne cet élément représente une raison importante pour utiliser l'ordinateur et/ou Internet.** Cet avis est largement partagé en Italie (81.2%), au Danemark (80.2%) et en Suède (77.9%).

Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes quant à l'importance accordée à l'ordinateur et à Internet dans le cadre du travail. Par contre, cette importance exprimée augmente avec le niveau d'éducation : ils sont 58.3% parmi ceux qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant, 71.8% parmi ceux dont l'âge de fin d'études se situe entre 16 et 19 ans et 84.1% chez ceux qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà.

Pour ce qui est des catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres et les employés qui sont les plus susceptibles de considérer ces outils comme importants dans le cadre du travail (respectivement 89.4% et 84.2%). Il sont suivis par les indépendants (72%) et les sans-emploi (66.3%).

Enfin, on constate que les personnes qui travaillent dans de grandes entreprises⁵ sont proportionnellement plus nombreuses à être en accord avec cette proposition que celles qui travaillent dans de plus petites entreprises. Ils sont 81.4% pour les premiers, 76.3% parmi ceux qui travaillent dans des entreprises de taille moyenne, 73.5% pour ceux qui travaillent dans de petites entreprises et 70.2% se retrouvent dans des micro-entreprises.

⁴ « travail » = « faire son travail » + « garder son travail » + « trouver un travail »

⁵ Les répondants ont été invités à donner le nombre total de personnes qui travaillent dans leur entreprise/organisation. On a regroupé les réponses de la manière suivante :

Micro : de 1 à 9 travailleurs

Petite : de 10 à 49 travailleurs

Moyenne : de 50 à 249 travailleurs

Grande : + de 250 travailleurs

2. Formation en informatique

Dans ce chapitre, la question de la formation à l'utilisation des outils informatiques est abordée : les certificats et les diplômes en informatique que les Européens possèdent et la formation dans le cadre du travail.

2.1. Certificats et diplômes en informatique

Une grande majorité (79.7%) de citoyens Européens n'a ni diplôme ni certificat en informatique.

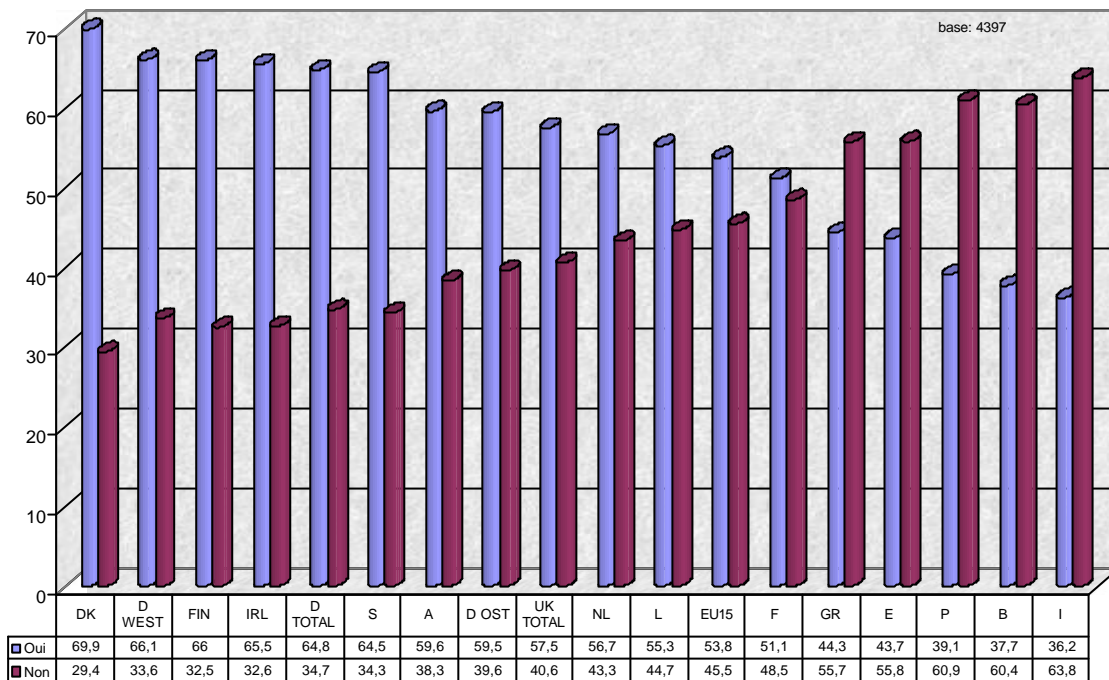
Parmi les titres le plus souvent détenus on retrouve : les diplômes de l'enseignement primaire ou secondaire (5.7%), les diplômes délivrés par un organisme public ou privé de formation (5.2% pour le premier, 5% pour le second). A ce sujet, la Suède et le Danemark se démarquent par rapport aux autres pays de l'Union européenne. En effet, les Suédois sont 25.4% à posséder un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire ; ils sont 15.9% au Danemark. Les premiers sont même 15% à posséder un certificat d'un organisme privé de formation.

Cependant, parmi les citoyens Européens qui utilisent un ordinateur au travail, on constate que 40.6% ont au moins un certificat ou diplôme en informatique. Ce taux atteint 72.2% en Suède, 66.4% en Irlande et 62.3% en Finlande. L'analyse des résultats par catégorie socioprofessionnelle permet de constater qu'on est plus susceptible de trouver un employé (45.9%) ou un cadre (44%) avec un tel titre plutôt qu'un ouvrier (38.4%), ou même, un indépendant (27.4%).

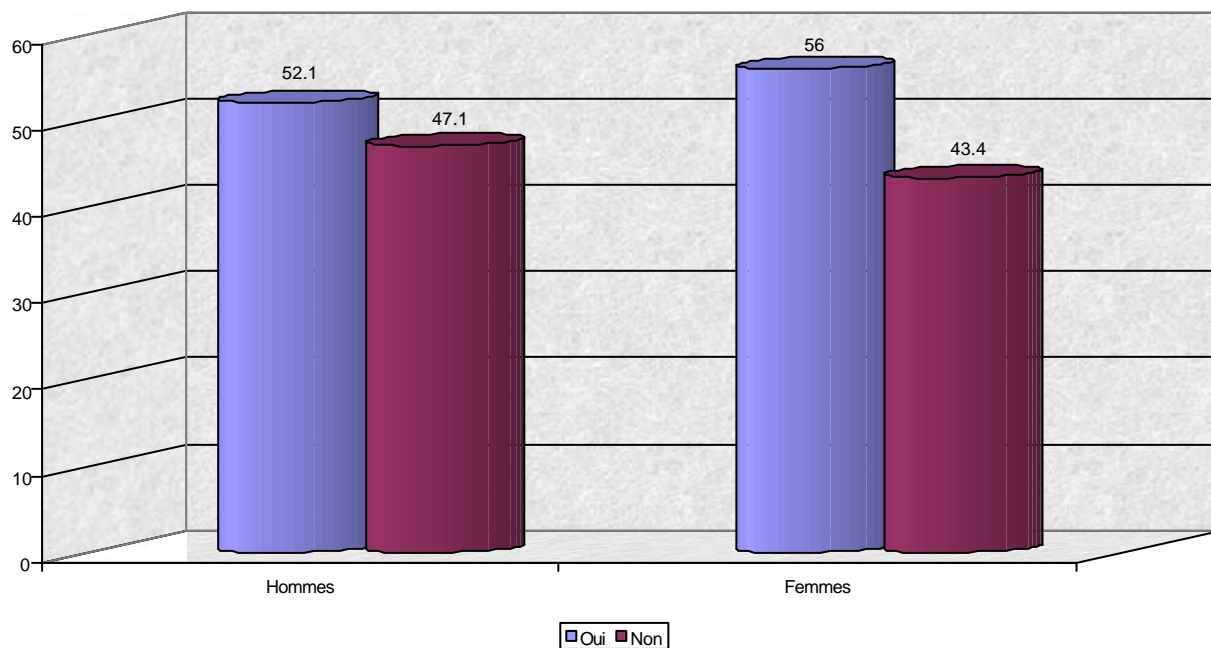
2.2. Formation dans le cadre du travail

On constate que 53.8% des personnes actives de l'Union européenne qui utilisent un ordinateur pour leur travail ont déjà suivi une formation en informatique dans le cadre professionnel. C'est surtout le cas au Danemark (69.9%), en Finlande (66%), en Irlande (65.5%), en Allemagne (64.8%) et en Suède (64.5%). Par contre, on constate la tendance inverse en Italie, au Portugal, en Belgique, en Espagne et en Grèce où l'on trouve, respectivement 63.8%, 60.9%, 60.4%, 55.8%, et 55.7% de répondants ayant déclaré ne pas avoir suivi une formation dans le cadre du travail.

Formation en informatique dans le cadre du travail
(% population active qui utilise un ordinateur au travail)

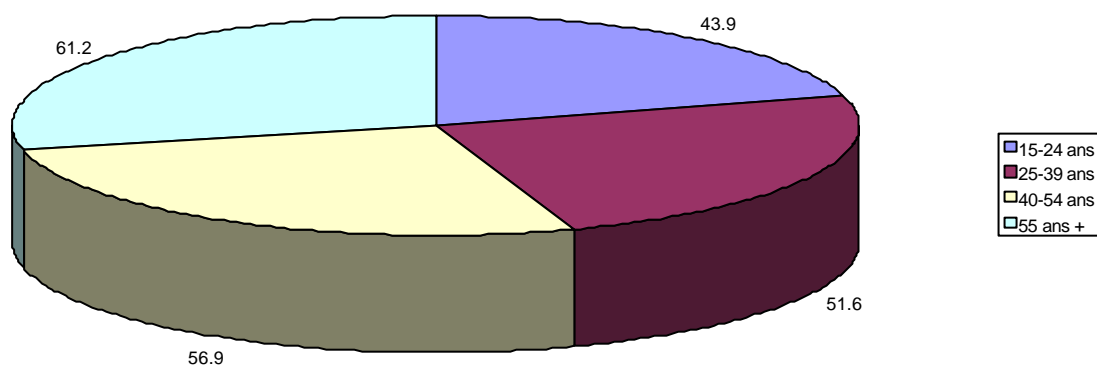


Formation dans le cadre du travail : split hommes / femmes
(% population active qui utilise un ordinateur au travail)



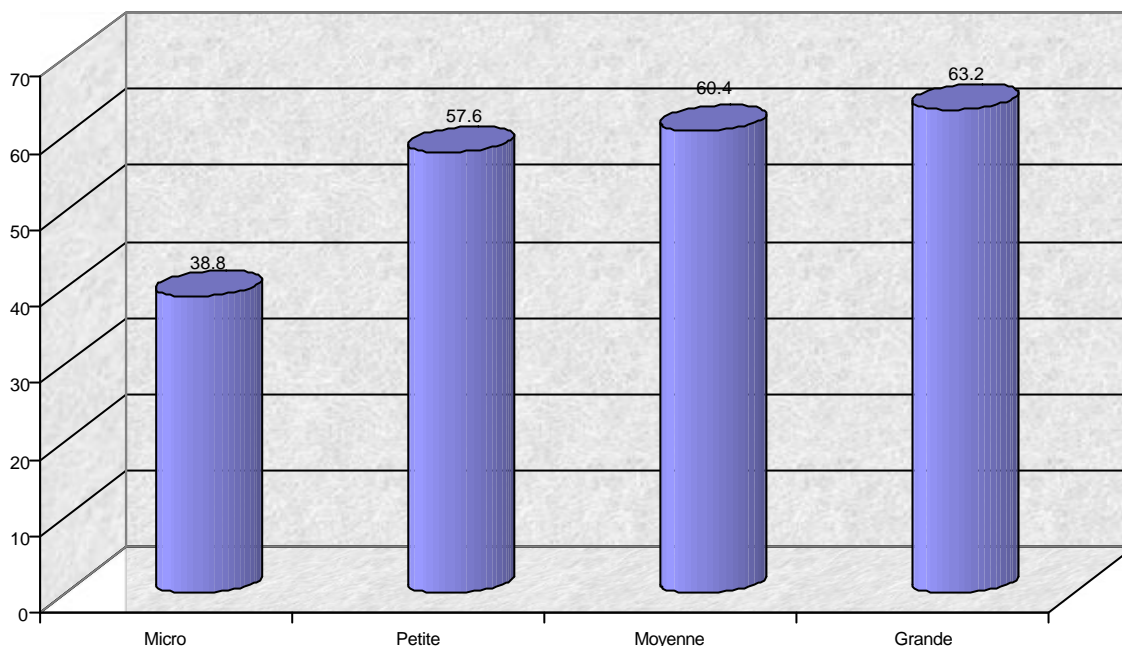
Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à avoir suivi une telle formation (56% pour les premières contre 52.1% pour les seconds). Cette proportion augmente avec l'âge du répondant : ils sont 43.9% chez les « 15-24 ans », 51.6% chez les « 25-39 ans », 56.9% dans la catégorie « 40-54 ans » et 61.2% chez les « 55 ans et + ». Le niveau d'instruction influence positivement le fait de recevoir une telle formation : ils sont 51.6% chez les moins instruits contre 54.9% chez les plus instruits. Parmi les catégories socio-professionnelles, ce sont les employés (62.9%) et les cadres (61.4%) qui sont les plus représentés.

Formation dans le cadre du travail : split par tranche d'âge
(% population active qui utilise un ordinateur au travail)



Lorsque l'on observe les résultats répartis par taille d'entreprise, on constate que **les personnes qui travaillent dans une grande entreprise sont plus susceptibles de recevoir une formation en informatique que celles qui travaillent dans de plus petites sociétés** (63.2% de personnes formées dans les grandes entreprises, contre 38.8% dans les micro-entreprises).

Formation dans le cadre du travail : split par taille d'entreprise
(% population active qui utilise un ordinateur dans le cadre du travail)



Caractéristiques de la formation en informatique

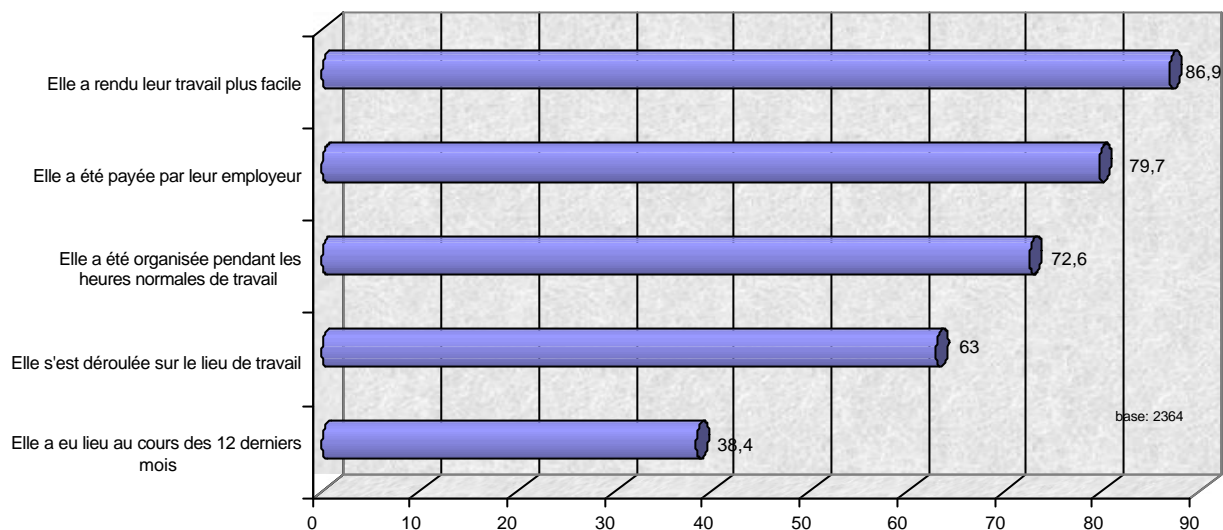
Pour une grande majorité d'Européens⁶, la dernière formation en informatique remonte à plus d'un an. En effet, seuls 38.4% déclarent avoir reçu une telle formation au cours des 12 derniers mois. Le Danemark et l'Irlande sont les deux seuls pays de l'Union européenne à se démarquer puisqu'ils sont respectivement 52.8% et 51.8% à déclarer l'inverse.

Par contre, celle-ci s'est déroulée sur le lieu de travail pour 63% des répondants. C'est le cas partout dans l'Union européenne sauf en Allemagne de l'Est et au Portugal où respectivement 42.1% et 45.5% des citoyens ont déclaré le contraire. Généralement, elle est organisée pendant les heures normales de travail (dans 72.6% des cas). En Grèce, ils ne sont que 44.6% à suivre ce modèle.

La plupart des personnes qui utilisent un ordinateur au travail ont déclaré que la formation en informatique qu'ils ont reçue a été payée par leur employeur (pour 79.7% d'entre eux). Ils s'accordent à dire également qu'elle a rendu leur travail plus facile (pour 86.9% des personnes interrogées).

⁶ Population active qui utilise l'ordinateur au travail et qui a reçu une formation en informatique dans le cadre du travail

Caractéristiques de la formation en informatique
(% population qui a reçu une formation au travail et qui utilise un ordinateur au travail)



3. Le télétravail

Dans ce chapitre, il est question d'évaluer la proportion d'Européens qui pratiquent le télétravail et le cadre dans lequel celui-ci est pratiqué.

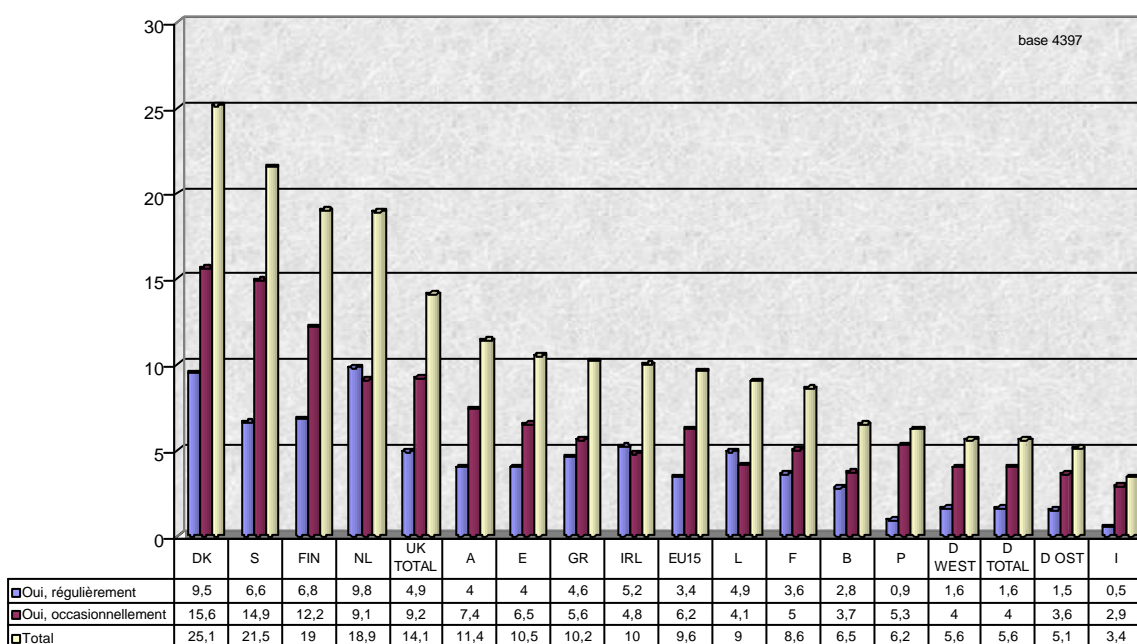
3.1. Importance du télétravail

On a posé la question suivante à la population active de l'Union européenne qui utilise un ordinateur pour le travail : « Actuellement, pratiquez-vous le télétravail ou pas ? Si oui, régulièrement ou occasionnellement ? Si non, seriez-vous intéressé à essayer le télétravail ? »

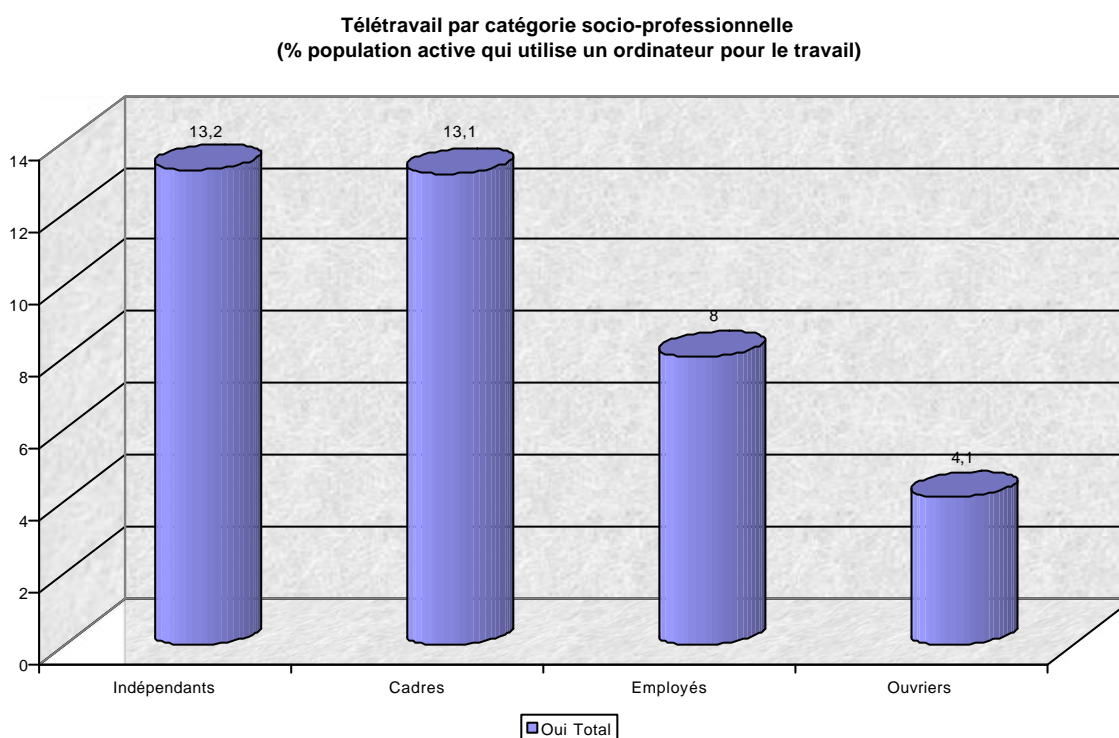
L'analyse des réponses fournies à cette question fait apparaître que 9.6% des répondants pratiquent le télétravail, 3.4% de façon régulière et 6.2% de façon occasionnelle. C'est au Danemark (25.1%), en Suède (21.5%), en Finlande (19%) et au Pays-Bas (18.9%) que l'on retrouve les taux les plus élevés.

On remarque également que 59.9% d'entre eux ne pratiquent pas le télétravail et ne sont pas intéressés à tenter l'expérience. Par contre, 26.5% voudraient l'essayer même s'ils ne le pratiquent pas actuellement.

Proportion de personnes pratiquant le télétravail
(% population active qui utilise un ordinateur au travail)



En ce qui concerne les variables sociodémographiques, on constate que les hommes pratiquent plus facilement le télétravail que les femmes (11.1% contre 7.6%). Il en va de même pour les indépendants (13.2%) et les cadres (13.1%).



3.2. Cadre dans lequel les Européens pratiquent le télétravail

Parmi les personnes qui ont déclaré pratiquer le télétravail, 75.7% ont affirmé que cela n'entrait pas dans le cadre d'un accord. Pour 6.9%, il est le résultat d'un accord entre un (des) syndicat(s) et leur employeur.

4. Les technologies de l'information et de la communication au travail

Ce chapitre aborde l'introduction des technologies de l'information et de la communication sur le lieu de travail et le contexte organisationnel dans lequel il s'inscrit. Il met en évidence les principaux effets que ces outils ont sur la façon de travailler des Européens.

4.1. Introduction de ces technologies dans les sociétés / organisations

Tout d'abord, **42.7% des personnes actives de l'Union européenne déclarent que sur leur lieu de travail on n'a pas mis en place des technologies de l'information et de la communication**. C'est en Allemagne, au Portugal et en Belgique qu'on retrouve proportionnellement plus de personnes qui confirment cette constatation (respectivement 63.9%, 63.4% et 61.1%).

Cette proportion diminue avec la taille de l'entreprise. Ils sont en effet 51.1% dans les micro-entreprises, 42.4% dans les petites entreprises, 35.8% dans les entreprises moyennes et 28.4% dans les grandes entreprises.

4.2. Contexte dans lequel ces technologies ont été introduites

Parmi les personnes qui ont répondu par l'affirmative, **84.2% déclarent que ces technologies ont répondu à un besoin réel**. Cette opinion est majoritaire dans l'Union européenne.

Les utilisateurs finaux de ces technologies ont été consultés dans 57.5% des cas. Cette tendance est observée dans la majorité des pays de l'UE sauf en Autriche (60.1%), en France (53%), en Belgique (52.6%), en Finlande (51.9%) et en Italie (51.1%).

De plus, **une formation technique appropriée a été dispensée selon 60.3% des répondants**. Cette tendance est observée partout sauf en Italie (51.9%) et en Belgique (50.2%) où l'on enregistre une petite majorité d'avis contraires.

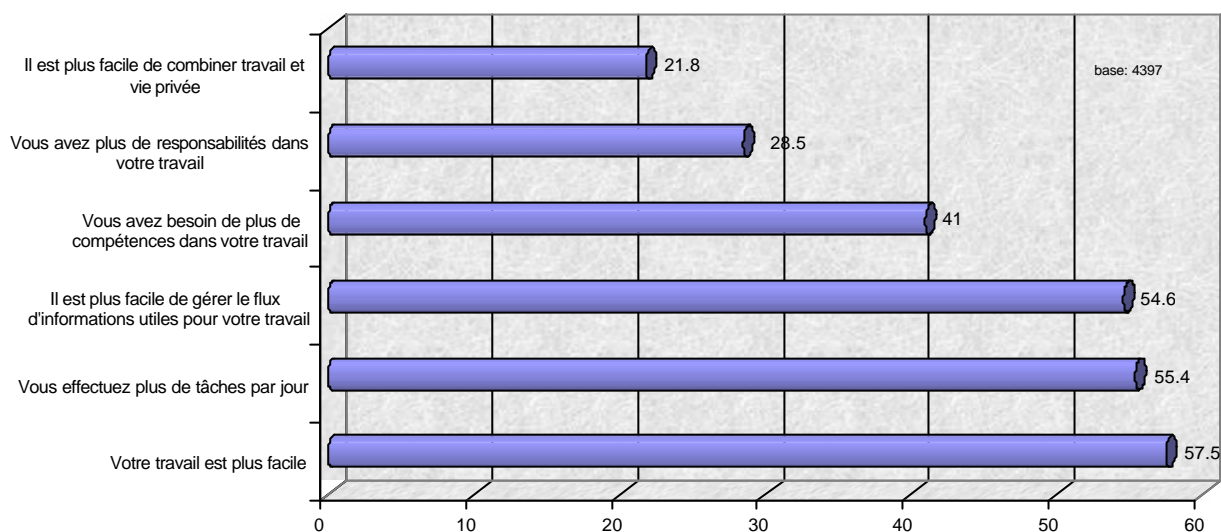
Une grande majorité d'Européens (79.8%) déclarent que leur société / organisation est devenue plus efficace grâce à l'introduction des technologies de l'information et de la communication. Par contre, **62.1% déclarent également que cela a entraîné des changements organisationnels importants** (nouveaux rôles, nouvelles tâches). Sur ce point, les Suédois et, dans une moindre mesure, les Danois, se démarquent des autres pays de l'Union européenne puisqu'ils sont respectivement 70% et 56.9% à déclarer le contraire.

Parmi les personnes qui ont affirmé que des changements importants avaient eu lieu, **74.3% ont précisé qu'une formation spécifique sur les nouveaux rôles et les nouvelles tâches a été dispensée**.

Enfin, l'introduction de telles technologies sur le lieu de travail a entraîné **une amélioration de la qualité de travail, selon 75% des personnes interrogées**. Cette opinion est partagée par tous les pays de l'Union sauf la Belgique (58.8% d'avis contraires).

4.2. Effets de l'utilisation de l'ordinateur, de l'e-mail et d'Internet sur la façon de travailler

Dans quelle mesure l'utilisation de l'ordinateur, de l'e-mail et d'Internet a-t-elle changé la façon de travailler des Européens ?
(% population qui utilise un ordinateur au travail et à la maison pour le travail)



Parmi les Européens qui utilisent les technologies de l'information et de la communication dans le cadre professionnel, **57.5% déclarent que leur travail en est rendu plus facile**. Ce sont les Grecs (73.6%), les Espagnols (70.5%), les Italiens (65.8%) et les Portugais (60.4%) qui sont les plus nombreux à être de cet avis.

Un deuxième effet évoqué par les répondants est la quantité plus importante de tâches réalisées en un jour (moyenne européenne de 55.4%). C'est en Grèce (69.6%), en Allemagne (64.3%), aux Pays-Bas (60.5%), en Irlande (60.2%), au Danemark (59.7%) et en Suède (59.2%), que l'on retrouve proportionnellement plus de personnes en accord avec cette affirmation.

L'utilisation de l'ordinateur, de l'e-mail et d'Internet permet de gérer plus facilement le flux d'informations utiles pour le travail selon 54.6% de répondants.

Enfin, 41% sont d'avis qu'il faut plus de compétences pour réaliser son travail. C'est surtout en Allemagne (57%), aux Pays-Bas (55.5%), au Portugal et au Danemark (53.4% dans les deux cas) que l'on retrouve le plus de personnes en accord avec cette opinion.

ANNEXES

EUROBAROMETRE STANDARD 56.0

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 22 août et le 27 septembre 2001, the European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA (EUROPE) et de GfK Worldwide, a réalisé la vague 56.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 56.0 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nème adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

<u>PAYS</u>	<u>INSTITUTS</u>	<u>N°</u> <u>INTERVIEW</u>	<u>DATES DE</u> <u>TERRAIN</u>	<u>POPULATION 15+ (x</u> <u>000)</u>
Belgique	INRA BELGIUM	1031	27/08 – 24/09	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1001	22/08 – 24/09	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1024	25/08 – 24/09	13,028
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1023	25/08 – 24/09	55,782
Grèce	MARKET ANALYSIS	1001	03/09 – 24/09	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	31/08 – 21/09	33,024
France	CSA-TMO	1002	27/08 – 27/09	46,945
Irlande	LANSDOWNE Market Research	1002	27/08 – 24/09	2,980
Italie	INRA Demoskopea	998	22/08 – 24/09	49,017
Luxembourg	ILRes	609	25/08 – 24/09	364
Pays-Bas	INTOMART	1047	25/08 – 24/09	12,705
Autriche	SPECTRA	1093	25/08 – 24/09	6,668
Portugal	METRIS	1000	30/08 – 25/09	8,217
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1023	28/08 – 27/09	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	28/08 – 27/09	7,183
Grande-Bretagne	INRA UK	1041	22/08 – 24/09	46,077
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	305	29/08 – 19/09	1,273
	Nombre total d'interviews	16162		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT dans l'Annuaire des Statistiques Régionales (données de 1997). Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. Ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par la Direction générale Presse et communication de la Commission européenne, Secteur Opinion publique, Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Les résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE: <http://europa.eu.int/comm/dg10/epo>. Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University

Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

**EUROBAROMETRE STANDARD 56.0
INSTITUTS ET RESPONSABLES DE RECHERCHE**

**The European Opinion Research Group EEIG
P.a. INRA (EUROPE) - European Coordination Office SA/NV**

Christine KOTARAKOS

18, avenue R. Vandendriessche

B -1150 BRUSSELS – BELGIUM

Tel. ++/32 2 775 01 12 – Fax: ++/32 2 772 40 79

e-mail: christine.kotarakos@eorg.be

BELGIQUE	INRA BELGIUM 430, Avenue Louise B-1050 BRUXELLES	Mrs Eléonore SNOY inra.belgium@skynet.be	tel. ++/32 2 648 80 10 fax ++/32 2 648 34 08	
DANMARK	GfK DANMARK Sylows Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr Erik CHRISTIANSEN erik.christiansen@gfk.dk	tel. ++/45 38 32 20 00 fax ++/45 38 32 20 01	
DEUTSCHLAND	INRA DEUTSCHLAND Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr Christian HOLST christian.holst@inra.de	tel. ++/49 4542 801 0 fax ++/49 4542 801 201	
ELLAS	Market Analysis 190 Hymettus Street GR-11635 ATHENA	Mr. Spyros Camileris markanalysis@matrix.kapatel.Gr	tel. ++/30 1 75 64 688 fax.	++/
ESPAÑA	INRA ESPAÑA C/Alberto Aguilera, 7-5° E-28015 MADRID	Ms Victoria MIQUEL victoria.miquel@inra.es	tel. ++/34 91 594 47 93 fax ++/34 91 594 52 23	
FRANCE	CSA-TMO 22, rue du 4 Septembre F-75002 PARIS	Mrs. Isabelle CREBASSA Crebassa@tmo.fr	tel. ++/33 1 44 94 40 00 fax ++/33 1 44 94 40 01	
IRELAND	LANSLOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	roger@lmr.ie	Mr Roger JUPP tel. ++/353 1 661 34 79 fax	++/
ITALIA	INRA Demoskopea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelai de SANTILLI Santilli@demoskopea.it	tel. ++/39 06 85 35 01 75 fax	++/
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	tel. ++/352 49 92 91 fax	++/
NEDERLAND	Intomart Noordse Bosje 13-15 NL - 1201 DA HILVERSUM	Mr. Andre Koks Dre.Koks@intomart.nl	tel. ++/31/35/625 84 11 fax ++/31/35/625 84 33	
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Ms Jitka NEUMANN neji@spectra.at	tel. ++/43/732/6901 fax ++/43/732/6901-4	

EORG

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

PORTUGAL	METRIS Av. Eng. Arantes e Oliveira, 3-2° P-1900 LISBOA	Ms Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.pt	tel.++/351 21 843 22 00 fax++/351 21 846 12 03	
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätuulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Rosa.Turunen@gallup.fi	Mrs Anu SIMULA tel. fax++/358 9 613 50 423	++/
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. ++/46 46 18 16 00 fax	++/
GREAT BRITAIN	INRA UK Monarch House, Victoria Road UK-London W3 6RZ	Mr. Sebastien JANINI sebastien.janini@inra.co.uk	tel.++/44 208 993 22 20 fax	++/

Q.2. In your opinion, how important is it to be able to use a computer in your daily life? Is it very important, fairly important, not very important or not at all important?

Very important.....	6	1
Fairly important.....		2
Not very important.....		3
Not at all important.....		4
DK.....		5

EB54.0 - Q.46 - TREND

EORG

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

D.15. a) What is your current occupation?
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODES 1 TO 4 IN D.15.a) Did you do any paid work in the past?
 What was your last occupation?

LAST OCCUPATION	a) CURRENT OCCUPATION	b)
NOT WORKING		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	7 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	8 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self-employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver,...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman,...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

EB55.2 - D.15 - DEMO TREND

EORG

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

Q.3. Do you use a computer...
 a) ... (IF CODE 5 TO 18 IN D.15.a) at work?
 b) ... and at home, for work?
 c) ... (ASK ALL) at home, but for other reasons than for work?
 d) ... at school or university?
 e) ... at a public Internet access point (e.g.: a library, a public office, etc.)?
 f) ... elsewhere?

	YES	NO	
DK			
a. At work	9 1	2	3
b. At home, for your work	10 1	2	3
c. At home, but for other reasons than for your work	11 1	2	3
d. At school or university	12 1	2	3
e. At a public Internet access point (N)	13 1	2	3
f. Elsewhere (N)	14 1	2	3

EB54.0 - Q39 - TREND MODIFIED

IF AT LEAST ONCE "YES", CODE 1 IN Q.3.a OR Q.3.b OR Q.3.c OR Q.3.d OR Q.3.e OR Q.3.f

Q.4. Which of the following do you use? (DO NOT SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

The Internet.....	15	1,
A mobile phone (use most usual name in country: GSM, telefonino, Handi, etc.).....	2,	
A Personal Organizer, Personal Digital Assistant/PDA "Personal Digital Assistant" such as Psion, Palm Pilot, etc. (N).....	3,	
TV (INT.: IF "USE TV", ASK ITEMS 5, 6 AND 7, OTHERS GO TO Q.5) (N).....	4,	
Cable TV (INT.: IF "USE TV") (N).....	5,	
Satellite TV (INT.: IF "USE TV") (N).....	6,	
Digital TV (INT.: IF "USE TV") (N).....	7,	
None of these (SPONTANEOUS).....	8,	
DK.....	9,	

EB55.2 - Q.55.a - TREND MODIFIED

IF "EMPLOYED" OR "SELF-EMPLOYED" OR "UNEMPLOYED", CODE 3, 5 TO 18 IN D.15.a

Q.5. In general, for which of the following do you think it is important to use a computer and/or the Internet? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

To do a job.....	16	1,
To keep a job.....	2,	
To get a job.....	3,	
To search for and/or use educational and learning material.....	4,	
To get access to local or national administrations or public utilities.....	5,	
To communicate with family or friends.....	6,	
To find information on products and services.....	7,	
To buy products and services.....	8,	
To get other information or free services.....	9,	
For other reasons (SPONTANEOUS).....	10,	
DK.....	11,	

EB56.0 - NEW

EORG

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

ASK ALL

Q.6. Which, if any, of these computer training qualifications do you have? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Degree in computer science.....	17	1,
School certificate in the use of computers.....		2,
Certificate in the use of computers from a public training institution.....		3,
Certificate in the use of computers from a private training company.....		4,
Certificate in the use of computers as a result of distance learning.....		5,
Other (SPONTANEOUS).....		6,
None (SPONTANEOUS).....		7,
DK.....		8,

EB54.0 - Q.42. - TREND MODIFIED

IF "EMPLOYED" OR "SELF-EMPLOYED" OR "UNEMPLOYED", CODE 3, 5 TO 18 IN D.15.a

Q.7. Have you ever had computer training for your job, or not? (IF "YES", CONTINUE WITH Q.8, OTHERS GO TO Q.9)

Yes.....	18	1
No.....		2
DK.....		3

EB54.0 - Q.43.a - TREND MODIFIED

IF "HAVE ALREADY HAD COMPUTER TRAINING FOR THE JOB", CODE 1 IN Q.7, OTHERS GO TO Q.9

Q.8. Please think about your last computer training...

	READ OUT	YES	NO
1. Did it take place within the last twelve months?	19	1 2	3
2. Did it take place within the last month?	20	1 2	3
3. Did it take place in your workplace?	21	1 2	3
4. Was it organised within your normal working hours?	22	1 2	3
5. Was it paid for by your employer?	23	1 2	3
6. Did it make your job easier?	24	1 2	3

EB56.0 - NEW

IF "EMPLOYED" OR "SELF-EMPLOYED" OR "UNEMPLOYED", CODE 3, 5 TO 18 IN D.15.a

Q.9. Telework occurs when paid workers carry out all, or part of, their work away from their normal places of activity, usually from home, using information and communication technologies. Do you currently telework, or not? (IF YES) Regularly or occasionally? (IF NO) Would you be interested in teleworking, or not?

Yes, regularly.....	25	1
Yes, occasionally.....		2
No, but I would be interested in trying teleworking (N).....		3
No, and I would not be interested in trying teleworking (N).....		4
DK.....		5

EB54.0 - Q.45.a - TREND MODIFIED

EORG

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

IF "REGULARLY" OR "OCCASIONALLY", CODE 1 OR 2 IN Q.9

Q.10. Are you teleworking within the framework of an agreement between...? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

a trade union(s) and your employer.....	26	1,
trade unions and an employers' association for a particular industry.....		2,
trade unions and an employers' association for industry as a whole.....		3,
No, not within the framework of an agreement.....		4,
Other (SPONTANEOUS).....		5,
DK.....		6,

EB56.0 - NEW

IF "EMPLOYED" OR "SELF-EMPLOYED", CODE 5 TO 18 IN D.15.a

Q.11. Thinking of information and communication technologies, such as computer networks or systems, the Internet, e-mail, videoconferencing, have any been introduced at your workplace or not? (IF YES) Would you agree or disagree that...? (OTHERS GO TO Q.12)

DK	READ OUT	AGREE	DISAGREE
1.	Actual needs were met	27	1 2 3
2.	End users were consulted	28	1 2 3
3.	Appropriate technical training was given	29	1 2 3
4.	The company/organisation became more efficient	30	1 2 3
5.	It led to significant organisational changes (new roles, new tasks)	31	1 2 3
6.	(IF "YES" TO ITEM 5) Specific training on the new roles and tasks was given	32	1 2 3
7.	Job quality at your workplace has improved	33	1 2 3

EB56.0 - NEW

ASK ALL THOSE "USING A COMPUTER AT WORK OR AT HOME FOR WORK", CODE 1 IN Q.3.a OR Q.3.b

Q.12. In what way has the use of a computer, the e-mail/the Internet changed the way you work? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You need more skills in your job.....	34	1,
You need less skills in your job.....		2,
You have more responsibilities in your job.....		3,
You have less responsibilities in your job.....		4,
You carry out more tasks in one day.....		5,
You carry out less tasks in one day.....		6,
It is easier to combine work and private life.....		7,
It is more difficult to combine work and private life.....		8,
Your job is easier.....		9,
Your job is harder.....		10,
It is easier to manage the flow of information relevant to your job.....		11,
it is harder to manage the flow of information relevant to your job.....		12,
Other (SPONTANEOUS).....		13,
Nothing has changed (SPONTANEOUS).....		14,
DK.....		15,

EB56.0 - NEW

EORG

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

IF "EMPLOYED" OR "SELF-EMPLOYED", CODE 5 TO 18 IN D.15.a

Q.13. How many people in total work in the company/organisation where you work?

1 (interviewee works alone).....	35	1
2 - 4.....		2
5 - 9.....		3
10 - 49.....		4
50 - 99.....		5
100 - 249.....		6
250 - 499.....		7
500 and more.....		8
DK.....		9

EB56.0 - NEW

