

**TNS DIMARSO**

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

**VRAGENLIJST**

Vragenlijstnummer:

Studienummer: W134\QE\_2529N

Goeddag, u spreekt met ..... van het N.I.D. (Nationaal Instituut voor Dataverzameling) in Brussel. Wij doen momenteel een onderzoek voor het marktonderzoeksbureau DIMARSO over internet. Zou ik even enkele vragen kunnen stellen aan .....

**\*VRAAG 1**

1. Wat is functietitel van de verantwoordelijke voor de realisatie van Internet-projecten in uw gemeente?  
(ENQ.: LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: Burgemeester
- 2: Schepen
- 3: Adjunct verantwoordelijke voor de communicatie
- 4: Adjunct verantwoordelijke voor public relations
- 5: Adjunct verantwoordelijke voor nieuwe technologieën
- 6: Hoofd van de administratie
- 7: Andere functie verantwoordelijk voor Internet-projecten (ENQ. SPECIFIEER)
- 8: (Geen verantwoordelijke voor Internet-projecten / geen project) (ENQ.: NIET VOORLEZEN)
- 9:

**FILTER: INDIEN CODE 1 TOT 7 VOOR VRAAG 1 → DOORGAAN NAAR VRAAG 3**

Dank U om mij met deze persoon door te verbinden.

**FILTER: INDIEN CODE 8 OF 9 VOOR VRAAG 2 → VRAAG 2**

**\*VRAAG 2**

2. In dit geval, wat is dan de functietitel van de verantwoordelijke voor communicatie of voor de relaties met de burgers in Uw gemeente?  
(ENQ.: LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)  
(ENQ. INDIEN ER TWIJFEL IS OF WN-GA, DRING AAN EN VRAAG NAAR DE BURGEMEESTER)

- 1: Burgemeester
- 2: Schepen
- 3: Adjunct verantwoordelijke voor de communicatie
- 4: Adjunct verantwoordelijke voor public relations
- 5: Adjunct verantwoordelijke voor nieuwe technologieën
- 6: Hoofd van de administratie
- 7: Andere functie verantwoordelijk voor communicatie (ENQ. SPECIFIEER)
- 8: (ENQ. DRING AAN EN VRAAG OM MET DE BURGEMEESTER TE KUNNEN PRATEN)

Dank U om mij met deze persoon door te verbinden.

Wij zijn bezig met een onderzoek in opdracht van de Europese Commissie in 15 landen van de Europese Unie. Dit onderzoek gaat over het gebruik van nieuwe informatietechnologieën door Europese gemeenten.

**\*VRAAG 3**

3. Hoeveel inwoners zijn er in Uw gemeente?  
(ENQ. NOTEER HET AANTAL INWONERS)

□□□□□□□□ inwoners

(ENQ. WN-GA -> CODE 9999999)

**FILTER: INDIEN MINDER DAN 3.000 INWONERS OF WN-GA → INTERVIEW STOPPEN**

**\*VRAAG 4**

4. Wat zijn de belangrijkste informatie- en communicatiediensten die door Uw gemeente ter beschikking van de burgers worden gesteld?  
(ENQ.: LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: Een gedrukt gemeentelijk nieuwsbericht/newsletter
- 2: Een mailing
- 3: Een affichecampagne in Uw gemeente
- 4: Een telefonische hulplijn om aan de burgers de verschillende administratieve procedures uit te leggen
- 5: Verschillende telefonische hulplijnen, één voor elke belangrijke administratieve dienst
- 6: Een bureau voor klachten van de bevolking
- 7: Een groen nummer om gratis de openbare administratie op te bellen
- 8: De organisatie van forums voor de burgers en openbare debatten om thema's van gemeenschappelijk te bespreken
- 9: De occasionele organisatie van tv- of radioprogramma's om de lokale initiatieven te voorstellen
- 10: Een website
- 11: Andere (ENQ. SPECIFIEER)
- 12: → **STOP INTERVIEW**

**\*VRAAG 5**

5. Kunt U me zeggen, ja of nee, of Uw website de volgende soorten informatie aanbiedt:

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

1: ja

2: neen

3:

- a) Inlichtingen over de openingsuren van de diensten
- b) Inlichtingen over de structuur en verantwoordelijkheden van de gemeentelijke autoriteiten
- c) De namen en telefoonnummers van de verantwoordelijken voor elke dienst
- d) De e-mail adressen van de verantwoordelijken voor elke dienst
- e) Aanwijzingen over de te volgen procedures om officiële papieren te verkrijgen
- f) De elektronische versie van officiële documenten
- g) Een lijst van de meest gestelde vragen (FAQ's)
- h) Een nieuwsbericht over de lokale activiteiten
- i) Toeristische informatie
- j) Links naar de lokale pers
- k) Inlichtingen over lokale scholen
- l) Inlichtingen over lokale culturele mogelijkheden (bibliotheek, musea, theaters)
- m) Inlichtingen over / link met de website van de plaatselijke Kamer van Koophandel.
- n) Instructies om hoe van de sociale diensten te kunnen genieten (bv. medische zorgen, jobs, huisvesting, enz...)
- o) Inlichtingen over Uw gemeente of uw land als een aantrekkelijke zakencentrum
- p) (Andere) (ENQ. SPECIFIEER)

**\*VRAAG 6**

6. Kunt U me zeggen, ja of nee, of Uw website on-line interactieve diensten aanbiedt

(m.a.w. diensten die de gebruikers toestaan informatie te verzenden en te ontvangen) zoals:

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

1: ja

2: neen

3:

- a) Het verzenden van officiële papieren via elektronische mail met een systeem van elektronische handtekeningen
- b) Het aanvragen van officiële papieren (zoals geboorteaktes, civiele status, etc)
- c) Het on-line indienen van klachten tegen andere burgers
- d) Het on-line hernieuwen van vergunningen
- e) De on-line betaling van boetes of belastingen
- f) Een on-line toegang naar legislatieve akten of gemeentelijke beslissingen
- g) Het mogelijk maken voor burgers om on-line commentaar te kunnen geven over de notulen van de Gemeenteraad
- h) On-line forums van burgers of openbare debatten over thema's van algemeen belang
- l) Het organiseren van de publieke opiniepeilingen, bv. referenda of andere soorten stemmingen over publieke onderwerpen
- j) In contact treden met de verkozenen of leden van de gemeenteraad
- k) (Andere) (ENQ. SPECIFIEER)

**\*VRAAG 7**

7. Volgens Uw eigen ervaring, sinds de website van Uw gemeente actief is, gaat U eerder akkoord of eerder niet akkoord met de volgende uitspraken:  
(ENQ.: LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: eerder akkoord
- 2: eerder niet akkoord
- 3:

**\*ROTEER DE ITEMS**

uw website ...:

- a) heeft interne reorganisatieproblemen veroorzaakt
- b) heeft een lange leerperiode heeft
- c) heeft u verplicht een gespecialiseerd team samen te stellen speciaal voor de website
- d) heeft het mogelijk gemaakt voor U om nieuwe banen te creëren binnen de administratie
- e) heeft U verplicht kostbare hardware te kopen
- f) heeft belangrijke communicatiekosten veroorzaakt
- g) is nog steeds niet goed aanvaard door het bestaande personeel
- h) is tot nu toe maar voor een beperkt deel van de burgers van nut
- i) heeft de mogelijkheden van de gemeente getest om zo snel mogelijk op de aanvragen van de burgers te antwoorden
- j) heeft geen significant resultaat opgeleverd wat betreft de volksdeelneming aan de politieke activiteiten van de gemeente
- k) kan niet worden gebruikt voor officiële procedures omdat er geen specifieke wetgeving voor is
- l) heeft geen echte impact op de gemeentelijke economie

**DOORGAAN NAAR VRAAG 10**

**FILTER: STEL VRAAG 8 EN 9 INDIEN CODE 10 (geen website) BIJ VRAAG 4**

**\*VRAAG 8**

8. Kunt U me zeggen om welke van de volgende redenen u momenteel geen website heeft?  
(ENQ.: LEES EEN VOOR EEN VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1: Een gebrek aan tijd
- 2: Een gebrek aan bekwaam personeel
- 3: Een gebrek aan financiële middelen
- 4: De bevolking heeft onvoldoende toegang tot het internet om zo een investering te rechtvaardigen
- 5: Uw gemeente is niet groot genoeg om een website te creëren
- 6: U ben niet op de hoogte van de mogelijkheden die het Internet U kan bieden
- 7: U kent geen gemeente in Uw regio of in Uw land die deze technologie met succes gebruikte om openbare diensten aan te bieden
- 8: U bent niet overtuigd van de doeltreffendheid van zo'n dienst.
- 9: (Andere) (ENQ. SPECIFIEER)
- 10:

**\*VRAAG 9**

9. Heeft u interesse voor het opstarten van een website in de loop van de komende 12 maanden?  
(ENQ.: LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: ja
- 2: neen
- 3:

**AAN ALLEN**

**\*VRAAG 10**

10. Meer algemeen, kan u mij zeggen, ja of neen, of uw gemeente de volgende op internet gebaseerde diensten aanbiedt aan de burgers?  
(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -  
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: ja
- 2: neen
- 3:

- a) openbare plaatsen waar burgers het internet kunnen raadplegen tegen een **lage kostprijs**
- b) openbare plaatsen waar burgers het internet **gratis** kunnen raadplegen
- c) de gemeente biedt de burgers gratis een e-mail adres aan
- d) een netwerk van kiosken op openbare plaatsen  
(zoals bibliotheken, treinstations, toeristische diensten, ...)

**\*VRAAG 11**

11. In politieke taal wordt vaak gesproken over "links" en "rechts".  
Hoe zou u de politieke meerderheid van uw gemeente plaatsen op een schaal van 1 tot 10 waarbij

1 uiterst **links** is, en

10 uiterst **rechts** is,

met de tussenliggende scores kan u uw antwoord nuanceren.

(ENQ. NIET SUGGEREREN - NOTEER EEN SCORE VAN 1 TOT 10)

(98 = weigering)

(99 = wn-ga)