

Flash-EB 78 Mar 2000 ZA 3487

FLASH EUROBAROMETRE 78

« MIS » SPECIAL ENTREPRISES

Réalisé pour
la Commission Européenne

MARS 2000

Conducted on behalf of
the European Commission

MARCH 2000

Sondage géré et organisé par la
Direction Générale Education et Culture
(Unité « Analyse de l'opinion publique »)

Réalisé par :

EOS GALLUP EUROPE

Survey managed and organised by the
General Directorate Education and Culture
(« Public Opinion Analysis » Unit)

Conducted by :

Réalisation de ce sondage.

Ce sondage téléphonique FLASH EUROBAROMETRE 78 : « MIS » SPECIAL ENTREPRISES a été réalisé pour la Commission Européenne.

Il a été géré et organisé par la Direction Générale Education et Culture (Unité « Analyse de l'opinion publique »).

Les interviews ont été réalisées entre le 10 et le 23 MARS 2000 par les quinze Instituts EOS GALLUP EUROPE dont la liste suit :

Belgique	DIMARSO - BRUXELLES	Belgium
Danemark	GALLUP - KOBENHAVN	Denmark
Allemagne	EMNID - BIELEFELD	Germany
Grèce	ICAP - ATHENS	Greece
Espagne	DEMOSCOPIA - MADRID	Spain
France	B.V.A. - VIROFLAY	France
Irlande	IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN	Ireland
Italie	DOXA - MILANO	Italy
Luxembourg	ILReS - LUXEMBOURG	Luxembourg
Pays-Bas	NIPO - AMSTERDAM	Netherlands
Autriche	ÖSTERREICHISCHES GALLUP - VIENNA	Austria
Portugal	METRIS - LISBOA	Portugal
Finlande	SUOMEN GALLUP - ESPOO	Finland
Suède	SIFO - STOCKHOLM	Sweden
Royaume Uni	NOP - LONDON	United Kingdom

Realization of this survey.

This telephone Survey FLASH EUROBAROMETRE 78 : « MIS » SPECIAL ENTERPRISES has been conducted on behalf of the European Commission.

It has been managed and organised by the General Directorate Education and Culture (« Public Opinion Analysis » Unit).

The interviews have been conducted between the 10 and the 23 of MARCH 2000 by these fifteen EOS GALLUP EUROPE Institutes :

Représentativité des résultats.

Les cibles de ce Flash Eurobaromètre ont été définies par la Commission Européenne comme : les entreprises de moins de 250 travailleurs, appartenant à certains secteurs-clefs pour le développement de l'Internet, dans le domaine des Services et de la Production.

Dun & Bradstreet a préparé les listes des entreprises qualifiées pour l'interview, en tirant un échantillon de leurs bases de données européennes. Cet échantillonnage a été réalisé par quotas selon trois critères : le Pays, la taille de l'entreprise, et le secteur industriel. Au sein de chaque cellule définie par ces critères, le tirage a été fait au hasard.

La personne interrogée dans chaque entreprise est celle qui a la plus haute responsabilité pour le développement de l'Entreprise, la plupart du temps son Patron ou son Propriétaire. C'est l'interviewer qui s'assure de l'identité de cette personne, en même temps qu'il/elle contrôle l'exactitude des caractéristiques des entreprises, renseignées par Dun & Bradstreet, notamment : le nombre de personnes employées et le secteur industriel.

Representativity of the results.

The targets for this Flash Eurobarometer have been defined by the European Commission as : all the European Union companies employing less than 250 persons, and belonging to a few key-activity sectors for the Internet development, in the Services and Manufacturing domains.

Dun & Bradstreet prepared the lists of companies which were qualified to be interviewed, by drawing a sample from their european data-bases. This sampling has been made by quotas, according to three criteria : Country, size of the company, and industrial sector. Within each cell defined by these criteria, the sampling has been made at random.

The person interviewed in each company is the one who has the highest responsibility for the Company development, most of the time its General Manager or Owner. It is the interviewer which insures the identity of this person, at the same time that he/she controls the accuracy of the enterprise characteristics, as delivered by Dun & Bradstreet, namely : the number of employed persons and the industrial sector.

Tailles des échantillons.

Les tailles d'échantillon sont de 300 répondants par Pays, réparties par quotas de tailles et de type d'activités. La grille de répartition idéale a été fixée comme renseigné page suivante.

Les interviews qui ont été effectivement réalisées n'étaient pas très exactement de 300 par pays - certains pays ont réalisé un supplément important pour atteindre les minima de certains quotas. La répartition brute de toutes les interviews réalisées es renseignée page 5 ci-après.

Nous avons gardé toutes les interviews réalisées, mais nous avons calculé un facteur de REDRESSEMENT pour chaque pays, de manière à ce que leurs profils de "Tailles x Types d'activité" corresponde, dans l'analyse, aux quotas idéaux. L'échantillon redressé est renseigné page 6 ci-après.

Enfin, pour l'analyse Union Européenne : TOTAL UE 15, nous avons calculé le facteur de PONDERATION à appliquer à chaque pays, pour qu'il ait dans le total européen une importance proportionnelle au nombre de ses entreprises de moins de 250 travailleurs. L'échantillon pondéré, sous-jacent à tous les résultats TOTAL EU 15, est renseigné page 7 ci-après.

Sizes of the samples.

The sample sizes amount to 300 respondents in each Country, allocated by sizes and types of activity quotas. The ideal repartition had been fixed as mentioned in the first grid, next page.

The number of interviews actually completed were not exactly of 300 by country - some Institutes had to conduct much more interviews, in order to fulfill the minima of some of their quotas. The brutto repartition of all the conducted interviews is presented hereafter, page 5.

We kept all the conducted interviews in the sample, but we computed a RECTIFYING factor for each country, in order that their "Sizes x Types of activity" profiles adjust, in the analysed data, to the ideal quotas. The rectified sample is presented hereafter, page 6.

Finally, for the European Union analysis : TOTAL EU 15, we applied a national WEIGHTING factor, in order that each country had, in the total, an importance proportional to the number of its enterprises employing less than 250 people. The weighted sample, underlying all the TOTAL EU 15 results, is presented hereafter, page 7.

Quotas idéaux

Ideal quotas

	Serv.				Manuf.				TOTAL			
	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL
TOTAL.....	2580	640	140	3360	730	295	115	1140	3310	935	255	4500
PAYS												
BELGIQUE....	195	30	5	230	50	15	5	70	245	45	10	300
DANMARK....	170	40	5	215	55	25	5	85	225	65	10	300
DEUTSCHLAND.	140	60	20	220	30	35	15	80	170	95	35	300
ELLAS.....	160	50	10	220	60	15	5	80	220	65	15	300
ESPANA.....	180	55	5	240	50	5	5	60	230	60	10	300
FRANCE.....	155	20	5	180	100	15	5	120	255	35	10	300
IRELAND....	130	90	20	240	25	20	15	60	155	110	35	300
ITALIA.....	140	30	10	180	60	50	10	120	200	80	20	300
LUXEMBOURG..	190	60	20	270	15	10	5	30	205	70	25	300
NEDERLAND...	240	20	5	265	25	5	5	35	265	25	10	300
ÖSTERREICH..	180	45	10	235	35	20	10	65	215	65	20	300
PORTUGAL....	180	25	5	210	50	30	10	90	230	55	15	300
FINLAND....	180	15	5	200	85	10	5	100	265	25	10	300
SWEDEN.....	180	50	5	235	45	15	5	65	225	65	10	300
U.K.....	160	50	10	220	45	25	10	80	205	75	20	300

Interviews complètes réalisées effectivement

Completed interviews actually conducted

	Serv.				Manuf.				TOTAL			
	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL
TOTAL.....	2457	735	181	3373	857	370	131	1358	3314	1105	312	4731
PAYS												
BELGIQUE....	202	39	13	254	98	29	5	132	300	68	18	386
DANMARK....	133	51	10	194	103	47	11	161	236	98	21	355
DEUTSCHLAND.	140	60	20	220	31	35	14	80	171	95	34	300
ELLAS.....	133	72	15	220	49	27	4	80	182	99	19	300
ESPANA.....	181	48	8	237	50	12	2	64	231	60	10	301
FRANCE.....	139	23	7	169	117	12	4	133	256	35	11	302
IRELAND....	98	105	37	240	19	25	16	60	117	130	53	300
ITALIA.....	143	30	10	183	60	50	11	121	203	80	21	304
LUXEMBOURG..	264	79	18	361	9	8	4	21	273	87	22	382
NEDERLAND...	201	57	7	265	23	7	5	35	224	64	12	300
ÖSTERREICH..	180	45	10	235	35	20	10	65	215	65	20	300
PORTUGAL....	177	26	5	208	49	33	10	92	226	59	15	300
FINLAND....	160	14	5	179	105	11	5	121	265	25	10	300
SWEDEN.....	180	47	8	235	29	19	17	65	209	66	25	300
U.K.....	126	39	8	173	80	35	13	128	206	74	21	301

Redressé pour correspondre aux profils des quotas idéaux

Rectified to adjust with the ideal quotas profiles

	Serv.				Manuf.				TOTAL			
	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL
TOTAL.....	2723	673	148	3544	760	307	119	1187	3483	981	267	4731
PAYS												
BELGIQUE....	251	39	6	296	64	19	6	90	315	58	13	386
DANMARK....	201	47	6	254	65	30	6	101	266	77	12	355
DEUTSCHLAND.	140	60	20	220	30	35	15	80	170	95	35	300
ELLAS.....	160	50	10	220	60	15	5	80	220	65	15	300
ESPANA.....	181	55	5	241	50	5	5	60	231	60	10	301
FRANCE.....	156	20	5	181	101	15	5	121	257	35	10	302
IRELAND.....	130	90	20	240	25	20	15	60	155	110	35	300
ITALIA.....	142	30	10	182	61	51	10	122	203	81	20	304
LUXEMBOURG..	242	76	25	344	19	13	6	38	261	89	32	382
NEDERLAND....	240	20	5	265	25	5	5	35	265	25	10	300
ÖSTERREICH...	180	45	10	235	35	20	10	65	215	65	20	300
PORTUGAL....	180	25	5	210	50	30	10	90	230	55	15	300
FINLAND.....	180	15	5	200	85	10	5	100	265	25	10	300
SWEDEN.....	180	50	5	235	45	15	5	65	225	65	10	300
U.K.....	161	50	10	221	45	25	10	80	206	75	20	301

Pondéré pour la représentativité du TOTAL UNION EUROPEENNE 15

Weighted for the TOTAL EUROPEAN UNION 15 representativity

	Serv.				Manuf.				TOTAL			
	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL	1-9	10-49	50-249	TOTAL
TOTAL.....	2519	665	162	3346	839	402	143	1385	3358	1068	305	4731
PAYS												
BELGIQUE....	84	13	2	99	22	6	2	30	105	19	4	129
DANMARK....	38	9	1	48	12	6	1	19	50	14	2	66
DEUTSCHLAND.	484	207	69	761	104	121	52	277	588	328	121	1037
ELLAS.....	71	22	4	97	27	7	2	35	97	29	7	133
ESPANA.....	300	92	8	401	83	8	8	100	384	100	17	501
FRANCE.....	379	49	12	441	245	37	12	294	624	86	24	734
IRELAND.....	20	14	3	37	4	3	2	9	24	17	5	46
ITALIA.....	341	73	24	438	146	122	24	292	487	195	49	731
LUXEMBOURG..	3	1	0	5	0	0	0	1	4	1	0	5
NEDERLAND....	157	13	3	174	16	3	3	23	174	16	7	197
ÖSTERREICH...	61	15	3	80	12	7	3	22	73	22	7	102
PORTUGAL....	76	11	2	89	21	13	4	38	97	23	6	126
FINLAND.....	39	3	1	43	18	2	1	22	58	5	2	65
SWEDEN.....	67	19	2	88	17	6	2	24	84	24	4	112
U.K.....	398	124	25	547	112	62	25	199	510	186	50	746

INFORMATIONS HORS QUESTIONNAIRE , A PREPARER AVANT INTERVIEW

- (a) REGION NUTS : (CODER SELON LOCALITE D&B)
 - (b) CODE SIC ou NACE : (SELON D&B)
 - (c) NOMBRE DE TRAVAILLEURS :(SELON D&B)
-

Cette étude est réalisée à la demande de la Commission européenne.

1. Dans votre entreprise, quelle est votre fonction exacte: ...?

[PRECISER :]
[SI CORRESPOND A UN DES TROIS CAS CI-DESSOUS : CODER ET CONTINUER]
[DANS TOUS LES AUTRES CAS →STOP INTERVIEW]

- Direction générale : Président, Administrateur-délégué, Gérant, propriétaire..... 1
- Directeur, plus haut responsable administratif de l'entreprise..... 2
- Directeur, en charge du développement de l'entreprise..... 3

2. Combien votre entreprise emploie-t-elle de personnes en équivalents temps plein en **[PAYS]** ?

- [---] de personnes.
- **250 et plus → STOP INTERVIEW**
- **(NSP/SP) → STOP INTERVIEW**

3. Les activités principales de votre entreprise se situent dans le domaine : ... ?

- des services..... 1
- des transport..... 2
- de la distribution (commerce, intermédiaires...)..... 3
- de la production industrielle(fabrication, manufactures,...)..... 4
- (autres) **[PRECISER]**..... 5
- **(NSP/SR) → STOP INTERVIEW**

(Les autres signalétiques, age et sexe du répondent, sont reportés en fin d'interview)

INFORMATION EXTRA QUESTIONNAIRE , TO PREPARE BEFORE INTERVIEW

- (a) REGION NUTS : (CODE ACCORDING TO LOCALITY D&B)
 - (b) CODE SIC or NACE : (ACCORDING TO D&B)
 - (c) COMPANY SIZE :(ACCORDING D&B)
-

This survey is conducted on behalf of the European Commission

1. What exactly is your position in the company : ...?

[SPECIFY:]
[IF CORRESPONDS TO ONE OF THE THREE CASES BELOW: CODE AND CONTINUE]
[IN ALL OTHER CASES →STOP INTERVIEW]

- General management : chairman, Managing director, owner, boss..... 1
- Director, company's highest responsible person for administration..... 2
- Director in charge of the development of the company..... 3

2. How many people does your company employ equivalent full time in **[OUR COUNTRY]** : ... ?

- [---] people.
- **250and more → STOP INTERVIEW**
- **(DK/NA) → STOP INTERVIEW**

3. Are the main activities of your company in : ...?

- the services sector..... 1
- the transport sector..... 2
- the distribution sector (wholesale, retail...)..... 3
- the industrial production sector (manufacturing)..... 4
- (Other) **[SPECIFY]**..... 5
- **(DK/NA) → STOP INTERVIEW**

(The other profile questions, age of respondent and sex, are postponed to the end of the interview)

4. Quand votre entreprise a-t-elle fait réaliser pour la dernière fois une véritable étude sur les moyens de développer ses affaires ? Etait-ce : ...

- ces cinq dernières années, 1
- il y a plus de cinq ans, ou 2
- n'a-t-elle pas encore réalisé ce genre d'étude ? 3
- (déjà réalisé une véritable étude mais ne sait pas quand) 4
- (NSP/SR) 5

5. Quel est votre niveau d'information sur le potentiel de l'Internet pour les entreprises de votre secteur, je veux dire : où situez-vous votre niveau d'information entre dix et zéro, sachant que zéro correspond à "Aucune information, ne sait rien à ce sujet", et dix correspond à "Tout à fait bien informé" ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. En ce qui concerne l'Internet, quelle est la situation qui correspond le mieux à celle de votre entreprise aujourd'hui :

[LIRE, UNE SEULE REPONSE]

- Votre entreprise a un site web complet, avec votre propre nom de domaine 1
- Votre entreprise a un site web qui dépend d'un domaine plus large (celui de votre fournisseur d'accès ou de votre maison-mère par exemple) 2
- Votre entreprise a un site web composé seulement de quelques pages 3
- Votre entreprise a accès à l'Internet, mais pas de page(s) web ni de site 4
- Votre entreprise n'a pas d'accès à l'Internet actuellement 5
- (autres cas où l'entreprise a accès à Internet...) **[PRECISER]** 6
- (autres cas où l'entreprise n'a pas à Internet...) **[PRECISER]** 7
- (NSP/SR) 8

[SI CODE 5, 7 OU 8 : ALLER A LA QU 11]

4. When was the last time your company had a real study implemented on the ways to expand its business? Was it: ...

- during the last five years 1
- more than five years ago or 2
- did it not implement this kind of study so far? 3
- (has already implemented a real study but doesn't know when) 4
- (DK/NA) 5

5. How well informed are you about the potential of the Internet for the companies in your sector of activity, I mean : how would you rate your level of information on a scale from ten to zero, where zero means "No information, don't know anything about it" and ten means "Perfectly well informed"?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Regarding the Internet, which situation describes best that of your company at the moment?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Your company has a complete web site, with your own domain name 1
- Your company has a web site depending from a larger domain (that of your access provider or parent company for example) 2
- Your company has a web site containing only a few web pages 3
- Your company has Internet access but no web pages or site 4
- Your company does not have Internet access at the moment 5
- (other cases of company with Internet access...) **[SPECIFY]** 6
- (other cases of company WITHOUT internet access) **[SPECIFY]** 7
- (DK/NA) 8

[IF CODE 5, 7 OR 8 : GO TO QU 11]

7. Pouvez-vous me dire si, oui ou non, votre entreprise utilise l'Internet pour :
- oui 1
 - non 2
 - (NSP/SR) 3

[LIRE - ROTATION]

- a. faire la publicité / la promotion de vos produits/services.
- b. vendre directement à d'autres entreprises.
- c. vendre directement aux consommateurs.
- d. collaborer à distance sur un projet spécifique avec d'autres entreprises éloignées ou à l'étranger.
- e. fournir des services après-vente à vos clients.
- f. gérer les commandes et facturations entre vous et vos fournisseurs.
- g. soumissionner aux appels d'offres publics.
- h. communiquer avec les administrations locales et les autorités nationales.
- i. gérer les comptes financiers de votre entreprise.
- j. annoncer les postes vacants et recruter des collaborateurs.
- k. permettre à du personnel de travailler à distance, sans devoir rejoindre le siège de l'entreprise.
- l. rechercher des informations sur vos marchés et sur vos concurrents.

7. Could you tell me if, yes or no, your company uses the Internet for:
- yes 1
 - no 2
 - (DK/NA) 3

[READ OUT – ROTATION]

- a. advertising / promoting of your products / services.
- b. selling directly to other companies.
- c. selling directly to the consumers.
- d. collaborating, from a distance, on a specific project with other companies, far away or abroad.
- e. providing after-sales services to your clients.
- f. managing the orders and invoicing between you and your providers.
- g. answering public calls for tender.
- h. communicating with local administrations and national authorities.
- i. managing your company's financial accounts.
- j. publishing vacancies and recruiting collaborators.
- k. allowing staff to work from a distance, without having to go to the company site.
- l. researching information on your markets and competition.

8. Depuis que votre entreprise l'utilise, l'Internet s'est-il révélé oui ou non efficace pour...

- oui..... 1
- non..... 2
- (NSP/SR) 3

[LIRE - ROTATION]

- a. pénétrer de nouveaux marchés.
- b. réagir mieux et plus vite aux demandes des consommateurs.
- c. être mieux informé sur les activités de vos concurrents.
- d. innover dans vos lignes de produits et vos services.
- e. simplifier les procédures administratives et les relations avec les autorités.
- f. moderniser votre système de distribution .
- g. faciliter vos opérations de partenariat avec d'autres entreprises.
- h. diminuer vos frais de communication.
- i. mieux connaître les goûts et les exigences de vos consommateurs.
- j. baisser vos coûts et rendre vos prix de vente plus compétitifs.

9. Selon votre expérience depuis sa mise en place dans votre entreprise, diriez-vous , oui ou non que l'Internet ...

- oui..... 1
- non 2
- (NSP/SR) 3

[LIRE - ROTATION]

- a. a causé des problèmes internes de réorganisation.
- b. a demandé un temps d'apprentissage assez long.
- c. vous a obligé à intervenir personnellement.
- d. a nécessité l'achat d'un matériel coûteux.
- e. a nécessité des frais importants de formation et de mise en place.
- f. entraîne des frais de communications très élevés.
- g. demande un personnel spécialisé très difficile à trouver.
- h. reste assez mal accepté par le personnel déjà en place.
- i. ne rapporte pas assez car il ne concerne encore qu'un petit nombre d'entreprises et de consommateurs.
- j. manque de garanties légales pour les transactions

8. Since your company uses the Internet, did it turn out to be efficient or not for...

- yes..... 1
- no..... 2
- (DK/NA) 3

[READ OUT – ROTATION]

- a. expanding into new markets.
- b. reacting better and faster to the consumers' requests.
- c. being better informed about your competitors' activities.
- d. innovating your products and services.
- e. simplifying the administrative procedures and relations with the authorities.
- f. modernising your distribution system.
- g. easing your partnership operations with other companies.
- h. lowering your communication expenses.
- i. getting to know your consumers' tastes and demands better.
- j. lowering your costs and make your prices more competitive.

9. In your experience since its installation in your company, would you say, yes or no, that the Internet, ...

- yes..... 1
- no..... 2
- (DK/NA) 3

[READ OUT – ROTATION]

- a. has caused internal reorganisation problems.
- b. has required a rather long learning period.
- c. has forced you to intervene personally
- d. has required the acquisition of expensive hardware
- e. results in important costs for training and installation.
- f. has resulted in very high communication costs.
- g. requires very hard to find specialised staff.
- h. is still not very well accepted by the staff already in function.
- i. is not profitable enough because it still concerns only a small number of enterprises and consumers.
- j. Lacks legal guarantees for the transactions.

[SI CODE 1, 2 OU 3 A LA QU 6]

10. Votre site web a-t-il été développé par :

[LIRE, PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- a. votre personnel en place 1
- b. du personnel supplémentaire engagé à cet effet 1
- c. une société ou des consultants spécialisés extérieurs 1
- d. vous-même 1
- e. (autres cas : ...) [PRECISER] 1
- f. (NSP/SR) 1

[ALLER A LA QU 14]

[SI CODE 4, 5, 6, 7 OU 8 A LA QU 6]

11. Si votre entreprise n'a pas de site web ou n'utilise pas du tout l'Internet, est-ce principalement parce que:

[ENQ. : LIRE, UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- votre entreprise est trop petite, 1
- votre marché est purement local, 2
- cela ne convient pas à votre type d'activités, 3
- ou cela ne vous intéresse pas, 4
- pour d'autres raisons ? 5
- (NSP/SR) 6

[IF CODE 1, 2 OR 3 TO QU 6]

10. Was your web site developed by :

[READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- a. your staff in function..... 1
- b. extra staff hired for that purpose 1
- c. specialised external company or consultants..... 1
- d. yourself 1
- e. (Other cases:...) [SPECIFY]..... 1
- f. (DK/NA) 1

[GO TO QU 14]

[IF CODE 4, 5, 6, 7OR 8 TO QU 6]

11. If your company does not have a web site or does not use Internet at all, is this mainly because...

[READ OUT , ONLY ONE ANSWER]

- your company is too small, 1
- your market is purely local, 2
- it does not fit your type of activities, 3
- or it does not interest you, 4
- for other reasons? 5
- (DK/NA) 6

12. Diriez-vous, oui ou non, que ce qui vous manque pour démarrer avec l'Internet, c'est...

- oui 1
- non 2
- (NSP/SR) 3

[LIRE - ROTATION]

- a. de l'information
- b. de la formation
- c. de l'expertise juridique
- d. du financement
- e. du personnel compétent
- f. le temps de vous en occuper
- g. de la motivation
- h. des solutions « on-line » adaptées à votre activité
- i. la garantie légale des opérations faites par Internet
- j. (autre chose) [PRECISER]
- k. (rien ne me manque)
- l. (NSP/SR)

13. Si votre entreprise commençait à utiliser l'Internet, quel sont à votre avis, parmi les suivants, les organismes qui pourraient l'aider efficacement au démarrage; ...

[LIRE, ROTATION , PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- a. la presse et les media 1
- b. les chambres de commerce 1
- c. les organismes gouvernementaux 1
- d. les banques 1
- e. les associations professionnelles 1
- f. les institutions d'enseignement 1
- g. les consultants privés 1
- h. (pas ces organismes mais oui : ...) [PRECISER] 1
- i. (aucun organisme ne peut aider efficacement) 1
- j. (refuse de dire : n'utilisera jamais) 1
- k. (NSP/SR) 1

12. Would you say, yes or no, that what you lack to start Internet is...

- yes 1
- no 2
- (DK/NA) 3

[READ OUT – ROTATION]

- a. information
- b. training
- c. legal expertise
- d. financing
- e. capable staff
- f. time to invest in it
- g. motivation
- h. “on-line” solutions adapted to your activity
- i. legal guarantees for the operations done via Internet
- j. (others) [SPECIFY]
- k. (I don't lack anything)
- l. (DK/NA)

13. If your company would start using the Internet, which of the following bodies would, in your opinion, be able to efficiently help you in setting it up?

[READ OUT – ROTATION - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- a. the press and the media 1
- b. the Chambers of Commerce 1
- c. the governmental bodies 1
- d. the banks 1
- e. the professional associations 1
- f. the educational institutions 1
- g. the private consultants 1
- h. (none of those bodies, but yes:...) [SPECIFY] 1
- i. (no organisation can efficiently help) 1
- j. (won't say : will never use it) 1
- k. (DK/NA) 1

14. Puis-je vous demander votre âge ?
- moins de 30 ans 1
 - 30 à 39 ans 2
 - 40 à 49 ans 3
 - 50 à 59 ans 4
 - 60 ans et plus 5
 - (refus) 6
15. [NOTER SEXE DU REpondANT, LE DEMANDER AU BESOIN]
- homme 1
 - femme 2

14. Can I ask you your age?
- less than 30 years old 1
 - between 30 and 39 years old 2
 - between 40 and 49 years old 3
 - between 50 and 59 years old 4
 - 60 years old and above 5
 - (refusal)..... 6
15. [NOTE SEX OF INTERVIEWEE, ASK IF NEEDED]
- man..... 1
 - woman 2

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg