

**TNS DIMARSO**

Avenue Rogierlaan 240  
1030 BRUSSEL  
tel. 02/215.19.30  
fax 02/216.13.96

**VRAGENLIJST**

Vragenlijstnummer :

Studienummer : W325\QE\_6403N

Datum : 02 oktober 2000 [01:50]

Goeiedag, u spreekt met ..... van het N.I.D. (Nationaal Instituut voor Dataverzameling) in Brussel. Wij doen momenteel een onderzoek in opdracht van de Europese Commissie in 15 landen van de Europese Unie en in de Verenigde Staten. Dit onderzoek gaat over nieuwe technologieën.  
Zou ik even enkele vragen kunnen stellen aan ..... ?

**\*VRAAG 1**

## Vraag 1

Kent u een voor het publiek gratis toegankelijk Internet toegangspunt in uw omgeving ?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: ja, in de bibliotheek
- 2: ja, in de culturele centra
- 3: ja, in het gemeente- of stadhuis
- 4: ja, in het postkantoor
- 5: ja, in het tewerkstellingsbureau
- 6: ja, elders
- 7: neen
- 50:

**\*VRAAG 2**

## Vraag 2

Heeft uw gezin toegang tot het Internet ?

- 1: ja
- 2: neen
- 3: **\*DOORG VRAAG 11**

**\*FILT: STEL VRAAG 3 INDIEN CODE 2 OP VRAAG 2**

**\*VRAAG 3**

Vraag 2a

Heeft uw gezin geen toegang tot het Internet omdat: ...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: u niet precies weet wat het Internet is ?
- 2: het Internet te moeilijk is ?
- 3: u niet geïnteresseerd bent in het Internet ?
- 4: u het Internet thuis niet nodig hebt ?
- 5: er is geen PC of middel om thuis op het internet aan te sluiten
- 6: u onvoldoende bent geïnformeerd over het toegang krijgen tot en het gebruiken van het Internet ?
- 7: de kosten voor het installeren en het gebruiken van het Internet te hoog zijn ?
- 8: u er geen tijd voor heeft ?
- 9: u of uw familie al elders op het Internet aangesloten zijn en dat is voldoende ?
- 10: u niet weet waarom, omdat u niet de persoon bent in het gezin die over deze zaken beslist ?
- 49: (andere redenen om geen Internet toegang te hebben) (ENQ. SPECIFIEER)
- (ENQ. NIET VOORLEZEN)
- 50:

**\*FILT: STEL VRAAG 4 TOT EN MET VRAAG 10 INDIEN CODE 1 OP VRAAG 2**

**\*VRAAG 4**

Vraag 3

Via welke van de volgende technologieën of toestellen heeft uw gezin toegang tot het Internet ? Is dit via: ...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: een standaard telefoonlijn,
- 2: een ISDN-lijn (Integrated Services Digital Network),
- 3: een ADSL-lijn (Asymmetric Digital Subscriber Line),
- 4: de kabel,
- 5: een toestel dat u toelaat om te surfen op het WEB via uw televisie,
- 6: een mobiele telefoon (GSM), die gebruik maakt van de WAP technologie ?
- 50:

**\*VRAAG 5**

Vraag 4

Hoeveel leden van uw gezin gebruiken thuis het Internet ?  
(ENQ. NIETS SUGGEREREN - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: 1 persoon
- 2: 2 personen
- 3: 3 personen
- 4: 4 personen
- 5: 5 personen
- 6: 6 personen
- 7: 7 personen
- 8: 8 personen of meer
- 50:

**\*VRAAG 6**

Vraag 5

Herinnert u zich hoeveel u elke maand ongeveer uitgeeft  
aan uw Internet aansluiting ?

- 1: ja
- 2: neen
- 3:

**\*FILT: STEL VRAAG 7 TOT EN MET VRAAG 10 INDIEN CODE 1 OP VRAAG 6**

**\*VRAAG 7**

Vraag 5a

Wat is uw best mogelijke schatting van het totale bedrag dat  
uw gezin heeft betaald voor uw Internet toegang (dit is wat  
u gewoonlijk betaalt aan uw Internet provider) en de eraan  
gerelateerde telefoonkosten (wat u gewoonlijk betaalt aan  
uw telefoonmaatschappij voor de tijd die u online heeft  
doorgebracht) voor de afgelopen maand ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR –  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

(ENQ. DRING AAN – VRAAG NAAR EEN SCHATTING ALS DE O.P. HET NIET WEET)

- 1: minder dan 1.000 BEF
- 2: tussen 1.000 en 2.000 BEF
- 3: tussen 2.001 en 3.000 BEF
- 4: tussen 3.001 en 4.000 BEF
- 5: meer dan 4.000 BEF per maand
- 50:

**\*VRAAG 8**

Vraag 6

Sinds vorig jaar, hoe is de Internet rekening van uw huishouden geëvolueerd ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: gestegen
- 2: gedaald
- 3: heeft geen belangrijke verandering gekend
- 4: niet relevant gezien u sinds kort aangesloten bent ?
- 50:

**\*FILT: STEL VRAAG 9 INDIEN CODE 1 OP VRAAG 8**

**\*VRAAG 9**

Vraag 7a

Is deze stijging te wijten aan :...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: een stijging in uw gebruik
- 2: de verbetering van uw toegang
- 3: hogere telefoonkosten
- 4: hogere prijzen bij uw provider ?
- 49: (andere gevallen) (ENQ. SPECIFIEER) (ENQ. NIET VOORLEZEN)
- 50:

**\*FILT: STEL VRAAG 10 INDIEN CODE 2 OP VRAAG 8**

**\*VRAAG 10**

Vraag 7b

Is deze daling te wijten aan :...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: een daling in uw gebruik
- 2: een verandering van provider
- 3: het voordeel van een vaste prijs
- 4: het voordeel van een gratis toegang
- 5: lagere telefoonkosten
- 6: lagere prijzen bij uw provider ?
- 49: (andere gevallen) (ENQ. SPECIFIEER) (ENQ. NIET VOORLEZEN)
- 50:

**\*VRAAG 11**

Vraag 8

U persoonlijk, gebruikt u het Internet ...

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: thuis,
- 2: op het werk,
- 3: op school-universiteit,
- 4: in een cybercafé,
- 5: bij een vriend,
- 6: via een voor het publiek gratis toegangspunt
- 7: ergens anders of
- 8: nooit ?
- 50:

**\*FILT: INDIEN CODE 8 OF CODE 50 OP VRAAG 11, GAAN NAAR VRAAG 25**

**\*VRAAG 12**

Vraag 8a

Wanneer logt u gewoonlijk aan op het Internet ?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: vooral in de week
- 2: vooral in het weekend
- 3: evenveel in de week als in het weekend
- 4: gedurende de werkuren
- 5: meteen na het werk
- 6: na het avondeten
- 7: 's avonds laat
- 50:

**\*VRAAG 13**

Vraag 9

Hoeveel uren brengt u gemiddeld online door per week,  
thuis of elders ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: minder dan 5 uur per week
- 2: tussen 5 en 10 uur per week
- 3: tussen 11 en 15 uur per week
- 4: tussen 16 en 20 uur per week
- 5: tussen 21 en 25 uur per week
- 6: meer dan 25 uur per week
- 50:

**\*VRAAG 14**

Vraag 10

Heeft u met veiligheidsproblemen op het Internet te kampen gehad,  
thuis of elders ?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: ja, u kreeg een virus via het Internet
- 2: ja, uw kredietkaartnummer werd misbruikt
- 3: ja, u krijgt te veel ongewenste e-mails
- 4: ja, u wordt lastig gevallen en krijgt beledigingen on-line
- 5: ja, andere type veiligheidsproblemen (ENQ. SPECIFIEER)
- 6: nee, u heeft nooit veiligheidsproblemen gekend
- 50:

**\*VRAAG 15**

Vraag 11

Heeft u al een dienst of product op het Internet besteld ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: ja, regelmatig
- 2: ja, nu en dan
- 3: ja, zelden
- 4: nee, nooit
- 50:

**\*FILT: STEL VRAAG 16 TOT EN MET VRAAG 17 INDIEN CODE 1 OF CODE 2 OF  
CODE 3 OP VRAAG 15**

**\*VRAAG 16**

Vraag 12

Heeft u afgelopen maand iets op het Internet aangekocht ?

- 1: ja
- 2: nee
- 3:

**\*VRAAG 17**

Vraag 13

Ik zal u nu enkele slechte ervaringen opnoemen die kunnen voor komen bij een aankoop op het Internet. Kunt u mij zeggen of u al te kampen heeft gehad met één van deze situaties?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: u heeft de producten nooit ontvangen
- 2: te lange leveringstermijn
- 3: u kredietkaart werd frauduleus of verkeerd gebruikt
- 4: de producten kwamen niet overeen met de beschrijving van het aanbod
- 5: de producten waren beschadigd bij de levering
- 6: andere slechte ervaring (ENQ. SPECIFIEER)
- 7: u heeft nooit slechte ervaringen gekend
- 50:

**\*FILT: STEL VRAAG 18 INDIEN CODE 1 TOT 6 OP VRAAG 17**

**\*VRAAG 18**

Vraag 14

Bij een probleem met een aankoop op het Internet, heeft u :...

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK – INDIEN MEER DAN 1 PROBLEEM, VRAAG NAAR HET MEEST RECENTE)

- 1: het probleem rechtstreeks en toereikend opgelost met de leverancier ?
- 2: het probleem met de leverancier proberen op te lossen maar jullie konden geen toereikende overeenkomst sluiten ?
- 3: het probleem opgelost door bemiddeling van een derde partij?
- 4: het probleem voor de rechtbank opgelost ?
- 49: (andere) (ENQ. SPECIFIEER) (ENQ. NIET VOORLEZEN)
- 50:

**\*VRAAG 19**

Vraag 15

Ik zal u meerdere redenen opnoemen om online contact op te nemen met uw openbaar bestuur. Kunt u mij zeggen of u dit soort diensten al gebruikt hebt ?

(ENQ. LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: informatie vinden of downloaden
- 2: aanvragen per e-mail
- 3: formulieren versturen (b.v. belastingen, registratie van een voertuig)
- 4: andere online diensten (ENQ. SPECIFIEER)
- 5: nee, nooit
- 50:

**\*FILT: STEL VRAAG 20 EN 21 INDIEN CODE 1 TOT 4 OP VRAAG 19**

**\*VRAAG 20**

Vraag 16

Neemt u contact met uw openbaar bestuur via Internet op  
(op een website of per e-mail) :...

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: regelmatig,
- 2: nu en dan of
- 3: zelden ?
- 50:

**\*VRAAG 21**

Vraag 17

Heeft u de afgelopen maand contact opgenomen met uw openbaar bestuur via  
Internet (op een website of per e-mail) ?

- 1: ja
- 2: nee
- 3:

**\*VRAAG 22**

Vraag 18

Ondervindt u moeilijkheden om informatie in uw moedertaal op het  
Internet te vinden ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: vaak
- 2: af en toe
- 3: nooit
- 50:

**\*VRAAG 23**

Vraag 19

Heeft u bij het surfen al een vreemde website gevonden die  
u graag in uw moedertaal zou willen zien ?

- 1: ja
- 2: nee
- 3:

**\*FILT: STEL VRAAG 24 INDIEN CODE 1 OP VRAAG 23**



**\*VRAAG 24**

Vraag 20

Indien u de keuze had tussen de volgende websites, welke zou u dan het liefst in uw moedertaal willen vinden ?

Een site met : ...

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: medische informatie,

2: wetenschappelijke informatie,

3: informatie over vreemde culturen,

4: reisinformatie,

5: vertalingen van vreemde kranten,

6: business en marketing informatie ?

49: (andere) (ENQ. SPECIFIEER) (ENQ. NIET VOORLEZEN)

50:

\*VRAAG 25

D1. Geslacht:

- 1: man
- 2: vrouw

\*VRAAG 26

D2. Hoe oud bent u ?

|\_|\_| jaar oud

- 1: weigering\weet niet

\*VRAAG 27

D3. Hoe oud was u toen u uw voltijdse studie beëindigde?

|\_|\_| jaar oud

- 1: studeert nog
- 2: nooit voltijds naar school geweest
- 3: weigering\weet niet

\*VRAAG 28

D4. Wat is uw beroep ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: landbouwer, visser
- 2: vrij beroep (advocaat, dokter, ...)
- 3: winkelier, ambachtsman, kleine ondernemer
- 4: hoger kader, directeur
- 5: bediende, middenkader
- 6: handarbeider
- 7: gepensioneerd
- 8: huisvrouw zonder beroep
- 9: student, dienstplichtige
- 10: tijdelijk niet werkend, werkloos
- 11: ander
- 12: weigert

\*VRAAG 29

D5

Hoeveel mensen ouder dan 12 zijn er in uw huishouden ?

|\_|\_| personen van meer dan 12 jaar oud

**EINDE INTERVIEW, BEDANK RESPONDENT**