



Onderzoek gebruikers

Onderzoek fusie
De Telefoongids en Gouden Gids

René Vogels
Andre Zijdenbos

Zoetermeer, 27 juni 2008

In opdracht van NMa.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding onderzoek	7
1.2 Opzet van het onderzoek	7
2 Samenstelling van de steekproeven	9
3 Zoekgedrag in de laatste 3 maanden	13
3.1 Zoekgedrag laatste 3 maanden	13
3.2 Welke media gebruikt	13
3.3 Gebruik papieren gids bij zoekactie laatste 3 maanden	14
4 Zoekgedrag in het algemeen	17
4.1 Zoekgedrag in het algemeen	17
4.2 Aanwezigheid papieren gids	19
4.3 Kans op aanschaf gids tegen betaling	20
BIJLAGE 1	
Vragenlijst onderzoek gebruikers	21
BIJLAGE 2	
Wegingsfactoren steekproef	31
BIJLAGE 3	
Tabellenbijlage	32

Samenvatting

Het onderzoek onder gebruikers is uitgevoerd in de eerste 3 weken van juni. De gebruikers zijn via internet en per telefoon benaderd. In totaal hebben 2.772 mensen alle voor hen relevante vragen beantwoord. Hiervan behoren er 1.630 tot de groep die de laatste drie maanden een adres heeft opgezocht én waarbij ten minste één van de papieren of online gidsen is gebruikt van De Telefoongids of de Gouden Gids.

65% van de gebruikers heeft een adres gezocht in de laatste 3 maanden en 53% van de gebruikers heeft ten minste één van de gidsen gebruikt.

Google noemt 76% als bron om informatie te zoeken, de online gids van De Telefoongids noemt 64%. Bij papieren media is De Telefoongids het meest genoemd. De voorkeurbron is bij 40% De Telefoongids op internet en 39% noemt Google als voorkeur.

Gebruikers van de papieren gidsen doen dat vooral omdat de gids altijd bij de hand is en daarbij is hij ook nog makkelijk in gebruik.

Bij het gebruik van de papieren gids wordt niet echt gelet op de grote vermeldingen of juist op de kleine. Gebruikers van de papieren gidsen willen in de gids wel alle bedrijven kunnen zien in plaats van een selectie.

Er is in het onderzoek ook ingegaan op het zoekgedrag in het algemeen. Deze vragen zijn ook beantwoord door mensen die geen naam- en adresgegevens hebben opgezocht in de laatste 3 maanden. Google en De Telefoongids worden vaak genoemd. Van de gebruikers die zeggen maar één bron te raadplegen noemt 34% Google als bron. De papieren en de online Telefoongids worden bijna even vaak genoemd en scoren bij de gebruikers die maar 1 bron raadplegen samen hoger dan Google (47%). Als meerdere bronnen worden gebruikt, dan is Google door 75% genoemd, De Telefoongids online noemt 60% en 41% noemt de papieren Telefoongids.

Veel mensen bewaren de papieren gidsen. De Gouden Gids heeft 74% nog in huis en De Telefoongids heeft 81% nog. 71% zegt beide gidsen nog in huis te hebben. Gebruikers jonger dan 34 jaar weten relatief vaak niet meer of ze de gidsen hebben ontvangen: zo'n 13% kan zich dat niet herinneren.

In het geval de papieren gids in de toekomst alleen tegen betaling van € 5 tot € 10 wordt geleverd, is de kans gering dat veel gebruikers de gids gaan kopen: 77% acht die kans kleiner dan 10%.

De fusiepartijen hebben overigens aangegeven niet van plan te zijn de gids tegen betaling te gaan aanbieden. Een disclaimer is hiervoor aan het eind van het onderzoek voorgelezen/getoond.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De NMa heeft inzake de overname van Truvo Nederland B.V. (Gouden Gids) door European Directories SA (De Telefoongids) besloten dat de overname een vergunning behoeft van de NMa. Tijdens de vergunningsfase doet de NMa nader onderzoek op de markten waarop de betrokken ondernemingen actief zijn en naar de gevolgen van de voorgenomen concentratie op die markten.

Een onderzoek onder gebruikers van papieren gidsen en websites waarin naam- en adresgegevens opgezocht kunnen worden maakt deel uit van de onderzoeken die de NMa in de vergunningsfase heeft opgezet.

De NMa heeft hiervoor een vragenlijst ontwikkeld die net als de andere vragenlijsten die voor het onderzoek zijn gebruikt, meerdere keren is getest.

De uiteindelijke vragenlijst die is gebruikt in het onderzoek is opgenomen in de bijlage van dit rapport.

1.2 Opzet van het onderzoek

De vragenlijst brengt in kaart hoe de Nederlandse bevolking van 18 jaar of ouder gebruik maakt van papieren en internetbronnen bij het zoeken naar naam- en adresgegevens van bedrijven en instellingen. Er zijn in totaal 2.772 personen ondervraagd, waarvan 1.043 via een telefonisch interview en 1.729 via een internetondervraging. Voor de internetondervraging is gebruik gemaakt van het accespaneel van Euroclix/Panelclix.

Tegen het einde van het onderzoek is een deel van de vragen niet meer aan alle respondenten gesteld omdat toen specifiek is gezocht naar gebruikers van de gidsen in de laatste 3 maanden.

De internetsteekproef komt op de variabelen geslacht, leeftijd en opleiding overeen met de populatie van personen die over internet beschikken (bron: CBS, november 2007). Inmiddels beschikt ruim 88% van de Nederlandse bevolking over internet. Daarbij kan het overigens ook gaan om een internetverbinding op het werk of elders.

De steekproef is na herweging representatief voor de populatie van personen van 18 jaar of ouder (Referentie: MOA Gouden Standaard). De herweging heeft plaatsgevonden op basis van sekse, leeftijd, opleiding en internettoegang.

In de rapportage zijn de gewogen resultaten gepresenteerd. Bij de tabellen is met de toevoeging (n= ...) steeds aangegeven op hoeveel daadwerkelijke waarnemingen de resultaten zijn gebaseerd. Enkele tabellen tellen niet op tot 100% als gevolg van afrondingsverschillen.

2 Samenstelling van de steekproeven

Het onderzoek onder gebruikers van gidsen is uitgevoerd via internet en telefoon. De internetvariant is gebruikt omdat een deel van de bevolking niet via een telefonische benadering is te interviewen. Dit komt doordat er geen vaste telefoonaansluiting meer is of omdat het huishouden is aangemeld bij Infofilter. De Infofilter-huishoudens mogen niet worden benaderd voor telefonische interviews.

Internetpanels zijn in ieder geval een goed alternatief om huishoudens zonder vaste telefoonaansluiting in het onderzoek te kunnen betrekken. Op kenmerken als leeftijd en sekse zijn de steekproeven van een internetpanel goed te trekken. Dankzij de zeer hoge penetratiegraad van internet in Nederland is het een medium waarmee zo goed als iedereen te benaderen is.

De samenstelling van de respons is herwogen naar de MOA Gouden Standaard op basis van de sekse, de leeftijd, het opleidingsniveau en internettoegang van de respondent. Hiervoor zijn de populatiegegevens van de MOA Gouden Standaard gebruikt en het CBS waar het gaat om de internettoegang. De gedetailleerde herwegingsfactoren zijn opgenomen in bijlage 2 van dit rapport. In deze bijlage zijn ook de populatiegegevens te zien op de kenmerken die gebruikt zijn bij de herweging.

In Tabel 1 is de leeftijdsamenstelling te zien voor en na de weging.

Tabel 1 Samenstelling van de respons naar leeftijd, opleiding, inkomen en internettoegang (n=2.772)

	<i>Ongewogen</i>	<i>Gewogen</i>
18 t/m 34	22	29
35 t/m 44	20	22
45 t/m 54	22	20
55 t/m 64	21	17
65 jaar of ouder	15	11
Totaal	100	100

In Tabel 2 is de verdeling van de respons op de achtergrondkenmerken opleiding en inkomen te zien.

Tabel 2 Samenstelling van de respons naar opleiding en inkomen (n=2.772)

		<i>In %</i>
Opleiding	hoog (WO + HBO + Hoger algemeen vormend)	24
	midden (MBO + middelbaar algemeen vormend)	40
	laag (LBO + lager algemeen vormend)	35
	weet niet/wil niet zeggen	1
totaal		100
Inkomen	lager dan modaal	28
	ongeveer modaal	27
	hoger dan modaal	23
	totaal	100

Op basis van de onderzoeksresultaten worden uitspraken gedaan met een betrouwbaarheid van 95%. Dat wil zeggen dat als het onderzoek 20 keer met een steekproef van deze omvang wordt uitgevoerd, de resultaten 19 keer gelijk zijn.

Onderzoeken op basis van een steekproef geven afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid. Deze afwijking is de nauwkeurigheidsmarge of steekproefmarge. De marge is afhankelijk van de grootte van de steekproef en van het gevonden percentage in het onderzoek. Over het algemeen geldt: hoe groter de steekproef, hoe kleiner de nauwkeurigheidsmarge en hoe meer het percentage rond de 50% ligt, hoe groter de nauwkeurigheidsmarge.

De steekproef voor dit onderzoek is 2.772. De nauwkeurigheidsmarge bedraagt 1,8%. Dat betekent dat als uit het onderzoek komt dat 50% van de respondenten ja zegt bijvoorbeeld bij de vraag of de laatste 3 maanden een adres is opgezocht, het percentage ja-zeggende in de populatie tussen de 48,2% en 51,8% ligt.

Niet alle respondenten behoren tot de echte doelgroep waar dit onderzoek op is gericht. De echte doelgroep zijn de gebruikers die de laatste drie maanden een adres hebben opgezocht én daarbij gebruik hebben gemaakt van De Telefoongids en/of de Gouden Gids op papier of online.

Tijdens de veldwerkperiode, die liep in de eerste 3 weken van juni, hebben 1.629 gebruikers die de (papieren of online) Telefoongids en/of Gouden Gids de laatste 3 maanden hebben gebruikt voor het opzoeken van namen en adresgegevens van bedrijven of instellingen de volledige vragenlijst ingevuld. Van deze groep gebruikers zijn er 497 per telefoon geïnterviewd en 1.132 via internet.

Om deze aantallen per telefoon te realiseren, zijn in totaal 3.193 telefoonnummers benaderd in de eerste 3 weken van juni. Op de 'voetbalavonden' is maximaal tot 20.00 uur gebeld om te voorkomen dat de respons te scheef over mannen en vrouwen verdeeld raakte.

Tabel 3 Respons in procenten naar advertentie-uitgaven in alle media van Gouden Gids en De Telefoongids

<i>Status adres</i>	<i>Aantal</i>	<i>In % gebruikte adressen</i>	<i>Netto respons</i>
Interview compleet	1.043	32,7	42
Geen gehoor/in gesprek/antwoordapparaat	374	11,7	
Afspraak gemaakt voor andere tijd	88	2,8	
Weigering	1.416	44,3	58
Nummer onbruikbaar	131	4,1	
Niet bereikbaar	92	2,9	
Taalprobleem	49	1,5	
Totaal gebruikte adressen	3.193	100	100

Internet is ook bij de telefonisch ondervraagde gebruikers in veel gevallen aanwezig. Zo heeft 68% een internetaansluiting, waarvan 83% een breedbandverbinding. Van de via internet ondervraagde populatie heeft 92% een breedbandaansluiting en 16% heeft *geen* vaste telefoonaansluiting.

Tabel 4 Samenstelling van de steekproeven naar bezit telefoon en internettoegang (n=2.772)

	<i>Interviewmethode</i>		
	<i>Telefonisch</i>	<i>Internet</i>	<i>Totaal</i>
Telefoonaansluiting			
beschikt over vaste telefoon	100	84	90
beschikt niet over vaste telefoon	0	16	10
Internetbezit			
heeft internet	68	100	88
Waarvan:			
breedbandinternet	83	94	91
heeft andere internetaansluiting	12	4	6
weet niet	5	2	3
Gebruiksintensiteit internet			
dagelijks	73	95	88
wekelijks	20	3	8
maandelijks	4	0	2
anders	2	0	1
weet niet	1	2	1
Aantal ondervraagden	1.043	1.729	2.772

Bron: Stratus marktonderzoek bv

3 Zoekgedrag in de laatste 3 maanden

3.1 Zoekgedrag laatste 3 maanden

Om een beeld te krijgen van het daadwerkelijke gebruik van informatiebronnen voor naam- en adresgegevens, is gevraagd of de laatste 3 maanden is gezocht naar naam- en adresgegevens van bedrijven of instellingen. Dit kan betrekking hebben op zowel de privé- als de zakelijke sfeer.

65% heeft adres gezocht laatste 3 maanden

De laatste 3 maanden heeft 65% adresgegevens gezocht. Het zoekgedrag neemt af met het stijgen van de leeftijd, zeker als de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt. Van de 65-plussers heeft 38% de laatste 3 maanden gegevens gezocht.

Tabel 5 Zoeken naar naam- en adresgegevens in afgelopen 3 maanden (n= 2.772)

	In %
Heeft afgelopen 3 maanden privé of zakelijk adresgegevens opgezocht	65
Naar leeftijd	
18 t/m 34	75
35 t/m 44	75
45 t/m 54	74
55 t/m 64	58
65 jaar of ouder	38

3.2 Welke media gebruikt

Aan de respondenten die een adres hebben opgezocht in de laatste 3 maanden is gevraagd welke bronnen zij hebben geraadpleegd.

Google populair bij iedereen

Google is erg populair en scoort bij alle gebruikers hoog. Bij de 65-plussers noemt 67% Google. De online Telefoongids wordt vaak genoemd, ruim twee keer zo vaak als de online Gouden Gids. Marktplaats is het derde medium en wordt genoemd door 37%.

Telefoongids meest gebruikte papieren bron

Bij de papieren media is De Telefoongids de meest genoemde bron, op enige afstand gevolgd door de Gouden Gids. De papieren gidsen worden vaker genoemd met het stijgen van de leeftijdscategorie. Bij 65-plussers gebruikt 36% de papieren Telefoongids en 31% de papieren Gouden Gids. Bij de leeftijdsklassen daaronder daalt het gebruik al snel met 10%-punten.

Branchesites, vergelijkingssites en de online gemeentegids worden vrijwel even vaak genoemd als de papieren Gouden Gids.

Na de papieren gidsen is het huis-aan-huisblad het meest genoemde papieren medium. Relatief vaak is het huis-aan-huisblad genoemd door 55-plussers (meer dan 19%).

Bij 'nog anders' is in de helft van de gevallen vinden.nl genoemd en een kwart noemt startpagina.nl.

Tabel 6 Waar gezocht en welke bron wordt het liefst gebruikt? (n= 1.976), in procenten, meerdere antwoorden mogelijk

	<i>genoemd</i>	<i>voorkeur</i>
Google	76	39
De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)	64	40
Marktplaats	36	1
De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)	27	5
Papieren Telefoongids	25	6
Papieren Gouden Gids	18	3
Op branches gerichte sites, zoals Dinnersite.nl, Funda.nl en Autotrack.nl	15	1
Gemeentegids online	15	1
Huis-aan-huisblad	15	1
Vergelijkingssites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	15	0
Papieren gemeentegids	13	1
iLocal	4	1
YelloYello	0	0
nog anders	3	1
Gemiddeld aantal genoemde bronnen	3,4	

Gebruikers die verschillende bronnen hebben genoemd, hebben vervolgens hun voorkeursbron aangegeven. Als maar één bron is genoemd, is die bron als voorkeursbron toegerekend.

De online Telefoongids en Google zijn ongeveer even vaak genoemd als bron waar het liefst in wordt gekeken. De papieren Telefoongids noemt 6% als voorkeur, de papieren Gouden Gids noemt 3%. De papieren Telefoongids is net iets vaker genoemd als voorkeur dan de online Gouden Gids.

3.3 Gebruik papieren gids bij zoekactie laatste 3 maanden

Aan de gebruikers van papieren gidsen is gevraagd of zij daadwerkelijk contact hebben opgenomen naar aanleiding van de zoekactie. In Tabel 7 is te zien dat 82% contact heeft opgenomen met de gevonden bedrijven of instellingen.

Tabel 7 Daadwerkelijk contact opgenomen na zoekactie in papieren gids (n= 638)

	<i>In %</i>
Ja	82
Nee	14
Weet niet	4

Papieren gids is bij de hand en makkelijk in gebruik

De reden om een papieren gids te gebruiken is dat die altijd bij de hand is en daarnaast ook makkelijk in gebruik is. De gewoonte speelt ook een grote rol.

Bij 'andere reden' is meestal genoemd dat voor een telefoonnummer opzoeken de pc niet hoeft te worden opgestart of dat de pc niet op dezelfde plek staat als de telefoon. Voor regionaal opzoeken wordt de papieren versie handig genoemd omdat de bedrijven uit de 'eigen' regio bij elkaar staan.

Tabel 8 Waarom gebruikt u een papieren gids? (n=638), meerdere antwoorden mogelijk

	<i>In %</i>
Altijd bij de hand	42
Makkelijk in gebruik	31
Uit gewoonte	28
Ik heb geen computer bij de hand	13
Overzichtelijk	8
Andere reden	16
Weet niet	1

Omvang advertentie maakt niet uit

Gebruikers van de papieren gidsen kijken in overwegende mate niet bewust naar de grote advertenties of de kleine vermeldingen. Het grootste deel, 60%, zegt dat het niet uitmaakt: ze kijken naar beide vormen.

Tabel 9 Opmaak advertenties? (n=1.830)

	<i>In %</i>
Het maakt niet uit	60
Kijkt vooral naar kleine vermeldingen	18
Kijkt vooral naar de grote advertenties	17
Weet niet	5

Aan de gebruikers die een adres hebben opgezocht is gevraagd of ze vooral de adresgegevens wilden weten of dat ze ook achtergrondinformatie zochten. De antwoorden geven aan dat het vaak om de combinatie gaat, maar de adresgegevens zijn wel het belangrijkste.

Tabel 10 Waar zoekt u met name naar? (n= 1.830)

	<i>In %</i>
Naam- en adresgegevens én achtergrondinformatie	44
Naam- en adresgegevens	43
Achtergrondinformatie	11
Weet niet	3

62% wil alle bedrijven kunnen zien

Bijna twee derde van de gebruikers wil graag alle bedrijven en instellingen in de gids aantreffen. Het volstaat niet als er slechts een selectie wordt getoond.

Tabel 11 Alle bedrijven in rubriek of een selectie? (n= 1.830)

	<i>In %</i>
Ik wil alle bedrijven kunnen vinden	62
Ik hoef maar een selectie te kunnen vinden	16
Het maakt mij niet uit	18
Weet niet	4

4 Zoekgedrag in het algemeen

4.1 Zoekgedrag in het algemeen

In het onderzoek is ook ingegaan op het zoekgedrag in het algemeen. De vragen zijn hierbij niet gekoppeld aan de voorwaarde dat er de laatste drie maanden een adres is opgezocht. Gedurende het onderzoek zijn deze vragen niet meer aan alle respondenten voorgelegd omdat toen specifiek is gezocht naar gebruikers van de gidsen. De resultaten zijn daardoor gebaseerd op 2.251 respondenten.

36% noemt Google als maar één bron wordt gebruikt

Als mensen op zoek zijn naar naam- en adresgegevens van bedrijven of instellingen, dan gebruikt een groot deel één bron om de informatie te vinden. De online diensten zijn veel genoemd. Google is het vaakst genoemd, gevolgd door De Telefoongids online. Bij de papieren media wordt De Telefoongids het vaakst genoemd.

Tabel 12 Zoekgedrag naar naam- en adresgegevens (n=2.251), meerdere antwoorden mogelijk

	<i>In %</i>	
Gebruikt voor een en dezelfde zoekactie 1 of meerdere bronnen (NB: 5% weet niet als antwoord)	45	50
Welke informatiebron:	1 bron	> 1bron
Google	34	75
Papieren Telefoongids	24	41
www.detelefoongids.nl	23	60
Papieren Gouden Gids	10	33
www.goudengids.nl	5	39
Gemeentegids online	2	15
Marktplaats	1	17
Papieren gemeentegids	0	16
Huis-aan-huisblad	0	19
iLocal	0	3
YelloYello	0	0
Op branches gerichte sites, zoals Dinersite.nl, Fun-da.nl	0	12
Vergelijkingssites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	0	13
Anders, namelijk	2	4
Totaal	100	347

Meer dan 70% is tevreden met de informatie die ze vinden in de ene bron die ze voor een zoekactie gebruiken. Het is dan ook de voorkeursbron die zij gebruiken. Het gebruiken van meerdere bronnen zorgt niet voor verschillende informatie en het kost ook te veel tijd.

Tabel 13 Redenen om maar één bron te gebruiken (n= 1.052), meerdere antwoorden mogelijk

	<i>In %</i>
Één bron levert mij al voldoende informatie op	71
Meerdere bronnen geven dezelfde informatie	15
Ik heb voorkeur voor één bron	15
Het gebruik van meerdere bronnen kost te veel tijd	13
Nog anders	4
Weet niet	1
Totaal	119

De meest genoemde reden om juist meerdere bronnen te gebruiken is voor 46% dat de bronnen elkaar aanvullen. 44% heeft behoefte aan een volledig overzicht en gebruikt daarom meerdere bronnen.

Tabel 14 Redenen om meerdere bronnen te gebruiken (n= 1.095), meerdere antwoorden mogelijk

	<i>In %</i>
Bronnen vullen elkaar aan	46
Behoeftte aan volledig overzicht	44
Uit gewoonte	18
Nog anders	7
Weet niet	1
Totaal	116

Bron: Stratus marktonderzoek bv

Als mensen verschillende bronnen gebruiken bij het zoeken naar naam- en adresgegevens van bedrijven of instellingen, gebruiken zij niet altijd meerdere bronnen bij één zoekactie: 79% doet dat soms en 17% altijd.

Tabel 15 Hoe vaak worden meerdere bronnen gebruikt bij één zoekactie? (n= 1.095)

	<i>In %</i>
Altijd	17
Soms	79
Nooit	2
Weet niet	2
Totaal	100

Bron: Stratus marktonderzoek bv

Van de gebruikers die de papieren gidsen hanteren, neemt 44% (zo goed als) altijd voor één zoekactie beide papieren gidsen in de hand; 14% zegt dit nooit te doen.

Tabel 16 Hoe vaak worden de papieren Telefoongids en Gouden Gids voor één zoekactie beide gebruikt? (n=466)

	In %
Altijd allebei	10
Meestal allebei	44
Zelden	30
Nooit	14
Weet niet	1
Totaal	100%

Bron: Stratus marktonderzoek bv

4.2 Aanwezigheid papieren gids

Minstens 74% heeft nog een papieren gids in huis...

...71% heeft beide gidsen nog

De papieren gids van dit jaar ligt in veel huishoudens. 81% heeft De Telefoongids bewaard, 74% heeft de Gouden Gids bewaard en 71% zegt beide nog te hebben. Zo'n 15% heeft de Gouden Gids weggegooid, en 9% van de respondenten heeft de Telefoongids weggegooid. Circa 7% van de respondenten heeft beide gidsen weggegooid.

Ongeveer 7% kan zich de ontvangst van één of beide gids(en) niet herinneren.

Vanaf de 45-plussers ligt het aantal gebruikers dat de gidsen heeft bewaard boven het gemiddelde. Gebruikers die jonger zijn dan 45 jaar hebben relatief vaak de gids(en) weggegooid. Bij de groep 18 tot en met 34 jaar weet circa 13% niet meer dat ze de gidsen hebben ontvangen.

In tabel 16 is in de laatste kolom te zien bij welk deel van de gebruikers beide gidsen zijn bewaard, weggegooid of de gebruiker zich niet meer de ontvangst kan herinneren. Deze cijfers tellen niet op tot 100%.

Tabel 17 Wat hebt u gedaan met de papieren gidsen? (n=2.772)

	Gouden Gids	De Telefoongids	Beide gidsen
Bewaard	74	81	71
Weggegooid	15	9	7
Kan ontvangst gids niet herinneren	8	7	4
Weet niet	4	3	
Totaal	100	100	

4.3 Kans op aanschaf gids tegen betaling

In het onderzoek is de volgende situatie aan de gebruikers voorgelegd:

Stel dat de papieren Telefoongids en de Gouden Gids worden samengevoegd tot één papieren gids en u moet voor deze gids voortaan EUR 5-10 betalen. Hoe groot schat u dan de kans in dat u zo'n gids zult kopen?

Kans < 10% dat gids wordt gekocht volgens 79% gebruikers

Circa 68% schat de kans heel klein in en 9% schat die kans in op 1 tot 10%. De kans dat de gids wordt gekocht is het hoogst bij de 65-plussers: 7% zegt daar de gids te zullen kopen met 99% zekerheid.

Tabel 18 Waarschijnlijkheid dat gebruikers willen betalen voor de papieren gids als die tussen de 5 en 10 euro gaat kosten (n=2.772)

	18 t/m 34	35 t/m 44	45 t/m 54	55 t/m 64	65 en ouder	Totaal
0 tot 1%	62	77	72	70	60	68
1 tot 10%	11	9	9	7	8	9
10 tot 20%	5	3	4	4	3	4
20 tot 30%	5	2	3	3	5	3
30 tot 40%	3	0	1	1	1	1
40 tot 50%	1	2	1	1	2	1
50 tot 60%	0	2	1	3	3	2
60 tot 70%	1	0	1	1	0	1
70 tot 80%	3	0	0	1	4	1
80 tot 90%	1	1	1	1	1	1
90 tot 99%	0	1	1	0	0	0
99 tot 100%	3	2	4	4	7	4
Weet niet	6	3	2	4	7	4

Bron: Stratus marktonderzoek bv

BIJLAGE 1 Vragenlijst onderzoek gebruikers

INTRO

Type CATI introductietekst

Goede<% ~ _DayPart_% > u spreekt met van Stratus. De Nederlandse Mededingingsautoriteit doet onderzoek naar het gebruik van papieren gidsen en websites waarin u naam- en adresgegevens kunt opzoeken van bedrijven, winkels of instellingen.

Graag wil ik u enkele vragen hierover stellen. De vragenlijst vraagt circa 6 minuten van uw tijd.

V03b

Vraagsoort Single response

VRAAG 03b

Tekst **Beschikt uw huishouden over een internetaansluiting?**

Items	Code	Omschrijving	Routing
	1	Ja	
	2	Nee	V05a

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V04](#)

V04

Vraagsoort Single response

VRAAG 04

Tekst **Welk type internetaansluiting heeft u?**

Items	Code	Omschrijving
	1	Internet via een modem (inbellen)
	2	Breedband

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Groepen randomiseren	0
Tekst alternatief	Ja
Alt. titel	Anders, namelijk:
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V05](#)

V05
 Vraagsoort Single response
VRAAG 05
 Tekst **Hoe vaak maakt u doorgaans gebruik van internet?**

Items Code Omschrijving
 1 Dagelijks
 2 Wekelijks
 3 Maandelijks
 Kenmerk Waarde
 Groepen randomiseren 0
 Kenmerken Open alternatief Ja
 Alt. titel Anders, namelijk
 Geen/weet niet Ja
 W.n. titel Weet niet/wil niet zeggen
 Routing [V05a](#)

V05a
 Vraagsoort Single response
VRAAG 05a
 Tekst **Heeft u de afgelopen 3 maanden privé of voor uw werk naam- en adresgegevens van bedrijven, winkels of instellingen opgezocht?**

Items Code Omschrijving Routing
 1 Ja
 2 Nee [V06](#)
 Kenmerk Waarde
 Kenmerken Geen/weet niet Ja
 W.n. titel Weet niet/ wil niet zeggen
 Routing [V05b](#)

V05b
 Voorwaarde V05a = 1
 Vraagsoort Multiple response
VRAAG 05b
 Tekst **Van welke van de volgende mogelijkheden heeft u gebruik gemaakt om privé of voor uw werk naam- en adresgegevens van bedrijven, winkels of instellingen te vinden?**
ENQ: Antwoorden oplezen, meerdere antwoorden mogelijk

Items Code Omschrijving Exclusief Vaste positie
 1 Papieren Gouden Gids
 2 Papieren Telefoongids
 3 Papieren gemeentegids
 4 De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)
 5 De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)
 6 Gemeentegids online
 7 Huis-aan-Huis blad
 8 Google
 9 Marktplaats
 10 iLocal
 11 YelloYello
 12 Op branches gerichte sites, zoals Dinnersite.nl, Funda.nl en Autotrack.nl
 13 Vergelijksites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl
 14 Geen enkele
 Kenmerk Waarde
 Randomiseren Ja
 Kenmerken Groepen randomiseren 0
 Open alternatief Ja
 Alt. titel Anders, namelijk
 Routing [exptel5b](#)

exptel5b
 Type Expressie
 Expressie Voorwaarde
 Tot5b := N gewogen(V05b)
 Routing [V05c](#)

V05c
Voorwaarde Tot5b > 1
Vraagsoort Single response
VRAAG 05c
Tekst **Welke informatiebron gebruikt u hiervoor het liefst om naam- en adresgegevens op te zoeken?**

	Code	Omschrijving	Voorwaarde
Items	1	Papieren Gouden Gids	V05b contains [1]
	2	Papieren Telefoongids	V05b contains [2]
	3	Papieren gemeentegids	V05b contains [3]
	4	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)	V05b contains [4]
	5	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)	V05b contains [5]
	6	Gemeentegids online	V05b contains [6]
	7	Huis-aan-Huis blad	V05b contains [7]
	8	Google	V05b contains [8]
	9	Marktplaats	V05b contains [9]
	10	iLocal	V05b contains [10]
	11	YelloYello	V05b contains [11]
	12	Op branches gerichte sites, zoals Dinersite.nl, Funda.nl en Autotrack.nl	V05b contains [12]
	13	Vergelijkingsites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	V05b contains [13]
	14	anders	V05b is other

Kenmerk Waarde
Lijst randomiseren Ja
Groepen randomiseren 0
Geen/weet niet Ja
W.n. titel weet niet / wil niet zeggen

Routing [V08](#)

V08
Voorwaarde (V05b contains [1]) or (V05b contains [2])
Vraagsoort Single response
VRAAG 08
Tekst **Heeft u na de zoekactie in de papieren gids ook daadwerkelijk contact opgenomen met een bedrijf, winkel of deze instelling?**

	Code	Omschrijving	Kenmerk	Waarde
Items	1	Ja		
	2	Nee		

Kenmerk Waarde
Geen/weet niet Ja
W.n. titel Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V09](#)

V09
Voorwaarde (V05b contains [1]) or (V05b contains [2])
Vraagsoort Multiple response
VRAAG 09
Tekst **Waarom gebruikt u een papieren gids bij het zoeken naar naam- en adresgegevens van bedrijven of instellingen?**
(ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk)

	Code	Omschrijving	Kenmerk	Waarde
Items	1	Altijd bij de hand		
	2	Ik heb geen computer bij de hand		
	3	Makkelijk in gebruik		
	4	Overzichtelijk		

Kenmerk Waarde
Groepen randomiseren 0
Open alternatief Ja
Alt. titel Anders, namelijk
Geen/weet niet Ja
W.n. titel Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V06](#)

V06
Vraagsoort Single response
VRAAG 06
Tekst **Wat hebt u gedaan met het papieren exemplaar van de Gouden Gids van dit jaar?**

Items

Code	Omschrijving
1	Ik heb de Gouden Gids bewaard
2	Ik heb de Gouden Gids weggegooid
3	Ik kan me niet herinneren de Gouden Gids te hebben ontvangen

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V07](#)

V07
Vraagsoort Single response
VRAAG 07
Tekst **Wat hebt u gedaan met het papieren exemplaar van de Telefoongids van dit jaar?**

Items

Code	Omschrijving
1	Ik heb de Telefoongids bewaard
2	Ik heb de Telefoongids weggegooid
3	Ik kan me niet herinneren de Telefoongids te hebben ontvangen

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V10](#)

V10
Voorwaarde V05a = 1
Vraagsoort Single response
De volgende vragen hebben betrekking op de opmaak van de advertenties in de papieren gidsen.
VRAAG 10
Tekst **Als u op zoek bent naar informatie over bedrijven, winkels of instellingen in de papieren gids, kijkt u dan vooral naar de kleine vermeldingen of naar de grote advertenties?**

Items

Code	Omschrijving
1	Ik kijk vooral naar de kleine vermeldingen
2	Ik kijk vooral naar de grote advertenties
3	Het maakt mij niet uit

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V11](#)

V11
Voorwaarde V05a = 1
Vraagsoort Single response
VRAAG 11
Tekst **Als u op zoek bent naar informatie over bedrijven, winkels of instellingen, zoekt u dan met name naar naam- en adresgegevens of met name naar achtergrondinformatie, zoals openingstijden, vestigingen en menukaarten?**

Items

Code	Omschrijving
1	Ik zoek met name naam- en adresgegevens
2	Ik zoek met name achtergrondinformatie
3	Ik zoek naar zowel naam- en adresgegevens als achtergrondinformatie

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V12](#)

V12
 Voorwaarde V05a = 1
 Vraagsoort Single response
VRAAG 12
Als u zoekt naar naam- en adresgegevens van een bepaald type bedrijf in een bepaalde rubriek van de papieren gids, wilt u dan liever dat alle bedrijven in de regio in deze rubriek zijn opgenomen of is een selectie van bedrijven voldoende?

Tekst

Items

Code	Omschrijving
1	Ik wil alle bedrijven in de regio kunnen vinden
2	Ik hoef maar een selectie van bedrijven te kunnen vinden
3	Het maakt mij niet uit

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V15A](#)

V15A
 Vraagsoort Single response
VRAAG 15a
Als u op zoek bent naar naam- en adresgegevens van een bedrijf, winkel of instelling, gebruikt u dan meerdere informatiebronnen (bijvoorbeeld de Telefoongids op papier en Google) voor één en dezelfde zoekactie?

Tekst

Items

Code	Omschrijving
1	Ik gebruik meerdere bronnen
2	Ik gebruik één bron

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

Routing [V015B1](#)

V015B1
 Voorwaarde V15A = 2
 Vraagsoort Single response
VRAAG 15b
Welke bron is dit?

Tekst

Items

Code	Omschrijving
1	Papieren Gouden Gids
2	Papieren Telefoongids
3	Papieren gemeentegids
4	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)
5	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)
6	Gemeentegids online
7	Huis-aan-Huis blad
8	Google
9	Marktplaats
10	iLocal
11	YelloYello
12	Op branches gerichte sites, zoals Dinnersite.nl, Funda.nl en Autotrack.nl
13	Vergelijkingssites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl

Kenmerken

Kenmerk	Waarde
Lijst randomiseren	Ja
Groepen randomiseren	0
Open alternatief	Ja
Alt. titel	Anders, namelijk
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Weet niet / wil niet zeggen

Routing [V15B](#)

V15B
 Voorwaarde V15A = 1
 Vraagsoort Multiple response
VRAAG 15b
Welke bronnen zijn dit?
 Tekst *ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk*

	Code	Omschrijving
Items	1	Papieren Gouden Gids
	2	Papieren Telefoongids
	3	Papieren gemeentegids
	4	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)
	5	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)
	6	Gemeentegids online
	7	Huis-aan-Huis blad
	8	Google
	9	Marktplaats
	10	iLocal
	11	YelloYello
	12	Op branches gerichte sites, zoals Dinersite.nl, Funda.nl en Autotrack.nl
	13	Vergelijksites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl
	14	Geen enkele

	Kenmerk	Waarde
Kenmerken	Randomiseren	Ja
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk
	Geen/weet niet	Ja

	W.n. titel	Weet niet / wil niet zeggen
Routing	V15C	

V15C
 Voorwaarde V15A = 1
 Vraagsoort Single response
VRAAG 15c
Hoe vaak kijkt u in meerdere bronnen voor eenzelfde zoekactie?
 Tekst *ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk*

	Code	Omschrijving
Items	1	Altijd
	2	Soms
	3	Nooit

	Kenmerk	Waarde
Kenmerken	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen

	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
Routing	V15D	

V15D
 Voorwaarde (V15C = 1) or (V15C = 2)
 Vraagsoort Multiple response
VRAAG 15d
Waarom gebruikt u meerdere bronnen voor eenzelfde zoekactie?
 Tekst *ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk*

	Code	Omschrijving
Items	1	Deze bronnen vullen elkaar aan qua informatie
	2	Ik wil een volledig overzicht van bedrijven, winkels en instellingen hebben
	3	Uit gewoonte

	Kenmerk	Waarde
Kenmerken	Randomiseren	Ja
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk
	Geen/weet niet	Ja

	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
Routing	V15e	

V15e
Voorwaarde V15A = 2
Vraagsoort Multiple response
VRAAG 15e
Tekst **Waarom gebruikt u slechts één bron?**
ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk

	Code	Omschrijving
Items	1	Meerdere bronnen geven dezelfde informatie
	2	Het gebruik van meerdere bronnen kost teveel tijd
	3	Ik heb de voorkeur voor één bepaalde bron
	4	Eén bron levert mij al voldoende informatie op
Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Randomiseren	Ja
Kenmerken	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
	V16	

V16
Voorwaarde ((V15B contains [1]) and (V15B contains [2])) or ((V05B contains [1]) and (V05B contains [2]))

Vraagsoort Single response
VRAAG 16
Tekst **Als u op zoek bent naar naam- en adresgegevens van een bedrijf, winkel of instelling, gebruikt u dan de papieren Telefoongids en de papieren Gouden Gids voor één en dezelfde zoekactie?**

	Code	Omschrijving
Items	1	Ja, altijd
	2	Meestal
	3	Zelden
	4	Nooit
Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
	V17	

V17
Vraagsoort Single response
Vraag 17

Tekst **Stel dat de papieren Telefoongids en de Gouden Gids worden samengevoegd tot één papieren gids en u moet voor deze gids voortaan EUR 5-10 betalen. Hoe groot schat u dan de kans in dat u zo'n gids zult kopen?**
(ENQ: antwoorden niet oplezen)

	Code	Omschrijving
Items	1	0 tot 1%
	2	1 tot 10%
	3	10 tot 20%
	4	20 tot 30%
	5	30 tot 40%
	6	40 tot 50%
	7	50 tot 60%
	8	60 tot 70%
	9	70 tot 80%
	10	80 tot 90%
	11	90 tot 99%
	12	99 tot 100%
Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
	V18	

V18
Vraagsoort Single response
Nu volgen er nog enkele vragen voor de achtergrondgegevens.

Tekst **VRAAG 18**
Wat is uw hoogste, al dan niet voltooide, opleiding?

	Code	Omschrijving
Items	1	Lager algemeen- of beroepsonderwijs
	2	Middelbaar algemeen- of beroepsonderwijs
	3	Hoger algemeen- of beroepsonderwijs
	4	Wetenschappelijk onderwijs
Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
		V19

V19
Vraagsoort Single response
VRAAG 19
Er wordt vaak gesproken over het modale bruto huishoudinkomen. Het modale huishoudinkomen bedraagt bruto 31.500 euro per jaar. Lig het inkomen van uw huishouden beneden, rond of boven het modale inkomen?

Tekst **Als u het niet precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk in te schatten.**

	Code	Omschrijving
Items	1	Lager dan het modale inkomen
	2	Ongeveer gelijk aan het modale inkomen
	3	Hoger dan het modale inkomen
Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Weet niet/wil niet zeggen
		V20

V20
Vraagsoort Numeriek
VRAAG 20
Wat zijn de cijfers van uw postcode?

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Minimum	1000
	Maximum	9999
	Alleen gehele getallen	Ja
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Wil niet zeggen
		V01

V01
Vraagsoort Single response
VRAAG 01
(noteer stilzwijgend het geslacht)

	Code	Omschrijving
Items	1	Man
	2	Vrouw
	3	Wil niet zeggen
Routing		V02

V02
Vraagsoort Numeriek
VRAAG 02
Zou ik uw leeftijd mogen noteren?

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Minimum	12
	Maximum	100
	Alleen gehele getallen	Ja
	Geen/weet niet	Ja
Routing	W.n. titel	Wil niet zeggen
		opm

opm

Vraagsoort Single response

Dit is het einde van de vragenlijst.

De vragen die gesteld zijn vormen een onderdeel van de beoordeling door de NMa van de voorgenomen fusie tussen de Telefoongids en de Gouden Gids. De NMa benadrukt dat de uitgevers van Telefoongids en de Gouden Gids hebben verklaard dat zij **geenszins van plan zijn om te stoppen met het aanbieden en verspreiden van de gratis papieren gidsen**. De hier gestelde vragen zijn noodzakelijk en gebruikelijk in het kader van een fusieonderzoek.

Tekst

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Interviewer:Noteer hier eventuele opmerkingen. LET OP: na deze vraag kun je niet meer terug in de vragenlijst!!

Items	Code	Omschrijving
	1	geen opmerkingen
Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	opmerkingen:
Routing	einde	

einde

BIJLAGE 2 Wegingsfactoren steekproef

In de onderstaande tabel zijn de wegingsfactoren opgenomen voor de steekproef. De referentiecijfers zijn op basis van de MOA Gouden Stan

Tabel 19 Herweging steekproef naar sexe, leeftijd, opleiding en internettoegang

	<i>In populatie met internet</i>	<i>In populatie geen internet</i>	<i>Factor met internet</i>	<i>Factor zonder internet</i>
man,18-24,hoog	0,28	0,01	0,14	0,57
man,18-24,midden	1,99	0,04	1,67	1,13
man,18-24,laag	3,57	0,07	14,12	0,81
man,25-34,hoog	2,60	0,20	0,72	2,18
man,25-34,midden	4,04	0,30	2,43	8,43
man,25-34,laag	1,78	0,13	7,06	1,12
man,35-44,hoog	3,13	0,24	0,58	6,54
man,35-44,midden	4,68	0,35	1,32	9,77
man,35-44,laag	2,70	0,20	6,80	5,63
man,45-54,hoog	2,96	0,26	0,49	2,38
man,45-54,midden	3,71	0,32	0,78	2,24
man,45-54,laag	2,57	0,22	2,85	2,07
man,55-64,hoog	1,91	0,51	0,46	7,04
man,55-64,midden	2,66	0,71	0,63	3,92
man,55-64,laag	2,18	0,58	1,63	4,01
man,65-74,hoog	0,58	0,49	0,23	2,27
man,65-74,midden	1,05	0,90	0,41	1,55
man,65-74,laag	1,16	0,99	1,46	1,24
vrouw,18-24,hoog	0,47	0,01	0,17	0,96
vrouw,18-24,midden	2,12	0,04	1,31	1,20
vrouw,18-24,laag	3,07	0,06	6,55	0,87
vrouw,25-34,hoog	3,01	0,23	0,69	1,08
vrouw,25-34,midden	3,87	0,29	1,34	1,01
vrouw,25-34,laag	1,55	0,12	3,59	1,17
vrouw,35-44,hoog	2,74	0,21	0,64	5,72
vrouw,35-44,midden	4,89	0,37	0,98	1,12
vrouw,35-44,laag	2,67	0,20	2,74	5,57
vrouw,45-54,hoog	2,17	0,19	0,59	1,31
vrouw,45-54,midden	3,62	0,31	0,72	2,18
vrouw,45-54,laag	3,34	0,29	3,56	8,04
vrouw,55-64,hoog	1,10	0,29	0,38	1,15
vrouw,55-64,midden	1,98	0,53	0,45	0,86
vrouw,55-64,laag	3,57	0,95	1,77	2,39
vrouw,65-74,hoog	0,33	0,28	0,29	0,56
vrouw,65-74,midden	0,73	0,62	0,42	0,42
vrouw,65-74,laag	2,02	1,72	2,07	0,73
Totaal	87%	13%		

BIJLAGE 3 Tabellenbijlage

Tabel 20 Kenmerken respons

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
leeftijd in klassen	18 t/m 34	29,4%	806	608
	35 t/m 44	22,3%	610	549
	45 t/m 54	20,2%	553	610
	55 t/m 64	17,2%	470	570
	65 jaar of ouder	11,0%	301	435
Wat is uw geslacht?	Man	50,2%	1376	1332
	Vrouw	49,8%	1364	1440
	Wil niet zeggen	,0%	0	0
Wat is uw hoogste, al dan niet voltooide, opleiding?	Lager algemeen- of beroeps- onderwijs	34,8%	953	
	Middelbaar algemeen- of be- roepsonderwijs	39,6%	1084	
	Hoger algemeen- of beroeps- onderwijs	18,4%	504	
	Wetenschappelijk onderwijs	5,6%	154	
	Weet niet/wil niet zeggen	1,7%	45	
Ligt het inkomen van uw huishouden beneden, rond of boven het modale inkomen?	Lager dan het modale inko- men	28,0%	766	674
	Ongeveer gelijk aan het mo- dale inkomen	27,0%	739	727
	Hoger dan het modale inko- men	23,2%	637	891
	Weet niet/wil niet zeggen	21,8%	598	480

Tabel 21 Telecomvoorzieningen en internettoegang en gebruik

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
Beschikt uw huishouden over een vaste telefoonaansluiting?	Ja	89,7%	2382	2445
	Nee	10,3%	274	242
	Weet niet/wil niet zeggen	,0%	0	0
Beschikt uw huishouden over een internetaansluiting?	Ja	87,8%	2406	2525
	Nee	12,2%	335	247
	Weet niet/wil niet zeggen	,0%	0	0
Welk type internetaansluiting heeft u?	Internet via een modem waarmee u moet inbellen	6,3%	152	162
	Breedband (ADSL of Kabel)	90,2%	2169	2296
	Anders, namelijk:	,4%	9	10
	Weet niet/wil niet zeggen	3,1%	76	57
Hoe vaak maakt u doorgaans gebruik van internet?	Dagelijks	88,4%	2125	2288
	Wekelijks	7,9%	190	179
	Maandelijks	1,5%	35	31
	Anders, namelijk	,8%	18	17
	Weet niet/wil niet zeggen	1,5%	37	10

Tabel 22 Zoekactie in de laatste 3 maanden naar leeftijd

		<i>Heeft u de afgelopen 3 maanden adresgegevens van bedrijven opgezocht?</i>								
		<i>Ja</i>			<i>Nee</i>			<i>Weet niet/ wil niet zeggen</i>		
				<i>n on- gewo- gen</i>			<i>n on- gewo- gen</i>			<i>n on- gewo- gen</i>
		<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
leeftijd	18 t/m 34	70%	563	484	23%	187	106	7%	56	18
in	35 t/m 44	74%	449	432	25%	151	112	2%	11	5
klassen	45 t/m 54	72%	400	474	26%	142	125	2%	12	11
	55 t/m 64	57%	266	394	41%	194	168	2%	10	8
	65 jaar of ouder	37%	112	192	61%	184	237	1%	4	6
	Totaal	65%	1790	1976	31%	857	748	3%	93	48

Tabel 23 Gebruikte media voor zoekactie

		<i>%</i>	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
Gebruikte media voor zoekactie 3 maanden	Papieren Gouden Gids	19,1%	342	373
	Papieren Telefoongids	25,2%	451	530
	Papieren gemeentegids	13,0%	232	273
	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)	63,8%	1143	1326
	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)	27,1%	485	589
	Gemeentegids online	14,9%	267	325
	Huis-aan-Huis blad	14,8%	265	283
	Google	76,3%	1367	1566
	Marktplaats	35,6%	638	657
	iLocal	3,9%	70	83
	YelloYello	,4%	7	10
	Op branches gerichte sites, zoals Dinersite.nl, Funda.nl en Auto-track.nl	14,8%	266	361
	Vergelijkingssites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	14,7%	262	336
	Geen enkele	1,2%	22	11
Anders, namelijk	2,9%	51	70	

Tabel 24 Voorkeurbron bij zoekactie

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
Welke informatiebron gebruikt u hiervoor het liefst?	Papieren Gouden Gids	2,5%	36	38
	Papieren Telefoongids	6,2%	90	96
	Papieren gemeentegids	,5%	7	8
	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)	39,6%	577	669
	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)	5,0%	73	91
	Gemeentegids online	,5%	8	11
	Huis-aan-Huis blad	,5%	8	8
	Google	38,5%	561	641
	Marktplaats	1,2%	17	15
	iLocal	,7%	10	6
	YelloYello	,0%	0	0
	Op branches gerichte sites, zoals Dinnersite.nl, Funda.nl en	,9%	13	12
	Vergelijkingsites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	,3%	5	5
	anders	1,1%	17	31
weet niet / wil niet zeggen	2,5%	36	40	

Tabel 25 Contact opgenomen na zoekactie

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
Na zoekactie papieren gids daadwerkelijk contact opgenomen met bedrijf?	Ja	81,6%	468	544
	Nee	14,7%	84	76
	Weet niet/wil niet zeggen	3,7%	21	18

Tabel 26 Waarom gebruikt u de papieren gids?

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
Waarom papieren gids?	Altijd bij de hand	42,3%	242	281
	Ik heb geen computer bij de hand	13,3%	76	84
	Makkelijk in gebruik	30,8%	177	207
	Overzichtelijk	8,1%	47	76
	Uit gewoonte	27,8%	159	194
	Anders, namelijk	16,1%	92	97
	Weet niet/wil niet zeggen	1,0%	6	5

Tabel 27 Gebruik van de papieren gids

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
kijkt u dan vooral naar de kleine vermeldingen of naar de grote advertenties?	Ik kijk vooral naar de kleine vermeldingen	17,4%	290	338
	Ik kijk vooral naar de grote advertenties	17,3%	288	314
	Het maakt mij niet uit	60,3%	1004	1117
	Weet niet/wil niet zeggen	4,9%	82	61
Wat zoekt u met name?	Ik zoek met name naam- en adresgegevens	42,9%	715	768
	Ik zoek met name achtergrondinformatie	10,6%	177	196
	Ik zoek naar zowel naam- en adresgegevens als achtergrondinf	43,5%	725	834
	Weet niet/wil niet zeggen	2,9%	48	32
Wat hebt u gedaan met het papieren exemplaar van de Gouden Gids van dit jaar?	Ik heb de Gouden Gids bewaard	73,6%	2018	2099
	Ik heb de Gouden Gids weggegooid	14,6%	400	407
	Ik kan me niet herinneren de Gouden Gids te hebben ontvangen	7,8%	215	201
	Weet niet/wil niet zeggen	3,9%	108	65
Wat hebt u gedaan met het papieren exemplaar van de Telefoongids van dit jaar?	Ik heb de Telefoongids bewaard	81,3%	2229	2282
	Ik heb de Telefoongids weggegooid	8,9%	244	280
	Ik kan me niet herinneren de Telefoongids te hebben ontvange	7,0%	192	166
	Weet niet/wil niet zeggen	2,8%	77	44
liever alle bedrijven in de regio of is een selectie van bedrijven voldoende?	Ik wil alle bedrijven in de regio kunnen vinden	61,7%	1028	1211
	Ik hoef maar een selectie van bedrijven te kunnen vinden	15,6%	260	271
	Het maakt mij niet uit	18,4%	306	297
	Weet niet/wil niet zeggen	4,3%	72	51

Tabel 28 Algemeen zoekgedrag

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
gebruikt u meerdere informatiebronnen voor één en dezelfde zoekactie?	Ik gebruik meerdere bronnen	49,2%	1076	1136
	Ik gebruik één bron	45,7%	1001	1052
	Weet niet/wil niet zeggen	5,1%	113	63
Welke bronnen zijn dit?	Papieren Gouden Gids	9,8%	98	88
	Papieren Telefoongids	23,7%	237	197
	Papieren gemeentegids	,2%	2	3
	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)	22,7%	227	258
	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)	4,7%	47	55
	Gemeentegids online	1,8%	18	6
	Huis-aan-Huis blad	,4%	4	3
	Google	33,7%	337	403
	Marktplaats	1,0%	10	10
	iLocal	,0%	0	1
	YelloYello	,0%	0	0
	Op branches gerichte sites, zoals Dinersite.nl, Funda.nl en	,1%	1	2
	Vergelijkingsites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	,4%	4	5
	Anders, namelijk	1,5%	15	18
	Weet niet / wil niet zeggen	,2%	2	3

Tabel 29 Algemeen zoekgedrag, gebruikt meerder bronnen

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
gebruikte media in het algemeen	Papieren Gouden Gids	33%	355	374
	Papieren Telefoongids	41%	438	464
	Papieren gemeentegids	16%	170	188
	De Telefoongids op internet (www.detelefoongids.nl)	60%	643	718
	De Gouden Gids op internet (www.goudengids.nl)	39%	415	417
	Gemeentegids online	15%	156	160
	Huis-aan-Huis blad	19%	203	210
	Google	75%	809	875
	Marktplaats	17%	181	195
	iLocal	3%	28	36
	YelloYello	0%	3	4
	Op branches gerichte sites, zoals Dinersite.nl, Funda.nl en Autotrack.nl	12%	132	164
	Vergelijkingsites, zoals Vergelijk.nl en Kelkoo.nl	13%	140	148
	Geen enkele	0%	3	1
	Anders, namelijk	4%	44	54

Tabel 30 Waarom maar één bron en waarom meerdere bronnen?

		%	<i>N gewogen</i>	<i>N ongewogen</i>
Waarom meerder bronnen?	Deze bronnen vullen elkaar aan qua informatie	45,8%	472	556
	Ik wil een volledig overzicht van bedrijven, winkels en instellingen hebben	44,3%	456	435
	Uit gewoonte	17,9%	184	191
	Anders, namelijk	6,5%	67	81
	Weet niet/wil niet zeggen	1,5%	15	9
Waarom maar één bron?	Meerdere bronnen geven dezelfde informatie	15,4%	154	175
	Het gebruik van meerdere bronnen kost teveel tijd	12,6%	126	136
	Ik heb de voorkeur voor één bepaalde bron	14,6%	146	154
	Eén bron levert mij al voldoende informatie op	71,0%	710	759
	Anders, namelijk	3,6%	36	46
	Weet niet/wil niet zeggen	1,2%	12	7