

## GODIŠNJE ISTRAŽIVANJE O IZDACIMA I INVESTIRANJU U INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE U PODUZEĆIMA (IKT-POD/INV) U 2009.

Obveza podnošenja izvještaja temelji se na članku 38. Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03.). 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.

### MOLIMO ISPUNITI U POTPUNOSTI!

#### 1. IZVJEŠTAJNA JEDINICA

a) Naziv poduzeća: \_\_\_\_\_

b) Matični broj poduzeća:

c) Adresa poduzeća:

Županija: \_\_\_\_\_

Grad/općina: \_\_\_\_\_

Mjesto: \_\_\_\_\_

Ulica i broj: \_\_\_\_\_

d) Djelatnost (prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti – NKD 2007. (NN, br. 58/07):

#### 2. OSOBA ODGOVORNA ZA TOČNOST PODATAKA

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-mail adresa: \_\_\_\_\_

Telefax: \_\_\_\_\_

Datum:

Potpis: \_\_\_\_\_

Dan

Mjesec

Godina

Poštovani,

Godišnje istraživanje o izdacima i investiranju u informacijske i komunikacijske tehnologije u poduzećima u 2009. (IKT-POD/INV), provodi se treći puta u Republici Hrvatskoj. Svrha provođenja ovog istraživanja jest prikupljanje podataka o izdacima i investicijama u informacijske i komunikacijske tehnologije. Istraživanje se temelji na metodologiji i zahtjevima Europske unije. Za potrebe Državnog zavoda za statistiku anketiranje provodi agencija GfK d.o.o. za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja.

**Davanje podataka u okviru istraživanja IKT-POD/INV je obvezatno. Sva poduzeća uključena u uzorak su dužna dati tražene podatke u roku 14 dana od primitka obavijesti.**

Osoba koja treba pružiti sve tražene informacije u ovom istraživanju je IT direktor, generalni direktor, glavni računovođa ili bilo koja druga nadležna osoba u poduzeću koja može dati odgovore koji se traže u ovom istraživanju. Prikupljanje podataka provodi se na osnovi Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03), a prikupljeni podaci koristiti će se isključivo u statističke svrhe.

**Zahvaljujemo na suradnji!**

## UPUTE ZA ISPUNJAVANJE OBRASCA

Cilj je istraživanja je prikupiti podatke o izdacima za informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) u poduzećima, odnosno podatke o ulaganjima u informacijske i komunikacijske tehnologije u svrhu povećanja i poboljšanja produktivnosti poduzeća. Ukupne izdatke za svaku traženu kategoriju treba podijeliti na INVESTICIJE i DIREKTNE TROŠKOVE.

INVESTICIJOM se smatra svako ulaganje u opremu čiji je pretpostavljeni radni vijek duži od 1 godine, te čija je jedinična cijena veća ili jednaka 2.000,00 kn. DIREKTNI TROŠKOVI su svi ostali izdaci koje ne zadovoljavaju kriterije INVESTICIJA tj. pretpostavljeni radni vijek je kraći od 1 godine i jedinična cijena je manja od 2.000,00 kn.

- PDV treba biti ISKLJUČEN iz kalkulacije troška i svi iznosi se navode BEZ PDV-a. Ukoliko u nekoj kategoriji nema vrijednosti potrebno je
- Razdoblje na koje se pitanja odnose je 2008. godina (osim ako u pitanju nije drugačije navedeno).
- Troškove IKT proizvoda/usluga namjenjenih isključivo daljnjoj prodaji bez dodatnog procesiranja potrebno je ISKLJUČITI.
- Ukoliko neke investicije izvode zaposlenici Vašeg poduzeća potrebno je uključiti troškove zaposlenika u ukupan trošak investicije tj. uz trošak nabave IKT materijala/opreme treba biti uračunat trošak plaća svojih zaposlenika koji su ugrađivali tu opremu. Npr. za instalaciju novo nabavljenih programskih alata na računala u poduzeću jedan zaposlenik je trošio pola radnog vremena u razdoblju od mjesec dana te trošak zaposlenika iznosi pola njegove plaće.

### PREPORUKA

Najkvalitetniji rezultati se dobivaju ukoliko IT rukovoditelj zajedno s djelatnikom iz računovodstva ili financija ispunjava obrazac. Prema dosadašnjim iskustvima IT rukovoditelji imaju tendenciju previdjeti IKT troškove nastale drugdje u poduzeću izvan IT odjela, dok djelatnici iz računovodstva/financija ne razumiju sadržaj obrasca u dovoljnoj mjeri.

## IDENTIFIKACIJSKI PODACI NA OBRASCU IKT- POD/INV (zaglavlje obrasca IKT-POD)

U zaglavlju obrasca IKT - POD ispunjavaju se identifikacijski podaci za izvještajnu jedinicu i za osobu koja odgovara za točnost podataka, a služe za potrebe obrade podataka i za eventualno kontaktiranje izvještajne jedinice radi provjere podataka.

### 1. IZVJEŠTAJNA JEDINICA

Podaci se popunjavaju za izvještajnu jedinicu koja podnosi izvještaj (trgovačko društvo, druga pravna ili fizička osoba) iz administrativnih registara. Popunjavaju se sljedeći podaci:

- Naziv poduzeća:** Upisuje se skraćeni naziv izvještajne jedinice odnosno trgovačkog društva ili druge pravne ili fizičke osobe prema upisu iz Registra poslovnih subjekata (RPS-a) Državnog zavoda za statistiku ili naziv fizičke osobe iz Obrtnog registra.
- Matični broj poduzeća:** Upisuje se osmeroznamenasta brojčana oznaka za MB odnosno matični broj izvještajne jedinice (trgovačkog društva ili druge pravne osobe) iz Obavijesti o razvrstavanju Državnog zavoda za statistiku sa stanjem na dan 31. prosinca 2008., odnosno MB-ovi koji su vrijedili u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2008. Za fizičke osobe, npr. obrtnike, preuzet će se registarska oznaka iz Obrtnog registra.
- Adresa poduzeća:** Upisuju se adresni podaci izvještajne jedinice, njena lokacija: županija, grad/općina, naselje, ulica i broj, telefon.
- Djelatnost:** Upisuje se peteroznamenasta brojčana oznaka podrazreda djelatnosti prema NKD-u 2007. (NN, br. 58/07.) u koju je registrirana izvještajna jedinica prema Obavijesti o razvrstavanju poslovnih subjekata prema NKD-u 2007. Za fizičke osobe, npr. obrtnike, upisuje se glavna (pretežna) djelatnost koja je utvrđena u Obrtnom registru, ili ona s kojom se poduzeće (obrtnik) pretežno obavljalo tijekom 2008.

### 2. OSOBA ODGOVORNA ZA TOČNOST PODATAKA

Podatke upisuje osoba koja je ispunila obrazac. Ispunjavaju se podaci o imenu i prezimenu osobe, telefonu, telefaksu i e-mailu, i datumu ispunjavanja upitnika. Ukoliko se podaci prikupljaju poštom potrebno je obrazac nakon popunjavanja i vlastoručno potpisati.

#### X1) Da li Vaše poduzeće dio grupacije poduzeća (npr. holding, koncern)?

- Da
- Ne (*idi na pitanje A1*)

#### X2) Označite jednu od niže navedenih opcija koja najbolje opisuje Vaše poduzeće:

- Vaše poduzeće opskrbljuje druga poduzeća u grupaciji s IKT resursima (npr. računala ili softver) <sup>1)</sup>
- Vaše poduzeće kupuje/koristi zajedničke IKT resurse kojima Vas opskrbljuje neko drugo poduzeće iz grupacije <sup>2)</sup>
- Grupacija nema zajedničke IKT resurse ili Vaše poduzeće ne koristi takve resurse

<sup>1)</sup> Izdaci koje je poduzeće imalo za zajedničke IT i komunikacijske sustave, opremu, usluge, održavanje računala i sl., unutar grupacije poduzeća MORAJU biti UKLJUČENI u izdacima u modulima A do E. Izdaci za IKT opremu koja je fakturirana drugom poduzeću iz grupacije i koja NE ulazi u kapital Vašeg poduzeća MORAJU biti ISKLJUČENI iz izdataka u modulima A do E.

<sup>2)</sup> Izdaci plaćeni internom IT odjelu čitave grupacije poduzeća ili krovnom poduzeću za zajedničke IT i komunikacijske sustave, opremu, usluge, održavanje računala itd. se moraju navesti u Modulu E, pitanje E8. «Izdaci za zajedničke IKT resurse drugim poduzećima unutar grupacije u 2008. godini.»

## MODUL A: IKT OPREMA

### VAŽNE NAPOMENE:

- ukoliko je neka IKT oprema kupljena zajedno s pripadajućom programskom podrškom i/ili je u cijenu uključena neka usluga (npr. održavanje, ažuriranje), cijena softvera i cijena usluge se također mora iskazati u ukupnoj cijeni uređaja.
- potrebno je UKLJUČITI svu IKT opremu bez obzira da li se koristi u administraciji, proizvodnji, razvoju proizvoda ili nekoj drugoj funkciji poduzeća.
- potrebno je ISKLJUČITI svu IKT opremu ugrađenu u strojeve, vozila, industrijske robote i sl.

	<b>INVESTICIJE</b> Neto vrijednost (bez PDV-a) IKT opreme čiji pretpostavljeni radni vijek je duži od 1 godine te čija je jedinična cijena veća ili jednaka 2.000,00 kn (uključiti izdatke ugovora financijskog leasinga).	<b>DIREKTNI TROŠKOVI</b> Neto vrijednost (bez PDV-a) IKT opreme čiji pretpostavljeni radni vijek je kraći od 1 godine i/ili čija je jedinična cijena manja od 2.000,00 kn (uključiti izdatke ugovora operativnog leasinga).
<b>A1. Računala i računalna oprema u 2008. godini:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- računala, neovisno o veličini, uključujući servere, radne stanice, osobna računala (stolna i prenosiva), te uređaje u obliku računalnih sistema za specijalne namjene</li> <li>- periferne jedinice, uključujući monitore, pisače, skenere, te dijelove i pribor za računala</li> <li>- mrežna oprema, uključujući routere, switcheve, firewalle, kablove i ostalu mrežnu opremu</li> <li>- magnetne ili optičke čitače i srodne uređaje sposobne zapisivati podatke na medij i njihovo procesiranje (npr. CD čitači, DVD jedinice i sl.)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>
<b>A2. Telekomunikacijska oprema u 2008. godini:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- radio ili TV odašiljači/antene, te radarski uređaji</li> <li>- telefoni (i fiksni telefoni i mobiteli), video telefoni, fax uređaji, teleprinteri, telefonske sekretarice</li> <li>- telefonska mrežna oprema, uključujući telefonske centrale i kablove</li> <li>- protuprovalni ili protupožarni sustavi</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>
<b>A3. Audio i video oprema u 2008. godini:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mikrofoni, slušalice i zvučnici</li> <li>- uređaji za reprodukciju zvuka, uključujući pojačala, gramofone, CD playere, kasetofone, magnetofone i diktafone</li> <li>- TV prijemnici, radio prijemnici, DVD i video playeri, kamere, projektori, fotoaparati</li> <li>- mediji za pohranu audio i video zapisa</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>
<b>A4. Ostala IKT oprema u 2008. godini:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uredska oprema, uključujući kalkulatore, kase, fotokopirne uređaje</li> <li>- elektronska mjerna oprema, medicinska oprema, mehanička mjerna oprema i slični mjerni uređaji</li> <li>- navigacijska oprema</li> <li>- elektroničke komponente i dijelovi</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>(upisati iznos bez PDV-a)</i></p>

## MODUL B: RAČUNALNI PROGRAMI

### VAŽNE NAPOMENE:

- ukoliko su neki računalni programi kupljeni zajedno s pripadajućom uslugom (npr. održavanje, ažuriranje), onda cijena usluge također mora biti iskazana u ukupnoj cijeni računalnog programa.
- potrebno je UKLJUČITI sve računalne programe bez obzira da li se koriste u administraciji, proizvodnji, razvoju proizvoda ili nekoj drugoj funkciji poduzeća.
- potrebno je ISKLJUČITI sve računalne programe ugrađene u strojeve, vozila, industrijske robote i sl.

	<b>INVESTICIJE</b> Neto vrijednost (bez PDV-a) IKT opreme čiji pretpostavljeni radni vijek je duži od 1 godine te čija je jedinična cijena veća ili jednaka 2.000,00 kn (uključiti izdatke ugovora financijskog leasinga).	<b>DIREKTNI TROŠKOVI</b> Neto vrijednost (bez PDV-a) IKT opreme čiji pretpostavljeni radni vijek je kraći od 1 godine i/ili čija je jedinična cijena manja od 2.000,00 kn (uključiti izdatke ugovora operativnog leasinga).
<b>B1. Gotovi računalni programi u 2008. godini:</b>  Ovoj grupi pripadaju programi i programski paketi koje možemo kupiti kao gotova rješenja i koji se ne mogu modificirati. Uključuje operativne sustave, alate za izradu teksta ili tablica te ostali softver pomoću kojeg proizvodimo neki produkt (npr. MS Windows, MS Office, Adobe Photoshop, anti-virus alati i sl.). U trošak je potrebno uračunati i troškove za licence.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>B2. Korisnički računalni programi u 2008. godini:</b>  Ovdje pripada softver koji je Vaše poduzeće naručilo da se izradi prema vašim zahtjevima i namjeni, te ste pri tome angažirali poduzeće specijalizirano za izradu računalnih programa. U trošak je potrebno uračunati i troškove za licence. Ukoliko su IT stručnjaci iz Vašeg poduzeća sudjelovali u adaptaciji izradi onda takav softver pripada kategoriji B3.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>B3. Vlastiti računalni programi u 2008. godini:</b>  Ovoj grupi pripadaju svi računalni programi razvijeni unutar Vašeg poduzeća, od strane IT stručnjaka zaposlenih u Vašem poduzeću. Procjena vrijednosti takvog računalnog programa bi se trebala izračunati na osnovu broja zaposlenih, vremenskom periodu u kojem je program izrađen, te cijeni rada koji je utrošen za izradu programa. PRIMJER: Ukoliko je 8 zaposlenih sudjelovalo u izradi programa, tijekom 25 radnih dana, doći ćemo do broja od 1,600 radnih sati (8 * 25 * 8). Iz plaće zaposlenih možemo izračunati vrijednost radnog sata (npr. 50 kn) i dolazimo do vrijednosti od 80,000 kn. Potrebno je UKLJUČITI i sve troškove nabave proizvoda i usluga DIREKTNO povezanih s razvojem vlastitog softvera (npr. korištenje vanjskih konzultanata kao pomoći svojim IT stručnjacima).	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>

## MODUL C: LEASING IKT OPREME I RAČUNALNIH PROGRAMA

	<b>INVESTICIJE</b> Neto vrijednost (bez PDV-a) IKT opreme čiji pretpostavljeni radni vijek je duži od 1 godine te čija je jedinična cijena veća ili jednaka 2.000,00 kn (uključiti izdatke ugovora financijskog leasinga).	<b>DIREKTNI TROŠKOVI</b> Neto vrijednost (bez PDV-a) IKT opreme čiji pretpostavljeni radni vijek je kraći od 1 godine i/ili čija je jedinična cijena manja od 2.000,00 kn (uključiti izdatke ugovora operativnog leasinga).
<b>C1. Izdaci za leasing IKT opreme i računalnih programa u 2008. godini:</b>  NAČIN IZRAČUNA: zbrojiti sve izdatke za leasing navedene unutar kategorija A1, A2, A3, A4, B1 i B2.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>

**MODUL D: POSLOVNI PROCESI ODUZEĆA I IZDACI U 2008. GODINI**

**D1. Na koje poslovne procese u poduzeću se primarno namjeravalo utjecati investiranjem u pojedine informacijske i komunikacijske tehnologije u 2008. godini?**

*MOLIMO OZNAČITE JEDAN ILI VIŠE POSLOVNIH PROCESA U KOJE SU PLASIRANE INVESTICIJE!*

POSLOVNI PROCES	INVESTICIJA			
	D1a Računala i računalna oprema (vidi A1)	D1b Komunikacijska oprema (vidi A2)	D1c Softver (gotovi ili korisnički) (vidi B1i B2)	D1c Softver (vlastiti) (vidi B3)
Upravljanje i kontrola	1	1	1	1
Proizvodnja	2	2	2	2
Razvoj proizvoda i usluga	3	3	3	3
Prodaja i marketing	4	4	4	4
Nabava	5	5	5	5
Logistika (transport i skladišta)	6	6	6	6
Financije i računovodstvo	7	7	7	7
Ljudski resursi	8	8	8	8
Podrška kupcima	9	9	9	9
Ostalo (molimo navesti):				
	10	10	10	10
	11	11	11	11

**MODUL E: IZDACI ZA OSTALE IKT USLUGE**

	DIREKTNI TROŠKOVI
<p><b>E1. Eksterno usavršavanje i obrazovanje zaposlenika na području IKT-a</b></p> <p>ODNOSI SE NA: Sredstva koja su utrošena na edukaciju i stručno usavršavanje zaposlenih sa svrhom podizanja kvalitete IKT vještina. Edukacija se provodi IZVAN poduzeća.</p>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<p><b>E2. Interno usavršavanje i obrazovanje zaposlenika na području IKT-a</b></p> <p>ODNOSI SE NA: Sredstva koja su utrošena na edukaciju i stručno usavršavanje zaposlenih sa svrhom podizanja kvalitete IKT vještina. Usavršavanje se provodi UNUTAR poduzeća. Pri izračunu vrijednosti u obzir treba uzeti cijenu rada voditelja treninga i pripreme edukacijskih materijala.</p>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<p><b>E3. Eksterno održavanje i popravci računala i računalnih programa</b></p> <p>ODNOSI SE NA: Sredstva utrošena na tekuće održavanje i eventualne popravke koji su povjereni VANJSKOM poduzeću. Dijelovi za održavanje i popravke NISU UKLJUČENI.</p>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<p><b>E4. Interno održavanje i popravci računala i računalnih programa</b></p> <p>ODNOSI SE NA: Sredstva utrošena na tekuće održavanje i eventualne popravke koje su obavili zaposlenici Vašeg poduzeća. Procjena vrijednosti bi se trebala izračunati na osnovu broja zaposlenih i vremena utrošenog u tu svrhu te prosječnoj cijeni rada (vidi primjer izračuna pod B3.).</p>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<p><b>E5a. Pristup Internetu</b></p> <p>UKLJUČUJE trošak pretplate i trošak ostvarenog prometa na Internetu.</p>	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>

<b>E5b. Hosting Internet stranica</b> UKLJUČUJE trošak smještaja Internet stranica Vašeg poduzećana serveru, trošak domene i servisa elektronske pošte.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>E5c. Dizajn Internet stranica</b> UKLJUČUJE trošak dizajniranja Internet stranica Vašeg poduzeća.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>E5d. Održavanje Internet stranica</b> UKLJUČUJE trošak održavanja i ažuriranja Internet stranica Vašeg poduzeća. Ukoliko održavanje obavljaju zaposlenici Vašeg poduzeća, procjena vrijednosti održavanja bi se trebala izračunati na osnovu broja zaposlenih i vremena utrošenog u tu svrhu te prosječnoj cijeni rada (vidi primjer izračuna pod B3.).	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>E5e. Internet telefonija (VoIP)</b> UKLJUČUJE trošak pretplate i trošak ostvarenog prometa.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>E6. Izdaci za telekomunikacijske usluge</b> UKLJUČUJE troškove pretplate za fiksnu telefonsku liniju i mobitele te troškove ostvarenog prometa po fiksnim telefonskim linijama i mobitelima, troškove prijenosa podataka, troškove radio komunikacije, kabelske televizije i sl.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>E7. Izdaci za ostale IKT usluge koje su izvršila druga poduzeća</b> UKLJUČUJE troškove konzultacija, unosa podataka i ostalih poslova, za čije je obavljanje angažirano osoblje iz drugih poduzeća.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>
<b>E8. Izdaci za zajedničke IKT resurse drugim poduzećima unutar grupacije</b> <i>(ispuniti samo u slučaju da je na pitanje X2 zaokružen odgovor b)</i> ODNOSI SE NA: Plaćanje internom IT odjelu čitave grupacije ili krovnom poduzeću za zajedničke IT i komunikacijske sustave, opremu, usluge, održavanje računala itd. Ukoliko tako plaćena oprema ili usluge ulazi u imovinu Vašeg poduzeća potrebno je ISKLJUČITI njenu vrijednost iz ovog iznosa, a uključiti je u stavke u modulima A do E.	<input type="text"/> <i>(upisati iznos bez PDV-a)</i>

## MODUL F: MIŠLJENJE KORISNIKA

**F1. Molimo da navedete način na koji ste došli do traženih podataka:**

- a) iz financijskog/računovodstvenog odjela u poduzeću
- b) procjenom ili kalkulacijom

**F2. Molimo označite s kojim ste se problemima susreli pri ispunjavanju upitnika:**

- a) pitanja i objašnjenja nisu dovoljno jasna
- b) traženi troškovi ne odgovaraju računovodstvenim kategorijama
- c) neki drugi problem *(navedite)* : \_\_\_\_\_

**F3. Koristeći sljedeću ljestvicu ocijenite koliko Vam je bilo teško doći do traženih izdataka:**

- a) izrazito lako
- b) lako
- c) nisam imao većih problema
- d) teško
- e) izrazito teško

**F4. Navedite približan broj radnih sati koje ste Vi i/ili Vaše kolege utrošili na traženje potrebnih informacija i ispunjavanje upitnika:**

\_\_\_\_\_ radnih sati

**KRAJ ANKETE**