

GODIŠNJE ISTRAŽIVANJE O KORIŠTENJU INFORMACIJSKIH I KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA U KUĆANSTVIMA I KOD POJEDINACA U 2023.

Obveza podnošenja izvještaja temelji se na članku 45. Zakona o službenoj statistici (NN, br. 25/20). Odbijanje davanja podataka, davanje nepotpunih i netočnih podataka ili nedavanje podataka u propisanom roku povlači kaznene odredbe iz članaka 69. i 70. navedenog Zakona. Podaci koje dajete u ovom izvještaju koristit će se isključivo za statističke svrhe i neće se objavljivati kao pojedinačni.

1. IZVJEŠTAJNA JEDINICA

Ime i prezime: _____

Adresa stanovanja:

Županija: _____ Grad/općina: _____

Mjesto: _____ Ulica i broj: _____

Telefon: _____

E-mail adresa: _____

Poštovani,

Godišnje Istraživanje o korištenju informacijskih i komunikacijskih tehnologija u kućanstvima i kod pojedinaca (IKT-DOM) u 2023. provodi se sa svrhom prikupljanja podataka o korištenju informacijskih i komunikacijskih tehnologija, korištenju Interneta i kupovini putem Interneta u kućanstvima. Istraživanje se temelji na metodologiji i zahtjevima Europske unije.

Vaše kućanstvo, kao i ostala kućanstva koja će biti anketirana u Republici Hrvatskoj, izabrano je metodom slučajnog uzorka, a anketu će provoditi posebno obučeni anketari putem telefona. Ako kućanstvo na koje je naslovljen ovaj dopis više nije na odabranoj adresi, prema metodologiji istraživanja anketiramo osobu koja je sada član kućanstva na toj adresi. Nakon primitka ovog dopisa kontaktirat će Vas anketar Državnog zavoda za statistiku. Predviđeno prosječno trajanje ankete iznosi petnaestak minuta.

Obveza davanja podataka temelji se na članku 45. Zakona o službenoj statistici. Prema istom zakonu, svi podaci prikupljeni ovom anketom službena su tajna i koriste se isključivo za statističke svrhe. Podaci se ne objavljuju niti se dostavljaju u pojedinačnom obliku te se jamči tajnost podataka, u skladu sa Zakonom o službenoj statistici.

Suradujući u ovom istraživanju, pomoći ćete da Državni zavod za statistiku dobije kvalitetne statističke podatke koji će koristiti državnim institucijama za pripremu i praćenje informatizacije u Hrvatskoj te znanstvenim i stručnim radnicima koji izučavaju ovo područje.

Za sve eventualne nejasnoće možete se konzultirati sa Državnim zavodom za statistiku na telefon (01) 4806 284 ili elektronskom poštom na adresu IKT@dzs.hr.

Zahvaljujemo na suradnji!

MODUL A: PRISTUP INFORMACIJSKIM I KOMUNIKACIJSKIM TEHNOLOGIJAMA

A1. Ima li netko od članova Vašeg kućanstva stolno ili prijenosno računalo (laptop, tablet)?

- 1 Da
- 2 Ne

A2. Ima li Vaše kućanstvo pristup Internetu?

- 1 Da Idi na A3
- 2 Ne Idi na B1
- 3 Ne znam Idi na B1

A3. Koju vrstu pristupa Internetu koristite u Vašem kućanstvu?

- 1 Fiksna širokopoljasna veza (DSL, kablovski Internet, satelitski Internet, javna WiFi mreža)
- 2 3G/4G mobilna telefonska mreža (za spajanje se koristi mobilni telefon ili smart phone, tablet, USB stick modem)

MODUL B: UPORABA RAČUNALA

B1. Kada ste posljednji puta koristili računalo (kod kuće, na poslu ili na bilo kojem drugom mjestu)?

- 1 Tijekom posljednja 3 mjeseca Idi na B2
- 2 Tijekom posljednjih 12 mjeseci Idi na C1
- 3 Prije više od godinu dana Idi na C1
- 4 Nikada Idi na C1

B2. Koliko često ste, u prosjeku, koristili računalo tijekom posljednja 3 mjeseca?

- 1 Svaki ili gotovo svaki dan
- 2 Najmanje jednom tjedno (ali ne svaki dan)
- 3 Manje od jednom tjedno

MODUL C: UPORABA INTERNETA

C1. Kada ste posljednji puta koristili Internet?

- 1 Tijekom posljednja 3 mjeseca Idi na C2
- 2 Tijekom posljednjih 12 mjeseci Idi na D1
- 3 Prije više od godinu dana Idi na G2
- 4 Nikada Idi na G2

C2. Koliko često ste, u prosjeku, koristili Internet tijekom posljednja 3 mjeseca?

- 1 Više puta tijekom dana Idi na C3
- 2 Svaki ili gotovo svaki dan Idi na C3
- 3 Najmanje jednom tjedno (ali ne svaki dan) Idi na C3
- 4 Manje od jednom tjedno Idi na C3

C3. Na kojim od slijedećih uređaja ste u posljednja 3 mjeseca koristili internet?

- 1 Stolno računalo
- 2 Laptop
- 3 Tablet
- 4 Mobilni telefon ili smart phone
- 5 Neki drugi uređaj (Smart uređaji, igraća konzola, čitač elektronskih knjiga)

C4. Za koje od slijedećih aktivnosti ste koristili Internet u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?

- 1 Slanje ili primanje elektronske pošte
- 2 Telefoniranje ili korištenje web kamere za video pozive (npr. Skype, Messenger, Facetime, WhatsApp, Viber)
- 3 Sudjelovanje u društvenim mrežama (npr. Facebook, Instagram, Snapchat, MySpace, Twitter)
- 4 Slanje poruka putem messenger aplikacija (npr. Skype, Messenger, WhatsApp, Viber)
- 5 Traženje informacija o proizvodima i uslugama
- 6 Čitanje online vijesti, novina ili časopisa
- 7 Traženje informacija o zdravlju
- 8 Davanje mišljenja o društvenim ili političkim pitanjima na forumima, blogovima ili društvenim mrežama
- 9 Sudjelovanje u online glasovanju o društvenim i političkim pitanjima ili potpisivanje online peticija
- 10 Traženje zaposlenja ili slanje zamolbi za posao
- 11 Prodaja robe ili usluga (npr. eBay, Njuškalo, Facebook Marketplace)
- 12 Internet bankarstvo (putem web stranice ili telefonske aplikacije)

C5. Jeste li u posljednja 3 mjeseca sudjelovali u nekoj od navedenih obrazovnih aktivnosti putem interneta?

- 1 Pohađanje online tečajeva
- 2 Samostalno korištenje edukacijskih sadržaja (elektronske knjige, audio ili video udžbenici, edukacijski softver)
- 3 Komunikacija s edukatorima ili učenicima pomoću audio ili video online alata

MODUL D: KORIŠTENJE USLUGA E-UPRAVE I eID

D1. Jeste li u proteklih 12 mjeseci koristili Internet u privatne svrhe za neke od navedenih usluga javnih/državnih ustanova ili administracije?

- 1 Pristupanje vlastitim osobnim podacima putem sustava e-Građani
- 2 Pristup informacijama iz javnih baza podataka ili registara
- 3 Prikupljanje općenitih informacija sa internetskih stranica javnih ili administrativnih institucija
- 4 Ništa od navedenog

D2. Jeste li u proteklih 12 mjeseci preuzimali (downloadali) obrasce ili formulare sa službenih internetskih stranica i aplikacija javnih ili administrativnih institucija?

- 1 Da
- 2 Ne

D3. Jeste li u proteklih 12 mjeseci zakazali ili rezervirali termin putem interneta s tijelima javne vlasti ili javnim službama (npr. rezervacija knjiga, sastanak s državnim službenikom ili termin kod liječnika)?

- 1 Da
- 2 Ne

D4. Jeste li u proteklih 12 mjeseci zaprimili neki službeni dokument ili obavijest u Vaš pretinac u sustavu e-Građani?

- 1 Da
- 2 Ne

D5. Jeste li u proteklih 12 mjeseci koristili sustav e-Građani za slijedeće aktivnosti?

- 1 Izdavanje nekog osobnog dokumenta ili potvrde (npr. rodni/smrtni/vjenčani list, vozačka dozvola, prijava prebivališta / boravišta, osobna iskaznica/putovnica i sl.)?
- 2 Predavanje zahtjeva za neke od socijalnih beneficija (npr, mirovina, socijalna skrb, dječji doplatak, upis djece u školske ustanove i sl.)
- 3 Predavanje nekih drugih zahtjeve, zahtjeve ili pritužbe

D6. Iz kojih razloga niste zatražili nikakve službene dokumente ili podnijeli zahtjeve putem sustava e-Građani u proteklih 12 mjeseci?

- 1 Nisam imao potrebu
- 2 Internetska stranica/aplikacija je bila prekomplikirana za korištenje
- 3 Brine me sigurnost osobnih podataka
- 4 Nisam mogao koristiti usluge javnih/državnih ustanova jer nisam korisnik sustava e-Građani
- 5 Netko drugi je to učinio u moje ime
- 6 Ostali razlozi

D7. Jeste li u proteklih 12 mjeseci predali svoju poreznu prijavu putem interneta?

- 1 Da, sam sam to učinio
- 2 Ne, prijavu je predao poslodavac
- 3 Ne, predao sam prijavu u papirnatom obliku
- 4 Ne, netko drugi je to učinio u moje ime
- 5 Ne, nisam obveznik poreza na dohodak

D8. Jeste li u proteklih 12 mjeseci koristili svoj elektronički ID sustava e-Građani?

- 1 Da
- 2 Ne

Idi na D9

Idi na D10

D9. Jeste li u proteklih 12 mjeseci koristili elektronički ID sustava e-Građani za:

- 1 Usluge koje pružaju javna tijela ili javne službe vaše zemlje prebivališta
- 2 Usluge koje pružaju javna tijela ili javne službe ostalih zemalja EU
- 3 Usluge koje pruža poslovni sektor

D10. Iz kojih razloga niste koristili elektronički ID sustava e-Građani u proteklih 12 mjeseci?

- 1 Ne znam da takav ID postoji
- 2 Nemam elektronički ID
- 3 Imam elektronički ID ali nisam imao potrebu za korištenjem
- 4 Imam elektronički ID ali mislim da sustav nije siguran za korištenje
- 5 Imam elektronički ID ali ga nisam mogao koristiti zbog tehničkih problema
- 6 Imam elektronički ID ali nisam mogao pristupiti sustavu sa smartphona ili tableta
- 7 Imam elektronički ID ali ga nisam koristio zbog nekog drugog razloga

MODUL E: KUPOVINA PUTEM INTERNETA

E1. Kada ste posljednji put kupili ili naručili proizvode ili usluge putem Interneta u privatne svrhe?

- 1 Tijekom posljednja 3 mjeseca
- 2 Tijekom posljednjih 12 mjeseci
- 3 Prije više od godinu dana
- 4 Nikada

Idi na E2

Idi na F1

Idi na F1

Idi na F1

E2. Koje vrste fizičkih proizvoda ste kupili putem Interneta za privatne svrhe u protekla 3 mjeseca?

- 1 Odjeća i obuća (uključujući sportsku), torbe, nakit
- 2 Sportska oprema (uključujući pancericu, klizaljke, ronilačku opremu)
- 3 Dječje igračke i oprema za bebe (npr. pelene, bočice, dječja kolica)
- 4 Namještaj, zavjese, tepisi, alat, ukrasno bilje
- 5 Muzički cd-i ili gramofonske ploče
- 6 Filmovi i serije na DVD ili blue-ray disku
- 7 Tiskane knjige, časopisi i novine
- 8 Računala, tableti, mobilni telefoni i njihova oprema ili dijelovi
- 9 Potrošačka elektronika i kućanski aparati (npr. TV i audio sustavi, kamere, foto aparati, hladnjaci, perilice rublja ili posuđa)
- 10 Lijekovi, dodaci prehrani, vitamini
- 11 Dostava gotovih obroka iz restorana, fast-food zalogajnica i catering servisa
- 12 Hrana i piće iz trgovina mješovitom robom i supermarketa
- 13 Kozmetički proizvodi (npr. šminka, kreme za lice/tijelo, parfemi, wellness proizvodi)
- 14 Proizvodi za osobnu higijenu (npr. sapuni, četkice i paste za zube, šamponi, deterdženti, vlažne maramice, toaletni papir)
- 15 Automobili, motocikli, bicikli i njihova oprema i dijelovi
- 16 Ostali nespomenuti fizički proizvodi

E3.	Jeste li neke od proizvoda iz prethodnog pitanja kupili od privatnih osoba putem online tržnica poput eBay ili Facebook Marketplacea?
1	Da
2	Ne
E4.	Odakle su bili prodavači od kojih ste kupovali proizvode ili usluge putem Interneta u protekla 3 mjeseca?
1	Iz Hrvatske
2	Iz zemalja Europske Unije
3	Iz ostalih zemalja svijeta
4	Ne znam zemlju porijekla prodavača
E5.	Jeste li u protekla 3 mjeseca kupili putem interneta ili se pretplatili na neki od slijedećih proizvoda ili usluga isporučenih u digitalom formatu kao download ili stream usluga, a ne u fizičkom obliku?
1	Glazba (kao npr. Tidal, Amazon Prime Music, Spotify, Google Play Music, Apple Music)
2	Filmovi ili serije (kao npr. Netflix, Pickbox, MaxTV, Amazon Prime, HBO, Hulu, Apple TV)
3	Elektroničke knjige, časopisi i novine u digitalnom formatu
4	Igre za računalo, igraću konzolu ili smartphone
5	Softver, osim igara, za računalo ili smartphone
6	Smartphone aplikacije za fitness ili zdravlje
7	Ostale aplikacije raznih namjena (osim besplatnih)
E6.	Jeste li neke od slijedećih proizvoda kupili putem Interneta u protekla 3 mjeseca?
1	Ulaznice za sportske priredbe
2	Ulaznice za kino, kazalište, koncerte i slične priredbe
3	Telekomunikacijske usluge (osnivanje pretplatničkog odnosa za TV, internet, fiksni/mobilni telefon)
4	Osnivanje pretplatničkog odnosa za komunalne usluge, opskrbu električnom energijom, plinom i sl.
5	Kućanske usluge (čišćenje, popravci, vrtlarstvo, čuvanje djece i sl.)
E7.	Jeste li u protekla 3 mjeseca putem interneta kupili neku uslugu prijevoza (npr. kartu za autobus, vlak, avion ili vožnju taxijem) od:
1	Prijevozničke tvrtke
2	Privatne osobe
E8.	Jeste li u protekla 3 mjeseca putem interneta kupili neku uslugu smještaja od:
1	Hotela ili turističke agencije
2	Privatne osobe (npr. soba/aprtman putem Airbnb, Booking.com i sl.)
E9.	Jeste li u protekla 3 mjeseca putem interneta kupili neke druge usluge (isključujući financijske usluge) osim prethodno navedenih?
1	Da
2	Ne
E10.	Možete li procijeniti koliko ste puta kupovali proizvode ili usluge putem Interneta u protekla 3 mjeseca?
1	___ puta
2	Ne znam
E11.	Jeste li se susreli sa nekom od slijedećih poteškoća prilikom kupovine proizvoda ili usluga putem Interneta?
1	Imao sam tehničkih problema na stranici prodavača prilikom procesiranja narudžbe ili plaćanja
2	Nisam mogao pronaći informacije o garanciji za kupljene proizvode
3	Dostava naručene robe je kasnila
4	Ispostavljeni račun je bio veći od očekivanog
5	Dobio sam proizvod koji nisam naručio ili je proizvod bio oštećen
6	Kupljena roba mi nije nikad isporučena
7	Slao sam pritužbu prodavaču zbog loše usluge ali nisam dobio zadovoljavajući odgovor
8	Prodavač ne vrši dostavu robe u Hrvatsku
9	Neki drugi nespomenuti problem
10	Nisam imao problema

E12. Jeste li u protekla 3 mjeseca koristili Internet za obavljanje neke od sljedećih aktivnosti:

- 1 Kupnja ili prodaja dionica, udjela u fondovima i sličnih financijskih proizvoda
- 2 Kupnja ili produženje polica osiguranja
- 3 Uzimanje kredita

MODUL F: SIGURNOST I ZAŠTITA PRIVATNOSTI

F1. Jeste li u protekla 3 mjeseca poduzeli nešto od navedenog kako bi ograničili neželjen pristup osobnim podacima na internetu?

- 1 Pročitali ste službenu izjavu o zaštiti privatnosti na internetskoj stranici prije nego što ste im dali vaše podatke
- 2 Onemogućili ste odavanje vaše zemljopisne lokacije podešavanjem u Internet pregledniku ili na telefonu
- 3 Ograničili ste pristup vašem korisničkom profilu na društvenim mrežama
- 4 Odbili ste dopustiti uporabu osobnih podataka u reklamne svrhe
- 5 Provjerili ste da je internetska stranica koja traži vaše osobne podatke sigurna (npr. posjeduje certifikat ili logo o zaštiti privatnosti)
- 6 Zatražili ste od vlasnika internetske stranice koja već posjeduje vaše osobne podatke da ih obriše

F2. Jeste li ikad mijenjali postavke Vašeg internetskog preglednika kako bi reducirali ili onemogućili pohranu cookieja (kolačića) na vaše računalo?

- 1 Da
- 2 Ne

F3. Jeste li zabrinuti da se vaše mrežne aktivnosti bilježe kako bi vam se pružilo prilagođeno oglašavanje?

- 1 Da, jako sam zabrinut
- 2 Da, donekle sam zabrinut
- 3 Ne, nisam zabrinut

F4. Da li koristite neki softver koji sprečava praćenje vaših aktivnosti na internetu (npr. AdBlock, AdGuard, uBlock, Privoxy, Disconnect)?

- 1 Da
- 2 Ne

MODUL H: RAČUNALNE VJEŠTINE (eSkills)

H1. Koje od sljedećih aktivnosti, vezanih za računala, ste izvršavali u protekla 3 mjeseca?

- 1 Kopiranje ili prijenos podataka (dokumenti, slike, video) između mapa na računalu ili između drugih uređaja (uključujući e-mail, slanje poruka i prijenos podataka na cloud)
- 2 Download/instalacija softvera na računalu ili aplikacija na mobilnom telefonu
- 3 Podešavanje postavki operativnog sustava, softvera i aplikacija na računalu ili telefonu
- 4 Uporaba softvera za procesiranje teksta (npr. MS Word)
- 5 Kreiranje prezentacija (npr. MS Powerpoint)
- 6 Uporaba tabličnih kalkulatora (npr. MS Excel) *(ukoliko ispitanik odgovori potvrdno, pitati 6a)*
6a) da li ste pri tome koristili napredne funkcije (računske formule, kreiranje grafikona)
- 7 Korištenje softvera za uređivanje fotografija, audio ili video materijala
- 8 Pisanje računalnog programa u specijaliziranom programskom jeziku

H2. Jeste li u protekla 3 mjeseca naišli na internetu na neke informacije (članke, video zapise ili slike) čiji vam se sadržaj nije činio istinit?

- 1 Da Idi na H3
- 2 Ne Idi na G2

H3. Jeste li pokušali na neki način provjeriti istinitost informacija iz prethodnog pitanja?

- 1 Da Idi na H4
- 2 Ne Idi na H5

H4.	Na koji način ste pokušali provjeriti istinitost informacija koje vam se nisu činile istinite?
1	Provjerom drugih izvora podataka na internetu (npr. portali s novostima, Wikipedija i sl.)
2	Diskusijom sa ostalim Internet korisnicima pomoću komentara na web stranicama, forumima i društvenim mrežama
3	Diskusijom van interneta, sa članovima obitelji, prijateljima ili poznanicima
H5.	Iz kojeg razloga niste pokušavali provjeriti istinitost informacija, iz prethodnog pitanja, koje vam se nisu činile istinite?
1	Izvor infomacija mi je već bio poznat kao nepouzdan
2	Nemam dovoljno znanja korištenja internetom kako bih provjerio točnost informacija
3	Neki drugi razlog
H6.	Jeste li u posljednja 3 mjeseca naišli na online poruke koje smatrate neprijateljskim ili ponižavajućim prema grupama ljudi ili pojedincima?
1	Da Idi na H7
2	Ne Idi na G1
H7.	Jesu li grupe ljudi ili pojedinci iz prethodnog pitanja napadnuti zbog:
1	Političkih ili društvenih stavova
2	Seksualne orijentacije
3	Spola
4	Rasnog ili etničkog porijekla
5	Vjerske pripadnosti
6	Invalidnosti
7	Neke druge osobne karakteristike

MODUL G: SOCIO-DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

G1.	Koje godina ste rođeni: _____
G2.	Jeste li već imali rođendan ove godine?
1	Da
2	Ne
G3.	Spol:
1	Muški
2	Ženski
G4.	Zemlja rođenja: _____
G5.	Državljanstvo: _____
G6.	Stupanj obrazovanja
1	bez škole
2	nezavršena osnovna škola
3	završena osnovna škola
4	strukovna škola do 3 godine
5	gimnazija, umjetnička škola
6	viša škola
7	fakultet
8	magisterij
9	doktorat

G7. Radni status

1 Zaposlen **Idi na G8**

a) Da li ste zaposleni kao:

1) Samozaposlen sa zaposlenicima

2) Samozaposlen bez zaposlenika

3) Zaposlenik

4) Neplaćeni obiteljski radnik

b) Da li ste zaposleni u:

1) Stalnom radnom odnosu

2) Radnom odnosu na određeno vrijeme

c) Da li radite:

1) Puno radno vrijeme

2) Nepuno ili skraćeno radno vrijeme

2 Nezaposlen **Idi na G10**

3 Umirovljenik **Idi na G10**

4 Nesposoban za rad zbog zdravstvenih problema **Idi na G10**

5 Domaćica **Idi na G10**

6 Učenik ili student (isklj. radno aktivne osobe) **Idi na G10**

7 Ostali **Idi na G10**

G8. Trenutno zanimanje na radnom mjestu: _____

G9. Koje ekonomsku aktivnost obavlja poduzeće u kojem radite: _____

G10. Broj članova kućanstva: _____

G11. Broj djece mlađih od 16 godina: _____

G11a) Broj djece starih 14 ili 15 godina: _____

G12. Možete li reći koliki je otprilike mjesečni prihod vašeg kućanstva?

1 _____ €

ili

2 do 500 €

3 od 501-1000 €

4 od 1001-1500 €

5 od 1501-2000 €

6 više od 2000 €

ili

7 Ispitanik se ne želi se izjasniti