

Flash Eurobarometer 477

February-March 2019

Accessing content online and cross-
border portability of online content
services, Cross-border access to
content online, and Intra-EU calls

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

ASK D18 IF RESPONDENT REACHED BY FIXED/ LANDLINE PHONE

D18 Do you own a personal mobile phone?

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

FL454 D18

ASK D19 IF RESPONDENT REACHED BY MOBILE PHONE (PH1=1) OR IF OWN A PERSONAL MOBILE PHONE (D18=1)

D19 How many active mobile phone numbers do you have personally, that you can receive calls on?

(WRITE DOWN - IF "DK" CODE '98' - IF "REFUSAL" CODE '99')

	Active personal mobile phone numbers
--	--------------------------------------

FL454 D19

ASK D20 IF RESPONDENT REACHED BY MOBILE PHONE (PH1=1)

D20 Do you own a fixed/landline telephone in your household?

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

FL454 D20

POSER D18 SI LE RÉPONDANT EST JOINT SUR UNE LIGNE FIXE

D18 Possédez-vous un téléphone mobile personnel?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

FL454 D18

POSER D19 SI LE RÉPONDANT EST APPELÉ SUR UN TÉLÉPHONE MOBILE (PH1=1) OU SI IL POSSÈDE UN TÉLÉPHONE MOBILE (D18=1)

D19 Combien de numéro de téléphone mobiles actif avez-vous, numéros sur lesquels vous pouvez recevoir des appels?

(NOTER EN CLAIR - SI "NE SAIT PAS" CODER '98' - SI REFUS CODER

	Numéros de téléphone mobiles actif
--	------------------------------------

FL454 D19

POSER D20 SI LE RÉPONDANT EST APPELÉ SUR UN TÉLÉPHONE

D20 Possédez-vous un téléphone fixe dans votre foyer?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

FL454 D20

ASK ALL

D8a How often, if at all, do you use the Internet?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Every day or almost every day	1
Two or three times a week	2
About once a week	3
Two or three times a month	4
Less often	5
Never	6
No Internet access (DO NOT READ OUT)	7
DK/NA (DO NOT READ OUT)	8

FL411 Q1 MODIFIED

ASK D8b IF CODE 6 OR 7 IN D8a (DO NOT USE THE INTERNET)

D8b Which of the following reasons explain best why you do not use the Internet?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

It is not available in your area	1,
The connection is poor or slow	2,
You do not know how to use it	3,
You are not interested in using it	4,
You do not need to use it	5,
You have a disability which hinders you from fully using	6,
It is too expensive	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9,

À TOUS

D8a À quelle fréquence, le cas échéant, utilisez-vous Internet ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Tous les jours ou presque	1
Deux ou trois fois par semaine	2
Environ une fois par semaine	3
Deux ou trois fois par mois	4
Moins souvent	5
Jamais	6
Pas d'accès à Internet (NE PAS LIRE)	7
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8

FL411 Q1 MODIFIÉE

POSER D8b SI CODE 6 OU 7 EN D8a (NON-UTILISATEUR)

D8b Laquelle ou lesquelles des raisons suivantes explique(nt) le mieux pourquoi vous n'utilisez pas Internet ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Ce n'est pas disponible dans votre région	1,
La connexion est lente ou médiocre	2,
Vous ne savez pas comment l'utiliser	3,
Cela ne vous intéresse pas de l'utiliser	4,
Vous n'avez pas besoin de l'utiliser	5,
Vous avez un handicap qui vous empêche de l'utiliser	6,
C'est trop cher	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NEW

ASK ALL

D9 Do you know that you can now access goods and services from companies based in other EU countries in the same way as local customers, without being blocked by payment card restrictions or re-routed to another website just because you are in another country?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, and you know what this involves	1
Yes, but you don't know exactly what this involves	2
No	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

NEW

(READ OUT) Some of the following questions are about online content services. These are provided over the Internet, and enable you to stream or download content such as music, films, TV programmes, e-books or games. These services can be provided free of charge or can be paid for.

D10 Do you know that you can now access paid subscriptions for online content services when travelling or staying temporarily in another EU country?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

NOUVEAU

À TOUS

D9 Savez-vous que vous pouvez désormais accéder aux biens et services d'entreprises établies dans d'autres pays de l'UE, au même titre que les clients locaux, sans être bloqué(e) par des restrictions liées aux cartes de paiement ou redirigé(e) vers un autre site Internet simplement parce que vous êtes dans un autre pays ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, et vous savez de quoi il s'agit	1
Oui, mais vous ne savez pas exactement de quoi il	2
Non	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NOUVEAU

(LIRE) Quelques-unes des questions suivantes portent sur les services de contenu en ligne. Ces derniers sont fournis sur Internet et vous donnent accès, en streaming ou par téléchargement, à des contenus tels que de la musique, des films, des programmes TV, des livres électroniques ou des jeux. Ces services peuvent être gratuits ou payants.

D10 Savez-vous que vous pouvez désormais accéder aux services payants de contenu en ligne auxquels vous êtes abonnés lorsque vous voyagez ou séjournez temporairement dans un autre pays de l'UE ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Yes, and you know what this involves	1
Yes, but you don't know exactly what this involves	2
No	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

NEW

DISPLAY CODES 2 AND 4 IF PH1=1 OR D18=1 (HAS A MOBILE PHONE), DISPLAY CODE 3 IF PH1=2 OR D20=1 (HAS A FIXED LINE)

Q1: CODES 7 AND 8 ARE EXCLUSIVE

Q1	In the last month, have you contacted people in another EU country in any of the following ways?
----	--

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Instant Internet messaging service	1,
International SMS	2,
International calls over a landline phone	3,
International calls over a mobile phone	4,
International calls using Internet applications, including video calls. This excludes calling a phone number with the Internet application	5,
International calls to a phone number using Internet applications (voice calls)	6,
None of these (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	8,

NEW

Oui, et vous savez de quoi il s'agit	1
Oui, mais vous ne savez pas exactement de quoi il	2
Non	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NOUVEAU

AFFICHER LES CODES 2 ET 4 SI PH1=1 OU D18=1 (A UN TÉLÉPHONE PORTABLE), AFFICHER LE CODE 3 SI PH1=2 OU D20=1 (A UNE LIGNE

Q1: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

Q1	Au cours du dernier mois, avez-vous contacté des personnes au sein de l'UE avec un ou plusieurs des moyens suivants?
----	--

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Un service de messagerie instantanée sur Internet	1,
Des SMS internationaux	2,
Des appels internationaux à partir d'un téléphone fixe	3,
Des appels internationaux à partir d'un téléphone	4,
Des appels internationaux à partir d'applications Internet, y compris des appels vidéo. Ceci exclut les appels vers un numéro de téléphone à partir de cette	5,
Des appels internationaux vers un numéro de téléphone à partir d'applications Internet (appels	6,
Aucune de ces propositions (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NOUVEAU

Q2	Does your mobile or fixed telephone tariff scheme include a limited or unlimited number of minutes for international calls within the EU?
----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, a limited number of minutes	1
Yes, an unlimited number of minutes	2
No, you pay a standard charge per minute	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

EB87.2 QB15 MODIFIED

Q3	After the 15th of May 2019 the costs of calls between EU countries will not exceed 21 cents per minute and 7 cents for SMS. Will this make you more likely to make international calls or send SMS within the EU?
----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, definitely	1
Yes, to some extent	2
No, not really	3
No, definitely not	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

NEW

ASK Q4 IF CODE 1 TO 5 IN D8a (INTERNET USER)

Q4: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5, STATEMENT 2 SHOULD ALWAYS BE BEFORE STATEMENT 3

Q2	Le régime tarifaire de votre téléphone mobile ou fixe comprend-il un forfait limité ou illimité de minutes d'appels internationaux au sein de l'UE ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, un nombre limité de minutes	1
Oui, un nombre illimité de minutes	2
Non, vous payez un tarif standard par minute	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

EB87.2 QB15 MODIFIÉE

Q3	À compter du 15 mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE ne dépassera pas 21 centimes par minute et 7 centimes pour les SMS. Cela vous rendra-t-il davantage susceptible d'effectuer des appels internationaux ou d'envoyer des SMS au sein de l'UE ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, certainement	1
Oui, dans une certaine mesure	2
Non, pas vraiment	3
Non, certainement pas	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NOUVEAU

POSER Q4 SI CODE 1 À 5 EN D8a (UTILISATEUR D'INTERNET)

Q4: ROTATION DES ITEMS 1 À 5, L'ITEM 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT L'ITEM 3

Q4	Over the past 12 months, how frequently have you used the Internet to stream or download any of the following:
----	--

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Ev ery da y or al mo st ev	At lea st on ce a we ek	At lea st on ce a mo nth	Les s oft en	Ne ver	DK /N A (D O NO T RE AD
--	--	--	--	---	-----------------------	-----------	---

1	Music	1	2	3	4	5	6
2	Sports	1	2	3	4	5	6
3	Audio-visual content such as films, series, and all TV content, excluding sports	1	2	3	4	5	6
4	E-books or digital books	1	2	3	4	5	6
5	Games or gaming apps	1	2	3	4	5	6

FL411 Q3 MODIFIED

ASK Q5.1 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.1, ASK Q5.2 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.2, ASK Q5.3 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.3, ASK Q5.4 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.4, ASK Q5.5 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.5

Q5: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5, STATEMENT 2 SHOULD ALWAYS BE BEFORE STATEMENT 3

Q4	Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet pour accéder en streaming à un ou plusieurs des contenus suivants ou les télécharger :
----	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		To us les jou rs ou pre sq ue	Au mo ins un e foi s par se	Au mo ins un e foi s par mo	Mo ins sou vent	Ja ma is	NS P/S R (N E PA S LIR E)
--	--	---	---	---	--------------------------	----------------	---

1	Musique	1	2	3	4	5	6
2	Sport	1	2	3	4	5	6
3	Contenu audiovisuel tel que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exclusion du sport	1	2	3	4	5	6
4	Livres électroniques ou livres	1	2	3	4	5	6
5	Jeux ou applications de jeux	1	2	3	4	5	6

FL411 Q3 MODIFIÉE

POSER Q5.1 SI CODE 1 À 4 EN Q4.1, POSER Q5.2 SI CODE 1 À 4 EN Q4.2, POSER Q5.3 SI CODE 1 À 4 EN Q4.3, POSER Q5.4 SI CODE 1 À 4 EN Q4.4, POSER Q5.5 SI CODE 1 À 4 EN Q4.5

Q5: ROTATION DES ITEMS 1 À 5, L'ITEM 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT L'ITEM 3

Q5	For each of the following types of content, please tell me whether you have accessed or downloaded it free of charge or by paying for it? If you have used multiple access methods, please mention the one you have used most often.
----	--

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Free of charge without registration	Free of charge upon registration (including free subscription)	Paid per item	Paid a subscription	DK/NA (DO NOT READ OUT)
--	--	-------------------------------------	--	---------------	---------------------	-------------------------

1	Music	1	2	3	4	5
2	Sports	1	2	3	4	5
3	Audio-visual content such as films, series, and all TV content, excluding sports	1	2	3	4	5
4	E-books or digital books	1	2	3	4	5
5	Games or gaming apps	1	2	3	4	5

NEW

Q5	Pour chaque type de contenu suivant, veuillez me dire si vous y avez accédé ou l'avez téléchargé gratuitement ou en payant. Si vous y avez accédé de plusieurs façons, veuillez indiquer celle que vous utilisez le plus souvent.
----	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		Gratuitement sans inscription	Gratuitement avec une inscription (y compris un abonnement)	En payant à l'article	En payant un abonnement	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	-------------------------------	---	-----------------------	-------------------------	----------------------

1	Musique	1	2	3	4	5
2	Sport	1	2	3	4	5
3	Contenu audiovisuel tel que les films, les séries et tous les contenus télévisuels, à	1	2	3	4	5
4	Livres électroniques ou livres	1	2	3	4	5
5	Jeux ou applications de jeux	1	2	3	4	5

NOUVEAU

ASK Q6 IF AT LEAST ONE CODE 3 OR 4 IN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OR Q5.5 (IF THE RESPONDENT PAID FOR ANY OF THE LISTED TYPES OF ONLINE CONTENT SERVICES)

Q6: ROTATE ANSWERS 1 TO 4

Q6	For which of the following reasons did you decide to pay for the content?
----	---

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

It was not available free of charge	1,
The quality was better	2,
The choice of content offered was wider	3,
It was good value for money	4,
Other (DO NOT READ OUT)	5,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	6,

NEW

ASK Q7 IF AT LEAST ONE CODE 2 OR 4 IN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OR Q5.5 (IF THE RESPONDENT HAS ANY FREE OF CHARGE OR PAID FOR SUBSCRIPTION FOR ANY OF THE LISTED TYPES OF ONLINE CONTENT

Q7	Since April 2018, when visiting another EU country, have you tried to access online content through your free or paid subscription?
----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, several times	1
Yes, once or twice	2
No	3

POSER Q6 SI AU MOINS UN CODE 3 OU 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 (SI LE RÉPONDANT A PAYÉ POUR L'UN OU L'AUTRE DES TYPES DE SERVICES DE CONTENU EN LIGNE ÉNUMÉRÉS)

Q6: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 4

Q6	Parmi les raisons suivantes, pourquoi avez-vous décidé de payer pour le contenu ?
----	---

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Il n'était pas disponible gratuitement	1,
La qualité était meilleure	2,
Le choix de contenu offert était plus large	3,
L'offre était d'un bon rapport qualité-prix	4,
Autre (NE PAS LIRE)	5,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6,

NOUVEAU

POSER Q7 SI AU MOINS UN CODE 2 OU 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 (SI LE RÉPONDANT A UN OU PLUSIEURS ABONNEMENTS GRATUITS OU PAYANTS À L'UN DES TYPES DE SERVICES DE

Q7	Depuis avril 2018, lorsque vous vous êtes rendu(e) dans un autre pays de l'UE, avez-vous essayé d'accéder à du contenu en ligne via votre abonnement gratuit ou payant ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, plusieurs fois	1
Oui, une fois ou deux	2
Non	3

You have not travelled in the EU since last April	4
DK/NA (DO NOT READ OUT)	5

NEW

ASK Q8 IF CODE 1 OR 2 IN Q7 (IF THE RESPONDENT HAS TRIED TO ACCESS ONLINE CONTENT FROM ANOTHER EU COUNTRY)

Q8	Since April 2018, what is the longest period of time you have used your free or paid subscription during a stay in another EU country?
----	--

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

One or two days	1
Up to a week	2
Between a week and two weeks	3
Between two and four weeks	4
More than a month	5
DK/NA (DO NOT READ OUT)	6

NEW

ASK Q9a IF CODE 1 TO 2 IN Q7 AND AT LEAST ONE CODE 4 IN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OR Q5.5 (IF THE RESPONDENT HAS TRIED TO ACCESS THE ONLINE CONTENT FROM ANOTHER EU COUNTRY AND HAS PAID A SUBSCRIPTION FOR ACCESS OR DOWNLOAD)

Q9a: ROTATE ANSWERS 1 TO 6, CODE 2 SHOULD ALWAYS BE BEFORE CODE 3

Vous n'avez pas voyagé dans l'UE depuis avril dernier	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NOUVEAU

POSER Q8 SI CODE 1 OU 2 EN Q7 (SI LE RÉPONDANT A ESSAYÉ D'ACCÉDER À DU CONTENU EN LIGNE DEPUIS UN AUTRE PAYS DE

Q8	Depuis avril 2018, quelle est la période la plus longue pendant laquelle vous avez utilisé votre abonnement gratuit ou payant pendant un séjour dans un autre pays de l'UE ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Un ou deux jours	1
Jusqu'à une semaine	2
Entre une et deux semaines	3
Entre deux et quatre semaines	4
Plus d'un mois	5
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6

NOUVEAU

POSER Q9a SI CODE 1 À 2 EN Q7 ET AU MOINS UN CODE 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 (SI LE RÉPONDANT A ESSAYÉ D'ACCÉDER À DU CONTENU EN LIGNE DEPUIS UN AUTRE PAYS DE L'UE ET A PAYÉ UN ABONNEMENT POUR ACCÉDER À DU CONTENU OU

Q9a: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 6, LE CODE 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT LE CODE 3

Q9a	And thinking ONLY about your paid subscriptions, which of the following statements best describes your experience of access from another EU country?
-----	--

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

It worked well	1
You experienced problems with the quality or speed of the connection	2
You faced other technical problems not related to connection speed	3
The choice of content was limited or different compared with what is available in your country	4
The service became unavailable after a certain period	5
The service was not accessible, even with a good Internet connection	6
Other (DO NOT READ OUT)	7
None (DO NOT READ OUT)	8
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9

NEW

ASK Q9b IF AT LEAST ONE CODE 1,2,3 OR 5 IN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OR Q5.5 AND NO CODES 4 IN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 AND

Q9b	If you were to subscribe to a paid online content service, would it be important to you or not to be able to access this subscription while travelling in another EU country?
-----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes	1
-----	---

Q9a	Et en pensant UNIQUEMENT à vos abonnements payants, lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre expérience de l'accès depuis un autre pays de l'UE ?
-----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Cela a bien fonctionné	1
Vous avez eu des problèmes avec la qualité ou la rapidité de la connexion	2
Vous avez rencontré d'autres problèmes techniques non liés à la vitesse de connexion	3
Le choix de contenus était limité ou différent par rapport à ce qui est disponible dans votre pays	4
Le service est devenu indisponible au bout d'un certain	5
Le service n'était pas accessible, même avec une bonne connexion Internet	6
Autre (NE PAS LIRE)	7
Aucune de ces propositions (NE PAS LIRE)	7
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9

NOUVEAU

POSER Q9b SI AU MOINS UNE CODE 1,2,3 OU 5 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 AND PAS DE CODE 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4

Q9b	Si vous deviez vous abonner à un service payant de contenu en ligne, serait-il important pour vous ou non de pouvoir accéder à cet abonnement lors de vos déplacements dans un autre pays de l'UE ?
-----	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui	1
-----	---

No	2
You do not travel in the EU (DO NOT READ OUT)	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

NEW

ASK Q10.1 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.1, ASK Q10.2 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.2, ASK Q10.3 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.3, ASK Q10.4 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.4, ASK Q10.5 IF CODE 1 TO 4 IN Q4.5

Q10: ROTATE STATEMENTS 1 TO 5, STATEMENT 2 SHOULD ALWAYS BE BEFORE STATEMENT 3

Q10	For each of the following types of online content, how often have you been blocked from accessing it? (e.g. because the content is unavailable in your country or region)
-----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

		Always	Often	Rarely	Never	DK/NA (DO NOT READ)
--	--	--------	-------	--------	-------	------------------------

1	Music	1	2	3	4	5
2	Sports	1	2	3	4	5
3	Audio-visual content such as films, series and all TV content, excluding sports	1	2	3	4	5

Non	2
Vous ne voyagez pas dans l'UE (NE PAS LIRE)	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NOUVEAU

POSER Q10.1 SI CODE 1 À 4 EN Q4.1, POSER Q10.2 SI CODE 1 À 4 EN Q4.2, POSER Q10.3 SI CODE 1 À 4 EN Q4.3, POSER Q10.4 SI CODE 1 À 4 EN Q4.4, POSER Q10.5 SI CODE 1 À 4 EN Q4.5

Q10: ROTATION DES ITEMS 1 À 5, L'ITEM 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT L'ITEM 3

Q10	Pour chacun des types de contenu en ligne suivants, à quelle fréquence avez-vous été empêché(e) d'y accéder (p. ex. parce que le contenu n'est pas disponible dans votre région ou pays) ?
-----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	----------	---------	----------	--------	-------------------------

1	Musique	1	2	3	4	5
2	Sport	1	2	3	4	5
3	Contenu audiovisuel tel que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à	1	2	3	4	5

4	E-books or digital books	1	2	3	4	5
5	Games or gaming apps	1	2	3	4	5

NEW

ASK Q11 IF CODE 1 TO 5 IN D8a (INTERNET USER)

Q11: ROTATE ANSWERS 1 TO 5, CODE 2 SHOULD ALWAYS BE BEFORE CODE 3

Q11: CODES 6 AND 7 ARE EXCLUSIVE

Q11	Over the past 12 months have you tried to access or download any of the following types of content through an online service intended for users in another EU country?
-----	--

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, music	1,
Yes, sports	2,
Yes, audio-visual content such as films, series and all TV content, excluding sports	3,
Yes, e-books or digital books	4,
Yes, games or gaming apps	5,
No	6,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	7,

NEW

ASK Q12 AND Q13 IF CODE 1 TO 5 IN Q11

4	Livres électroniques ou livres	1	2	3	4	5
5	Jeux ou applications de jeux	1	2	3	4	5

NOUVEAU

POSER Q11 SI CODE 1 À 5 EN D8a (UTILISATEUR D'INTERNET)

Q11: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 5, LE CODE 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT LE CODE 3

Q11: LES CODES 6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

Q11	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous essayé d'accéder à l'un des types de contenu suivants ou de le(s) télécharger via un service en ligne destiné aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	---

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Oui, de la musique	1,
Oui, du sport	2,
Oui, des contenus audiovisuels tels que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exception du	3,
Oui, des livres électroniques ou des livres numériques	4,
Oui, des jeux ou applications de jeux	5,
Non	6,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	7,

NOUVEAU

POSER Q12 ET Q13 SI CODE 1 À 5 EN Q11

Q12: ROTATE ANSWERS 1 TO 7

Q12 For which of the following reasons have you tried to access this online content intended for users in another EU country?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

The choice of content was wider	1,
You were looking for content that is unavailable in (OUR COUNTRY)	2,
You were looking for content in a specific language	3,
It was cheaper	4,
The online content provider you wanted to access is unavailable in (OUR COUNTRY)	5,
The quality of the service is better	6,
You have close links with that country	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9,

NEW

Q13: ROTATE ANSWERS 2 TO 6

Q13: CODES 1 AND 8 ARE EXCLUSIVE

Q13 What was your experience when trying to access the online content intended for users in another EU country?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Q12: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 7

Q12 Parmi les raisons suivantes, pourquoi avez-vous essayé d'accéder à ce(s) contenu(s) en ligne destiné(s) aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Le choix de contenus était plus large	1,
Vous recherchiez un contenu qui n'est pas disponible en (NOTRE PAYS)	2,
Vous recherchiez un contenu dans une langue	3,
C'était moins cher	4,
Le fournisseur de contenu en ligne auquel vous souhaitiez accéder n'est pas disponible en (NOTRE	5,
La qualité du service est meilleure	6,
Vous avez des liens proches avec ce pays	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NOUVEAU

Q13: ROTATION DES RÉPONSES 2 À 6

Q13: LES CODES 1 ET 8 SONT EXCLUSIFS

Q13 Quelle a été votre expérience lorsque vous avez essayé d'accéder au contenu en ligne destiné aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

It worked well	1,
You could access the service but not the content you wanted	2,
The payment method you wanted to use was refused	3,
You were redirected to the version on the	4,
The service was not accessible at all	5,
The quality of the service was not good	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	8,

NEW

ASK Q14 IF CODE 6 IN Q11

Q14: ROTATE ANSWERS 1 TO 6

Q14	For which of the following reasons have you not tried to access or download content through an online service intended for users in another EU country?
-----	---

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

The choice of content is sufficient in (OUR COUNTRY)	1,
You did not know it was possible	2,
You did not know how	3,
You would not understand the language	4,
You do not trust the services offered in other EU countries	5,
You are not interested in this content	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	8,

Cela a bien fonctionné	1,
Vous avez pu accéder au service, mais pas au contenu que vous vouliez	2,
Le mode de paiement que vous vouliez utiliser a été	3,
Vous avez été redirigé(e) vers la version du site	4,
Le service n'était pas du tout accessible	5,
La qualité du service n'était pas bonne	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NOUVEAU

POSER Q14 SI CODE 6 EN Q11

Q14: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 6

Q14	Parmi les raisons suivantes, pourquoi n'avez-vous pas essayé d'accéder à ce contenu ou de le télécharger via un service en ligne destiné aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	---

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Le choix de contenus est suffisant en (NOTRE PAYS)	1,
Vous ne pensiez pas que c'était possible	2,
Vous ne saviez pas comment y accéder	3,
Vous ne comprenez pas la langue	4,
Vous ne faites pas confiance aux services offerts dans d'autres pays de l'UE	5,
Vous n'êtes pas intéressé(e) par ce contenu	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

ASK Q15 IF CODE 1,2,3,4,5 OR 7 IN Q14

Q15: ROTATE ANSWERS 1 TO 5, CODE 2 SHOULD ALWAYS BE BEFORE CODE 3

Q15: CODES 7,8 AND 9 ARE EXCLUSIVE

Q15 Which of the following content would you be interested in accessing through online services generally meant for users in another EU country?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Music	1,
Sports	2,
Audio-visual content such as films, series and all TV content, excluding sports	3,
E-books or digital books	4,
Games or gaming apps	5,
Other (DO NOT READ OUT)	6,
None (DO NOT READ OUT)	7,
Refusal (DO NOT READ OUT)	8,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9,

NEW

NOUVEAU

POSER Q15 SI CODE 1,2,3,4,5 OU 7 EN Q14

Q15: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 5, LE CODE 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT LE CODE 3

Q15: LES CODES 7,8 ET 9 SONT EXCLUSIFS

Q15 Parmi les contenu suivants, auquel/auxquels souhaiteriez-vous accéder par le biais de services en ligne généralement destinés aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Musique	1,
Sport	2,
Contenu audiovisuel tel que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exclusion du sport	3,
Livres électroniques ou livres numériques	4,
Jeux ou applications de jeux	5,
Autre (NE PAS LIRE)	6,
Aucun (NE PAS LIRE)	7,
Refus (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NOUVEAU

TRANSLATION

FL476 Citizens' perceptions of competition policy UK

D1	How old are you?
----	------------------

(WRITE DOWN - IF "REFUSAL" CODE '99')

--	--

D2	Gender.
----	---------

Male	1
Female	2

TRANSLATION

D4	How old were you when you stopped full-time education?
----	--

(INT.: IF "STILL STUDYING", CODE '00' - IF "NO EDUCATION" CODE '01' - IF "REFUSAL" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

--	--

D5a	As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity?
-----	--

(ONE ANSWER ONLY)

Self-employed	1
Employee	2
Manual worker	3
Without a professional activity	4
Refusal (DO NOT READ OUT)	5

ASK D5b IF SELF-EMPLOYED, CODE 1 IN D5a

D5b	Would you say you are...?
-----	---------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Farmer, forester, fisherman	1
Owner of shop, craftsman	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...)	3
Manager of a company	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

ASK D5c IF EMPLOYEE, CODE 2 IN D5a

D5c	Would you say you are...?
-----	---------------------------

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect, ...)	1
General management, director or top management	2
Middle management	3
Civil servant	4
Office clerk	5
Other employee (salesman, nurse, ...)	6
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	7

ASK D5d IF MANUAL WORKER, CODE 3 IN D5a

D5d	Would you say you are...?
-----	---------------------------

TRANSLATION

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Supervisor\ foreman (team manager, ...)	1
Manual worker	2
Unskilled manual worker	3
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	4

ASK D5e IF WITHOUT A PROFESSIONAL ACTIVITY, CODE 4 IN D5a

D5e Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Looking after the home	1
Student (full time)	2
Retired	3
Seeking a job	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

D12 What county do you live in?

(READ OUT IF NECESSARY - ONE ANSWER ONLY)

--	--	--

D13 Would you say you live in a...?

(READ OUT - SINGLE CODE)

Rural area or village	1
Small or medium-sized town	2
Large town/city	3
DK (DO NOT READ OUT)	4

D22 Could you tell me how many people aged 15 years or more live in your household, yourself included?

(WRITE DOWN - IF "DK" CODE '98' - IF "REFUSAL" CODE '99')

	Number of people aged 15 or more in the household
It worked well	1

TRANSLATION

You experienced problems with the quality or speed of the connection	2
You faced other technical problems not related to connection speed	3
The choice of content was limited or different compared with what is available in your country	4
The service became unavailable after a certain period of time	5
The service was not accessible, even with a good Internet connection	6
Other (DO NOT READ OUT)	7
None (DO NOT READ OUT)	8
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between 27th of February and 5th of March 2019, Kantar Public Brussels on behalf of TNS Political & Social carried out the FLASH EUROBAROMETER 477 survey on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology. It is a general public survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication, "Media monitoring and Eurobarometer" Unit.

The FLASH EUROBAROMETER 477 survey covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the 28 Member States and aged 15 years and over.

All interviews were carried using the Kantar Public e-Call centre (our centralised CATI system). In every country the respondents were called both on fixed lines and mobile phones. The basic sample design applied in all states is multi-stage random (probability). In each household, the respondent was drawn at random following the "last birthday rule".

Kantar Public has developed its own RDD sample generation capabilities based on using contact telephone numbers from responders to random probability or random location face-to-face surveys, such as Eurobarometer, as seed numbers. The approach works because the seed number identifies a working block of telephone numbers and reduces the volume of numbers generated that will be ineffective. The seed numbers are stratified by NUTS2 region and urbanisation to approximate a geographically representative sample. From each seed number the required sample of numbers are generated by randomly replacing the last two digits. The sample is then screened against business databases in order to exclude as many of these numbers as possible before going into field. This approach is consistent across all countries.

	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	DATES FIELDWORK		POPULATION 15+	PROPORTION EU28
BE	Belgium	Kantar Belgium (Kantar TNS)	1010	27/02/2019	28/02/2019	9,430,478	2.18%
BG	Bulgaria	KANTAR TNS BBSS	1005	27/02/2019	01/03/2019	6,108,289	1.41%
CZ	Czechia	Kantar CZ	1001	27/02/2019	01/03/2019	8,930,036	2.07%
DK	Denmark	Kantar Gallup	1002	27/02/2019	05/03/2019	4,793,807	1.11%
DE	Germany	Kantar Deutschland	1000	27/02/2019	02/03/2019	71,834,280	16.62%
EE	Estonia	Kantar Emor	1000	27/02/2019	01/03/2019	1,102,407	0.26%
IE	Ireland	Kantar UK Limited	1002	27/02/2019	04/03/2019	3,666,259	0.85%
EL	Greece	Taylor Nelson Sofres market research	1004	27/02/2019	01/03/2019	9,190,023	2.13%
ES	Spain	TNS Investigación de Mercados y Opinión	1000	27/02/2019	01/03/2019	39,460,860	9.13%
FR	France	Kantar Public France	1006	28/02/2019	05/03/2019	54,651,908	12.64%
HR	Croatia	HENDAL	1008	27/02/2019	02/03/2019	3,548,976	0.82%
IT	Italy	Kantar Italia	1000	27/02/2019	28/02/2019	52,545,031	12.16%
CY	Rep. Of Cyprus	CYMAR Market Research	506	27/02/2019	01/03/2019	717,310	0.17%
LV	Latvia	Kantar TNS Latvia	1000	27/02/2019	01/03/2019	1,650,098	0.38%
LT	Lithuania	TNS LT	1000	27/02/2019	02/03/2019	2,428,325	0.56%
LU	Luxembourg	TNS Ilres	504	27/02/2019	01/03/2019	493,032	0.11%
HU	Hungary	Kantar Hoffmann	1006	27/02/2019	01/03/2019	8,395,200	1.94%
MT	Malta	MISCO International	506	27/02/2019	28/02/2019	376,304	0.09%
NL	Netherlands	TNS NIPO	1008	27/02/2019	01/03/2019	14,312,179	3.31%
AT	Austria	Kantar Deutschland	1000	27/02/2019	04/03/2019	7,516,038	1.74%
PL	Poland	Kantar Polska	1000	27/02/2019	01/03/2019	32,246,194	7.46%
PT	Portugal	Marktest – Marketing, Organização e Formação	1000	27/02/2019	01/03/2019	8,877,432	2.05%
RO	Romania	Centrul Pentru Studierea Opiniei si Pietei (CSOP)	1004	27/02/2019	02/03/2019	16,608,007	3.84%
SI	Slovenia	Mediana DOO	1003	27/02/2019	01/03/2019	1,756,267	0.41%
SK	Slovakia	Kantar Slovakia	1005	27/02/2019	01/03/2019	4,599,960	1.06%
FI	Finland	Kantar TNS Oy	1002	27/02/2019	02/03/2019	4,608,516	1.07%
SE	Sweden	Kantar Sifo	1000	27/02/2019	02/03/2019	8,227,534	1.90%
UK	United Kingdom	Kantar UK Limited	1001	27/02/2019	04/03/2019	54,203,274	12.54%
TOTAL EU28			26,583	27/02/2019	05/03/2019	432,278,024	100%*

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Statistical Margins due to the sampling process

(at the 95% level of confidence)

various sample sizes are in rows

various observed results are in columns

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9	N=50
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4	N=500
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1	N=1000
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5	N=1500
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2	N=2000
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	N=3000
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	N=4000
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	N=5000
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3	N=6000
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	N=7000
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	N=7500
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	N=8000
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	N=9000
N=10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	N=10000
N=11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	N=11000
N=12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	N=12000
N=13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	N=13000
N=14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	N=14000
N=15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	

© 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