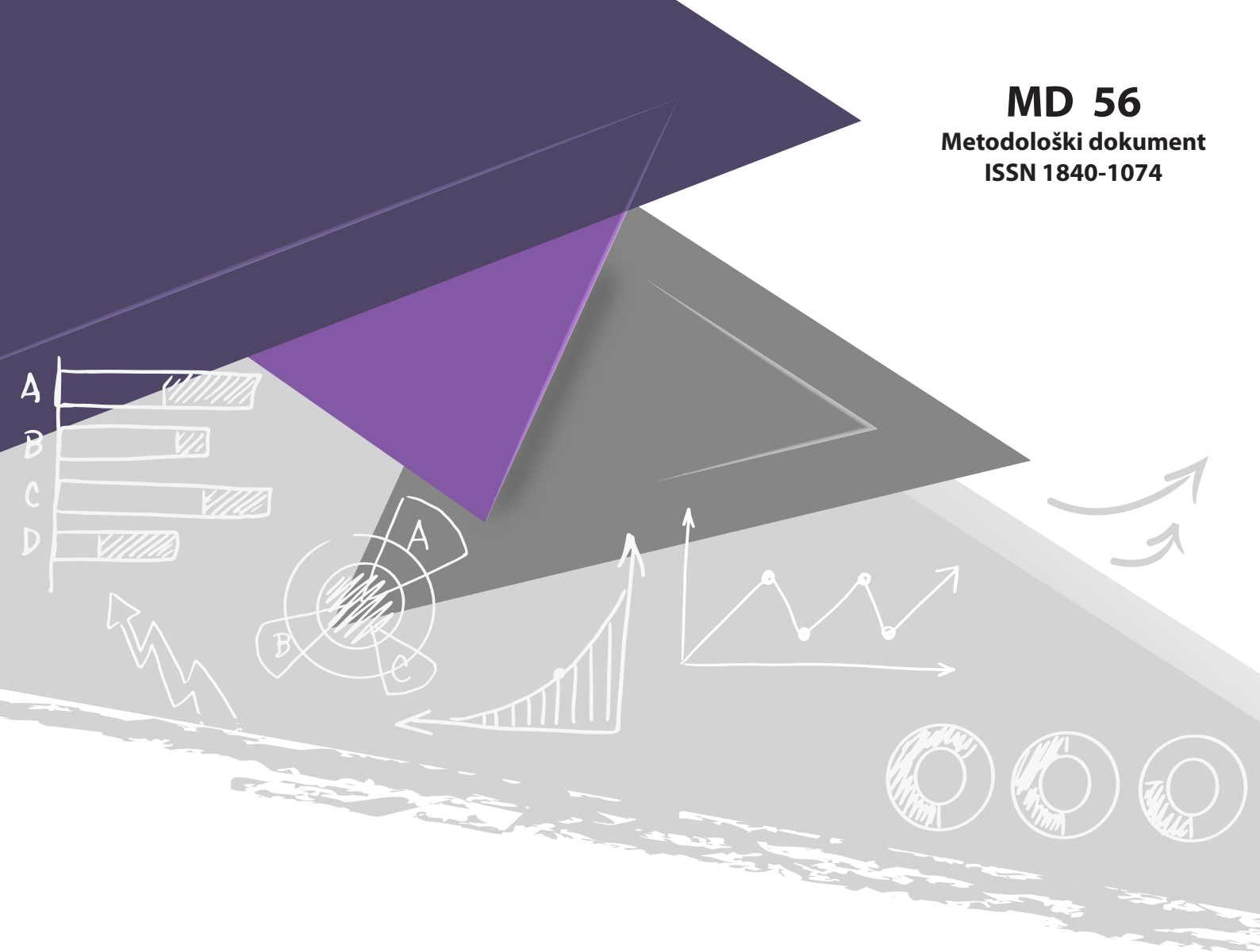




UPOTREBA

INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO



Bosna i Hercegovina



Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

Sarajevo, 2025.

Izdaje: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine
Zelenih beretki 26, 71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina
Telefon: +387 33 91 19 11; Fax: +387 33 22 06 22
Elektronska pošta: bhas@bhas.gov.ba
Internet stranica: www.bhas.gov.ba

Odgovara: Vesna Ćužić, direktorica

Pripremili: Fahir Kanlić, Dajana Mrgud

Lektura: Amra Kapetanović

Dizajn naslovnice i
tehnička priprema: Lejla Rakić Bekić

UPOTREBA

INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH
TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I
POJEDINAČNO



Bosna i Hercegovina



Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

Sarajevo, 2025.

Sadržaj

Uvod.....	7
Cilj istraživanja i pravni osnov	7
Statistička ili izvještajna jedinica.....	7
Ciljna populacija.....	8
Obuhvat i uzorak.....	8
Organizacija istraživanja	8
Posmatrane varijable	8
Moduli-objašnjenja	9
Modul A: Pristup informacijama i komunikacijskim tehnologijama.....	10
A1_N: Da li vi ili bilo ko iz vašeg domaćinstva ima pristup sljedećim uređajima kod kuće? - Nacionalno pitanje	10
A1: Da li vi ili neko u vašem domaćinstvu imate pristup internetu kod kuće (preko bilo kojeg uređaja)?.....	10
A2: Koji tip internet konekcije koristite kod kuće? - Nacionalno pitanje	10
Modul B: Korištenje interneta	14
<i>Izvještajna jedinica: pojedinci</i>	14
B1: Kada ste posljednji put koristili internet?.....	14
B2: Koliko ste često, u prosjeku, koristili internet u posljednja 3 mjeseca?	14
B3: Na kojem od sljedećih uređaja ste koristili internet u posljednja 3 mjeseca?	15
B4: Za koje od sljedećih aktivnosti ste koristili internet (uključujući i putem aplikacija) u posljednja 3 mjeseca u privatne svrhe?.....	15
B5: Da li ste koristili alate vještačke inteligencije (npr. ChatGPT, Copilot, Gemini, LLaMA, Midjourney, DALL-E) za kreiranje sadržaja kao što je tekst, slike, kodovi za programiranje, ili video zapisi u posljednja 3 mjeseca?.....	19
B6: U koje ste svrhe koristili alate vještačke inteligencije?	19
B7: Koji je bio glavni razlog zbog kojeg niste koristili alate vještačke inteligencije u posljednja 3 mjeseca?	19
B8: Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u svrhe obrazovanja, privatne ili profesionalne svrhe (u posljednja 3 mjeseca)?	20
B9: Ako ste naišli na probleme ili poteškoće prilikom korištenja interneta u posljednja 3 mjeseca, kako ste ih pokušali riješiti (npr. problemi sa konekcijom, kompjuterski virusi)?.....	21
B10: Koji su bili razlozi zbog kojih niste koristili internet u posljednja 3 mjeseca?	21
Modul C: Upotreba javne administracije.....	23
C1: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem web stranice ili aplikacije, u privatne svrhe, za sljedeće aktivnosti?	23
C2: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci preuzeli/odštampali neke zvanične formulare sa web stranice ili aplikacije javnih organa ili javnih službi u privatne svrhe?.....	24
C3: Da li ste zakazali bilo kakav termin ili rezervaciju preko web stranice ili aplikacije kod javnih organa ili javnih usluga (npr. rezervacija knjige u javnoj biblioteci, termin kod	

državnog službenika ili državnog pružaoca zdravstvene zaštite) u privatne svrhe u posljednjih 12 mjeseci ?	24
C5: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci dovršili, uredili, pregledali ili odobrili svoju poreznu prijavu web stranice ili aplikacije, u privatne svrhe?.....	25
C6: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci obavljali neku od sljedećih aktivnosti putem web stranice ili aplikacije javnih organa ili javnih službi u privatne svrhe?.....	25
C7: Koji su razlozi zbog kojih niste tražili zvanična dokumenta ili niste podnosili zahtjeve putem web stranice ili aplikacije javne administracije ili javnih servisa, u posljednjih 12 mjeseci?	25
Modul D: Upotreba elektronske identifikacije (eID)	27
D1: Da li ste koristili svoju elektronsku identifikaciju (eID) za pristup elektronskim (online) uslugama u privatne svrhe u posljednjih 12 mjeseci?	27
D2: Za koje od sljedećih usluga ste koristili eID u posljednjih 12 mjeseci?	28
D3: Koji su razlozi nekorištenja pomenute eID u posljednjih 12 mjeseci?	28
Modul E: Trgovina putem interneta.....	30
E1: Kada ste posljednji put kupili ili naručili robu ili usluge za privatnu upotrebu preko interneta?	30
E2: Da li ste kupili neku robu ili proizvod (npr. odjeća, obuća, nakit, torbe, sportska oprema, knjige, kozmetika, igračke, lijekovi, namještaj, elektronika i kućni uređaji, kompjuteri, tableti, mobilni telefoni, lična higijena, dostava iz restorana) u posljednja 3 mjeseca?	32
E3: Da li ste kupili neku od sljedećih usluga putem web stranice ili aplikacije za privatne svrhe u posljednja 3 mjeseca?	32
E4: Da li ste kupili nešto od sljedećeg putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca?.....	33
E5: Da li ste kupili ili ste se pretplatili preko web stranice ili aplikacije u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?	34
E6: Da li kupili nešto od sljedećeg, od fizičkih osoba putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca?.....	36
E8: Da li ste kupili bilo koju uslugu prijevoza putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca od:	37
E9: Da li ste naišli na neki problem kada ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta, u privatne svrhe u posljednja 3 mjeseca?	37
E10: Da li ste imali bilo koji sigurnosni ili zdravstveni problem izazvan proizvodima koje ste kupili online za privatnu upotrebu (povrede, iritacije kože, pregrijavanje uređaja, i sl.)	38
E11: Da li ste obavili bilo koju od sljedećih aktivnosti preko web stranice ili aplikacije u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?.....	39
Modul F: E-vještine.....	41
F1. Koje od sljedećih aktivnosti ste provodili u posljednja 3 mjeseca?	41
F2. Koje od navedenih aktivnosti ste obavljali u posljednjih 12 mjeseci?.....	42
F3: Da li ste vidjeli neke informacije ili sadržaj (npr. video zapise, slike) koje smatrate neistinitim ili sumnjivim na internet stranicama s vijestima ili društvenim medijima (npr. Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) u posljednja 3 mjeseca?	43

F4: Da li ste provjerili istinitost informacija ili sadržaja koje ste pronašli na internet stranicama s vijestima ili društvenim mrežama u posljednja 3 mjeseca?	43
F5: Kako ste provjerili istinitost informacija ili sadržaja pronađenih na internetu?	44
F6: Zašto niste provjerili istinitost informacija ili sadržaja pronađenih na internetu?	44
Modul G: Privatnost i zaštita ličnih podataka	45
G1: Da li ste upravljali pristupom vašim ličnim podacima (npr. ime, datum rođenja, broj lične karte, kontakt podaci, broj kreditne kartice, fotografije, geografska lokacija) na internetu u posljednja 3 mjeseca?	45
G2: Da li ste promijenili podešavanja u svom internet pretraživaču kako biste spriječili ili ograničili kolačiće na nekom od svojih uređaja?	46
G4: Da li ste koristili softver koji ograničava mogućnost praćenja vaših aktivnosti na internetu na nekom od vaših uređaja?	47
G5: Da li ste ikada otvorili račun ili se registrovali na besplatnoj aplikaciji ili servisu? Npr. pretplata/nalog za društvene mreže, aplikacije za kupovinu karata za prijevoz, streaming muzike, igrice	47
G6: Da li ste izbrisali ili pokušali izbrisati (ili zatvoriti) svoj račun besplatne aplikacije ili servisa, u posljednja 3 mjeseca?	47
G7: Da li ste naišli na probleme prilikom pokušaja brisanja računa besplatne aplikacije ili servisa u posljednja 3 mjeseca? Npr. poteškoće u pronalaženju načina za brisanje računa, trošenje nesrazmjerno mnogo vremena za to, tehnički problemi, neprihvatljivi uslovi za povlačenje, nemogućnost uspjeha	48
Modul H: Osnovne informacije o ispitaniku	49
DEMOGRAFIJA	49
H1: Starost	49
H2: Spol	50
DRŽAVLJANSTVO	50
H3: Država rođenja	50
H4: Državljanstvo	50
OBRAZOVANJE I POZADINA	51
H5: Obrazovanje	51
UČEŠĆE NA TRŽIŠTU RADA	52
H6: Status glavne aktivnosti (samo definisan)	52
Osnovne karakteristike posla	53
H7: Status zaposlenja na glavnom poslu	53
H8: Radno vrijeme	55
H9: Vrsta ugovora o zaposlenju	56
H11: Zanimanje	57
Region	59
H12: Entitet prebivališta	59
SASTAV DOMAĆINSTVA	60
H17 i H18: Sastav domaćinstva	60
Definicija domaćinstva	60

Sastav domaćinstva u statističkoj obradi.....	60
UKUPNI MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA.....	61
H19: Prihod domaćinstva	61
TRAJANJE INTERVJUA.....	61
H20: Trajanje intervjua	61
Dodatak 1. UPITNIK 2025.....	62

Uvod

Cilj istraživanja i pravni osnov

Osnovni cilj **Istraživanja o upotrebi informaciono - komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca** je prikupljanje određenih informacija od osoba koje se odnose na upotrebu interneta i informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvu i od strane pojedinaca, a u različite svrhe.

Prikupljanje podataka putem se vrši u skladu sa Zakonom o statistici BiH „Službeni glasnik BiH, broj 26/2004 i 42/2004 i u skladu sa metodološkim preporukama EUROSTAT-a (implementaciona Regulativa (EK) br. 808/2004 i regulativama Evropske komisije koje se mijenjaju u zavisnosti od godine istraživanja.

Regulativom se definiše koji podaci i koje karakteristike domaćinstava i osoba će se prikupljati u referentnoj godini, što znači da se svake godine ne prate sve iste varijable i njihove karakteristike.

Praćenjem Regulative i preporuka Evropske komisije osigurava se uporedivost podataka između različitih zemalja na nivou EU.

Individualni podaci dobijeni istraživanjem su zaštićeni, predstavljaju službenu tajnu i koriste se isključivo u statističke svrhe, u agregiranom obliku.

Objava podataka iz ovog istraživanja vrši se za nivo BiH te nivo entiteta.

Statistička ili izvještajna jedinica

Statistička jedinica je osnovni tip elemenata grupe (koja se također naziva populacija) koju želimo posmatrati ili analizirati.

U istraživanju korištenja IKT koriste se sljedeće statističke jedinice (u zavisnosti od varijable):

- domaćinstva;
- pojedinci.

U idealnom slučaju, podatke prikupljene u domaćinstvu trebalo bi da izvještava „domaćinstvo". U većini slučajeva, nije moguće skupiti i domaćinstvo oko stola kako bi prikupili svoj zajednički odgovor, a posebno nije moguće posebno kad je slučaj o telefonskom intervjuu. Generalno, jedna osoba u domaćinstvu će odgovoriti na pitanja vezana za domaćinstvo. Ovaj pojedinac može, npr. biti glava domaćinstva ili pojedinac koji je izabran za pojedinačna pitanja.

Kako se istraživanje odnosi na korištenje računara i interneta, neophodno je da izabrana osoba odgovori na pitanja lično. Intervju preko posrednika mogu dovesti do grešaka u prikupljanju podataka.

Različite jedinice istraživanja, tj. domaćinstva i pojedinci, koriste se u različitim dijelovima upitnika. Pitanja za domaćinstvo se koriste kada se prikupljaju informacije o pristupu različitim elektronskim uređajima, tipu internet veze i barijerama za korištenje interneta. Individualni pristup se koristi kada se prikupljaju informacije o upotrebi računara, korištenju interneta, e-trgovine i e-vještina.

Ciljna populacija

Ciljna populacija je populacija od interesa za neko statističko istraživanje. U istraživanju korištenja IKT ciljna populacija za različite statističke jedinice je:

- pojedinci: ciljna populacija čine svi pojedinci starosti od 16 do 74 godine;
- domaćinstva: ciljna populacija čine sva (privatna) domaćinstva sa najmanje jednim članom od 16 do 74 godine.

Obuhvat i uzorak

Istraživanje o upotrebi informaciono - komunikacionih tehnologija u domaćinstvima i od strane pojedinaca se provodi na reprezentativnom uzorku, na nivou BiH. Istraživanje se provodi na stratifikovanom dvoetapnom uzorku. Kolektivna domaćinstva nisu jedinice posmatranja.

Istraživanjem se obuhvataju domaćinstva sa najmanje jednom osobom starosti između 16 i 74 godine.

Referentni period se uglavnom odnosi na prva tri mjeseca u godini u kojoj se provodi istraživanje, dok se pojedina pitanja odnose na godinu koja je prethodila istraživanju.

Organizacija istraživanja

Prikupljanje podataka se realizuje telefonskim anketiranjem (Computer Assisted Telephone Interview (CATI) metoda, kao i metodom 'licem u lice' posredstvom anketara i štampanih upitnika. Periodičnost je godišnja, što znači da se podaci prikupljaju i obrađuju jednom godišnje.

Posmatrane varijable

U većini slučajeva, posmatrane varijable u istraživanju o upotrebi IKT-a su binarne (dihotomne), što znači da odgovori ispitanika sa *da* ili *ne*, npr. „*Da li ste koristili internet za prodaju robe ili usluga?*“. Druge varijable posmatranja su i kvalitativne, ali sa više od dvije kategorije odgovora (npr. najviši stepen obrazovanja).

Moduli-objašnjenja

Objašnjenja u ovom poglavlju odnose se na pitanja u Upitniku za 2025. (vidi Dodatak 1 – Upitnik 2025).

Statistička jedinica za modul A je domaćinstvo, dok je pojedinac statistička jedinica za ostale module.

Modul A: Pristup informacijama i komunikacijskim tehnologijama

A1_N: Da li vi ili bilo ko iz vašeg domaćinstva ima pristup sljedećim uređajima kod kuće? - Nacionalno pitanje

Obuhvat: domaćinstva

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora (Da/Ne).

Ovo pitanje se odnosi na pristup i mogućnost korištenja različitim uređajima u domaćinstvu.

A1: Da li vi ili neko u vašem domaćinstvu imate pristup internetu kod kuće (preko bilo kojeg uređaja)?

Obuhvat: domaćinstva

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor (Da, Ne ili Ne znam).

Ovo pitanje se odnosi na pristup internetu od strane domaćinstva. „Pristup“ se ne odnosi na samo postojanje internet konekcije, već na to da li neko u domaćinstvu može da koristi internet kod kuće ako želi, čak i ako samo da pošalje e-mail.

Modalitet odgovora „Ne znam“ treba izbjegavati postavljanjem dodatnih pitanja ispitaniku.

Ukoliko domaćinstvo nema ugovor o pretplati na internet, ali koristi ad-hoc plaćanja za korištenje interneta po potrebi i pri tom u kući ima svu potrebnu opremu za korištenje interneta, u ovom slučaju treba dati odgovor „Da“.

Ukoliko ispitanik koristi internet preko mobilnog telefona samo kada je izvan domaćinstva, treba dati odgovor „Da“, jer teoretski ga može koristiti i u domaćinstvu.

A2: Koji tip internet konekcije koristite kod kuće? - Nacionalno pitanje

Obuhvat: sva domaćinstva koja imaju pristup internetu kod kuće, odnosno A1 = Da

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora (označiti sve što se primjenjuje).

Ispitanici treba da navede koje vrste širokopojsnih konekcija zapravo koriste. Pitanje ne ispituje brzinu prijenosa podataka u bit/s, niti tip uređaja koji se koristi za pristup internetu.

U daljem tekstu je dato objašnjenje najčešće korištenih tehnologija, te navedene dvije širokopojsne veze (fiksna i mobilna).

a) Fiksne širokopojsne veze, npr. DSL, ADSL, VDSL, kablovska, optička vlakna, satelit, javne wifi veze

Primjeri dodati u tekstu opcije

a) mogu se objasniti na sljedeći način:

DSL (npr. ADSL, SHDSL, VDSL)

DSL (digitalna pretplatnička linija) označava tehnologiju koja prenosi podatke pri velikim brzinama (tj. teoretski više od 144 kbit / s u poređenju sa uskopojasnim tipovima veza, ali danas normalno najmanje oko 0,5 Mbit / s) preko postojeće bakarne mreže. DSL tehnologija je vrsta internet veze koja je znatno brža od dial-up pristupa i stoga označena kao širokopojasna.

Važne DSL tehnologije uključuju:

ADSL: Ovaj izraz se koristi za DSL gdje je veći propusni opseg dodijeljen za preuzimanje nego upload (Asymmetric DSL).

SHDSL: Jednostruki par brzih DSL pokriva simetrični brzi DSL.

VDSL: Veoma visoki bitni DSL, sa brzinama do 53 Mbps, u poređenju sa oko 8 do 10 Mb / s za ADSL.

Žičani fiksni (kablovski, vlakno, Ethernet, PLC, itd.)

Žičane fiksne veze mogu ili ne moraju imati ruter za Wi-Fi pristup u domaćinstvu, tj. za bežično usmjeravanje signala do korisničkog uređaja na kratkoj udaljenosti. One su klasifikovane kao žičane fiksne.

Ove tehnologije uključuju:

Kablovski modem: Ova tehnologija omogućava brzi pristup internetu preko mreže kablovske televizije ili komunalnih vazdušnih sistema. Kao i DSL tehnologije, podaci se prenose preko postojeće bakarne mreže.

LAN (lokalna mreža): Brze internet veze preko stambenih mreža (veze koje su zajedničke za nekoliko domaćinstava, npr. stanovnici na koledžu).

Optički kabl: Tehnologija koja nije zasnovana na bakarnoj žici. Tehnologija koristi lasere ili diode koje emituju svjetlost i mogu pružiti neograničeni potencijal propusnog opsega.

Ethernet: Može se primijeniti na kućne mreže ili stambene mreže, npr. stanovnike na koledžu, a odnose se na žičanu LAN tehnologiju, ali je općenito tipičnije za poslovne tipove internetskih veza s širokopojasnim pristupom. Kada je Ethernet pristup internetu moguć, može se zasnivati na fiber optičkom ili bakarnom twisted paru; standardne brzine Ethernet prijenosa podataka mogu biti do 10 Gbit / s.

PLC: znači komunikacija na dalekovodu. Širokopojasnost preko običnih električnih vodova uopće može da varira od 256 Kbit / s do 2.7 Mbit / s.

Fiksni bežični (satelitski, javni WiFi)

Satelitske tehnologije: Pruža bežični pristup i uglavnom se koristi u udaljenim područjima koja nisu dostupna putem kablovskih ili DSL mreža.

Satelitski pristup internetu obično zahtjeva instaliranje satelitske antene / modema i mjesečne pretplate. Ovo pitanje se posebno odnosi na kućni internet.

Dvosmjerne satelitske internet usluge visoke brzine za pristup internetu su moguće i plasiraju se na tržište. Dvosmjerno znači da se funkcije prijema i prijenosa vrše preko satelita. Nema potrebe za telefonskom linijom.

Fiksne bežične tehnologije (FWA): Tehnologije u ovoj grupi su sve bežične tehnologije koje omogućavaju pristup između fiksnih tačaka (provajdera u domaćinstvo, a ne unutar domaćinstva).

Primjeri su WiFi ili WiMAX. Javni WiFi ili WiMAX mogu biti dostupni svima u određenom području. U zgradi se različita domaćinstva mogla povezati na WiFi. WiMAX povezivanje osigurava fiksni bežični pristup sličan funkciji Wi-Fi, ali u mnogo većem opsegu (do oko 50 km).

Wi-Fi pristup povezan sa DSL ruterom u domaćinstvu se ne računa. Ovo treba uključiti u tačku a) na DSL. Kabl sa ruterom za Wi-Fi pristup se odnosi na stavku b).

Da bismo to istakli, 2010. godine riječ "javnost" je dodata prije WiFi ili WiMAX. Međutim, WiMAX nije veoma rasprostranjen (ako ne postoji na nacionalnom nivou, opcija se može izostaviti u nacionalnim upitnicima). Za anketu iz 2012. godine ostale su samo riječi javni WiFi. Od 2020. godine formulacija je skraćena na "WiFi" kako bi se uzelo u obzir da bi vezom mogli upravljati i javni i privatni operatori.

Javni WiFi pristup može biti besplatan, ali ponekad ne. Osiguravanje od strane općina može biti u dometu domaćinstava i predstavlja glavni primjer za tačku c) (umjesto hotspota u hotelima, kafićima itd.).

b) Mobilne širokopojasne veze (putem mobilne mreže, najmanje 3G, npr. UMTS, korištenjem (SIM) kartice ili USB ključa, mobilnog telefona ili pametnog telefona kao modema)

Primjeri dodati u tekstu opcije a) mogu se objasniti na sljedeći način:

Samo veze sa mobilnim mrežama treće generacije (3G) ili višim (3+), kao na primjer UMTS radio tehnološkom mrežom ili više, klasifikujuće se za širokopojasni pristup. UMTS (Universal Mobile Telephone System) omogućava pristup internetu mnogo veću brzinu u poređenju sa 2 ili 2,5 generacijske mreže kao što je GPRS. Svaki pristup 3G + mrežama kao što je HSDPA (High Speed Download Packet Access) ili 4G treba uključiti.

Uobičajeni uređaji koji se koriste za 3G, 3G + mobilnu vezu su mobilni telefoni ili pametni telefoni, prijenosni računari ili slični prenosivi uređaji.

UMTS: Odnosi se na 3G (mobilne tehnologije treće generacije) i mobilni telefon ili **pametni telefon** preko širokopojasne mreže. UMTS širokopojasnu povezanost se također može dobiti putem prijenosnih računara sa 3G modemom.

Pojam GPRS (General Packet Radio Systems) predstavljaju drugu generaciju mobilnih tehnologija (iako se GPRS ponekad naziva 2,5 generacije).

Mobilna tehnologija je bežična tehnologija. Međutim, to ne treba miješati ili miješati sa fiksnom bežičnom tehnologijom ili fiksiranim žicama, kao što je gore opisano. Kao što je već rečeno, mogućnosti koje DSL ili kablovi imaju WiFi ruterima neće klasifikovati za bežični pristup. Da biste dobili više jasnoće, riječ "bežični" vidljiva u ranijim istraživanjima je preskočena.

LTE (dugoročna evolucija): Povezano sa 4G (mobilne tehnologije četvrte generacije). Ovaj standard uveden je 2009. godine sa brzinom prijenosa od oko 100 Mbit / s i kapacitetom prijenosa od 50 Mbit / s, što omogućava mnogo veću brzinu za korištenje interneta od UMTS-a. LTE ima mogućnost upravljanja brzim mobilnim uređajima i podržava multi-cast i broadcast streamove.

Mobilna mreža (barem 3G, npr. UMTS) koristeći mobilni telefon ili pametni telefon

3G mobilni telefoni ili pametni telefoni omogućavaju korištenje web pregledača, e-pošte ili sličnih internet aplikacija preko 3G mreža, npr. UMTS.

Mobilna mreža (najmanje 3G, npr. UMTS) preko (SIM) kartice ili USB ključa

Laptopi ili drugi prijenosni računari (npr. netbook) se obično mogu koristiti sa USB ključem ("surf stick", dongle) ili ugrađenom SIM karticom za pristup 3G mrežama.

Opcije na mobilnim vezama ne bi trebale biti označene ako se ne koriste kod kuće.

Može se očekivati da ljudi sa mobilnim telefonom ili pametnim telefonima koji su pretplaćeni na internetsku fiksnu stanicu povremeno koriste kućnu vezu za provjeru vijesti, iako glavna namjera se obično koristi od kuće. Ljudi koji koriste takve telefone jedino izvan kuće i ako pronađu besplatni Wi-Fi treba odgovoriti "ne" na b ili d. Ako je javni WiFi moguć na lokaciji domaćinstva, opcija na fiksnom bežičnom uređaju bi trebala biti označena ako se zapravo koristi.

Ako se telefon koristi za Wi-Fi vezu sa DSL ruterom kod kuće, primjenjuje se se opcija a). Mobilne veze se također mogu koristiti putem 3G modema (USB ključ ili kartica) koji su povezani sa radnom površinom, ali se očekuje da se koristi marginalno; ako se koristi opcija d) trebala bi se primijeniti.

Modul B: Korištenje interneta

Izveštajna jedinica: pojedinci

Ovaj modul se odnosi na individualnu upotrebu interneta na bilo kojoj lokaciji (kući, na poslu ili na drugim mjestima), sa bilo kojeg uređaja. Primjeri su desktop, laptop, netbook ili tablet računari, kao i pametni telefoni, konzole za igre i čitači e-knjiga, smart TV, pametni sat.

B1: Kada ste posljednji put koristili internet?

Obuhvat: pojedinci

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor; Filter pitanje

Ovo pitanje se odnosi na svaku upotrebu interneta - kod kuće, na poslu ili negdje drugo, bilo u privatne ili profesionalne svrhe, putem računara, laptopa, mobilnog telefona, pametnog sata i sl.

Modaliteti odgovora su: *U posljednja 3 mjeseca; Prije više od 3 mjeseca (manje od godinu dana); Prije više od godinu dana; Nikada ga nisam koristio.*

B2: Koliko ste često, u prosjeku, koristili internet u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Ispitanicima treba predstaviti sve opcije odgovora, da izaberu koja od njih najbolje opisuje njihovo ponašanje.

(a) Više puta u toku dana

(b) Svakog dana ili skoro svakog dana

Odnosi se na više od 4 dana sedmično. Osobe koje svakodnevno koriste Internet radnim danima, a tokom vikenda ga ne koriste kod kuće, trebaju označiti ovu opciju.

(c) Najmanje jednom sedmično (ali ne svaki dan)

Odnosi se na 1 do 4 dana sedmično.

(d) Manje od jednom sedmično.

B3: Na kojem od sljedećih uređaja ste koristili internet u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Pitanje se odnosi na korištenje uređaja za pristup internetu. Pravi razliku između različitih tipova računara (personalni računar, laptop i tablet) i druge opreme sa ugrađenim računarskim sposobnostima (mobilni telefoni, pametni telefoni, drugi mobilni uređaji, drugi uređaji poput pametnog TV-a, itd.).

Računar treba definisati kao višenamjensku mašinu, personalni računar, koji pokreće jedan od glavnih operativnih sistema, odnosno Macintosh (Apple), Linux ili Microsoft (Windows 10/11).

a) Personalni računar

Samo po sebi razumljivo.

b) Laptop

Samo po sebi razumljivo.

c) Tablet

Tablet je mobilni računar sa ekranom osjetljivim na dodir, električnim kolom i baterijom u jednoj ljusci.

d) Mobilni telefon ili pametni telefon

Pametni telefon je mobilni telefon koji nudi naprednije računarske sposobnosti i povezanost od savremenog 'telefona sa osnovnim karakteristikama'.

e) Ostali uređaji (npr. pametni TV, pametni zvučnici, igraća konzola, čitač e-knjiga, pametni sat)

Ova stavka se odnosi na sve druge uređaje koji omogućavaju internet (i stacionarne i mobilne).

Čitač e-knjiga je elektronički, prijenosni uređaj koji može preuzeti i prikazati tekst kao što su digitalne knjige ili novine.

B4: Za koje od sljedećih aktivnosti ste koristili internet (uključujući i putem aplikacija) u posljednja 3 mjeseca u privatne svrhe?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora;

Ovo pitanje se odnosi na ličnu ili privatnu upotrebu interneta, a ne u poslovne svrhe, ali pristup internetu može biti sa bilo kojeg mjesta, uključujući mjesto rada ili obrazovne ustanove, putem bilo kojeg uređaja, uključujući i aplikacije.

Za 2025. za pitanje B3 izabrani su sljedeći indikatori:

Komunikacija

a) Slanje/prijem e-mail-a

Uključuje korištenje e-pošte za slanje poruka ili za dobijanje informacija o robi / uslugama.

b) Telefoniranje preko interneta (uključujući video pozive) npr. putem Skypea, Messengera, WhatsAppa, Facetimea, Vibera, Snapchata

Ova se stavka odnosi na aktivnosti koje uključuju korištenje programa za ostvarivanje poziva uživo putem interneta (npr. Skype). Uključuje i slučajeve kada se audio poziv kombinuje sa video zapisom uživo, kada osoba može vidjeti drugu osobu s kojom razgovara (npr. Facetime), drugim riječima - video poziv. Uglavnom se koriste web kamere.

Upotreba fiksnog telefona koji radi putem interneta nije obuhvaćena ovim pitanjem.

Videopozivi putem WhatsApp, Messenger, Viber, Houseparty i sličnih aplikacija su uključeni. Ovdje treba razmotriti i upotrebu aplikacija, kao što su Webex ili Zoom, ako se koriste u privatne svrhe.

c) Učešće u društvenim mrežama (kreiranje korisničkog profila, objavljivanje poruka ili drugih sadržaja na Facebook-u, Twitter-u, Instagram-u, Snapchat-u itd.)

Društvene mreže su digitalna tehnologija koja omogućava kreiranje i dijeljenje sadržaja (tekst, slika, video) i komunikaciju između korisnika. Društvene mreže se grade kreiranjem korisničkih profila i povezivanjem sa drugim korisnicima. Profili mogu biti anonimni ili sa stvarnim ličnim podacima.

Društvene mreže uključuju postavljanje ličnih podataka na profil, ubacivanje različitih sadržaja od strane korisnika, praćenje informacija i sadržaja postavljenih od strane drugih korisnika, omogućavaju interakciju i komunikaciju sa drugim korisnicima putem slanja poruka i definisanja odnosa (ko može pristupiti podacima i ko može komunicirati sa kim i kako).

Postoje mnoge platforme društvenih mreža za različite potrebe:

Primjeri:

- **Generalne društvene mreže:**

Facebook, MySpace, Skyrock, one.lt

- **Platforme za kreiranje sadržaja**, najviše fokusirane na vizuelnom sadržaju:

- Instagram, TikTok, Snapchat, YouTube, Dailymotion, Flickr

- **Blogerske mreže**, najviše fokusirane na dijeljenje teksta:

X (formerly Twitter), Threads, Bluesky, Tumblr, Mastodon

- **Virtualna okruženja:**

Second Life, Habbo.

d) Slanje online poruka, putem Skypea, Messengera, WhatsApp-a, Vibera, Snapchata

Modalitet se odnosi na pisanje poruka putem aplikacija kao što su Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat. Komunikacija putem SMS-a nije uključena u ovu opciju odgovora.

Ostale aplikacije za slanje online poruka koje spadaju u područje ovog pitanja uključuju, npr. Discord, eBuddy XMS, iMessage, Kik Messenger, Line, Telegram, WeChat.

Diktiranje poruka putem prepoznavanja glasa također je u okviru ove opcije odgovora.

Pristup informacijama

e) Čitanje online novina, časopisa

Uključuje čitanje vijesti ili sadržaja na svim vrstama online stranica, novina i magazine, bilo da su besplatni ili se za njih plaća pretplata. Čitanje specifičnog sadržaja (npr. tekstovi u online enciklopediji) nisu uključeni u ovo pitanje.

f) Traženje informacija vezanih za zdravlje (npr. povrede, simptomi bolesti, ishrana, mjere za poboljšanje zdravlja).

Ovo pitanje se odnosi na upotrebu interneta za aktivnosti vezane za fizičko i mentalno zdravlje, za privatne svrhe, a ne za potrebe medicinskog posla ili profesije. Traženje informacija o zdravlju za članove porodice, druge osobe i kućne ljubimce je također uključeno.

Uključena je generalna pretraga na internet pretraživačima, kao i specijalizovanim sajtovima npr. Ministarstva zdravlja, nevladinih organizacija, zdravstvenih ustanova ili interesnih grupa.

U 2025 uključene su dvije podstavke za one koji su odgovorili "Da" na B4f:

f1) Traženje informacija o zdravlju (npr. simptomi gripe, visok pritisak, lijekovi protiv bolova, operacije i druge medicinske procedure, ishrana, mjere za poboljšanje zdravlja;

f2) Traženje informacija o mentalnom zdravlju (depresija, stress, anksioznost, poremećaji prehrane, psihoterapije, lijekovi za mentalne poremećaje, vježbe relaksacije i slično).

Neki primjeri (npr. uticaj hroničnih bolesti na mentalno zdravlje, vježbe za borbu sa anksioznošću) se tiču u isto vrijeme i fizičkog i mentalnog zdravlja, te je u ovim slučajevima potrebno označiti oba modaliteta.

g) Traženje informacija o robi i uslugama

Korištenje interneta za traženje informacija o robi (npr. knjige, odjeća, video igre, elektronička oprema, kompjuterski softveri) i uslugama (bankarske usluge, finansijske usluge ili zdravstvene usluge. Ovaj modalitet ne uključuje transakcije tj. kupovinu roba ili usluga.

U 2025. godini dodata je podstavka za one koji su odgovorili sa "Da" na pitanju B4g:

g1) Traženje informacija o bezbjednosti proizvoda (potencijalni rizici za zdravlje, sastav proizvoda, instrukcije za sigurnu upotrebu, kontakt podaci za prijavu problema vezanih za sigurnost proizvoda).

Građansko i političko učešće

h) Objavljivanje mišljenja o građanskim ili političkim pitanjima putem web stranica ili društvenih mreža (npr. Facebook, Twitter, Instagram, YouTube).

Pisanje komentara na forumima za diskusiju ili članaka na web stranicama sa vijestima uključeno je u ovo pitanje.

i) Učešće u online konsultacijama ili glasanju za definisanje građanskih ili političkih pitanja (npr. urbanističko planiranje, potpisivanje peticije).

Ova opcija se odnosi na aktivno učešće u odlučivanju o građanskim ili političkim pitanjima. Odnosi se na formalne postupke za postizanje konsenzusa i može imati uticaja na javno odlučivanje.

Zaposlenje

j) Traženje posla ili slanje prijava za posao

Ovo pitanje se odnosi na pretragu na specifičnim stranicama za traženje posla ili slanje prijava za posao (samo online). Uključuje i traženje posla na platformama fokusiranim na zaposlenje i karijeru (LinkedIn, Xing). Apliciranje za posao putem razmjene mailova se isključuje.

Druge online usluge

k) Prodaja robe ili usluga putem web stranica ili aplikacija (OLX.ba, eBay, Facebook, Marketplace)

Prodaja robe ili usluga putem stranica ili aplikacija ne mora uključivati online plaćanje, dovoljno je da je dogovor o kupovini ili prodaji postignut online, a plaćanje se može izvršiti i uživo.

Prodaja usluga može se odnositi na čuvanje djece, radove u domaćinstvu, vrtlarstvo, kozmetičke i frizerske usluge i slično.

l) Internet bankarstvo (uključujući i mobilno bankarstvo)

Uključuje korištenje bankarskih usluga npr. transakcije za plaćanje, transferi, ili traženje informacija o računu.

Korištenje e-novčanika je uključeno.

Vještačka inteligencija

Pitanja B5-B7 se odnose na korištenje alata vještačke inteligencije.

Alati vještačke inteligencije mogu kreirati novi sadržaj kao tekst, slike, kod za programiranje, video zapis ili druge podatke. Za generisanje ovog sadržaja potrebno je unijeti inpute i instrukcije od strane korisnika.

B5: Da li ste koristili alate vještačke inteligencije (npr. ChatGPT, Gemini, LLaMA, Midjourney, DALL-E) za kreiranje sadržaja kao što je tekst, slike, programiranje, ili video zapisi u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Svrha ovog pitanja je da isprati svjesno i namjerno korištenje alata vještačke inteligencije. Navedeni su primjeri sadržaja, koji se mogu dopunjavati.

B6: U koje ste svrhe koristili alate vještačke inteligencije?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Ovim pitanjem želi se dobiti odgovor o svrsi korištenja alata vještačke inteligencije?

a) U privatne svrhe

Korištenje alata vještačke inteligencije za kreiranje sadržaja koji nisu vezani za posao.

b) Za potrebe posla

Korištenje alata vještačke inteligencije za kreiranje sadržaja koji nisu vezani za posao.

c) Za formalno obrazovanje (npr. škola ili fakultet)

Korištenje alata vještačke inteligencije za kreiranje sadržaja koji su vezani za formalno obrazovanje u školama ili fakultetima u svrhe sticanja diplome.

B7: Koji je bio glavni razlog zbog kojeg niste koristili alate vještačke inteligencije u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Ovim pitanjem želi se dobiti odgovor o razlozima nekorisćenja alata vještačke inteligencije u posljednja 3 mjeseca. Ispitanik treba označiti glavni razlog zbog kojeg nije koristio alate vještačke inteligencije.

a) Nije bilo potrebe

Ispitanik je bio svjestan postojanja alata, ali nije bilo potrebe da ih koristi.

b) Nisam znao da postoje

Ispitanik nije znao da postoje alati vještačke inteligencije.

c) Nisam znao kako se koriste

Ispitanik nije imao znanje ili vještine za korištenje alata vještačke inteligencije.

d) Zabrinutost za privatnost i sigurnost

Ispitanik je bio zabrinut u vezi sa sigurnošću korištenja alata vještačke inteligencije.

e) Ostalo

Ostali razlozi gore nepomenuti.

E-učenje

B8: Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u svrhe obrazovanja, privatne ili profesionalne svrhe (u posljednja 3 mjeseca)?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Svrha pitanja je da se dobije informacija o korištenju interneta u kontekstu obrazovanja ili posla, ali i za privatne potrebe.

a) Pohađanje online kurseva

Pod kursem se podrazumijeva planirana aktivnost učenja o određenoj temi ili predmetu, za koji se obično dobija certifikat. Kurs se može održavati na obrazovnoj ustanovi, ustanovi za neformalno obrazovanje ili trening centru, na poslu, biblioteci i slično.

Online kurs se održava izvan mjesta ili lokacije na kojoj se nalazi ustanova koja organizuje kurs.

Interakcija između polaznika i trenera i dijeljenje materijala se odvija online putem interneta. Online kursevi obično zahtijevaju registraciju.

Učenje na daljinu se može uključiti ovdje ukoliko se odvija potpuno ili djelimično putem interneta i ima formu strukturisanog kursa.

b) Traženje informacija i online materijala na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, online software za učenje, elektronski udžbenici, aplikacije za učenje, video tutorijali).

Ova stavka se odnosi na korištenje edukativnih materijala na bilo koju temu koji su dostupni online na internetu, ili u digitalnom formatu (DuoLingo, Coursera, YouTube, webinar, etc.), bilo da su besplatni ili se plaćaju.

Korištenje alata vještačke inteligencije je u fokusu ovog pitanja ako se koriste za potrebe učenja.

c) Komunikacija sa nastavnicima i učenicima preko online audio ili video alata (npr. Zoom, MS Teams, Google Classroom, itd.)

Svaka komunikacija sa nastavnicima ili predavačima putem za edukaciju namjenjenih stranica ili portala je u fokusu ovog pitanja.

Problemi prilikom korištenja interneta

B9: Ako ste naišli na probleme ili poteškoće prilikom korištenja interneta u posljednja 3 mjeseca, kako ste ih pokušali riješiti (npr. problemi sa konekcijom, kompjuterski virusi)?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Svrha ovog pitanja je da se izmjeri na koji način su se ispitanici nosili sa problemima na koje su naišli prilikom korištenja interneta u posljednja 3 mjeseca (npr. nisu znali na koji način da pristup uslugama koje su im bile potrebne, problem sa konekcijom ili prekidima interneta, kompjuterski virusi i bagovi i slično).

a) Nisam imao/la problema

Ovo pitanje se odnosi na ispitanike koji nisu imali problema prilikom korištenja interneta.

b) Pitao/la sam nekoga za pomoć

Ovo pitanje se odnosi na ispitanike koji su zatražili pomoć od drugih (prijatelja, porodice, kolega ili tehničke podrške).

c) Riješio/la sam ili samo pokušao/la riješiti problem sam/a

Ovo pitanje se odnosi na ispitanike koji su sami riješili problem.

d) Nisam ni pokušao/la riješiti problem

Ovo pitanje se odnosi na ispitanike koji nisu preduzeli nikakvu akciju da bi riješili problem.

e) Ostalo

Ova stavka se odnosi na sve ostale pristupe ili rješenja koja nisu spomenuta u prethodnim opcijama.

B10: Koji su bili razlozi zbog kojih niste koristili internet u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. 1. opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Ovo pitanje se odnosi na osobe koje nisu koristile internet u posljednja 3 mjeseca.

a) Nije bilo potrebe

Ova stavka se odnosi na ispitanike koji su se izjasnili da im nije potrebno ono što se nudi na internetu, jer preferiraju tradicionalne načine komunikacije ili prikupljanja informacija i ličnu interakciju.

b) Korištenje interneta je preteško

Ispitanici imaju nedostatak znanja ili vještina te imaju percepciju da je korištenje interneta preteško.

c) Fizičke ili mentalne poteškoće (invalidnost, problem sa vidom, demencija, specijalne potrebe ili ostala ograničenja).

Ova stavka se odnosi na barijere za pristup internetu, koje onemogućavaju korisnika da koristi internet.

Osobe sa poteškoćama ili invalidnošću, kao i osobe sa privremenim poteškoćama su u fokusu ovog pitanja. Sve vrste poteškoća uključujući fizičke, mentalne, intelektualne i senzorne su uključene.

d) Zabrinutost za sigurnost ili privatnost, strah od virtuelnog zlostavljanja ili prevare

Ova stavka se odnosi na zabrinutost u vezi sa online privatnošću i sigurnošću, kao i strah od vituelne prevare ili zlostavljanja.

e) Previsoki troškovi interent priključka ili opreme

Ova stavka se odnosi na finansijske poteškoće zbog kojih ispitanik ne može priuštiti internet usluge ili opremu.

f) Generalno sam protivnik interneta; ne vjerujem informacijama koje s mogu dobiti na internetu.

Ova stavka se odnosi na ispitanike koji su generalno skeptični po pitanju korištenja interneta i informacije koje se mogu dobiti sa interneta.

g) Ostali

Ova stavka se odnosi na sve ostale razloge nepomenute ranije, npr. nedostatak potrebne infrastrukture.

Modul C: Upotreba javne administracije

Izveštajna jedinica: pojedinci

Ovaj modul postavlja pitanja o kontaktima putem interneta (preko web lokacija ili aplikacija) sa javnim organima ili javnim službama. Kontakte preko ručno poslatih e-mailova treba isključiti.

Kontakt ili interakcija sa javnim organima ili javnim službama uključuje korištenje web stranica ili aplikacija za korištenje prava građana ili ispunjavanje obaveza u sljedećim sferama:

- Fiskalna pitanja;
- Obavještenja o kretanju;
- Penzije, socijalna davanja (npr. dječiji dodatak, naknada za nezaposlenost);
- Zvanična dokumenta, lične karte ili certifikati (npr. lična karta, pasoš, izvod iz matične knjige rođenih);
- Javne obrazovne usluge (javne biblioteke, informacije o upisu u dnevne centre, vrtiće, škole ili univerzitete);
- Usluge javnog zdravstva (npr. usluge javnih bolnica ili interakcije sa privatnim ili poluprivatnim ustanovama koji nude zdravstvene usluge u slučajevima kada su takve usluge ugovorene od strane države);
- Usluge e-pošte (npr. isporuka službenih komunikacija/dokumenata putem interneta).

Kontakt ili interakcija s javnim tijelima ili javnim službama putem interneta se obično obavlja putem web stranica ili aplikacija koje pružaju ovi subjekti.

Pružaoци usluga mogu biti na nacionalnom ili regionalnom nivou, ali i na nivou gradova ili općina. Pružaoци usluga također mogu biti polujavne ili privatne osobe sve dok je ponuđena usluga ugovorena od strane države.

Kontakt treba da bude direktan. Kontakt putem ručno pisanih e-mailova je isključen.

C1: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem web stranice ili aplikacije, u privatne svrhe, za sljedeće aktivnosti?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

a) Pristup Vašim ličnim podacima koje o Vama čuvaju javni organi (informacije o vakcinaciji, zeleni certifikat, informacije o statusu vezano za penziju itd.)?

Ova stavka se odnosi na korištenje javno dostupnih skladišta ili baza podataka od strane ispitanika.

Ispitanici mogu pokrenuti aktivnost pristupa i preuzimanja ličnih podataka na mreži iz različitih razloga. Primjeri usluga ove vrste su: provjera zdravstvenog osiguranja,

historija ličnog automobila, traženje podataka o nečijoj imovini u katastarskom registru, provjera statusa penzije ili zaposlenja, provjera neizmirenih kazni, provjera vašeg bibliotečkog računa (npr. da znate kada da vratite pozajmljene knjige).

b) Pristup informacijama iz javnih baza podataka ili registara (npr. informacije o dostupnosti knjiga u javnim bibliotekama, katastarskim registrima, registrima preduzeća)

Ova opcija se odnosi na pristup javno dostupnim informacijama u elektronskim bazama podataka i registrima koje vode javne uprave (registri). To mogu biti: stečaj, preduzeće, zemljište (zagađenje zemljišta), katastarski registri; registri certifikovanih pojedinaca (prevodioci, posrednici, stručnjaci, ovlašteni operateri, itd.), registri opasnih proizvoda itd.

c) Dobijanje informacija (npr. o uslugama, beneficijama, pravima, zakonima, radnom vremenu)

Ova opcija odgovora uključuje aktivnosti kao što je traženje bilo koje vrste informacija od javnih vlasti ili javnih službi putem web lokacija ili aplikacija. Primeri informacija koje ispitanik može da traži su: informacije o uslugama koje se nude, o beneficijama koje se mogu dobiti, pravima, zakonima, radnom vremenu, kontaktima itd.

d) Nisam koristio usluge javne administracije

Ovu opciju odgovora treba izabrati ako ispitanik nije izvršio nijednu od prethodno navedenih aktivnosti u pitanju C1.

C2: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci preuzeli/odštampali neke zvanične formulare sa web stranice ili aplikacije javnih organa ili javnih službi u privatne svrhe?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Stavka uključuje preuzimanje zvaničnih obrazaca sa web lokacija javnih organa i službi u bilo koju svrhu (npr. za informacije ili za traženje usluge). Preuzete datoteke mogu biti u formatima kao što su PDF ili Microsoft Word.

Ovo također uključuje preuzimanje zdravstvenih uvjerenja, npr. rezultata testova.

C3: Da li ste zakazali bilo kakav termin ili rezervaciju preko web stranice ili aplikacije kod javnih organa ili javnih usluga (npr. rezervacija knjige u javnoj biblioteci, termin kod državnog službenika ili državnog pružaoca zdravstvene zaštite) u privatne svrhe u posljednjih 12 mjeseci ?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Ovu opciju odgovora treba označiti ako je ispitanik zakazao bilo kakav termin ili rezervaciju putem web stranice ili aplikacije javnih organa ili javnih službi u privatne svrhe u 12 mjeseci prije anketiranja. Primjeri takvih termina mogu biti: rezervacija knjige u javnoj biblioteci, sastanak sa državnim službenikom, ljekarom, termin za vakcinaciju i slično.

C5: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci dovršili, uredili, pregledali ili odobrili svoju poreznu prijavu web stranice ili aplikacije, u privatne svrhe?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor (Da/Ne).

Ovo pitanje ima za cilj da se dobije odgovor da li su pojedinci podnosili poreske prijave u privatne svrhe.

C6: Da li ste u posljednjih 12 mjeseci obavljali neku od sljedećih aktivnosti putem web stranice ili aplikacije javnih organa ili javnih službi u privatne svrhe?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Ovo pitanje ima za cilj izvođenje indikatora za praćenje stepena zrelosti usluga e-uprave u državi članici. Stavke u svakoj opciji odgovora odabrane su na način da odražavaju najčešće korištene procedure, koje su izvodljive online.

Opcije odgovora su sljedeće:

- a) Podnijeli zahtjev za zvanični dokument ili uvjerenje (kao što su diploma, izvod iz matične knjige rođenih, izvod iz matične knjige vjenčanih/ razvedenih, izvod iz matične knjige umrlih, potvrde o prebivalištu, policijski ili krivični dosije)
- b) Tražili beneficije ili prava (npr. penzija, nezaposlenost, dječji dodatak, upis u škole, univerzitete)
- c) Podnijeli druge zahtjeve, tužbe ili pritužbe (npr. prijaviti krađu policiji, pokrenuti pravnu tužbu, zatražiti pravnu pomoć, pokrenuti parnični postupak pred sudom, itd.)

C7: Koji su razlozi zbog kojih niste tražili zvanična dokumenta ili niste podnosili zahtjeve putem web stranice ili aplikacije javne administracije ili javnih servisa, u posljednjih 12 mjeseci?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Opcije odgovora su sljedeće:

a) Nisam morao da tražim nikakve dokumente niti da postavljam bilo kakve zahtjeve

b) Nedostatak vještina ili znanja (npr. nije znao kako koristiti web stranicu/aplikaciju ili je bilo previše kompliciran za korištenje)

Ova kategorija se primjenjuje ako korisnik nije znao kako koristiti uslugu ili je pokušao, ali nije mogao izvršiti aktivnost. Potencijalni rezultati mogli bi otkriti potrebe za poboljšanjem digitalnih vještina stanovništva.

c) Zabrinutost oko sigurnosti ličnih podataka ili nespremnost za plaćanje putem interneta (prevara sa kreditnim karticama)

Ovo se odnosi na npr. zabrinutost oko davanja ličnih podataka putem interneta, npr. imena, adrese, ali i privatne finansijske informacije.

e) Druga osoba je to uradila u moje ime (npr. konsultant, savjetnik, rođak)

Razlog zašto se ne traže nikakvi dokumenti ili da se postavljaju bilo kakve tvrdnje može biti to što su to učinile druge osobe u ime ispitanika. Također treba uzeti u obzir da se, npr. od roditelja može zahtijevati da dijete mlađe od 18 godina upiše na viši nivo obrazovanja od trenutnog ili rođaci mogu podnijeti zahtjeve za socijalnu pomoć u ime roditelja sa invaliditetom.

f) Drugi razlozi

Modul D: Upotreba elektronske identifikacije (eID)

Izvještajna jedinica: pojedinci

Elektronska identifikacija (eID) jedan je od alata za osiguravanje sigurnog pristupa online uslugama i sigurnije provođenje elektronskih transakcija.

Elektronskom identifikacijom se može nedvosmisleno identifikovati osoba i osigurati isporuka usluge osobi koja na nju stvarno ima pravo.

Napredniji eID-ovi definisani su kao eID-ovi koji pružaju nivo sigurnosti koji je značajan ili visok prema Uredbi o eIDAS-u, tj. koriste barem 2-faktorsku autentifikaciju. U praksi to znači da bi ispitanik morao proći dva stepena autentifikacije za pristup online uslugama.

Način na koji su ove dvije faze autentifikacije dizajnirane uvelike zavisi o zemlji i vrsti eID-a, ali to može biti npr:

- ID korisnika i lozinka u kombinaciji sa sigurnosnim kodom (npr. SMS kod);
- Korisnički ID i lozinka u kombinaciji s upotrebom jednokratnog PIN koda ('OTP kod', jednokratni kod za šifru – npr. dobiven iz tokena);
- Jednokratni popis pin kodova u kombinaciji sa SMS porukom;
- eID certifikat ili kartica koja se koristi s čitačem kartica ili aplikacijom;
- Funkcija eID pasoša, koja se koristi s čitačem kartica ili aplikacijom, ili eID 'novčanik', zasnovan na identifikacijskom sredstvu koje pruža 'znatnu' ili 'visoku' sigurnost.

D1: Da li ste koristili svoju elektronsku identifikaciju (eID) za pristup elektronskim (online) uslugama u privatne svrhe u posljednjih 12 mjeseci?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, tj. 1. opcija u B1a ili B1b

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor (Da/Ne); Filter pitanje

Za razliku od privatne upotrebe, profesionalna upotreba naprednijih eID-ova nije unutar opsega ove varijable.

Dotični eID-ovi su eID-ovi zasnovani u zemlji prebivališta ispitanika.

Sheme eID-a koje nude samo nizak stepen sigurnosti (koja se obično sastoji samo od jednostavnog korisničkog imena i lozinke) nisu unutar opsega ove varijable.

Varijabla u ovom pitanju mjeri korištenje ličnih eID (ova) ispitanika. Slučajevi u kojima je ispitanik koristio eID druge osobe (npr. pomogao članu porodice da koristi svoj eID) ili kada je član porodice pomogao ispitaniku u korištenju njegovog eID-a nisu u obuhvatu. Korištenje internetskih stranica i aplikacija koje je ispitanik preuzeo koristeći svoj eID i koje ispitanik mora otvoriti uz prepoznavanje otiska prsta ili lica također je obuhvaćeno.

D2: Za koje od slijedećih usluga ste koristili eID u posljednjih 12 mjeseci?

Obuhvat: Osobe koje su koristile svoje eID u posljednjih 12 mjeseci (izabrali opciju "Da" u D1)

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

a) Usluge eID koje pružaju javna tijela ili javne službe vaše zemlje prebivališta (npr. ispunjavanje vašeg poreznog obrasca, podnošenje zahtjeva za socijalna davanja, traženje potvrda i certifikata, pregledavanje vaše zdravstvene dokumentacije, itd.)

Ovu stavku treba označiti ako je ispitanik koristio svoj eID za identifikaciju za usluge koje pružaju javna tijela ili javne službe u svojoj zemlji prebivališta. Samo usluge kojima je potrebno pristupiti ili ih rezervirati putem web stranice ili aplikacije (online) spadaju u opseg ove stavke.

Popis dostupnih usluga može se razlikovati od zemlje do zemlje, ali primjeri najčešće ponuđenih su sljedeći: podnošenje poreznih prijava, podnošenje zahtjeva za dokumente (npr. nova lična karta, produženje vozačke dozvole), traženje potvrda (npr. rodni ili vjenčani list, potvrda o prebivalištu), podnošenje zahtjeva za socijalna davanja (npr. dječji doplatak, penzije itd.), provjera ličnih podataka (npr. kazneni bodovi u vožnji dozvola), upis u izborne liste, uvid u vašu zdravstvenu knjižicu i dr.

b) Usluge eID koje pružaju javni organi ili javne službe drugih zemalja EU (podnošenje porezne prijave, traženje zvaničnog dokumenta ili certifikata)

Ova je stavka primjenjiva u zemljama u kojima je jedan ili više eID-ova naprednog stepena sigurnosti prijavljen prema Uredbi o eIDAS-u. Kada je to slučaj, elektronske lične iskaznice izdane u jednoj zemlji mogu se koristiti za online državne usluge u drugim zemljama.

Primjeri tih usluga su plaćanje poreza ili podnošenje zahtjeva za dokumente ili potvrde (npr. rodni list, vozačka dozvola).

c) Usluge koje pružaju privredni subjekti (pristup bankarskim uslugama, prijava za usluge transporta i sl.)

Ova se stavka primjenjuje u zemljama u kojima sheme eID-a koje pružaju barem znatan stepen sigurnosti omogućuju ispitaniku korištenje određenih usluga koje nudi privatni sektor. Npr. eID se može koristiti za pristup njihovom internetskom bankovnom računu, za prijavu na njihov račun na web stranici stambene zajednice ili prijevoznih usluga ili za potvrdu računa (npr. na digitalnom tržištu, poštanskim uslugama itd.).

D3: Koji su razlozi nekorisćenja pomenute eID u posljednjih 12 mjeseci?

Obuhvat: Osobe koje su koristile svoje eID u posljednjih 12 mjeseci (izabrali opciju "Da" u D1)

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

a) Nisam znao za postojanje elektronske identifikacije (eID)
Jasno samo po sebi.

b) Nemam elektronsku identifikaciju (eID)

Ispitanik je bio upoznat s postojanjem eID-a i znao je da ga nema.

c) Imam elektronsku identifikaciju (eID), ali nisam trebao pristupiti nijednoj online usluzi koja zahtijeva elektronsku identifikaciju (eID)

Jasno samo po sebi.

d) Imam elektronsku identifikaciju (eID), ali se ne osjećam sigurno koristiti je (zabrinutost oko ICT sigurnosti, zaštite ličnih podataka)

Jasno samo po sebi.

e) Nisam mogao koristiti svoju elektronsku identifikaciju (eID) zbog upotrebljivosti/tehničkih problema (npr. pretežak ili neprilagođen korisniku, nedostatak odgovarajućeg čitača kartica, nekompatibilnost softvera, nije bio prihvaćen za usluge kojima sam trebao pristupiti)

Jasno samo po sebi.

f) Nisam mogao koristiti svoju elektronsku identifikaciju (eID) za pristup usluzi putem pametnog telefona ili tableta.

Ova stavka ima za cilj istražiti je li nedostatak mobilnih državnih rješenja prepreka korištenju naprednih eID-ova, tj. nije li usluga e-uprave dostupna ili je samo djelomično dostupna na pametnom telefonu ili tabletu. To može biti zato što usluga nije bila dostupna ili nije funkcionisala na mobilnom uređaju, jer usluga nije radila prema očekivanjima, teško joj je pristupiti na mobilnom uređaju ili je bila samo djelomično dostupna (samo osnovne umjesto potpunih funkcionalnosti).

g) Imam elektronsku identifikaciju (eID), ali je ne koristim iz drugih razloga.

Ovu opciju odgovora treba označiti ako postoje neki drugi razlozi zašto ispitanik nije koristio eID koji pruža barem značajan stepen sigurnosti u posljednjih 12 mjeseci.

Ako ispitanik koji je rezident zemlje A nije koristio eID(ove) te zemlje u 12 mjeseci prije ankete jer mu je bilo dovoljno koristiti eID(ove) druge (EU) zemlje u privatne svrhe, to također treba biti uključeno u ovu opciju odgovora.

Ovdje treba svrstati i situacije u kojima ispitanik nije mogao koristiti svoje eID(ove) jer im je istekao. Ovu opciju odgovora također treba označiti ako ispitanik nije koristio eID u posljednjih 12 mjeseci zbog nedostatka vještina ili zato što radije lično rješava službene stvari.

Modul E: Trgovina putem interneta

Izveštajna jedinica: pojedinci

Sljedeća pitanja se odnose na kupovinu roba i usluga putem interneta (e-trgovina, e-kupovina) za privatnu upotrebu preko bilo kojeg uređaja (desktop, laptop, tablet računar, uključujući mobilni telefon). Kupovina se odnosi na naručivanje robe ili usluga za koje je plaćanje potrebno, ali plaćanje ne mora biti izvršeno online.

Narudžbe putem e-maila, SMS-a ili MMS-a treba isključiti. Treba uključiti naloge putem web lokacija ili aplikacija.

Online tržište je internet platforma na kojoj pojedinci prodaju, pozajmljuju, razmijenjuju ili daju robu, usluge ili druge resurse.

E1: Kada ste posljednji put kupili ili naručili robu ili usluge za privatnu upotrebu preko interneta?

Obuhvat: osobe koje su već koristile internet u posljednjih 12 mjeseci, 1 ili 2 opcija u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor; filter pitanje

Ovo se pitanje odnosi na posljednji put kada je ispitanik kupio bilo koju robu ili uslugu putem interneta putem web stranice ili aplikacije.

Kupovina mora biti obavljena na web stranici ili putem aplikacije koja ima barem neka svojstva i funkcionalnosti online trgovine (web shop). Proizvodi i usluge trebali bi biti prikazani na web-mjestu/aplikaciji i kupci bi trebali moći tamo odabrati.

Kupovine obavljene putem SMS-a ili MMS-a trebale bi biti isključene jer se ne koriste internetom, već mrežama mobilne telefonije. Iako je e-pošta povezana s internetom, treba je isključiti jer nema karakteristike online trgovine. Što se tiče svih pitanja vezanih uz internet, internetske aktivnosti uključujući e-trgovinu mogu se obavljati na bilo kojem uređaju koji je za to omogućen (desktop računar, mobilni telefon, prijenosni računar itd.).

Ovo se pitanje također odnosi na kupovinu putem internetskih aukcija, kao što je 'eBay'. Kupovina mora biti obavezujuća, plaćanje je obavezno, a kupovina se obavlja servisom na webu ili aplikacijom za npr. online aukcijska usluga ili platforma (npr. Airbnb).

Što se tiče svih pitanja vezanih za internet, internet aktivnosti, uključujući i elektronsku trgovinu, mogu se obavljati za sve takve aktivnosti koje omogućavaju uređaj: desktop računalo, prijenosni ili tablet računar, mobilni telefon ili drugi uređaji poput pametnog (smart)TV-a, pametnih (smart) zvučnika, igraće konzole, čitač knjiga ili pametni (smart) sat.

Kupovina se mora obaviti na web lokaciji ili aplikaciji koja ima bar neke karakteristike i funkcionalnosti web shop-a. Proizvodi i usluge bi trebali biti prikazani na web lokaciji /

aplikaciji i klijenti bi trebali napraviti izbor tamo. Korisnici pružaju informacije o sebi i pružene informacije su date tamo.

Kupovine putem SMS-a ili MMS-a treba isključiti jer ne koriste internet putem web pretraživača ili web aplikacija, već putem mobilnih telefonskih mreža. E-mail je povezan s internetom, ali ga treba isključiti, jer nema karakteristike web trgovine.

Aktivnosti plaćanja (npr. za prijevozne karte) za koje nije uključen proces naručivanja na web-trgovini ne treba se računati (npr. plaćanje putem internet bankarstva za uslugu naručenu offline, plaćanje putem mobilnih aplikacija za plaćanje, digitalnih ličnih usluga itd.).

Kupovinu finansijskih proizvoda i usluga, kao što su osiguranje, investicijski proizvodi (npr. dionice), treba uključiti u ovo pitanje.

Transakcije e-trgovine uključuju potvrđene rezervacije smještaja i drugih usluga.

Uključeno je online učešće u lutriji i kladjenju.

Ovo pitanje se odnosi i na kupovine koje se vrše putem internet aukcija, kao što je „eBay“.

Uključena je kupovina polovne ili nove robe, kao i usluge od privatnih osoba ako ispunjava definiciju kupovine putem interneta datu u ovom priručniku. To znači da kupovina mora biti obvezujuća, plaćanje je potrebno i kupovina se vrši putem usluge na webu s aplikacijom od npr. online aukcija ili platforma za ekonomsku saradnju (npr. AirBnB).

Na ovo pitanje trebaju odgovoriti samo pojedinci koji su zaista naručili putem interneta, čak i ako je narudžbina izvršena u tuđe ime. Prema tome, pojedinci za koje su drugi naručivali za njih ne bi trebali biti uključeni. Za vrijeme transakcije relevantan je datum kada je roba ili usluga naručena, a ne datum isporuke ili plaćanja.

Treba isključiti robu i usluge koje su besplatno dobijene putem interneta. Takva roba je npr. besplatni softver („besplatni softver“) i besplatne aplikacije, rezervacije u restoranima ili bilo koja vrsta informacija dobijenih putem interneta besplatno (kao što je preuzimanje pdf datoteka). Softver koji se može preuzeti s interneta i koristiti besplatno u određenom periodu, ali nakon tog vremena izgubi funkcionalnost, treba se računati kao kupovina tek kada se proizvod konačno plati. Također, isključene su besplatne verzije online streaminga i usluga muzike, videa, filma, igrice i drugog sadržaja na zahtjev. Treba uključiti samo plaćene verzije ovih usluga.

Narudžbe koje su vezane za posao treba isključiti. Uključene su nabavke vezane za struku, a koje nisu obavljene u sklopu posla, npr. pretplate na knjige i časopise vezane za nečiju profesiju.

E2: Da li ste kupili neku robu ili proizvod (npr. odjeća, obuća, nakit, torbe, sportska oprema, knjige, kozmetika, igračke, lijekovi, namještaj, elektronika i kućni uređaji, kompjuteri, tableti, mobilni telefoni, lična higijena, dostava iz restorana) u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor; „Da/Ne“.

U ovom pitanju kupovina robe se odnosi na kupovinu fizičke robe - drugim riječima svega osim usluga ili digitalnih proizvoda koji se isporučuju ili koriste putem interneta, bilo od kompanija ili privatnih osoba. Polovna roba je uključena u opseg.

Sljedeća fizička dobra čine listu opcija odgovora u proširenoj verziji pitanja i mogu poslužiti kao primjer:

- Odjeća, obuća ili dodaci (npr. torbe, nakit)
- Sportska oprema
- Dječije igračke ili predmeti za brigu o djeci (npr. pelene, flašice, dječja kolica)
- Namještaj, kućni pribor (npr. tepisi, zavjese) ili baštenski proizvodi (npr. alati, biljke)
- Muzika kao CD-ovi, vinili itd.
- Filmovi ili serije kao DVD, Blu-ray itd.
- Štampane knjige, časopisi, novine (samo u fizičkom obliku, tj. štampane na papiru)
- Računari, tableti, mobilni telefoni ili dodatna oprema
- Potrošačka elektronika (npr. televizori, stereo uređaji, kamere, zvučnici, pametni zvučnici, virtuelni asistenti) ili kućanski aparati (npr. mašine za pranje veša)
- Lijek ili dijetetski suplementi kao što su vitamini
- Isporuke iz restorana, lanaca brze hrane, catering usluga
- Hrana ili piće iz prodavnica ili od dobavljača pribora za jelo
- Kozmetički, kozmetički ili wellness proizvodi
- Sredstva za čišćenje ili proizvodi za ličnu higijenu (npr. četkice za zube, maramice, deterdženti za pranje, krpe za čišćenje)
- Bicikli, mopedi, automobili ili druga vozila ili njihovi rezervni dijelovi
- Duhanski proizvodi, e-cigarete
- Amazon vaučeri
- Ostala fizička dobra

E3: Da li ste kupili neku od sljedećih usluga putem web stranice ili aplikacije za privatne svrhe u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor;

a) Pretplate na internet ili veze mobilnog telefona

Ova stavka se odnosi na pretplate/ugovore za dobijanje internet pokrivenosti ili veze za mobilne telefone, koji se sklapaju putem interneta (a ne ulaskom u trgovinu).

b) Pretplate za snabdijevanje električnom energijom, vodom ili grijanjem, odlaganje otpada ili slične usluge

Ova stavka se odnosi na pretplate/ugovore za opskrbu električnom energijom, vodom ili grijanjem, odvoz otpada ili slične usluge, koji se sklapaju putem interneta (a ne odlaskom u trgovinu).

E4: Da li ste kupili nešto od slijedećeg putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora;

Ovo pitanje ima za cilj da pruži informacije o vrsti online usluga ili sadržaja kupljenog na mreži.

Digitalno isporučeni sadržaj uključuje one proizvode koji se mogu pohraniti na fizički medij ili odštampati, ali koji se zapravo isporučuju putem interneta u digitaliziranom obliku kao datoteka (i stoga nezavisno o takvim fizičkim medijima). Takav sadržaj se može pregledati ili preuzeti i pohraniti na vlastitim uređajima. Zavisno o uvjetima prodaje, mogu se, ali i ne moraju dijeliti s drugima.

a) Usluge transporta od preduzeća, npr. autobus, voz, avionska karta, vožnja taksijem (npr. [nacionalni primjeri], UBER)

Ova opcija odgovora pokriva sve vrste transportnih usluga kupljenih putem interneta od javnih ili privatnih pružatelja usluga: karte za lokalni ili međugradski prijevoz bilo kojim prijevoznim sredstvom (autobus, voz, trajekt, avion, taksi itd.).

Nacionalni primjeri relevantnih transportnih usluga mogu se dodati upitniku kako bi se ispitaniku olakšalo razumijevanje opcije odgovora.

Primjer UBER-a može se dodati u onim zemljama u kojima UBER posluje na sličnim osnovama sa taksi službom – tj. režim za UBER predviđa da vozači koji rade za platformu moraju registrovati svoju aktivnost i platiti PDV (što znači da UBER ne može biti klasifikovan kao slučaj kolaborativne ekonomske transakcije).

Kratkoročni najam vozila ili bicikala je također u opsegu ako je pružatelj usluga privredna osoba. Uključene su karte za prijevoz kupljene od turoperatora zajedno sa paketom za odmor.

b) Smještaj od poslovnih subjekata, npr. hotele ili turističke agencije

Opseg ove opcije odgovora je da pokrije iznajmljivanje smještaja za privatne svrhe od strane preduzeća. To ne uključuje samo hotele i turističke agencije, već i smještaj za odmor kupljen od turoperatora. Sav kratkoročni smještaj iznajmljen online u privatne svrhe je u obimu (ljetovanja, posjete prijateljima/porodici, privremeno preseljenje, medicinske svrhe, itd.).

c) Ulaznice za događaje (koncerti, kino, sportske manifestacije, sajmovi, itd.)

Ova stavka uključuje kupovinu ulaznica za sve vrste događaja. Ovdje treba uključiti i kupovinu karata za muzeje putem interneta.

Do 2024. godine upitnik je razlikovao ulaznice za sportske i kulturne događaje.

d) E-knjige ili audio knjige kao preuzimanja (uključujući ažuriranja)

Ova opcija uključuje isporuku publikacije napravljene u digitalnom obliku kao datoteke koje se mogu čitati putem namjenskih elektronskih uređaja (e-čitača), ili desktop računara, laptopa, tableta ili pametnih telefona. Uključene su i audio knjige.

Ovdje su također uključene jednokratne kupovine online verzija časopisa ili novina (tj. ne pretplata).

e) Softver kao preuzimanja (uključujući nadogradnje)

Ova stavka pokriva preuzimanja svih vrsta kompjuterskog softvera (osim igara koje su uključene u tačku (f) ispod). Također pokriva kompjuterski softver ili nadogradnje za pametne telefone, tablete ili drugu elektronsku opremu koja se može preuzeti iz pretraživača (npr. nadogradnje za operativni sistem ili softver za povezivanje uređaja sa računarom).

Mobilne aplikacije kupljene u prodavnici aplikacija nisu ovdje obuhvaćene.

f) Igre kao preuzimanja (uključujući nadogradnje) ili virtuelne stavke u igri

Ova stavka pokriva kupovinu igara u obliku preuzimanja. Igre u obliku streaminga/online igranja (za koje je potrebna pretplata) uključene su pod E5d). Ovdje su uključene igre za sve vrste pratećeg hardvera (pametne telefone, tablete, računare, konzole itd.).

Kupovina virtuelnih artikala u igri (npr. prilagođavanja avatara, opreme za likove u igri) je također uključena ovdje.

E5: Da li ste kupili ili ste se pretplatili preko web stranice ili aplikacije u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora;

Sve plaćene pretplate koje su bile aktivne tokom bilo koje tačke referentnog perioda (posljednja 3 mjeseca) su uključene u ovo pitanje. Stoga su i nove pretplate koje su kupljene tokom referentnog perioda i aktivne/postojeće pretplate koje su već bile aktivne prije uključene u opseg. Pretplate koje su otkazane, ali djelimično aktivne tokom referentnog perioda, su u okviru pitanja.

U opseg su uključene samo pretplate koje je platio ispitanik. Međutim, plaćanje ne mora biti izvršeno u referentnom periodu, jer neki provajderi nude izbor između mjesečnih, tromjesečnih ili godišnjih plaćanja.

a) Muzika kao servis za streaming ili preuzimanje

Ova stavka pokriva plaćene pretplate na usluge striminga muzike koje su bile aktivne tokom bilo koje tačke referentnog perioda (posljednja 3 mjeseca). Primjeri takvih usluga su Spotify, Apple Music, YouTube Music, Amazon Music Unlimited, Google Play Music, Soundcloud ili Tidal.

Neki od ovih provajdera muzike na mreži mogu ponuditi i besplatne i usluge koje se plaćaju („Freemium“ model). U takvim slučajevima, pretplata je u okviru ove opcije odgovora sve dok je usluga dobijena uz plaćanje tokom referentnog perioda ankete.

b) Filmovi, serije ili sportski streaming servis (npr. Netflix, HBO Max, Amazon Prime, Disney+, Maxdome, Apple TV, Sky, Showtime, itd.)

Ova stavka pokriva plaćene pretplate na usluge koje nude striming filmova, serija ili sportskih događaja koji su se prikazivali u bilo kojoj tački referentnog perioda (posljednja 3 mjeseca). Primjeri usluga u okviru ove opcije odgovora su Netflix, HBO Max, Amazon Prime, Disney+, Maxdome, Apple TV, Sky, Showtime, itd.

Neki mrežni provajderi mogu ponuditi i besplatne i usluge koje se plaćaju (npr. besplatnim prvim mjesecom usluga). U takvim slučajevima, pretplata je u okviru ove opcije odgovora sve dok je nastavak usluge osiguran uz plaćanje tokom referentnog perioda ankete.

c) Internet stranice sa vestima, online novine (e-papiri) ili online časopisi

Ova stavka se odnosi na pretplate na internet stranice s vijestima, online novine ili online časopise. Neki online izdavači objavljuju u više digitalnih formata, koji mogu uključivati i HTML verziju koja izgleda kao tradicionalne web stranice i e-papirne verzije koje izgledaju više kao tradicionalni časopisi s digitalnim okretanjem stranica. Online časopisi (online časopisi) koji predstavljaju pitanja od interesa za stručnjake ili društva za akademske predmete, nauku, trgovinu ili industriju uključeni su u opseg.

Pretplate koje uključuju i papirnatu kopiju i online verziju npr. novine treba svrstati i pod pitanje E2 i pod tačku E5c).

Također se odnosi na internet časopise koji se objavljuju i na internet portalima (online verzija, a novine, bilo kao samostalna publikacija, bilo kao internet verzija štampanog izdanja periodični časopis). Neki online izdavači objavljuju se u više digitalnih formata, koji mogu sadržavati i HTML verziju koja izgleda kao tradicionalna web stranica i Flash verzije koje izgledaju više kao tradicionalni časopisi s digitalnim okretanjem stranica.

Online magazini (online novine) koji predstavljaju pitanja od interesa za društvo, akademske predmete, nauku, trgovinu ili industriju uključeni su u ovaj opseg. U opseg su uključeni samo časopisi i novine za koje je potrebna pretplata.

Pretplate koje uključuju i papirnu kopiju i online verziju, npr. novine trebaju biti klasifikovane pod stavkom D2 g) i D5 c)

d) Usluge streaminga igara (npr. GeForce Now, Google Stadia, PlayStation Now).

Ova stavka pokriva pretplate na usluge koje nude streaming/online igranje igara. Uključene su igre za sve vrste pratećeg hardvera (pametne telefone, tablete, računare, konzole itd.).

Kupovina igara u obliku preuzimanja nije uključena ovdje, već pod E4f).

e) Aplikacije koje se odnose na zdravlje ili fitnes

Ova stavka pokriva plaćene pretplate na aplikacije koje se odnose na zdravlje ili fitnes. Besplatne aplikacije su isključene. Ovdje su također uključene kupovine ili nadogradnje unutar aplikacije.

f) Druge aplikacije (npr. koje se odnose na učenje jezika, putovanja, vremenske prilike)

Ova stavka pokriva plaćene pretplate na sve ostale aplikacije kupljene putem interneta. Besplatne aplikacije su isključene. Ovdje su također uključene kupovine ili nadogradnje unutar aplikacije.

Kupovina putem aplikacija ili nadogradnje aplikacija također bi trebale biti ovdje klasifikovane.

g) Ostale aplikacije (npr. povezane s učenjem jezika, putovanja, vremenskim prilikama) (isključujući besplatne aplikacije)

Ova opcija pokriva sve ostale aplikacije kupljene putem interneta. Kupovina putem aplikacija ili nadogradnje aplikacija također bi trebale biti ovdje klasifikovane.

E6: Da li kupili nešto od sljedećeg, od fizičkih osoba putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora;

a) Fizička roba (npr. na eBayu, Facebook Marketplace-u, itd.)

Ova stavka ima za cilj da sazna da li su ispitanici kupili bilo koju fizičku robu obuhvaćenu pitanjem E2 od privatnih osoba. Opseg predmeta uključuje web stranice za online aukcije (npr. eBay) i tržnice društvenih mreža (npr. Facebook Marketplace), kao i namjenske rabljene stranice kao što su Vinted ili Depop. NSI se podstiču da uključe relevantne nacionalne primjere internetskih tržišta.

b) Usluge transporta (npr. unajmljeni prijevoz kombijem)

Opseg ove opcije odgovora je pokrivanje transportnih usluga u okviru takozvane kolaborativne ekonomije. Obuhvaća samo one usluge koje su izvršene uz plaćanje od strane jedne privatne osobe za drugu. Ovo obuhvata transakcije pozivanja i dijeljenja vožnje.

Uglavnom su takve usluge omogućene putem digitalnih platformi ili aplikacija kreiranih za tu svrhu, kako bi se omogućilo privatnim osobama da dijele pristup uslugama prijevoza. Ove platforme djeluju kao posrednici, okupljajući pojedince koji nedovoljno koriste robu ili usluge s pojedincima koji bi željeli iznajmiti te usluge ili robu.

c) Smještaj (npr. na Airbnb-u)

Opseg ove opcije odgovora je da pokrije najam smještaja u okviru takozvane kolaborativne ekonomije. Obuhvaća samo one usluge koje su izvršene uz plaćanje od strane jedne privatne osobe za drugu.

Većinu vremena te vrste usluga su omogućene putem digitalnih platformi ili aplikacija kreiranih u tu svrhu kako bi se omogućilo privatnim osobama da dijele pristup iznajmljivanju smještaja. Ove platforme djeluju kao posrednici, okupljajući pojedince koji nedovoljno koriste robu ili usluge s pojedincima koji bi željeli iznajmiti te usluge ili robu.

d) Usluge u domaćinstvu poput čišćenja, čuvanja djece, popravki, vrtlarstva, itd.

Ova opcija odgovora ima za cilj da identifikuje da li je ispitanik kupio bilo koju uslugu u domaćinstvu od privatnih osoba koje svoje usluge nude online (npr. na Facebook Marketplace).

E8: Da li ste kupili bilo koju uslugu prijevoza putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca od:

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora;

Ispitanik bi trebao dati procjenu broja online kupovina. Ako to nije izvodljivo, treba dati odgovor s obzirom na kategorije s rasponima koji su predstavljeni na sljedeći način:

- (i) 1-2 puta
- (ii) 3-5 puta
- (iii) 6-10 puta
- (iv) >10 puta

E9: Da li ste naišli na neki problem kada ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta, u privatne svrhe u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora;

a) Web stranica je bila teška za korištenje ili je radila nezadovoljavajuće (prekomplicirana, zbunjujuća, tehnički loše funkcionira itd.)

Web stranice možda nisu dobrog tehničkog standarda. Ako kupci imaju problema s unosom podataka o narudžbi ili plaćanju na web stranici, to će uticati na njihovu percepciju o tome koliko je stranica sigurna i njihovo povjerenje u nju. To bi moglo umanjiti vjerovatnoću da će naručivati s te stranice u budućnosti. Primjeri problema uključuju da narudžba ne prolazi, uplate su potvrđene, ali se ne dešavaju, ili plaćanje dvaput.

b) Poteškoće u pronalaženju informacija o garancijama i drugim zakonskim pravima

Ovaj problem se javlja kada potencijalni kupac ne može dobiti informacije o garancijama na web stranici prodavca. To može posebno uticati na naručivanje iz inostranstva jer korisnici nisu sigurni u svoja zakonska prava u drugoj zemlji. Osim garancija o isporuci i kvaliteti proizvoda, druga prava mogu uključivati pravo na povlačenje u određenom roku ili prava na zaštitu podataka itd.

c) Vrijeme isporuke je duže nego što je navedeno

Samo po sebi razumljivo.

d) Konačni troškovi veći od naznačenih (npr. neočekivane transakcijske naknade ili neopravdane naknade za garanciju)

Npr. troškovi dostave koji nastaju kupcu možda nisu navedeni na web stranici prodavača ili nisu spomenuti troškovi plaćanja kreditnom karticom.

e) Isporučena pogrešna ili oštećena roba/usluga

Samo po sebi razumljivo.

f) Problemi s prevareom (npr. nijedna roba/usluga nije primljena, zloupotreba podataka o kreditnoj kartici, itd.)

Uključuje probleme prevare kao što je neisporuka od strane prodavca ili finansijski gubitak zbog zloupotrebe podataka o platnoj kartici (kreditne ili debitne).

g) Žalbe ili reklamacije se teško provode

Ovaj problem nastaje kada kupac ne može pronaći dovoljno informacija na web stranici o tome kako kontaktirati prodavca. Ili kada ispitanik ne može da pronađe osobu u kompaniji za prodaju koja će se baviti žalbom (ili može da je pronađe, ali samo sa poteškoćama).

h) Inostrani trgovac nema ponudu za našu zemlju

To uključuje neprihvatanje narudžbe ili platnih kartica od strane prodavača ako kupci dolaze iz stranih zemalja.

i) Drugo

Ovi problemi mogu uključivati opći nedostatak informacija o proizvodu ili proizvođaču (nema veze na web stranicu proizvođača, nema informacija o zemlji u kojoj se proizvod kupuje) ili različite cijene u različitim zemljama za isti proizvod.

j) Nisam naišao/la ni na kakav problem

Samo po sebi razumljivo.

E10: Da li ste imali bilo koji sigurnosni ili zdravstveni problem izazvan proizvodima koje ste kupili online za privatnu upotrebu (povrede, iritacije kože, pregrijavanje uređaja, i sl.)

Obuhvat: osobe koje su na pitanje E1 odgovorili sa „Da“ na „U posljednja 3 mjeseca“, opcija a.

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor; „Da/Ne“.

Ovo pitanje cilja na pojavu sigurnosnih ili zdravstvenih problema uzrokovanih proizvodima koji su kupljeni putem interneta.

Upotreba “proizvoda” umjesto “robe” je namjerna, pozivajući se i na srodnu Opću uredbu o sigurnosti proizvoda i dopuštajući uključivanje (digitalnih) proizvoda koji se pružaju putem usluga, što također može uzrokovati sigurnosne ili zdravstvene probleme.

Referentni period od tri mjeseca odnosi se na vremenski period u kojem se pojavio problem s proizvodom, bez obzira na to kada je proizvod kupljen na mreži.

Sve što nije u redu s proizvodom za što je kriv proizvođač (montaža, konstrukcija, izrada, sastav, dizajn, materijal, softver, ažuriranja softvera, itd.) je u opsegu. Primjeri takvih problema uključuju:

- proizvod se pokvari tokom upotrebe zbog neispravne konstrukcije ili dizajna
- proizvod koji uzrokuje iritaciju kože zbog pogrešno korištenog materijala
- pregrijavanje uređaja zbog problema sa softverom
- softver u električnim biciklima ili skuterima koji dovodi do iznenadnog ubrzanja ili otkazivanja kočnice
- loše optimizovan softver za igre za konzole i sisteme virtuelne stvarnosti koji dovodi do mučnine kretanja

Shodno tome, isključeni su sigurnosni ili zdravstveni problemi zbog rizičnog ponašanja korisnika, kao i slučajevi u kojima se proizvod nije koristio kako je predviđeno (npr. korištenje kuhinjskog noža kao odvijača ili korištenje elektronskog uređaja u blizini vode kada nije vodootporan).

Sigurnosni i zdravstveni problemi koji se dešavaju izvan garantnog roka proizvoda nisu uključeni.

Preporučljivo je uključiti bilješku koja daje primjere i za uključene i za isključene slučajeve, kao što je gore prikazano.

E11: Da li ste obavili bilo koju od sljedećih aktivnosti preko web stranice ili aplikacije u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Ovo pitanje uključuje obavljanje finansijskih aktivnosti na mreži, što znači da se početna radnja mora izvršiti online. U nekim slučajevima, kada pojedinac inicira kupovinu/narudžbu/obnovu itd. bilo koje finansijske usluge i prođe cijelu proceduru online, može doći do situacija kada će na kraju dobiti polisu osiguranja ili ugovor o kreditu i biti u obavezi da potpiše dokument i pošalje ga nazad (poštom ili e-mailom). Takvi slučajevi bi trebali biti uključeni u obim ovog pitanja, sve dok je cijela procedura započela online.

a) Kupovinu polise osiguranja, uključujući putno osiguranje, također kao paket zajedno sa npr. avionsku kartu

Ova kategorija uključuje ili kupovinu ili obnavljanje postojećih polisa osiguranja putem interneta, direktno od osiguravača ili preko drugih pružatelja finansijskih usluga (npr. posrednika u osiguranju). To uključuje i životno i neživotno osiguranje (npr. osiguranje od odgovornosti za vozila, osiguranje drugih vozila, osiguranje medicinskih troškova, osiguranje od požara i drugih šteta na imovini, osiguranje od opće odgovornosti, pomoć u slučaju kvara, itd.).

Osiguranje koje se nudi preko drugog pružatelja usluga (npr. banke, turističke agencije, aviokompanije, druge trgovine) kao dodatak glavnoj usluzi/kupljenoj robi uključeno je u opseg ovog pitanja. Primjeri uključuju osiguranje torbe koja se nudi uz avionsku kartu, putno osiguranje koje se nudi zajedno sa avionskom kartom, osiguranje sredstava plaćanja i osiguranje za kupljenu opremu za domaćinstvo.

Opcija odgovora uključuje ne samo situacije u kojima je ispitanik osiguranik, već i sheme u kojima je ispitanik samo pretplaćen na ugovor o grupnom osiguranju na mreži.

Pretplata na ugovore koji kombinuju karakteristike osiguranja i investicije, kao što su planovi osiguranja vezani za jedinice ili osiguranje vezano za indeks, ne bi trebalo da bude uključeno u ovu opciju odgovora, već pod opciju odgovora (c), kao investicionu aktivnost.

Opcija odgovora pokriva samo kupovine za privatnu upotrebu.

b) Uzimanje pozajmice, hipoteke ili kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija

Ovo uključuje uzimanje zajma, hipoteke ili kreditne linije putem interneta, bilo putem standardnih bankarskih kanala ili izvan njih. Potrošač može uzeti kreditnu liniju za brojne svrhe, kao što je kupovina automobila, kućnog namještaja, pametnog telefona ili plaćanje računa za komunalije ili studentskih naknada. Odgođena plaćanja prilikom jednostavne kupovine robe ili (nefinansijske) usluge (npr. na Amazonu ili drugim web trgovinama)

nisu u opsegu, ovo pitanje se odnosi na proizvode banaka ili drugih finansijskih provajdera.

Iz obima ove opcije isključeni su krediti fizičkih osoba, jer se pitanje odnosi na banke i pružaoce finansijskih usluga. Trebalo bi isključiti platforme koje djeluju kao posrednici za zaduživanje i pozajmljivanje novca među privatnim osobama. Međutim, treba ih razlikovati od web stranica finansijskih posrednika ili banaka koje su obuhvaćene ovim pitanjem (npr. web stranice tijela kao što su Cofidis, Cetelem, Cofinoga, itd.)

c) Kupovina ili prodaja dionica, obveznica, fondova ili drugih finansijskih sredstava

Ova kategorija uključuje ili kupovinu investicionih proizvoda putem interneta od ličnih pružalaca finansijskih usluga (onih sa kojima ispitanik već ima veze), ili od drugih dobavljača finansijskih usluga.

„Sredstva” u ovom kontekstu znači ulaganje u (ili dezinvestiranje) investicijskih ili mirovinskih fondova.

Pretplata na ugovore koji kombinuju karakteristike osiguranja i ulaganja, kao što su planovi osiguranja vezani za jedinice ili planovi osiguranja vezani za indeks, također bi trebalo da bude uključeno u opseg ove opcije odgovora.

Ulaganja u kriptovalute treba uzeti u obzir u okviru ove opcije odgovora kao „ostala finansijska sredstva”.

Modul F: E-vještine

→ Statistical unit: individuals

Pitanja F1-F2: SOFTVERSKJE VJEŠTINE

Cilj pitanja F1-F2 je mjerenje digitalnih vještina ispitanika.

F1. Koje od sljedećih aktivnosti ste provodili u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

a) Kopiranje ili premještanje fajlova (npr. dokumenata, podataka, slika, video zapisa) između foldera, uređaja (npr. putem e-pošte, Messengera, WhatsApp-a, USB-a, kabela) ili na claudu.

Ovu stavku treba označiti ako je izvršena bilo koja od dolje opisanih radnji:

- ispitanik je prenio podatke, informacije ili sadržaj sa jednog uređaja na drugi (npr. sa digitalnog fotoaparata ili mobilnog telefona na desktop računar ili laptop). Prijenos se može odvijati putem fizičke podrške (npr. USB stick, kabel) ili putem mreže s jednog uređaja na drugi (npr. putem e-pošte, WeTransfera ili druge online platforme zasnovane na claudu dizajnirane da omogući prijenos različitih vrsta datoteka između korisnika/uređaja preko interneta).
- ispitanik je kopirao ili premjestio podatke, informacije ili sadržaj između foldera (npr. koristeći Windows Explorer);
- ispitanik je pristupio ili premjestio sadržaje koji su dostupni u skladištu u oblaku putem cloud servisa, aplikacija web servisa, desktopa u claudu, itd. ili je premjestio podatke sa jedne lokacije na drugu putem clauda.
- ispitanik je premjestio podatke, informacije ili sadržaj koristeći e-poštu ili OTT usluge (Messenger, WhatsApp, itd.)

b) Preuzimanje ili instaliranje softvera ili aplikacija

Ova stavka ima za cilj mjerenje aktivnosti instaliranja softvera ili aplikacije (aplikacije). To se u većini slučajeva može učiniti putem interneta, ali instalacija koja uključuje korištenje DVD-a, npr. također je u okviru ove opcije odgovora. Preuzimanje aplikacije, koja se zatim automatski instalira na uređaj, također je u okviru ove opcije odgovora. Automatska ažuriranja nisu u okviru ove opcije odgovora.

c) Promjena podešavanja softvera, aplikacije ili uređaja (npr. podešavanje jezika, boja, kontrasta, veličine teksta, alatnih traka/menija)

Ova stavka ima za cilj da izmjeri u kojoj mjeri je ispitanik poduzeo mjere u posljednja 3 mjeseca kako bi „prilagodio digitalno okruženje ličnim potrebama (npr. pristupačnost)“. To može biti radnja kao što je promjena postavki bilo kojeg softvera ili uređaja kako bi se prilagodili ličnim potrebama.

Uključivanje režima letenja na pametnom telefonu ili laptopu je izvan domašaja.

F2. Koje od navedenih aktivnosti ste obavljali u posljednjih 12 mjeseci?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Pitanje ima za cilj mjerenje kompetencije ispitanika u kreiranju digitalnog sadržaja.

Digitalni sadržaj treba shvatiti kao bilo koju vrstu sadržaja koji postoji u obliku digitalnih podataka; riječi, slike, audio, video, itd. Sadržaj je informacija koja pokušava prenijeti poruku, sliku ili ideju. Primjeri digitalnog sadržaja uključuju web stranice i web stranice, društvene mreže, podatke i baze podataka, digitalni audio (kao što su mp3 datoteke), e-knjige, digitalne slike, digitalni video, video igre, kompjuterske programe i softver. Sadržaj može biti besplatan ili plaćeni sadržaj.

a) Korištenje softvera za obradu teksta

Ova stavka ima za cilj mjerenje upotrebe softvera za obradu teksta od strane ispitanika. Softver za obradu teksta koristi se za manipulaciju dokumentom koji uključuje tekst, ali i slike, grafikone, itd. Neke od funkcija softvera za obradu teksta uključuju:

- Kreiranje, uređivanje i čuvanje dokumenata;
- Formatiranje teksta, kao što je tip fonta, podebljanje, podvlačenje ili kurziv;
- Kreiranje i uređivanje tabela;
- Umetanje predmeta kao što su ilustracije ili fotografije;
- Kreiranje „sadržaja” ili korištenje referenci kao što su fusnote kako bi se čitateljima pomoglo da se kreću u većim dokumentima.

b) Kreiranje failova (npr. dokument, slika, video) koje sadrže nekoliko elemenata, npr. tekst, sliku, tabelu, grafikon, animaciju ili zvuk

Ova stavka obuhvata upotrebu softvera za kreiranje datoteka koje uključuju složeniji sadržaj, koji se sastoji od nekoliko stavki kao što su tekst, slike, tabele, grafikon, animacije ili zvuk.

Primjeri datoteka koje sadrže najmanje dvije od gore navedenih stavki mogu biti dokumenti (npr. MS Word, OpenOffice Writer), prezentacije (npr. MS PowerPoint, OpenOffice Impress, Prezi, Corel Presentations, Google Slides) ili multimedijalne datoteke (npr. mp3, mp4, avi ili wmv datoteke).

c) Korištenje softvera za rad sa tabelama

Ova stavka obuhvata korištenje softvera za budžetske tabele, koji je softverska aplikacija koja može organizovati, sortirati i analizirati podatke u obliku tabele. U ovom pitanju fokus je na niskom i visokom nivou vještina, za razliku od c1, koji prati naprednije vještine.

Primjeri softvera za budžetske tabele su Microsoft Excel, OpenOffice Calc, LibreOffice Calc, Google Sheets.

ako da na (c):

c1) Upotreba naprednih funkcija softvera za budžetske tabele (funkcije, formule, makroi, Visual Basic) za organizovanje, analizu, strukturiranje ili modificiranje podataka.

Ova stavka se fokusira na složenije zadatke koji imaju za cilj organizovanje, pohranjivanje i obradu podataka i/ili sadržaja u strukturiranom okruženju. Ova opcija odgovora nadilazi osnovnu upotrebu softvera za budžetske tabele da jednostavno navede informacije koje korisnik unese. Ona uključuje korištenje naprednih funkcija softvera za budžetske tabele, kao što su funkcije, formule i funkcije programera.

d) Uređivanje fotografija, video ili audio datoteka

Ova stavka obuhvata uređivanje digitalnog sadržaja u obliku fotografija, video zapisa ili audio datoteka. Softver za uređivanje može uključivati grafiku, animacije i prateće zvukove, a korisnicima omogućava da proizvode vlastiti digitalni sadržaj. Upotreba dodataka u aplikacijama/softveru namijenjenim časkanju za promjenu izgleda ili dodavanje filtera je u okviru ove opcije odgovora.

Primjeri softvera koji korisnicima omogućava da obavljaju ove vrste radnji su MS Paint, GIMP, Irfan View, Adobe Photoshop Elements, Adobe Premiere Editing, Adobe Creative Cloud, Corel Paint Shop, Google Photos.

Primjeri aplikacija namijenjenih za časkanje koje omogućavaju korisnicima da uređuju fotografije uključuju Messenger, WhatsApp, Snapchat (zamjena lica).

e) Pisanje kodova u programskom jeziku

Ova stavka mjeri sposobnost korisnika da planiraju i razviju niz razumljivih instrukcija za računski sistem za rješavanje datog problema ili izvođenje određenog zadatka. Ono što je u obimu je upotreba općih programskih jezika, ali i jezika specifičnih za domen. Pisanje makronaredbi je također u okviru ove opcije odgovora.

Preporučeni primjeri za nacionalne upitnike su Java, Java Script, C, C++, PHP, Python, R, MATLAB, Visual Basics (npr. u MS Excel ili MS Access), SQL, SAS.

Pitanja F3-F6: PROCJENA PODATAKA, INFORMACIJA I DIGITALNOG SADRŽAJA

F3: Da li ste vidjeli neke informacije ili sadržaj (npr. video zapise, slike) koje smatrate neistinitim ili sumnjivim na internet stranicama s vijestima ili društvenim medijima (npr. Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor, Da/Ne

Ovo pitanje ima za cilj da sazna da li je ispitanik naišao na ovu vrstu informacija u 3 mjeseca prije anketiranja (iskustvo).

F4: Da li ste provjerili istinitost informacija ili sadržaja koje ste pronašli na internet stranicama s vijestima ili društvenim mrežama u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su odgovorile sa 'Da' na pitanje E3

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor, Da/Ne

Ovo pitanje ima za cilj da otkrije da li je ispitanik provjerio sumnjive informacije ili sadržaj (radnja kao zamjena za nivo vještina). Kako ispitanici mogu imati tendenciju da ponekad provjere, a ponekad ne provjere informacije koje pronađu na internetu, opciju „Da“ u F4 treba označiti ako je ispitanik barem jednom provjerio ovu vrstu informacija.

F5: Kako ste provjerili istinitost informacija ili sadržaja pronađenih na internetu?

Obuhvat: Osobe koje su odgovorile sa 'Da' na pitanje E3

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Pitanje F5 istražuje načine na koje su informacije provjerene/provjerene. Moguće opcije za odgovor su:

- a) Provjera izvora ili pronalaženje drugih informacija na internetu (npr. druge stranice s vijestima, Wikipedia itd.)
- b) Praćenje ili učešće u diskusijama na internetu u vezi sa informacijama

'Diskusija na internetu' uključuje čitanje komentara o informacijama ili učestvovanje u raspravama na internetskim web stranicama ili društvenim medijima (npr. Facebook, blogovi). Razmjena mišljenja o instant porukama (npr. WhatsApp, Messenger, Skype) ili putem e-pošte također spada u okvir ove opcije odgovora.

- c) Diskusija uživo sa drugim osobama ili korištenje izvora koji nisu na internetu

F6: Zašto niste provjerili istinitost informacija ili sadržaja pronađenih na internetu?

Obuhvat: Osobe koje su odgovorile sa 'Ne' na pitanje F4

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Ovo pitanje ima za cilj da identifikuje slučajeve u kojima informacije nisu provjerene jer je ispitanik već bio siguran u činjenicu da informacija ili izvor nije pouzdan ili nije provjerio informacije iz drugih razloga.

Moguće opcije odgovora su:

- a) Već ste znali da informacije, sadržaj ili izvor nisu pouzdani
- b) Nedostatak vještina ili znanja (npr. niste znali kako provjeriti informacije na internetu ili je bilo previše komplikovano za to)
- c) Drugi razlozi

Modul G: Privatnost i zaštita ličnih podataka

→ Izvještajna jedinica - pojedinci

G1. Da li ste upravljali pristupom vašim ličnim podacima (npr. ime, datum rođenja, broj lične karte, kontakt podaci, broj kreditne kartice, fotografije, geografska lokacija) na internetu u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati više odgovora

Pitanje se odnosi na mjere koje su korisnici interneta preduzeli u posljednja 3 mjeseca da: (1) znaju za šta se koriste lični podaci koje su dali na internetu; (2) provjeriti i ograničiti kako i ko koristi njihove lične podatke; i (3) da se zaštite od zloupotrebe svojih ličnih podataka i od potencijalnog ciber kriminala.

Lični podaci se odnose na informacije koje osoba smatra privatnim i koje ne bi nužno javno otkrile. Ova vrsta informacija uključuje lične podatke (npr. ime, prezime, datum rođenja, broj lične karte itd.), kontakt podatke (npr. kućnu adresu, broj telefona, e-mail itd.), detalje o plaćanju (npr. broj kreditne kartice, pin kod debitne kartice itd.) ili druge lične podatke (npr. fotografije, geografska lokacija itd.).

a) Pročitali izjave o politici privatnosti prije pružanja ličnih podataka

Ova stavka se odnosi na čitanje izjava o politici privatnosti koje su predstavljene zajedno s obrascem koji osigurava organizacija ili kompanija koja prikuplja lične podatke.

Politika privatnosti je izjava ili pravni dokument koji navodi kako kompanija ili web stranica prikuplja, rukuje i obrađuje podatke svojih kupaca i posjetilaca. Izričito navodi da li se ove informacije čuvaju kao povjerljive ili se dijele ili prodaju trećim osobama. Izjave o privatnosti često su označene simbolom katanca i povezane ili uključene na dnu obrasca koji prikuplja informacije.

Ova stavka uključuje i slučajeve u kojima je izjava o privatnosti samo djelimično pročitana.

b) Ograničili ili odbili pristup vašoj geografskoj lokaciji

Ova stavka se odnosi na ispitanike koji su ograničili ili odbili pristup informacijama o svojoj geografskoj lokaciji (npr. podaci o adresi, triangulacija zasnovana na radio signalima ili lokacija IP adrese). Geografski položaj osobe može se odrediti na mnogo različitih načina, npr. iz IP adrese internetske veze osobe, iz GPS ili Bluetooth signala mobilnog uređaja te osobe (npr. mobilni telefon, tablet, itd.) ili iz njihove blizine tornjevima i mrežama mobilne telefonije. Ova stavka uključuje ispitanike koji upravljaju pristupom svojoj geografskoj lokaciji putem postavki svog uređaja ili aplikacije. Također uključuje ispitanike koji odbijaju podijeliti svoju geografsku lokaciju kada ih aplikacija (npr. web preglednik prilikom posjete web stranici) ili online usluga zatraži.

c) Ograničili pristup profilu ili sadržaju na društvenim mrežama ili zajedničkom skladištu na mreži

Ova stavka se odnosi na promjenu postavki privatnosti profila na društvenoj mreži ograničavanjem ko može vidjeti lične podatke (npr. sliku profila, određene objave, fotografije itd.). Slično, opseg ovog pitanja uključuje i ispitanike koji mijenjaju postavke kako bi ograničili ko može pristupiti (vidjeti, uređivati, kopirati, itd.) podacima pohranjenim na mreži (npr. u oblaku).

d) Odbili korištenje ličnih podataka u reklamne svrhe

Ova stavka se odnosi na ispitanike koji odbijaju korištenje svojih ličnih podataka u svrhe oglašavanja na mreži i marketinga na upit od strane web stranice ili aplikacije kompanije (npr. online trgovine) ili organizacije. Kompanija obično daje informacije o tome kako namjerava koristiti lične podatke i nudi opciju da se „uključi“ ili „odjavi“ da se njihovi lični podaci koriste u reklamne svrhe ili da se njihovi lični podaci dijele s trećim stranama.

Alternativno, ispitanici mogu zatražiti od organizacije ili kompanije putem pisma ili e-pošte da prestanu koristiti njihove lične podatke u marketinške svrhe.

e) Provjerili da li je web stranica na kojoj ste dostavili lične podatke sigurna (npr. https stranice, sigurnosni logotip ili certifikat)

Ova stavka se odnosi na provjeru sigurnosti web stranice. Prilikom kupovine putem interneta korisnici interneta mogu provjeriti sigurnosne logotipe ili certifikate kako bi se uvjerali da uplata ide pravoj kompaniji i da se lični podaci koji su dali neće dijeliti s trećom stranom.

f) Od administratora ili provajdera web stranica ili pretraživača zatražili pristup podacima koje posjeduju o vama da ih ažuriraju ili izbrišu

Ova stavka se odnosi na zahtjev tražilici, web stranici ili bilo kojoj drugoj organizaciji ili kompaniji za koju ispitanik vjeruje da posjeduje informacije o njima, da sazna kakve informacije se o njima čuvaju. Ovo se odnosi samo na digitalne informacije koje su dostupne drugima. Npr. osoba može pitati koliko je puta njeno ime pretraženo na Google-u, koje informacije je društvena mreža pohranila na njih ili koje su aktivnosti praćene kada je koristio određenu web stranicu. Ova opcija se odnosi samo na konkretnu radnju za pristup informacijama koje pretraživač, organizacija ili kompanija posjeduje o osobi kako bi ih ažurirali ili izbrisali. Stoga se ova opcija ne odnosi na jednostavno pretraživanje weba (npr. ispitanik koristi Google za traženje vlastitog imena).

G2: Da li ste promijenili podešavanja u svom internet pretraživaču kako biste spriječili ili ograničili kolačiće na nekom od svojih uređaja?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Pitanje se odnosi na promjenu postavki internet pretraživača kako bi se blokirali ili ograničili kolačići koji mogu pohraniti informacije o korisniku interneta bez njegovog izričitog pristanka i koji se stoga kasnije mogu koristiti bez znanja korisnika interneta.

Upotreba specijalizovanog softvera ili podešavanja na uređaju za automatsko blokiranje ili ograničavanje kolačića u pretraživaču je u okviru pitanja.

Kolačići su male tekstualne datoteke koje web stranice pohranjuju na uređaje korisnika interneta – računar (npr. desktop, laptop ili tablet) ili pametni telefon – koji omogućavaju prepoznavanje uređaja. Koriste se za prikupljanje informacija o web stranicama koje korisnici interneta posjećuju i radnjama koje obavljaju na njima. Ponekad se kolačići postavljaju i dozvoljavaju kako bi optimizirali upotrebljivost web stranice. Korisnici interneta možda žele primati ciljane oglase, npr. od organizacija ili kompanija koje pokazuju poštovanje prakse privatnosti potrošača ili dozvoljavaju izradu korisničkih profila u statističke svrhe.

G4: Da li ste koristili softver koji ograničava mogućnost praćenja vaših aktivnosti na internetu na nekom od vaših uređaja?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Pitanje se odnosi na korištenje softvera kako bi se izbjeglo praćenje posjećenih web stranica, sadržaja koji su korisnici interneta pregledavali i drugih radnji koje su se obavljale na mreži.

U prošlosti je ova aktivnost bila moguća samo pomoću posebnih tipova aplikativnog softvera, widgeta i dodataka koji su se koristili za blokiranje praćenja informacija. Danas su ove vrste softverskih aplikacija još uvijek dostupne, ali su se neki pretraživači također razvili da nude ovu funkcionalnost. Njihova upotreba je također u okviru pitanja, jer ograničavanje mogućnosti praćenja aktivnosti pojedinca nikada ne bi bilo postavljeno kao zadana opcija u tim vrstama softverskih aplikacija. Sa stajališta politike, nije važno koji se specifični „softver” koristi, već namjera da se koristi za blokiranje bilo kakvih aktivnosti praćenja. Kao posljedica toga, promjene napravljene u internet pretraživaču, npr. kada pojedinac personalizira svoje iskustvo s Googleom itd. također bi bio u okviru ove opcije odgovora.

G5: Da li ste ikada otvorili račun ili se registrovali na besplatnoj aplikaciji ili servisu? Npr. pretplata/nalog za društvene mreže, aplikacije za kupovinu karata za prijevoz, streaming muzike, igrice...

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Ovo pitanje postavlja pitanje da li je ispitanik ikada otvorio nalog ili se registrovao na besplatnoj aplikaciji ili usluzi – uz implicitnu saglasnost da će korisnik ove usluge davati podatke i/ili gledati reklame umjesto da plaća uslugu, iako ispitanik toga možda nije eksplicitno svjestan.

Besplatne verzije aplikacija ili usluga koje nude i plaćene verzije („freemium“ strategija) uključene su u opseg (npr. Spotify, LinkedIn). Besplatne probne verzije obično plaćenih aplikacija ili usluga nisu u opsegu.

G6: Da li ste izbrisali ili pokušali izbrisati (ili zatvoriti) svoj račun besplatne aplikacije ili servisa, u posljednja 3 mjeseca?

Obuhvat: Osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca, tj. opcija 1 u B1

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

U pitanju su uključeni i uspješni i neuspješni pokušaji brisanja ili zatvaranja računa. 'Brisanje naloga' obično zahtijeva navigaciju do određenog odjeljka u postavkama ili profilu i pritiskom na dugme za brisanje naloga. Moguće riječi za ovu funkciju uključuju „brisanje” ili „deaktiviranje” računa ili profila. Često ovaj proces pokreće upozorenje da je ova radnja konačna i da se ne može poništiti i zahtijeva unos lozinke računa. Samo

brisanje besplatne aplikacije s uređaja – s osnovnim računom koji još uvijek postoji – nije uključeno u opseg.

G7: Da li ste naišli na probleme prilikom pokušaja brisanja računa besplatne aplikacije ili servisa u posljednja 3 mjeseca? Npr. poteškoće u pronalaženju načina za brisanje računa, trošenje nesrazmjerno mnogo vremena za to, tehnički problemi, neprihvatljivi uslovi za povlačenje, nemogućnost uspjeha...

Obuhvat: Osobe koje su odgovorile sa 'Da' na pitanje G5 and G6

Tip odgovora: Moguće je dati samo jedan odgovor

Ovo pitanje ima za cilj da prikupi informaciju da li je ispitanik imao problema prilikom obavljanja radnje opisane u G6.

Primjeri za potencijalne probleme uključeni su u pitanje. U opseg su uključeni i slučajevi u kojima je ispitanik na kraju uspio da izbriše račun i slučajevi u kojima ispitanik to nije mogao učiniti.

Modul H: Osnovne informacije o ispitaniku

Obuhvat: domaćinstva / pojedinci

Tip odgovora:

- Moguće je dati samo jedan odgovor za: H2, H5, H6, H7, H8, H9, H10, H15, H16;
- Otvorena pitanja, potrebno unijeti opis (*naknadno se kodiraju numeričkim šiframa*): H3, H4, H11, H12, H13, H14]

Ovaj se modul ne fokusira na varijable povezane sa IKT-om, već na ključne društvene karakteristike ispitanika, kako bi se rezultati mogli porediti po različitim kategorijama. (sociološkom, demografskom i ekonomskom pozadinom posmatranih statističkih jedinica).

Od istraživanja od 2021. nadalje, socio-demografske karakteristike pozadine odražavaju dogovorene Osnovne ključne socijalne varijable uključene u sva Eurostatova socijalna istraživanja u skladu s okvirnom Uredbom (EU) 2019/1700 o integrisanoj evropskoj socijalnoj statistici.

Na pitanja o starosti, spolu, zemlji rođenja, zemlji državljanstva, obrazovnom statusu, zaposlenju i zanimanju treba odgovoriti pojedinac izabran unutar domaćinstva.

Pitanja o prebivalištu, geografskom položaju i stepenu urbanizacije, odnose se na domaćinstvo. Ali odgovor na nivou domaćinstva mora se podudarati s individualnim nivoom jer pojedinci pripadaju dotičnom domaćinstvu.

DEMOGRAFIJA

H1: Starost

H1.	Starost u navršenim godinama		
	Godina rođenja		
	Da li je prošao datum vašeg rođenja?	Da ☐	Ne ☐
	Referentni datum ¹	(DD/MM/YYYY)	

„Starost u navršenim godinama“ u vrijeme (datum) prvog intervjua je dob na zadnjem rođendanu prije intervjua.

Referentni datum istraživanja o upotrebi IKT-a u domaćinstvima i kod pojedinaca vrijeme je prvog intervjua.

U nedostatku informacija, informacije bi trebale biti upisane dodjeljivanjem najbliže vrijednosti.

¹Referentni datum je datum intervjua (DD / MM / GGGG).

H2: Spol

H2.	Spol	Muški ☐	Ženski ☐
-----	------	-----------------------------------	------------------------------------

Varijabla „spol“ odnosi se na biološke i fiziološke karakteristike koje definišu osobu da bude „Žensko“ ili „Muško“.

DRŽAVLJANSTVO

H3: Država rođenja

H3.	Država rođenja <i>Zemlja uobičajenog prebivališta majke osobe u trenutku porođaja, prema trenutnim nacionalnim granicama (a ne prema granicama koje su postojale u trenutku rođenja)</i>	Upisati ime države...
-----	--	-----------------------

Država rođenja pojedinca definisana je kao zemlja **uobičajenog prebivališta** (u trenutnim granicama) majke osobe u trenutku porođaja.

Država rođenja pojedinca treba biti kodirana prema popisu zemalja definisanim u Eurostatovoj listi standardnih kodova (SCL) GEO dostupnoj ovdje:

http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=CL_GEO&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=&StrLayoutCode=HIERARCHIC.

Informacije o zemlji rođenja treba unijeti prema trenutnim državnim granicama, a ne prema granicama koje su postojale u trenutku rođenja (za ovu varijablu se neće koristiti unosi poput Čehoslovačke, Jugoslavije itd.).

Zemlja rođenja osobe koja je rođena tokom majčina kratkotrajnog posjeta državi koja nije njena zemlja *uobičajenog prebivališta*, bi trebala biti država u kojoj je majka imala svoje mjesto *uobičajenog prebivališta*. Samo ako podaci o mjestu *uobičajenog prebivališta* majke u vrijeme rođenja djeteta nisu dostupni, treba navesti mjesto gdje se rodilo.

H4: Državljanstvo

H4.	Država državljanstva	Upisati ime države...
-----	----------------------	-----------------------

Varijabla izvještava o zemlji glavnog državljanstva osobe. „Državljanstvo“ se definiše kao posebna pravna veza između pojedinca i njegove države, stečena rođenjem ili naturalizacijom, bilo izjavom, izborom, brakom ili drugim sredstvima u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom.

Za osobu sa dva ili više državljanstva mora se upisati jedna država državljanstva, koja se određuje prema slijedećem redoslijedu prioriteta:

1. Ako je jedno od državljanstava osobe zemlja koja izvještava, to će se evidentirati kao zemlja glavnog državljanstva;

2. Ako osoba nema državljanstvo države koja izvještava, već jedne druge države članice, to će se evidentirati kao glavno državljanstvo te osobe.

3. Ako osoba nema državljanstvo države koja izvještava, već višestruko državljanstvo drugih država članica, osoba može odabrati koje će se njeno / njeno državljanstvo EU evidentirati;

4. Ako osoba nema državljanstvo bilo koje države članice, osoba može odabrati koje će se njezino državljanstvo evidentirati.

Informacije o zemlji glavnog državljanstva treba dobiti u skladu sa trenutnim administrativnim statusom / pravnom situacijom pojedinca.

OBRAZOVANJE I POZADINA

H5: Obrazovanje

H5.	Nivo obrazovanja (najviši stepen obrazovanja uspješno završen) prema Međunarodnoj standardnoj klasifikaciji obrazovanja (ISCED 2011): <i>(označite samo jedan)</i>	Kodovi od 0-8
------------	--	----------------------

Stepen obrazovanja pojedinca je uspješno završen najviši nivo obrazovanja, koji je potvrđen priznatom kvalifikacijom (diplomom), tj. kvalifikacijom koju su službeno priznale relevantne nacionalne obrazovne institucije.

Kako bi se dobili uporedivi podaci za različite zemlje, nivoi obrazovanja klasifikovani su prema UNESCO-ovoj Međunarodnoj standardnoj klasifikaciji obrazovanja - ISCED 2011.

<http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-manuals-and-guidelines/-/KS-06-14-246>.

Osobe koje su pohađale, ali nisu uspješno završile formalni program obrazovanja, trebale bi biti kodirane prema najvišem nivou formalnog programa koji su (prethodno) uspješno završile.

Kvalifikacije iz „starih“ obrazovnih programa (koje više ne postoje) treba klasifikovati na osnovu njihovih karakteristika u trenutku završetka.

Osobe koje nisu završile studije (napustili) treba da budu kodirane prema najvišem nivou koji su uspješno završili.

UČEŠĆE NA TRŽIŠTU RADA

Status glavne djelatnosti (Status zaposlenja)

H6: Status glavne aktivnosti (samo definisan)

H6.	Status glavne aktivnosti (sam definiran) (označite samo jedan)	
	Zaposlen/a	☐
	Nezaposlen/a	☐
	Penzioner	☐
	Nesposoban za rad	☐
	Student, učenik koji nisu radno aktivni	☐
	Domaćica	☐
	Obavezna vojna ili civilna služba (ako je primjenjivo)	☐
	Ostalo	☐

Ova varijabla se odnosi **vlastitu percepciju statusa glavne aktivnosti** ispitanika (učestvovanje na tržištu rada kako ga definiše Međunarodna organizacija rada (ILO)).

Jedna osoba može imati više od jednog statusa aktivnosti, ali treba prijaviti samo onaj najvažniji (koncept „pretežnog statusa“). Glavni status odnosi se na „trenutnu situaciju“, tj. **situaciju u trenutku intervjua**.

Sve kategorije koje predstavljaju status aktivnosti moraju biti predstavljene ispitaniku.

Samopercepcija znači da će varijabla obuhvatiti kako ljudi sebe doživljavaju, a ne kako ispunjavaju određene objektivne kriterije. Tamo gdje se primjenjuje više od jednog statusa, ispitanik će odabrati kategoriju koja najbolje opisuje njegovu situaciju. Ne postoje posebni kriteriji za utvrđivanje, ali može se odabrati status / aktivnost na kojoj je proveo većinu svog vremena.

Ispitanici se mogu smatrati '*zaposlenima*' bez obzira na njihov službeni status na tržištu rada, radno vrijeme ili vrstu prihoda. Oni mogu paralelno tražiti i drugi posao. Na njih se mogu primjenjivati i druge kategorije sve dok zaposlenje smatraju svojom glavnom djelatnošću. Suprotno tome, osobe koje bi odabrale drugi status glavne aktivnosti također mogu biti u radnom odnosu. Npr. mnogi ljudi koji bi sebe smatrali redovnim studentima mogu imati posao. U tom slučaju mogu se svrstati u odgovarajuću kategoriju. Ispitanici koji pomažu u porodičnom poslu, čak i ako je neplaćen, mogu se smatrati zaposlenima.

- Ispitanici sebe mogu vidjeti kao '*nezaposlene*' bez obzira na službeni status ili registraciju kod javne agencije za zapošljavanje.
- Ispitanici se mogu smatrati '*penzionerima*' ako primaju penziju ili ako su prestali raditi ili odustali od posla zbog starosti ili zdravstvenog stanja vezanog za dob. Osobe u prijevremenoj penziji koje nisu povezane sa zdravstvenim problemima također mogu odabrati ovu kategoriju.
- Osobe koje nisu navršile starosnu granicu za odlazak u penziju, ali zbog zdravstvenih razloga ili invaliditeta ne mogu raditi duže ili neodređeno vrijeme, mogu odabrati kategoriju '*nesposoban za rad*'. Osobe koje su u prijevremenoj

penziji iz zdravstvenih razloga mogu odabrati ovu kategoriju ako se radije ne smatraju penzionerima.

- Ispitanici koji sebe uglavnom doživljavaju kao domaćicu ili domaćina, mogu odabrati tu kategoriju čak i ako imaju posao, primaju penziju ili su u mirovini. Ova kategorija uključuje sve aktivnosti potrebne za vođenje privatnog domaćinstva, uključujući odgajanje djece.
- Osobe koje ne mogu odabrati jednu od predstavljenih kategorija statusa aktivnosti mogu odabrati kategoriju '*Ostalo*'.
- Ispitanici na porodiljskom ili roditeljskom dopustu mogu sebe smatrati i kao '*zaposleni*' ili kao '*domaćica*'.

Osnovne karakteristike posla

H7: Status zaposlenja na glavnom poslu

Samo za ispitanike koji su odgovorili sa "da" na "zaposleni" na pitanje G6

H7.	Status zaposlenih ispitanika (označite samo jedan)	
	Samozaposlena osoba sa zaposlenima	☐
	Samozaposlena osoba bez zaposlenih	☐
	Zaposlenik	☐
	Porodični radnik (neplaćen)	☐

Varijabla se odnosi na **glavni posao** zaposlene osobe. Glavni posao je onaj na kojem ispitanik provodi najviše radnih sati.

Varijabla se zasniva na Međunarodnoj klasifikaciji statusa zaposlenja (ICSE-93)². ICSE klasifikuje poslove s obzirom na vrstu ugovora o radu.

Samozaposleni sa zaposlenima su definisani kao osobe koje rade u vlastitom biznisu, profesionalnoj praksi ili na farmi s ciljem ostvarivanja profita od proizvedene robe ili usluga, te koje zapošljavaju najmanje još jednu osobu.

Ova kategorija također uključuje:

- Vlasnike preduzeća koji zapošljavaju najmanje još jednu osobu.
- Farmere koji zapošljavaju najmanje još jednu osobu.

Samozaposleni bez zaposlenih su definisani kao osobe koje rade u vlastitom biznisu, profesionalnoj praksi ili na farmi s ciljem ostvarivanja profita od proizvedene robe ili usluga, te koje ne zapošljavaju nijednu drugu osobu.

Ova kategorija također uključuje:

²Međunarodna standardna klasifikacija statusa zaposlenja trenutno se revidira na nivou MOR-a. Varijabla će se revidirati nakon što odobrena revidirana klasifikacija.

- Osobe koje angažuju samo članove vlastite porodice ili pripravnike bez naknade. Ovo uključuje farmere kojima pomažu isključivo članovi porodice.
- Osobu koja privatno brine o jednom ili više djece koja nisu njihova i koja za tu uslugu prima naknadu, osim ako radi za jednog poslodavca i od njega prima prava iz radnog odnosa (npr. plaćeni odmor); u tom slučaju se smatra zaposlenikom.
- Freelancer-a koji se, klasifikuje kao samozaposlen. Međutim, ako freelancer radi za jednog poslodavca i prima prava iz radnog odnosa (npr. plaćeni odmor), smatra se zaposlenikom.
- Osobu koja daje privatne časove, ako je direktno plaća njen učenik.
- Članove proizvođačkih zadruga, pod uslovom da ravnopravno učestvuju s ostalim članovima u donošenju odluka o organizaciji proizvodnje, radu, prodaji i/ili investicijama preduzeća.

Zaposlenici su definisani kao osobe koje rade za javnog ili privatnog poslodavca na osnovu pisanog ili usmenog ugovora i koje primaju naknadu u novcu ili naturi. Ova naknada nije direktno zavisna od prihoda jedinice za koju rade. Zaposlenici obično rade pod direktnim nadzorom ili prema smjernicama koje postavlja poslodavac.

Ova kategorija također uključuje:

- Pripravnike ili stažiste koji primaju naknadu.
- Člana porodice (npr. sina ili kćerku) koji radi na porodičnoj farmi i prima redovnu novčanu platu.
- Osobu koja u svom domu brine o tuđoj djeci, ako je plaća lokalna vlast (ili druga javna administracija) i ako ne donosi odluke o poslovanju (npr. rasporedu ili broju djece). Međutim, ako obavlja ovu djelatnost privatno, smatra se samozaposlenom.
- Ako zadruga zapošljava radnike i ti radnici imaju ugovor o radu koji im garantuje osnovnu platu (koja nije direktno zavisna od prihoda zadruge), oni se klasifikuju kao zaposlenici zadruge.
- Sveštenike (bilo koje religije).
- Radnike na poziv ili povremene radnike, koji se klasifikuju kao zaposleni ili samozaposleni, zavisno o specifičnim karakteristikama njihovog radnog odnosa. Da bi se smatrali samozaposlenima, moraju imati vlastiti biznis ili profesionalnu praksu.
- Pripadnike oružanih snaga, ako su obuhvaćeni ciljnom populacijom istraživanja.

Porodični radnici (neplaćeni) su osobe koje pomažu članu porodice u vođenju farme ili drugog biznisa, pod uslovom da se ne smatraju zaposlenicima. Dakle, ne smiju primati nikakvu naknadu za svoj rad u porodičnom biznisu, jer bi tada bili klasifikovani kao zaposlenici.

Ova kategorija također uključuje:

- Rođake koji rade u porodičnom biznisu ili na porodičnoj farmi bez naknade. Ovo, npr. uključuje sina ili kćerku koji rade u preduzeću roditelja ili na njihovoj farmi bez plate, ili suprugu koja pomaže suprugu (ili obrnuto) u poslovanju bez primanja naknade.
- Članove porodice koji pomažu, a ne moraju živjeti u istom domaćinstvu ili na istom imanju. Ovo uključuje i rođake koji žive drugdje, ali dolaze pomoći u poslu, npr.

tokom sezone žetve, bez primanja novčane ili naturalne naknade ako se referentni period istraživanja poklapa s tom sezonom.

- Ako rođak prima bilo kakvu naknadu (uključujući beneficije u naturi), njegov radni status se klasifikuje kao „zaposlenik“.

H8: Radno vrijeme

Samo za ispitanike koji su odgovorili sa "da" na "zaposleni" na pitanje H6

H8.	Radno vrijeme (označite samo jedan)	
	Puno radno vrijeme	☐
	Nepuno radno vrijeme	☐

Varijabla se odnosi na glavni posao osobe u zaposlenju. Ovaj glavni posao može biti sa punim ili skraćenim radnim vremenom. Razlikovanje se treba zasnivati na vlastitoj percepciji ispitanika, uzimajući u obzir uobičajene sate rada na glavnom poslu.

Pojam „posao“ koristi se u kontekstu zaposlenja. Posao je skup zadataka i dužnosti obavljanih za jednu ekonomsku jedinicu. Osobe mogu imati jedan ili više poslova. Za zaposlenike, svaki ugovor može se smatrati zasebnim skupom zadataka i dužnosti, te stoga zasebnim poslom. Osobe u samozapošljavanju imat će onoliko poslova koliko ekonomskih jedinica posjeduju ili su suvlasnici, bez obzira na broj klijenata koje opslužuju. Ako ispitanik ima više poslova, glavnim poslom se smatra onaj na kojem obično radi najduže, prema međunarodnim statističkim standardima o radnom vremenu.

U anketama domaćinstava, razlikovanje između posla sa punim i skraćenim radnim vremenom treba se zasnivati na samoprocjeni ispitanika. Ako ispitanik ne daje spontani odgovor, može mu se dati sljedeće objašnjenje: Osoba koja radi sa skraćenim radnim vremenom radi manje od usporedivog radnika sa punim radnim vremenom koji obavlja isti posao u istoj lokalnoj jedinici. Za osobe koje ne mogu usporediti svoje radne sate jer, npr. rade samostalno, referentna grupa su osobe koje rade u istoj profesiji i istoj grani industrije.

Referentni period trebao bi biti najmanje četiri sedmice, a idealno tri mjeseca. Sedmice sa odsustvom zbog, npr. odmora, bolovanja ili štrajkova ne treba uzimati u obzir. U slučaju vrlo neredovnog radnog vremena ili posla koji je tek započet, može se koristiti prosjek radnih sati iz posljednje četiri sedmice ili ugovoreni sati kao procjena.

Radno vrijeme obuhvata:

- Vrijeme provedeno na radnom mjestu, odnosno na mjestu gdje se radni zadaci i dužnosti obično obavljaju, i
- Vrijeme provedeno u obavljanju radnih zadataka izvan radnog mjesta, čak i ako nije direktno plaćeno. Ovo uključuje, npr. rad nastavnika izvan učionice. Računaju se samo sati glavnog posla.

Vrijeme dežurstva se računa samo ako se provodi na radnom mjestu ili ako podrazumijeva značajna ograničenja za osobu u zaposlenju. Glavna pauza za obrok ne

računa se kao radno vrijeme, čak i ako se provodi na radnom mjestu. Vrijeme putovanja na poslovnim putovanjima se računa, ali ne i vrijeme putovanja na posao i s posla. Vrijeme provedeno na obuci računa se kao radno vrijeme ako se odvija unutar radnog vremena, ako ga zahtijeva poslodavac ili je direktno povezano s glavnim poslom. Odsustva tokom radnog vremena iz ličnih razloga ne računaju se kao radno vrijeme. Radno vrijeme farmera utrošeno na proizvodnju hrane za vlastitu upotrebu ne računa se kao radno vrijeme.

Kategorizacija na puno ili skraćeno radno vrijeme zasniva se isključivo na samoprocjeni ispitanika i ne smije se mijenjati nakon provjere vjerodostojnosti pomoću informacija o uobičajenom radnom vremenu navedenih na drugim mjestima, osim ako ispitanik sam ne potvrdi podatke. Uniformne korekcije nisu prikladne jer se tipično radno vrijeme radnika sa punim radnim vremenom može razlikovati između različitih grana, lokalnih jedinica itd. Samoprocjena ispitanika smatra se pouzdanijim načinom prikupljanja ove informacije.

Ako ispitanik ima više poslova, glavnim poslom se smatra onaj na kojem obično radi najviše sati.

H9: Vrsta ugovora o zaposlenju

Samo za ispitanike koji su na pitanje H7 odgovorili sa "da"

H9.	Vrsta ugovora o zaposlenju <i>(označite samo jedan)</i>	
	Ugovor na neodređeno	☐
	Ugovor na određeno vrijeme	☐

Ova varijabla odnosi se na trenutni posao ako se ispitanik u pitanju H7 izjasnio kao „zaposleni“.

U većini zemalja, većina poslova zasniva se na pisanim ugovorima o radu. Međutim, u nekim zemljama takvi ugovori postoje samo u posebnim slučajevima (npr. u javnom sektoru, za pripravnike ili druge osobe koje prolaze formalnu obuku unutar kompanije).

Varijabla identifikuje da li ugovor glavnog posla ima ograničeno trajanje, tj. da li će posao završiti nakon unaprijed određenog perioda, ili se radi o stalnom ugovoru bez fiksnog završetka. Varijabla se odnosi na glavni posao.

Ono što je važno jeste ugovorni (ili neformalni ili usmeni) aranžman radnog odnosa, a ne ispitanikova očekivanja o gubitku posla, planovi za odlazak, želja za ostankom ili vjerovatnoća da će tamo ostati trajno.

Pojam „posao“ koristi se u kontekstu zaposlenja. Posao je skup zadataka i dužnosti obavljanih za jednu ekonomsku jedinicu. Osoba može imati jedan ili više poslova. Za zaposlenika, svaki ugovor može se smatrati zasebnim skupom zadataka i dužnosti, te stoga zasebnim poslom. Ako ispitanik ima više poslova, glavnim poslom smatra se onaj na kojem obično radi najviše sati, prema međunarodnim statističkim standardima o radnom vremenu.

Posao sa ugovorom na određeno vrijeme ili sporazumom završava se ili nakon unaprijed određenog perioda (do poznatog datuma) ili nakon perioda koji nije unaprijed poznat, ali je definisan objektivnim kriterijima, poput završetka određenog zadatka ili kraja perioda odsustva zaposlenika koji je privremeno zamijenjen.

Ovdje je radni odnos vremenski ograničen ugovorom – ne zbog toga što ispitanik, npr. razmatra prestanak rada radi putovanja ili školovanja. Studenti koji rade poslove koje namjeravaju zadržati samo dok studiraju, ne spadaju u kategoriju poslova sa ograničenim trajanjem.

Posao sa ugovorom koji nema unaprijed definisan kraj smatra se stalnim.

Sljedeće kategorije uključuju zaposlenike sa ugovorima na određeno vrijeme:

- Sezonski radnici;
- Osobe koje angažuje agencija za zapošljavanje ili kompanija i koje se iznajmljuju trećoj strani za obavljanje „radne misije“ (osim ako nemaju ugovor o radu na neodređeno vrijeme s agencijom ili kompanijom);
- Osobe sa specifičnim ugovorima o obuci. Ako ne postoji objektivni kriterij za prestanak radnog odnosa ili ugovora o radu, tada se oni smatraju stalnim ili na neodređeno vrijeme;
- Ispitanici koji imaju ugovor koji se, npr. obnavlja jednom godišnje, kodiraju se prema tome da li sami smatraju da njihov posao ima neograničeno trajanje;
- Ugovor za probni rad, kada ugovor automatski završava na kraju probnog perioda i zahtijeva novi ugovor ako osoba nastavi raditi kod istog poslodavca, smatra se „privremenim/ugovorom na određeno vrijeme“.

Ako ispitanik ima više poslova, glavnim poslom smatra se onaj na kojem obično radi najviše sati.

Kategorija „Nije primjenjivo“ obuhvata osobe koje nisu u zaposlenju i osobe koje jesu u zaposlenju, ali nisu zaposlenici.

H11: Zanimanje

Samo za ispitanike koji su odgovorili sa "da" na "zaposleni" na pitanje H6

H11.	Zanimanje u glavnom poslu H11 opis zanimanja H11a izabrati iz liste zanimanja klasifikacije ISCO 08 □ □ ISCO-08 Dvocifreni
-------------	--

Varijabla se odnosi na glavni posao osobe u zaposlenju. Posao predstavlja skup zadataka i dužnosti koji se obavljaju za jednu ekonomsku jedinicu. Osoba može imati jedan ili više poslova. Ako ispitanik ima više poslova, glavnim poslom treba smatrati onaj na kojem se obično radi najveći broj sati. Za dodatno objašnjenje pojma „glavni posao“, vidi pitanje H6.

U anketi o upotrebi IKT-a među pojedincima i domaćinstvima, ovo pitanje se sastoji od dvije stavke. Prva stavka uključuje opis glavnih zadataka prema dva koncepta:

profesionalizam u oblasti IKT-a ili izvan nje te rad ručnog ili neručnog karaktera. Druga stavka, koja je sada obavezna za sve evropske socijalne ankete, podrazumijeva evidentiranje zanimanja u glavnom poslu prema klasifikaciji ISCO-08 (2-cifreni nivo je obavezni nivo detalja za anketu o IKT-u).

Međunarodna standardna klasifikacija zanimanja iz 2008. godine (ISCO-08) grupiše ili klasifikuje poslove na osnovu sličnosti zadataka i dužnosti koje se obavljaju. U rezoluciji Međunarodne organizacije rada (ILO) kojom se usvaja ISCO-08, „zanimanje“ se definiše kao skup poslova čiji su glavni zadaci i dužnosti obilježeni visokim stepenom sličnosti.

Dodatne informacije o kategorizaciji 'IKT / ne-IKT profesionalci' i 'Ručni / neručni radnici':

Osnova za klasifikaciju su posao i vještine. Posao je definisan kao skup zadataka i dužnosti koje se obavljaju. Vještine predstavljaju sposobnosti za obavljanje tih zadataka i dužnosti. Vještine se sastoje iz dva aspekta: nivoa vještine, koji je obično povezan sa stepenom obrazovanja, i domene specijalizacije.

Cilj varijable „Zanimanje“ kao pozadinske karakteristike nije prikupljanje podataka o upotrebi IKT-a po pojedinačnim zanimanjima (što bi zahtijevalo veoma velike uzorke), već po grupama zanimanja, npr. ručni naspram neručnih radnika ili poslovi u oblasti IKT-a naspram poslova izvan IKT-a.

IKT profesionalci

Moguće je kodirati i pohraniti zanimanja na agregiranijem nivou od podglavnih grupa baziranih na dvocifrenim ISCO kodovima. Glavne grupe (jednocifreni nivo) ne omogućavaju razlikovanje IKT profesionalaca od ostalih radnika.

Najmanje sljedeće podglavne grupe treba smatrati IKT profesionalcima:

- **25** – Informatičari i stručnjaci za informacione i komunikacione tehnologije
- **35** – Tehničari za informacione i komunikacione tehnologije

Ako je moguće, treba uzeti u obzir i neka IKT zanimanja klasifikovana u drugim grupama:

- **133** – Menadžeri IKT usluga
- **2356** – Instruktori informacione tehnologije
- **7422** – Instalateri i serviseri IKT opreme

Ne-IKT profesionalci

Kategorija „Ne-IKT profesionalci“ obuhvata pojedince iz svih ostalih ISCO jedinica zanimanja (4-cifreni kod) ili svih ostalih ISCO podgrupa zanimanja (3-cifreni kod).

Podjela na ručne i neručne radnike

Ručni radnici

Ova kategorija odgovara glavnim grupama 6 do 9 ISCO-08:

- **Grupa 6:** Kvalifikovani radnici u poljoprivredi, šumarstvu i ribarstvu
- **Grupa 7:** Zanatlije i srodna zanimanja
- **Grupa 8:** Operateri postrojenja, mašina i montažeri
- **Grupa 9:** Elementarna zanimanja

Neručni radnici

Ova kategorija odgovara glavnim grupama 0 do 5 ISCO-08:

- **Grupa 1:** Menadžeri
- **Grupa 2:** Profesionalci
- **Grupa 3:** Tehničari i stručni saradnici
- **Grupa 4:** Administrativni radnici
- **Grupa 5:** Radnici u uslužnim i prodajnim djelatnostima
- **Grupa 0:** Pripadnici oružanih snaga

Zanimanja prema svim dvocifrenim ISCO-08 kategorijama

Od 2021. godine, u anketi o IKT-u zahtijeva se dostavljanje podataka o svim zanimanjima kodiranim prema najmanje dvocifrenim ISCO-08 kategorijama.

Za više detalja, pogledajte: [ISCO-08 dokumentacija](#).

Ključna informacija za određivanje zanimanja obično je naziv radnog mjesta osobe u zaposlenju i opis glavnih zadataka koje ta osoba obavlja. Ako osoba obavlja dva ili više zadataka koji su toliko različiti da bi trebali imati različite ISCO kodove, preporučuje se da se zanimanje kodira prema najopsežnijem zadatku.

Osobe koje prolaze kroz period obuke ili pripravnništva na osnovu ugovora o radu trebale bi biti klasifikovane u zanimanje koje odgovara njihovom ugovoru o zaposlenju.

Kategorija „Nije primjenjivo“ obuhvata osobe koje nisu u zaposlenju.

Region

H12: Entitet prebivališta

H12.	Entitet prebivališta	Šifre: 1, 2 i 3
------	----------------------	-----------------

Entitet prebivališta je regija u državi prebivališta u kojoj osoba ili domaćinstvo ima svoje **uobičajeno prebivalište**.

SASTAV DOMAĆINSTVA

H17 i H18: Sastav domaćinstva

H17.	Ukupan broj članova domaćinstva (VELIČINA DOMAĆINSTVA)		<_>
	Od kojeg:	Broj osoba u dobi od 16 do 74 godine	<_>
H18.	od kojeg:	Broj djece mlađe od 16 godina:	<_>

Pitanja H17 i H18 bilježe ukupan broj članova privatnog domaćinstva (veličinu domaćinstva), uključujući broj djece mlađe od 16 godina.

Definicija domaćinstva

„Domaćinstvo“ se odnosi na:

1. Jednu osobu koja živi sama ili
2. Grupu ljudi koji žive zajedno u istom stambenom prostoru, pod uslovom da u domaćinstvu postoji najmanje jedna osoba starosti između 16 i 74 godine (vidi stranicu 6 „Opći pregled ankete, Obuhvat – starosna granica“).

Ova varijabla pruža informacije o tačnom broju članova domaćinstva i kategoriji „nije navedeno“.

Stalni članovi institucija poput bolnica, zatvora itd. su isključeni. Osoba se smatra članom domaćinstva ako joj je to uobičajeno prebivalište.

Sastav domaćinstva u statističkoj obradi

Sastav domaćinstva (kako se koristi u tabelarnim prikazima) određuje se pomoću dva obavezna indikatora:

1. Ukupan broj osoba u domaćinstvu (iz svih starosnih grupa)
2. Broj djece mlađe od 16 godina

Broj i prisustvo djece bilježe se zasebno jer su važan faktor za usvajanje IKT tehnologija i interneta u domaćinstvu.

UKUPNI MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA

H19: Prihod domaćinstva

H19.	Prihod domaćinstva: (ukupan prosječni neto tekući mjesečni prihod)	Rasponi prihoda (5 grupa)
------	--	---------------------------

Koncept 'prihoda' korišten u ovoj anketi odnosi se na **neto mjesečni prihod privatnog domaćinstva** (ne ispitanika!), odnosno **ukupan prihod svih članova domaćinstva** koji se primaju pojedinačno ili zajednički.

To uključuje:

- Prihode od rada,
- Socijalne beneficije,
- Druge komponente novčanih prihoda.

Odbitci:

- Novčani transferi drugim domaćinstvima,
- Porezi i doprinosi za socijalno osiguranje (odgovarajući prosječnom mjesečnom iznosu).

Cilj ove varijable je pružiti informacije o raspoloživom prihodu domaćinstva – **iznosu koji ostaje za potrošnju ili štednju**. Pristup i korištenje IKT-a od strane ispitanika povezan je s ukupnim prihodom domaćinstva kojem pripada, a ne s njegovim ličnim prihodom.

TRAJANJE INTERVJUA

H20: Trajanje intervjua

TRAJANJE INTERVJUA	
H20.	Vrijeme trajanja intervjua <_ _ _> minute

Ova varijabla odgovara vremenu potrebnom za provođenje intervjua sa svakim ispitanikom, uključujući sva postavljena pitanja. Vrijeme treba biti izraženo u minutama.

U slučaju nedostatka tačnih podataka, trajanje intervjua treba procijeniti.

Pauze tokom intervjua ne smiju biti uključene u ukupno trajanje.

Dodatak 1. UPITNIK 2025.

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO 2025.

Entitet/ Distrikt	
Kanton/ regija	
Šifra općine	
Šifra PK	
Tip naselja	
Redni broj domaćinstva	
Broj telefona domaćinstva (mobilni/ fiksni)	
Adresa	

PODACI O ANKETIRANJU

Datum anketiranja		
	dan	mjesec
Vrijeme početka anketiranja		
	sati	minuta
Vrijeme završetka anketiranja		
	sati	minuta
Broj posjeta domaćinstvu		
Anketar		
	(ime i prezime)	šifra anketara
Kontrolor		
	(ime i prezime)	šifra kontrolora
Operater		
	(ime i prezime)	šifra operatera

Komentar anketara:

Podaci iz ovog obrasca su službena tajna i koriste se isključivo u statističke svrhe
(Zakon o statistici Bosne i Hercegovine, „Službeni glasnik BiH“, broj 26/2004 i 42/2004)

KORIŠTENJE INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO

MODUL A: PRISTUP INFORMACIONIM I KOMUNIKACIONIM TEHNOLOGIJAMA

A1_N	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup sljedećim uređajima kod kuće?		
(moguće je dati više odgovora)		DA=1	NE=0
a) Personalni računar			
b) Laptop (notebook)			
c) Tablet			
d) TV			
e) Radio-prijemnik (uključujući mobilni telefon, radio u kolima...)			
f) Mobilni telefon			
g) Nijedno od navedenog			
→ Idi na A1			
A1	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće? (preko bilo kojeg uređaja)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Da	1->		-> Idi na A2_N
b) Ne	0->		-> Idi na B1_N
c) Ne znam	8->		-> Idi na B1_N
A2_N	Koji tip internet konekcije koristite kod kuće?		
(moguće je dati više odgovora)			
a) Fiksni širokopojasni internet			
b) Mobilni širokopojasni internet			
-> Idi na B1_N			

MODUL B_N: UPOTREBA RAČUNARA

B1_N	Kada ste posljednji put koristili računar (kod kuće, na poslu ili drugom mjestu)? (desktop, laptop, notebook, tablet, ne računajući smartphone)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) U posljednja tri mjeseca	1->		→ Idi na B2_N
b) Prije više od tri mjeseca (manje od jedne godine)	2->		→ Idi na B1
c) Prije više od godinu dana	3->		→ Idi na B1
d) Nikad nisam koristio/koristila	4->		→ Idi na B1
B2_N	Koliko ste često, u prosjeku, koristili računar u posljednja 3 mjeseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			

a) Svakog dana ili skoro svakog dana	1->		
b) Najmanje jednom sedmično	2->		
c) Najmanje jednom mjesečno	3->		
d) Rjeđe nego jednom mjesečno	4->		

-> Idi na B1

MODUL B: UPOTREBA INTERNETA

B1	Kada ste posljednji put koristili internet? (putem računara, laptopa, mobilnog telefona, smartphona)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) U posljednja tri mjeseca	1->		→ Idi na B2
b) Prije više od tri mjeseca (manje od jedne godine)	2->		→ Idi na B10
c) Prije više od godinu dana	3->		→ Idi na B10
d) Nikad nisam koristio/koristila	4->		→ Idi na B10

B2	Koliko ste često, u prosjeku, koristili internet u posljednja 3 mjeseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Više puta u toku dana	1->		
b) Svakog dana ili skoro svakog dana	2->		
c) Najmanje jednom sedmično (ali ne i svakog dana)	3->		
d) Rjeđe od jednom sedmično	4->		

-> Idi na B3

B3	Na kojem od sljedećih uređaja ste koristili internet u posljednja 3 mjeseca? (može se označiti više modaliteta)
(moguće je dati više odgovora)	
a) Personalni računar	
b) Laptop (notebook)	
c) Tablet	
d) Mobilni telefon ili pametni telefon	
e) Ostali uređaji (pametni TV, pametni sat, konzole za igru, čitač e-knjiga i sl.)	

-> Idi na B4

B4	Za koje od sljedećih aktivnosti ste koristili internet (uključujući i preko aplikacija) u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?		
(moguće je dati više odgovora)		DA=1 NE=0	
Komunikacija			
a) Slanje/primanje <i>e-maila</i>			
b) Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem web kamere) (koristeći aplikacije, kao što su <i>Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber, Snapchat, Zoom, MS Teams, Webex</i>)			
c) Učešće u društvenim mrežama (kreiranje profila korisnika, objavljivanje poruka ili drugih sadržaja na <i>Facebook-u, Twitter-u, Instagram-u, Snapchat-u</i> , itd.)			
d) Slanje <i>online</i> poruka preko <i>Skype-a, Messenger-a, WhatsApp-a, Viber-a, Snapchat-a</i>			
Pristup informacijama			

e) Čitanje <i>online</i> novina, časopisa			
f) Traženje informacija vezanih za zdravlje			Ako ste označili „Da” na f1 i f2. Moguće je označiti više odgovora.
f1) Traženje informacije o zdravlju (simptomi gripe, visoki pritisak, tablete protiv bolova, operacije, ishrana, mjere za poboljšanje zdravlja)			
f2) Traženje informacija o mentalnom zdravlju (depresija, stres, anksioznost, poremećaji prehrane i sl.)			
g) Traženje informacija o robi i uslugama			Ako ste označili „Da” na g1
g1) Traženje informacija o sigurnosti proizvoda (potencijalni rizici za zdravlje, instrukcije za sigurnu upotrebu proizvoda, kontakt podaci za prijavu problema vezanih za sigurnost proizvoda)			
Građansko i političko učešće			
h) Objavljivanje mišljenja o građanskim ili političkim pitanjima putem web stranica ili društvenih medija (kao što su <i>Facebook, Twitter, Instagram, Youtube</i>)			
i) Učestvovanje u <i>online</i> konsultacijama ili glasanju da se definišu građanska ili politička pitanja (urbanističko planiranje, potpisivanje peticije)			
Zaposlenje			
j) traženje posla ili slanje prijava za posao			
Druge online usluge			
k) Prodaja robe ili usluga preko web stranice ili aplikacije (kao što je <i>OLX.ba, eBay, Facebook, Marketplace</i>)			
l) Internet bankarstvo (uključujući i mobilno bankarstvo)			
-> Idi na B5			
Vještačka inteligencija			
B5	Da li ste koristili alate vještačke inteligencije (npr. ChatGPT, Copilot, Gemini, LLaMA, MidJourney, DALL-E) za kreiranje sadržaja kao što su tekst, slike, kodovi za programiranje ili video zapisi u posljednja 3 mjeseca?		
a) Da		1->idi na B6	
b) Ne		0->idi na B7	
B6	U koje ste svrhe koristili alate vještačke inteligencije?		
a) Za privatne svrhe			
b) Za potrebe posla			
c) Za formalno obrazovanje (npr. škola ili fakultet)			
-> Idi na B8			
B7	Koji je bio glavni razlog zbog kojeg niste koristili alate vještačke inteligencije u posljednja 3 mjeseca? (označiti samo jedan odgovor)		
a) Nije bilo potrebe			
b) Nisam znao da postoje			
c) Nisam znao kako se koriste			
d) Zabrinutost za privatnost i sigurnost			
e) Ostalo			

->Idi na B8

E-učenje

B8 Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u svrhe obrazovanja, privatne ili profesionalne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?

(moguće je dati više odgovora)

a) Pohađanje online kurseva

b) Traženje informacija na internetu u svrhu učenja (audio-vizuelni materijali, online softver za učenje, elektronski udžbenici, aplikacije za učenje...)

c) Komunikacija sa nastavnicima ili učenicima preko online audio ili video alata (kao što su Zoom, MS Teams, Google Classroom, itd.)

->Idi na B9

Problemi prilikom korištenja interneta

B9 Ako ste naišli na probleme ili poteškoće prilikom korištenja interneta u posljednja 3 mjeseca, kako ste ih pokušali riješiti? (npr. problemi sa konekcijom, kompjuterski virusi i sl.)

(moguće je dati više odgovora)

a) Nisam imao/la problema

b) Pitao/la sam nekoga za pomoć

c) Riješio/la sam ili sam pokušao/la riješiti problem sam/a

d) Nisam ni pokušao/la riješiti problem

e) Ostalo

Idi na C1

B10 Samo za ispitanike koji su odgovorili sa „Ne“ na B1a
Koji su bili razlozi zbog kojih niste koristili internet u posljednja 3 mjeseca?

(moguće je dati više odgovora)

a) Nije bilo potrebe

b) Korištenje interneta je preteško

c) Fizičke ili mentalne poteškoće (invalidnost, problemi sa vidom, demencija, specijalne potrebe ili ostala ograničenja)

d) Zabrinutost za sigurnost ili privatnost, strah od virtuelnog zlostavljanja ili prevara

e) Previsoki troškovi internet priključka ili opreme

f) Generalno sam protivnik interneta; ne vjerujem informacijama koje se mogu dobiti na internetu

g) Ostalo

Idi na C1 ako je na B1b označeno „Da“/ idi na H1 ako je na B1c ili B1d označeno „Da“

MODUL C: UPOTREBA JAVNE ADMINISTRACIJE

(za osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci – koja su odgovorila sa „Da“ na pitanje B1a ili B1b)

C1 Da li ste u posljednjih 12 mjeseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem web stranice ili aplikacije, u privatne svrhe, za sljedeće aktivnosti?

(moguće je dati više odgovora)

DA=1 NE=0

a) Pristup Vašim ličnim podacima koje o Vama čuvaju javni organi (informacije o vakcinaciji, zeleni certifikat, itd.)

b) Pristup informacijama iz javnih baza podataka ili registara (katastarskim registrima, registrima preduzeća)

c) Dobijanje informacije (o uslugama, beneficijama, pravima, zakonima, radnom vremenu)

d) Nisam koristio usluge javne administracije			
-> Idi na C2			
C2	Da li ste preuzeli ili odštampali zvanične obrasce sa web stranice ili aplikacije javne administracije ili servisa, u privatne svrhe, u posljednjih 12 mjeseci?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)		DA=1	NE=0
a) Da	1->		
b) Ne	0->		
-> Idi na C3			

C3	Da li ste u posljednjih 12 mjeseci zakazali termin ili rezervaciju preko web stranice ili aplikacije javne administracije ili servisa (npr. rezervacija knjige u biblioteci, termin u državnim službama ili kod državnih zdravstvenih institucija) za privatne svrhe?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)		DA=1	NE=0
a) Da	1->		
b) Ne	0->		
-> Idi na C5			

C5	Da li ste u posljednjih 12 mjeseci dovršili, uredili, pregledali ili odobrili svoju poreznu prijavu putem web stranice ili aplikacije u privatne svrhe?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)		DA=1	NE=0
a) Da	1->		
b) Ne	0->		
-> Idi na C6			

C6	Da li ste u posljednjih 12 mjeseci obavljali neku od sljedećih aktivnosti putem web stranice ili aplikacije javne administracije ili javnih servisa u privatne svrhe?		
(moguće je dati više odgovora)		DA=1	NE=0
a) Podnijeli zahtjev za zvanični dokument ili uvjerenje (kao što su diploma, izvod iz matične knjige rođenih, izvod iz matične knjige vjenčanih/razvedenih, izvod iz matične knjige umrlih, potvrde o prebivalištu, policijski ili krivični dosije)			
b) Tražili beneficije ili prava (penzija, nezaposlenost, dječiji dodatak, upis u škole, univerzitete)			
c) Podnijeli druge zahtjeve, tužbe ili žalbe (npr. prijaviti krađu policiji, pokrenuti pravnu tužbu, zatražiti pravnu pomoć, pokrenuti parnični postupak pred sudom)			
-> Ako je odgovor „Ne“ na sve opcije u C6 -> idite na C7; u suprotnom idi na D1			

C7	Koji su razlozi zbog kojih niste tražili zvanične dokumente ili niste podnosili zahtjeve putem web stranice ili aplikacije javne administracije ili javnih servisa, u posljednjih 12 mjeseci?		
(moguće je dati više odgovora)		DA=1	NE=0
a) Nisam morao da tražim nikakva dokumenta niti da podnosim zahtjev			
b) Nedostatak vještina ili znanja (npr. niste znali kako koristiti web stranicu/aplikaciju ili je bila previše komplicirana za korištenje)			
c) Zabrinutost u vezi sa sigurnošću ličnih podataka ili nespremnost za plaćanje putem interneta (prevara sa kreditnim karticama)			
e) Druga osoba je to uradila u moje ime (npr. konsultant, savjetnik, rođak)			
g) Drugi razlozi			

-> idi na D1

MODUL D: UPOTREBA ELEKTRONSKE IDENTIFIKACIJE (eID)

(za osobe koje su koristile internet u posljednjih 12 mjeseci – koja su odgovorila sa „Da” na pitanje B1a ili B1b)

D1 Da li ste koristili svoju elektronsku identifikaciju (eID) za pristup elektronskim (online) uslugama u privatne svrhe u posljednjih 12 mjeseci?

(moguće je dati samo jedan odgovor)

DA=1 NE=0

a) Da 1-> → Idi na D2

b) Ne 0-> → Idi na D3

D2 Za koje od sljedećih usluga ste koristili eID u posljednjih 12 mjeseci?

(moguće je dati više odgovora)

DA=1 NE=0

a) Usluge eID koje pružaju javni organi ili javne službe (podnošenje porezne prijave, prijave za dobijanje socijalnih pogodnosti, traženje zvaničnih certifikata)

b) Usluge eID koje pružaju javni organi ili javne službe drugih zemalja EU (podnošenje porezne prijave, traženje zvaničnih dokumenta ili certifikata)

c) Usluge koje pružaju privredni subjekti (pristup bankarskim uslugama, prijava za usluge transporta)

-> Idi na E1

D3 Koji su razlozi nekorisćenja pomenute eID u posljednjih 12 mjeseci?

(moguće je dati više odgovora)

DA=1 NE=0

a) Nisam znao da postoji eID

b) Nemam eID

c) Imam eID, ali nisam imao potrebu da koristim za pristupanje online uslugama

d) Imam eID, ali se ne osjećam sigurno dok je koristim (IKT sigurnost i zaštita ličnih podataka)

e) Nisam mogao/mogla da koristim svoju eID zbog poteškoća prilikom upotrebe/tehničkih razloga (npr. previše je teška ili neprilagođena korisniku, nije bila prihvaćena za usluge koje sam planirao/la koristiti)

f) Nisam mogao/mogla da koristim eID putem smartphone ili tableta

g) Imam eID, ali je ne koristim iz drugih razloga

-> Idi na E1

MODUL E: TRGOVINA PUTEM INTERNETA

E1 Kada ste posljednji put kupili ili naručili robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe?
(putem web stranice ili aplikacija sa bilo kojeg uređaja: desktop računara, laptopa, mobilnog telefona, smartphona)

(Za osobe koja su koristila internet u posljednjih 12 mjeseci, koji su odgovorili sa »Da« na pitanje B1a ili B1b)

(moguće je dati samo jedan odgovor)

a) U posljednja tri mjeseca 1-> → Idi na E2

b) Prije više od tri mjeseca (manje od jedne godine) 2-> → Idi na E11

c) Prije više od jedne godine 3-> → Idi na E11

d) Nikada		4->		→ Idi na E11
E2	Da li ste kupili neku robu ili proizvod (npr. odjeća, obuća, nakit, torbe, sportska oprema, knjige, kozmetika, igračke, lijekovi, namještaj, elektronika ili kućni uređaji, kompjuteri, tableti, mobilni telefoni, lična higijena, dostava iz restorana) u posljednja 3 mjeseca? Uključujući online kupovinu od preduzeća ili privatne osobe i uključujući korištenu robu ili proizvod. (moguće je dati samo jedan odgovor)			
		DA=1 NE=0		
a) Da		1		
b) Ne		2		
-> Idi na E3				
E3	Da li ste kupili neku od sljedećih usluga putem web stranice ili aplikacije za privatne svrhe u posljednja 3 mjeseca? (Samo za osobe koji su na pitanje E1 odgovorili 'Da' na 'U posljednja 3 mjeseca') (moguće je dati više odgovora)			
a) Pretplate na internet ili veze mobilnog telefona				
b) Pretplate za snabdijevanje električnom energijom, vodom ili grijanjem, odlaganje otpada ili slične usluge				
-> Idi na E4				
E4	Da li ste kupili nešto od sljedećeg putem web stranice ili aplikacije za privatnu upotrebu u posljednja 3 mjeseca? (Samo za osobe koji su na pitanje E1 odgovorili 'Da' na 'U posljednja 3 mjeseca') (moguće je dati više odgovora)			
a) Usluge transporta od preduzeća, npr. autobus, voz, avionska karta, vožnja taksijem (npr. UBER)				
b) Smještaj od poslovnih subjekata, npr. hoteli ili turističke agencije				
c) Ulaznice za događaje (koncerti, kino, sportske priredbe, sajmovi, itd.)				
d) E-knjige ili audio knjige kao preuzimanja (uključujući ažuriranja)				
e) Softver kao preuzimanja (uključujući nadogradnje)				
f) Igre kao preuzimanja (uključujući nadogradnje) ili virtuelne stavke u igri				
-> Idi na E5				
E5	Da li ste kupili ili ste se pretplatili preko web stranice ili aplikacije u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca na sljedeće? (moguće je dati više odgovora)			
		DA=1 NE=0		
a) Muziku kao streaming servis ili za preuzimanje				
b) Filmovi, serije ili sportski streaming servis (npr. Netflix, HBO Max, Amazon Prime, Disney+, Maxdome, Apple TV, Sky, Showtime)				
c) Elektronske knjige, online magazini ili online novine				
d) Igrice online (npr. GeForce Now, Google Stadia, PlayStation Now)				
e) Aplikacije vezane za zdravlje ili fitnes				
f) Druge aplikacije (vezane za učenje jezika, putovanja, vremenske prilike)				
-> Idi na E6				
E6	Da li ste kupili nešto od sljedećeg od fizičkih osoba putem web stranice ili aplikacije u posljednja 3 mjeseca? (moguće je dati više odgovora)			
a) Fizička roba (npr. na eBay, Facebook prodajne grupe i sl.)				
b) Usluge transporta (npr. unajmljeni prijevoz kombijem i sl.)				
c) Usluge smještaja (npr. AirBnb)				

d) Usluge čišćenja, čuvanja djece, popravke, vrtlarske usluge i sl.		
-> Idi na E8		
E8	Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem Interneta, u privatne svrhe u posljednja 3 mjeseca?	
a) 1-2 puta		
b) 3-5 puta		
c) 6-10 puta		
d) više od 10 puta		
-> Idi na E9		
E9	Da li ste naišli na neki problem kada ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u posljednja 3 mjeseca?	
(za osobe koje su odgovorile „U posljednja 3 mjeseca“ na pitanje E1)		
a) Poteškoće sa korištenjem web stranice prilikom poručivanja i plaćanja (previše komplikovano, tehnički propusti na stranici...)		
c) Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama		
d) Vrijeme isporuke je duže nego što je navedeno		
e) Konačni troškovi su veći nego što je navedeno		
f) Pogrešna ili oštećena isporučena roba/usluga koja je primljena		
g) Problemi u vezi sa prevarama (da roba/usluge uopće nije primljena, zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)		
h) Žalbe ili reklamacije se teško provode		
i) Inostrani trgovac nema ponudu za Bosnu i Hercegovinu		
j) Drugo		
k) Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem		
-> Idi na E10		
E10	Da li ste imali bilo koji sigurnosni ili zdravstveni problem izazvan proizvodima koje ste kupili online za privatnu upotrebu (povrede, iritacije kože, pregrijavanje uređaja, i sl.) Isključuje slučajeve kada se proizvod koristi za svrhe za koje nije namijenjen, pa to uzrokuje problem.	
(za osobe koje su odgovorila „U posljednja 3 mjeseca“ na pitanje E1)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)		DA=1 NE=0
a) Da		1
b) Ne		0
-> Idi na E11		
E11	Da li ste obavili bilo koju od sljedećih aktivnosti preko web stranice ili aplikacije u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca?	
(za osobe koje su odgovorile „U posljednja 3 mjeseca“ na pitanje B1)		
(moguće je dati više odgovora)		DA=1 NE=0
a) Kupovinu police osiguranja, uključujući putno osiguranje, također i kao paket sa drugom uslugom npr. sa avionskom kartom		
b) Uzimanje pozajmice, hipoteke ili kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija		
c) Kupovinu ili prodaju akcija, obveznica, jedinica u fondovima ili drugim finansijskim sredstvima		
-> Idi na F1		

MODUL F: E-VJEŠTINE

(za osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca – koja su odgovorila sa „Da” na pitanje B1)

F1	Koje od sljedećih aktivnosti ste sprovodili u posljednja 3 mjeseca?	
(moguće je dati više odgovora)		DA=1 NE=0
a) Kopiranje ili pomjeranje fajlova (npr. dokumenata, podataka, slika, videa) između uređaja (npr. putem e-maila, Messenger-a, WhatsApp-a, USB-a, kabla) ili na claudu.		
b) Preuzimanje ili instaliranje softvera ili aplikacija		
c) Promjene podešavanja softvera, aplikacije ili uređaja (npr. promjena jezika, boje, kontrasta, veličine fonta i sl.)		
->Idi na F2		
F2	Koje od navedenih aktivnosti ste obavljali u posljednjih 12 mjeseci?	
(moguće je dati više odgovora)		DA=1 NE=0
a) Korištenje softvera za obradu i uređivanje teksta		
b) Kreiranje fajlova (dokumenata, slika, video zapisa) koji sadrže više elemenata (tekst, sliku, tabelu, grafikon, animaciju, zvuk)		
c) Korištenje softvera za rad sa tabelama		Ako ste označili „Da” na c idite na c1
c1) Korištenje naprednih karakteristika softvera za rad sa tabelama (funkcije, formule, makroi i sl.)		
d) Editovanje slika, video ili audio zapisa		
e) Pisanje kodova u programskom jeziku		
->Idi na F3		
F3	Da li ste vidjeli neki sadržaj ili informacije na internet stranicama ili društvenim mrežama koji ste smatrali neistinitim ili sumnjivim, u posljednja 3 mjeseca?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
a) Da		
b) Ne		
Ako je „Da”-> Idi na F4; Ako je „Ne”-> idi na G1		
F4	Da li ste provjerili istinitost sadržaja ili informacija koji ste pronašli na internet stranicama ili društvenim mrežama, u posljednja 3 mjeseca?	
(moguće je dati više odgovora)		DA=1 NE=0
a) Da		
b) Ne		
-> Ukoliko je odgovor „Da” idi na F5; ako je „Ne” idi na F6		
F5	Na koji način ste provjerili istinost sadržaja ili informacija koji ste pronašli na internetu?	
(moguće je dati više odgovora)		DA=1 NE=0
a) Provjerom izvora informacija ili traženjem drugih izvora informacija na internetu (npr. ostalih internet stranica, wikipedia i sl.)		
b) Praćenjem ili učešćem u diskusiji na internetu u vezi sa tom informacijom		
c) Diskusijom uživo sa drugim osobama o toj informaciji ili korištenjem drugih izvora informacija izvan interneta		
-> Idi na G1		
F6	Zašto niste provjerili istinitost sadržaja ili informacija koji ste pronašli na internetu?	
Samo za osobe koje su odgovorile sa „Ne” na pitanje F4		
(moguće je dati samo jedan odgovor)		DA=1 NE=0

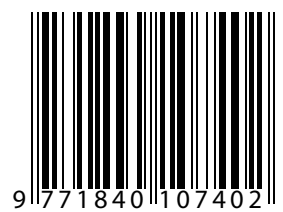
a) Već ste znali da ta informacija , sadržaj ili izvor nisu pouzdani		
b) Nedostatak znanja ili vještina (niste znali kako da provjerite informacije na internetu ili vam je bilo previše komplikovano)		
c) Ostali razlozi		
-> Idi na G1		
MODUL G: PRIVATNOST I ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA		
Za osobe koje su koristile internet u posljednja 3 mjeseca– koje su odgovorile sa „Da” na modalitet a) u pitanju B1		
<i>Napomena: Sljedeća pitanja odnose se na pružanje i zaštitu ličnih podataka za aktivnosti koje se putem interneta obavljaju u bilo koje privatne ili radne svrhe, koristeći web stranice ili aplikacije.</i>		
G1	Da li ste u posljednja 3 mjeseca na internetu upravljali pristupom svojim ličnim podacima? (npr. ime, datum rođenja, broj lične karte, kontakt podaci, broj kreditne kartice, fotografije, geografski položaj)	
(moguće je dati više odgovora)		
a) Pročitali izjave o politici privatnosti prije pružanja ličnih podataka		
b) Ograničili ili odbili pristup vašoj geografskoj lokaciji		
c) Ograničili pristup profilu ili sadržaju na web lokacijama društvenih mreža ili dijeljenju lokacije za čuvanje podataka na mreži		
d) Odbili upotrebu ličnih podataka u reklamne svrhe		
e) Provjerili sigurnost web lokacija prije nego što ste dali lične podatke (npr. https web stranice, sigurnosni logotip ili certifikat)		
f) Poslali upit web stranici, provajderu ili administratoru za pristup vašim ličnim podacima koje posjeduju, a sa ciljem da ih obrišete ili ažurirate		
-> Idi na G2		
G2	Da li ste promijenili podešavanja u vašem internet pretraživaču kako biste spriječili ili ograničili kolačiće na bilo kojem od vaših uređaja?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
a) Da		
b) Ne		
-> Idi na G4		
G4	Da li ste koristili softver koji ograničava mogućnost praćenja vaših aktivnosti na internetu na bilo kojem od vaših uređaju?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
a) Da		
b) Ne		
-> Idi na G5		
G5	Da li ste ikada otvorili račun ili korisnički nalog ili se registrovali na besplatnu aplikaciju ili servis? (npr. nalog za e-mail, društvene mreže, web prodavnice, aplikacije za kupovinu karata za prijevoz, igre i sl.)	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
a) Da		
b) Ne		
->Ako je „Da“ Idi na G6, ako je „Ne” idi na H1		
G6	Da li ste obrisali ili probali obrisati (ili zatvoriti) vaš račun na besplatnoj aplikaciji ili servisu, u posljednja 3 mjeseca?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
a) Da		
b) Ne		
->Ako je „Da“ Idi na G7, ako je „Ne” idi na H1		

G7	Da li ste naišli na probleme kada ste pokušali obrisati vaš račun na besplatnoj aplikaciji ili servisu, u posljednja 3 mjeseca?		
Samo za osobe koje su odgovorile sa „Da“ na G5 i G6			
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Da			
b) Ne			
-> idi na H1			
MODUL H: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU			
H1	Godina rođenja □□□□		-> Idi na H1a
H1a	Da li je prošao datum Vašeg rođenja?		
a) Da			1->
b) Ne			0->
H2	Spol ispitanika		
a) Muški			1->
b) Ženski			2->
-> Idi na G3			
H3	Država rođenja (Upisati ime države) :		-> Idi na H4
H4	Državljanstvo (Upisati ime države)		-> Idi na H5
H5	Obrazovanje (najviši završeni stepen obrazovanja)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Osnovno ili niže od srednjeg obrazovanja (ISCED 0, 1 ili 2)			□
a1) Bez škole			0-> (ISCED 0)
a2) 1–4 razreda osmogodišnje osnovne škole/1-5 razreda devetogodišnje osnovne škole 1->			(ISCED 1)
a3) 5–8 razreda osmogodišnje osnovne škole/6-9 razreda devetogodišnje osnovne škole 2->			(ISCED 2)
b) Srednjoškolsko ili više srednje obrazovanje (ISCED 3 ili 4)			□
b1) Srednja stručna škola, gimnazija			3-> (ISCED 3)
b2) Specijalizacija poslije srednje škole, škola za visoko kvalifikovane radnike			4-> (ISCED 4)
c) Visoko obrazovanje (ISCED 5, 6, 7, 8)			□
c1) Viša škola			(ISCED 5)*
c2) Fakultet / visoka škola / akademija			(ISCED 6)
c3) Magistratura/master			(ISCED 7)
c4) Doktorat			(ISCED 8)
* Stari visokoškolski obrazovni programi VI stepena, trajanja 2 – 2,5 godine			
H6	Radni status ispitanika?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Zaposlen			1-> → Idi na H7

b) Nezaposlen	2->		→ Idi na H12
c) Penzioner	3->		→ Idi na H12
d) Nesposobni za rad	4->		→ Idi na H12
e) Student, učenik, koji nisu radno aktivni	5->		→ Idi na H12
f) Domaćica	6->		→ Idi na H12
g) Osobe na odsluženju vojnog roka (U Bosni i Hercegovini nije primjenljivo)	7->		→ Idi na H12
h) Ostalo	8->		→ Idi na H12
H7	Status zaposlenih ispitanika (ovo pitanje se odnosi na osobe koje su odgovorile na pitanje H6, zaposlen)		
a) Samozaposlene osobe koje imaju zaposlene radnike	1->		
b) Samozaposlene osobe koje nemaju zaposlene radnike	2->		
c) Zaposlen	3->		
d) Zaposlen u porodičnoj firmi (neplaćen posao)	4->		
-> Idi na H8			

H8	Radno vrijeme? (ovo pitanje se odnosi na osobe koje su odgovorile sa „DA“ na pitanje H6, zaposlen)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Puno radno vrijeme	1->		
b) Nepuno radno vrijeme	2->		
-> Idi na H9			
H9	Vrsta ugovora o zaposlenju? (ovo pitanje se odnosi na osobe koje su odgovorile na pitanje H6, zaposlen)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Ugovor na neodređeno	1->		
b) Ugovor na određeno	2->		
-> Idi na H11			
H11	Zanimanje? (izabrati iz liste zanimanja klasifikacije <i>ISCO 08</i>)		→ Idi na H12
H11a	Zanimanje? Upisati zanimanje _____ (izabrati iz liste zanimanja klasifikacije ISCO 08, 2-broja)_dodatak ☐ ☐ ISCO-08, 2 digits code (ovo pitanje se odnosi na osobe koje su odgovorile na pitanje H7 - Zaposlen)		
H12	Entitet prebivališta		→ Idi na H17
a)	Federacija Bosne i Hercegovine	1-	
b)	Republika Srpska	2->	
c)	Distrikt Brčko	3->	
H17	Ukupan broj članova domaćinstva		→ Idi na H18
H17a	Od toga u dobi od 16 do 74		
H18	Od toga djece ispod 16 godina		→ Idi na H19
H19	Prihod domaćinstva (prosečan neto mjesečni prihod)		

(moguće je dati samo jedan odgovor)			
a) Do 500 KM		1->	
b) Od 501 - 1.000 KM		2->	
c) Od 1.001 - 1.500 KM >		3-	
d) Od 1.501 - 2.500 KM >		4-	
e) Više od 2.500 KM >		5-	
H19_ N	Invaliditet i ograničenje u aktivnostima zbog zdravstvenih problema (po sopstvenom mišljenju)		→ Idi na H20
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Jako ograničeno		
	b) Ograničeno, ali ne ozbiljno		
	c) Uopće nije ograničeno/Bez ograničenja		
H20	Vrijeme trajanja intervjua (u minutima)		Kraj ankete



9 771840 107402