

QUESTION 1

Goede....., u spreekt met van het NIPO, het marktonderzoekinstituut te Amsterdam. Wij zijn namens de Europese Commissie bezig met een onderzoek in de 15 landen van de Europese Unie en in de Verenigde Staten. Het onderzoek heeft betrekking op nieuwe technologieën. Om een WETENSCHAPPELIJKE steekproef te garanderen, zou ik graag spreken met de jongstaanwezige van 15 jaar of ouder.

- 1 Ja, dat ben ik
- 2 Ja, komt aan de lijn
- 3 Nee, geen medewerking
- CONTINUE AT QUESTION 990
- 4 Afspraak
- END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"

IF [Q1 , 2] PUT IN INTRO1 "Goede....., u spreekt met van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.

In opdracht van de Europese Commissie doen we in de 15 landen van de Europese Unie een onderzoek over de nieuwe technologieën. Het gaat om uw mening, we willen u NIETS verkopen."

QUESTION 3

<?>

Zou ik u hierover enkele vragen mogen stellen?

- 1 Ja
- 2 Nee
- CONTINUE AT QUESTION 990
- 3 Afspraak
- END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"

QUESTION 1000

REFERS TO TELEPHONE FILE

QUESTION 1001

D1.(Enq.: Tik geslacht ondervraagde in:)

- 1 Man
- 2 Vrouw

IF [Q1001 , 1] PUT IN T2 " mannen" PUT IN T3 " vrouw"
IF [Q1001 , 2] PUT IN T2 " vrouwen" PUT IN T3 " man"
IF STRATIFICATION REACHED, CONTINUE AT QUESTION 9998

QUESTION 10

MULTIPLE

1. Zijn er volgens u in uw omgeving faciliteiten waar u gratis gebruik kunt maken van het Internet?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Ja, in de bibliotheek
- 2 Ja, in de gemeenschapscentra
- 3 Ja, in het gemeentehuis (of stadsdeelkantoor)
- 4 Ja, in het postkantoor
- 5 Ja, bij het arbeidsbureau
- 6 Ja, ergens anders
- 7 Nee
- 8 Weet niet | Geen antwoord

QUESTION 20

2. Heeft u of iemand anders in uw huishouden THUIS toegang tot het Internet?

- 1 Ja
 2 Nee
 3 Weet niet \ Geen antwoord

CONTINUE AT QUESTION 30

CONTINUE AT QUESTION 80

QUESTION 21**MULTIPLE**

IF [Q20 , 2]

2A. Waarom heeft u thuis geen toegang tot het Internet?

Is dat omdat...:

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 U niet precies weet wat het Internet is
 2 Het Internet te ingewikkeld is
 3 U niet in het Internet bent geïnteresseerd
 4 U het Internet thuis niet nodig heeft
 5 U thuis geen computer heeft of een andere mogelijkheid om contact te hebben met het Internet
 6 U geen informatie heeft over de wijze waarop u verbinding kunt maken met het Internet en de wijze waarop u het Internet gebruikt
 7 De kosten van installatie en het gebruik van het Internet te hoog zijn
 8 U er geen tijd voor heeft
 9 U of uw gezin elders al aansluiting op het Internet hebben en dat voldoende is
 10 Weet u niet waarom; u bent niet de persoon die beslissingen over dergelijke zaken in het huishouden neemt
 11 Andere redenen waarom u geen aansluiting hebt nl..
 12 Weet niet \ Geen antwoord

CONTINUE AT QUESTION 80

QUESTION 30**MULTIPLE**

3. Via welke van de volgende technieken of apparatuur heeft u thuis toegang tot het Internet?

Is dat via:

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Een standaard telefoonlijn
 2 Een ISDN-lijn (Integrated Services Digital Network)
 3 Een ADSL-lijn (Asymmetric Digital Subscriber Line) oftewel een speciale techniek om via een telefoonlijn sneller te kunnen internetten
 4 De kabel
 5 Een apparaat waarmee u kunt internetten via uw televisie
 6 Een mobiele telefoon, met behulp van WAP-technologie (Wap is de afkorting voor Wireless (draadloos) Application Protocol)
 7 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 40

4. Hoeveel personen in uw huishouden gebruiken thuis het Internet?

(ENQ.: Niet oplezen)

- 1 1 persoon
 2 2 personen
 3 3 personen
 4 4 personen
 5 5 personen
 6 6 personen
 7 7 personen
 8 8 of meer personen
 9 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 50

5. Weet u welk bedrag u ongeveer per maand besteedt aan uw Internetaansluiting?

Hiermee bedoelen we het bedrag dat u per maand betaalt aan uw internet service provider en de daarbij behorende telefoonkosten voor de tijd dat u online bent?

- 1 Ja
2 Nee
↳ CONTINUE AT QUESTION 80

QUESTION 51

5A. Wat zijn deze geschatte totale kosten per maand die uw huishouden aan internet besteedt?

(Hiermee bedoelen we het bedrag dat u per maand betaald aan uw internet service provider en de daarbij behorende telefoonkosten voor de tijd dat u online bent?)

(ENQ.: VOORLEZEN - INDIEN 'WEET NIET,' PROBEREN EEN SCHATTING TE KRIJGEN)

- 1 Minder dan 55 gulden
2 Tussen 55 en 110 gulden
3 Tussen 110 en 167 gulden
4 Tussen 167 en 220 gulden
5 Meer dan 220 gulden per maand
6 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 60

6. Is het bedrag dat u aan internet uitgeeft het afgelopen jaar toegenomen, afgenomen of is deze onveranderd gebleven?

- 1 Toegenomen
2 Afgenomen
3 Onveranderd gebleven
4 Niet relevant omdat u net pas bent aangesloten
5 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 70

MULTIPLE
IF [Q60, 1]

7A. Is deze toename het gevolg van..:

(ENQ.: Lees op)

- 1 Meer intensief gebruik van het internet?
2 Een upgrade van de internetverbinding?
3 Hogere telefoontarieven?
4 Hogere tarieven van uw service provider?
5 Anders nl..
6 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 72**MULTIPLE**

IF [Q60 , 2]

7B. Is deze afname veroorzaakt door..:
(ENQ.: Lees op)

- 1 Minder intensief gebruik van het internet?
- 2 Overstap naar een andere service provider?
- 3 Voordeel van een uniform tarief?
- 4 Voordeel van een regeling met gratis Internet?
- 5 Lagere telefoontarieven?
- 6 Lagere tarieven van uw service provider?
- 7 Anders nl..
- 8 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 80**MULTIPLE**

DON'T DISPLAY ANSWER CATEGORIES MENTIONED IN Q22

8. Waar maakt u persoonlijk gebruik van het Internet..:
(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Thuis
- 2 Op het werk
- 3 Op school\universiteit
- 4 In een internetcafe
- 5 Bij een vriend
- 6 In openbare faciliteiten
- 7 Ergens anders
- 8 Helemaal niet

CONTINUE AT QUESTION 210

QUESTION 82**MULTIPLE**

8A. Wanneer gaat u normaal gesproken het Internet op?
(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Meestal op doordeweekse dagen
- 2 Meestal in het weekend
- 3 Evenveel op doordeweekse dagen als in het weekend
- 4 Tijdens werkuren
- 5 Meteen nadat u van uw werk komt
- 6 Na het avondeten of
- 7 Later op de avond
- 8 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 90

9. Hoeveel uur per week ongeveer bent u thuis of elders online?
(ENQ.: Lees op)

- 1 Minder dan 5 uur per week
- 2 Tussen de 5 en 10 uur per week
- 3 Tussen de 11 en 15 uur per week
- 4 Tussen de 16 en 20 uur per week
- 5 Tussen de 21 en 25 uur per week
- 6 Meer dan 25 uur per week
- 7 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 100**MULTIPLE**

10. Heeft u thuis of ergens anders wel eens te maken gehad met beveiligingsproblemen rondom het Internet?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Ja, uw computer heeft via het internet een virus opgelopen
- 2 Ja, er is misbruik gemaakt van uw credit card-nummer
- 3 Ja, u krijgt te veel ongevraagde e-mailberichten (spamming)
- 4 Ja, u heeft te maken gehad met opdringerigheid en kwetsend gedrag als gevolg van het online zijn (bijvoorbeeld junkmail of ongevraagde informatie door middel van advertenties tijdens het internetten)
- 5 Ja, andere soorten beveiligingsproblemen nl..
- 6 Nee, u heeft nooit te maken gehad met beveiligingsproblemen
- 7 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 110

11. Heeft u ooit een product of dienst via het Internet besteld?

(ENQ.: Lees op)

- 1 Ja, regelmatig
 - 2 Ja, af en toe
 - 3 Ja, zelden
 - 4 Nee, nooit
 - 5 Weet niet \ Geen antwoord
- ↳ CONTINUE AT QUESTION 150
- ↳ CONTINUE AT QUESTION 150

QUESTION 120

12. Heeft u in de afgelopen maand iets via het Internet gekocht?

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

QUESTION 130**MULTIPLE**

13. Ik ga nu een aantal negatieve ervaringen opnoemen, waarmee u te maken kunt krijgen bij het doen van aankopen via het Internet. Geeft u alstublieft aan of u er wel eens mee te maken heeft gehad?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 De producten werden niet geleverd
 - 2 Levering duurde te lang
 - 3 Er werd onterecht, of verkeerd, een bedrag via uw credit-card afgeschreven
 - 4 De producten voldeden niet aan de beschrijving van het aanbod
 - 5 De producten waren bij levering beschadigd
 - 6 Andere negatieve ervaringen nl..
 - 7 U heeft nooit negatieve ervaringen gehad
 - 8 Weet niet \ Geen antwoord
- ↳ CONTINUE AT QUESTION 150
- ↳ CONTINUE AT QUESTION 150

QUESTION 140

14. Wat heeft u gedaan toen u een probleem had met uw aankoop via het Internet?

(ENQ.: Lees op, slechts één antwoord mogelijk)

(ENQ.: INDIEN MEERDERE PROBLEMEN, NEEM DAN HET MEEST RECENTE PROBLEEM)

- 1 Heeft u het rechtstreeks en naar tevredenheid op kunnen lossen met de leverancier
- 2 Heeft u het rechtstreeks met de leverancier proberen op te lossen, maar kwamen jullie niet tot een aanvaardbare oplossing.
- 3 Heeft u het opgelost via bemiddeling door derden
- 4 Heeft u het opgelost via de rechter
- 5 Anders nl..
- 6 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 150

MULTIPLE

15. Ik lees nu een aantal redenen op om via Internet contact te zoeken met de publieke overheid.

Kunt u aangeven of u deze diensten al eens hebt gebruikt?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Zoeken naar en downloaden van informatie
 - 2 E-mail inlichtingen
 - 3 Opsturen van formulieren (bijv. belasting, voertuigregistratie)
 - 4 Andere online diensten nl..
 - 5 Nee, nooit
 - 6 Weet niet \ Geen antwoord
- CONTINUE AT QUESTION 180*
- CONTINUE AT QUESTION 180*

QUESTION 160

16. Hoe vaak heeft u via Internet contact met de publieke overheid, bijvoorbeeld via een website of email?

Hoe vaak gebruikt u deze middelen? Is dat..:

(ENQ.: Lees op)

- 1 Regelmatig
- 2 Af en toe
- 3 Zelden
- 4 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 170

17. Heeft u gedurende de afgelopen maand contact gehad via het Internet met de publieke overheid, bijvoorbeeld via een website of email?

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

QUESTION 180

18. Waren er problemen om informatie op het Internet in uw eigen taal te vinden?

(ENQ.: Lees op)

- 1 Ja, vaak
- 2 Ja, zo nu en dan
- 3 Nee, nooit
- 4 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 190

19. Heeft u tijdens het surfen op het Net ooit een anderstalige website aangetroffen waarvan u zou willen dat die ook in uw eigen taal bestond?

(ENQ.: Lees op)

- 1 Ja
 2 Nee
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 210
 3 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 200

20. Als u kon kiezen uit de volgende websites, welke daarvan zou u het liefst in uw eigen taal willen hebben?

Ben website met..:

(ENQ.: Lees op, slechts één antwoord mogelijk)

- 1 Medische informatie
 2 Wetenschappelijke informatie
 3 Informatie over een andere cultuur
 4 Informatie over reizen
 5 Vertalingen van buitenlandse kranten
 6 Informatie met betrekking tot het bedrijfsleven en marketing
 7 Anders nl..
 8 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 210

Dan wilde ik nog een aantal vragen stellen voor de statistische verwerking:

QUESTION 220

NUMBER
 MINIMAL VALUE 15
 SAVE IN AGE1

D2.

Mag ik nu even uw leeftijd noteren?

(Enq.: Eventueel buttons gebruiken)

Exacte leeftijd :

QUESTION 230

NUMBER
 MINIMAL VALUE 6
 MAXIMAL VALUE 98
 SAVE IN AGE2

D3.

Hoe oud was u toen u uw schoolopleiding of studie beëindigde?

Het gaat om uw volledige dagopleiding.

(Enq.: Eventueel buttons gebruiken)

Leeftijd :

IF [AGE1 >= AGE2] CONTINUE AT QUESTION 240

IF [AGE2 = 99] CONTINUE AT QUESTION 240

IF [AGE1 = 0] CONTINUE AT QUESTION 240

QUESTION 231

Enq.: ER KLOPT IETS NIET!

Huidige leeftijd ondervraagde: <Question 220>

Leeftijd opleiding\studie beëindigd: <Question 230>

Leeftijd opleiding beëindigd is hoger dan de huidige leeftijd!

(Enq.: Verbeter de Leeftijden door met de [BACK] toets terug te gaan.)

IF [AGE1 >= AGE2] CONTINUE AT QUESTION 240

CONTINUE AT QUESTION 231

QUESTION 240

OPEN
SAVE IN T1

D4.

Wat is uw beroep ?

(Enq.: Tik het volledige antwoord letterlijk in!)

QUESTION 241

D4.

BEROEP: <Question 240>

(Enq.: Breng het gegeven antwoord onder in één van de categorieën:)

- 1 Boer | tuinder | visser
- 2 Beoefenaar van vrij beroep, zoals advocaat, arts, accountant
- 3 Eigenaar van winkel, onderneming, zaak
- 4 Hogere leidinggevende functie
- 5 Overige kantoorbanen | middelbare leidinggevende functie
- 6 Handarbeider
- 7 Gepensioneerd | vut
- 8 Huisvrouw
- 9 Student, scholier, in militaire dienst
- 10 (Thans) niet werkzaam, werkloos, arbeidsongeschikt
- 11 Anders
- 12 Weigert

QUESTION 250

FORM QUESTION

D5.

Uit hoeveel mensen van 12 jaar of ouder bestaat uit huishouden?

QUESTION 260

FORM QUESTION

D6|7.

Om na te gaan of wij in alle gebieden van Nederland enquêteren zou ik u tot slot naar uw postcode willen vragen.

(Enq.: tik alleen de vier cijfers in, 9999 indien wil niet zeggen)

QUESTION 950

Dat was de laatste vraag.

Hartelijk Dank voor uw medewerking.

(Enq.: tik een 1 in)

- 1 Geslaagd gesprek

END OF INTERVIEW, SUCCESSFULL

QUESTION 990

Dan heb ik verder geen vragen meer.

Hartelijk Dank voor uw medewerking.

(Enq.: Noteer weigering)

- 1 Weigering (te druk etc.)
- 2 Weigering (principeel)
- 3 Weigering (ziek|afwezig)
- 4 Weigering (wel mondeling|schriftelijk)
- 5 Weigering (geen toestemming)
- 6 Respondent buiten doelgroep
- 7 Reeds ondervraagd

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN

QUESTION 9998

Op dit moment hebben we al genoeg<?> ondervraagd,
zou ik met de jongst aanwezige<?> van 15 jaar of ouder kunnen spreken?

- 2 Ja, wordt doorverbonden
↳ CONTINUE AT QUESTION 3
- 3 Nee, niet aanwezig | is er niet
↳ CONTINUE AT QUESTION 9902
- 4 Nee, weigering
↳ CONTINUE AT QUESTION 990

QUESTION 9902

Dan heb ik verder geen vragen voor u.
Dank u voor uw medewerking.

- 2 buiten doelgroep

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN