

Flash-EB 79 ..... Apr 2000 ..... ZA 3488

FLASH EUROBAROMETRE 79

« MIS » SPECIAL « MAYORS »

Réalisé pour  
la Commission Européenne

AVRIL 2000

Conducted on behalf of  
the European Commission

APRIL 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 79 : « MIS » SPECIAL AUTORITES LOCALES 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 3 et le 28 AVRIL 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 79 : « MIS » SPECIAL LOCAL AUTHORITIES 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 3 and the 28 of APRIL 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 autorités (politiques) locales de l'Union Européenne.

L'échantillonnage a été réalisé dans chaque pays sur la base des listes disponibles (publiées) des autorités locales. La procédure de la "fraction sondée" a permis de garantir la représentativité statistique de l'échantillon, par rapport à chaque "univers" national. Les différences intrinsèques aux découpages des circonscriptions, dans les différents pays, se reflètent donc dans notre échantillon.

La personne interrogée dans chaque entité est celle qui est en charge des projets Internet ou, à défaut, celle qui est responsable des communications et des relations avec le public.

Representativity of the results.

The targets for this Flash Eurobarometer have been defined by the European Commission as : the European Union Local (political) Authorities.

The sampling has been realized in each country on the basis of the published lists of Local Authorities. The "constant fraction" procedure used guarantees the representativity of each national sample for its "universe". Thus, our sample reflects the variability of the ways each national population is divided and organised into local communities.

The person interviewed in each entity is the one who is in charge of the authorities's Internet projects or, failing one, the person responsible for communications and public relations.

Tailles des échantillons.

Les tailles d'échantillon sont de 30 à 350 Autorités Locales par pays. Elles ont été définies de manière à optimiser la précision et la fiabilité des résultats nationaux d'une part, européens de l'autre, en tenant compte des très grandes différences de définition des unités statistiques dans les pays de l'Union Européenne.

L'échantillon final est composé de la manière suivante :

- Belgique :	72
- Danemark :	100
- Allemagne :	150
- Grèce :	100
- Espagne :	153
- France :	362
- Irlande :	50
- Italie :	154
- Luxembourg :	30
- Pays-Bas :	104
- Autriche :	99
- Portugal :	100
- Finlande :	100
- Suède :	100
- Royaume Uni :	100
	-----
- Totaux :	1774

Sizes of the samples.

The sample sizes amount to 30 to 350 Local Authorities by country. They have been allocated in order to optimize the accuracy and the fiability of the national as well as the european results, in spite of the different ways the statistical units - Local Authorities - are defined in the countries.

The actual sample is composed as follows :

- Belgium :	72
- Denmark :	100
- Germany :	150
- Greece :	100
- Spain :	153
- France :	362
- Ireland :	50
- Italy :	154
- Luxemburg :	30
- Netherlands :	104
- Austria :	99
- Portugal :	100
- Finland :	100
- Sweden :	100
- United Kingdom :	100
	-----
- Totals :	1774

CODE DU PAYS: [ ][ ]

N° DE QUESTIONNAIRE (5 chiffres commençant par 00001) : [ ][ ][ ][ ][ ]

REGION (= "Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques " (N.U.T.S. 1)  
[2 CHIFFRES]

1. Quelle est la fonction de la personne responsable de la réalisation des projets Internet pour votre localité ?  
[LIRE]
- Bourgmestre / Maire ..... 1
  - Echevin / Maire-adjoint ..... 2
  - Adjoint responsable de la communication..... 3
  - Adjoint responsable des relations publiques ..... 4
  - Adjoint responsable des nouvelles technologies ..... 5
  - Chef de l'administration ..... 6
  - Autre fonction responsable des projets Internet [PRECISER] ..... 7
  - (Pas de responsable de projets Internet / pas de projet) ..... 8
  - (NSP/SR)..... 9

[SI CODE 1 - 7 A LA Q.1 → PASSER A LA Q.3]

Merci de me mettre en contact avec cette personne.

[SI CODE 8 - 9 A LA Q.1 → ALLER A LA Q.2]

2. Dans ce cas, quelle est la fonction de la personne responsable de la communication ou des relations avec les citoyens pour votre localité ?

[LIRE ]

(EN CAS DE DOUTE ou NSP : INSISTER POUR PARLER AU  
BOURGMESTRE/ MAIRE]

- Bourgmestre / Maire ..... 1
- Echevin / Maire-adjoint ..... 2
- Adjoint responsable de la communication..... 3
- Adjoint responsable des relations avec les citoyens ..... 4
- Adjoint responsable des nouvelles technologies ..... 5
- Chef de l'administration ..... 6
- Autre fonction responsable de la communication [PRECISER] ..... 7
- (NSP) → [INSISTER POUR PARLER AU BOURGMESTRE/  
MAIRE]

Merci de me mettre en contact avec cette personne.

COUNTRY CODE : [ ][ ]

QUESTIONNAIRE NUMBER (5 digits starting with 00001) [ ][ ][ ][ ][ ]

REGION (= "European Administrative Regional Unit") (N.U.T.S. 1)  
[2 DIGITS]

1. What is the job title of the person responsible for the realisation of Internet projects for your locality?  
[READ OUT]
- Mayor..... 1
  - Deputy Mayor ..... 2
  - Deputy responsible for communication ..... 3
  - Deputy responsible for public relations ..... 4
  - Deputy responsible for new technologies..... 5
  - Head of administration ..... 6
  - Other function responsible for Internet projects [SPECIFY]..... 7
  - (No responsible person for Internet projects / no project) ..... 8
  - (DK/NA) ..... 9

[IF CODE 1 - 7 AT Q.1 → SKIP TO Q.3]

Thank you for putting me through to that person.

[IF CODE 8 - 9 AT Q.1 → GO TO Q.2]

2. In that case, what is the job title of the person responsible for communication or for relations with citizens for your locality?

[READ OUT]

[IN CASE OF DOUBT or DK : INSIST AND ASK FOR MAYOR]

- Mayor..... 1
- Deputy Mayor ..... 2
- Deputy responsible for communication ..... 3
- Deputy responsible for relations with citizens ..... 4
- Deputy responsible for new technologies..... 5
- Head of administration ..... 6
- Other function responsible for communication [SPECIFY] ..... 7
- (DK) → [INSIST AND ASK FOR MAYOR]

Thank you for putting me through to that person.

Nous réalisons une étude commanditée par la Commission européenne auprès des 15 pays de l'Union européenne. Cette étude a pour sujet l'utilisation des nouvelles technologies de l'information par les municipalités / localités européennes.

3. Quel est le nombre d'habitants dans votre localité ?  
  
 [NSP/SR --> CODE 9999999]  
 [SI MOINS DE 3.000 OU NSP/SR → STOP INTERVIEW]

4. Quels sont les principaux services d'information et de communication que votre municipalité fournit aux citoyens ?

**[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]**

- |    |  |   |
|----|--|---|
| a. | Un bulletin municipal imprimé.....   | 1 |
| b. | Un publipostage.....   | 1 |
| c. | Des campagnes d'affichage dans la localité.....  | 1 |
| d. | Un service d'assistance téléphonique qui explique aux citoyens les différentes procédures administratives.....   | 1 |
| e. | Plusieurs services d'assistance téléphonique, un pour chaque service administratif principal.....                | 1 |
| f. | Un bureau qui reçoit les plaintes du public.....   | 1 |
| g. | Une ligne verte pour appeler gratuitement l'administration publique.....   | 1 |
| h. | L'organisation de forums de citoyens et de débats publics sur des thèmes d'intérêt commun.....                   | 1 |
| i. | L'organisation occasionnelle de programmes télévisés ou radio pour présenter les initiatives de la localité..... | 1 |
| j. | Un site web.....   | 1 |
| k. | Autres [PRECISER].....   | 1 |
| l. | (NSP/SR) → [STOP INTERVIEW]  |   |

**[SI ITEM J. «un site web» EST CONFIRME, ALLER A LA Q.5 - SINON, PASSER A LA Q.8]**

We are conducting a survey on behalf of the European Commission in the 15 countries of the European Union. This survey concerns the use of new information technologies by European municipalities / localities.

3. What is the number of inhabitants of your locality ?  
  
 [DK/NA --> CODE 9999999]  
 [IF LESS THAN 3.000 OR DK/NA → STOP INTERVIEW]

4. What are the main information and communication services your municipality provides to citizens ?

**[READ OUT – SEVERAL POSSIBLE ANSWERS]**

- |    |  |   |
|----|--|---|
| a. | A printed municipal newsletter.....  | 1 |
| b. | Direct mailings.....   | 1 |
| c. | Poster advertising campaigns in the locality.....  | 1 |
| d. | A helpdesk which explains the various administrative procedures to the citizens.....                 | 1 |
| e. | Several helpdesks, one for each of the main administrative services.....                             | 1 |
| f. | An office which receives the complaints of the public.....   | 1 |
| g. | Green lines to call the public administration for free.....  | 1 |
| h. | Organisation of citizens' forums and public debates on issues of common interest.....                | 1 |
| i. | Occasional organisation of television or radio programmes to present the locality's initiatives..... | 1 |
| j. | A web site.....  | 1 |
| k. | Others (SPECIFY).....  | 1 |
| l. | (DK/NA) → [STOP INTERVIEW]   |   |

**[IF ITEM J. "a web site" IS CONFIRMED, GO TO Q.5 - IF NOT SKIP TO Q.8]**

5. Pouvez-vous me dire si, oui ou non, votre site web propose les types d'informations suivants?

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

**[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE]**

- a. Des renseignements sur les heures d'ouverture des services.
- b. Des renseignements sur la structure et les responsabilités de l'autorité locale.
- c. Les noms et numéros de téléphone des responsables de chaque activité.
- d. Les adresses e-mail des responsables de chaque activité.
- e. Des indications sur les procédures à suivre pour l'obtention de documents officiels.
- f. La version électronique de formulaires officiels.
- g. Des listes de questions fréquemment posées.
- h. Une revue traitant des activités locales.
- i. Des renseignements touristiques.
- j. Des liens vers la presse locale.
- k. Des renseignements sur les établissements d'enseignement locaux.
- l. Des liens vers vos ressources culturelles locales (bibliothèques, musées, théâtres).
- m. Des informations sur ou un lien vers le site de la Chambre de Commerce locale).
- n. Des instructions pour bénéficier des services sociaux (tels que soins médicaux, emploi, logement etc.)
- o. Des renseignements sur votre localité ou votre département comme centre d'affaire attractif.
- p. (Autres) **[PRECISER]**

5. Can you tell me if, yes or no, your web site delivers the following sorts of information ?

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

**[READ OUT – SEVERAL POSSIBLE ANSWERS]**

- a. Information on the opening hours of services.
- b. Information on the structure and responsibilities of the local authority.
- c. Names and phone numbers of those responsible for each activity.
- d. E-mail addresses of those responsible for each activity.
- e. Indications about procedures to obtain official documents.
- f. Electronic versions of official forms.
- g. Lists of frequently asked questions.
- h. A newsletter on local activities.
- i. Tourist information.
- j. Links to the local press.
- k. Information on your local educational institutes.
- l. Links to local cultural resources (libraries, museums, theatres).
- m. Information about, or a link to the site of the local Chamber of Commerce.
- n. Instructions about how to benefit from social services (such as medical care, employment, housing etc.)
- o. Information on your locality or your county as an attractive business location.
- p. (others) **[SPECIFY]**

6. Pouvez-vous me dire si, oui où non, votre site web propose des services interactifs (c'est-à-dire, permettant aux usagers d'envoyer et de recevoir des informations) en ligne, tels que .....

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

**[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]**

- a. Permettre l'envoi de formulaires officiels par courrier électronique avec un système de signature électronique.
- b. Permettre la demande de documents officiels (tels que actes de naissance, fiches d'état civil, etc.).
- c. Permettre aux citoyens de déposer plainte contre d'autres citoyens en ligne.
- d. Renouveler des licences en ligne.
- e. Payer des amendes ou des impôts en ligne.
- f. Accéder en ligne à des actes législatifs ou des décisions locales.
- g. Permettre aux citoyens de faire des commentaires en ligne sur les procès verbaux des réunions du conseil municipal.
- h. Des forums en ligne de citoyens ou des débats publics sur des thèmes d'intérêt commun .
- i. Organiser des sondages d'opinion publique, c'est-à-dire des référendums ou autres activités de vote sur des sujets publics.
- j. Entrer en contact avec des élus ou des membres du conseil municipal.
- k. (Autres) **[PRECISER]**

6. Can you tell me if, yes or no, your web site provides any interactive services (i.e. allowing users to send and receive information) online, such as .....

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

**[READ OUT – SEVERAL POSSIBLE ANSWERS]**

- a. Enabling the emailing of official forms through a system of electronic signatures.
- b. Enabling requests of official documents (such as birth certificates, certificate of marital status etc.).
- c. Enabling citizens to lodge a complaint against other citizens on-line.
- d. Renewing licences on-line.
- e. Paying fines or taxes on-line.
- f. Accessing legal deeds and local decisions on-line.
- g. Enabling citizens to make on-line comments on minutes of the local council meetings.
- h. Citizens' forums or public debates on issues of common interest on-line.
- i. Organising public opinion polling, i.e. referenda or other voting activities on public issues.
- j. Contacting elected officials or members of the local council.
- k. (Others) **[SPECIFY]**

7. Selon votre expérience, depuis sa mise en place dans votre localité, seriez-vous plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord pour dire que votre site web ... :

- plutôt d'accord ..... 1
- plutôt pas d'accord ..... 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 mettre en place une équipe spécialement pour cette activité.
- d) vous a permis de créer de nouveaux emplois au sein de l'administration.
- e) a nécessité l'achat d'un matériel coûteux .
- f) a entraîné des frais de communications élevés .
- g) reste assez mal accepté par le personnel déjà en place.
- h) ne concerne encore qu'un petit nombre de citoyens.
- i) a mis à l'épreuve la capacité de la municipalité à répondre rapidement aux demandes des citoyens.
- j) n'a pas vraiment donné de résultats significatifs quant à la participation populaire aux activités politiques de la localité.
- k) ne peut pas être utilisé pour des procédures officielles faute d'une législation spécifique dans ce sens.
- l) n'a pas vraiment eu un impact significatif sur l'économie de la localité.

[PASSER A LA QUESTION 10]

7. In your experience, since your web site has been installed in your locality, would you tend to agree or tend to disagree with the following statements :...

- tend to agree ..... 1
- tend to disagree ..... 2
- (DK/NA)..... 3

## [READ OUT – ROTATE]

- a) it has caused internal reorganisation problems.
- b) it has required a rather long learning period.
- c) it has forced you to install a specialised team for that activity.
- d) it has allowed you to create new jobs within the administration.
- e) it has required the acquisition of expensive hardware.
- f) it has resulted in high communication costs.
- g) it is still not very well accepted by the staff already in function.
- h) it still concerns only a small number of citizens.
- i) it has put to the test the ability of the municipality to quickly react to the citizens' requests.
- j) the people's participation in the political activities of the locality has not perceptibly changed as a result of it .
- k) it cannot be used for official procedures because there is no specific legislation in this area.
- l) it has not had a significant impact on the locality's economy.

[SKIP TO QUESTION 10]



## [SI Q.4, ITEM J = NON («pas de site web»)]

8. Pouvez-vous me dire, parmi les raisons suivantes, lesquelles peuvent justifier le fait que vous n'ayez pas créé de site Web : ..... ?

## [LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- a. Le manque de temps ..... 1
- b. Le manque de ressources humaines qualifiées ..... 1
- c. Le manque de ressources financières ..... 1
- d. Vos citoyens ne sont pas suffisamment en ligne pour justifier l'investissement ..... 1
- e. La taille de votre localité ne justifie pas la création d'un site web. .... 1
- f. Vous n'êtes pas au courant des opportunités offertes par Internet. .... 1
- g. Vous n'êtes au courant d'aucune localité dans votre région ou ailleurs dans le pays qui ait utilisé ces technologies avec succès pour fournir des services publics. .... 1
- h. Vous n'êtes pas certain de l'efficacité d'un tel outil. .... 1
- i. (autres) [PRECISER] ..... 1
- j. (NSP/SR) ..... 1

## [IF Q.4, ITEM J = NO ("no web site")]

8. Can you tell me which of the following reasons could justify that you have not created a web site : ..... ?

## [READ OUT – SEVERAL POSSIBLE ANSWERS]

- a. lack of time ..... 1
- b. lack of skilled human resources ..... 1
- c. lack of financial resources. .... 1
- d. your citizens are not sufficiently on-line to justify the investment ..... 1
- e. the size of your locality does not justify the creation of a web site. .... 1
- f. you are not aware of the opportunities offered by the Internet. .... 1
- g. you are not aware of any locality in your region or elsewhere in the country that has successfully used these technologies to provide public services. .... 1
- h. you are not sure of the effectiveness of such a tool. .... 1
- i. (others) [SPECIFY] ..... 1
- j. (DK/NA) ..... 1

**[SI Q.4, ITEM J = NON («pas de site web»)]**

9. Etes-vous intéressé par l'installation d'un site Web dans les 12 mois à venir?
- oui ..... 1
  - non ..... 2
  - (NSP/SR) ..... 3

**[A TOUS]**

10. De manière plus générale, pouvez-vous me dire si, oui ou non, votre municipalité a installé les services Internet suivants pour les citoyens ?
- oui ..... 1
  - non ..... 2
  - (NSP/SR) ..... 3

**[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]**

- a. Des locaux publics où les citoyens peuvent consulter Internet à faible coût.
- b. Des locaux publics où les citoyens peuvent consulter Internet GRATUITEMENT.
- c. La municipalité fournit gratuitement une adresse e-mail à ses citoyens.
- d. Un réseau de bornes interactives placées dans des endroits publics (tels que bibliothèques, gares, points d'information pour les touristes ... )

**[IF Q.4, ITEM J = NO ("no web site")]**

9. Are you interested in setting up a web site in the course of the next 12 months?
- yes ..... 1
  - no ..... 2
  - (DK/NA) ..... 3

**[TO ALL]**

10. More generally speaking, can you tell me if, yes or no, your municipality has implemented the following Internet-based services for citizens ?
- yes ..... 1
  - no ..... 2
  - (DK/NA) ..... 3

**[READ OUT – SEVERAL POSSIBLE ANSWERS]**

- a. Public premises where citizens can consult the Internet for a small fee
- b. Public premises where citizens can consult the Internet FOR FREE.
- c. The municipality provides an email address to its citizens for free.
- d. A network of kiosks placed in public places (such as libraries, railway stations, tourist information desks,...)

11. A propos de politique, on parle souvent de « gauche » et de « droite ». Sur une échelle de « 1 à 10 », où situeriez-vous la majorité électorale de votre localité, sachant que :
- « 1 » est la position la plus à gauche, et
  - « 10 » est la position la plus à droite.
- (les notes comprises entre 1 et 10 servent à nuancer votre jugement) .

**[NE PAS LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  
|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|

- (SR / REFUS) ..... 98
- (NSP) ..... 99

12. **Taille de la localité**

- moins de 5.000 habitants ..... 1
- de 5.000 à 20.000 habitants ..... 2
- de 20.000 à 50.000 habitants ..... 3
- de 50.000 à 100.000 habitants ..... 4
- de 100.000 à 500.000 habitants ..... 5
- plus de 500.000 habitants ..... 6

11. In political matters people often talk of "the left" and "the right". How would you position the majority party of your locality on a scale from "1" to "10", where :
- "1" is the position most to the left and
  - "10" is the position most to the right ?
- (quotes between 1 and 10 are meant to moderate your evaluation)

**[DO NOT READ OUT – ONLY ONE ANSWER]**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  
|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|

- (NA/ REFUSAL) ..... 98
- (DK) ..... 99

12. **Size of locality**

- less than 5.000 inhabitants ..... 1
- from 5.000 to 20.000 inhabitants ..... 2
- from 20.000 to 50.000 inhabitants ..... 3
- from 50.000 to 100.000 inhabitants ..... 4
- from 100.000 to 500.000 inhabitants ..... 5
- over 500.000 inhabitants ..... 6

© 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