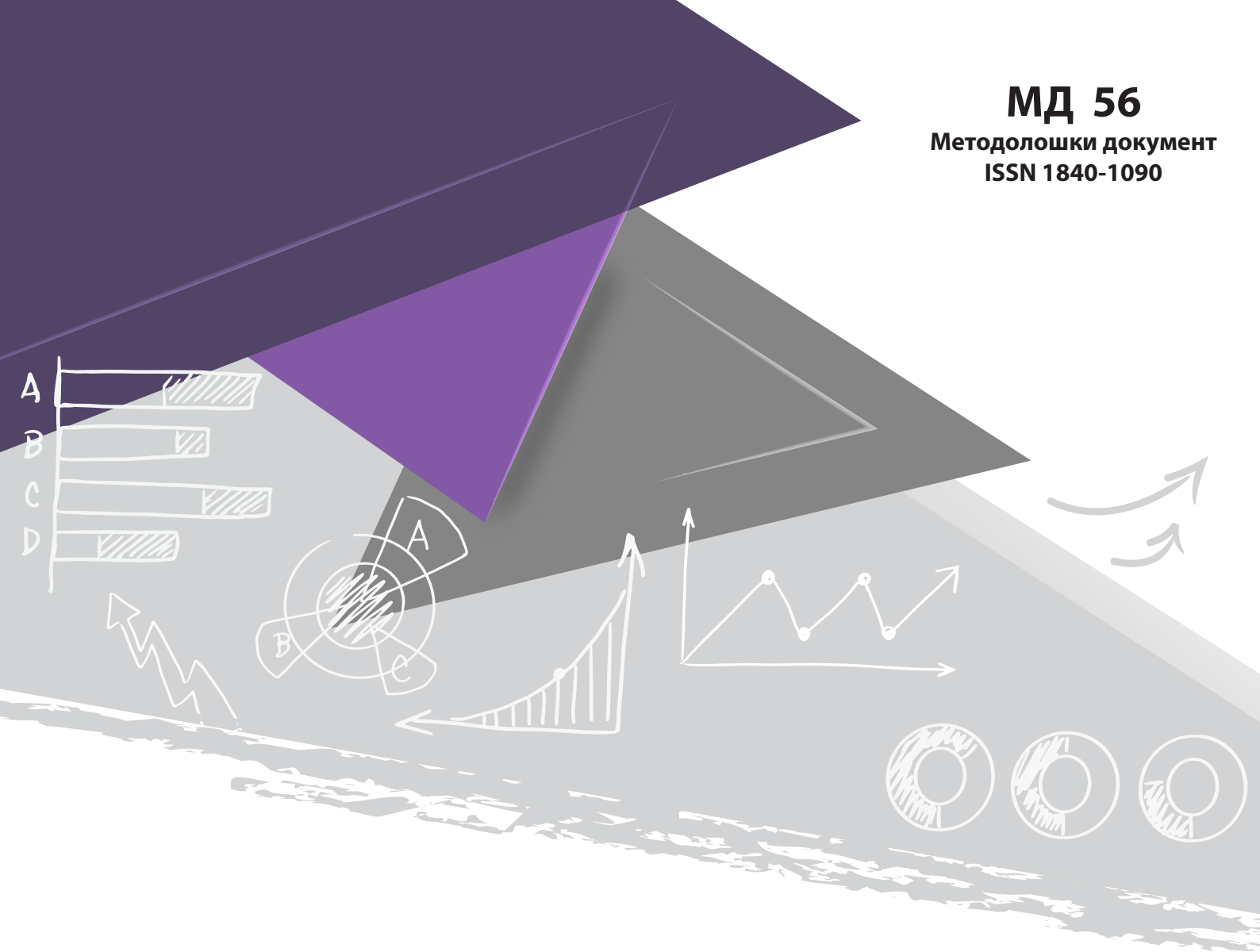


МД 56

Методолошки документ
ISSN 1840-1090



УПОТРЕБА

ИНФОРМАЦИОНО - КОМУНИКАЦИОНИХ
ТЕХНОЛОГИЈА У ДОМАЋИНСТВИМА И
ПОЈЕДИНАЧНО



Босна и Херцеговина



Агенција за статистику
Босне и Херцеговине

Сарајево, 2025.

Издаје: Агенција за статистику Босне и Херцеговине
Зелених беретки 26, 71000 Сарајево
Босна и Херцеговина
Телефон: +387 33 91 19 11; Факс: +387 33 22 06 22
Електронска пошта: bhas@bhas.gov.ba
Интернет страница: www.bhas.gov.ba

Одговара: Весна Ћужић, директорица

Припремили: Фахир Канлић, Дајана Мргуд

Лектура: Сњежана Бадњар

Дизајн насловнице и
техничка припрема: Лејла Ракић Бекић

УПОТРЕБА

ИНФОРМАЦИОНО - КОМУНИКАЦИОНИХ
ТЕХНОЛОГИЈА У ДОМАЋИНСТВИМА И
ПОЈЕДИНАЧНО



Босна и Херцеговина



Агенција за статистику
Босне и Херцеговине

Сарајево, 2025.

Садржај

Увод.....	7
Циљ истраживања и правни основ	7
Статистичка или извјештајна јединица	7
Циљна популација.....	8
Обухват и узорак.....	8
Организација истраживања	8
Посматране варијабле.....	8
Модули-објашњења.....	9
Модул А: Приступ информацијама и комуникационим технологијама.....	10
А1_Н: Да ли ви или било ко из вашег домаћинства има приступ сљедећим уређајима код куће? - Национално питање.....	10
А1: Да ли ви или неко у вашем домаћинству имате приступ интернету код куће (преко било којег уређаја)?.....	10
А2: Који тип интернет конекције користите код куће? - Национално питање.....	10
Модул Б: Коришћење интернета	14
Извјештајна јединица: појединци	14
Б1: Када сте последњи пут користили интернет?.....	14
Б2: Колико сте често, у просјеку, користили интернет у посљедња 3 мјесеца?.....	14
Б3: На којем од сљедећих уређаја сте користили интернет у посљедња 3 мјесеца?	14
Б4: За које од сљедећих активности сте користили интернет (укључујући и путем апликација) у посљедња 3 мјесеца у приватне сврхе?	15
Б5: Да ли сте користили алате вјештачке интелигенције (нпр. ChatGPT, Copilot, Gemini, LLaMA, Midjourney, DALL-E) за креирање садржаја као што је текст, слике, кодови за програмирање, или видео записи у посљедња 3 мјесеца?.....	19
Б6: У које сте сврхе користили алате вјештачке интелигенције?	19
Б7: Који је био главни разлог због којег нисте користили алате вјештачке интелигенције у посљедња 3 мјесеца?.....	19
Б8: Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе (у посљедња 3 мјесеца)?.....	20
Б9: Ако сте наишли на проблеме или потешкоће приликом коришћења интернета у посљедња 3 мјесеца, како сте их покушали ријешити (нпр. проблеми са конекцијом, компјутерски вируси)?.....	21
Б10: Који су били разлози због којих нисте користили интернет у посљедња 3 мјесеца?	22
Модул Ц: Употреба јавне администрације.....	23
Ц1: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем веб-странице или апликације, у приватне сврхе, за сљедеће активности?.....	23
Ц2: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци преузели/одштампали неке званичне формуларе са веб-сајта или апликације јавних органа или јавних служби у приватне сврхе?	24

Ц3: Да ли сте заказали било какав термин или резервацију преко веб-сајта или апликације код јавних органа или јавних услуга (нпр. резервација књиге у јавној библиотеци, термин код државног службеника или државног пружаоца здравствене заштите) у приватне сврхе у посљедњих 12 мјесеци ?	25
Ц5: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци довршили, уредили, прегледали или одобрили своју пореску пријаву веб-сајта или апликације, у приватне сврхе?	25
Ц6: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци обављали неку од сљедећих активности путем веб-странице или апликације јавних органа или јавних служби у приватне сврхе?	25
Ц7: Који су разлози због којих нисте тражили званична документа или нисте подносили захтјеве путем веб-сајта или апликације јавне администације или јавних сервиса, у посљедњих 12 мјесеци?	26
Модул Д: Употреба електронске идентификације (eID).....	27
Д1: Да ли сте користили своју електронску идентификацију (eID) за приступ електронским (онлајн) услугама у приватне сврхе у посљедњих 12 мјесеци?	27
Д2: За које од сљедећих услуга сте користили eID у посљедњих 12 мјесеци?	28
Д3: Који су разлози некоришћења поменуте eID у посљедњих 12 мјесеци?	28
Модул Е: Трговина путем интернета.....	30
Е1: Када сте посљедњи пут купили или наручили робу или услуге за приватну употребу преко интернета?	30
Е2: Да ли сте купили неку робу или производ (нпр. одјећа, обућа, накит, торбе, спортска опрема, књиге, козметика, играчке, лијекови, намјештај, електроника и кућни уређаји, компјутери, таблети, мобилни телефони, лична хигијена, достава из ресторана) у посљедња 3 мјесеца?	32
Е3: Да ли сте купили неку од сљедећих услуга путем веб-странице или апликације за приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца?	33
Е4: Да ли сте купили нешто од сљедећег путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца?	33
Е5: Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?	34
Е6: Да ли купили нешто од сљедећег од физичких лица путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца?	36
Е8: Да ли сте купили било коју услугу превоза путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца од:	37
Е9: Да ли сте наишли на неки проблем када сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета, у приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца?	37
Е10: Да ли сте имали било који сигурносни или здравствени проблем изазван производима које сте купили онлајн за приватну употребу (повреде, иритације коже, прегријавање уређаја, и сл.)	38
Е11: Да ли сте обавили било коју од сљедећих активности преко веб-странице или апликације у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?	39
Модул Ф: Е-вјештине.....	41
Ф1. Које од сљедећих активности сте спроводили у посљедња 3 мјесеца?	41
Ф2. Које од наведених активности сте обављали у посљедњих 12 мјесеци?	42

Ф3: Да ли сте видјели неке информације или садржај (нпр. видео записе, слике) које сматрате неистинитим или сумњивим на интернет страницама с вијестима или друштвеним медијима (нпр. Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) у посљедња 3 мјесеца?	43
Ф4: Да ли сте провјерили истинитост информација или садржаја које сте пронашли на интернет страницама с вијестима или друштвеним мрежама у посљедња 3 мјесеца?	44
Ф5: Како сте провјерили истинитост информација или садржаја пронађених на интернету?	44
Ф6: Зашто нисте провјерили истинитост информација или садржаја пронађених на интернету?	44
Модул Г: Приватност и заштита личних података	45
Г1. Да ли сте управљали приступом вашим личним подацима (нпр. име, датум рођења, број личне карте, контакт подаци, број кредитне картице, фотографије, географска локација) на интернету у посљедња 3 мјесеца?	45
Г2: Да ли сте промијенили подешавања у свом интернет претраживачу да бисте спријечили или ограничили колачиће на неком од својих уређаја?	46
Г4: Да ли сте користили софтвер који ограничава могућност праћења ваших активности на интернету на неком од ваших уређаја?	47
Г5: Да ли сте икада отворили рачун или се регистровали на бесплатној апликацији или сервису? На примјер, претплата/налог за друштвене мреже, апликације за куповину карата за превоз, стриминг музике, игрице	47
Г6: Да ли сте избрисали или покушали избрисати (или затворити) свој рачун бесплатне апликације или сервиса, у посљедња 3 мјесеца?	48
Г7: Да ли сте наишли на проблеме приликом покушаја брисања рачуна бесплатне апликације или сервиса у посљедња 3 мјесеца? На примјер, потешкоће у проналажењу начина за брисање рачуна, трошење несразмјерно много времена за то, технички проблеми, неприхватљиви услови за повлачење, немогућност успјеха	48
Модул Х: Основне информације о испитанику	49
ДЕМОГРАФИЈА	49
Х1: Старост	49
Х2: Пол	50
ДРЖАВЉАНСТВО	50
Х3: Држава рођења	50
Х4: Држављанство	50
ОБРАЗОВАЊЕ И ПОЗАДИНА	51
Х5: Образовање	51
УЧЕШЋЕ НА ТРЖИШТУ РАДА	52
Х6: Статус главне активности (само дефинисан)	52
Основне карактеристике посла	53
Х7: Статус запослења на главном послу	53
Х8: Радно вријеме	55
Х9: Врста уговора о запослењу	56

X11: Занимање.....	58
Регион.....	60
X12: Ентитет пребивалишта	60
САСТАВ ДОМАЋИНСТВА	60
X17 и X18: Састав домаћинства.....	60
Дефиниција домаћинства.....	60
Састав домаћинства у статистичкој обради	61
УКУПНИ МЈЕСЕЧНИ ПРИХОДИ ДОМАЋИНСТВА	61
X19: Приход домаћинства.....	61
ТРАЈАЊЕ ИНТЕРВЈУА.....	61
X20: Трајање интервјуа	61
Додатак 1. УПИТНИК 2025.....	63

Увод

Циљ истраживања и правни основ

Основни циљ **Истраживања о употреби информационо - комуникационих технологија у домаћинствима и од стране појединаца** је прикупљање одређених информација од лица која се односе на употребу интернета и информационо-комуникационих технологија у домаћинству и од стране појединаца, а у различите сврхе.

Прикупљање података путем се врши у складу са Законом о статистици БиХ „Службени гласник БиХ, број 26/2004 и 42/2004 и у складу са методолошким препорукама ЕВРОСТАТ-а (имплементациона Регулатива (ЕК) бр. 808/2004 и регулативама Европске комисије које се мијењају у зависности од године истраживања.

Регулативом се дефинише који подаци и које карактеристике домаћинстава и лица ће се прикупљати у референтној години, што значи да се сваке године не прате све исте варијабле и њихове карактеристике.

Праћењем Регулативе и препорука Европске комисије обезбјеђује се упоредивост података између различитих земаља на нивоу ЕУ.

Индивидуални подаци добијени истраживањем су заштићени, представљају службену тајну и користе се искључиво у статистичке сврхе, у агрегираном облику.

Објава података из овог истраживања врши се за ниво БиХ те ниво ентитета.

Статистичка или извјештајна јединица

Статистичка јединица је основни тип елемената групе (која се такође назива популација) коју желимо посматрати или анализирати.

У истраживању коришћења ИКТ користе се сљедеће статистичке јединице (у зависности од варијабле):

- домаћинства;
- појединци.

У идеалном случају, податке прикупљене у домаћинству требало би да извјештава „домаћинство". У већини случајева, није могуће скупити и домаћинство око стола да би прикупили свој заједнички одговор, а посебно није могуће посебно кад је случај о телефонском интервју. Генерално, једно лице у домаћинству ће одговорити на питања везана за домаћинство Овај појединац може, на примјер, бити глава домаћинства или појединац који је изабран за појединачна питања.

Како се истраживање односи на коришћење рачунара и интернета, неопходно је да изабрано лице одговори на питања лично. Интервју преко посредника могу довести до грешака у прикупљању података.

Различите јединице истраживања, тј. домаћинства и појединци, користе се у различитим дијеловима упитника. Питања за домаћинство се користе када се прикупљају информације о приступу различитим електронским уређајима, типу Интернет везе и баријерама за коришћење интернета. Индивидуални приступ се користи када се прикупљају информације о употреби рачунара, коришћењу интернета, е-трговине и е-вјештина.

Циљна популација

Циљна популација је популација од интереса за неко статистичко истраживање. У истраживању коришћења ИКТ циљна популација за различите статистичке јединице је:

- појединци: циљна популација чине сви појединци старости од 16 до 74 године;
- домаћинства: циљна популација чине сва (приватна) домаћинства са најмање једним чланом од 16 до 74 године.

Обухват и узорак

Истраживање о употреби информационо - комуникационих технологија у домаћинствима и од стране појединаца се спроводи на репрезентативном узорку, на нивоу БиХ. Истраживање се спроводи на стратификованом двоетапном узорку. Колективна домаћинства нису јединице посматрања. Истраживањем се обухватају домаћинства са најмање једним лицем старости између 16 и 74 године.

Референтни период се углавном односи на прва три мјесеца у години у којој се спроводи истраживање, док се поједина питања односе на годину која је претходила истраживању.

Организација истраживања

Прикупљање података се реализује телефонским анкетирањем (Computer Assisted Telephone Interview (CATI) метода, као и методом 'лицем у лице' посредством анкетара и штампаних упитника. Периодичност је годишња, што значи да се подаци прикупљају и обрађују једном годишње.

Посматране варијабле

У већини случајева, посматране варијабле у истраживању о употреби ИКТ-а су бинарне (дихотомне), што значи да одговори испитаника са *да* или *не*, нпр. „*Да ли сте користили интернет за продају робе или услуга?*“. Друге варијабле посматрања су и квалитативне, али са више од двије категорије одговора (нпр. највиши степен образовања).

Модули-објашњења

Објашњења у овом поглављу односе се на питања у Упитнику за 2025. годину (види Додатак 1 – Упитник 2025).

Статистичка јединица за модул А је домаћинство, док је појединац статистичка јединица за остале модуле.

Модул А: Приступ информацијама и комуникационим технологијама

A1_H: Да ли ви или било ко из вашег домаћинства има приступ следећим уређајима код куће? - Национално питање

Обухват: домаћинства

Тип одговора: Могуће је дати више одговора (Да/Не).

Ово питање се односи на приступ и могућност коришћења различитим уређајима у домаћинству.

A1: Да ли ви или неко у вашем домаћинству имате приступ интернету код куће (преко било којег уређаја)?

Обухват: домаћинства

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор (Да, Не или Не знам).

Ово питање се односи на приступ интернету од стране домаћинства. „Приступ“ се не односи на само постојање интернет конекције, већ на то да ли неко у домаћинству може да користи интернет код куће ако жели, чак и ако само да пошаље имејл.

Модалитет одговора „Не знам“ треба избјегавати постављањем додатних питања испитанику.

Уколико домаћинство нема уговор о претплати на интернет, али користи ад-хок плаћања за коришћење интернета по потреби и при том у кући има сву потребну опрему за коришћење интернета, у овом случају треба дати одговор „Да“.

Уколико испитаник користи интернет преко мобилног телефона само када је ван домаћинства, треба дати одговор „Да“, јер теоретски га може користити и у домаћинству.

A2: Који тип интернет конекције користите код куће? - Национално питање

Обухват: сва домаћинства која имају приступ интернету код куће, односно A1 = Да]

Тип одговора: Могуће је дати више одговора (означити све што се примјењује).

Испитаници треба да наведе које врсте широкопојасних конекција заправо користе. Питање не испитује брзину преноса података у bit / s, нити тип уређаја који се користи за приступ интернету.

У даљем тексту је дато објашњење најчешће коришћених технологија, те наведене двије широкопојасне везе (фиксна и мобилна).

а) Фиксне широкопојасне везе, нпр. DSL, ADSL, VDSL, кабловска, оптичка влакна, сателит, јавне WiFi везе

Примјери додати у тексту опције а) могу се објаснити на сљедећи начин:

DSL (нпр. ADSL, SHDSL, VDSL)

DSL (дигитална претплатничка линија) означава технологију која преноси податке при великим брзинама (тј. теоретски више од 144 kbit / s у поређењу са ускопојасним типовима веза, али данас нормално најмање око 0,5 Mbit / s) преко постојеће бакарне мреже. DSL технологија је врста интернет везе која је знатно бржа од dial-up приступа и стога означена као широкопојасна.

Важне DSL технологије укључују:

ADSL: Овај израз се користи за DSL гдје је већи пропусни опсег додељен за преузимање него уpload (Asymmetric DSL).

SHDSL: Једноструки пар брзих DSL покрива симетрични брзи DSL.

VDSL: Веома високи битни DSL, са брзинама до 53 Mbps , у поређењу са око 8 до 10 Mb / s за ADSL.

Жичани фиксни (кабловски, влакно, Ethernet, PLC, итд.)

Жичане фиксне везе могу или не морају имати рутер за Wi-Fi приступ у домаћинству, тј. За бежично усмјеравање сигнала до корисничког уређаја на краткој удаљености. Оне су класификоване као жичане фиксне.

Ове технологије укључују:

Кабловски модем: Ова технологија омогућава брзи приступ интернету преко мреже кабловске телевизије или комуналних ваздушних система. Као и DSL технологије, подаци се преносе преко постојеће бакарне мреже.

LAN (локална мрежа): Брзе интернет везе преко стамбених мрежа (везе које су заједничке за неколико домаћинстава, нпр. становници на колеџу).

Оптички кабл: Технологија која није заснована на бакарној жици. Технологија користи ласере или диоде које емитују свјетлост и могу пружити неограничени потенцијал пропусног опсега.

Ethernet: Може се примијенити на кућне мреже или стамбене мреже, нпр. Становнике на колеџу, а односе се на жичану LAN технологију, али је уопштено типичније за пословне типове интернетских веза с широкопојасним приступом. Када је Ethernet приступ интернету могућ, може се заснивати на фибер оптичком или бакарном twisted пару; стандардне брзине Ethernet преноса података могу бити до 10 Gbit / s.

PLC: значи комуникација на далеководу. Широкопојасност преко обичних електричних водова уопште може да варира од 256 Kbit / s до 2.7 Mbit / s.

Фиксни бежични (сателитски, јавни WiFi)

Сателитске технологије: Пружа бежични приступ и углавном се користи у удаљеним подручјима која нису доступна путем кабловских или DSL мрежа.

Сателитски приступ интернету обично захтева инсталирање сателитске антене / модема и мјесечне претплате. Ово питање се посебно односи на кућни интернет.

Двосмјерне сателитске Интернет услуге високе брзине за приступ интернету су могуће и пласирају се на тржиште. Двосмјерно значи да се функције пријема и преноса врше преко сателита. Нема потребе за телефонском линијом.

Фиксне бежичне технологије (FWA): Технологије у овој групи су све бежичне технологије које омогућавају приступ између фиксних тачака (провајдера у домаћинство, а не унутар домаћинства).

Примјери су WiFi или WiMAX јавни WiFi или WiMAX могу бити доступни свима у одређеном подручју. У згради се различита домаћинства могла повезати на WiFi. WiMAX повезивање обезбјеђује фиксни бежични приступ сличан функцији Wi-Fi, али у много већем опсегу (до око 50 км).

Wi-Fi приступ повезан са DSL рутером у домаћинству се не рачуна. Ово треба укључити у тачку а) на DSL. Кабл са рутером за Wi-Fi приступ се односи на ставку б).

Да бисмо то истакли, 2010. године ријеч "јавност" је додата пре WiFi или WiMAX. Међутим, WiMAX није веома распрострањен (ако не постоји на националном нивоу, опција се може изоставити у националним упитницима). За анкету из 2012. године остале су само ријечи јавни WiFi. Од 2020. године формулација је скраћена на "WiFi" да би се узело у обзир да би везом могли управљати и јавни и приватни оператори.

Јавни WiFi приступ може бити бесплатан, али понекад не. Обезбјеђивање од стране општина може бити у домету домаћинстава и представља главни примјер за тачку ц) (умјесто хотспота у хотелима, кафићима итд.).

б) Мобилне широкопојасне везе (путем мобилне мреже, најмање 3Г, нпр. UMTS, коришћењем (SIM) картице или USB кључа, мобилног телефона или паметног телефона као модема)

Примјери додати у тексту опције а) могу се објаснити на следећи начин:

Само везе са мобилним мрежама треће генерације (3Г) или вишим (3+), као на примјер UMTS радио технолошком мрежом или више, класификујуће се за широкопојасни приступ. UMTS (Universal Mobile Telephone System) омогућава приступ интернету много већу брзину у поређењу са 2 или 2,5 генерацијске мреже као што је GPRS. Сваки приступ 3Г + мрежама као што је HSDPA (High Speed Download Packet Access) или 4Г треба укључити.

Уобичајени уређаји који се користе за 3Г, 3Г + мобилну везу су мобилни телефони или паметни телефони, преносни рачунари или слични преносиви уређаји.

UMTS: Односи се на 3Г (мобилне технологије треће генерације) и мобилни телефон или **паметни телефон** преко широкопојасне мреже. UMTS широкопојасну повезаност се такође може добити путем преносних рачунара са 3Г модемом.

Појам GPRS (General Packet Radio Systems) представљају другу генерацију мобилних технологија (иако се GPRS понекад назива 2,5 генерације).

Мобилна технологија је бежична технологија. Међутим, то не треба мијешати или мијешати са фиксном бежичном технологијом или фиксираним жицама, као што је горе описано. Као што је већ речено, могућности које DSL или каблови имају WiFi рутерима неће класификовати за бежични приступ. Да бисте добили више јасноће, реч "бежични" видљива у ранијим истраживањима је прескочена.

LTE (дугорочна еволуција): Повезано са 4Г (мобилне технологије четврте генерације). Овај стандард уведен је 2009. године са брзином преноса од око 100 Mbit / s и капацитетом преноса од 50 Mbit / s, што омогућава много већу брзину за коришћење интернета од UMTS-а. LTE има могућност управљања брзим мобилним уређајима и подржава multi-cast и broadcast streamove.

Мобилна мрежа (барем 3Г, нпр. UMTS) користећи мобилни телефон или паметни телефон

3Г мобилни телефони или паметни телефони омогућавају коришћење веб-прегледача, е-поште или сличних интернет апликација преко 3Г мрежа, нпр. UMTS.

Мобилна мрежа (најмање 3Г, нпр. UMTS) преко (SIM) картице или USB кључа

Лаптопи или други преносиви рачунари (нпр. Netbook) се обично могу користити са USB кључем ("surf stick", dongle) или уграђеном SIM картицом за приступ 3Г мрежама.

Опције на мобилним везама не би требале бити означене ако се не користе код куће. Може се очекивати да људи са мобилним телефоном или паметним телефонима који су претплаћени на интернетску фиксну станицу повремено користе кућну везу за провјеру вијести, иако главна намјера се обично користи од куће. Људи који користе такве телефоне једино ван куће и ако пронађу бесплатни Wi-Fi треба одговорити "не" на б или д. Ако је јавни Wi-Fi могућ на локацији домаћинства, опција на фиксном бежичном уређају би требала бити означена ако се заправо користи.

Ако се телефон користи за Wi-Fi везу са DSL рутером код куће, примјењује се опција а). Мобилне везе се такође могу користити путем 3Г модема (УСБ кључ или картица) који су повезани са радном површином, али се очекује да се користи маргинално; ако се користи опција д) требала би се примијенити.

Модул Б: Коришћење интернета

Извјештајна јединица: појединци

Овај модул се односи на индивидуалну употребу интернета на било којој локацији (кући, на послу или на другим мјестима), са било којег уређаја. Примјери су десктоп, лаптоп, нетбук или таблет рачунари, као и паметни телефони, конзоле за игре и читачи е-књига, смарт ТВ, паметни сат.

Б1: Када сте последњи пут користили интернет?

Обухват: појединци

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор; Филтер питање

Ово питање се односи на сваку употребу интернета - код куће, на послу или негдје друго, било у приватне или професионалне сврхе, путем рачунара, лаптопа, мобилног телефона, паметног сата и сл.

Модалитети одговора су: *У посљедња 3 мјесеца; Прије више од 3 мјесеца (мање од годину дана); Прије више од годину дана; Никада га нисам користио.*

Б2: Колико сте често, у просјеку, користили интернет у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор;

Испитаницима треба представити све опције одговора, да изаберу која од њих најбоље описује њихово понашање.

(а) Више пута у току дана

(б) Сваког дана или скоро сваког дана

Односи се на више од 4 дана седмично. Лица која свакодневно користе Интернет радним данима, а током викенда га не користе код куће, требају означити ову опцију.

(ц) Најмање једном седмично (али не сваки дан)

Односи се на 1 до 4 дана седмично.

(д) Мање од једном седмично.

Б3: На којем од следећих уређаја сте користили интернет у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

Питање се односи на коришћење уређаја за приступ интернету. Прави разлику између различитих типова рачунара (персонални рачунар, лаптоп и таблет) и друге опреме са уграђеним рачунарским способностима (мобилни телефони, паметни телефони, други мобилни уређаји, други уређаји попут паметног ТВ-а, итд.).

Рачунар треба дефинисати као вишенамјенску машину, персонални рачунар, који покреће један од главних оперативних система, односно Macintosh (Apple), Linux или Microsoft (Windows 10/11).

а) Персонални рачунар

Само по себи разумљиво.

б) Лаптоп

Само по себи разумљиво.

ц) Таблет

Таблет је мобилни рачунар са екраном осетљивим на додир, електричним колом и батеријом у једној љусци.

д) Мобилни телефон или паметни телефон

Паметни телефон је мобилни телефон који нуди напредније рачунарске способности и повезаност од савременог 'телефона са основним карактеристикама'.

е) Остали уређаји (нпр. паметни ТВ, паметни звучници, играћа конзола, читач е-књига, паметни сат)

Ова ставка се односи на све друге уређаје који омогућавају интернет (и стационарне и мобилне).

Читач е-књига је електронички, преносни уређај који може преузети и приказати текст као што су дигиталне књиге или новине.

Б4: За које од следећих активности сте користили интернет (укључујући и путем апликација) у посљедња 3 мјесеца у приватне сврхе?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

Ово питање се односи се само на личну или приватну употребу интернета, а не у пословне сврхе, али приступ интернету може бити са било ког мјеста, укључујући мјесто рада или образовне установе, путем било ког уређаја, укључујући и апликације.

За 2025. годину за питање Б3 изабрани су следећи индикатори:

Комуникација

а) **Слање/пријем имејла**

Укључује коришћење е-поште за слање порука или за добијање информација о роби / услугама.

б) Телефонирање преко интернета (укључујући видео позиве) на примјер путем Skypea, Messengera, WhatsAppa, Facetimea, Vibera, Snapchata

Ова се ставка односи на активности које укључују коришћење програма за остваривање позива уживо путем интернета (нпр. Skype). Укључује и случајеве када се аудио позив комбинује са видео записом уживо, када лице може видјети друго лице с којим разговара (нпр. Facetime), другим ријечима - видео позив. Углавном се користе веб-камере.

Употреба фиксног телефона који ради путем интернета није обухваћена овим питањем.

Видеопозиви путем WhatsApp, Messenger, Viber, Houseparty и сличних апликација су укључени. Овдје треба размотрити и употребу апликација као што су Webex или Zoom, ако се користе у приватне сврхе.

ц) Учешће у друштвеним мрежама (креирање корисничког профила, објављивање порука или других садржаја на Facebook-у, Twitter-у, Instagram-у, Snapchat-у итд.)

Друштвене мреже су дигитална технологија која омогућава креирање и дијелење садржаја (текст, слика, видео) и комуникацију између корисника. Друштвене мреже се граде креирањем корисничких профила и повезивањем са другим корисницима. Профили могу бити анонимни или са стварним личним подацима.

Друштвене мреже укључују постављање личних података на профил, убацивање различитих садржаја од стране корисника, праћење информација и садржаја постављених од стране других корисника, омогућавају интеракцију и комуникацију са другим корисницима путем слања порука и дефинисања односа (ко може приступити подацима. Ко може комуницирати са ким и како).

Постоје многе платформе друштвених мрежа за различите потребе:

Примјери:

- **Генералне друштвене мреже:**
Facebook, MySpace, Skyrock, one.lt
- **Платформе за креирање садржаја**, највише фокусиране на визуелном садржају:
Instagram, TikTok, Snapchat, YouTube, Dailymotion, Flickr
- **Блогерске мреже**, највише фокусиране на дијелење текста:
X (formerly Twitter), Threads, Bluesky, Tumblr, Mastodon
- **Виртуална окружења:**
Second Life, Habbo.

д) Слање онлајн порука, путем Skypea, Messengera, WhatsApp-a, Vibera, Snapchata

Модалитет се односи на писање порука путем апликација као што су Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat. Комуникација путем СМС-а није укључена у ову опцију одговора.

Остале апликације за слање онлајн порука које спадају у подручје овог питања укључују, на примјер: Discord, eBuddy XMS, iMessage, Kik Messenger, Line, Telegram, WeChat.

Диктирање порука путем препознавања гласа такође је у оквиру ове опције одговора.

Приступ информацијама

е) Читање онлајн новина, часописа

Укључује читање вијести или садржаја на свим врстама онлајн сајтова, новина и магацине, било да су бесплатни или се за њих плаћа претплата. Читање специфичног садржаја (нпр. текстови у онлајн енциклопедији) нису укључени у ово питање.

ф) Тражење информација везаних за здравље (нпр. повреде, симптоми болести, исхрана, мјере за побољшање здравља).

Ово питање се односи на употребу интернета за активности везане за физичко и ментално здравље, за приватне сврхе, а не за потребе медицинског посла или професије. Тражење информација о здрављу за чланове породице, друго лице и кућне љубимце је такође укључено.

Укључена је генерална претрага на интернет претраживачима, као и специјализованим сајтовима нпр. Министарства здравља, невладиних организација, здравствених установа или интересних група.

У 2025 укључене су двије подставке за оне који су одговорили "Да" на Б4ф:

ф1) Тражење информација о здрављу (нпр. симптоми грипе, висок притисак, лијекови против болова, операције и друге медицинске процедуре, исхрана, мјере за побољшање здравља)

ф2) Тражење информација о менталном здрављу (депресија, стрес, анксиозност, поремећаји прехране, психотерапије, лијекови за менталне поремећаје, вјежбе релаксације и слично).

Неки примјери (нпр. утицај хроничних болести на ментално здравље, вјежбе за борбу са анксиозношћу) се тичу у исто вријеме и физичког и менталног здравља, те је у овим случајевима потребно означити оба модалитета.

г) Тражење информација о роби и услугама

Коришћење интернета за тражење информација о роби (нпр. књиге, одјећа, видео игре, електроничка опрема, компјутерски софтвери) и услугама (банкарске услуге, финансијске услуге или здравствене услуге. Овај модалитет не укључује трансакције тј. куповину роба или услуга.

У 2025. години додата је подставка за оне који су одговорили са "Да" на питању Б4г:

г1) Тражење информација о безбједности производа (потенцијални ризици за здравље, састав производа, инструкције за безбједну употребу, контакт подаци за пријаву проблема везаних за безбједност производа).

Грађанско и политичко учешће

х) Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-страница или друштвених мрежа (нпр. Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)

Писање коментара на форумима за дискусију или чланака на веб-страницама са вијестима укључено је у ово питање.

и) Учешће у онлајн консултацијама или гласању за дефинисање грађанских или политичких питања (нпр. урбанистичко планирање, потписивање петиције)

Ова опција се односи на активно учешће у одлучивању о грађанским или политичким питањима. Односи се на формалне поступке за постизање консензуса и може имати утицаја на јавно одлучивање.

Запослење

ј) Тражење посла или слање пријава за посао

Ово питање се односи на претрагу на специфичним сајтовима за тражење посла или слање пријава за посао (само онлајн). Укључује и тражење посла на платформама фокусираним на запослење и каријеру (LinkedIn, Xing). Аплицирање за посао путем размјене имејлова се искључује.

Друге онлајн услуге

к) Продаја робе или услуга путем веб-страница или апликација (OLX.ba, eBay, Facebook, Marketplace)

Продаја робе или услуга путем страница или апликација не мора укључивати онлајн плаћање, довољно је да је договор о куповини или продаји постигнут онлајн, а плаћање се може извршити и уживо.

Продаја услуга може се односити на чување дјеце, радове у домаћинству, вртларство, козметичке и фризерске услуге и слично.

л) Интернет банкарство (укључујући и мобилно банкарство)

Укључује коришћење банкарских услуга нпр. трансакције за плаћање, трансфери, или тражење информација о рачуну.

Коришћење е-новчаника је укључено.

Вјештачка интелигенција

Питања Б5-Б7 се односе на коришћење алата вјештачке интелигенције.

Алати вјештачке интелигенције могу креирати нови садржај као текст, слике, код за програмирање, видео запис или друге податке. За генерисање овог садржаја потребно је унијети инпуте и инструкције од стране корисника.

Б5: Да ли сте користили алате вјештачке интелигенције (нпр. ChatGPT, Copilot, Gemini, LLaMA, Midjourney, DALL-E) за креирање садржаја као што је текст, слике, кодови за програмирање, или видео записи у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Сврха овог питања је да испрати свјесно и намјерно коришћење алата вјештачке интелигенције. Наведени су примјери садржаја, који се могу допуњавати.

Б6: У које сте сврхе користили алате вјештачке интелигенције?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Овим питањем жели се добити одговор о сврси коришћења алата вјештачке интелигенције?

а) У приватне сврхе

Коришћење алата вјештачке интелигенције за креирање садржаја који нису везани за посао.

б) За потребе посла

Коришћење алата вјештачке интелигенције за креирање садржаја који нису везани за посао.

ц) За формално образовање (нпр. школа или факултет)

Коришћење алата вјештачке интелигенције за креирање садржаја који су везани за формално образовање у школама или факултетима у сврхе стицања дипломе.

Б7: Који је био главни разлог због којег нисте користили алате вјештачке интелигенције у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Ово питање жели се добити одговор о разлозима некоришћења алата вјештачке интелигенције у посљедња 3 мјесеца. Испитаник треба означити главни разлог због којег није користио алате вјештачке интелигенције.

а) Није било потребе

Испитаник је био свјестан постојања алата, али није било потребе да их користи.

б) Нисам знао да постоје

Испитаник није знао да постоје алати вјештачке интелигенције.

ц) Нисам знао како се користе

Испитаник није имао знање или вјештине за коришћење алата вјештачке интелигенције.

д) Забринутост за приватност, безбједност или сигурност

Испитаник је био забринут у вези са безбједношћу коришћења алата вјештачке интелигенције.

е) Остало

Остали разлози горе непоменути.

Е-учење

Б8: Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе (у посљедња 3 мјесеца)?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Сврха питања је да се добије информација о коришћењу интернета у контексту образовања или посла али и за приватне потребе.

а) Похађање онлајн курсева

Под курсем се подразумијева планирана активност учења о одређеној теми или предмету, за који се обично добија сертификат. Курс се може одржавати на образовној установи, установи за неформално образовање или тренинг центру, на послу, библиотеци и слично.

Онлајн курс се одржава ван мјеста или локације на којој се налази установа која организује курс.

Интеракција између полазника и тренера и дијелење материјала се одвија онлајн путем интернета. Онлајн курсеви обично захтијевају регистрацију.

Учење на даљину се може укључити овдје уколико се одвија потпуно или дјелимично путем интернета и има форму структурисаног курса.

б) Тражење информација и онлине материјала на интернету у сврхе учења (аудио-визуелни материјали, онлајн софтвере за учење, електронски уџбеници, апликације за учење, видео туторијали).

Ова ставка се односи на коришћење едукативних материјала на било коју тему који су доступни онлајн на интернету, или у дигиталном формату (DuoLingo, Coursera, YouTube, вебинари, итд.), било да су бесплатни или се плаћају.

Коришћење алата вјештачке интелигенције је у фокусу овог питања ако се користе за потребе учења.

ц) Комуникација са наставницима и ученицима преко онлајн аудио или видео алата (нпр. Zoom, MS Teams, Google Classroom, итд.)

Свака комуникација са наставницима или предавачима путем за едукацију намјењених сајтова или портала је у фокусу овог питања

Проблеми приликом коришћења интернета

Б9: Ако сте наишли на проблеме или потешкоће приликом коришћења интернета у посљедња 3 мјесеца, како сте их покушали ријешити (нпр. проблеми са конекцијом, компјутерски вируси)?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Сврха овог питања је да измјери на који начин су се испитаници носили са проблемима на које су наишли приликом коришћења интернета у посљедња 3 мјесеца (нпр. нису знали на који начин да приступ услугама које су им биле потребне, проблем са конекцијом или прекидима интернета, компјутерски вируси и багови и слично.

а) Нисам имао/ла проблема

Ово питање се односи на испитанике који нису имали проблема приликом коришћења интернета.

б) Питао/ла сам некога за помоћ

Ово питање се односи на испитанике који су затражили помоћ од других (пријатеља, породице, колега или техничке подршке).

ц) Ријешао/ла сам или само покушао/ла ријешити проблем сам/а

Ово питање се односи на испитанике који су сами ријешили проблем.

д) Нисам ни покушао/ла ријешити проблем

Ово питање се односи на испитанике који нису предузели никакву акцију да би ријешили проблем.

е) Остало

Ова ставка се односи на све остале приступе или рјешења која нису споменута у претходним опцијама.

Б10: Који су били разлози због којих нисте користили интернет у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. 1. опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Ово питање се односи на лица која нису користила интернет у посљедња 3 мјесеца.

а) Није било потребе

Ова ставка се односи на испитанике који су се изјаснили да им није потребно оно што се нуди на интернету, јер преферирају традиционалне начине комуникације или прикупљања информација и личну интеракцију.

б) Коришћење интернета је претешко

Испитаници имају недостатак знања или вјештина те имају перцепцију да је коришћење интернета претешко.

ц) Физичке или менталне потешкоће (инвалидност, проблем са видом, деменција, специјалне потребе или остала ограничења).

Ова ставка се односи на баријере за приступ интернету, које онемогућавају корисника да користи интернет.

Лица са потешкоћама или инвалидношћу, као и лица са привременим потешкоћама су у фокусу овог питања. Све врсте потешкоћа укључујући физичке, менталне, интелектуалне и сензорне су укључене.

д) Забринутост за сигурност или приватност, страх од виртуелног злостављања или преваре

Ова ставка се односи на забринутост у вези са онлајн приватношћу и сигурношћу, као и страх од виртуелне преваре или злостављања.

е) Превисоки трошкови интернет прикључка или опреме

Ова ставка се односи на финансијске потешкоће због којих испитаник не може приуштити интернет услуге или опрему.

ф) Генерално сам противник интернета; не вјерујем информацијама које се могу добити на интернету.

Ова ставка се односи на испитанике који су генерално скептични по питању коришћења интернета и информације које се могу добити са интернета.

г) Друго

Ова ставка се односи на све остале разлоге непоменуте раније, нпр. недостатак потребне инфраструктуре.

Модул Ц: Употреба јавне администрације

Извјештајна јединица: појединци

Овај модул поставља питања о контактима путем интернета (преко веб-локација или апликација) са јавним органима или јавним службама. Контакте преко ручно послатих имејлова треба искључити.

Контакт или интеракција са јавним органима или јавним службама укључује коришћење веб-страница или апликација за коришћење права грађана или испуњавање обавеза у сљедећим сферама:

- Фискална питања;
- Обавјештења о кретању;
- Пензије, социјална давања (нпр. дечији додатак, накнада за незапосленост);
- Званична документа, личне карте или сертификати (нпр. лична карта, пасош, извод из матичне књиге рођених);
- Јавне образовне услуге (јавне библиотеке, информације о упису и упису у дневне центре, вртиће, школе или универзитете);
- Услуге јавног здравства (нпр. услуге јавних болница или интеракције са приватним или полу-приватним установама који нуде здравствене услуге у случајевима када су такве услуге уговорене од стране државе).
- Услуге е-поште (нпр. испорука службених комуникација/докумената путем интернета)

Контакт или интеракција с јавним тијелима или јавним службама путем интернета се обично обавља путем веб-страница или апликација које пружају ови субјекти.

Пружаоци услуга могу бити на националном или регионалном нивоу, али и на нивоу градова или општина. Пружаоци услуга такође могу бити полу-јавна или приватна лица све док је понуђена услуга уговорена од стране државе.

Контакт треба да буде директан. Контакт путем ручно писаних имејлова је искључен.

Ц1: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем веб-странице или апликације, у приватне сврхе, за сљедеће активности?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

а) Приступ Вашим личним подацима које о Вама чувају јавни органи (информације о вакцинацији, зелени сертификат, информације о стаусу везано за пензију итд)?

Ова ставка се односи на коришћење јавно доступних складишта или база података од стране испитаника.

Испитаници могу покренути активност приступа и преузимања личних података на мрежи из различитих разлога. Примјери услуга ове врсте су: провјера здравственог осигурања, историја личног аутомобила, тражење података о нечијој имовини у катастарском регистру, провјера статуса пензије или запослења, провјера неизмирених казни, провјера вашег библиотечког рачуна (нпр. да знате када да вратите позајмљене књиге).

б) Приступ информацијама из јавних база података или регистара (нпр. информације о доступности књига у јавним библиотекама, катастарским регистрима, регистрима предузећа)

Ова опција се односи на приступ јавно доступним информацијама у електронским базама података и регистрима које воде јавне управе (регистри). То могу бити: стечај, предузеће, земљиште (загађење земљишта), катастарски регистри; регистри сертификованих појединаца (преводиоци, посредници, стручњаци, овлашћени оператери, итд.), регистри опасних производа итд.

ц) Добијање информација (нпр. о услугама, бенефицијама, правима, законима, радном времену)

Ова опција одговора укључује активности као што је тражење било које врсте информација од јавних власти или јавних служби путем веб-локација или апликација. Примјери информација које испитаник може да тражи су: информације о услугама које се нуде, о бенефицијама које се могу добити, правима, законима, радном времену, контактима итд.

д) Нисам користио услуге јавне администрације

Ову опцију одговора треба изабрати ако испитаник није извршио ниједну од претходно наведених активности у питању Ц1.

Ц2: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци преузели/одштампали неке званичне формуларе са веб-сајта или апликације јавних органа или јавних служби у приватне сврхе?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Ставка укључује преузимање званичних образаца са веб-локација јавних органа и служби у било коју сврху (нпр. за информације или за тражење услуге). Преузете датотеке могу бити у форматима као што су ПДФ или Microsoft Word.

Ово такође укључује преузимање здравствених увјерења, на примјер, резултата тестова.

Ц3: Да ли сте заказали било какав термин или резервацију преко веб-сајта или апликације код јавних органа или јавних услуга (нпр. резервација књиге у јавној библиотеци, термин код државног службеника или државног пружаоца здравствене заштите) у приватне сврхе у посљедњих 12 мјесеци ?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Ову опцију одговора треба означити ако је испитаник заказао било какав термин или резервацију путем веб-странице или апликације јавних органа или јавних служби у приватне сврхе у 12 месеци прије анкетирања. Примјери таквих термина могу бити: резервација књиге у јавној библиотеци, састанак са државним службеником, љекаром, термин за вакцинацију и слично.

Ц5: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци довршили, уредили, прегледали или одобрили своју пореску пријаву веб-сајта или апликације, у приватне сврхе?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор (Да/Не).

Ово питање има за циљ да добије одговор да ли су појединци подносили пореске пријаве у приватне сврхе.

Ц6: Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци обављали неку од следећих активности путем веб-странице или апликације јавних органа или јавних служби у приватне сврхе?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Ово питање има за циљ извођење индикатора за праћење степена зрелости услуга е-управе у држави чланици. Ставке у свакој опцији одговора одабране су на начин да одражавају најчешће коришћене процедуре, које су изводљиве онлајн.

Опције одговора су следеће:

а) Поднијели захтјев за званични документ или увјерење (као што су диплома, извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге вјенчаних/ разведених, извод из матичне књиге умрлих, потврде о пребивалишту, полицијски или кривични досије)

б) Тражили бенефиције или права (нпр. пензија, незапосленост, дјечији додатак, упис у школе, универзитете)

ц) Поднијели друге захтјеве, тужбе или притужбе (нпр. пријавити крађу полицији, покренути правну тужбу, затражити правну помоћ, покренути парнични поступак пред судом, итд.)

Ц7: Који су разлози због којих нисте тражили званична документа или нисте подносили захтјеве путем веб-сајта или апликације јавне администације или јавних сервиса, у посљедњих 12 мјесеци?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Опције одговора су сљедеће:

а) Нисам морао да тражим никакве документе нити да постављам било какве захтјеве

б) Недостатак вјештина или знања (нпр. није знао како користити веб-страницу/апликацију или је било превише компликован за коришћење)

Ова категорија се примјењује ако корисник није знао како користити услугу или је покушао, али није могао извршити активност. Потенцијални резултати могли би открити потребе за побољшањем дигиталних вјештина становништва.

ц) Забринутост око сигурности личних података или неспремност за плаћање путем интернета (превара са кредитним картицама)

Ово се односи на нпр. забринутост око давања личних података путем интернета, нпр. имена, адресе, али и приватне финансијске информације.

е) Друго лице је то урадило у моје име (нпр. консултант, савјетник, рођак)

Разлог зашто се не траже никакви документи или да се постављају било какве тврдње може бити то што су то учинила друга лица у име испитаника. Такође треба узети у обзир да се, на примјер, од родитеља може захтијевати да дијете млађе од 18 година упише на виши ниво образовања од тренутног или рођаци могу поднијети захтјеве за социјалну помоћ у име родитеља са инвалидитетом.

ф) Други разлози

Модул Д: Употреба електронске идентификације (eID)

Извјештајна јединица: појединци

Електронска идентификација (eID) један је од алата за осигуравање сигурног приступа онлајн услугама и сигурније провођење електронских трансакција.

Електронском идентификацијом се може недвосмислено идентификовати лице и осигурати испорука услуге лицу које на њега стварно има право.

Напреднији eID-ови дефинисани су као eID-ови који пружају ниво сигурности који је значајан или висока према Уредби о eIDAS-у, тј. користе барем 2-факторску аутентификацију. У пракси то значи да би испитаник морао проћи 2 степена аутентификације за приступ онлајн услугама.

Начин на који су ове двије фазе аутентификације дизајниране увелике зависи о земљи и врсти eID -а, али то може бити на примјер:

- ИД корисника и лозинка у комбинацији са сигурносним кодом (нпр. СМС код);
- ID кориснички ID и лозинка у комбинацији с употребом једнократног ПИН кода ('ОТП код', једнократни код за запорку – нпр. добијен из токена);
- Једнократни попис пин кодова у комбинацији са СМС поруком;
- eID сертификат или картица која се користи с читачем картица или апликацијом;
- Функција eID путовнице, која се користи с читачем картица или апликацијом, или eID 'новчаник', заснован на идентификационом средству које пружа 'знатну' или 'високу' сигурност.

Д1: Да ли сте користили своју електронску идентификацију (eID) за приступ електронским (онлајн) услугама у приватне сврхе у посљедњих 12 мјесеци?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, тј. 1. опција у Б1а или Б1б

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор (Да/Не); Филтер питање

За разлику од приватне употребе, професионална употреба напреднијих eID -ова није унутар опсега ове варијабле.

Дотични eID -ови су eID -ови засновани у земљи пребивалишта испитаника.

Шеме eID -а које нуде само низак степен сигурности (која се обично састоји само од једноставног корисничког имена и лозинке) нису унутар опсега ове варијабле.

Варијабла у овом питању мјери коришћење личних eID (ова) испитаника. Случајеви у којима је испитаник користио eID друга лица (нпр. помогао члану породице да користи свој eID) или када је члан породице помогао испитанику у коришћењу његовог eID -а нису у обухвату.

Коришћење интернетских страница и апликација које је испитаник преузео користећи свој eID и које испитаник мора отворити уз препознавање отиска прста или лица такође је обухваћено.

Д2: За које од следећих услуга сте користили eID у посљедњих 12 мјесеци?

Обухват: Лица која су користила своје eID у посљедњих 12 мјесеци (изабрали опцију "Да" у Д1)

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

а) Услуге eID које пружају јавни органи или јавне службе ваше земље пребивалишта (нпр. испуњавање вашег пореског обрасца, подношење захтјева за социјална давања, тражење потврда и сертификата, прегледавање ваше здравствене документације, итд.)

Ову ставку треба означити ако је испитаник користио свој eID за идентификацију за услуге које пружају јавни органи или јавне службе у својој земљи пребивалишта. Само услуге којима је потребно приступити или их резервисати путем веб-странице или апликације (онлајн) спадају у опсег ове ставке.

Попис доступних услуга може се разликовати од земље до земље, али примјери најчешће понуђених су следећи: подношење пореских пријава, подношење захтјева за документе (нпр. нова лична исказница, продужење возачке дозволе), тражење потврда (нпр. родни или вјенчани лист, потврда о пребивалишту), подношење захтјева за социјална давања (нпр. дјечији доплатак, пензије итд.), провјера личних података (нпр. казнени бодови у возњи дозвола), упис у изборне листе, увид у Вашу здравствену књижицу и др.

б) Услуге eID које пружају јавни органи или јавне службе других земаља ЕУ (подношење пореске пријаве, тражење званичног документа или сертификата)

Ова је ставка примјењива у земљама у којима је један или више eID -ова напредног степена сигурности пријављен према Уредби о eIDAS-у. Када је то случај, електронске личне исказнице издане у једној земљи могу се користити за онлајн државне услуге у другим земљама.

Примјери тих услуга су плаћање пореза или подношење захтјева за документе или потврде (нпр. родни лист, возачка дозвола).

ц) Услуге које пружају привредни субјекти (приступ банкарским услугама, пријава за услуге транспорта и сл.)

Ова се ставка примјењује у земљама у којима шеме eID -а које пружају барем знатан степен сигурности омогућују испитанику коришћење одређених услуга које нуди приватни сектор. На примјер, eID се може користити за приступ њиховом интернетском банковном рачуну, за пријаву на њихов рачун на веб-страници стамбене заједнице или превозних услуга или за потврду рачуна (нпр. на дигиталном тржишту, поштанским услугама итд.).

Д3: Који су разлози некоришћења поменуте eID у посљедњих 12 мјесеци?

Обухват: Лица која су користила своје eID у посљедњих 12 мјесеци (изабрали опцију "Да" у Д1)

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

а) Нисам знао за постојање електронске идентификације (eID)

Јасно само по себи.

б) Немам електронску идентификацију (eID)

Испитаник је био упознат с постојањем eID -а и знао је да га нема.

ц) Имам електронску идентификацију (eID), али нисам требао приступити ниједној онлајн услузи која захтијева електронску идентификацију (eID)

Јасно само по себи.

д) Имам електронску идентификацију (eID), али се не осјећам сигурно користити је (забринутост око ИЦТ сигурности, заштите особних података)

Јасно само по себи.

е) Нисам могао користити своју електронску идентификацију (eID) због употребљивости/техничких проблема (нпр. претежак или неприлагођен кориснику, недостатак одговарајућег читача картица, некомпатибилност софтвера, није био прихваћен за услуге којима сам требао приступити)

Јасно само по себи.

ф) Нисам могао користити своју електронску идентификацију (eID) за приступ услузи путем паметног телефона или таблета

Ова ставка има за циљ истражити је ли недостатак мобилних државних рјешења препрека коришћењу напредних eID -ова, тј. није ли услуга е-управе доступна или је само дјеломично доступна на паметном телефону или таблету. То може бити зато што услуга није била доступна или није функционирала на мобилном уређају, јер услуга није радила према очекивањима, тешко јој је приступити на мобилном уређају или је била само дјеломично доступна (само основне умјесто потпуних функционалности).

г) Имам електронску идентификацију (eID), али је не користим из других разлога
Ову опцију одговора треба означити ако постоје неки други разлози зашто испитаник није користио eID који пружа барем значајан степен сигурности у посљедњих 12 мјесеци.

Ако испитаник који је резидент земље А није користио eID (ове) те земље у 12 мјесеци прије анкете јер му је било довољно користити eID (ове) друге (ЕУ) земље у приватне сврхе, то такође треба бити укључено у ову опцију одговора.

Овдје треба сврстати и ситуације у којима испитаник није могао користити своје eID (ове) јер им је истекао. Ову опцију одговора такође треба означити ако испитаник није користио eID у посљедњих 12 мјесеци због недостатка вјештина или зато што радије лично рјешава званичне ствари.

Модул Е: Трговина путем интернета

Извјештајна јединица: појединци

Сљедећа питања се односе на куповину роба и услуга путем интернета (е-трговина, е-куповина) за приватну употребу преко било ког уређаја (десктоп, преносив, таблет рачунар, укључујући мобилни телефон). Куповина се односи на наручивање робе или услуга за које је плаћање потребно, али плаћање не мора бити извршено онлине.

Наруџбе путем имејла, СМС-а или ММС-а треба искључити. Треба укључити налоге путем веб-локација или апликација.

Онлајн тржиште је интернет платформа на којој појединци продају, позајмљују, размјењују или дају робу, услуге или друге ресурсе.

Е1: Када сте посљедњи пут купили или наручили робу или услуге за приватну употребу преко интернета?

Обухват: Лица која су већ користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, 1 или 2 опција у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор; Филтер питање

Ово се питање односи на посљедњи пут када је испитаник купио било коју робу или услугу путем интернета путем веб-странице или апликације.

Куповина мора бити обављена на веб-страници или путем апликације која има барем нека својства и функционалности онлајн трговине (веб-шоп). Производи и услуге требали би бити приказани на веб-мјесту/апликацији и купци би требали моћи тамо одабрати.

Куповине обављене путем СМС-а или ММС-а требале би бити искључене јер се не користе интернетом, већ мрежама мобилне телефоније. Иако је е-пошта повезана с интернетом, треба је искључити јер нема карактеристике онлајн трговине. Што се тиче свих питања везаних уз интернет, интернетске активности укључујући е-трговину могу се обављати на било којем уређају који је за то омогућен (десктоп рачунар, мобилни телефон, преносни рачунар итд.).

Ово се питање такође односи на куповину путем интернетских аукција, као што је 'еБау'. Куповина мора бити обавезујућа, плаћање је обавезно, а куповина се обавља сервисом на вебу или апликацијом за нпр. онлајн аукцијска услуга или платформа (нпр. Airbnb).

Што се тиче свих питања везаних за интернет, интернет активности, укључујући и електронску трговину, могу се обављати за све такве активности које омогућавају уређај: десктоп рачунало, преносни или таблет рачунар, мобилни телефон или други уређаји попут паметног (смарт)ТВ-а, паметних (смарт) звучника, играће конзоле, читач књига или паметни (смарт) сат.

Куповина се мора обавити на веб-локацији или апликацији која има бар неке карактеристике и функционалности веб-шопа. Производи и услуге би требали бити приказани на веб-локацији / апликацији и клијенти би требали направити избор тамо. Корисници пружају информације о себи и пружене информације су дате тамо.

Куповине путем СМС-а или ММС-а треба искључити јер не користе интернет путем веб- претраживача или веб-апликација, већ путем мобилних телефонских мрежа. Имејл је повезан с интернетом, али га треба искључити, јер нема карактеристике веб-трговине.

Активности плаћања (нпр. за превозне карте) за које није укључен процес наручивања на веб-трговини не треба се рачунати (на примјер плаћање путем интернет банкарства за услугу наручену офлајн, плаћање путем мобилних апликација за плаћање, дигиталних личних услуга итд.).

Куповину финансијских производа и услуга, као што су осигурање, инвестициони производи (нпр. дионице), треба укључити у ово питање.

Трансакције е-трговине укључују потврђене резервације смјештаја и других услуга.

Укључено је онлајн учешће у лутрији и клађењу.

Ово питање се односи и на куповине које се врше путем интернет аукција, као што је „eBay“.

Укључена је куповина половне или нове робе, као и услуге од приватних лица ако испуњава дефиницију куповине путем интернета дату у овом приручнику. То значи да куповина мора бити обвезујућа, плаћање је потребно и куповина се врши путем услуге на вебу с апликацијом од нпр. онлајн аукција или платформа за економску сарадњу (нпр. AirBnB).

На ово питање требају одговорити само појединци који су заиста наручили путем интернета, чак и ако је наруџбина извршена у туђе име. Према томе, појединци за које су други наручивали за њих не би требали бити укључени. За вријеме трансакције релевантан је датум када је роба или услуга наручена, а не датум испоруке или плаћања.

Треба искључити робу и услуге које су бесплатно добијене путем интернета. Таква роба је нпр. бесплатни софтвер („бесплатни софтвер“) и бесплатне апликације, резервације у ресторанима или било која врста информација добијених путем интернета бесплатно (као што је преузимање пдф датотека). Софтвер који се може преузети с интернета и користити бесплатно у одређеном периоду, али након тог времена изгуби функционалност, треба се рачунати као куповина тек када се производ коначно плати. Такође, искључене су бесплатне верзије онлајн стриминга и услуга музике, видеа, филма, игрица и другог садржаја на захтјев. Треба укључити само плаћене верзије ових услуга.

Наруцбе које су везане за посао треба искључити. Укључене су набавке везане за струку, а које нису обављене у склопу посла, нпр. претплате на књиге и часописе везане за нечију професију.

Е2: Да ли сте купили неку робу или производ (нпр. одјећа, обућа, накит, торбе, спортска опрема, књиге, козметика, играчке, лијекови, намјештај, електроника и кућни уређаји, компјутери, таблети, мобилни телефони, лична хигијена, достава из ресторана) у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су на питање Е1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор; „Да/Не“.

У овом питању куповина робе се односи на куповину физичке робе - другим ријечима свега осим услуга или дигиталних производа који се испоручују или користе путем интернета, било од компанија или приватних лица. Половна роба је укључена у опсег.

Сљедећа физичка добра чине листу опција одговора у проширеној верзији питања и могу послужити као примјер:

- Одјећа, обућа или додаци (нпр. торбе, накит)
- Спортска опрема
- Дјечије играчке или предмети за бригу о дјечи (нпр. пелене, флашице, дјечја колица)
- Намјештај, кућни прибор (нпр. теписи, завјесе) или баштенски производи (нпр. алати, биљке)
- Музика као ЦД-ови, винили итд.
- Филмови или серије као ДВД, Блу-рау итд.
- Штампане књиге, часописи, новине (само у физичком облику, тј. штампане на папиру)
- Рачунари, таблети, мобилни телефони или додатна опрема
- Потрошачка електроника (нпр. телевизори, стерео уређаји, камере, звучници, паметни звучници, виртуелни асистенти) или кућански апарати (нпр. машине за прање веша)
- Лијек или дијететски суплементи као што су витамини
- Испоруке из ресторана, ланаца брзе хране, кетеринг услуга
- Храна или пиће из продавница или од добављача прибора за јело
- Козметички, козметички или велнес производи
- Средства за чишћење или производи за личну хигијену (нпр. четкице за зубе, марамике, детерџенти за прање, крпе за чишћење)
- Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или њихови резервни дијелови
- Дувански производи, е-цигарете
- Амазон ваучери
- Остала физичка добра

E3: Да ли сте купили неку од следећих услуга путем веб-странице или апликације за приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су на питање E1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор;

а) Претплате на интернет или везе мобилног телефона

Ова ставка се односи на претплате/уговоре за добијање интернет покривености или везе за мобилне телефоне, који се склапају путем интернета (а не уласком у трговину).

б) Претплате за снабдијевање електричном енергијом, водом или гријањем, одлагање отпада или сличне услуге

Ова ставка се односи на претплате/уговоре за снабдијевање електричном енергијом, водом или гријањем, одвоз отпада или сличне услуге, који се склапају путем интернета (а не одласком у трговину).

E4: Да ли сте купили нешто од следећег путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су на питање E1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

Ово питање има за циљ да пружи информације о врсти онлајн услуга или садржаја купљеног на мрежи.

Дигитално испоручени садржај укључује оне производе који се могу сачувати на физички медиј или одштампати, али који се заправо испоручују путем интернета у дигитализованом облику као датотека (и стога независно о таквим физичким медијима). Такав садржај се може прегледати или преузети и сачувати на властитим уређајима. Зависно о условима продаје, могу се, али и не морају дијелити с другима.

а) Услуге транспорта од предузећа, нпр. аутобус, влак, авионска карта, вожња таксијем (нпр. [национални примјери], УБЕР)

Ова опција одговора покрива све врсте транспортних услуга купљених путем интернета од јавних или приватних пружаоца услуга: карте за локални или међуградски превоз било којим превозним средством (аутобус, воз, трајект, авион, такси итд.).

Национални примјери релевантних транспортних услуга могу се додати упитнику да би се испитанику олакшало разумијевање опције одговора.

Примјер УБЕР-а може се додати у оним земљама у којима УБЕР послује на сличним основама са такси службом – тј. режим за УБЕР предвиђа да возачи који раде за платформу морају регистровати своју активност и платити ПДВ (што значи да

УБЕР не може бити класификован као случај колаборативне економске трансакције).

Краткорочни најам возила или бицикала је такође у опсегу ако је пружаоца услуга привредно лице. Укључене су карте за превоз купљене од туроператора заједно са пакетом за одмор.

б) Смјештај од пословних субјеката, нпр. хотеле или туристичке агенције

Опсег ове опције одговора је да покрије изнајмљивање смјештаја за приватне сврхе од стране предузећа. То не укључује само хотеле и туристичке агенције, већ и смјештај за одмор купљен од туроператора. Сав краткорочни смјештај изнајмљен онлајн у приватне сврхе је у обиму (љетовања, посјете пријатељима/породици, привремено пресељење, медицинске сврхе, итд.).

ц) Улазнице за догађаје (концерти, биоскопи, спортске манифестације, сајмови, итд.)

Ова ставка укључује куповину улазница за све врсте догађаја. Овдје треба укључити и куповину карата за музеје путем интернета.

До 2024. године упитник је разликовао улазнице за спортске и културне догађаје.

д) Е-књиге или аудио књиге као преузимања (укључујући ажурирања)

Ова опција укључује испоруку публикације направљене у дигиталном облику као датотеке које се могу читати путем намјенских електронских уређаја (е-читача), или десктоп рачунара, лаптопа, таблета или паметних телефона. Укључене су и аудио књиге.

Овдје су такође укључене једнократне куповине онлајн верзија часописа или новина (тј. не претплата).

е) Софтвер као преузимања (укључујући надоградње)

Ова ставка покрива преузимања свих врста компјутерског софтвера (осим игара које су укључене у тачку (ф) испод). Такође покрива компјутерски софтвер или надоградње за паметне телефоне, таблете или другу електронску опрему која се може преузети из претраживача (нпр. надоградње за оперативни систем или софтвер за повезивање уређаја са рачунаром).

Мобилне апликације купљене у продавници апликација нису овдје обухваћене.

ф) Игре као преузимања (укључујући надоградње) или виртуелне ставке у игри

Ова ставка покрива куповину игара у облику преузимања. Игре у облику стриминга/онлајн играња (за које је потребна претплата) укључене су под Е5д). Овдје су укључене игре за све врсте пратећег хардвера (паметне телефоне, таблете, рачунаре, конзоле итд.).

Куповина виртуелних артикала у игри (нпр. прилагођавања аватара, опреме за ликове у игри) је такође укључена овдје.

Е5: Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су на питање Е1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

Све плаћене претплате које су биле активне током било које тачке референтног периода (посљедња 3 мјесеца) су укључене у ово питање. Стога су и нове претплате које су купљене током референтног периода и активне/постојеће претплате које

су већ биле активне прије укључене у опсег. Претплате које су отказане, али дјелимично активне током референтног периода, су у оквиру питања.

У опсег су укључене само претплате које је платио испитаник. Међутим, плаћање не мора бити извршено у референтном периоду, јер неки провајдери нуде избор између мјесечних, кварталних или годишњих плаћања.

а) Музика као сервис за стриминг или преузимање

Ова ставка покрива плаћене претплате на услуге стриминга музике које су биле активне током било које тачке референтног периода (последња 3 мјесеца). Примјери таквих услуга су Spotify, Apple Music, YouTube Music, Amazon Music Unlimited, Google Play Music, Soundcloud или Tidal.

Неки од ових провајдера музике на мрежи могу понудити и бесплатне и услуге које се плаћају („Freemium“ модел). У таквим случајевима, претплата је у оквиру ове опције одговора све док је услуга добијена уз плаћање током референтног периода анкете.

б) Филмови, серије или спортски стриминг сервис (нпр. Netflix, HBO Max, Amazon Prime, Disney+, Maxdome, Apple TV, Sky, Showtime, итд.)

Ова ставка покрива плаћене претплате на услуге које нуде стриминг филмова, серија или спортских догађаја који су се приказивали у било којој тачки референтног периода (последња 3 мјесеца). Примјери услуга у оквиру ове опције одговора су Netflix, HBO Max, Amazon Prime, Disney+, Maxdome, Apple TV, Sky, Showtime, итд.

Неки мрежни провајдери могу понудити и бесплатне и услуге које се плаћају (нпр. бесплатним првим мјесецем услуга). У таквим случајевима, претплата је у оквиру ове опције одговора све док је наставак услуге обезбеђен уз плаћање током референтног периода анкете.

ц) Интернет странице са вестима, онлајн новине (е-папири) или онлајн часописи

Ова ставка се односи на претплате на интернет странице с вијестима, онлајн новине или онлајн часописе. Неки онлајн издавачи објављују у више дигиталних формата, који могу укључивати и HTML верзију која изгледа као традиционалне веб-странице и е-папирне верзије које изгледају више као традиционални часописи с дигиталним окретањем страница. Онлајн часописи (онлајн часописи) који представљају питања од интереса за стручњаке или друштва за академске предмете, науку, трговину или индустрију укључени су у опсег.

Претплате које укључују и папирнату копију и онлајн верзију нпр. новине треба сврстати и под питање Е2 и под тачку Е5ц).

Такође се односи на интернет часописе који се објављују и на интернет порталима (онлајн верзија а новине, било као самостална публикација, било као интернет верзија штампаног издања периодични часопис). Неки онлајн издавачи објављују се у више дигиталних формата, који могу садржавати и HTML верзију која изгледа као традиционална веб-страница и Flash верзије које изгледају више као традиционални часописи с дигиталним окретањем страница.

Онлајн магазини (онлајн новине) који представљају питања од интереса за друштво, академске предмете, науку, трговину или индустрију укључени су у овај опсег. У опсег су укључени само часописи и новине за које је потребна претплата.

Претплате које укључују и папирну копију и онлајн верзију, нпр. новине требају бити класификоване под ставком Д2 г) и Д5 ц)

д) Услуге стриминга игара (нпр. GeForce Now, Google Stadia, PlayStation Now).
Ова ставка покрива претплате на услуге које нуде стриминг/онлајн играње игара. Укључене су игре за све врсте пратећег хардвера (паметне телефоне, таблете, рачунаре, конзоле итд.).
Куповина игара у облику преузимања није укључена овдје, већ под Е4ф).

е) Апликације које се односе на здравље или фитнес
Ова ставка покрива плаћене претплате на апликације које се односе на здравље или фитнес. Бесплатне апликације су искључене. Овдје су такође укључене куповине или надоградње унутар апликације.

ф) Друге апликације (нпр. које се односе на учење језика, путовања, временске прилике)
Ова ставка покрива плаћене претплате на све остале апликације купљене путем интернета. Бесплатне апликације су искључене. Овдје су такође укључене куповине или надоградње унутар апликације

Куповина путем апликација или надоградње апликација такође би требале бити овдје класификоване.

г) Остале апликације (нпр. повезане с учењем језика, путовања, временским приликама) (искључујући бесплатне апликације)
Ова опција покрива све остале апликације купљене путем интернета. Куповина путем апликација или надоградње апликација такође би требале бити овдје класификоване.

Е6: Да ли купили нешто од следећег од физичких лица путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су на питање Е1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

а) Физичка роба (нпр. на eBay, Facebook Marketplace-у, итд.)
Ова ставка има за циљ да сазна да ли су испитаници купили било коју физичку робу обухваћену питањем Е2 од приватних лица. Опсег предмета укључује веб-странице за онлајн аукције (нпр. eBay) и тржнице друштвених мрежа (нпр. Facebook Marketplace), као и намјенске половне странице као што су Vinted или Depop.
NSI се подстичу да укључе релевантне националне примјере интернетских тржишта.

б) Услуге транспорта (нпр. унајмљени превоз комбијем)
Опсег ове опције одговора је покривање транспортних услуга у оквиру такозване колаборативне економије. Обухвата само оне услуге које су извршене уз плаћање

од стране једног приватног лица за другог. Ово обухвата трансакције позивања и дијелења возње.

Углавном су такве услуге омогућене путем дигиталних платформи или апликација креираних за ту сврху, да би се омогућило приватним лицима да дијеле приступ услугама превоза. Ове платформе дјелују као посредници, окупљајући појединце који недовољно користе робу или услуге с појединцима који би жељели изнајмити те услуге или робу.

ц) Смјештај (нпр. на Airbnb-у)

Опсег ове опције одговора је да покрије најам смјештаја у оквиру такозване колаборативне економије. Обухвата само оне услуге које су извршене уз плаћање од стране једног приватног лица за другог.

Већину времена те врсте услуга су омогућене путем дигиталних платформи или апликација креираних у ту сврху да би се омогућило приватним лицима да дијеле приступ изнајмљивању смјештаја. Ове платформе дјелују као посредници, окупљајући појединце који недовољно користе робу или услуге с појединцима који би жељели изнајмити те услуге или робу.

д) Услуге у домаћинству попут чишћења, чувања дјете, поправки, вртларства, итд.

Ова опција одговора има за циљ да идентификује да ли је испитаник купио било коју услугу у домаћинству од приватних лица која своје услуге нуде онлајн (нпр. на Facebook Marketplace).

E8: Да ли сте купили било коју услугу превоза путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца од:

Обухват: Лица која су на питање E1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

Испитаник би требао дати процјену броја онлајн куповина. Ако то није изводљиво, треба дати одговор с обзиром на категорије с распонима који су представљени на сљедећи начин:

- (и) 1-2 пута
- (ии) 3-5 пута
- (иии) 6-10 пута
- (ив) >10 пута

E9: Да ли сте наишли на неки проблем када сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета, у приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су на питање E1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати више одговора;

а) Веб-страница је била тешка за коришћење или је радила незадовољавајуће (прекомпликована, збуњујућа, технички лоше функционише итд.)

Веб-странице можда нису доброг техничког стандарда. Ако купци имају проблема с уносом података о наруџби или плаћању на веб-страници, то ће утицати на њихову перцепцију о томе колико је страница сигурна и њихово повјерење у њу. То би могло умањити вјероватноћу да ће наручивати с те странице у будућности. Примјери проблема укључују да наруџба не пролази, уплате су потврђене, али се не дешавају, или плаћање двапут.

б) Потешкоће у проналажењу информација о гаранцијама и другим законским правима

Овај проблем се јавља када потенцијални купац не може добити информације о гаранцијама на веб-страници продавца. То може посебно утицати на наручивање из иностранства јер корисници нису сигурни у своја законска права у другој земљи. Осим гаранција о испоруци и квалитету производа, друга права могу укључивати право на повлачење у одређеном року или права на заштиту података итд.

ц) Вријеме испоруке је дуже него што је наведено

Само по себи разумљиво.

д) Коначни трошкови већи од назначених (нпр. неочекиване трансакционе накнаде или неоправдане накнаде за гаранцију)

Нпр. трошкови доставе који настају купцу можда нису наведени на веб-страници продавца или нису споменути трошкови плаћања кредитном картицом.

е) Испоручена погрешна или оштећена роба/услуга

Само по себи разумљиво.

ф) Проблеми с преваром (нпр. ниједна роба/услуга није примљена, злоупотреба података о кредитној картици, итд.)

Укључује проблеме преваре као што је неиспука од стране продавца или финансијски губитак због злоупотребе података о платној картици (кредитне или дебитне).

г) Жалбе или рекламације се тешко проводе

Овај проблем настаје када купац не може пронаћи довољно информација на веб-страници о томе како контактирати продавца. Или када испитаник не може да пронађе лица у компанији за продају која ће се бавити жалбом (или може да је пронађе, али само са потешкоћама).

х) Иностранци трговац нема понуду за нашу земљу

То укључује неприхватање наруџбе или платних картица од стране продавца ако купци долазе из страних земаља.

и) Друго

Ови проблеми могу укључивати општи недостатак информација о производу или произвођачу (нема везе на веб-страницу произвођача, нема информација о земљи у којој се производ купује) или различите цијене у различитим земљама за исти производ.

ј) Нисам наишао/ла ни на какав проблем

Само по себи разумљиво.

E10: Да ли сте имали било који сигурносни или здравствени проблем изазван производима које сте купили онлајн за приватну употребу (повреде, иритације коже, прегријавање уређаја, и сл.)

Обухват: Лица која су на питање E1 одговорили са „Да“ на „У посљедња 3 мјесеца“, опција а.

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор; „Да/Не“.

Ово питање циља на појаву сигурносних или здравствених проблема узрокованих производима који су купљени путем интернета.

Употреба “производа” умјесто “робе” је намјерна, позивајући се и на сродну Општу уредбу о сигурности производа и допуштајући укључивање (дигиталних) производа који се пружају путем услуга, што такође може узроковати сигурносне или здравствене проблеме.

Референтни период од три мјесеца односи се на временски период у којем се појавио проблем с производом, без обзира на то када је производ купљен на мрежи. Све што није у реду с производом за што је крив произвођач (монтажа, конструкција, израда, састав, дизајн, материјал, софтвер, ажурирања софтвера, итд.) је у опсегу. Примјери таквих проблема укључују:

- производ се поквари током употребе због неисправне конструкције или дизајна
- производ који узрокује иритацију коже због погрешно коришћеног материјала
- прегријавање уређаја због проблема са софтвером
- софтвер у електричним бициклима или скутерима који доводи до изненадног убрзања или отказивања кочнице
- лоше оптимизован софтвер за игре за конзоле и системе виртуелне стварности који доводи до мучнине кретања

Сходно томе, искључени су сигурносни или здравствени проблеми због ризичног понашања корисника, као и случајеви у којима се производ није користио како је предвиђено (нпр. коришћење кухињског ножа као одвијача или коришћење електронског уређаја у близини воде када није водоотпоран).

Сигурносни и здравствени проблеми који се дешавају изван гарантног рока производа нису укључени.

Препоручљиво је укључити биљешку која даје примјере и за укључене и за искључене случајеве, као што је горе приказано.

Е11: Да ли сте обавили било коју од сљедећих активности преко веб-странице или апликације у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Ово питање укључује обављање финансијских активности на мрежи, што значи да се почетна радња мора извршити онлајн. У неким случајевима, када појединац иницира куповину/наруџбу/обнову итд. било које финансијске услуге и прође цијелу процедуру онлине, може доћи до ситуација када ће на крају добити полису осигурања или уговор о кредиту и бити у обавези да потпише документ и пошаље га назад (поштом или е-маилом). Такви случајеви би требали бити укључени у обим овог питања, све док је цијела процедура започела онлајн.

а) Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође као пакет заједно са нпр. авионску карту

Ова категорија укључује или куповину или обнављање постојећих полиса осигурања путем интернета, директно од осигураваача или преко других пружаоца финансијских услуга (на примјер, посредника у осигурању). То укључује и животно и неживотно осигурање (нпр. осигурање од одговорности за возила, осигурање

других возила, осигурање медицинских трошкова, осигурање од пожара и других штета на имовини, осигурање од опште одговорности, помоћ у случају кvara, итд.). Осигурање које се нуди преко другог пружатеља услуга (нпр. банке, туристичке агенције, авиокомпаније, друге трговине) као додатак главној услузи/купљеној роби укључено је у опсег овог питања. Примјери укључују осигурање торбе која се нуди уз авионску карту, путно осигурање које се нуди заједно са авионском картом, осигурање средстава плаћања и осигурање за купљену опрему за домаћинство. Опција одговора укључује не само ситуације у којима је испитаник осигураник, већ и шеме у којима је испитаник само претплаћен на уговор о групном осигурању на мрежи.

Претплата на уговоре који комбинују карактеристике осигурања и инвестиције, као што су планови осигурања везани за јединице или осигурање везано за индекс, не би требало да буде укључено у ову опцију одговора, већ под опцију одговора (ц), као инвестициону активност.

Опција одговора покрива само куповине за приватну употребу.

б) Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских инсититуција

Ово укључује узимање зајма, хипотеке или кредитне линије путем интернета, било путем стандардних банкарских канала или ван њих. Потрошач може узети кредитну линију за бројне сврхе, као што је куповина аутомобила, кућног намјештаја, паметног телефона или плаћање рачуна за комуналије или студентских накнада. Одгођена плаћања приликом једноставне куповине робе или (нефинансијске) услуге (нпр. на Амазону или другим веб-трговинама) нису у опсегу, ово питање се односи на производе банака или других финансијских провајдера.

Из обима ове опције искључени су кредити физичких лица, јер се питање односи на банке и пружаоце финансијских услуга. Требало би искључити платформе које дјелују као посредници за задуживање и позајмљивање новца међу приватним лицима. Међутим, треба их разликовати од веб-страница финансијских посредника или банака које су обухваћене овим питањем (на примјер веб-странице тијела као што су Cofidis, Cetelem, Cofinoga, итд.)

ц) Куповина или продаја дионица, обвезница, фондова или других финансијских средстава

Ова категорија укључује или куповину инвестиционих производа путем интернета од личних пружалаца финансијских услуга (оних са којима испитаник већ има везе), или од других добављача финансијских услуга.

„Средства” у овом контексту значи улагање у (или дезинвестирање) инвестиционих или пензионих фондова.

Претплата на уговоре који комбинују карактеристике осигурања и улагања, као што су планови осигурања везани за јединице или планови осигурања везани за индекс, такође би требало да буде укључено у опсег ове опције одговора.

Улагања у криптовалуте треба узети у обзир у оквиру ове опције одговора као „остала финансијска средства”.

Модул Ф: Е-вјештине

→ Statistical unit: individuals

Питања Ф1-Ф2: СОФТВЕРСКЕ ВЈЕШТИНЕ

Циљ питања Ф1-Ф2 је мјерење дигиталних вјештина испитаника.

Ф1. Које од следећих активности сте спроводили у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

а) Копирање или премјештање фајлова (нпр. докумената, података, слика, видео записа) између фолдера, уређаја (нпр. путем е-поште, Messenger, WhatsApp, USB-а, кабела) или на клауду.

Ову ставку треба означити ако је извршена било која од доље описаних радњи:

- испитаник је пренио податке, информације или садржај са једног уређаја на други (на примјер са дигиталног фотоапарата или мобилног телефона на десктоп рачунар или лаптоп). Пренос се може одвијати путем физичке подршке (нпр. УСБ стик, кабел) или путем мреже с једног уређаја на други (нпр. путем е-поште, WeTransfer или друге онлајн платформе засноване на облаку дизајниране да омогући пренос различитих врста датотека између корисника/уређаја преко интернета).
- испитаник је копирао или премјестио податке, информације или садржај између фолдера (на примјер користећи Windows Explorer);
- испитаник је приступио или премјестио садржаје који су доступни у складишту у облаку путем клауд сервиса, апликација веб-сервиса, десктоп десктопа у облаку, итд. или је премјестио податке са једне локације на другу путем облака.
- испитаник је премјестио податке, информације или садржај користећи е-пошту или ОТТ услуге (Messenger, WhatsApp, итд.)

б) Преузимање или инсталирање софтвера или апликација

Ова ставка има за циљ мјерење активности инсталирања софтвера или апликације (апликације). То се у већини случајева може учинити путем интернета, али инсталација која укључује коришћење ДВД-а, на примјер, такође је у оквиру ове опције одговора. Преузимање апликације, која се затим аутоматски инсталира на уређај, такође је у оквиру ове опције одговора.

Аутоматска ажурирања нису у оквиру ове опције одговора.

ц) Промјена подешавања софтвера, апликације или уређаја (нпр. подешавање језика, боја, контраста, величине текста, алатних трака/менија)

Ова ставка има за циљ да измјери у којој мјери је испитаник подузео мјере у посљедња 3 мјесеца како би „прилагодио и прилагодио дигитално окружење личним потребама (нпр. приступачност)“. То може бити радња као што је промјена поставки било којег софтвера или уређаја да би се прилагодили личним потребама. Укључивање режима летења на паметном телефону или лаптопу је ван домашаја.

Ф2. Које од наведених активности сте обављали у посљедњих 12 мјесеци?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Питање има за циљ мјерење компетенције испитаника у креирању дигиталног садржаја.

Дигитални садржај треба схватити као било коју врсту садржаја који постоји у облику дигиталних података; ријечи, слике, аудио, видео, итд. Садржај је информација која покушава пренијети поруку, слику или идеју. Примјери дигиталног садржаја укључују веб-странице, друштвене мреже, податке и базе података, дигитални аудио (као што су мп3 датотеке), е-књиге, дигиталне слике, дигитални видео, видео игре, компјутерске програме и софтвер. Садржај може бити бесплатан или плаћени садржај.

а) Коришћење софтвера за обраду текста

Ова ставка има за циљ мјерење употребе софтвера за обраду текста од стране испитаника.

Софтвер за обраду текста користи се за манипулацију документом који укључује текст, али и слике, графиконе, итд. Неке од функција софтвера за обраду текста укључују:

- Креирање, уређивање и чување докумената;
- Форматирање текста, као што је тип фонта, подебљање, подвлачење или курзив;
- Креирање и уређивање табела;
- Уметање предмета као што су илустрације или фотографије;
- Креирање „садржаја” или коришћење референци као што су фусноте да би се читаоцима помогло да се крећу у већим документима

б) Креирање фајлова (нпр. документ, слика, видео) које садрже неколико елемената, нпр. текст, слику, табелу, графикон, анимацију или звук

Ова ставка обухвата употребу софтвера за креирање датотека које укључују сложенији садржај, који се састоји од неколико ставки као што су текст, слике, табеле, графикони, анимације или звук.

Примјери датотека које садрже најмање двије од горе наведених ставки могу бити документи (нпр. MS Word, OpenOffice Writer), презентације (нпр. MS PowerPoint, OpenOffice Impress, Prezi, Corel Presentations, Google Slides) или мултимедијалне датотеке (нпр. мп3, мп4, ави или wmv датотеке).

ц) Коришћење софтвера за рад са табелама

Ова ставка обухвата коришћење софтвера за прорачунске табеле, које софтверска апликација може организовати, сортирати и анализирати податке у облику табеле. У овом питању фокус је на ниском и високом нивоу вјештина, за разлику од ц1, који прати напредније вјештине.

Примјери софтвера за прорачунске табеле су Microsoft Excel, OpenOffice Calc, LibreOffice Calc, Google Sheets.

ако да на (ц):

ц1) Употреба напредних функција софтвера за прорачунске табеле (функције, формуле, макрои, Visual Basic) за организовање, анализу, структурисање или модификовање података

Ова ставка се фокусира на сложеније задатке који имају за циљ организовање, чување и обраду података и/или садржаја у структурираном окружењу. Ова опција одговора надилази основну употребу софтвера за прорачунске табеле да једноставно наведе информације које корисник унесе. Она укључује коришћење напредних функција софтвера за прорачунске табеле, као што су функције, формуле и функције програмера.

д) Уређивање фотографија, видео или аудио датотека

Ова ставка обухвата уређивање дигиталног садржаја у облику фотографија, видео записа или аудио датотека. Софтвер за уређивање може укључивати графику, анимације и пратеће звукове, а корисницима омогућава да производе властити дигитални садржај. Употреба додатака у апликацијама/софтверу намијењеним ћаскању за промјену изгледа или додавање филтера је у оквиру ове опције одговора.

Примјери софтвера који корисницима омогућава да обављају ове врсте радњи су MS Paint, GIMP, Irfan View, Adobe Photoshop Elements, Adobe Premiere Editing, Adobe Creative Cloud, Corel Paint Shop, Google Photos.

Примјери апликација намијењених за ћаскање које омогућавају корисницима да уређују фотографије укључују Messenger, WhatsApp, Snapchat (замјена лица).

е) Писање кодова у програмском језику

Ова ставка мјери способност корисника да планирају и развију низ разумљивих инструкција за рачунски систем за рјешавање датог проблема или извођење одређеног задатка. Оно што је у обиму је употреба општих програмских језика, али и језика специфичних за домен. Писање макронаредби је такође у оквиру ове опције одговора.

Препоручени примјери за националне упитнике су Java, Java Script, C, C++, PHP, Python, R, MATLAB, Visual Basics (нпр. у MS Excel или MS Access), SQL, SAS.

Питања Ф3-Ф6: ПРОЦЈЕНА ПОДАТАКА, ИНФОРМАЦИЈА И ДИГИТАЛНОГ САДРЖАЈА

Ф3: Да ли сте видјели неке информације или садржај (нпр. видео записе, слике) које сматрате неистинитим или сумњивим на интернет страницама с вијестима или друштвеним медијима (нпр. Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор, Да/Не

Ово питање има за циљ да сазна да ли је испитаник наишао на ову врсту информација у 3 мјесеца прије анкетирања (искуство).

Ф4: Да ли сте провјерили истинитост информација или садржаја које сте пронашли на интернет страницама с вијестима или друштвеним мрежама у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су одговорила са 'Да' на питање Е3

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор, Да/Не

Ово питање има за циљ да открије да ли је испитаник провјерио сумњиве информације или садржај (радња као замјена за ниво вјештина). Како испитаници могу имати тенденцију да понекад провјере, а понекад не провјере информације које пронађу на интернету, опцију „Да“ у Ф4 треба означити ако је испитаник барем једном провјерио ову врсту информација.

Ф5: Како сте провјерили истинитост информација или садржаја пронађених на интернету?

Обухват: Лица која су одговорила са 'Да' на питање Е3

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Питање Ф5 истражује начине на које су информације провјерене/провјерене. Могуће опције за одговор су:

- а) Провјера извора или проналажење других информација на интернету (нпр. друге странице с вијестима, Википедија итд.)
- б) Праћење или учешће у дискусијама на интернету у вези са информацијама

'Дискусија на интернету' укључује читање коментара о информацијама или учествовање у расправама на интернетским веб-страницама или друштвеним медијима (нпр. Facebook,

блогови). Размјена мишљења о инстант порукама (нпр. WhatsApp, Messenger, Skype) или путем е-поште такођер спада у оквир ове опције одговора.

ц) Дискусија уживо са другим лицима или коришћење извора који нису на интернету

Ф6: Зашто нисте провјерили истинитост информација или садржаја пронађених на интернету?

Обухват: Лица која су одговорила са 'Не' на питање Ф4

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Ово питање има за циљ да идентификује случајеве у којима информације нису провјерене јер је испитаник већ био сигуран у чињеницу да информација или извор није поуздан или није провјерио информације из других разлога.

Могуће опције одговора су:

- а) Већ сте знали да информације, садржај или извор нису поуздани
- б) Недостатак вјештина или знања (нпр. нисте знали како провјерити информације на интернету или је било превише компликовано за то)
- ц) Други разлози

Модул Г: Приватност и заштита личних података

→ Извјештајна јединица - појединци

Г1. Да ли сте управљали приступом вашим личним подацима (нпр. име, датум рођења, број личне карте, контакт подаци, број кредитне картице, фотографије, географска локација) на интернету у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати више одговора

Питање се односи на мјере које су корисници интернета предузели у посљедња 3 мјесеца да: (1) знају за шта се користе лични подаци које су дали на интернету; (2) провјерити и ограничити како и ко користи њихове личне податке; и (3) да се заштите од злоупотребе својих личних података и од потенцијалног сајбер криминала.

Лични подаци се односе на информације које лице сматра приватним и које не би нужно јавно откриле. Ова врста информација укључује личне податке (нпр. име, презиме, датум рођења, број личне карте итд.), контакт податке (нпр. кућну адресу, број телефона, имејл итд.), детаље о плаћању (нпр. број кредитне картице, пин код дебитне картице итд.) или друге личне податке (нпр. фотографије, географска локација итд.).

а) Прочитали изјаве о политици приватности прије пружања личних података

Ова ставка се односи на читање изјава о политици приватности које су представљене заједно с обрасцем који обезбјеђује организација или компанија која прикупља личне податке.

Политика приватности је изјава или правни документ који наводи како компанија или веб-страница прикупља, рукује и обрађује податке својих купаца и посјетилаца. Изричито наводи да ли се ове информације чувају као повјерљиве или се дијеле или продају трећим лицима. Изјаве о приватности често су означене симболом катанца и повезане са или укључене на дну обрасца који прикупља информације.

Ова ставка укључује и случајеве у којима је изјава о приватности само дјелимично прочитана.

б) Ограничили или одбили приступ вашој географској локацији

Ова ставка се односи на испитанике који су ограничили или одбили приступ информацијама о својој географској локацији (нпр. подаци о адреси, триангулација заснована на радио сигнаlima или локација ИП адресе). Географски положај лица може се одредити на много различитих начина, нпр. из ИП адресе интернетске везе лица, из ГПС или Bluetooth сигнала мобилног уређаја тог лица (нпр. мобилни телефон, таблет, итд.) или из њихове близине торњевима и мрежама мобилне телефоније. Ова ставка укључује испитанике који управљају приступом својој географској локацији путем поставки свог уређаја или апликације. Такође укључује испитанике који одбијају подијелити своју географску локацију када их апликација (нпр. Веб-прегледник приликом посјете веб-страници) или онлајн услуга затражи.

ц) Ограничили приступ профилу или садржају на друштвеним мрежама или заједничком складишту на мрежи

Ова ставка се односи на промјену поставки приватности профила на друштвеној мрежи ограничавањем ко може видјети личне податке (нпр. слику профила, одређене објаве, фотографије итд.). Слично, опсег овог питања укључује и испитанике који мијењају поставке да би ограничили ко може приступити (види, уређивати, копирати, итд.) подацима сачуваним на мрежи (нпр. у облаку).

д) Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе

Ова ставка се односи на испитанике који одбијају коришћење својих личних података у сврхе оглашавања на мрежи и маркетинга на упит од стране веб-странице или апликације компаније (нпр. онлајн трговине) или организације. Компанија обично даје информације о томе како намјерава користити личне податке и нуди опцију да се „укључи“ или „одјави“ да се њихови лични подаци користе у рекламне сврхе или да се њихови лични подаци дијеле с трећим странама.

Алтернативно, испитаници могу затражити од организације или компаније путем писма или е-поште да престану користити њихове личне податке у маркетиншке сврхе.

е) Провјерили да ли је веб-страница на којој сте доставили личне податке сигурна (нпр. https странице, сигурносни логотип или сертификат)

Ова ставка се односи на провјеру сигурности веб-странице. Приликом куповине путем интернета корисници интернета могу провјерити сигурносне логотипе или сертификате да би се увјерили да уплата иде правој компанији и да се лични подаци који су дали неће дијелити с трећом страном.

ф) Од администратора или провајдера веб-страница или претраживача затражили приступ подацима које посједују о вама да их ажурирају или избришу

Ова ставка се односи на захтјев тражилици, веб-страници или било којој другој организацији или компанији за коју испитаник вјерује да посједује информације о њима, да сазна какве информације се о њима чувају. Ово се односи само на дигиталне информације које су доступне другима. На примјер, лице може питати колико је пута њено име претражено на Google-у, које информације је друштвена мрежа сачувала на њих или које су активности праћене када је користио одређену веб-страницу. Ова опција се односи само на конкретну радњу за приступ информацијама које претраживач, организација или компанија посједује о лицу да би их ажурирали или избрисали. Стога се ова опција не односи на једноставно претраживање веба (нпр. испитаник користи Google за тражење властитог имена).

Г2: Да ли сте промијенили подешавања у свом интернет претраживачу да бисте спријечили или ограничили колачиће на неком од својих уређаја?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Питање се односи на промјену поставки интернет претраживача да би се блокирали или ограничили колачићи који могу сачувати информације о

кориснику интернета без његовог изричитог пристанка и који се стога касније могу користити без знања корисника интернета.

Употреба специјализованог софтвера или подешавања на уређају за аутоматско блокирање или ограничавање колачића у претраживачу је у оквиру питања.

Колачићи су мале текстуалне датотеке које веб-странице чувају на уређају корисника интернета – рачунар (нпр. десктоп, лаптоп или таблет) или паметни телефон – који омогућавају препознавање уређаја. Користе се за прикупљање информација о веб-страницама које корисници интернета посјећују и радњама које обављају на њима. Понекад се колачићи постављају и дозвољавају да би оптимизовали употребљивост веб-странице. Корисници интернета можда желе примати циљане огласе, нпр. од организација или компанија које показују поштовање праксе приватности потрошача или дозвољавају израду корисничких профила у статистичке сврхе.

Г4: Да ли сте користили софтвер који ограничава могућност праћења ваших активности на интернету на неком од ваших уређаја?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Питање се односи на коришћење софтвера да би се избјегло праћење посјећених веб-страница, садржаја који су корисници интернета прегледавали и других радњи које су се обављале на мрежи.

У прошлости је ова активност била могућа само помоћу посебних типова апликативног софтвера, widgeta и додатака који су се користили за блокирање праћења информација. Данас су ове врсте софтверских апликација још увијек доступне, али су се неки претраживачи такође развили да нуде ову функционалност. Њихова употреба је такође у оквиру питања, јер ограничавање могућности праћења активности појединца никада не би било постављено као задана опција у тим врстама софтверских апликација. Са стајалишта политике, није важно који се специфични „софтвер” користи, већ намјера да се користи за блокирање било каквих активности праћења. Као посљедица тога, промјене направљене у интернет претраживачу, нпр. када појединац персонализује своје искуство с Google-ом итд. такође би био у оквиру ове опције одговора.

Г5: Да ли сте икада отворили рачун или се регистровали на бесплатној апликацији или сервису? На примјер, претплата/налог за друштвене мреже, апликације за куповину карата за превоз, стриминг музике, игре...

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Ово питање поставља питање да ли је испитаник икада отворио налог или се регистровао на бесплатној апликацији или услузи – уз имплицитну сагласност да ће корисник ове услуге давати податке и/или гледати рекламе умјесто да плаћа услугу, иако испитаник тога можда није експлицитно свјестан.

Бесплатне верзије апликација или услуга које нуде и плаћене верзије („freemium“ стратегија) укључене су у опсег (нпр. Spotify, LinkedIn). Бесплатне пробне верзије обично плаћених апликација или услуга нису у опсегу.

Г6: Да ли сте избрисали или покушали избрисати (или затворити) свој рачун бесплатне апликације или сервиса, у посљедња 3 мјесеца?

Обухват: Лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца, тј. опција 1 у Б1

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

У питању су укључени и успјешни и неуспјешни покушаји брисања или затварања рачуна.

'Брисање налога' обично захтијева навигацију до одређеног одјељка у поставкама или профилу и притиском на дугме за брисање налога. Могуће ријечи за ову функцију укључују „брисање“ или „деактивирање“ рачуна или профила. Често овај процес покреће упозорење да је ова радња коначна и да се не може поништити и захтијева унос лозинке рачуна. Само брисање бесплатне апликације с уређаја – с основним рачуном који још увијек постоји – није укључено у опсег.

Г7: Да ли сте наишли на проблеме приликом покушаја брисања рачуна бесплатне апликације или сервиса у посљедња 3 мјесеца? На примјер, потешкоће у проналажењу начина за брисање рачуна, трошење несразмјерно много времена за то, технички проблеми, неприхватљиви услови за повлачење, немогућност успјеха...

Обухват: Лица која су одговориле са 'Да' на питање Г5 анд Г6

Тип одговора: Могуће је дати само један одговор

Ово питање има за циљ да прикупи информацију да ли је испитаник имао проблема приликом обављања радње описане у Г6.

Примјери за потенцијалне проблеме укључени су у питање. У опсег су укључени и случајеви у којима је испитаник на крају успио да избрише рачун и случајеви у којима испитаник то није могао учинити.

Модул Х: Основне информације о испитанику

Обухват: домаћинства / појединци

Тип одговора:

- Могуће је дати само један одговор за: X2, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X15, X16;
- Отворена питања, потребно унијети опис (*накнадно се кодирају нумеричким шифрама*): X3, X4, X11, X12, X13, X14]

Овај се модул не фокусира на варијабле повезане са ИКТ-ом, већ на кључне друштвене карактеристике испитаника, да би се резултати могли поредити по различитим категоријама. (социолошком, демографском и економском позадином посматраних статистичких јединица).

Од истраживања од 2021. надаље, социо-демографске карактеристике позадине одражавају договорене Основне кључне социјалне варијабле укључене у сва Евростатова социјална истраживања у складу с оквирном Уредбом (ЕУ) 2019/1700 о интегрисаној европској социјалној статистици.

На питања о старости, полу, земљи рођења, земљи држављанства, образовном статусу, запослењу и занимању треба одговорити појединац изабран унутар домаћинства.

Питања о пребивалишту, географском положају и степену урбанизације, односе се на домаћинство. Али одговор на нивоу домаћинства мора се подударати с индивидуалним нивоом јер појединци припадају дотичном домаћинству.

ДЕМОГРАФИЈА

X1: Старост

X1.	Старост у навршеним годинама		
	Година рођења		
	Да ли је прошао датум вашег рођења	Да ☐	Не ☐
	Референтни датум ¹	(DD/MM/YYYY)	

„Старост у навршеним годинама“ у вријеме (датум) првог интервјуа је старост на задњем рођендану прије интервјуа.

Референтни датум истраживања о употреби ИКТ-а у домаћинствима и код појединаца вријеме је првог интервјуа.

¹Референтни датум је датум интервјуа (ДД / ММ / ГГГГ).

У недостатку информација, информације би требале бити уписане додјеливањем најближе вриједности.

X2: Пол

x2.	Пол	Мушки ☐	Женски ☐
-----	-----	-----------------------------------	------------------------------------

Варијабла „пол“ односи се на биолошке и физиолошке карактеристике које дефинишу лице да буде „Женско“ или „Мушко“.

ДРЖАВЉАНСТВО

X3: Држава рођења

НЗ.	Држава рођења <i>Земља уобичајеног пребивалишта мајке лица у тренутку порођаја, према тренутним националним границама (а не према границама које су постојале у тренутку рођења)</i>	Уписати име државе...
-----	--	-----------------------

Држава рођења појединца дефинисана је као земља **уобичајеног пребивалишта** (у тренутним границама) мајке лица у тренутку порођаја.

Држава рођења појединца треба бити кодирана према попису земаља дефинисаним у Евростатовој листи стандардних кодова (SCL) GEO доступној овдје:

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

Информације о земљи рођења треба унијети према тренутним државним границама, а не према границама које су постојале у тренутку рођења (за ову варијаблу се неће користити уноси попут Чехословачке, Југославије итд.).

Земља рођења лица које је рођено током мајчина краткотрајног посјета држави која није њена земља *уобичајеног пребивалишта*, би требала бити држава у којој је мајка имала своје мјесто *уобичајеног пребивалишта*. Само ако подаци о мјесту *уобичајеног пребивалишта* мајке у вријеме рођења дјетета нису доступни, треба навести мјесто гдје се родило.

X4: Држављанство

x4.	Држава држављанства	Уписати име државе...
-----	----------------------------	-----------------------

Варијабла извјештава о земљи главног држављанства лица. „Држављанство“ се дефинише као посебна правна веза између појединца и његове државе, стечена рођењем или натурализацијом, било изјавом, избором, браком или другим средствима у складу са националним законодавством.

За лица са два или више држављанства мора се уписати једна држава држављанства, која се одређује према сљедећем редослиједу приоритета:

1. Ако је једно од држављанстава лица земља која извјештава, то ће се евидентирати као земља главног држављанства;
2. Ако лице нема држављанство државе која извјештава, већ једне друге државе чланице, то ће се евидентирати као главно држављанство тог лица.
3. Ако лице нема држављанство државе која извјештава, већ вишеструко држављанство других држава чланица, лице може одабрати које ће се његово држављанство ЕУ евидентирати;
4. Ако лице нема држављанство било које државе чланице, лице може одабрати које ће се његово држављанство евидентирати.

Информације о земљи главног држављанства треба добити у складу са тренутним административним статусом / правном ситуацијом појединца.

ОБРАЗОВАЊЕ И ПОЗАДИНА

X5: Образовање

x5.	Ниво образовања (највиши степен образовања успјешно завршен) према Међународној стандардној класификацији образовања (ISCED 2011): (означите само један)	Кодови од 0-8
-----	---	---------------

Степен образовања појединца је успјешно завршен највиши ниво образовања, који је потврђен признатом квалификацијом (дипломом), тј. квалификацијом коју су службено признале релевантне националне образовне институције.

Да би се добили упоредиви подаци за различите земље, нивои образовања класификовани су према UNESCO-овој Међународној стандардној класификацији образовања - ISCED 2011.

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

Лица која су похађала, али нису успјешно завршила формални програм образовања, требала би бити кодирана према највишем нивоу формалног програма који су (претходно) успјешно завршили.

Квалификације из „старих“ образовних програма (које више не постоје) треба класификовати на основу њихових карактеристика у тренутку завршетка.

Лица која нису завршила студије (напустили) треба да буду кодирана према највишем нивоу који су успешно завршили.

УЧЕШЋЕ НА ТРЖИШТУ РАДА

СТАТУС ГЛАВНЕ ДЈЕЛАТНОСТИ (СТАТУС ЗАПОСЛЕЊА)

X6: Статус главне активности (само дефинисан)

X6.	Статус главне активности (сам дефиниран) (означите само један)	
	Запослен/а	☐
	Незапослен/а	☐
	Пензионер	☐
	Неспособан за рад	☐
	Студент, ученик који нису радно активни	☐
	Домаћица	☐
	Обавезна војна или цивилна служба (ако је примјењиво)	☐
	Остало	☐

Ова варијабла се односи **властиту перцепцију статуса главне активности** испитаника (учествовање на тржишту рада како га дефинише Међународна организација рада (ILO)).

Једнао лице може имати више од једног статуса активности, али треба пријавити само онај најважнији (концепт „претежног статуса“). Главни статус односи се на „тренутну ситуацију“, тј. **ситуацију у тренутку интервјуа**.

Све категорије које представљају статус активности морају бити представљене испитанику.

Самоперцепција значи да ће варијабла обухватити како људи себе доживљавају, а не како испуњавају одређене објективне критерије. Тамо гдје се примјењује више од једног статуса, испитаник ће одабрати категорију која најбоље описује његову ситуацију. Не постоје посебни критеријуми за утврђивање, али може се одабрати статус / активност на којој је провео већину свог времена.

Испитаници се могу сматрати 'запосленима' без обзира на њихов службени статус на тржишту рада, радно вријеме или врсту прихода. Они могу паралелно тражити и други посао. На њих се могу примјењивати и друге категорије све док запослење сматрају својом главном дјелатношћу. Супротно томе, лица која би одабрала други статус главне активности такође могу бити у радном односу. На примјер, многи људи који би себе сматрали редовним студентима могу имати посао. У том случају могу се сврстати у одговарајућу категорију. Испитаници који помажу у породичном послу, чак и ако је неплаћен, могу се сматрати запосленима.

- Испитаници себе могу видјети као 'незапослене' без обзира на службени статус или регистрацију код јавне агенције за запошљавање.
- Испитаници се могу сматрати 'пензионерима' ако примају пензију или ако су престали радити или одустали од посла због старости или здравственог стања везаног за старост. Лица у пријевременој пензији које нису повезане са здравственим проблемима такође могу одабрати ову категорију.
- Лица која нису навршила старосну границу за одлазак у пензију, али због здравствених разлога или инвалидитета не могу радити дуже или неодређено вријеме, могу одабрати категорију 'неспособан за рад'. Лица која

су у пријевременој пензији из здравствених разлога могу одабрати ову категорију ако се радије не сматрају пензионерима.

- Испитаници који себе углавном доживљавају као домаћицу или домаћина, могу одабрати ту категорију чак и ако имају посао, примају пензију или су у пензији. Ова категорија укључује све активности потребне за вођење приватног домаћинства, укључујући одгајање дјеце.
- Лица која не могу одабрати једну од представљених категорија статуса активности могу одабрати категорију 'Остало'.
- Испитаници на породичном или родитељском допусту могу себе сматрати и као 'запослени' или као 'домаћица'.

Основне карактеристике посла

X7: Статус запослења на главном послу

Само за испитанике који су одговорили са "да" на "запослени" на питање Г6

X7.	Статус запослених испитаника (означите само један)	
	Самозапослено лице са запосленима	☐
	Самозапослено лице без запослених	☐
	Запосленик	☐
	Породични радник (неплаћен)	☐

Варијабла се односи на **главни посао** запосленог лица. Главни посао је онај на којем испитаник проводи највише радних сати.

Варијабла се заснива на Међународној класификацији статуса запослења (ICSE-93)². ICSE

класификује послове с обзиром на врсту уговора о раду.

Самозапослени са запосленима су дефинисани као лица која раде у властитом бизнису, професионалној пракси или на фарми с циљем остваривања профита од произведене робе или услуга, те које запошљавају најмање још једно лице.

Ова категорија такође укључује:

- Власнике предузећа који запошљавају најмање још једно лице.
- Фармере који запошљавају најмање још једно лице.

Самозапослени без запослених су дефинисани као лица која раде у властитом бизнису, професионалној пракси или на фарми с циљем остваривања профита од произведене робе или услуга, те које не запошљавају ниједно друго лице.

Ова категорија такође укључује:

²Међународна стандардна класификација статуса запослења тренутно се ревидира на нивоу МОР-а. Варијабла ће се ревидирати након што одобрена ревидирана класификација.

- Лице које ангажује само чланове властите породице или приправнике без накнаде. Ово укључује фармере којима помажу искључиво чланови породице.
- Лице које приватно брине о једном или више дјеце која нису њихова и која за ту услугу прима накнаду, осим ако ради за једног послодавца и од њега прима права из радног односа (нпр. плаћени одмор); у том случају се сматра запослеником.
- Freelancer-а који се, уопштено, класификује као самозапослен. Међутим, ако freelancer ради за једног послодавца и прима права из радног односа (нпр. плаћени одмор), сматра се запослеником.
- Лице које даје приватне часове, ако га директно плаћа његов ученик.
- Чланове произвођачких задруга, под условом да равноправно учествују с осталим члановима у доношењу одлука о организацији производње, раду, продаји и/или инвестицијама предузећа.

Запосленици су дефинисани као лица која раде за јавног или приватног послодавца на основу писаног или усменог уговора и које примају накнаду у новцу или натури. Ова накнада није директно зависна од прихода јединице за коју раде. Запосленици обично раде под директним надзором или према смјерницама које поставља послодавац.

Ова категорија такође укључује:

- Приправнике или стажисте који примају накнаду.
- Члана породице (нпр. сина или кћерку) који ради на породичној фарми и прима редовну новчану плату.
- Лица која у свом дому брину о туђој дјечи, ако је плата локална власт (или друга јавна администрација) и ако не доноси одлуке о пословању (нпр. распореду или броју дјеце). Међутим, ако обавља ову дјелатност приватно, сматра се самозапослеником.
- Ако задруга запошљава раднике и ти радници имају уговор о раду који им гарантује основну плату (која није директно зависна од прихода задруге), они се класификују као запосленици задруге.
- Свештенике (било које религије).
- Раднике на позив или повремене раднике, који се класификују као запослени или самозапослени, зависно о специфичним карактеристикама њиховог радног односа. Да би се сматрали самозапосленима, морају имати властити бизнис или професионалну праксу.
- Припаднике оружаних снага, ако су обухваћени циљном популацијом истраживања.

Породични радници (неплаћени) су лица која помажу члану породице у вођењу фарме или другог бизниса, под условом да се не сматрају запосленицима. Дакле, не смију примати никакву накнаду за свој рад у породичном бизнису, јер би тада били класификовани као запосленици.

Ова категорија такође укључује:

- Рођаке који раде у породичном бизнису или на породичној фарми без накнаде. Ово, на примјер, укључује сина или кћерку који раде у предузећу родитеља или на њиховој фарми без плате, или супругу која помаже супругу (или обрнуто) у пословању без примања накнаде.
- Чланове породице који помажу, а не морају живјети у истом домаћинству или на истом имању. Ово укључује и рођаке који живе другдје, али долазе помоћи у послу, нпр. током сезоне жетве, без примања новчане или натуралне накнаде ако се референтни период истраживања поклапа с том сезоном.
- Ако рођак прима било какву накнаду (укључујући бенефиције у натури), његов радни статус се класификује као „запосленик“.

X8: Радно вријеме

Само за испитанике који су одговорили са "да" на "запослени" на питање X6

X8.	Радно вријеме (означите само један)	
	Пуно радно вријеме	☐
	Непуно радно вријеме	☐

Варијабла се односи на главни посао лица у запослењу. Овај главни посао може бити са пуним или скраћеним радним временом. Разликовање се треба заснивати на властитој перцепцији испитаника, узимајући у обзир уобичајене сате рада на главном послу.

Појам „посао“ користи се у контексту запослења. Посао је скуп задатака и дужности обављаних за једну економску јединицу. Лица могу имати један или више послова. За запосленике, сваки уговор може се сматрати засебним скупом задатака и дужности, те стога засебним послом. Лица у самозапошљавању имаће онолико послова колико економских јединица посједују или су сувласници, без обзира на број клијената које опслужују. Ако испитаник има више послова, главним послом се сматра онај на којем обично ради најдуже, према међународним статистичким стандардима о радном времену.

У анкетама домаћинстава, разликовање између посла са пуним и скраћеним радним временом треба се заснивати на самопроцјени испитаника. Ако испитаник не даје спонтани одговор, може му се дати сљедеће објашњење: Лице које ради са скраћеним радним временом ради мање од успоредивог радника са пуним радним временом који обавља исти посао у истој локалној јединици. За лица која не могу упоредити своје радне сате јер, на примјер, раде самостално, референтна група су лица која раде у истој професији и истој грани индустрије.

Референтни период требао би бити најмање четири седмице, а идеално три мјесеца. Седмице са одсуством због, на примјер, одмора, боловања или штрајкова не треба узимати у обзир. У случају врло нередовног радног времена или посла који је тек започет, може се користити просјек радних сати из посљедње четири седмице или уговорени сати као процјена.

Радно вријеме обухвата:

- Вријеме проведено на радном мјесту, односно на мјесту гдје се радни задаци и дужности обично обављају, и
- Вријеме проведено у обављању радних задатака изван радног мјеста, чак и ако није директно плаћено. Ово укључује, на примјер, рад наставника ван учионице. Рачунају се само сати главног посла.

Вријеме дежурства се рачуна само ако се проводи на радном мјесту или ако подразумијева значајна ограничења за особу у запослењу. Главна пауза за оброк не рачуна се као радно вријеме, чак и ако се проводи на радном мјесту. Вријеме путовања на пословним путовањима се рачуна, али не и вријеме путовања на посао и с посла. Вријеме проведено на обуци рачуна се као радно вријеме ако се одвија унутар радног времена, ако га захтијева послодавац или је директно повезано с главним послом. Одсуства током радног времена из личних разлога не рачунају се као радно вријеме. Радно вријеме фармера утрошено на производњу хране за властиту употребу не рачуна се као радно вријеме.

Категоризација на пуно или скраћено радно вријеме темељи се искључиво на самопроцјени испитаника и не смије се мијењати након провјере вјеродостојности помоћу информација о уобичајеном радном времену наведених на другим мјестима, осим ако испитаник сам не потврди податке. Униформне корекције нису прикладне јер се типично радно вријеме радника са пуним радним временом може разликовати између различитих грана, локалних јединица итд. Самопроцјена испитаника сматра се поузданијим начином прикупљања ове информације.

Ако испитаник има више послова, главним послом се сматра онај на којем обично ради највише сати.

X9: Врста уговора о запослењу

Само за испитанике који су на питање X7 одговорили са "Да"

X9.	Врста уговора о запослењу (означите само један)	
	Уговор на неодређено	☐
	Уговор на одређено вријеме	☐

Ова варијабла односи се на тренутни посао ако се испитаник у питању X7 изјаснио као „запослени“.

У већини земаља, већина послова заснива се на писаним уговорима о раду. Међутим, у неким земљама такви уговори постоје само у посебним случајевима (на примјер, у јавном сектору, за приправнике или друга лица која пролазе формалну обуку унутар компаније).

Варијабла идентификује да ли уговор главног посла има ограничено трајање, тј. да ли ће посао завршити након унапријед одређеног периода, или се ради о сталном уговору без фиксног завршетка. Варијабла се односи на главни посао.

Оно што је важно јесте уговорни (или неформални или усмени) аранжман радног односа, а не испитаникова очекивања о губитку посла, планови за одлазак, жеља за останком или вјероватноћа да ће тамо остати трајно.

Појам „посао“ користи се у контексту запослења. Посао је скуп задатака и дужности обављаних за једну економску јединицу. Лице може имати један или више послова. За запосленика, сваки уговор може се сматрати засебним скупом задатака и дужности, те стога засебним послом. Ако испитаник има више послова, главним послом сматра се онај на којем обично ради највише сати, према међународним статистичким стандардима о радном времену.

Посао са уговором на одређено вријеме или споразумом завршава се или након унапријед одређеног периода (до познатог датума) или након периода који није унапријед познат, али је дефинисан објективним критеријима, попут завршетка одређеног задатка или краја периода одсуства запосленика који је привремено замијењен.

Овдје је радни однос временски ограничен уговором – не због тога што испитаник, на примјер, разматра престанак рада ради путовања или школовања. Студенти који раде послове које намјеравају задржати само док студирају, не спадају у категорију послова са ограниченим трајањем.

Посао са уговором који нема унапријед дефинисан крај сматра се сталним.

Сљедеће категорије укључују запосленике са уговорима на одређено вријеме:

- Сезонски радници;
- Лица која ангажује агенција за запошљавање или компанија и које се изнајмљују трећој страни за обављање „радне мисије“ (осим ако немају уговор о раду на неодређено вријеме с агенцијом или компанијом);
- Лица са специфичним уговорима о обуци. Ако не постоји објективни критеријум за престанак радног односа или уговора о раду, тада се они сматрају сталним или на неодређено вријеме;
- Испитаници који имају уговор који се, на примјер, обнавља једном годишње, кодирају се према томе да ли сами сматрају да њихов посао има неограничено трајање;
- Уговор за пробни рад, када уговор аутоматски завршава на крају пробног периода и захтијева нови уговор ако особа настави радити код истог послодавца, сматра се „привременим/уговором на одређено вријеме“.

Ако испитаник има више послова, главним послом сматра се онај на којем обично ради највише сати.

Категорија „Није примјењиво“ обухвата лица која нису у запослењу и лица која јесу у запослењу, али нису запосленици.

X11: Занимање

Само за испитанике који су одговорили са "да" на "запослени" на питање X6

X11.	Занимање у главном послу	
	X11 опис занимања X11a изабрати из листе занимања класификације ISCO 08	☐ ☐ ISCO-08 Двоцифрени

Варијабла се односи на главни посао лица у запослењу. Посао представља скуп задатака и дужности који се обављају за једну економску јединицу. Лице може имати један или више послова. Ако испитаник има више послова, главним послом треба сматрати онај на којем се обично ради највећи број сати. За додатно објашњење појма „главни посао“, види питање X6.

У анкети о употреби ИКТ-а међу појединцима и домаћинствима, ово питање се састоји од двије ставке. Прва ставка укључује опис главних задатака према два концепта: професионализам у области ИКТ-а или ван ње те рад ручног или неручног карактера. Друга ставка, која је сада обавезна за све европске социјалне анкете, подразумијева евидентирање занимања у главном послу према класификацији ISCO-08 (2-цифрени ниво је обавезни ниво детаља за анкету о ИКТ-у).

Међународна стандардна класификација занимања из 2008. године (ISCO -08) групише или класификује послове на основу сличности задатака и дужности које се обављају. У резолуцији Међународне организације рада (ILO) којом се усваја ISCO -08, „занимање“ се дефинише као скуп послова чији су главни задаци и дужности обиљежени високим степеном сличности.

Додатне информације о категоризацији ‘ИКТ / не-ИКТ професионалци’ и ‘Ручни / неручни радници’:

Основа за класификацију су посао и вјештине. Посао је дефинисан као скуп задатака и дужности које се обављају. Вјештине представљају способности за обављање тих задатака и дужности. Вјештине се састоје из два аспекта: нивоа вјештине, који је обично повезан са степеном образовања, и домене специјализације.

Циљ варијабле „Занимање“ као позадинске карактеристике није прикупљање података о употреби ИКТ-а по појединачним занимањима (што би захтијевало веома велике узорке), већ по групама занимања, нпр. ручни наспрам неручних радника или послови у области ИКТ-а наспрам послова ван ИКТ-а.

ИКТ професионалци

Могуће је кодирати и сачувати занимања на агрегиранијем нивоу од подглавних група базираних на двоцифреним ISCO кодовима. Главне групе (једноцифрени ниво) не омогућавају разликовање ИКТ професионалаца од осталих радника.

Најмање следеће подглавне групе треба сматрати ИКТ професионалцима:

- **25** – Информатичари и стручњаци за информационе и комуникационе технологије
- **35** – Техничари за информационе и комуникационе технологије

Ако је могуће, треба узети у обзир и нека ИКТ занимања класификована у другим групама:

- **133** – Менаџери ИКТ услуга
- **2356** – Инструктори информационе технологије
- **7422** – Инсталатери и сервисери ИКТ опреме

Не-ИКТ професионалци

Категорија „Не-ИКТ професионалци“ обухвата појединце из свих осталих ISCO јединица занимања (4-цифрени код) или свих осталих ISCO подгрупа занимања (3-цифрени код).

Подјела на ручне и неручне раднике

Ручни радници

Ова категорија одговара главним групама 6 до 9 ISCO -08:

- **Група 6:** Квалификовани радници у пољопривреди, шумарству и рибарству
- **Група 7:** Занатлије и сродна занимања
- **Група 8:** Оператери постројења, машина и монтажери
- **Група 9:** Елементарна занимања

Неручни радници

Ова категорија одговара главним групама 0 до 5 ISCO -08:

- **Група 1:** Менаџери
- **Група 2:** Професионалци
- **Група 3:** Техничари и стручни сарадници
- **Група 4:** Административни радници
- **Група 5:** Радници у услужним и продајним дјелатностима
- **Група 0:** Припадници оружаних снага

Занимања према свим двоцифреним ISCO -08 категоријама

Од 2021. године, у анкети о ИКТ-у захтијева се достављање података о свим занимањима кодираним према најмање двоцифреним ISCO -08 категоријама.

За више детаља, погледајте: [ISCO-08 документација](#).

Кључна информација за одређивање занимања обично је назив радног мјеста лица у запослењу и опис главних задатака које то лице обавља. Ако лице обавља два или

више задатака који су толико различити да би требали имати различите ISCO кодове, препоручује се да се занимање кодира према најопсежнијем задатку.

Лица која пролазе кроз период обуке или приправништва на основу уговора о раду требале би бити класификоване у занимање које одговара њиховом уговору о запослењу.

Категорија „Није примјењиво“ обухвата особе које нису у запослењу.

Регион

X12: Ентитет пребивалишта

N12.	Ентитет пребивалишта	Шифре: 1, 2 и 3
------	----------------------	-----------------

Ентитет пребивалишта је регија у држави пребивалишта у којој лице или домаћинство има своје **уобичајено пребивалиште**.

САСТАВ ДОМАЋИНСТВА

X17 и X18: Састав домаћинства

X17.	Укупан број чланова домаћинства (ВЕЛИЧИНА ДОМАЋИНСТВА)		<_>
	Од којег:	Број лица старости од 16 до 74 године	<_>
X18.	од којег:	Број дјеце млађе од 16 година:	<_>

Питања X17 и X18 биљеже укупан број чланова приватног домаћинства (величину домаћинства), укључујући број дјеце млађе од 16 година.

Дефиниција домаћинства

„Домаћинство“ се односи на:

1. Једно лице које живи само или
2. Групу људи који живе заједно у истом стамбеном простору, под условом да у домаћинству постоји најмање једно лице старости између 16 и 74 године (види страницу 6 „Општи преглед анкете, Обухват – старосна граница“).

Ова варијабла пружа информације о тачном броју чланова домаћинства и категорији „није наведено“.

Стални чланови институција попут болница, затвора итд. су искључени. Лице се сматра чланом домаћинства ако јој је то уобичајено пребивалиште.

Састав домаћинства у статистичкој обради

Састав домаћинства (како се користи у табеларним приказима) одређује се помоћу два обавезна индикатора:

1. Укупан број лица у домаћинству (из свих старосних група)
2. Број дјеце млађе од 16 година

Број и присуство дјеце биљеже се засебно јер су важан фактор за усвајање ИКТ технологија и интернета у домаћинству.

УКУПНИ МЈЕСЕЧНИ ПРИХОДИ ДОМАЋИНСТВА

X19: Приход домаћинства

НХ9.	Приход домаћинства: (укупан просјечни нето текући мјесечни приход)	Распони прихода (5 група)
------	--	---------------------------

Концепт ‘прихода’ кориштен у овој анкети односи се на **нето мјесечни приход приватног домаћинства** (не испитаника!), односно **укупан приход свих чланова домаћинства** који се примају појединачно или заједнички.

То укључује:

- Приходе од рада,
- Социјалне бенефиције,
- Друге компоненте новчаних прихода.

Одбитци:

- Новчани трансфери другим домаћинствима,
- Порези и доприноси за социјално осигурање (одговарајући просјечном мјесечном износу).

Циљ ове варијабле је пружити информације о расположивом приходу домаћинства – **износу који остаје за потрошњу или штедњу**. Приступ и кориштење ИКТ-а од стране испитаника повезан је с укупним приходом домаћинства којем припада, а не с његовим личним приходом.

ТРАЈАЊЕ ИНТЕРВЈУА

X20: Трајање интервјуа

ТРАЈАЊЕ ИНТЕРВЈУА	
X20. Вријеме трајања интервјуа	< _ _ _ > минуте

Ова варијабла одговара времену потребном за провођење интервјуа са сваким испитаником, укључујући сва постављена питања. Вријеме треба бити изражено у минутама.

У случају недостатка тачних података, трајање интервјуа треба процијенити.

Паузе током интервјуа не смију бити укључене у укупно трајање.

Додатак 1. УПИТНИК 2025

УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА
У ДОМАЋИНСТВИМА И ПОЈЕДИНАЧНО
2025

Ентитет/ Дистрикт	
Кантон/ регија	
Шифра општине	
Шифра ПК	
Тип насеља	
Редни број домаћинства	
Број телефона домаћинства (мобилни/ фиксни)	
Адреса	

ПОДАЦИ О АНКЕТИРАЊУ

Датум анкетања		
	дан	мјесец
Вријеме почетка анкетања		
	сат	минута
Вријеме завршетка анкетања		
	сат	минута
Број посјета домаћинству		
Анкетар		
	(име и презиме)	Шифра анкетара
Контролор		
	(име и презиме)	Шифра контролора
Оператер		
	(име и презиме)	Шифра оператера

Коментар анкетара

Подаци из овог обрасца су службена тајна и користе се искључиво у статистичке сврхе
(Закон о статистици Босне и Херцеговине, „Службени гласник БиХ“, број 26/2004 и 42/2004)

КОРИШЋЕЊЕ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ДОМАЋИНСТВИМА И ПОЈЕДИНАЧНО

МОДУЛ А: ПРИСТУП ИНФОРМАЦИОНИМ И КОМУНИКАЦИОНИМ ТЕХНОЛОГИЈАМА

A1_H	Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ следећим уређајима код куће?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1	НЕ=0
a) Персонални рачунар			
b) Лаптоп (нотебоок)			
c) Таблет			
d) ТВ			
e) Радио-пријемник (укључујући мобилни телефон, радио у колима...)			
f) Мобилни телефон			
g) Ниједно од наведеног			
→ Иди на A1			
A1	Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће? (преко било којег уређаја)		
(могуће је дати само један одговор)			
a) Да	1->		-> Иди на A2_H
b) Не	0->		-> Иди на Б1_H
ц) Не знам	8->		-> Иди на Б1_H
A2_H	Који тип интернет конекције користите код куће?		
(могуће је дати више одговора)			
a) Фиксни широкопојасни интернет			
b) Мобилни широкопојасни интернет			
-> Иди на Б1_H			

МОДУЛ Б_Н: УПОТРЕБА РАЧУНАРА

B1_H	Када сте посљедњи пут користили рачунар (код куће, на послу или другом мјесту)? (десктоп, лаптоп, нотебук, таблет, не рачунајући смартфоне)		
(могуће је дати само један одговор)			
a) У посљедња три мјесеца	1->		→ Иди на Б2_H
b) Прије више од три мјесеца (мање од једне године)	2->		→ Иди на Б1
ц) Прије више од годину дана	3->		→ Иди на Б1
d) Никад нисам користио/користила	4->		→ Иди на Б1
B2_H	Колико сте често, у просјеку, користили рачунар у посљедња 3 мјесеца?		
(могуће је дати само један одговор)			

а) Сваког дана или скоро сваког дана	1->		
б) Најмање једном седмично	2->		
ц) Најмање једном мјесечно	3->		
д) Рјеђе него једном мјесечно	4->		

-> Иди на Б1

МОДУЛ Б: УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

Б1	Када сте посљедњи пут користили интернет? (путем рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)		
----	---	--	--

(могуће је дати само један одговор)

а) У посљедња три мјесеца	1->		→ Иди на Б2
б) Прије више од три мјесеца (мање од једне године)	2->		→ Иди на Б10
ц) Прије више од годину дана	3->		→ Иди на Б10
д) Никад нисам користио/користила	4->		→ Иди на Б10

Б2	Колико сте често, у просјеку, користили интернет у посљедња 3 мјесеца?		
----	---	--	--

(могуће је дати само један одговор)

а) Више пута у току дана	1->		
б) Сваког дана или скоро сваког дана	2->		
ц) Најмање једном седмично (али не и сваког дана)	3->		
д) Рјеђе од једном седмично	4->		

-> Иди на Б3

Б3	На којем од сљедећих уређаја сте користили интернет у посљедња 3 мјесеца? (може се означити више модалитета)		
----	---	--	--

(могуће је дати више одговора)

а) Персонални рачунар	
б) Лаптоп (нотебук)	
ц) Таблет	
д) Мобилни телефон или паметни телефон	
е) Остали уређаји (паметни ТВ, паметни сат, конзоле за игру, читач е-књига и сл.)	

-> Иди на Б4

Б4	За које од сљедећих активности сте користили интернет (укључујући и преко апликација) у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?		
----	--	--	--

(могуће је дати више одговора)

Д=1 НЕ=0

Комуникација			
а) Слање/примање <i>имејла</i>			
б) Телефонирање преко интернета/видео-разговори (путем веб-камере) (користећи апликације, као што су <i>Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber, Snapchat, Zoom, MS Teams, Webex</i>)			
ц) Учешће у друштвеним мрежама (креирање профила корисника, објављивање порука или других садржаја на <i>Facebook-у, Twitter-у, Instagram-у, Snapchat-у</i> , итд.)			
д) Слање <i>онлајн</i> порука преко <i>Skype-а, Messenger-а, WhatsApp-а, Viber-а, Snapchat-а</i>			
Приступ информацијама			
е) Читање <i>онлајн</i> новина, часописа			

ф) Тражење информација везаних за здравље		Ако сте означили „Да” на ф идите на ф1 и ф2. Могуће је означити више одговора.
ф1) Тражење информације о здрављу (симптоми грипе, високи притисак, таблете против болова, операције, исхрана, мјере за побољшање здравља)		
ф2) Тражење информација о менталном здрављу (депресија, стрес, анксиозност, поремећаји прехране и сл.)		
г) Тражење информација о роби и услугама		Ако сте означили „Да” на г идите на г1
г1) Тражење информација о безбједности производа (потенцијални ризици за здравље, инструкције за безбједну употребу производа, контакт подаци за пријаву проблема везаних за безбједност производа)		
Грађанско и политичко учешће		
х) Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-страница или друштвених медија (као што су <i>Facebook, Twitter, Instagram, Youtube</i>)		
и) Учествовање у онлајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)		
Запослење		
ј) тражење посла или слање пријава за посао		
Друге онлајн услуге		
к) Продаја робе или услуга преко веб-странице или апликације (као што је <i>OLX.ba, eBay, Facebook, Marketplace</i>)		
л) Интернет банкарство (укључујући и мобилно банкарство)		
-> Иди на Б5		
Вјештачка интелигенција		
Б5	Да ли сте користили алате вјештачке интелигенције (нпр. ChatGPT, Copilot, Gemini, LlaAMa, MidJourney, DALL-E) за креирање садржаја као што су текст, слике, кодови за програмирање или видео записи у посљедња 3 мјесеца?	
а) Да		1->иди на Б6
б) Не		0->иди на Б7
Б6	У које сте сврхе користили алате вјештачке интелигенције?	
а) За приватне сврхе		
б) За потребе посла		
ц) За формално образовање (нпр. школа или факултет)		
-> Иди на Б8		
Б7	Који је био главни разлог због којег нисте користили алате вјештачке интелигенције у посљедња 3 мјесеца? (означити само један одговор)	
а) Није било потребе		
б) Нисам знао да постоје		
ц) Нисам знао како се користе		
д) Забринутост за приватност, безбједност или сигурност		

е) Остало
->Иди на Б8

Е-учење		
Б8	Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?	
(могуће је дати више одговора)		
а) Похађање онлајн курсева		
б) Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, онлине софтвер за учење, електронски уџбеници, апликације за учење...)		
ц) Комуникација са наставницима или ученицима преко онлајн аудио или видео алата (као што су Zoom, MS Teams, Google Classroom, итд.)		
->Иди на Б9		
Проблеми приликом кориштења интернета		

Б9	Ако сте наишли на проблеме или потешкоће приликом коришћења интернета у посљедња 3 мјесеца, како сте их покушали ријешити? (нпр. проблеми са конекцијом, компјутерски вируси и сл.)
(могуће је дати више одговора)	
а) Нисам имао/ла проблема	
б) Питао/ла сам некога за помоћ	
ц) Ријешиио/ла сам или сам покушао/ла ријешити проблем сам/а	
д) Нисам ни покушао/ла ријешити проблем	
е) Остало	
Иди на Ц1	

B10	само за испитанике који су одговорили са „Не“ на B1a Који су били разлози због којих нисте користили интернет у посљедња 3 мјесеца?
(могуће је дати више одговора)	
а) Није било потребе	
б) Коришћење интернета је претешко	
ц) Физичке или менталне потешкоће (инвалидност, проблеми са видом, деменција, специјалне потребе или остала ограничења)	
д) Забринутост за сигурност или приватност, страх од виртуелног злостављања или превара	
е) Превисоки трошкови интернет прикључка или опреме	
ф) Генерално сам противник интернета; не вјерујем информацијама које се могу добити на интернету	
г) Остало	
Иди на Ц1 ако је на B1б означено „Да“/ иди на Х1 ако је на B1ц или B1д означено „Да“	

МОДУЛ Ц: УПОТРЕБА ЈАВНЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ

(за лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци – која су одговорила са „Да” на питање Б1а или Б1б)		
Ц1	Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем веб-странице или апликације, у приватне сврхе, за сљедеће активности?	
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0
а) Приступ Вашим личним подацима које о Вама чувају јавни органи (информације о вакцинацији, зелени сертификат, итд.)		
б) Приступ информацијама из јавних база података или регистара (катастарским регистрима, регистрима предузећа)		
ц) Добијање информације (о услугама, бенефицијама, правима, законима, радном времену)		

д) Нисам користио услуге јавне администрације			
-> Иди на Ц2			
Ц2	Да ли сте преузели или одштампали званичне обрасце са веб-странице или апликације јавне администрације или сервиса, у приватне сврхе, у посљедњих 12 мјесеци?		
(могуће је дати само један одговор)		ДА=1	НЕ=0
а) Да		1->	
б) Не		0->	
-> Иди на Ц3			

Ц3	Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци заказали термин или резервацију преко веб-странице или апликације јавне администрације или сервиса (нпр. резервација књиге у библиотеци, термин у државним службама или код државних здравствених институција) за приватне сврхе?		
(могуће је дати само један одговор)		ДА=1	НЕ=0
а) Да		1->	
б) Не		0->	
-> Иди на Ц5			

Ц5	Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци довршили, уредили, прегледали или одобрили своју пореску пријаву путем веб-странице или апликације у приватне сврхе?		
(могуће је дати само један одговор)		ДА=1	НЕ=0
а) Да		1->	
б) Не		0->	
-> Иди на Ц6			

Ц6	Да ли сте у посљедњих 12 мјесеци обављали неку од сљедећих активности путем веб-странице или апликације јавне администрације или јавних сервиса у приватне сврхе?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1	НЕ=0
а) Поднијели захтјев за званични документ или увјерење (као што су диплома, извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге вјенчаних/разведених, извод из матичне књиге умрлих, потврде о пребивалишту, полицијски или кривични досије)			
б) Тражили бенефиције или права (пензија, незапосленост, дјечији додатак, упис у школе, универзитете)			
ц) Поднијели друге захтјеве, тужбе или жалбе (нпр. пријавити крађу полицији, покренути правну тужбу, затражити правну помоћ, покренути парнични поступак пред судом)			
-> Ако је одговор „Не“ на све опције у Ц6 -> идите на Ц7; у супротном иди на Д1			

Ц7	Који су разлози због којих нисте тражили званичне документе или нисте подносили захтјеве путем веб-странице или апликације јавне администрације или јавних сервиса, у посљедњих 12 мјесеци?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1	НЕ=0
а) Нисам морао да тражим никаква документа нити да подносим захтјев			
б) Недостатак вјештина или знања (нпр. нисте знали како користити веб-страницу/апликацију или је била превише комплицирана за коришћење)			
ц) Забринутост у вези са сигурношћу личних података или неспремност за плаћање путем интернета (превара са кредитним картицама)			
е) Друго лице је то урадило у моје име (нпр. консултант, савјетник, рођак)			

г) Други разлози			
-> иди на Д1			
МОДУЛ Д: УПОТРЕБА ЕЛЕКТРОНСКЕ ИДЕНТИФИКАЦИЈЕ (eID)			
(за лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци – која су одговорила са „Да” на питање Б1а или Б1б)			
Д1	Да ли сте користили своју електронску идентификацију (eID) за приступ електронским (онлајн) услугама у приватне сврхе у посљедњих 12 мјесеци?		
(могуће је дати само један одговор)		ДА=1 НЕ=0	
а) Да	1->		→ Иди на Д2
б) Не	0->		→ Иди на Д3
Д2	За које од следећих услуга сте користили eID у посљедњих 12 мјесеци?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0	
а) Услуге eID које пружају јавни органи или јавне службе (подношење пореске пријаве, пријаве за добијање социјалних погодности, тражење званичних сертификата)			
б) Услуге eID које пружају јавни органи или јавне службе других земаља ЕУ (подношење пореске пријаве, тражење званичних документа или сертификата)			
ц) Услуге које пружају привредни субјекти (приступ банкарским услугама, пријава за услуге транспорта)			
-> Иди на Е1			
Д3	Који су разлози некоришћења поменуте eID у посљедњих 12 мјесеци?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0	
а) Нисам знао да постоји eID			
б) Немам eID			
ц) Имам eID, али нисам имао потребу да користим за приступање онлајн услугама			
д) Имам eID, али се не осјећам безбједно док је користим (ИКТ безбједност и заштита личних података)			
е) Нисам могао/могла да користим своју eID због потешкоћа приликом употребе/техничких разлога (нпр. превише је тешка или неприлагођена кориснику, није била прихваћена за услуге које сам планирао/ла користити)			
ф) Нисам могао/могла да користим eID путем смартфоне или таблета			
г) Имам eID, али је не користим из других разлога			
-> Иди на Е1			

МОДУЛ Е: ТРГОВИНА ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА			
Е1	Када сте посљедњи пут купили или наручили робу или услуге путем интернета у приватне сврхе? (путем веб-странице или апликација са било којег уређаја: десктоп рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)		
(За лица која су користила интернет у посљедњих 12 мјесеци, који су одговорили са »Да« на питање Б1а или Б1б)			
(могуће је дати само један одговор)			
а) У посљедња три мјесеца	1->		→ Иди на Е2
б) Прије више од три мјесеца (мање од једне године)	2->		→ Иди на Е11
ц) Прије више од једне године	3->		→ Иди на Е11
д) Никада	4->		→ Иди на Е11

E2	Да ли сте купили неку робу или производ (нпр. одјећа, обућа, накит, торбе, спортска опрема, књиге, козметика, играчке, лијекови, намјештај, електроника или кућни уређаји, компјутери, таблети, мобилни телефони, лична хигијена, достава из ресторана) у посљедња 3 мјесеца? Укључујући онлајн куповину од предузећа или приватног лица и укључујући кориштену робу или производ.	
(могуће је дати само један одговор)		ДА=1 НЕ=0
а) Да		1
б) Не		2
-> Иди на E3		
E3	Да ли сте купили неку од следећих услуга путем веб-странице или апликације за приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца?	
(Само за лица која су на питање E1 одговорили 'Да' на 'У посљедња 3 мјесеца') (могуће је дати више одговора)		
а) Претплате на интернет или везе мобилног телефона		
б) Претплате за снабдијевање електричном енергијом, водом или гријањем, одлагање отпада или сличне услуге		
-> Иди на E4		
E4	Да ли сте купили нешто од следећег путем веб-странице или апликације за приватну употребу у посљедња 3 мјесеца?	
(Само за лица која су на питање E1 одговорили 'Да' на 'У посљедња 3 мјесеца') (могуће је дати више одговора)		
а) Услуге транспорта од предузећа, нпр. аутобус, воз, авионска карта, вожња таксијем (нпр. UBER)		
б) Смјештај од пословних субјеката, нпр. хотели или туристичке агенције		
ц) Улазнице за догађаје (концерти, кино, спортске приредбе, сајмови, итд.)		
д) Е-књиге или аудио књиге као преузимања (укључујући ажурирања)		
е) Софтвер као преузимања (укључујући надоградње)		
ф) Игре као преузимања (укључујући надоградње) или виртуелне ставке у игри		
-> Иди на E5		
E5	Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца на следеће?	
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0
а) Музику као стриминг сервис или за преузимање		
б) Филмови, серије или спортски стриминг сервис (нпр. Netflix, HBO Max, Amazon Prime, Disney+, Maxdome, Apple TV, Sky, Showtime)		
ц) Електронске књиге, онлајн магацини или онлајн новине		
д) Игрице онлајн (нпр. GeForce Now, Google Stadia, PlayStation Now)		
е) Апликације везане за здравље или фитнес		
ф) Друге апликације (везане за учење језика, путовања, временске прилике)		
-> Иди на E6		
E6	Да ли сте купили нешто од следећег од физичких лица путем веб-странице или апликације у посљедња 3 мјесеца?	
(могуће је дати више одговора)		
а) Физичка роба (нпр. на eВау, Facebook продајне групе и сл.)		
б) Услуге транспорта (нпр. унајмљени превоз комбијем и сл.)		
ц) Услуге смјештаја (нпр. Airbnb)		
д) Услуге чишћења, чувања дјете, поправке, вртларске услуге и сл.		
-> Иди на E8		
E8	Колико често сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета, у приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца?	

а) 1-2 пута	
б) 3-5 пута	
ц) 6-10 пута	
д) више од 10 пута	

-> Иди на Е9

Е9	Да ли сте наишли на неки проблем када сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета у посљедња 3 мјесеца?
----	--

(за лица која су одговорила „У посљедња 3 месеца“ на питање Е1)

а)	Потешкоће са коришћењем веб-странице приликом поручивања и плаћања (превише компликовано, технички пропусти на страници, и сл.
б)	Потешкоће у проналажењу информација у вези с гаранцијама
ц)	Вријеме испоруке је дуже него што је наведено
д)	Коначни трошкови су већи него што је наведено
е)	Погрешна или оштећена испоручена роба/услуга која је примљена
ф)	Проблеми у вези са преварама (да роба/услуге уопште није примљена, злоупотреба детаља са кредитних картица и сл.)
г)	Жалбе или рекламације се тешко спроводе
х)	Иностранци трговац нема понуду за Босну и Херцеговину
и)	Друго
ј)	Нисам наишао/наишла на било какав проблем

-> Иди на Е10

Е10	Да ли сте имали било који сигурносни или здравствени проблем изазван производима које сте купили онлајн за приватну употребу (повреде, иритације коже, прегријавање уређаја, и сл.) Искључује случајеве када се производ користи за сврхе за које није намијењен, па то узрокује проблем.
-----	--

(за лица која су одговорила „У посљедња 3 месеца“ на питање Е1)

(могуће је дати само један одговор)	ДА=1 НЕ=0	
а) Да	1	
б) Не	0	

-> Иди на Е11

Е11	Да ли сте обавили било коју од сљедећих активности преко веб-странице или апликације у приватне сврхе, у посљедња 3 мјесеца?
-----	---

(за лица која су одговорила „У посљедња 3 месеца“ на питање Е1)

(могуће је дати више одговора)	ДА=1 НЕ=0	
а) Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другом услугом нпр. са авионском картом		
б) Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција		
ц) Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима		

-> Иди на Ф1

МОДУЛ Ф: Е-ВЈЕШТИНЕ

(за лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца – која су одговорила са „Да“ на питање Б1)

Ф1	Које од сљедећих активности сте проводили у посљедња 3 месеца?
----	---

(могуће је дати више одговора)	ДА=1 НЕ=0	
а) Копирање или помјерање фајлова (нпр. докумената, података, слика, видеа) између уређаја (нпр. путем имејла, Messenger-а, WhatsApp-а, USB-а, кабла) или на клауду.		
б) Преузимање или инсталирање софтвера или апликација		
ц) Промјене подешавања софтвера, апликације или уређаја (нпр. промјена језика, боје, контраста, величине фонта и сл.)		

		->Иди на Ф2	
Ф2	Које од наведених активности сте обављали у посљедњих 12 мјесеци?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0	
а) Коришћење софтвера за обраду и уређивање текста			
б) Креирање фајлова (докумената, слика, видео записа) који садрже више елемената (текст, слику, табелу, графикон, анимацију, звук)			
ц) Коришћење софтвера за рад са табелама			Ако сте означили „Да” на ц идите на ц1
ц1) Коришћење напредних карактеристика софтвера за рад са табелама (функције, формуле, макрои и сл.)			
д) Едитовање слика, видео или аудио записа			
е) Писање кодова у програмском језику			
->Иди на Ф3			
Ф3	Да ли сте видјели неки садржај или информације на интернет сајтовима или друштвеним мрежама који сте сматрали неистинитим или сумњивим, у посљедња 3 мјесеца?		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			
б) Не			
Ако је „Да“-> Иди на Ф4; Ако је „Не“-> иди на Г1			
Ф4	Да ли сте провјерили истинитост садржаја или информација који сте пронашли на интернету сајтовима или друштвеним мрежама, у посљедња 3 мјесеца?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0	
а) Да			
б) Не			
-> Уколико је одговор „Да“ иди на Ф5; ако је „Не“ иди на Ф6			
Ф5	На који начин сте провјерили истинитост садржаја или информација који сте пронашли на интернету?		
(могуће је дати више одговора)		ДА=1 НЕ=0	
а) Провјером извора информација или тражењем других извора информација на интернету (нпр. осталих интернет сајтова, википедија и сл.)			
б) Праћењем или учешћем у дискусији на интернету у вези са том информацијом			
ц) Дискусијом уживо са другим лицима о тој информацији или коришћењем других извора информација ван интернета			
-> Иди на Г1			
Ф6	Зашто нисте провјерили истинитост садржаја или информација који сте пронашли на интернету?		
Само за лица која су одговорила са „Не“ на питање Ф4			
(могуће је дати само један одговор)		ДА=1 НЕ=0	
а) Већ сте знали да та информација, садржај или извор нису поуздани			
б) Недостатак знања или вјештина (нисте знали како да провјерите информације на интернету или вам је било превише компликовано)			
ц) Остали разлози			
-> Иди на Г1			
МОДУЛ Г: ПРИВАТНОСТ И ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА			
За лица која су користила интернет у посљедња 3 мјесеца– која су одговорила са „Да” на модалитет а) у питању Б1			
Напомена: Сљедећа питања односе се на пружање и заштити личних података за активности које се путем интернета обављају у било које приватне или радне сврхе, користећи веб-странице или апликације.			

Г1	Да ли сте у посљедња 3 мјесеца на интернету управљали приступом својим личним подацима? (нпр. име, датум рођења, број личне карте, контакт подаци, број кредитне картице, фотографије, географски положај)	
(могуће је дати више одговора)		
а) Прочитали изјаве о политици приватности прије пружања личних података		
б) Ограничили или одбили приступ вашој географској локацији		
ц) Ограничили приступ профилу или садржају на веб-локацијама друштвених мрежа или дјељењу локације за чување података на мрежи		
д) Одбили употребу личних података у рекламне сврхе		
е) Провјерили сигурност веб-локација прије него што сте дали личне податке (нпр. https веб-странице, сигурносни логотип или сертификат)		
ф) Послали упит веб-сајту, провајдеру или администратору за приступ вашим личним подацима које посједују, а с циљем да их обришете или ажурирате		
-> Иди на Г2		
Г2	Да ли сте промијенили подешавања у вашем интернет претраживачу да бисте спријечили или ограничили колачиће на било ком од ваших уређаја?	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
-> Иди на Г4		
Г4	Да ли сте користили софтвер који ограничава могућност праћења ваших активности на интернету на било којем од ваших уређаја?	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
-> Иди на Г5		
Г5	Да ли сте икада отворили рачун или кориснички налог или се регистровали на бесплатну апликацију или сервис? (нпр. налог за имејл, друштвене мреже, веб-продавнице, апликације за куповину карата за превоз, игре и сл.)	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
->Ако је „Да“ Иди на Г6, ако је “Не” иди на X1		
Г6	Да ли сте обрисали или пробали обрисати (или затворити) ваш рачун на бесплатној апликацији или сервису, у посљедња 3 мјесеца?	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
->Ако је „Да“ Иди на Г7, ако је “Не” иди на X1		
Г7	Да ли сте наишли на проблеме када сте покушали обрисати ваш рачун на бесплатној апликацији или сервису, у посљедња 3 мјесеца?	
Само за лица која су одговорила са „Да“ на Г5 и Г6		
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
-> иди на X1		
МОДУЛ X: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ИСПИТАНИКУ		
X1	Година рођења 	-> Иди на X1a
X1a	Да ли је прошао датум Вашег рођења	
а) Да		1->

6) Не		0->		
X2	Пол испитаника			
а) Мушки		1->		
б) Женски		2->		
-> Иди на Г3				
X3	Држава рођења (Уписати име државе):			-> Иди на Х4
X4	Држављанство (Уписати име државе)			-> Иди на Х5
X5	Образовање (највиши завршени степен образовања)			
(могуће је дати само један одговор)				
а) Основно или ниже од средњег образовања или 2)		(ISCED 0, 1		
а1) Без школе		0->		(ISCED 0)
а2) 1–4 разреда осмогодишње основне школе/1-5 разреда деветогодишње основне школе 1->				(ISCED 1)
а3) 5–8 разреда осмогодишње основне школе/6-9 разреда деветогодишње основне школе 2->				(ISCED 2)
б) Средњошколско или више средње образовање или 4)		(ISCED 3		
б1) Средња стручна школа, гимназија		3->		(ISCED 3)
б2) Специјализација послѣ средње школе, школа за високо квалификоване раднике 4->				(ISCED 4)
ц) Високо образовање		(ISCED 5, 6, 7, 8)		
ц1) Виша школа				(ISCED 5)*
ц2) Факултет / висока школа / академија				(ISCED 6)
ц3) Магистратура/мастер				(ISCED 7)
ц4) Докторат				(ISCED 8)
* Стари високошколски образовни програми VI степена, трајања 2 – 2,5 године				
X6	Радни статус испитаника?			
(могуће је дати само један одговор)				
а) Запослен		1->		→ Иди на Х7
б) Незапослен		2->		→ Иди на Х12
ц) Пензионер		3->		→ Иди на Х12
д) Неспособни за рад		4->		→ Иди на Х12
е) Студент, ученик, који нису радно активни		5->		→ Иди на Х12
ф) Домаћица		6->		→ Иди на Х12
г) Лица на одслужењу војног рока (У Босни и Херцеговини није примјенљиво)		7->		→ Иди на Х12
х) Остало		8->		→ Иди на Х12
X7	Статус запослених испитаника (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Х6, запослен)			
а) Самозапослено лице који има запослене раднике		1->		
б) Самозапослено лице које нема запослене раднике		2->		
с) Запослен		3->		
д) Запослен у породичној фирми (неплаћен посао)		4->		
-> Иди на Х8				

X8	Радно вријеме?
----	----------------

	(ово питање се односи на лица која су одговорила са „ДА“ на питање X6, запослен)		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Пуно радно вријеме	1->	
	б) Непуно радно вријеме	2->	
-> Иди на X9			
X9	Врста уговора о запослењу? (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање X6, запослен)		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Уговор на неодређено	1->	
	б) Уговор на одређено	2->	
-> Иди на X11			
X11	Занимање? (изабрати из листе занимања класификације ISCO 08)		→ Иди на X12
X11a	Занимање? Уписати занимање _____ (изабрати из листе занимања класификације ISCO 08, 2-броја)_додатак ☐ ☐ ISCO-08, 2 дигитс цоде (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање X7 - Запослен)		
X12	Ентитет пребивалиштва		→ Иди на X17
	а) Федерација Босне и Херцеговине	1-	
	б) Република Српска	2->	
	ц) Дистрикт Брчко	3->	
X17	Укупан број чланова домаћинства		→ Иди на X18
X17a	Од тога у старости од 16 до 74		
X18	Од тога дјеце испод 16 година		→ Иди на X19
X19	Приход домаћинства (просечан нето мјесечни приход)		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) До 500 КМ	1-	
	б) Од 501 - 1.000 КМ	2->	
	ц) Од 1.001 - 1.500 КМ	3-	
	д) Од 1.501 - 2.500 КМ	4-	
	е) Више од 2.500 КМ	5-	
X19_Н	Инвалидитет и ограничење у активностима због здравствених проблема (по сопственом мишљењу)		→ Иди на X20
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Јако ограничено		
	б) Ограничено, али не озбиљно		
	ц) Уопште није ограничено/Без ограничења		
X20	Вријеме трајања интервјуа (у минутима)		Крај анкете



9 771840 109000