

ZA3854

**Flash Eurobarometer 135
(Internet and the Public at Large - General Public)**

Basic Questionnaire

- D1. Sexe** [1] homme
[2] femme
- D2. Age exact :** [][] ans
[00] [REFUS/ S.R.]
- D3. Age de fin d'études :** [AGE EXACT EN 2 CHIFFRES]
[][] ans
[00] [REFUS/ SR]
[01] [JAMAIS ETE A L'ECOLE PLEIN TEMPS]
[99] [ENCORE A L'ECOLE PLEIN TEMPS]
- D4.** Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes indépendant, employé, ouvrier ou êtes-vous sans activité professionnelle ?
- [LIRE ITEMS A GAUCHE - ENSUITE FAIRE PRECISER (« c'est-à-dire ») - UNE SEULE REPONSE]**
- **Indépendant**
→ c'est-à-dire : - exploitant agricole, forestier, pêcheur..... 11
- commerçant, artisan 12
- de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte,...) ... 13
- chef d'entreprise 14
- autre (PRECISER)..... 15
 - **Employé**
→ c'est-à-dire : - de profession libérale (médecin, avocat, comptable, architecte,...).....21
- cadre supérieur/dirigeant d'entreprise 22
- cadre moyen 23
- Fonctionnaire 24
- employé de bureau 25
- autre employé (vendeur, infirmier, etc...) 26
- autre (PRECISER)..... 27
 - **Ouvrier**
→ c'est-à-dire : - agent de maîtrise (chef d'équipe) 31
- ouvrier qualifié 32
- ouvrier non qualifié 33
- autre (PRECISER)..... 34
 - **Sans activité professionnelle**
→ c'est-à-dire : - vous occupant de votre ménage 41
- étudiant (à temps plein) 42
- retraité 43
- à la recherche d'un emploi 44
- autre (PRECISER)..... 45
 - **(REFUS)**..... 99

- D1. Sex** [1] man
[2] woman
- D2. Exact Age:** [][] years old
[00] [REFUSAL/NO ANSWER]
- D3. Age when finished full time education :** [EXACT AGE IN 2 DIGITS]
[][] years old
[00] [REFUSAL/ NO ANSWER]
[01] [NEVER GONE TO FULL TIME SCHOOL]
[99] [STILL AT FULL TIME SCHOOL]
- D4.** As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, employee, manual worker or would you say that you are without a professional activity ?
- [READ OUT LEFT ITEMS - THEN ASK TO SPECIFY ("that is to say") - ONLY ONE ANSWER]**
- **Self-employed**
→ i.e. : - farmer, forester, fisherman 11
- owner of a shop, craftsman 12
- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...)..... 13
- manager of a company 14
- other (SPECIFY)..... 15
 - **Employee**
→ i.e. : - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)..... 21
- general management, director or top management..... 22
- middle management, 23
- Civil servant 24
- office clerk..... 25
- other employee (salesman, nurse, etc...) 26
- other (SPECIFY) 27
 - **Manual worker**
→ i.e. : - supervisor / foreman (team manager, etc ...)..... 31
- manual worker 32
- unskilled manual worker 33
- other (SPECIFY)..... 34
 - **Without a professional activity**
→ i.e. : - looking after the home 41
- student (full time) 42
- retired 43
- seeking a job 44
- other (SPECIFY)..... 45
 - **(REFUSAL)**..... 99

D5. Combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent avec vous, dans votre ménage :

- personnes (nombre exact)
- (Si la **personne interviewée** **vie seule** : **CODER ZERO**)
- (Si NSP/SR) --> **STOP INTERVIEW**

D6. **Région** = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 1) **[2 CHIFFRES]**

D7. **Type de localité ?**

- zone métropolitaine.....1
- autre ville / centre urbain.....2
- zone rurale.....3

D5. How many people aged 15 years old or more live with you, in your household?

- people (exact number)
- (If the **respondent lives alone**: **CODIFY ZERO**)
- (If DK/NA) --> **STOP INTERVIEW**

D6. **Region** = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 1) **[2 DIGITS]**

D7. **Type of locality ?**

- metropolitan zone..... 1
- other town / urban centre..... 2
- rural zone 3

Nous réalisons une étude pour la Commission européenne dans les 15 pays de l'Union européenne. Cette étude a pour sujet l'Internet les nouvelles technologies.

1. Votre foyer a-t-il accès à Internet ?

- oui 1 --> **ALLER Q.2**
- non 2 --> **ALLER Q.3**
- (NSP/SR) 3 --> **ALLER Q.3**

- TREND FLASH-EB 125, Q1

2.a. De quel type d'accès Internet votre foyer dispose-t-il?

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- a) une ligne téléphonique classique 1
- b) une ligne RNIS/ISDN 1
- c) une connexion ADSL 1
- d) un modem spécial utilisant le câble télévision 1
- e) une connexion mobile/ sans fil 1
- f) (autre : ...) 1
- g) (NSP/SR) 1

- TREND FLASH-EB 125, Q2a

2.b. Par quel terminal votre foyer utilise-t-il Internet ?

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- a) un PC/ ordinateur de bureau 1 --> **ALLER Q.2.c.**
- b) un ordinateur portable 1 --> **ALLER Q.2.c.**
- c) un boîtier raccordé à la télévision (TV numérique, TV à péage) . 1
- d) une console de jeu vidéo 1
- e) un téléphone mobile (WAP, GPRS) 1
- f) un ordinateur de poche (Palm, Psion, ...) 1
- g) (autre) 1
- h) (NSP/SR) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.2b -

We are conducting a survey on behalf of the European Commission in the 15 countries of the European Union. This survey concerns the Internet and the new technologies.

1. Does your household have access to the Internet?

- yes 1 --> **GO TO Q.2**
- no 2 --> **GO TO Q.3**
- (DK/NA) 3 --> **GO TO Q.3**

- TREND FLASH-EB 125, Q1

2.a. What kind of Internet access is your home fitted with?

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- a) a standard telephone line 1
- b) an ISDN line 1
- c) an ADSL connection 1
- d) a special modem using the television cable 1
- e) a mobile connection / wireless connection 1
- f) (other: ...) 1
- g) (DK/NA) 1

- TREND FLASH-EB 125, Q2a

2.b. Through what kind of terminal does your home connect to the Internet?

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- a) a desktop computer 1 --> **GO TO Q.2.c.**
- b) a laptop computer 1 --> **GO TO Q.2.c.**
- c) a TV set-top box (digital TV, Pay-TV) 1
- d) a video game console 1
- e) a mobile telephone (WAP, GPRS) 1
- f) a handheld / pocket computer (Palm, Psion, ...) 1
- g) (other) 1
- h) (DK/NA) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.2b -

[SEULEMENT SI REPONSE a) OU b) DANS Q.2.b.]

2c. Cet ordinateur est-il équipé de l'un des composants de sécurité suivants :...

[LIRE – UNE REPONSE PAR ITEM]

- oui 1
- non 2
- [NSP/SR]..... 3

- a) un logiciel anti-virus ? 1 2 3
- b) un lecteur de carte à puce ou
un autre appareil d'authentification ? 1 2 3
- c) un logiciel d'encryptage ? 1 2 3
- d) un logiciel pare-feu ? 1 2 3
- e) un logiciel de signature électronique ? 1 2 3
- f) un autre composant de sécurité ? **[PRECISER :...]** 1 2 3

- TREND FLASH-EB 125, Q2c

[ONLY IF ANSWER a) OR b) IN Q.2.b.]

2c. Does this computer have any of the following security features :...

[READ OUT – ONE ANSWER PER ITEM]

- yes 1
- no 2
- [DK/NA]..... 3

- a) an anti-virus software ? 1 2 3
- b) a smart card reader or other authentication device ? 1 2 3
- c) an encryption software ? 1 2 3
- d) a firewall software ? 1 2 3
- e) an electronic signature software ? 1 2 3
- f) another security feature? **[SPECIFY:...]** 1 2 3

-TREND FLASH-EB 125, Q2c

[POUR TOUS]

Les questions qui suivent se rapportent à votre utilisation personnelle d'Internet.

3. Vous-même, utilisez-vous Internet : ...

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- a) à la maison 1
- b) au travail 1
- c) à l'école, au collège, à l'université 1
- d) dans un point d'accès public
(bibliothèque, maison communale, etc)..... 1
- e) dans un cybercafé 1
- f) chez un ami, une connaissance, un parent..... 1
- g) en déplacement avec un ordinateur portable 1
- h) en déplacement avec un ordinateur de poche
(PDA, Palm, Psion, ...) 1
- i) en déplacement avec un téléphone mobile (WAP, GPRS)..... 1
- j) (autre part : ...)..... 1
- k) (n'utilise pas Internet)..1 --> **ALLER Q11 – INTERVIEW VALIDE**
- l) (NSP/SR)1 --> **ALLER Q11 – INTERVIEW VALIDE**

- TREND FLASH-EB 125 / Q.3 -

4. A quelle fréquence utilisez-vous Internet habituellement ?

- chaque jour ou presque 1
- plusieurs fois par semaine 2
- environ une fois par semaine 3
- environ une fois par mois 4
- moins souvent 5
- (NSP/SR) 6

- TREND FLASH-EB 125 / Q.4 -

[FOR ALL]

The following questions refer to your personal use of the Internet.

3. Do you personally use the Internet: ...

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- a) at home..... 1
- b) at work 1
- c) at school, at college, at university 1
- d) from a public access point (library, City Hall, etc) 1
- e) in a cybercafé 1
- f) at a friend's, an acquaintance's, a relative's place..... 1
- g) on the move, from a laptop..... 1
- h) on the move, from a handheld or pocket computer (Palm, Psion, ...)..... 1
- i) on the move, from a mobile phone (WAP, GPRS)..... 1
- j) (elsewhere ...)..... 1
- k) (do not use the Internet).1 --> **GO TO Q11 – VALID INTERVIEW**
- l) (DK/NA) 1--> **GO TO Q11 – VALID INTERVIEW**

- TREND FLASH-EB 125 / Q.3 -

4. How often do you usually use the Internet?

- every day or nearly every day 1
- several times a week 2
- approximately once a week 3
- approximately once a month 4
- less often 5
- (DK/NA) 6

- TREND FLASH-EB 125 / Q.4 -

5. En utilisant Internet, avez-vous déjà eu des problèmes de sécurité tels que : ...

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- a) un virus informatique 1
- b) le détournement de votre numéro de carte de crédit 1
- c) des courriers électroniques non désirés (spam) 1
- d) (autres problèmes de sécurité : ...)..... 1
- e) (n'a pas eu de problème de sécurité sur Internet)..... 1
- f) (NSP/SR) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.5 -

6. Vous est-il déjà arrivé de contacter une administration publique par Internet pour : ...

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- a) trouver des informations administratives 1
- b) lui envoyer un courrier électronique (email) 1
- c) remplir des formulaires ou effectuer des démarches en ligne..... 1
- d) (pour d'autres motifs : ...)..... 1
- e) (n'a jamais contacté une administration par Internet)..... 1
- f) (NSP/SR) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.6 -

5. While using the Internet, have you ever encountered security problems such as: ...

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- a) a computer virus 1
- b) fraudulent use of your credit card number 1
- c) unsolicited e-mail (spamming)..... 1
- d) (other security problems: ...)..... 1
- e) (never experienced Internet security problems)..... 1
- f) (DK/NA) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.5 -

6. Have you ever contacted a public administration through the Internet to: ...

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- a) find administrative information..... 1
- b) send them an e-mail 1
- c) fill in forms or carry out procedures on-line 1
- d) (other reasons: ...)..... 1
- e) (never contacted an administration through the Internet) 1
- f) (DK/NA) 1

- - TREND FLASH-EB 125 / Q.6 -

7. Pour votre usage privé, achetez-vous des produits ou des services sur Internet : ?
- régulièrement 1
 - occasionnellement 2
 - rarement 3
 - je l'ai fait, mais je ne le ferai plus jamais 4
 - jamais **5 (ALLER A Q10)**
 - (NSP/SR) **6 (ALLER A Q10)**

- TREND FLASH-EB 125 / Q.7 -

8. Lors de vos achats privés sur Internet avez-vous rencontré oui ou non les problèmes suivants :

- oui 1
- Non 2
- [NSP/SR] 3

[LIRE- UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) Retard dans la livraison 1 2 3
- b) Produit ou service non livré 1 2 3
- c) Impossible de rendre des produits non désirés ou défectueux 1 2 3
- d) Problèmes de paiement (par exemple, somme débitée erronée) 1 2 3
- e) Manque de clarté dans le prix (par exemple, Frais de livraison ou TVA non précisés) 1 2 3
- f) Communication insatisfaisante ou inexistante avec le service après-vente 1 2 3
- g) Utilisation non autorisée des données personnelles, comme l'adresse email (par exemple, « spamming ») ... 1 2 3
- h) Problèmes pour surfer sur leur site web 1 2 3
- i) Publicité ou offre mensongère 1 2 3

- TREND FLASH-EB 125 / Q.8 -

7. For your private use do you buy products or services through the Internet?
- frequently 1
 - occasionally 2
 - rarely 3
 - I did it, but will never do it again 4
 - never **5 (SKIP TO Q10)**
 - (DK/NA) **6 (SKIP TO Q10)**

- TREND FLASH-EB 125 / Q.7 -

8. When shopping for your private use on the Internet, did you encounter the following problems ?

- yes 1
- no 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) Late delivery 1 2 3
- b) Product or service not delivered 1 2 3
- c) No possibility to return faulty or unwanted goods 1 2 3
- d) Payment problems (e.g. wrong amount debited) 1 2 3
- e) Unclear pricing (e.g. delivery costs or VAT not indicated) 1 2 3
- f) No or unsatisfactory communication with after-sales service 1 2 3
- g) Unauthorized use of personal data, such as e-mail address (e.g. spamming) 1 2 3
- h) Website navigation problems 1 2 3
- i) Deceptive or misleading advertising / offer 1 2 3

- TREND FLASH-EB 125 / Q.8 -

9. En dehors (DE NOTRE PAYS), où se situe(nt) le(s) site(s) internet au(x)quel(s) vous avez déjà acheté des biens ou des services pour votre usage privé ?

[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- [Aucun, seulement dans (NOTRE PAYS)].....1 **(ALLER EN Q10)**
- Dans l'Union européenne 1
- en Europe, hors Union européenne 1
- En Amérique du Nord 1
- En Amérique Latine 1
- En Afrique..... 1
- En Asie 1
- En Océanie 1
- [AUTRES]: **(PRECISER)**
- (NSP/SR)..... 1

[SI REPONSE « AUTRE » RECODER CORRECTEMENT LES PAYS NON SITUES PAR L'INTERVIEWER]

- TREND FLASH-EB 125 / Q.9 -

9. Besides in [OUR COUNTRY], where are situated the other internet websites where you purchased goods and services for your private use?

[READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]

- [Nowhere else, only in [OUR COUNTRY]]1 **(GO TO Q10)**
- In the European Union 1
- In Europe, outside the European Union 1
- In North America 1
- In Latin America 1
- In Africa 1
- In Asia 1
- In Oceania..... 1
- [Others] **(SPECIFY)**
- (DK/NA)..... 1

[IF ANSWER "OTHER" RE CODE CORRECTLY THE COUNTRIES GIVEN BY RESPONDENT]

- TREND FLASH-EB 125 / Q.9 -

10. Pour votre usage privé, Internet vous sert-il également pour : ...
(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- a) votre courrier électronique (emails) 1
 - b) vos opérations bancaires en ligne 1
 - c) rechercher les nouvelles ou les actualités 1
 - d) rechercher des conseils ou des informations pour votre santé ... 1
 - e) trouver des offres d'emploi 1
 - f) participer à des forums ou à des groupes de discussion
(« chats ») 1
 - g) améliorer votre formation ou votre éducation 1
 - h) rechercher des informations de voyage,
des tickets d'avion, etc 1
 - i) réserver des places de spectacles ou d'événements 1
 - j) (pour d'autres usages privés : ...) 1
 - k) (n'utilise pas Internet pour son usage privé) 1
 - l) (NSP/SR) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.10 -

11. Souffrez-vous d'un problème de santé chronique physique ou mental,
d'une maladie ou d'une incapacité quelconque ?
- a) Oui 1
 - b) Non 2

- NOUVELLE -

[A CEUX QUI REPONDENT "OUI" EN Q11]

12. Etes-vous gêné dans vos activités quotidiennes par ce problème de
santé chronique physique ou mental, cette maladie ou cette incapacité ?
- a) Oui 1
 - b) Non 2
 - b) [NSP / SR] 3

- NOUVELLE -

[FIN DE L'INTERVIEW – REMERCIER LE REpondANT]

10. For your private use, do you also use the Internet to :...
(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)
- a) send/retrieve your e-mail 1
 - b) carry out on-line banking operations 1
 - c) look for news or topical items 1
 - d) seek health-related advice or information 1
 - e) find job ads 1
 - 1 f) take part in forums or group discussions ("chats") 1
 - g) improve your training or education 1
 - h) seek information on travels, plane tickets, etc 1
 - i) book tickets for shows or events 1
 - j) (for other private use: ...) 1
 - k) (do not use the Internet for private use) 1
 - l) (DK/NA) 1

- TREND FLASH-EB 125 / Q.10 -

11. Do you have any chronic physical or mental health problem, illness or
disability ?

- a) Yes 1
- b) No 2

- NEW -

[TO THOSE WHO RESPOND "YES" IN Q11]

12. Are you hampered in your daily activities by this chronic physical or
mental problem, illness or disability ? »
- a) Yes 1
 - b) No 2
 - b) [DK /NA] 3

- NEW -

[END OF INTERVIEW – THANK THE RESPONDENT]

+-----+
 | EOS GALLUP EUROPE |
 | FLASH EUROBAROMETRE 135 |
 |=====|
 | 2002, November |
 +-----+

+-----+
 | DESCRIPTION OF THE SURVEY |
 +-----+

+-----+
 | Realization of this survey. |
 +-----+

This telephone Survey FLASH EUROBAROMETRE 135 : INTERNET AND THE «GENERAL PUBLIC» has been been financed by the INFSO General Directorate of the European Commission.

It is a GENERAL POPULATION FLASH EUROBAROMETER SURVEY, organized and managed by the PRESS General Directorate, Unit B/1.

The interviews have been conducted between the 04/11/2002 and the 19/11/2002 by these fifteen EOS GALLUP EUROPE Institutes :

DIMARSO - BRUXELLES	(04/11/02 - 18/11/02)	Belgium
GALLUP - KOBENHAVN	(04/11/02 - 14/11/02)	Denmark
EMNID - BIELEFELD	(04/11/02 - 14/11/02)	Germany
ICAP - ATHENS	(04/11/02 - 11/11/02)	Greece
DEMOSCOPIA - MADRID	(06/11/02 - 19/11/02)	Spain
SUOMEN GALLUP - ESPOO	(04/11/02 - 15/11/02)	Finland
SOFRES - MONTROUGE	(04/11/02 - 14/11/02)	France
IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN	(04/11/02 - 09/11/02)	Ireland
DOXA - MILANO	(05/11/02 - 10/11/02)	Italy
ILReS - LUXEMBOURG	(04/11/02 - 18/11/02)	Luxemburg
NIPO - AMSTERDAM	(05/11/02 - 15/11/02)	Netherlands
ÖSTERREICHISCHES GALLUP - VIENNA	(04/11/02 - 15/11/02)	Austria
EUROTESTE - LISBOA	(04/11/02 - 13/11/02)	Portugal
SVENSKA GALLUP - STOCKHOLM	(04/11/02 - 12/11/02)	Sweden
ICM - LONDON	(04/11/02 - 10/11/02)	United Kingdom

+-----+
 | Representativity of the results. |
 +-----+

Each national sample is representative of the continental population aged 15 and over, interviewed by telephone.

+-----+
 | Sizes of the samples. |
 +-----+

The sample sizes amount to 2000 respondents in each Country.

A weighting factor has been applied on the national results in order to compute a marginal total where each Country contributes to this total result in proportion of its population.

Here we present the number of interviews as :

- (1) (2) actually conducted in each State
- (3) (4) derived from the weighting in proportion of the countries populations.

	TOTAL INTERVIEWS			
	(1)	(2)	(3)	(4)
	Réalisées	% du total	Pondérées	% du total
	Conducted	% on total	Weighted	% on total
			(pondéré)	(weighted)
== TOTAL ==	30292	100.0%	30292	100.0%
BELGIQUE.....	2072	6.8%	826	2.7%
DANMARK.....	2210	7.3%	425	1.4%
DEUTSCHLAND.....	2002	6.6%	6641	21.9%
ELLAS.....	2000	6.6%	851	2.8%
ESPANA.....	2000	6.6%	3206	10.6%
FRANCE.....	2004	6.6%	4702	15.5%
IRELAND.....	2000	6.6%	294	1.0%
ITALIA.....	2002	6.6%	4678	15.4%
LUXEMBOURG.....	2002	6.6%	34	.1%
NEDERLAND.....	2000	6.6%	1259	4.2%
ÖSTERREICH.....	2000	6.6%	654	2.2%
PORTUGAL.....	2000	6.6%	810	2.7%
FINLAND.....	2000	6.6%	417	1.4%
SWEDEN.....	2000	6.6%	720	2.4%
UNITED KINGDOM.....	2000	6.6%	4776	15.8%

+-----+
| Questionnaire. |
+-----+

1. The questionnaire prepared for this survey is reproduced in a separate file, in French and in English.
2. The translations have been realized in each national language by the Institutes listed above.
3. One copy of each national questionnaire is reproduced at the end of the Tables Results Volume, in appendix.

© 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