

Flash Eurobarometer 63
September 1998

SMEs and their information requirements

Basic bilingual questionnaire

EOS GALLUP EUROPE

Basic Questionnaire
(English)



1. COUNTRY : [][]
2. QUESTIONNAIRE NUMBER :
3. REGION ("*EUROPEAN ADMINISTRATIVE REGIONAL UNIT*") :
4. To which business sector does your company belong ?
 - Services..... 1
 - Banking, Finances, Insurances 2
 - Wholesale & retail business 3
 - Production (= Industry) 4
 - Construction (= Building)..... 5
 - Other : [SPECIFY] 6
5. How many people does your company employ in [OUR COUNTRY] ?
 - less than 10 1 [STOP INT.]
 - 10 to 30 2
 - 31 to 50 3
 - more than 50..... 4 [STOP INT.]
6. What is the total turnover of your company in [OUR COUNTRY] ?
 - less than 1 million EURO/ECU (*)..... 1
 - between +1 and 5 million EURO/ECU (*)..... 2
 - between +5 and 10 million EURO/ECU (*) 3
 - between +10 and 20 million EURO/ECU (*)..... 4
 - between +20 and 50 million EURO/ECU (*)..... 5
 - between +50 and 100 million EURO/ECU (*)..... 6
 - more than 100 million EURO/ECU (*)..... 7
 - [D.K./ REFUSAL] 8
7. What is exactly your position in the company ?
 - Owner/ boss 1
 - Chairman, Chief Executive..... 2
 - Managing Director, General Manager..... 3
 - Other Senior member of Managing staff..... 4
 - Other : [SPECIFY] 5

(*) Q.6 : the amounts in EURO have to be converted into your NATIONAL CURRENCY !



8. In your company, do you make use of the Internet (on-line services ...) to:

[SEVERAL ANSWERS POSSIBLE]

- exchange messages (e-mail) 1
- * - search for information 2
- help in daily management such as inventory management, order processing,
invoicing, payments, etc. 3
- place information on your own website 4
- (none, the company has no Internet access) 5

(IF YES AT ITEM 2 : ASK « A » QUESTIONS)

(IF NO AT ITEM 2 : ASK « B » QUESTIONS)

9A. Who is responsible for the search for information over the Internet in your company ?
Is it : ... ?

9B. In your opinion, who would be most interested by the search for information over the Internet
for your company? Would it be: ... ?

[SEVERAL ANSWERS POSSIBLE]

- yourself, the boss 1
- one of your employees (who would be) designated for that 2
- members of a specific department within the company 3
- several departments, several people within the company 4
- (do not know, nobody)..... 5

10A. Does the information mainly concern: ... ?

10B. Would the information mainly concern: ... ?

[SEVERAL ANSWERS POSSIBLE]

- science and technology 1
- laws and regulations 2
- financial news 3
- sales and marketing news 4
- foreign markets 5
- your customers' and partners' activities 6
- your competitors' activities 7
- (other) (SPECIFY)..... 8



- 11A. Is the information you prefer on the Internet: ... ?
- 11B. Would the information you would prefer on the Internet be : ... ?

[ONLY ONE ANSWER]

- very detailed and extensive 1
- rather short and summarised..... 2
- rather with comments 3

- 12A. In your particular case, does the information obtained by way of the Internet primarily represent : ... ?
- 12B. In your opinion, does the information obtained by way of the Internet primarily represent: ... ?

[ONLY ONE ANSWER]

- time-savings..... 1
- savings 2
- a widening of your knowledge 3
- a deepening of your knowledge..... 4
- the means of keeping abreast 5
- (other) (SPECIFY)..... 6

- 13A. In your particular case, what is the role of the Internet in the search for information ? Is it first to: ... ?
- 13B. In your opinion, what is the role of the Internet in the search for information? Is it first to: ...?

[ONLY ONE ANSWER]

- facilitate the access to known sources which can also be used in other ways 1
- to explore and discover new or little-known sources of information..... 2
- to obtain information which is not accessible otherwise..... 3

- 14A. Would you say that the information obtained on the Internet is: ... ?
- 14B. Would you expect the information obtained on the Internet to be: ... ?

[ONLY ONE ANSWER]

- conform to your needs 1
- too general, vague..... 2
- too particular, specific 3
- too extensive 4
- too summarised..... 5



- 15A. As regards the information sites you consult over the Internet, are you: ... ?
- 15B. As regards the information sites consulted over the Internet, do you think people are: ... ?

[ONLY ONE ANSWER]

- very loyal to them 1
- somewhat loyal to them 2
- not very loyal to them, or 3
- not loyal to them at all 4

- 16A. Are you prepared to pay on the Internet to obtain: ...
- 16B. Would you be prepared to pay on the Internet to obtain: ...

[SEVERAL ANSWERS POSSIBLE]

- exclusive information 1
- faster information 2
- expert advice 3
- the participation to a Forum of companies sharing your interests
and your preoccupations 4
- other advantages such as invitations to meetings, documentation,
preferential rates on products, etc. 5
- (none of the above, the Internet must remain free) 6
- (nothing, does not know) 7

- 17A. Since you obtained information from the Internet, do you spend less attention or effort than
before using your other sources, for example: ... ?
- 17B. If you would obtain information from the Internet, would you spend less attention or effort to
your current sources, such as: ... ?

[SEVERAL ANSWERS POSSIBLE]

- main-stream press, radio or television 1
- specialised and professional press 2
- information seminars or conferences 3
- professional fairs 4
- external consultants 5
- documentation which reaches you, brochures, folders, CD-Roms, etc. 6
- your personal contacts 7
- (other) (SPECIFY) 8

**Basic Questionnaire
(French)**

1. PAYS : [] [] []
2. No. DU QUESTIONNAIRE :
3. REGION ("*EUROPEAN ADMINISTRATIVE REGIONAL UNIT*")
4. Quel est le secteur d'activités de votre entreprise ?
 - Services 1
 - Banques, Finances, Assurances 2
 - Commerce (de gros et de détail) 3
 - Industrie (= Production) 4
 - Construction 5
 - Autre (**PRECISER**) 6
5. Combien votre entreprise emploie-t-elle de personnes en (**NOTRE PAYS**) ?
 - moins de 10 1..... [**STOP INTERVIEW**]
 - de 10 à 30 2
 - de 31 à 50 3
 - plus de 50 4..... [**STOP INTERVIEW**]
6. Quel est le chiffre d'affaires total de votre entreprise dans [**NOTRE PAYS**] ?
 - moins d'1 million d'EURO/ECU (*) 1
 - de +1 à 5 millions d'EURO/ECU (*) 2
 - de +5 à 10 millions d'EURO/ECU (*) 3
 - de +10 à 20 millions d'EURO/ECU (*) 4
 - de +20 à 50 millions d'EURO/ECU (*) 5
 - de +50 à 100 millions d'EURO/ECU (*) 6
 - plus de 100 millions d'EURO/ECU (*) 7
 - [**N.S.P./ REFUS**] 8
7. Quelle est votre position exacte dans l'entreprise ?
 - Propriétaire/ patron 1
 - Président 2
 - Directeur Général/ gérant 3
 - Un des autres responsables de la Direction générale 4
 - Autre (**PRECISER**) 5

(*) Q.6 : les montants en EURO/ECU doivent être convertis en votre MONNAIE NATIONALE !



8. Dans votre entreprise, utilise-t-on aujourd'hui l'Internet (les services en ligne ...) pour :

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- échanger des messages (e-mail) 1
- * - rechercher des informations 2
- aider la gestion courante comme la gestion des stocks, des commandes,
de la facturation, des paiements, etc. 3
- mettre des informations sur votre propre site Web 4
- (aucun, l'entreprise n'est pas connectée à l'Internet)..... 5

(SI OUI A L'ITEM 2 : FORMULER LES QUESTIONS « A »)

(SI NON A L'ITEM 2 : FORMULER LES QUESTIONS « B »)

9A. Qui se charge de rechercher ces informations sur l'Internet pour votre entreprise ? Est-ce : ... ?

9B. A votre avis, qui serait le plus intéressé par la recherche d'informations sur l'Internet pour votre entreprise ? Serait-ce : ... ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- vous-même, le patron 1
- un de vos employés (qui serait) désigné pour cela 2
- les membres d'un service de l'entreprise en particulier 3
- plusieurs services, plusieurs personnes dans l'entreprise 4
- (ignore, personne)..... 5

10A. S'agit-il surtout d'informations concernant : ... ?

10B. S'agirait-il surtout d'informations concernant : ... ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- les sciences et techniques 1
- les lois et règlements 2
- l'actualité financière..... 3
- l'actualité commerciale et marketing..... 4
- les marchés étrangers..... 5
- les activités de vos clients et de vos partenaires..... 6
- les activités de vos concurrents 7
- (autres) (PRECISER) 8



- 11A. Les informations que vous préférez sur l'Internet sont-elles : ... ?
11B. Les informations que vous préféreriez sur l'Internet seraient-elles : ... ?

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- bien détaillées et développées 1
- plutôt courtes et synthétisées 2
- plutôt avec des commentaires 3

- 12A. Dans votre cas, les informations obtenues par l'Internet représentent-elles avant tout : ... ?
12B. A votre avis, les informations obtenues par l'Internet représentent-elles avant tout : ... ?

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- un gain de temps 1
- une économie 2
- un élargissement de vos connaissances 3
- un approfondissement de vos connaissances 4
- le moyen de rester en éveil 5
- (autres) (PRECISER) 6

- 13A. Dans votre cas, le rôle de l'Internet pour la recherche des informations, c'est d'abord : ... ?
13B. A votre avis, le rôle de l'Internet pour la recherche des informations, c'est d'abord : ... ?

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- de faciliter l'accès à des sources connues et utilisables par ailleurs 1
- d'explorer et découvrir des sources d'informations nouvelles ou peu connues 2
- d'obtenir des informations inaccessibles autrement 3

- 14A. Diriez-vous que l'information obtenue sur l'Internet est : ... ?
14B. Vous attendez-vous à ce que l'information obtenue sur l'Internet soit : ... ?

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- conforme à vos besoins 1
- trop générale, vague 2
- trop particulière, spécifique 3
- trop développée 4
- trop résumée 5



- 15A. Les sites d'informations que vous consultez sur l'Internet, y êtes-vous : ... ?
15B. Les sites d'informations qui sont consultés sur l'Internet, croyez-vous qu'on y soit : ... ?

[UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- très fidèle 1
- assez fidèle..... 2
- peu fidèle, ou 3
- pas du tout fidèle 4

- 16A. Etes-vous prêt à payer sur l'Internet pour y obtenir : ...
16B. Seriez-vous prêt à payer sur l'Internet pour y obtenir : ...

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- de l'information exclusive 1
- de l'information plus rapide 2
- les conseils d'experts..... 3
- la participation à un Forum d'entreprises partageant vos intérêts
et vos préoccupations..... 4
- d'autres avantages comme des invitations à des rencontres, de la documentation,
des conditions préférentielles sur des produits, etc. 5
- (rien de tout cela, l'Internet doit rester gratuit)..... 6
- (rien, ignore) 7

- 17A. Depuis que vous obtenez des informations par l'Internet, consacrez-vous moins d'efforts
ou d'attention qu'avant à vos autres sources, par exemple à : ... ?
17B. Si vous obteniez des informations par l'Internet, consacreriez-vous moins d'efforts
ou d'attention à vos sources actuelles, comme : ... ?

[PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- la presse généraliste, la radio ou la télévision 1
- la presse spécialisée et professionnelle 2
- les séminaires ou conférences d'informations 3
- les salons professionnels..... 4
- vos conseillers extérieurs..... 5
- la documentation qui vous parvient, les brochures, dépliants, CD-Roms, etc. 6
- vos relations personnelles 7
- (autres) (PRECISER) 8

FLASH63.TXT

Finland	:	SUOMEN GALLUP - ESPOO	(02/09/98 - 09/09/98)
France	:	B. V. A. - VIROFLAY	(07/09/98 - 10/09/98)
Ireland	:	IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN	(01/09/98 - 09/09/98)
Italy	:	DOXA - MILANO	(04/09/98 - 14/09/98)
Luxembourg	:	ILReS - LUXEMBOURG	(01/09/98 - 04/09/98)
Netherlands	:	NIPO - AMSTERDAM	(01/09/98 - 11/09/98)
Austria	:	ÖSTERREICHISCHES GALLUP - VIENNA	(01/09/98 - 09/09/98)
Portugal	:	METRIS - LISBOA	(02/09/98 - 10/09/98)
Sweden	:	SIFO - STOCKHOLM	(01/09/98 - 11/09/98)
United Kingdom	:	NOP - LONDON	(01/09/98 - 11/09/98)

The interviews have been realized by telephone, with utilization of a specific software for the contacts and questionnaire management (CATI system).

As the original sample is evenly distributed among the 15 countries of the E.U., it is not representative of the unevenly distributed universe of Small and Medium Enterprises within the European Union. Thus, a weighting factor has to be computed before processing the European Union data. The weighting factor which is included in the data files reflects the national repartition of the private businesses (primary sector excluded) in 1996, as published by Eurostat and communicated by the EIC-Network/D. G. XXIII.

Hereafter is presented the exact size of each national sample before and after weighting :

	Inter- vi ewed	E. U. wei ghted
Total Basis :.....	2047	2047
Belgi um.....	138	88
Denmark.....	158	25
Germany.....	133	379
EI las.....	133	64
Espana.....	134	257
Finl and.....	133	23
France.....	134	229
Irel and.....	133	9
I taly.....	137	368
Luxembourg.....	138	2
Netherl and.....	142	58
Österrei ch.....	133	24
Portugal.....	133	76
Sweden.....	133	31
Uni ted Ki ngdom.....	135	414

© 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