



GODIŠNJE ISTRAŽIVANJE O KORIŠTENJU INFORMACIJSKIH I KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA U KUĆANSTVIMA I KOD POJEDINACA U 2017.

Obveza podnošenja izvještaja temelji se na članku 38. Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09., 59/12. i 12/13.). 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 2017. 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 ili osobno. 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 desetak minuta.

Obveza davanja podataka temelji se na članku 38. 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 A4
- 3 Ne znam Idi na B1

A3. Koju vrstu pristupa Internetu koristite u Vašem kućanstvu?

(Moguće više odgovora)

- 1 Fiksna širokopolasna 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)

A4. Iz kojeg razloga NEMATE pristup Internetu u vašem kućanstvu?

(Moguće više odgovora)

- 1 Imam pristup Internetu na drugom mjestu
- 2 Nemam potrebu za Internetom
- 3 Cijena potrebne opreme je previsoka
- 4 Cijena usluge je previsoka
- 5 Nemam potrebno znanje za služenje Internetom
- 6 Brine me sigurnost i zaštita privatnosti
- 7 Usluga nije dostupna u mjestu stanovanja
- 8 Ostali razlozi

MODUL B: UPORABA RAČUNALA

Sljedeća pitanja se odnose na Vaše osobno korištenje računala na bilo kojoj lokaciji (vlastiti dom, posao ili neko drugo mjesto). Računalom se smatra desktop, laptop, netbook ili tablet računalo. Sljedeći uređaji se ne smatraju računalom: smartphone, dlanovnik sa funkcijama mobilnog telefona, igrača konzola, media player ili čitač e-knjiga.

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

Sljedeća pitanja se odnose na Vaše osobno korištenje Interneta na bilo kojoj lokaciji (vlastiti dom, posao ili neko drugo mjesto). Treba uzeti u obzir bilo koji uređaj kojim se može pristupiti Internetu. Neki od primjera su: desktop, laptop, netbook ili tablet računalo, kao i smartphone, igraća konzola ili čitač e-knjiga.

C1. Kada ste posljednji puta koristili Internet?

- 1 Tijekom posljednja 3 mjeseca **Idi na C2**
- 2 Tijekom posljednjih 12 mjeseci **Idi na C7**
- 3 Prije više od godinu dana **Idi na E1**
- 4 Nikada **Idi na G2**

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

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

C3. Jeste li u posljednja 3 mjeseca koristili neki od sljedećih mobilnih uređaja za pristup Internetu van vlastitog doma ili radnog mjesta?

(Moguće više odgovora)

- 1 Mobilni telefon ili smart phone **(ukoliko ispitanik odgovori potvrdno, pitati 1a i 1b)**
 - 1a) da li pri tome koristite mobilnu telefonsku vezu, 3G/4G
 - 1b) ili koristite bežičnu wireless vezu (WiFi)
- 2 Laptop ili tablet **(ukoliko ispitanik odgovori potvrdno, pitati 2a i 2b)**
 - 2a) da li pri tome koristite mobilnu telefonsku vezu, 3G/4G
 - 2b) ili koristite bežičnu wireless vezu (WiFi)
- 3 Neki drugi uređaj (igrača konzola, čitač elektronskih knjiga)
- 4 Ne pristupam Internetu putem mobilnih uređaja van vlastitog doma ili radnog mjesta

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

(Moguće više odgovora)

- 1 Slanje ili primanje elektronske pošte
- 2 Telefoniranje ili korištenje web kamere za video pozive (npr. Skype, Facetime, WhatsApp, Viber)
- 3 Sudjelovanje u društvenim mrežama (npr. Facebook, MySpace, Twitter)
- 4 Upload vlastitih sadržaja (tekst, fotografije, video, glazba) na web stranice za razmjenu podataka (npr. Youtube, Imageshack, Flickr, Snapchat, Instagram)
- 5 Čitanje online vijesti, novina ili časopisa
- 6 Traženje informacija o zdravlju
- 7 Traženje informacija o proizvodima i uslugama
- 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 Sudjelovanje u poslovnim društvenim mrežama (npr. LinkedIn, Xing, Ecademy i sl.)
- 12 Korištenje usluga putovanja ili smještaja (npr. kupovina karata, rezervacija smještaja)
- 13 Prodaja robe ili usluga (npr. eBay, Njuškalo)
- 14 Internet bankarstvo

C5. Jeste li u posljednja 3 mjeseca koristili neke od Internet servisa za pohranu dokumenata, fotografija, glazbe i video materijala (npr. Dropbox, Google Drive, Windows OneDrive, iCloud, Amazon Cloud Drive)?

- 1 Da
- 2 Ne

C6. Jeste li u posljednja 3 mjeseca sudjelovali u nekoj od navedenih obrazovnih aktivnosti putem interneta?

(Moguće više odgovora)

- 1 Pohađanje online tečajeva
- 2 Samostalno korištenje edukacijskih sadržaja (elektronske knjige, audio ili video udžbenici, edukacijski softver)
- 3 Komuniciranje sa instruktorima ili studentima putem obrazovnih internetskih stranica ili portala

C7.	<p>Jeste li tijekom posljednjih 12 mjeseci koristili neku Internet stranicu ili telefonsku aplikaciju kako biste ugovorili uslugu smještaja sa drugom privatnom osobom?</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Putem Internet stranice ili aplikacije namjenjene upravo tome (npr. Airbnb) 2 Putem ostalih Internet stranica ili aplikacija (npr. oglasnici, društvene mreže)
C8.	<p>Jeste li tijekom posljednjih 12 mjeseci koristili neku Internet stranicu ili telefonsku aplikaciju kako biste ugovorili uslugu prijevoza sa drugom privatnom osobom?</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Putem Internet stranice ili aplikacije namjenjene upravo tome (npr. Uber) 2 Putem ostalih Internet stranica ili aplikacija (npr. oglasnici, društvene mreže)

MODUL D: KORIŠTENJE USLUGA E-UPRAVE

Slijedeća pitanja se odnose na elektroničke kontakte putem Interneta s javnim institucijama i pružateljima usluga. Isključeni su kontakti putem ručno upisanih e-mail adresa. Kontakt i interakcija s javnim institucijama i pružateljima usluga uključuje web stranice koje se odnose na obveze građana (npr. porezne prijave, obavijesti o promjeni adrese), prava (npr. socijalne naknade), službene dokumente (npr. osobne iskaznice, rodni list), javne obrazovne usluge (npr. javne knjižnice, informacije o upisu u škole i fakultete), usluge javnog zdravstva (npr. usluge javnih bolnica).

D1.	<p>Da li ste u proteklih 12 mjeseci koristili Internet u privatne svrhe za neke od navedenih usluga javnih/državnih ustanova ili administracije?</p> <p style="text-align: center;">Ukoliko je potvrđan odgovor na opciju 3, idi na E1. Ukoliko je odgovor na opciju 3 negativan, idi na D2.</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Prikupljanje informacija sa Internet stranica javnih ili administrativnih institucija 2 Download obrazaca/formulara sa službenih internet stranica institucija 3 Slanje ispunjenih obrazaca/formulara putem službenih internet stranica institucija
D2.	<p>Iz kojih razloga niste koristili Internet za slanje ispunjenih službenih obrazaca/formulara u proteklih 12 mjeseci?</p> <p style="text-align: center;">Ukoliko je potvrđan odgovor na opciju 1, idi na E1. U slučaju negativnog odgovora potrebno je pitati i ostale opcije u pitanju D2.</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nisam morao slati nikakve obrasce 2 Obrasce nije bilo moguće slati putem službenih Internet stranica 3 Postupak za slanje obrazaca putem službene internet stranice je prekomplikiran 4 Zabrinut sam za sigurnost osobnih podataka slanjem putem interneta 5 Nemam potrebni korisnički račun na službenoj stranici kako bih mogao poslati obrazac/formular 6 Netko drugi je već predao obrasce u moje ime (npr. član obitelji, odvjetnik i sl.) 7 Ostali razlozi

MODUL E: KUPOVINA PUTEM INTERNETA

Slijedeća pitanja se odnose na kupnju dobara i usluga putem Interneta (e-trgovina) u privatne svrhe putem bilo kojeg uređaja (desktop, prijenosni uređaji ili dlanovnici, mobilni telefon ili smartphone). Kupnja se odnosi na kupovinu dobara i usluga, ali samo plaćanje se ne mora obaviti online. Narudžbe putem ručno pisanih e-mail poruka, SMS ili MMS poruka su isključene.

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

- | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
| 1 | Tijekom posljednja 3 mjeseca | Idi na E2 |
| 2 | Tijekom posljednjih 12 mjeseci | Idi na E2 |
| 3 | Prije više od godinu dana | Idi na E9; E10 |
| 4 | Nikada | Idi na E9; E10 |

E2. Koje vrste proizvoda ili usluga za privatne svrhe ste kupili ili naručili putem Interneta u proteklih 12 mjeseci?

(Moguće više odgovora)

- 1 Hrana ili namirnice
- 2 Proizvodi za kućanstvo (uključujući namještaj, igračke, i sl.)
- 3 Lijekovi
- 4 Odjeća, sportska oprema
- 5 Računala i računalna oprema
- 6 Elektronička oprema (uključujući i foto-aparate)
- 7 Telekomunikacijske usluge (osnivanje pretplatničkog odnosa za TV, fiksni/mobilni telefon, kupovinu bonova za mobitele i sl.)
- 8 Turistički smještaj (hotelske rezervacije)
- 9 Usluge prijevoza (kupovina putničkih karata, iznajmljivanje automobila)
- 10 Ulaznice za kino, kazalište, koncerte i slične priredbe
- 11 Filmovi ili glazba
- 12 Knjige, časopisi, novine
- 13 Obrazovni materijal
- 14 Računalni softver i igre
- 15 Ostalo

E3. U prethodnom pitanju ste naveli da ste naručili neke od niže navedenih proizvoda. Koje od tih proizvoda ste preuzeli (downloadali) putem Interneta, umjesto da su Vam isporučeni poštom?

(Moguće više odgovora)

- 1 Filmovi ili glazba
- 2 E-knjige
- 3 E-časopisi, E-novine
- 4 Računalni softver i igre

E4. Odakle su bili prodavači od kojih ste kupovali proizvode ili usluge putem Interneta u proteklih 12 mjeseci?

(Moguće više odgovora)

- 1 Iz Hrvatske
- 2 Iz zemalja Europske Unije
- 3 Iz ostalih zemalja svijeta
- 4 Ne znam zemlju porijekla prodavača

E5.	<p>U prethodnom pitanju ste naveli da ste kupovali proizvode ili usluge od stranih prodavača tj. onih koji nisu iz Hrvatske. Koje od sljedećih grupa proizvoda ste od njih kupili?</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fizički proizvodi (elektronska i računalna oprema, odjeća i obuća, igračke, knjige, CD/DVD) 2 Proizvodi preuzeti (downloadani) u elektroničkom formatu (filmovi, glazba, softver i igre, elektroničke knjige, časopisi i novine) 3 Usluge smještaja i prijevoza (rezervacije smještaja, prijevozničke karte, najam automobila) 4 Ulaznice za kino, kazalište, koncerte i slične priredbe
E6.	<p>Možete li procijeniti koliko ste puta kupovali proizvode ili usluge putem Interneta u protekla 3 mjeseca?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ____ puta
E7.	<p>Možete li procijeniti koliko ste novca potrošili na kupovinu proizvoda ili usluga putem Interneta u protekla 3 mjeseca?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ____ kn
E8.	<p>Jeste li se susreli sa nekom od sljedećih poteškoća prilikom kupovine proizvoda ili usluga putem Interneta?</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 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
E9.	<p>Jeste li u proteklih 12 mjeseci koristili Internet za obavljanje neke od sljedećih aktivnosti:</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kupnja ili prodaja dionica, udjela u fondovima i sličnih financijskih proizvoda 2 Kupnja ili produženje polisa osiguranja 3 Uzimanje kredita
E10.	<p>Iz kojeg od navedenih razloga niste kupovali proizvode ili usluge putem interneta u posljednjih 12 mjeseci?</p> <p><i>(Moguće više odgovora)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Preferiram osobno kupovati u trgovini, volim uživo vidjeti robu koju kupujem 2 Nemam dovoljno informatičkog znanja za kupovinu putem interneta 3 Dostava kupljene robe traje predugo 4 Brine me sigurnost, bojim se prevare ili zloupotrebe 5 Brine me garancija i reklamacije na kupljenu robu 6 Nemam kreditnu karticu kojom bih mogao kupovati putem interneta 7 Prodavač ne vrši dostavu robe u Hrvatsku 8 Neki drugi nespomenuti razlog

MODUL F: RAČUNALNE VJEŠTINE

F1. Kojima od navedenih aktivnosti, vezanih za računala, ste već ovladali?

(Moguće više odgovora)

- 1 Prijenos podataka između računala ili perifernih uređaja (npr. fotoaparata, mobilni telefon, tablet, MP3 player)
- 2 Instalacija softvera na računalo ili aplikacija na mobilnom telefonu
- 3 Podešavanje postavki operativnog sustava računala ili softvera za zaštitu (antivirus i sl.)
- 4 Kopiranje ili "seljenje" datoteka i mapa (cut/copy/paste/move)
- 5 Uporaba softvera za procesiranje teksta (npr. MS Word)
- 6 Kreiranje prezentacija (npr. MS Powerpoint)
- 7 Uporaba tabličnih kalkulatora (npr. MS Excel) *(ukoliko ispitanik odgovori potvrdno, pitati 7a)*
7a) da li ste pri tome koristili napredne funkcije (računske formule, kreiranje grafikona)
- 8 Korištenje softvera za uređivanje fotografija, audio ili video materijala
- 9 Pisanje računalnog programa u specijaliziranom programskom jeziku

MODUL G: SOCIO-DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

G1. Koliko godina imate, navršenih: _____

G2. Spol:

- 1 Muški
- 2 Ženski

G3. Zemlja rođenja:

- 1 Hrvatska
- 2 Ostalo
2a) iz zemlje članice EU
2b) iz ostalih zemalja

G4. Državljanstvo:

- 1 Hrvatsko
- 2 Ostalo
2a) iz zemlje članice EU
2b) iz ostalih zemalja

G5. Stupanj obrazovanja

- 1 bez škole ili nezavršena osnovna škola
- 2 završena prva 4 razreda osnovne škole
- 3 završena osnovna škola
- 4 strukovna škola do 3 godine
- 5 gimnazija, umjetnička škola
- 6 viša škola
- 7 fakultet
- 8 magisterij
- 9 doktorat

G6. Radni status
1 Zaposlen ili samozaposlen
G61a) Zaposlen
G61b) Samozaposlen
2 Nezaposlen
3 Učenik ili student (ne uključuje radno aktivne osobe - npr. izvanredan studij uz rad)
4 Ostali (umirovljenici, kućanice, ročnici, invalidi, ostale radno neaktivne osobe)
Idi na G7
Idi na G7
Idi na G8
Idi na G8
Idi na G8
G7. Zanimanje _____
G8. Broj članova kućanstva: _____
G9. Broj djece mlađih od 16 godina: _____
G9a) Broj djece starih 14 ili 15 godina: _____
G10. Možete li reći koliki je otprilike mjesečni prihod vašeg kućanstva?
1 _____ kn
Ukoliko ispitanik ne želi dati specifičan odgovor ponudite mu da se izjasni kroz jednu od prihodovnih grupa: -->
2 do 4000 kn
3 od 4000-7000 kn
4 od 7000-10000 kn
5 od 10000-15000 kn
6 više od 15000 kn
G11. Koji način anketiranja bi vam osobno više odgovarao?
1 telefonsko anketiranje
2 osobni intervju uz dolazak anketara u vaš dom
3 elektronski upitnik koji bi ste ispunjavali putem interneta
4 papirnati upitnik koji bi vam bio poslan poštom
5 ne želim sudjelovati u anketama

X: KRAJ ANKETE