

INLEIDING

Goede..., u spreekt met van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.

Wij doen momenteel, in opdracht van de Europese Commissie, een onderzoek onder bedrijven in de Europese Unie.

(Enq.: vraaggesprek altijd starten)

VRAAG 9003

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

PLAATS Q9003UIT TELEFOONBESTAND IN Q9103

PLAATS IN telnr Q9103

VRAAG 9302

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

TEKST

VRAAG 9303

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

TEKST

PLAATS IN NAAM Q9302

PLAATS IN VOORL Q9303

VRAAG 9801

Kunt u mij doorverbinden met dhr \ mevr <?> ?

Enq.: -voornaam is <?>

-volgens onze informatie is hij/zij Algemeen Directeur

(Enq.: wanneer geen naam bekend is, vraag dan naar de TOPFUNCTIONARIS,

die het bedrijfsbeleid vaststelt, bijv. Voorzitter of

Lid Raad v. Bestuur, Algemeen Directeur, Algemeen Manager,

Senior Stafid, Eigenaar.)

- 1 Ja, spreekt mee
↳ GA DOOR MET VRAAG 9802
- 2 Ja, wordt doorverbonden
- 3 Nee, weigering
↳ GA DOOR MET VRAAG 9903
- 4 Ja, maar nu niet, maak afspraak
↳ EINDE GESPREK, NON-RESPONSE "A"

VRAAG 9803

(Enq.: na doorverbinden:)

Goede..., u spreekt met ... van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.

Spreek ik met dhr \ mevr <?> ?

Wij doen momenteel een onderzoek onder bedrijven in de Europese Unie.

(Enq.: -voornaam is <?>

-volgens onze informatie is hij/zij Algemeen Directeur)

VRAAG 9802

Bent u bereid mee te werken aan dit onderzoek?

Het duurt slechts enkele minuten.

- 1 Ja, nu meteen
- 2 Ja, maar nu niet, maak afspraak
↳ EINDE GESPREK, NON-RESPONSE "A"
- 3 Nee, weigering
↳ GA DOOR MET VRAAG 9903

VRAAG 10

1.

Wat is precies uw positie in het bedrijf?

[SPECIFICEER:]

[ALS DE RESPONDENT EEN VAN DE ONDERSTAANDE POSITIES NOEMT CODEER EN GA VERDER]

[IN ALLE ANDERE GEVALLEN -> STOP HET INTERVIEW]

- 1 Algemeen management : Voorzitter (van een bestuur) algemeen manager, eigenaar, baas
- 2 Directeur, eindverantwoordelijke voor de administratie
- 3 Directeur verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het bedrijf
- 4 Anders

GA DOOR MET VRAAG 9902

VRAAG 20

FORMULIER

2.

Hoeveel mensen zijn er in uw bedrijf, gelijk aan voltijd, werkzaam in Nederland?

INDIEN | Q20 >= 250 | GA DOOR MET VRAAG 9902

VRAAG 30

3.

Zijn de hoofdactiviteiten van uw onderneming in:

(ENQ: Lees op)

- 1 De dienstverleningssector
- 2 De transport sector
- 3 De distributie sector (groothandel, detailhandel..)
- 4 De industriële productie sector (fabricage, productie..)
- 5 Anders nl..
- 6 Weet niet \ Geen antwoord

GA DOOR MET VRAAG 9902

VRAAG 40

4.

Wanneer heeft uw bedrijf voor het laatst onderzocht wat de mogelijkheden zijn om uw zaken uit te bereiden? Was het:

- 1 gedurende de laatste vijf jaren
- 2 meer dan vijf jaar geleden
- 3 geen dergelijk onderzoek gedaan tot nu toe?
- 4 (wel een dergelijk onderzoek gedaan maar weet niet wanneer)
- 5 (weet niet geen antwoord)

VRAAG 50

5.

Hoe goed bent u geïnformeerd over de mogelijkheden die het internet biedt voor de bedrijven in uw sector, op een schaal van tien tot nul. Nul betekent hierbij "dat u niet geïnformeerd bent" en tien "dat u geheel geïnformeerd bent"?

- 0 Niet geïnformeerd
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Geheel geïnformeerd

VRAAG 60

6.

Met betrekking tot het Internet, welke van de volgende beschrijvingen sluit het best aan bij de situatie van uw bedrijf op dit moment?

[ENQ.: LEES VOOR - SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK]

- 1 Uw bedrijf heeft een complete website, met een eigen domeinnaam
- 2 Uw bedrijf heeft een website die deel uitmaakt van een groter \ domein (dat van uw provider of moeder bedrijf bijvoorbeeld)
- 3 Uw bedrijf heeft een website met slechts enkele webpagina's
- 4 Uw bedrijf heeft toegang tot het Internet, maar geen webpagina's of website
- 5 Uw bedrijf heeft momenteel geen toegang tot het Internet
- 6 (bedrijf heeft toegang tot Internet, anders namelijk..)
- 7 (bedrijf heeft geen toegang tot Internet, anders namelijk..)
- 8 Weet niet \ Geen antwoord

INDIEN | Q60, 5, 7, 8 | GA DOOR MET VRAAG 110

PLAATS IN 1 "Het adverteren over en promoten van producten of diensten."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor: Het adverteren over en promoten van producten of diensten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Rechtstreekse verkoop aan andere bedrijven."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor: Rechtstreekse verkoop aan andere bedrijven.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Directe verkoop aan consumenten."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Directe verkoop aan consumenten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Samenwerking, op afstand, aan een specifiek project met andere bedrijven die ver weg of in het buitenland gevestigd zijn."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Samenwerking, op afstand, aan een specifiek project met andere bedrijven die ver weg of in het
buitenland gevestigd zijn.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het aanbieden van after-sales diensten aan uw klanten."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het aanbieden van after-sales diensten aan uw klanten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het verwerken van orders en betalingen tussen u en uw toeleveranciers."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het verwerken van orders en betalingen tussen u en uw toeleveranciers.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het reageren op openbare aanbestedingen."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het reageren op openbare aanbestedingen.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "De communicatie met de lokale en nationale overheden."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
De communicatie met de lokale en nationale overheden.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het beheren van de financiële rekeningen van uw bedrijf."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het beheren van de financiële rekeningen van uw bedrijf.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het publiceren van vacatures en het werven van personeel."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het publiceren van vacatures en het werven van personeel.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het mogelijk maken van uw personeel om op afstand te werken, zonder dat ze naar het bedrijf hoeven te komen."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het mogelijk maken van uw personeel om op afstand te werken, zonder dat ze naar het bedrijf hoeven te komen.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 1 "Het zoeken naar informatie over uw markten en concurrenten."

VRAAG 70

7.

Wordt er binnen uw bedrijf wel of niet gebruik gemaakt van internet voor:
Het zoeken naar informatie over uw markten en concurrenten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het zich begeven op nieuwe markten."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het zich begeven op nieuwe markten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het beter en sneller reageren op verzoeken van consumenten."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het beter en sneller reageren op verzoeken van consumenten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het krijgen van meer informatie over de activiteiten van uw concurrenten."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het krijgen van meer informatie over de activiteiten van uw concurrenten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het vernieuwen van uw producten en diensten."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het vernieuwen van uw producten en diensten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het vereenvoudigen van de administratieve procedures en betrekkingen met overheden."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het vereenvoudigen van de administratieve procedures en betrekkingen met overheden.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het moderniseren van uw distributiesysteem."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het moderniseren van uw distributiesysteem.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het makkelijker maken van uw samenwerkingsactiviteiten met andere bedrijven."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het makkelijker maken van uw samenwerkingsactiviteiten met andere bedrijven.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het verlagen van de kosten van communicatie."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het verlagen van de kosten van communicatie.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het verbeteren van uw kennis over de wensen en eisen van uw consumenten."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het verbeteren van uw kennis over de wensen en eisen van uw consumenten.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 2 "Het verlagen van uw kosten en het meer concurrerend maken van uw prijzen."

VRAAG 80

8.

Sinds uw bedrijf het Internet is gaan gebruiken, zou u zeggen dat het wel of niet efficiënt gebleken is voor Het verlagen van uw kosten en het meer concurrerend maken van uw prijzen.

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "heeft geleid tot interne reorganisatie problemen?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. heeft geleid tot interne reorganisatie problemen?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "een nogal lange leerperiode vereist?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. een nogal lange leerperiode vereist?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "gedwongen heeft dat u persoonlijk in moest grijpen?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. gedwongen heeft dat u persoonlijk in moest grijpen?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "de aanschaf van dure hardware heeft vereist?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. de aanschaf van dure hardware heeft vereist?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "heeft geleid tot aanzienlijke kosten voor training en installatie?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. heeft geleid tot aanzienlijke kosten voor training en installatie?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "heeft geleid tot zeer hoge kosten voor communicatie?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. heeft geleid tot zeer hoge kosten voor communicatie?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "noodzakelijk heeft gemaakt dat er gespecialiseerd personeel, dat zeer moeilijk te vinden is, geworven moet worden?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. noodzakelijk heeft gemaakt dat er gespecialiseerd personeel, dat zeer moeilijk te vinden is, geworven moet worden?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "nog steeds onvoldoende geaccepteerd is door het personeel dat al in dienst was?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. nog steeds onvoldoende geaccepteerd is door het personeel dat al in dienst was?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "onvoldoende winst oplevert, aangezien het nog steeds slechts gaat om een klein aantal ondernemingen en consumenten?"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. onvoldoende winst oplevert, aangezien het nog steeds slechts gaat om een klein aantal ondernemingen en consumenten?

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 3 "gebrek heeft aan wettelijke zekerheden voor transacties"

VRAAG 90

9.

Sinds het Internet in uw bedrijf geïnstalleerd is, heeft u ervaren dat Internet wel of niet.. gebrek heeft aan wettelijke zekerheden voor transacties

- 1 wel
- 2 niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

VRAAG 100

MEERVOUDIG
INDIEN [Q60 , 1 , 2 , 3]

10.

Werd uw website ontwikkeld door:

(ENQ.: Lees voor, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Uw eigen personeel, dat al in dienst was
- 2 Extra personeel, ingehuurd voor dat doel
- 3 Gespecialiseerd extern bedrijf of consultants
- 4 Uzelf
- 5 (Anders, namelijk..)
- 6 Weet niet \ Geen antwoord

INDIEN [Q60 , 1 , 2 , 3] GA DOOR MET VRAAG 140

VRAAG 110

INDIEN [Q60 , 4 TO 8]

11.

Indien uw bedrijf geen website heeft of het Internet helemaal niet gebruikt, komt dit dan hoofdzakelijk doordat..

(ENQ.: Lees voor, slechts een antwoord mogelijk)

- 1 uw bedrijf te klein is,
- 2 uw markt puur lokaal is,
- 3 het niet bij uw type activiteiten aansluit,
- 4 u er geen interesse in heeft,
- 5 wegens andere redenen?
- 6 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 4 "informatie"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is.. informatie

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 4 "training"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is.. training

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 4 "juridische expertise"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
juridische expertise

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet | Geen antwoord

PLAATS IN 4 "financiering"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
financiering

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet | Geen antwoord

PLAATS IN 4 "capabel personeel"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
capabel personeel

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet | Geen antwoord

PLAATS IN 4 "tijd om dat er in te investeren"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
tijd om dat er in te investeren

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet | Geen antwoord

PLAATS IN 4 "motivatie"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
motivatie

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet | Geen antwoord

PLAATS IN 4 "on-line' oplossingen aangepast aan uw activiteiten"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
'on-line' oplossingen aangepast aan uw activiteiten

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

PLAATS IN 4 "wettelijke garanties voor de handelingen verricht via het Internet"

VRAAG 120

12.

Zou u zeggen dat hetgeen waar het u aan ontbreekt om internet op te starten is..
wettelijke garanties voor de handelingen verricht via het Internet

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

VRAAG 121

(ENQ.: HEEFT RESPONDENT SPONTAAN EEN ANDER GEBREK GENOEMD? VUL DAN HIER IN)

- 1 Ja, spontaan iets anders..
- 0 Nee

VRAAG 130

**MEERVOUDIG
WILLEKEURIGE VOLGORDE**

13.

Indien uw bedrijf het Internet zou gaan gebruiken, welke van de
volgende instanties zouden, volgens u, efficiënte hulp kunnen
bieden bij het opzetten daarvan?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 de pers en de media
- 2 de Kamers van Koophandel
- 3 overheidsinstanties
- 4 banken
- 5 beroepsverenigingen
- 6 onderwijs instellingen
- 7 zelfstandige consultants
- 8 (geen van deze instanties, maar wel:..)
- 9 (geen organisatie kan efficiënte hulp bieden)
- 10 (wil niet zeggen: zal het nooit gebruiken)
- 11 Weet niet \ Geen antwoord

VRAAG 140

**GETAL
MINIMUM WAARDE 15**

14.

Wat is uw leeftijd?

(Enq.: Eventueel buttons gebruiken)

Exacte leeftijd :

VRAAG 150

15.

(Enq.: Tik geslacht ondervraagde in:)

- 1 Man
- 2 Vrouw

VRAAG 9901

Dat was mijn laatste vraag.

Hartelijk Dank voor uw medewerking.

- 1 Geslaagd

EINDE GESPREK, GESLAAGD

VRAAG 9902

Dan heb ik verder geen vragen voor u.

Dank u voor uw medewerking.

- 2 buiten doelgroep

EINDE GESPREK, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN

VRAAG 9903

Dan heb ik verder geen vragen voor u.

Dank u voor uw medewerking.

(Enq.: noteer soort weigering)

- 1 Weigering (te druk enz.)
- 2 Weigering (principieel)
- 3 Weigering (ziek\afwezig)
- 4 Weigering (wel mondeling\schriftelijk)
- 5 Weigering (geen toestemming)
- 6 Reeds ondervraagd
- 7 Anders, nl.

EINDE GESPREK, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN