

Izveštaj znanstvenog istraživanja ispitivanja potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina

Naziv dokumenta:	Izveštaj znanstvenog istraživanja ispitivanja potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina
Verzija dokumenta:	Verzija 1
Datum dokumenta:	15.06.2022.
Status dokumenta:	Finalna verzija
Stvaratelj dokumenta:	Sveučilište u Zagrebu Fakultet organizacije i informatike Varaždin (FOI)
Članovi FOI tima:	prof.dr.sc. Diana Šimić prof.dr.sc. Nina Begičević Ređep prof.dr.sc. Valentina Kirinić izv.prof.dr.sc. Nikolina Žajdela Hrustek Antonela Čižmešija, mag.inf.

Sadržaj

1. Digitalna uključivost ranjivih skupina	5
1.1. Definiranje pojma digitalne uključenosti	6
1.2. Povezanost između digitalne uključenosti i socijalne uključenosti/isključenosti	8
2. Metodologija istraživanja ispitivanja potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina (ciljana skupina korisnika)	10
2.1. Metodologija izrade mjernog instrumenta za ispitivanje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina	12
2.2. Ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće tvrdnji/pitanja uz pomoć eksperata i sudionika ciljanih skupina	17
2.2.1. Ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće tvrdnji/pitanja sa skupinom eksperata uz pomoć fokus grupe.....	22
2.2.2. Provođenje pilot istraživanja i ispitivanje jasnoće tvrdnji/pitanja sa skupinom sudionika ciljanih skupina uz pomoć voditelja udruga.....	24
3. Provođenje glavnog dijela istraživanja i prikupljanje podataka	27
4. Rezultati istraživanja	29
4.1. Analiza demografskih podataka	29
4.1.1. Spol.....	29
4.1.2. Dob	29
4.1.3. Mjesto stanovanja.....	30
4.1.4. Struktura kućanstva	31
4.1.5. Radni status.....	32
4.1.6. Najviša stečena razina obrazovanja	33
4.1.7. Imovinsko stanje obitelji (procjena anketirane osobe)	34
4.1.8. Invaliditet	35
4.1.9. Oblik invaliditeta	35
4.1.10. Poteškoće koje su se pojavile zbog procesa starenja	36
4.1.11. Znanje engleskog jezika u govoru i pismu.....	37
4.1.12. Znanje nekih drugih stranih jezika u govoru i pismu (npr. njemački, francuski, ruski...) ...	38
4.2. Analiza rezultata – DIGITALNA UKLJUČENOST „RANJIVIH” CILJANIH SKUPINA.....	39
4.2.1. Vrsta korištenih uređaja.....	39
4.2.2. Najčešće korišteni uređaji.....	41
4.2.3. Načini pristupa internetu	42



4.2.4. Najčešći načini pristupa internetu	43
4.2.5. Razlozi korištenja digitalnih tehnologija i interneta	44
4.2.6. Mjesto/načini stjecanja vještina korištenja digitalnih tehnologija	46
4.2.7. Stavovi o digitalnim tehnologijama	47
4.2.8. Učestalost korištenja digitalnih tehnologija i interneta.....	53
4.2.9. Motivatori za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta	56
4.2.10. Pomoć pri rješavanju problema s korištenjem digitalnih tehnologija i interneta	57
4.2.11. Procjena vlastitih znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija	58
4.2.12. Željena znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija	65
4.2.13. Željeni načini stjecanja ili unaprjeđivanja znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija.....	74
4.3. Digitalne javne usluge	75
4.3.1. Korištenje digitalnih javnih usluga	75
4.3.2. Razlozi nekorištenja javnih usluga putem Interneta.....	75
4.3.3. Korištene javne usluge	77
4.3.4. Korištene usluge e-Građani.....	79
4.3.5. Iskustvo u korištenju usluga e-Građani.....	81
4.4. Medijska pismenost	86
Literatura.....	92
Prilozi.....	95
Prilog 1. Primjer dokumenta sadržajne validacije eksperata.....	95
Prilog 2. Pozivno pismo ekspertima	97
Prilog 3. Protokol provođenja fokus grupe s ekspertima	98
Prilog 4. Protokol provođenja pilot istraživanja za kreiranje Upitnika za identificiranje potreba digitalne inkluzije ranjivih skupina	99
Prilog 5. Pozivno pismo voditeljima udruga.....	100
Prilog 6. Zahtjev etičkom povjerenstvu	101
Prilog 7. Mišljenje etičkog povjerenstva	102
Prilog 8. Pozivno pismo studentima.....	103
Prilog 9. Pokazatelj sadržajne valjanosti (CVR)	104



1. Digitalna uključivost ranjivih skupina

Razvoj digitalnog društva prioritet je gotovo svih zemalja danas. Vlade kao i nevladine udruge te privatne organizacije poduzimaju korake kako bi pružile mogućnost svim građanima da u potpunosti mogu sudjelovati u svim aspektima i dobrobitima koje pruža digitalna tehnologija. (Lyons, Kass-Hanna, Greenlee, 2020, Lyons et al., 2019, Palmeiro, Pereda Herrero, Aires, 2019, Chetty et al., 2018, ITU, 2018a,b, Serrano-Santoyo, Rojas-Mendizabal, 2017, Real, et al., 2015) Brojna istraživanja su pokazala da uz sve napore koji se poduzimaju, svaka osoba se ne može jednako okoristiti svim prednostima koje nudi suvremena digitalna tehnologija zbog ekonomskih, geografskih i ostalih ograničavajućih faktora (Tomczyk et.al. 2019).

Rana istraživanja u području digitalne uključenosti bila su usredotočena isključivo na utvrđivanje tzv. „digitalnog jaza“ (engl. *digital divide*) koji se može definirati kao „jaz između onih koji imaju pristup najsuvremenijoj informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji i onih koji to nemaju“. Takav tzv. „binarni pristup“, koji proučava ovaj fenomen samo s dva aspekta - „oni koji imaju i oni koji nemaju pristup“ ignorira sve ostale razlike koje postoje između te dvije skupine ljudi, a nisu utvrđene. Stoga se u klasifikaciji predloženoj prema Wilhelmu ove dvije skupine razlikuju u odnosu na blizinu/udaljenost od „informacijskog društva“ na osnovu niza varijabli koje uključuju socijalno-ekonomski status, tehnološki kapacitet, posjedovanje određenih vještina i talenata, stavova i percepcija samog pojma informacijskog društva od strane ove dvije skupine (Wilhelm, 2000).

Slična perspektiva može se uočiti i u istraživanjima Van Dijka koji digitalni jaz definira kao socijalni i politički problem te općenito problem nejednakosti raspodjele dobara, a ne kao tehnološki problem. Jednako tako ističe važnost pokazatelja kao što su motivacija, vještine, talenti, želja za korištenjem, razina pismenosti, nedostatak interesa, nedostatak pismenosti, poteškoće s pristupom itd. (Van Dijk, 2005, Van Dijk, 2020). Iz svega se može zaključiti da prvotna podjela kod određivanja „digitalnog jaza“ na one koji imaju pristup i one koji to nemaju gubi smisao u odnosu na složeni oblik klasifikacije izrađene prema nizu drugih varijabli koje su identificirane, a vežu se uz uporabu i širenje digitalnih tehnologija te da se treba uvesti novi pojam koji sadrži kombinaciju kako tehnoloških tako i socijalnih čimbenika tzv. „e-uključivost/digitalna uključivost“.

Mnoga istraživanja koja su do sada provedena da bi se utvrdila nejednakost u mogućnostima korištenja digitalnih tehnologija potvrđuju da se ona ne veže samo uz ekonomske varijable kao što su dohodak po glavi stanovnika i troškovi pristupa i korištenja već je to postalo i sociološki problem, jer ukoliko danas nema pristupa digitalnim tehnologijama za bilo kojeg pojedinca to može značiti i njegovu socijalnu isključenost iz društva. Također, s obzirom na to da su kroz vrijeme brojna istraživanja potvrdila veliku povezanost između korištenja digitalnih tehnologija i Interneta i socijalne uključenosti/isključenosti, takav kompleksni fenomen



zahtijeva i višeeaspektni pristup te se stoga daljnjim istraživanjem prikladnijim pokazao pojam e-uključenosti.

1.1. Definiranje pojma digitalne uključenosti

Pojam e-uključenosti /digitalne uključenosti i odnosi se na informacijsko društvo koje uključuje sve građane, odnosno „informacijsko društvo za sve“. Cilj je uključiti svakog pojedinca koji to želi, da u potpunosti može sudjelovati u informacijskom društvu i okoristiti se svim prednostima koje mu nudi suvremena digitalna tehnologija. Europska savjetodavna skupina navodi da e-uključivost u suštini predstavlja socijalno uključivanje u društvo znanja iz čega slijedi da stupanj pristupa digitalnoj tehnologiji predstavlja važan preduvjet za jačanje individualne sposobnosti pojedinaca za sudjelovanje u najrazličitijim društvenim područjima. Iz toga proizlazi i preciznija definicija e-uključenosti (EC, 2006a): „e-uključivost odnosi se na omogućavanje sudjelovanja pojedinaca, zajednice i gospodarstva u svim dimenzijama društva temeljenog na znanju uz pomoć IKT-a, na način da se uklanjanju barijere pristupa i dostupnosti i omogućuje da se iskoriste društvene koristi od takvog pristupa“. E-uključivost se odnosi na stupanj u kojem digitalne tehnologije doprinose izjednačavanju i promicanju sudjelovanja pojedinca u društvu na svim razinama (tj. društveni odnosi, rad, kultura, politička participacija, itd.). U Ministarskoj je deklaraciji (EC, 2006b) od 11. lipnja 2006. godine, koju su u Rigi potpisali ministri zemalja Europske unije, navedeno je da: „e-uključivost znači oboje, uključivanje IKT-a s tehnološkog aspekta i korištenje IKT-a u svim sferama društvenog i gospodarskog života jedne nacionalne ekonomije te usmjerenost na sudjelovanje svih pojedinaca i šire zajednice u svim aspektima informacijskog društva“. Proširena verzija definiranja e-uključenosti stavlja fokus na osnaživanje i participaciju svakog pojedinca u informacijskom društvu. Nakon teoretske identifikacije svih glavnih kategorija i atributa e-uključenosti i definiranja inicijalnog teoretskog konceptualnog modela dana je definicija e-uključenosti i u sklopu doktorskog rada Nikoline Žajdela Hrustek (2015): „E-uključivost možemo definirati kao uključivanje pojedinaca/grupa/zajednica u informacijsko društvo na način da svatko ima jednake mogućnosti pristupa i korištenja IKT-a i Interneta u svrhu poboljšanja kvalitete života i aktivne participacije u kreiranju novih društvenih i tehnoloških sustava.“

Pregledom literature može se utvrditi da se istraživanja, koja se kreću od pojma „digitalnog jaza“ prema pojmu „e-uključenosti“, mogu u najvećoj mjeri povezati s europskim istraživačima zbog niza strategija i projekata koje je u posljednjih dvadesetak godina promicala Europska komisija što je u konačnici trebalo rezultirati i većom socijalnom uključenosti i povećanim mogućnostima i koristima koje iz toga proizlaze. Svaka od strategija pokrivala je tri osnovna segmenta: tehnologije, očekivane koristi i interesne skupine. Ovakvim pristupom, između ostalog, željelo se i stalne korisnike digitalnih tehnologija potaknuti da se većina njih pomakne korak dalje od samog korištenja digitalnih tehnologija u svrhu komunikacije, slanja elektroničke pošte i korištenja društvenih mreža te da počnu koristiti digitalne tehnologije za



obrazovanje, transakcijske aktivnosti kao što su kupnja roba i usluga, internetsko bankarstvo, zdravstvene usluge te posebice za korištenje javnih usluga.

Već od samog početka u strategijama vezanima uz pojam e-uključenosti kao interesne skupine bile su identificirane one grupe pojedinaca za koje se smatralo da imaju potencijalno veći rizik da budu kako socijalno tako i digitalno isključene, poput osoba s invaliditetom, osoba starije životne dobi, žene.... Ciljevi daljnjih strategija počeli su se usmjeravati na društvo u cjelini i na sve pojedince koji bi zbog bilo kojeg razloga mogli biti isključeni iz informacijskog društva ili koji se na bilo koji način ne bi mogli u postupnosti okoristiti svim prednostima informacijskog društva. To se odnosi na različite segmente populacije kao što su ljudi s malim prihodom, nižom razinom obrazovanja, nezaposleni, ljudi koji žive u izoliranim ili ruralnim područjima itd. Mnogi poistovjećuju pojam e-uključenosti s pojmom e-uprave, no već 2005. godine u izvješću Ujedinjenih naroda (2005) „Od e-uprave do e-uključenosti“ navodi se da e-uključivost nadilazi pojam e-uprave te da se može definirati kao korištenje moderne informacijske i komunikacijske tehnologije za rješavanje problema vezanih uz razlike u pristupu i uključenosti i promicanje mogućnosti ekonomskog i socijalnog osnaživanja građana.

U istom izvješću naglašava se da provođenje procesa e-uključenosti uvelike ovisi o politici koju provodi vlada određene zemlje u smislu ostvarenja sljedećih ciljeva: uključivanje svih skupina i pojedinaca u informacijsko društvo, učinkovito i transparentno pružanje usluga građanima, osnaživanje ljudi kroz pristup svim relevantnim informacijama, učinkovito upravljanje informacijama za građane, promicanje svijesti među građanima o važnostima uključivanja u informacijsko društvo, stvaranje socijalnog i kulturnog konsenzusa. Iz svega ovog proizlazi da e-uključivost znači da svaki pojedinac treba imati iste šanse u participaciji iz koje proizlaze i prednosti u vidu većih prihoda, zaposlenosti i drugih aspekata u društvu.

U okviru već prethodno spomenutog doktorskog rada Nikoline Žajdela Hrustek osmišljen je i validiran multiperspektivan, multimetodološki i višedimenzionalni pristup u praćenju e-uključenosti razvojem općeg generalnog modela e-uključenosti koji sadržava sve relevantne kategorije, attribute i indikatore koji omogućavaju prikupljanje podataka sa svrhom utvrđivanja trenutnog stanja.

Multiperspektivni pristup omogućuje prikupljanje podataka koji se odnose na faktore koji utječu na e-uključivost (ekonomski, demografski, socijalni i kulturni), multimetodološki pristup koji zahtjeva korištenje niza kvalitativnih i kvantitativnih tehnika i alata doprinosi kreiranju banke podataka koja bi također odražavala sve eventualne promjene i mogućnost izrade nužnih analiza za praćenje postojećeg stanja kao i identificiranje potencijalnih ciljanih skupina. Definiranje višedimenzionalnog modela e-uključenosti pružilo je korisne podatke kreatorima nacionalne strategije i politike vezane uz e-uključenosti te dalo točnu procjenu kretanja razvoja informacijskog društva. U sklopu istraživanja kreiran je i validiran mjerni instrument te



su identificirane relevantne kategorije, zatim atributi, a onda i indikatori i čestice vezane uz pojam e-uključenosti.

Kao najvažnije kategorije koje se vežu uz pojam e-uključenosti ubrajaju se (1) pristup IKT-u i Internetu, (2) korištenje IKT-a i Interneta te (3) utjecaj na kvalitetu života i (4) osnaživanje. Identificirani atributi koji čine komponentu pristupa su: materijalni pristup i mreža, priuštivost i mjesto pristupa. Kategorija korištenja obuhvaća attribute: intenzitet korištenja, vještine, motivaciju i stavove, društvena potpora/prisila i digitalni angažman. Atributi e-obrazovanje, e-zdravstvo, e-uprava, digitalna ekonomija (e-posao e-trgovina, e-bankarstvo), e-kultura i komunikacija te e-zabava sačinjavaju kategoriju utjecaja IKT-a i Interneta na kvalitetu života. Za posljednju kategoriju, osnaživanje, identificirani su sljedeći koncepti: e-demokracija i e-participacija te socijalno računalstvo koje uključuje kreiranje korisničkih sadržaja i umrežavanje. Nakon detaljne konceptualizacije pojma e-uključenosti provedena je i validacija teoretskog konceptualnog općeg modela e-uključenosti (Žajdela Hrustek, 2015). Ovaj model e-uključenosti korišten je kao temeljni/polazni model u daljnjem istraživanju prikazanom u sklopu ovog dokumenta. Posljednji element e-uključenosti koji bi se trebao uzeti u obzir u definiranju ovog pojma odnosi se na njegovu promjenjivu prirodu, tj. e-uključivost je kao pokretna meta. Ova karakteristika proizlazi iz činjenice da se digitalne tehnologije ubrzano razvijaju te je stoga proces e-uključenosti povezan s procesom tehnoloških inovacija (Codagnone, 2013). IKT je čimbenik promjene, ali i predmet same promjene koji se oblikuje i preoblikuje od strane korisnika u svim svojim segmentima. Stoga se i definicija kao i koncepti i način praćenja e-uključenosti shodno tome moraju kontinuirano mijenjati.

1.2. Povezanost između digitalne uključenosti i socijalne uključenosti/isključivosti

Za e-uključivost može se reći da je i društveni pokret kojim se želi smanjiti „digitalni jaz“. Ne postoji samo jedna vrsta „digitalnog jaza“ već višestruki jaz izazvan različitim čimbenicima kao što su: spol, dob, „etničko grupiranje“, neizvjesne životne okolnosti, financijska nesigurnost, nesigurnost zaposlenja, socijalna nesigurnost (Meyer, Muller, Kubitscheke, 2006). Zagovornici e-uključenosti smatraju da se taj jaz može potpuno premostiti ili smanjiti na najmanju moguću mjeru korištenjem ovog koncepta te da omogućuje, između ostalog, promicanje demokracije, međusobnog razumijevanja, osposobljavanje socijalno najugroženijih skupina kao što su pojedinci s najmanjim primanjima, osobe s invaliditetom i nezaposlene osobe (Mancinelli, 2008). Kao kod „digitalnog jaza“ tako i kod e-uključenosti postoji velika veza sa socijalnom uključenosti/isključivosti. Za svaku nacionalnu ekonomiju od velike je važnosti implementacija mjera za postizanje svih relevantnih ciljeva vezanih uz e-uključivost jer dosadašnja istraživanja pokazuju da e-uključivost velikog broja građana u zajednicama i društvu rezultira mnogim socijalnim problemima. Pri tome se veliku ulogu pridaje obrazovanju koje bi trebalo promovirati uključenosti i stvaranje nužnih e-kompetencija (Warschauer, 2012, Hatlevik, Christophersen, 2013) te na taj način reducirati socijalnu isključenost i povećati socijalni

kapital koji se u ovom kontekstu može razumjeti kao pristup, mogućnost korištenja i želja za korištenjem tehnologije. Castells (2001) u svojim istraživanjima već prije gotovo dvadesetak godina potvrđuje snažnu vezu između e-uključenosti i socijalne isključivosti koristeći kod mjerenja kriterije kao što su socijalno-ekonomski status, uskraćivanje korištenja tehnologija i geografsko područje i pri tome navodi da je e-isključivost jedna od najštetnijih oblika društvenog isključivanja. Do sličnih spoznaja došli su i Selwyn i Facer u istraživanju pod nazivom „Beyond the digital divide - Rethinking digital inclusion for the 21st century” u kojem navode da u 21. stoljeću IKT u životima ljudi zauzima niz integralnih uloga kako u komunikaciji, kupnji roba i usluga, obrazovanju, zapošljavanju, sudjelovanju u političkim i kulturnim događanjima, za zabavu i razonodu što na kraju dovodi i do društvene uključenosti (Selwyn, Facer, 2007). Sumirajući ostala istraživanja koja dokazuju vezu e-uključenosti sa socijalnom uključenosti/isključivosti može se zaključiti da za mlade ljude digitalna isključenost znači manje šanse za dobivanje kvalitetnog posla na „globalnom” tržištu radne snage, za osobe zrele dobi i roditelje digitalna isključenost može biti uzrok financijske nesigurnosti (zaposlenost) i ograničen pristup informacijama, savjetima i potporama dok ljudima starije dobi, ljudima s invaliditetom i ostalim marginaliziranim skupinama uskraćeno je ravnopravno sudjelovanje u društvu sa svim ostalim članovima zajednice, samostalan život, rad te su u većoj mjeri izloženi društvenoj izolaciji (Isaila, 2012, Kidd, Lee, 2011, Wolske et.al., 2010, Helsper, 2008, Helsper, Galácz, 2009, Helsper 2012). S druge strane, prednosti koje donosi e-uključivost su mnogostruke, a ogledaju se u poboljšanim ishodima u obrazovanju što se u konačnici povoljno odražava na jednostavnije i bolje zapošljavanje, poboljšani ishodi vezani uz zdravlje zbog jednostavnijeg pristupa informacijama i zdravstvenim uslugama, povećanje učinkovitosti i uštede na javnim uslugama, jednostavnija i jeftinija komunikacija te potencijalne prednosti za potrošače zbog mogućnosti jeftinije kupnje proizvoda i usluga (Digital Inclusion Initiative, 2009, PricewaterhouseCoopers, 2009).



2. Metodologija istraživanja ispitivanja potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina (ciljana skupina korisnika)

Sve je više informacija koje su važne za život svakog pojedinca u današnje vrijeme dostupno u digitalnom obliku preko digitalnih tehnologija i Interneta, stoga se postavlja pitanje što je s pojedincima koji zbog bilo kojeg razloga nemaju pristup digitalnim tehnologijama i Internetu, a ponajviše što je s „ranjivim skupinama“ stanovništva. Ukoliko je takvih pojedinaca velika većina, stvara se tzv. „informatizirana država“, ali ne i informacijsko društvo. Stoga se dolazi do zaključka da bi bilo od velike koristi istražiti kakvo je trenutno stanje digitalne uključenosti „ranjivih skupina“ po odabranim županijama/regijama u Republici Hrvatskoj s obzirom na to da takvo istraživanje još nije provedeno. U nastavku je kroz glavne korake prikazana metodologija provođenja istraživanja izrade validiranog mjernog instrumenta za ispitivanje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina (istraživanje koje se provodi s krajnjim korisnicima).



Definiranje problema istraživanja, ciljanih skupina, istraživačkih pitanja i ciljeva istraživanja

- Definiranje problema istraživanja
- Definiranje glavnih ciljanih skupina korisnika
- Definiranje istraživačkih pitanja
- Definiranje ciljeva istraživanja
- Definiranje glavnih komponenata upitnika

Ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće mjernog instrumenta uz pomoć eksperata

- Kvalitativno i kvantitativno ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće upitnika
- Grupa eksperata u području upotrebe digitalnih tehnologija iz znanstvene zajednice i Hrvatskog informatičkog zbora (HIZ-a)
- Evaluacija mjernog instrumenta od strane eksperata putem priređenog obrasca za evaluaciju (Excel datoteka)
- Provedba fokusnih grupa članova radne skupine i eksperata
- Izračunavanje pokazatelja sadržajne valjanosti (engl. *Content validity ratio - CVR*)

Ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće mjernog instrumenta uz pomoć ciljane skupine korisnika

- Kvalitativno ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće
- Provođenje intervjua
- Sudionici - voditelji udruga i ciljane skupine korisnika
- Uzorak ispitanika - prigodan uzorak
- Priprema i korištenje prikupljenih podataka za daljnju analizu

Izrada finalne verzije mjernog instrumenta

- Analiza prikupljenih kvalitativnih i kvantitativnih podataka
- Reduciranje broja komponenata upitnika i broja tvrdnji/pitanja na temelju izračuna kvantitativnih pokazatelja nakon evaluacije eksperata
- Sadržajno ažuriranje tvrdnji/pitanja na temelju kvalitativnih preporuka nakon evaluacije i provedenih fokusnih grupa s ekspertima i intervjuima
- Finalizacija mjernog instrumenta/upitnika
- Izrada prilagođenog mjernog instrumenta/upitnika za sudionike ciljane skupine - tiskana verzija (papir/olovka)
- Izrada prilagođenog mjernog instrumenta/upitnika za sudionike ciljane skupine - online verzija (Google obrasci)

Slika 1 Faze provođenja istraživanja izrade validiranog mjernog instrumenta za ispitivanje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina (Izvor: rad autora)



2.1. Metodologija izrade mjernog instrumenta za ispitivanje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina

Prva faza istraživanja, započela je definiranjem problema istraživanja. Ovo istraživanje je primijenjeno istraživanje jer se bavi problemima čije rješavanje donosi neku neposrednu praktičnu korist za krajnje korisnike istraživanja (Tkalac, Verčić, 2014). Na početku istraživanja pretražila se relevantna literatura vezana uz pojam digitalne uključenosti ranjivih ciljanih skupina te se na temelju istražene literature definirao problem istraživanja.

Problemi istraživanja:

- nedovoljno promicanje i omogućavanje pristupa i korištenja digitalnih tehnologija i Interneta “ranjivim skupinama” kao i razvoja digitalne i informacijske pismenosti te sigurno, etično, odgovorno i kreativno korištenje digitalnih tehnologija
- nedovoljna zastupljenost digitalne uključenosti “ranjivih skupina” kod izrade strategija, akcijskih i provedbenih planova, izvještaja o provedbi, povezivanja planiranih aktivnosti s proračunskim stavkama nacionalnih, lokalnih i regionalnih tijela
- uz sve napore javnih vlasti te civilnih javnih udruga koji se poduzimaju, mnogi pojedinci posebice iz “ranjivih skupina” ne mogu se jednako okoristiti prednostima koje nudi suvremena digitalna tehnologija zbog ekonomskih, geografskih i ostalih ograničavajućih faktora
- postojanje „digitalnog jaza” što u okolnostima pandemije bolesti COVID-19 i posljedica prirodnih katastrofa (potres) dovodi u velikoj mjeri i do socijalne isključenosti i dovođenja pojedinaca iz “ranjivih skupina” koji su digitalno isključeni u još nepovoljniji položaj
- nedovoljna istraženost kvalitete javnih digitalnih usluga u RH, posebice po pitanju pristupačnosti javnim digitalnim uslugama pojedinih “ranjivih skupina” (slijepe i slabovidne osobe, starije osobe...)
- nedostatak provedbe istraživanja na nacionalnoj i lokalnoj razini u RH o digitalnoj uključenosti “ranjivih skupina” te nedovoljna angažiranost u definiranju “Politike kreiranja digitalnog društva” unutar Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu iz 2015.¹, poboljšanja pristupa e-upravljanju, e-zdravstvenim uslugama i digitalnim vještinama vezano uz “ranjive” skupine

Istraživanje se nastavilo definiranjem **ciljanih skupina**. Pretraživanjem relevantne literature utvrdilo se da se među ciljane skupine koje spadaju u „ranjive skupine” mogu uključiti:

- Umirovljenici (domovi za starije osobe, udruge umirovljenika),

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>

- Osobe s invaliditetom (udruge slijepih i slabovidnih osoba, udruge osoba s invaliditetom),
- Stanovnici ruralnih sredina i lokalne akcijske grupe (LAG-ovi),
- Stanovnici otočnih sredina.

Nakon definiranog problema istraživanja i ciljanih skupina definirana su istraživačka pitanja. Istraživačka pitanja predstavljaju središnji dio istraživačkog procesa i upravo o dobro postavljenim istraživačkim pitanjima ovisi kvaliteta cjelokupnog istraživanja. To su pitanja na koja ne možemo na početku istraživanja pouzdano odgovoriti, a odgovor na istraživačka pitanja dobivamo provođenjem samog istraživanja (Tkalac Verčić i sur., 2014). Istraživačka pitanja definirala su se na sastancima Radne skupine – Digitalno građanstvo projekta Digitalna.hr, na način da su članovi radne skupine zajednički sudjelovali svojim idejama i prijedlozima u njihovom kreiranju.

Postavljena su sljedeća **istraživačka pitanja**:

- 1) Koristite li “ranjive skupine” Internet? (uređaji; mreža; mjesto pristupa).
- 2) Koje načine pristupa Internetu koriste “ranjive skupine”?
- 3) Koje su prepreke pojedincima iz “ranjivih skupina” za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta?
- 4) Koja je učestalost korištenja digitalnih tehnologija za komunikaciju “ranjivih skupina”? (učestalost korištenja uređaja; učestalost korištenja općih aplikacija – društvene mreže, elektronička pošta, video-komunikacijski alati, sustavi za poruke, forumi, tražilice; vještine; samostalnost/društvena potpora)
- 5) U kojoj mjeri pojedinci imaju i/ili žele steći potrebne kompetencije?
- 6) U kojoj se mjeri koriste usluge e-građani (uključivši e-savjetovanje, prepreke pristupu, nedostatak digitalnih kompetencija, nedostatak motivacije, neosviještenost/neznanje o postojanju usluge)?
- 7) Postoji li motivacija/interes za korištenje Interneta i digitalnih tehnologija za komunikaciju i korištenje usluga e-građani?
- 8) Kakvo je korisničko iskustvo u korištenju usluga e-građani?
- 9) Kakva je medijska pismenost pojedinaca iz “ranjivih skupina”?

Na temelju postavljenih istraživačkih pitanja definiran je i glavni cilj istraživanja kao i podciljevi istraživanja. Samim ciljevima i podciljevima istraživanja definirano je što se provođenjem istraživanja želi postići. Glavnim ciljem istraživanja namjeravao se krajnje i sveobuhvatno odrediti smjer istraživanja, dok su se podciljevima namjeravali definirati specifični aspekti teme u okviru samog istraživanja.



Glavni cilj znanstvenog istraživanja:

Ispitati potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina s aspekta pristupa, korištenja, utjecaja na kvalitetu života, osnaživanja (korištenje javnih usluga) i medijske pismenosti i izraditi smjernice za donositelje odluka.

Iz glavnog cilja istraživanja definirani su i **podciljevi istraživanja**:

Podcilj_1: Izraditi validirani mjerni instrument za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina s aspekta pristupa, korištenja, utjecaja na kvalitetu života, osnaživanja te digitalne pristupačnosti i medijske pismenosti.

Podcilj_2: Provesti empirijski dio istraživanja na uzorku ispitanika „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina korištenjem validiranog mjernog instrumenta.

Podcilj_3: Temeljem rezultata empirijskog dijela istraživanja i relevantne literature izraditi smjernice za razvoj strategija i akcijskih planova u području digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina, a koje će se dostaviti donositeljima odluka na nacionalnoj i lokalnoj razini RH te poslužiti kao podloga za prijavu projekata udrugama civilnog društva.

Na temelju postavljenih istraživačkih pitanja definirane su glavne kategorije mjernog instrumenta za ispitivanje potreba digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina.

Glavne kategorije i potkategorije mjernog instrumenta:

- 1) Digitalna uključivost „ranjivih” skupina
 - a. razlozi korištenja digitalnih tehnologija i Interneta
 - b. dostupnost digitalnih tehnologija i Interneta (mreža i uređaji),
 - c. načini stjecanja vještina za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta,
 - d. prepreke za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta,
 - e. učestalost korištenja digitalnih tehnologija i Interneta,
 - f. motivacija za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta
 - g. potpora/pomoć u korištenju digitalnih tehnologija i Interneta
 - h. procjena znanja i vještina korištenja digitalnih tehnologija i Interneta
 - i. zainteresiranost za stjecanje novih znanja i vještina korištenja digitalnih tehnologija i Interneta
- 2) Korištenje digitalnih javnih usluga (e-građani)
 - a. razlozi za korištenje
 - b. razlozi za ne korištenje
 - c. vrsta korištenih digitalnih javnih usluga



- d. učestalost korištenja digitalnih javnih usluga
- e. iskustvo u korištenju digitalnih javnih usluga

3) Medijska pismenost.

Nakon definiranja glavnih kategorija i potkategorija slijedila je selekcija relevantnih tvrdnji/pitanja koja su se temeljila na važnosti i usklađenosti s prethodno definiranim kategorijama i potkategorijama. Pitanja/tvrdnje kategorizirane su na temelju identificiranih istraživačkih pitanja. Za potrebe istraživanja i identificiranje tvrdnji/pitanja korišten je validirani mjerni instrument izrađen u sklopu doktorskog istraživanja doc.dr.sc. Nikoline Žajdela Hrustek (Izvor: <https://dr.nsk.hr/user/profile/mbz/304160>).

Inicijalna kategorizacija tvrdnji/pitanja članova tima radne skupine Digitalno građanstvo

Prva inicijalna kategorizacija tvrdnji/pitanja provodila se na ukupno 341 tvrdnji/pitanju. U kategorizaciji pitanja sudjelovali su članovi tima partnerskih institucija (Telecentar, ODRAZ, FOI, Hrvatski informatički zbor) radne skupine Digitalno građanstvo. Kategorizacija se provodila na način da su u pripremljenom dokumentu proračunske tablice (Excel) ocjenjivači dodjeljivali svakom pitanju broj koji se odnosio na istraživačko pitanje (ukupno je definirano osam istraživačkih pitanja + medijska pismenost koja nije bila uključena u inicijalnu verziju upitnika). U kategorizaciji/ocjenjivanju je sudjelovalo ukupno šest članova radne skupine. Obrada podataka izvodila se u programskom jeziku i programskom okruženju za statističke izračune i grafikone R-u, a kao mjeru razine poklapanja ocjenjivača korišten je Krippendorff alfa. Krippendorff alfa mjeri razinu poklapanja ocjenjivača. Smatra se da je klasifikacija pouzdana ako je Krippendorff alfa barem 0,667. Nakon analize podataka potvrđena je niska vrijednost Krippendorff alfa (0,214) što pokazuje da ima dosta pitanja koja nisu relevantna niti za jedno istraživačko pitanje - pa ih razvrstavamo slučajno - ili da nema konsenzusa oko kategorizacije pitanja. Još je jednom izračunat Krippendorff alfa za ona pitanja za koja se najviše sudionika složilo oko kategorizacije, tj. kada su izbačena pitanja u kojima se sudionici nisu složili. Kada su se izabrala samo pitanja za upitnik na kojima je barem četiri ocjenjivača (više od polovice) izabralo isto istraživačko pitanje, Krippendorff alfa (0,424) je bio nešto veći, ali još uvijek nije zadovoljavajući.

U isporučenom dokumentu „Poklapanje ocjenjivača i distribucija odgovora“ slike 1-341 prikazuju distribuciju odgovora za svako pitanje mjernog instrumenta/upitnika. U dokumentu je prikazano s koliko i s kojim istraživačkim pitanjima su sudionici povezali svaku tvrdnju/pitanje iz upitnika. Tablica 1. u dokumentu „Poklapanje ocjenjivača i distribucija odgovora“ za svaku tvrdnju/pitanje za mjerni instrument/upitnik prikazuje koje je bilo najčešće istraživačko pitanje s kojim su ga ocjenjivači povezali (Najčešće), koliko ocjenjivača je izabralo to istraživačko pitanje (Koliko često) i koliko različitih istraživačkih pitanja su ocjenjivači povezali uz tu tvrdnju/pitanje za mjerni instrument/upitnik (# pitanja). Moguće je da su za dva različita istraživačka pitanja jednaki brojevi ocjenjivača, koji su povezali



tvrdnju/pitanje za upitnik s tim istraživačkim pitanjima. U takvim slučajevima u tablici je navedeno prvo istraživačko pitanje. Iz tablice se ne vidi da postoji takvo preklapanje i zato su se prilikom selekcije tvrdnji/pitanja konzultirale i slike (1-341). Za tvrdnju/pitanje u upitniku oko koje se složilo više od polovice ocjenjivača nije se mogla dogoditi takva situacija. Na temelju rezultata statističkih analiza, u konačnici su selektirana tvrdnje/pitanja koja su poslužila za izradu prve verzije Upitnika za identificiranje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina.

Tablica 1. Definiranje inicijalnog skupa tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” ciljanih skupina

	NAZIV	OPIS
ULAZI	- validirani mjerni instrument izrađen u sklopu doktorskog istraživanja Nikoline Žajdela Hrustek (https://dr.nsk.hr/user/profil/mbz/304160). - prikupljena i analizirana relevantna literatura vezana uz digitalnu uključenost	- preduvjet za početak identifikacije ključnih tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina - jedan od preduvjeta je i prikupljanje i analiza relevantne literature
ALATI I TEHNIKE	- metode pretraživanja - sadržajna analiza - grupno odlučivanje - brainstorming - brainwriting - panel diskusija s članovima tima na sastancima radne skupine - statistička analiza (poklapanje ocjenjivača) - Krippendorff alfa	- korištene metode za identifikaciju i definiranje ključnih tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljenih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja - izrađena statistička analiza (poklapanje ocjenjivača) za identifikaciju inicijalnog skupa tvrdnji/pitanja
IZLAZI	inicijalna verzija ključnih tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljenih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja	identificirane i opisane inicijalne ključne tvrdnje/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljenih na definiranim istraživačkim pitanjima definiranih istraživačkih pitanja

2.2. Ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće tvrdnji/pitanja uz pomoć eksperata i sudionika ciljanih skupina

Sadržajna valjanost i jasnoća definiranog skupa tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja osigurana je uz pomoć grupe eksperata te uz pomoć ključnih dionika, odnosno sudionika ciljanih skupina (umirovljenici, slijepe i slabovidne osobe, stanovnici ruralnih područja...).

Tablica 2. Sadržajna (kvalitativna i kvantitativna) validacija i jasnoća inicijalnog skupa tvrdnji/pitanja

	NAZIV	OPIS
ULAZI	• ključne tvrdnje/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja • prikupljena i analizirana relevantna literatura vezana uz digitalnu uključenost • identificiran i osiguran tim eksperata (eksperti iz znanstvene zajednice i eksperti iz HIZ-a) za kvalitativnu i kvantitativnu sadržajnu validaciju i jasnoću skupa tvrdnji/pitanja • identificiran i osiguran prigodan uzorak sudionika ciljanih skupina (umirovljenici, slijepe i slabovidne osobe, stanovnici ruralnih područja...) za sadržajnu validaciju i provjeru jasnoće tvrdnji/pitanja	• preduvjeti za početak kvalitativne i kvantitativne sadržajne validacije su definirane ključne tvrdnje/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja te prikupljene i analizirane relevantne literature vezane uz digitalnu uključenost • оформljena skupina eksperata za evaluaciju • оформljen prigodni uzorak sudionika ciljanih skupina za evaluaciju (umirovljenici, slijepe i slabovidne osobe, stanovnici ruralnih područja...).
ALATI I TEHNIKE	• elementi Delphi metode • sadržajna kvalitativna i kvantitativna analiza • analiza jasnoće tvrdnji/pitanja	• korištene metode za vrednovanje važnosti svake identificirane tvrdnje/pitanja



	• fokus grupa članovima radne skupine FOI s ekspertima iz znanstvene zajednice • fokus grupa članova radne skupine HIZ-a i FOI s ekspertima HIZ-a • analiza pomoću pokazatelja sadržajne valjanosti	• davanje kvalitativnih preporuka za poboljšanje identificiranih tvrdnji/pitanja • korišteni pokazatelji za određivanje razine važnosti za svaku pojedinu identificiranu tvrdnju/pitanje • kvalitativne preformulacije identificiranih tvrdnji/pitanja • reduciranje broja identificiranih tvrdnji/pitanja prema evaluaciji eksperata i glavnih dionika • ažuriranje broja i nove preformulirane tvrdnje/pitanja na temelju izračunatih pokazatelja i preporuka eksperata i glavnih dionika
IZLAZI	• ažurirane nove ključne tvrdnje/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja na temelju sadržajne validacije	• ažurirani novi skup ključnih tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja temelj su za finalizaciju „Upitnika za identificiranje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina”

Pod sadržajnom valjanosti u ovom dokumentu podrazumijevamo ispitivanje u kojoj su mjeri obuhvaćene te dobro formulirane i jasne ključne tvrdnje/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja. Procjena stupnja sadržajne valjanosti je uglavnom stvar kvalitativne procjene koja se temeljiti na prikupljenim podacima od strane eksperata (znanstvene zajednice i HIZ-a) kao i glavnih dionika istraživanja (umirovljenici, slijepe i slabovidne osobe, stanovnici ruralnih područja...). Ispitivanjem sadržajne valjanosti utvrđeno je u kojoj su mjeri "pokrivena" sva prethodno definirana istraživačka pitanja pripadajućim ključnim tvrdnjama/pitanjima te koliko su prikladne i jasne prema mišljenju eksperata i sudionika ciljanih skupina.

Za kvalitativnu procjenu stupnja sadržajne valjanosti za potrebe ovog istraživanja korišteno je znanje priznatih eksperata u području primjene digitalnih tehnologija odnosno koji imaju znanja, iskustva u području znanstvenog istraživanja kao i prakse po pitanju digitalne uključenosti. Tako su angažirani eksperti iz znanstvene zajednice iz područja digitalne pismenosti, prihvaćanja tehnologija, upotrebljivosti digitalnih tehnologija i područja psihologije te eksperti HIZ-a koji imaju praktičnog znanja i iskustava po pitanju digitalne pismenosti, elektroničkih javnih usluga i prihvaćanja digitalnih tehnologija. Provođenjem pilot istraživanja obuhvaćene su ciljane skupine ispitanika (glavni dionici) prigodnim uzorkom. Formiran je mali uzorak ispitanika, a bili su zastupljeni pripadnici svih definiranih ciljanih skupina kako bi se od svake ciljane skupine mogle dobiti relevantne informacije pomoću kojih će se formulirane predložene tvrdnje/pitanja prilagoditi i unaprijediti u smislu razumijevanja i jasnoće istih. Kod formiranja uzorka eksperata (znanstvena zajednica i članovi HIZ-a) za potrebe ovog istraživanja vodilo se računa da se angažiraju oni eksperti koji će pristati dobrovoljno na sudjelovanje u istraživanju. Stručnjaci koji su bili angažirani u smislu kvalitativne i kvantitativne validacije dobro su upoznati s područjem koje se veže uz digitalnu uključenost. U odabiru stručnjaka uzimala se u obzir razina njihovog obrazovanja, institucija na kojoj rade, znanje i iskustvo koje posjeduju vezano uz digitalnu uključenost, odnosno broj projekata u kojima su sudjelovali koji su na bilo koji način bili povezani s konceptom digitalne uključenosti, odnosno ako su bili ti koji su sudjelovali u prenošenju znanja o digitalnoj uključenosti (voditelji radionica, tečajeva...). Formiranje prigodnog uzorka sudionika ciljanih skupina izradio se tako da se kontaktiralo voditelje udruga te ih se zamolilo da odaberu prigodne ispitanike (članove udruga) koji će dobrovoljno i bez prisile željeti sudjelovati u pilot istraživanju. Ovakav način uzorkovanja je pogodan u ovom istraživanju zato što su udruge svaka za sebe specifične po različitim kriterijima kao što su svrha rada udruge, geografski položaj, specifičnosti urbanog i ruralnog područja, poznavanje i korištenje digitalnih tehnologija te znanja i kompetencije samih glavnih korisnika/ispitanika. Odabirom metode prigodnog uzorkovanja dio osnovnog skupa kontaktiranjem voditelja udruga na određeni način bio je pristupačniji odnosno dostupniji za istraživanje (Milas 2005, Tkalac Verčić i sur. 2011, Žugaj i sur. 2006).



Postupak kvalitativne sadržajne validacije provodio se tako da su eksperti u području upotrebe digitalnih tehnologija i digitalne uključenosti procjenjivali je li izvršen dobar i potpun odabir tvrdnji/pitanja s obzirom na definirana istraživačka pitanja te da li su tvrdnje/pitanja jasne i u kojoj mjeri. Pri tome dobar odabir tvrdnji/pitanja znači da su prema istraživačkim pitanjima identificirane sve ključne tvrdnje/pitanja koji će dobro opisivati definirano istraživačko pitanje. Kvalitativno vrednovanje identificiranog početnog skupa kompetencija odnosio se i na provjeru gramatičke, pravopisne ispravnosti, jasnoće, točnosti i nedvosmislenosti oblikovanja predloženih tvrdnji/pitanja. Kvalitativna sadržajna validacija također uključivala je davanje prijedloga novih ili dopunskih pitanja/tvrdnji, ukoliko su eksperti smatrali da predložene tvrdnje/pitanja nisu primjerene ili da ne pristaju dovoljno dobro prethodno definiranom istraživačkom pitanju ili da nisu dovoljno jasne. Od eksperata se tražilo da se izjasne smatraju li da bi trebalo određene tvrdnje/pitanja spojiti ili razdvojiti ili premjestiti pod neko drugo definirano istraživačko pitanje. Preporuke koje su izložili eksperti analizirale su se od strane članova radne skupine i koristile u daljnjim koracima ažuriranja ključnih tvrdnji/pitanja za kreiranje mjernog instrumenta za ispitivanje potrebe digitalne uključenosti „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina temeljnih na osnovi definiranih istraživačkih pitanja (Dokumenti: Izvještaji iz fokus grupa).

Kvantitativno vrednovanje važnosti identificiranog početnog skupa tvrdnji/pitanja izvodilo se samo nad podacima dobivenih od eksperata (znanstvene zajednice i članova HIZ-a) izračunavanjem empirijskog pokazatelja: pokazatelja sadržajne valjanosti (eng. *Content Validity Ratio* - CVR). Za potrebe izračunavanja pokazatelja sadržajne valjanosti (CVR), eksperti su na kvantitativan način izjašnjavali svoje stajalište o važnosti ponuđenih tvrdnji/pitanja za svako pojedino istraživačko pitanje. Eksperti su bili zamoljeni da svakoj pojedinoj tvrdnji/pitanju preko definirane skale od tri stupnja (0 – Ne mogu odrediti važnost, 1 – Smatram da je pitanje/tvrdnja obavezna, 2 – Smatram da je pitanje/ tvrdnja poželjna, 3 – Smatram da je pitanje/ tvrdnja nepotrebna i zbog toga bi trebala biti uklonjena) odrede njihovu relativnu važnost. Za izračunavanje empirijskog pokazatelja sadržajne valjanosti korištena je prilagođena formula predložena od strane Lawshe (1975):

$$CVR = (N_e - N/2)/(N/2)$$

gdje ***N_e*** označava broj stručnjaka koji su sudjelovali u procijeni, a predloženu tvrdnju/pitanje smatraju „obaveznom” ili „poželjnom”, dok ***N*** predstavlja ukupan broj eksperata koji su sudjelovali u procijeni. Izračunati pokazatelji sadržajne valjanosti (CVR) za svaku pojedinu tvrdnju/pitanje dani su u **Prilogu 9** ovog dokumenta. Prihvatanje tvrdnji/pitanja s obzirom na izračunatu empirijsku vrijednost pokazatelja sadržajne valjanosti određivalo se uz pomoć tablice referentnih vrijednosti predložene od strane Lawshe (1975) ovisno o broju eksperata koji su sudjelovali u procijeni važnosti. Ovisno o broju eksperata koji su sudjelovali u istraživanju (10 eksperata) referentna vrijednost prikazana u tablici uzeta je kao relevantna za donošenje odluke o zadržavanju odnosno uklanjanju pojedine definirane tvrdnje/pitanja iz inicijalnog skupa tvrdnji/pitanja koja su bila definirana na temelju identificiranih istraživačkih pitanja. Tablica referentnih vrijednosti priložena je u nastavku.



Tablica 3. Referentne vrijednosti pokazatelja sadržajne valjanosti u odnosu na broj eksperata

Broj stručnjaka	Referentna vrijednost
5	0,99
6	0,99
7	0,99
8	0,78
9	0,75
10	0,62
11	0,59
12	0,56
13	0,54
14	0,51
15	0,49
20	0,42
25	0,37
30	0,33
35	0,31
40	0,29

Izvor: Lawshe (1975, str. 568)

Ovakvim postupkom validacije osigurala se valjanost svake pojedine tvrdnje/pitanja, odnosno potvrdilo se da tvrdnja/pitanje koje će se zadržati prema mišljenju eksperata područja digitalne uključenosti znanstvene zajednice kao i predstavnika struke članovi HIZ-a zaista pripadaju i dobro opisuju istraživačko pitanje za koje su predložene.

Za određivanje jasnoće tvrdnji/pitanja eksperti su bili zamoljeni da svakoj pojedinoj tvrdnji/pitanju preko definirane skale od tri stupnja (1- nejasno, 2-niti jasno, ni nejasno, 3-jasno) procijene jasnoću postavljene tvrdnje/pitanja.

Za potrebe dijela istraživanja koje se odnosi na sadržajnu validaciju koje se provodilo uz pomoć skupine odabranih eksperata koristili su se elementi Delfi metode. Ekspertima se putem elektroničke pošte dostavio upitnik u obliku dokumenta proračunske tablice (Excel dokument) s detaljnim uputama za evaluaciju, eksperti se međusobno nisu poznavali ni komunicirali, stoga nisu imali utjecaj na mišljenje svakog pojedinog. Nakon prikupljenih podataka objedinila su se njihova neovisna mišljenja te se pronašao konsenzus na temelju njihovih odgovora. Za potrebe ovog dijela istraživanja izradio se dokument proračunske tablice (Excel dokument) s potrebnim uputama za evaluaciju (primjer Prilog 1).

2.2.1. Ispitivanje sadržajne valjanosti i jasnoće tvrdnji/pitanja sa skupinom eksperata uz pomoć fokus grupe

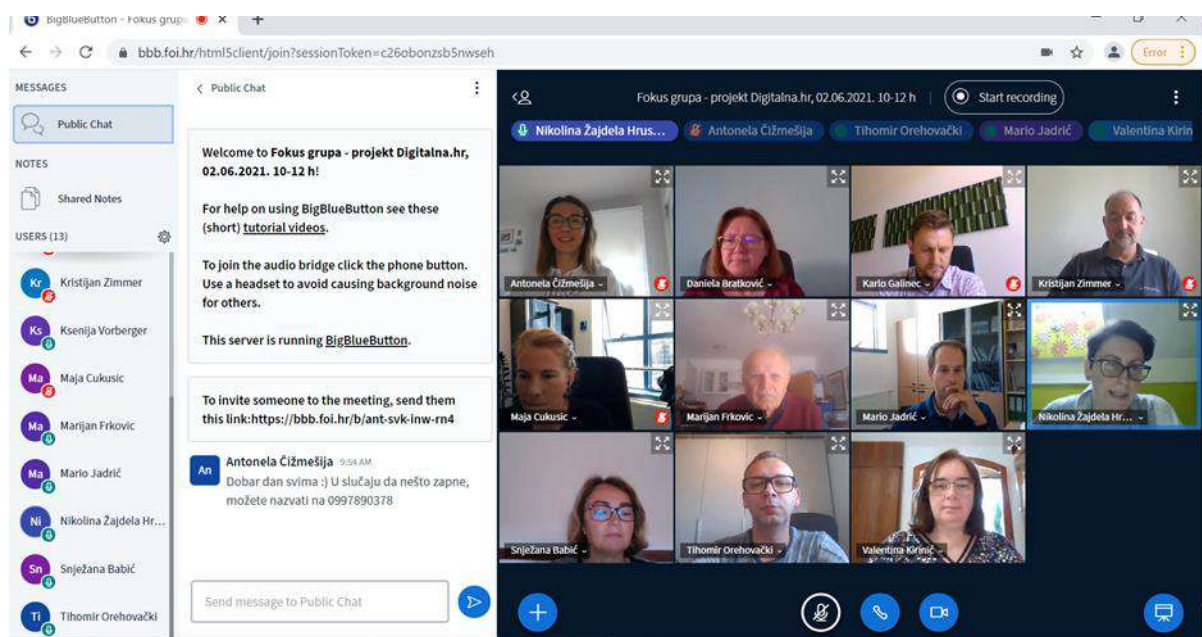
Za potrebe sadržajne validacije nad skupinom eksperata iz znanstvene zajednice i eksperata iz prakse, skupina eksperata HIZ-a koristila se dodatno i metoda fokus grupe. Fokus grupe provodile su se s manjom grupom eksperata posebno s članovima znanstvene zajednice (šest eksperata), a posebno s ekspertima iz prakse, članovima HIZ-a (četiri eksperta). Poziv članovima znanstvene zajednice i ekspertima iz prakse (članovima HIZ-a) dan je primjer u Prilogu 2. Razgovore s ekspertima fokusne grupe vezane uz sadržajnu valjanost i jasnoću, koja je prethodno bila opisana provodilo se uz pomoć moderatora prema prethodno definiranom protokolu (Prilog 3). Sudionike se poticalo da slobodno iznose vlastito mišljenje i stavove po pitanju sadržajne valjanosti i razumijevanja definiranih tvrdnji/pitanja na temelju istraživačkih pitanja.

Ovakva metoda pogodna je zato jer se postigla grupna interakcija, što znači da je svaki ekspert kako iz grupe eksperata znanstvene zajednice tako i iz grupe eksperata iz prakse (HIZ-a) mogao reagirati na mišljenje drugih, čime se osigurao veći broj komentara i zamisli. Sinergijski učinak koji se želio time postići pridonio je prikupljanju većeg broja informacija i time poboljšao kako formulaciju prethodno definiranih i predloženih tvrdnji/pitanja tako i jasnoću samih tvrdnji/pitanja (Mejovšek 2008).

Fokus grupa bila je vođena od strane moderatora tako da se na početku eksperte upoznalo s glavnim svrhom istraživanja te što se samim istraživanjem i rezultatima želi postići. Pojasnila su im se sva prethodno definirana istraživačka pitanja te su se pojašnjavale nejasnoće vezane uz formuliране tvrdnji/pitanja. Između ostalog pojašnjavao im se, na koji način i u koju svrhu su osmišljena koja istraživačka pitanja te zašto su ona ključna za istraživanje. Zatim se krenulo u opis svakog istraživačkog pitanja i predloženih tvrdnji/pitanja uz svako istraživačko pitanje. Veliku ulogu imao je moderator koji je na pravi način poticao raspravu među sudionicima, trudeći se pri tom da svačije mišljenje bude izneseno i zabilježeno. Uz moderatora sudjelovao je još jedan član ili više članova tima iz radne skupine Digitalno građanstvo koji su vodili računa o tehničkim pomagalima prilikom provođenja fokus grupe te bilježili i kontrolirali moderatora ili pojašnjavali nepoznate i nerazumljive pojmove.

Kao što je prethodno bilo navedeno, provođenje fokus grupe održano je prema prethodno definiranom protokolu za svaku fokusnu grupu na jednaki način da bi se kasnije rezultati fokus grupe mogli uspoređivati i upotrijebiti za ažuriranje tvrdnji/pitanja. Prijedlog je bio i da se provođenje fokus grupe snima uz prethodni pristanak eksperata kako znanstvene zajednice tako i eksperata iz prakse.





Slika 2. Provođenje fokus grupe (znanstvena zajednica)



Slika 3. Provođenje fokus grupe (znanstvena zajednica)



Slika 3. Provođenje fokus grupe (članovi HIZ-a)

2.2.2. Provođenje pilot istraživanja i ispitivanje jasnoće tvrdnji/pitanja sa skupinom sudionika ciljanih skupina uz pomoć voditelja udruga

Za potrebe utvrđivanja da li skupina krajnjih korisnika razumije upitnik te da li su postavljene tvrdnje/pitanja jasna provedeno je pilot istraživanje nad sudionicima ciljanih skupina te se pri tome koristila metoda intervjua. Pilot istraživanje putem intervjua provodilo se s manjom grupom krajnjih korisnika uz pomoć voditelja udruga. Pilot istraživanje nad krajnjim korisnicima i voditeljima udruga vezano uz jasnoću, koja je prethodno bila opisana, provodilo se na temelju polustrukturiranog intervjua prema prethodno pripremljenom protokolu opisanom u Prilogu 4. Sudionicima se ponudilo da popune tiskanu kao i online verziju upitnika te ih se poticalo da slobodno iznose vlastito mišljenje i stavove po pitanju jasnoće i razumijevanja definiranih tvrdnji/pitanja.

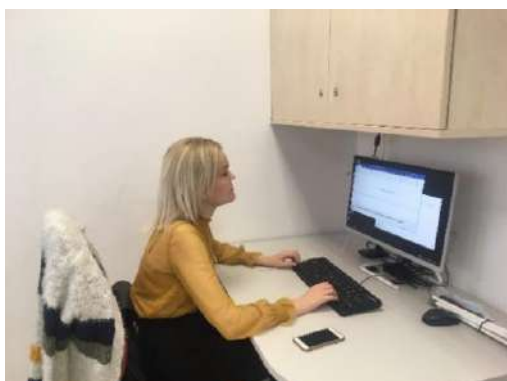
Ovakva metoda pogodna je zato jer se kao i kod fokus grupe s ekspertima postigla grupna interakcija, što znači da je svaki ispitanik mogao slobodno postavljati pitanja kreatorima upitnika te tražiti pojašnjenje za one tvrdnje/pitanja odnosno pojmove implementirane u tvrdnje/pitanja koje su krajnji ispitanici smatrati nejasnima. Na taj se način identificiralo sve što bi moglo dovoditi do nerazumijevanja prilikom ispunjavanja upitnika, a time i pogrešnih odgovora ispitanika ili odustajanja od sudjelovanja u istraživanju ili nepotpunog ispunjavanja upitnika od strane ispitanika.



Na ovaj način također svaki ispitanik mogao je i reagirati na mišljenje drugih ispitanika, čime se osigurao veći broj komentara i novih ideja za poboljšanje predloženih tvrdnji/pitanja i što boljeg prilagođavanja tvrdnji/pitanja krajnjim ispitanicima koji dolaze iz različitih ciljanih skupina. Sinergijski učinak koji se želio time postići pridonio je prikupljanju većeg broja informacija i time poboljšao kako formulacije prethodno definiranih i predloženih tvrdnji/pitanja tako i jasnoću samih tvrdnji/pitanja (Mejovšek 2008).

Intervjui su bili provedeni s od 2 do najviše 4 krajnja korisnika. Intervjui su bili vođeni od strane jednog do dva člana radne skupine koji su sudjelovali u kreiranju inicijalne verzije upitnika na način da su se na početku voditelji udruga kao i krajnji ispitanici upoznali s glavnom svrhom istraživanja te što se samim istraživanjem i rezultatima želi postići. Pojasnilo im se kako se upitnik ispunjava te su im se u toku intervjuja, odnosno ispunjavanja tiskane ili online verzije pojašnjavali svi nejasni pojmovi, nejasne tvrdnje/pitanja, ili ukoliko im je bilo nejasno na koje pitanje kako treba odgovarati.

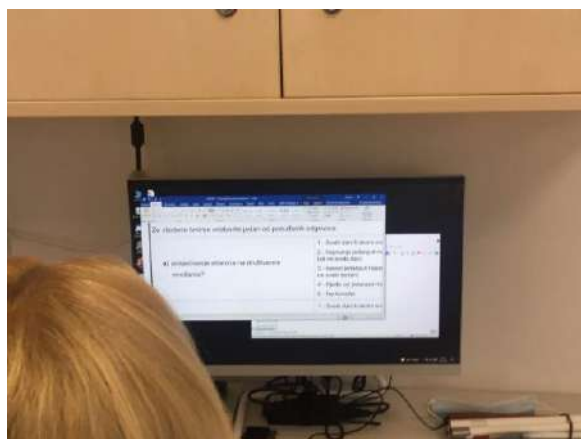
Veliku ulogu imali su članovi radne skupine koji su morali na pravi način poticati raspravu među ispitanicima, trudeći se pri tom da svačije mišljenje bude izneseno i zabilježeno te da svaki pojam i nejasnoća budu pojašnjeni ispravno i da se pri tome utvrdilo što je navelo korisnika na nejasno razumijevanje te kako to nejasno razumijevanje ukloniti. Korisniku koji se požalio da nešto ne razumije pojasnio se nerazumljivi pojam/pitanje, te se od njega tražilo da se sam izjasni kako da se nerazumljiva tvrdnja/pojam/pitanje razjasni u upitniku ili da predloži kako bi ta tvrdnja/pitanje trebala biti formulirana da bi mu bila jasna. Provođenje pilot istraživanja održavalo se prema prethodno definiranom protokolu za svaku ciljanu skupinu na jednaki način da bi se kasnije rezultati pilot istraživanja mogli uspoređivati i iskoristiti na konzistentan način za ažuriranje tvrdnji/pitanja (Prilog 4. Protokol provođenja pilot istraživanja). U pilot istraživanju sudjelovali su ispitanici dobrovoljno i bez prisile na prijedlog voditelja udruga. Nakon reduciranja broja tvrdnji/pitanja na temelju empirijskih indikatora sadržajne valjanosti i kvalitativnog ažuriranja tvrdnji/pitanja prema savjetima stručnjaka i analize rezultata fokus grupa te nakon provođenja pilot istraživanja putem intervjuja nad krajnjim korisnicima nova verzija tvrdnji/pitanja poslužila je za finalizaciju mjernog instrumenta.



Slika 4. Provođenje pilot istraživanja



Slika 5. Provođenje pilot istraživanja



Slika 6. Provođenje pilot istraživanja

3. Provođenje glavnog dijela istraživanja i prikupljanje podataka

Kako je uzorkom bilo potrebno zahvatiti posebnu i na neki način izdvojenu populaciju posebno u današnje vrijeme pandemije COVID-19 (umirovljenici, slijepe i slabovidne osobe, stanovnici ruralnih područja, stanovnici otočnih područja...) glavni dio istraživanja proveo se uzorkovanjem tehnikom „snježne grude“ ili „lančane reakcije“ (eng. *snowball*). Ovaj oblik uzorkovanja odnosi se na proces odabira uzorka korištenjem mreža. Za početak se odabire nekoliko pojedinaca u skupini ili organizaciji i od njih se prikupljaju tražene informacije. Njih se zatim moli da identificiraju druge u skupini ili organizaciji, pa tako ljudi koje oni odabiru postaju dio uzorka. Od tako dobivenih članova uzorka prikupljaju se informacije, nakon čega se i njih moli da identificiraju nove članove skupine. Ovaj se proces nastavlja sve dok traženi broj ili točka zasićenja nije dostignuta (Tkalac Verčić i sur. 2014, Milas, 2005). Primjena ove tehnike temeljila se na početnom odabiru uskog kruga ljudi potrebnih karakteristika (voditelji udruga) koji su pomogli na način da su sami širili uzorak. U početku su putem elektroničke pošte ili telefonskim putem kontaktirani voditelji udruga, a nakon što su se voditelji udruga izjasnili da žele sudjelovati u istraživanju potvrdili su se točni kontakti na koje su se kasnije slali upitnici (ankete) (Prilog 5. Pozivno pismo voditeljima udruga).

Upitnici (ankete) u tiskanom i online obliku (poveznica na online upitnik: <https://forms.gle/m1rS39JBzpRYRV3o7>) poslane su voditeljima udruga, a zatim su voditelji udruga prosljeđivali upitnike (ankete) svojim korisnicima, a sami korisnici ostalim ispitanicima (poznanicima, članovima obitelji, rodbini, prijateljima...) koji su imali tražene karakteristike. Od početnog manjeg broja osoba prepoznatih kao dijela tražene populacije, uzorak se širio lančanom reakcijom poput „snježne grude“. Voditelji udruga su bili najpogodniji izbor jer se do njihovih kontakata putem različitih izvora (osobnih poznanstava članova radne skupine, Internet izvora...) najlakše moglo pristupiti. Istraživanje se provodilo na temelju dobrovoljnog i anonimnog sudjelovanja sudionika bez prikupljanja osobnih podataka, a dodatna prednost

ovakvog načina dolaženja do krajnjih ispitanika u odnosu na ostale metode prikupljanja podataka su minimalni troškovi provođenja ovakvog istraživanja te smanjeno vrijeme potrebno za implementaciju.

Kako bi se u istraživanju obuhvatila i studentska populacija s prebivalištem u ruralnim područjima provođenje empirijskog dijela istraživanja i prikupljanje podataka provodilo se i pomoću online upitnika prosljeđenog putem sustava za e-učenje Fakulteta organizacije i informatike. Prije provođenja istraživanja od Etičkog povjerenstva Fakulteta organizacije i informatike zatražilo se i službeno odobrenje (Prilog 6). Nakon što je Etičko povjerenstvo Fakulteta organizacije i informatike izdalo pozitivno mišljenje o provođenju istraživanja (Prilog 7) poveznica na online upitnik prosljeđena je putem Foruma na ukupno pet predmeta (Operacijski menadžment, 2. godina diplomskog studija Ekonomike poduzetništva, Modeliranje i simulacije, 2. godina diplomskog studija Informatike, Upravljanje kvalitetom, 3.



godina preddiplomskog studija Ekonomike poduzetništva, Kvaliteta i mjerenja u informatici, 2. godina diplomskog studija Informatike, Metode pretraživanja i klasifikacija informacija, 2. godina diplomskog studija Informatike) (Prilog 8).

Prikupljanje podataka za potrebe ovog istraživanja provodilo se na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije, Varaždinske županije i Primorsko-goranske županije. Korištene metode za prikupljanje podataka bile su papiri olovka dostavom anketnih upitnika putem pošte i online putem. Istraživanje je trajalo četiri mjeseca, od početka rujna do kraja prosinca 2021. godine.

Nakon prikupljanja i unosa podataka, izvršila se priprema podataka, a zatim se provela deskriptivna statistička analiza u programskom alatu IBM SPSS koja će u konačnici poslužiti za ostvarivanje i trećeg podcilja istraživanja, a što uključuje izradu smjernica za razvoj strategija i akcijskih planova donositeljima odluka na nacionalnoj i lokalnoj razini RH vezano uz digitalnu uključenost „ranjivih” (vulnerabilnih) ciljanih skupina.



4. Rezultati istraživanja

U nastavku rada prikazani su najvažniji rezultati istraživanja vezano uz identificirana istraživačka pitanja i definirane istraživačke ciljeve te podaci vezani uz demografske karakteristike ispitanika. Od ukupnog broja ispunjenih upitnika njih 540 bilo je ispravno ispunjeno te se taj broj uzeo kao konačan za provođenje statističke analize.

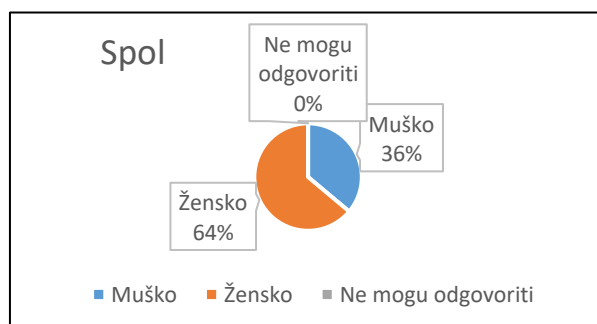
4.1. Analiza demografskih podataka

Prikupljanje podataka za potrebe istraživanja ispitivanja javnog mnijenja i ispitivanje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina provodilo se na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije, Varaždinske županije i Primorsko-goranske županije. Ciljane skupine u ovom istraživanju su osobe s invaliditetom, umirovljenici, stanovnici ruralnih područja i stanovnici otočnih područja. Prikupljanje podataka provodilo se metodom papiri olovka dostavom anketnih upitnika putem pošte i online putem. U provedenom empirijskom dijelu istraživanja 540 ispitanika u potpunosti je ispunilo upitnik te se taj broj upitnika uzeo kao konačan za provođenje statističke analize.

4.1.1. Spol

U istraživanju je prema spolu najviše ispitanika bilo ženskog spola (63,9%), dok je muškog spola sudjelovalo ukupno 195 ispitanika (36,1%).

TVRDNJA	Muško	Žensko	Ne mogu odgovoriti	Ukupno
Učestalost	195	345	0	540
Postotak	36,1	63,9	0,00	100

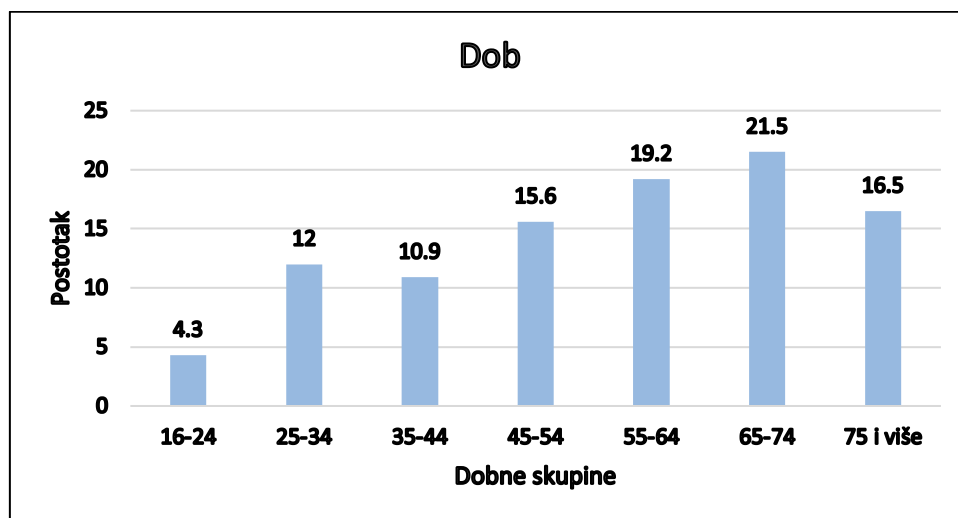


4.1.2. Dob

Prema dobnim skupinama najviše je prevladavala dobna skupina od 65-74 godine, a najmanje dobna skupina od 16-24 godine.

Tvrđnja	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 i više	UKUPNO
Učestalost	23	65	59	84	104	116	89	540
Postotak	4,3	12	10,9	15,6	19,2	21,5	16,5	100

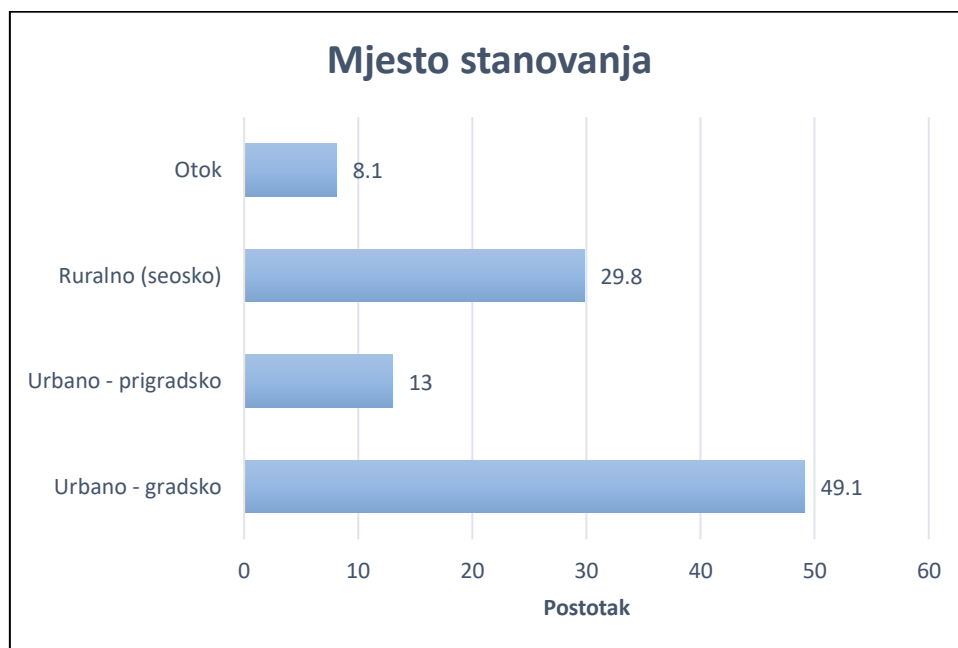




4.1.3. Mjesto stanovanja

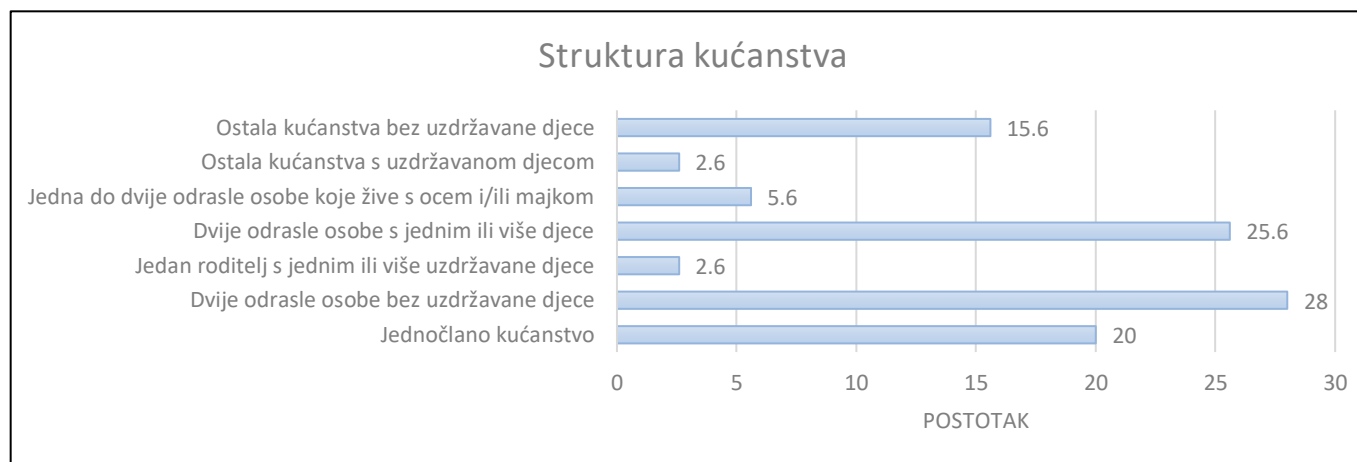
Prema mjestu stanovanja većina ispitanika izjasnila se da je iz urbanog gradskog odnosno prigradskog područja (62,1%), 29,8% iz ruralnog područja, dok je najmanji broj ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju iz otočnog područja (8%).

Tvrdnja	Urbano - gradsko	Urbano - prigradsko	Ruralno (seosko)	Otok	UKUPNO
Učestalost	265	70	161	44	540
Postotak	49,1	13	29,8	8,1	100



4.1.4. Struktura kućanstva

Prema strukturi kućanstva najviše su sudjelovala kućanstva s dvije odrasle osobe bez uzdržavane djece (28,0%) i dvije odrasle osobe s jednim ili više djece (25,6%) .



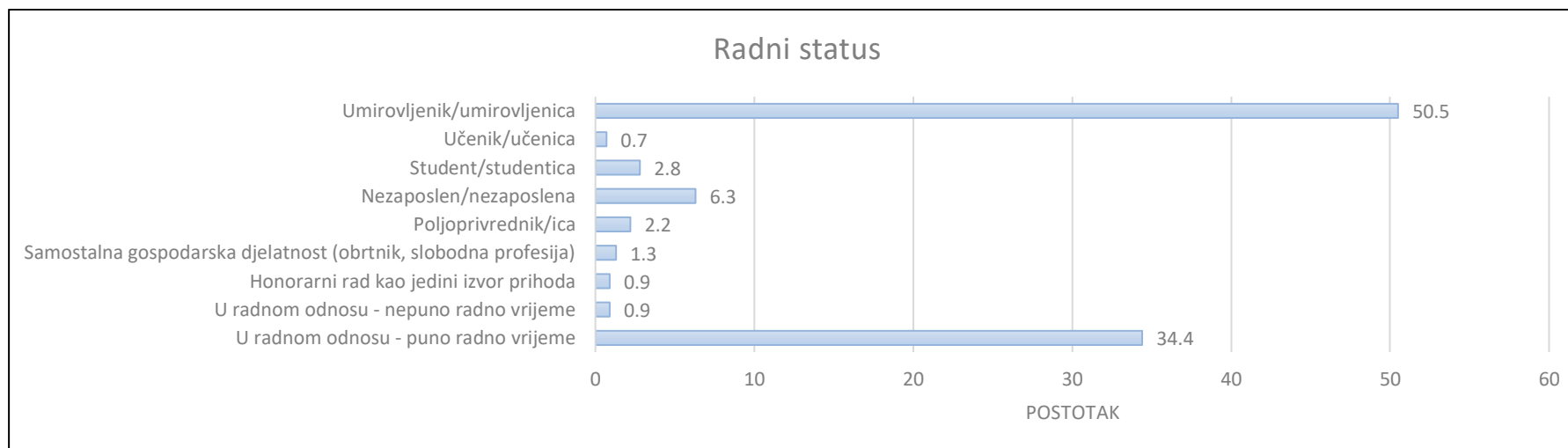
Tvrdnja	Jednočlano kućanstvo	Dvije odrasle osobe bez uzdržavane djece		Jedan roditelj s jednim ili više uzdržavane djece	Dvije odrasle osobe s jednim ili više djece	Jedna do dvije odrasle osobe koje žive s ocem i/ili majkom	Ostala kućanstva s uzdržavanom djecom	Ostala kućanstva bez uzdržavane djece	UKUPNO
Učestalost	108	152	14	138		30	14	84	540
Postotak	20	28	2,6	25,6		5,6	2,6	15,6	100



4.1.5. Radni status

Prema radnom statusu najviše ispitanika izjasnilo se kao Umirovljenik/umirovljenica (50,5%), odnosno da je u radnom odnosu u punom radnom vremenu (34,4%).

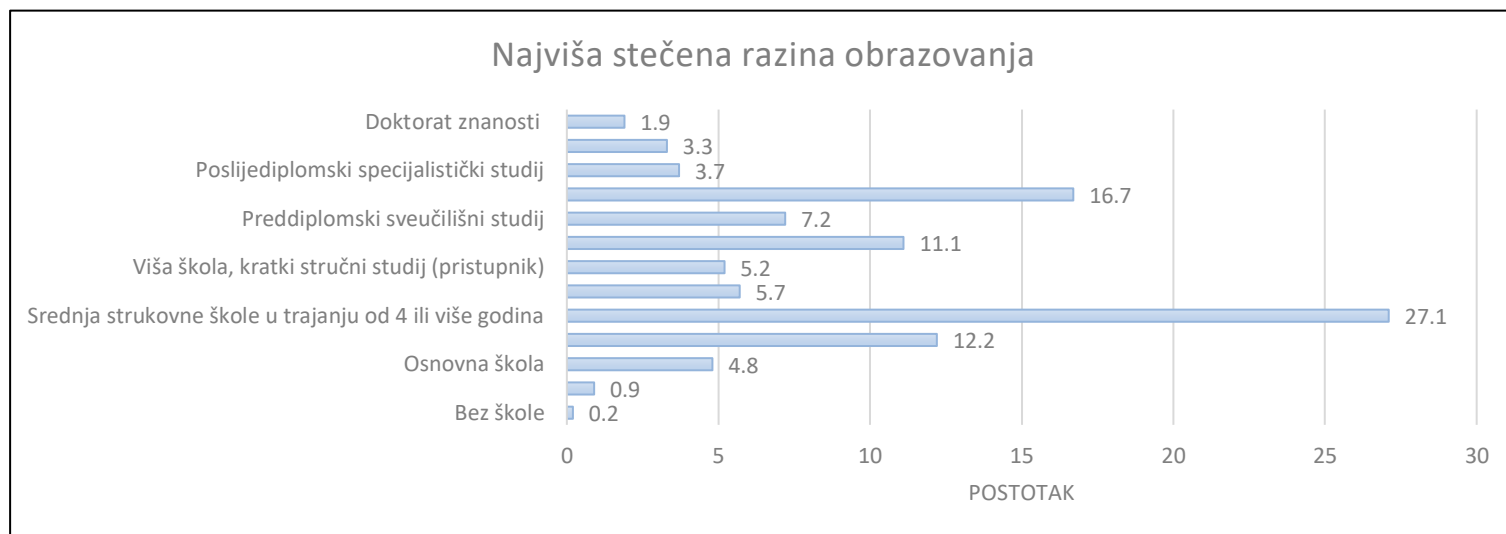
Tvrđnja	U radnom odnosu - puno radno vrijeme	U radnom odnosu - nepuno radno vrijeme	Honorarni rad kao jedini izvor prihoda	Samostalna gospodarska djelatnost (obrtnik, slobodna profesija)	Poljoprivrednik/ica	Nezaposlen/nezaposlena	Student/studentica	Učenik/učenica	Umirovljenik/umirovljenica	UKUPNO
Učestalost	186	5	5	7	12	34	15	4	272	540
Postotak	34,4	0,9	0,9	1,3	2,2	6,3	2,8	0,7	50,5	100



4.1.6. Najviša stečena razina obrazovanja

Prema stečenoj razini obrazovanja najviše ispitanika se izjasnilo da je završilo srednju strukovnu školu od 4 ili više godina (27,1%), dok ih je najmanje bez škole (0,2%).

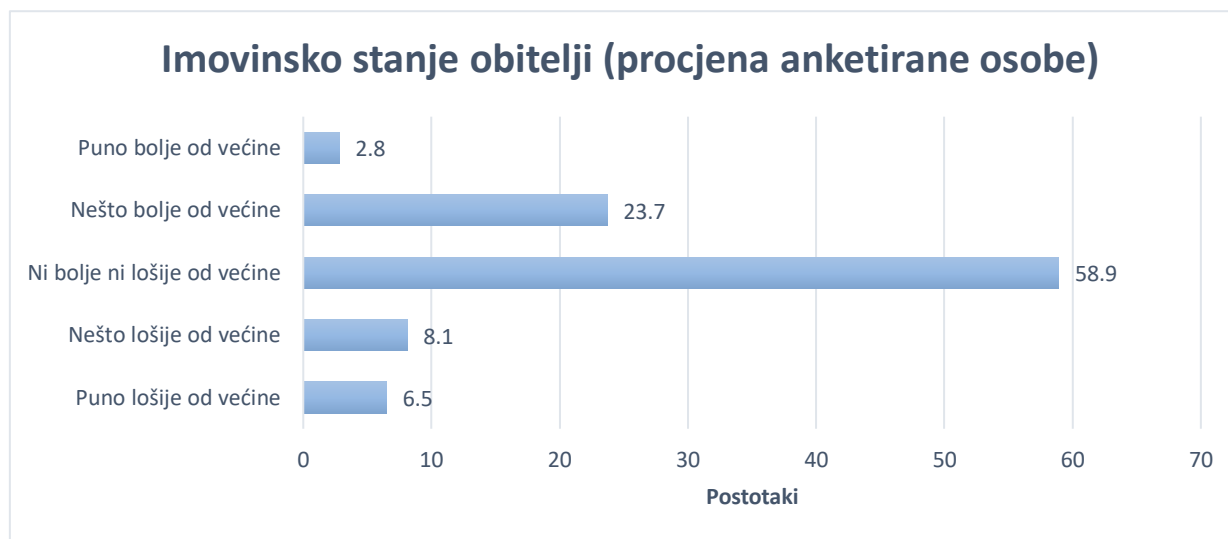
Tvrđnja	Bez škole	Nezavršen	Osnovna š	Srednja st	Srednja st	Gimnazija	Viša škola	Viša škola	Preddiplom	Specijalist	Poslijedipl	Poslijedipl	Doktorat z	UKUPNO
Učestalost	1	5	26	66	146	31	28	60	39	90	20	18	10	540
Postotak	0,2	0,9	4,8	12,2	27,1	5,7	5,2	11,1	7,2	16,7	3,7	3,3	1,9	100



4.1.7. Imovinsko stanje obitelji (procjena anketirane osobe)

Više od 50 posto ispitanika izjasnilo se prema vlastitoj procijeni da smatra da prema imovinskom stanju živi ni bolje ni lošije od većine, najmanje ispitanika (2,8%) smatra da prema imovinskom stanju obitelji živi bolje od većine.

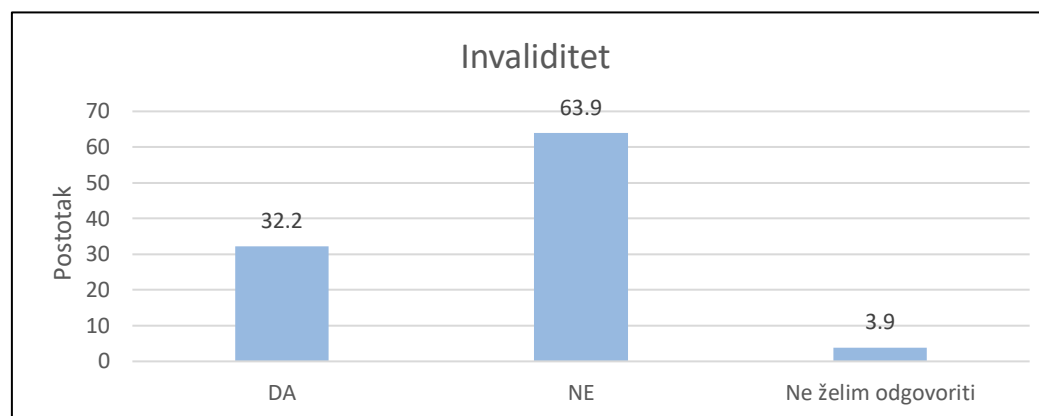
Tvrdnja	Puno lošije od većine	Nešto lošije od većine	Ni bolje ni lošije od većine	Nešto bolje od većine	Puno bolje od većine	UKUPNO
Učestalost	35	44	318	128	15	540
Postotak	6,5	8,1	58,9	23,7	2,8	100



4.1.8. Invaliditet

Vezano uz invaliditet, 63,9% izjasnilo se da nema invaliditet, dok se 32,2% ispitanika izjasnilo da ima invaliditet.

TVRDNJA	DA	NE	Ne želim odgovoriti	Ukupno
Učestalost	174	345	21	540
Postotak	32,2	63,9	3,9	100

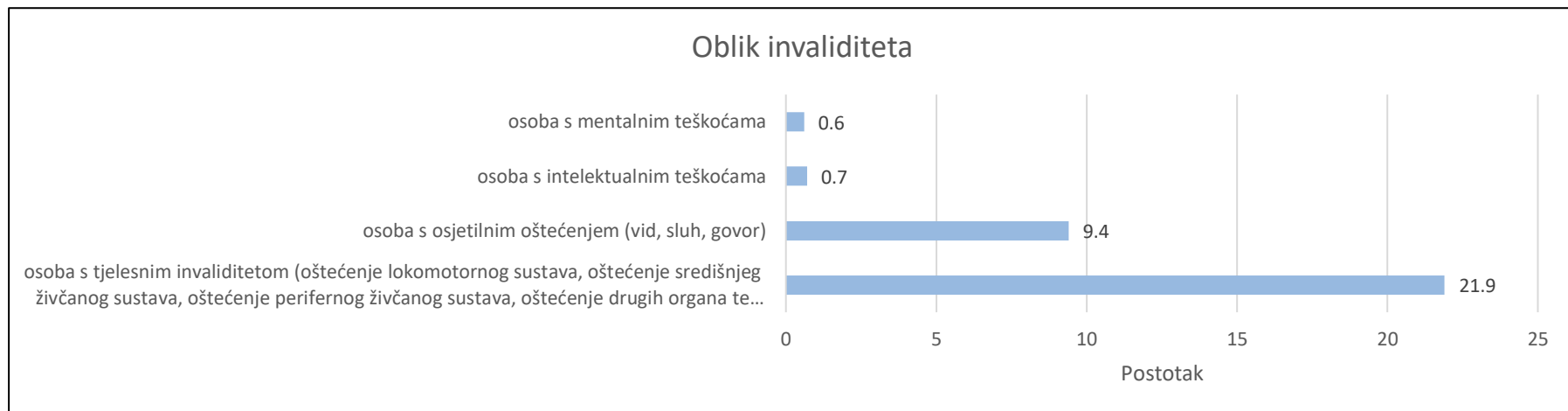


4.1.9. Oblik invaliditeta

O oblicima invaliditeta izjasnile su se ukupno 176 ispitanika. Najviše ispitanika izjasnilo se (21,9%) smatra da je osoba s tjelesnim invaliditetom (oštećenje lokomotornog sustava, oštećenje središnjeg živčanog sustava, oštećenje perifernog živčanog sustava, oštećenje drugih organa te ostalih sustava) od ukupno 540 ispitanika.



Tvrdnja	osoba s tjelesnim invaliditetom (oštećenje lokomotornog sustava, oštećenje središnjeg živčanog sustava, oštećenje perifernog živčanog sustava, oštećenje drugih organa te ostalih sustava)	osoba s osjetilnim oštećenjem (vid, sluh, govor)	osoba s intelektualnim teškoćama	osoba s mentalnim teškoćama	a) ostalo (upisati):
Učestalost	118	51	4	3	Moždani udar - oduzeta lijeva strana
Postotak	21,9	9,4	0,7	0,6	povreda na radu
					amputacija noga
					kopb

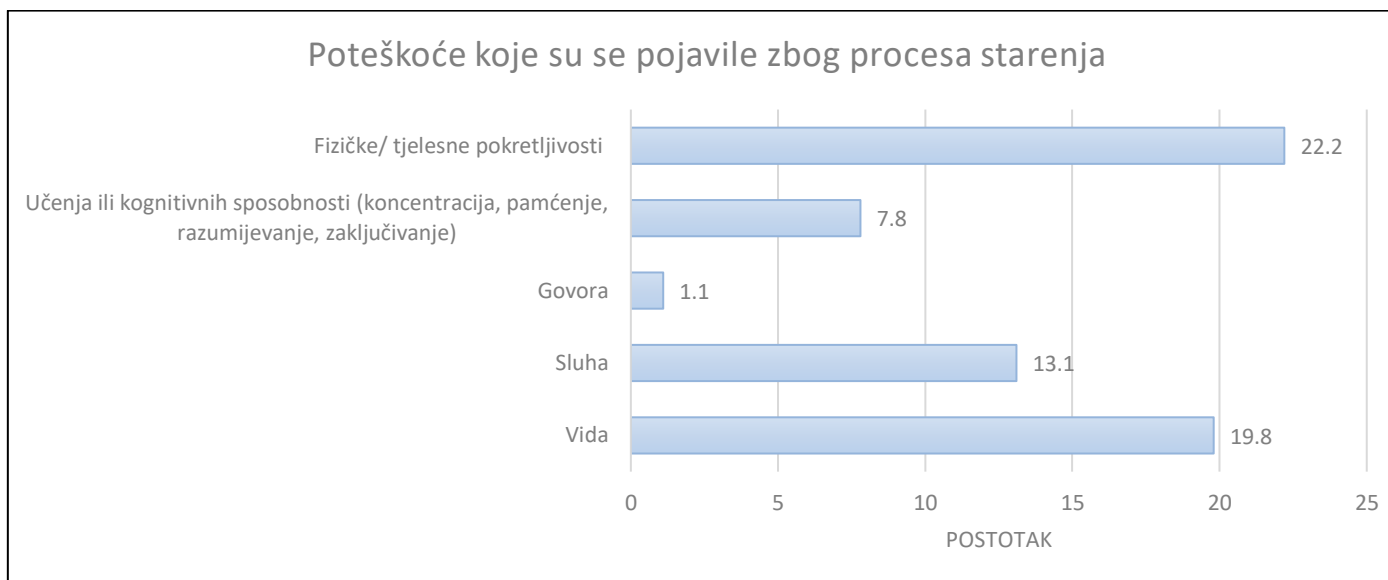


4.1.10. Poteškoće koje su se pojavile zbog procesa starenja

Vezano uz poteškoće koje su se pojavile zbog procesa starenja izjasnilo se ukupno 346 ispitanika, a od ukupnog broja najviše se izjasnilo da se radi o poteškoćama fizičke/ tjelesne pokretljivosti i vida, zatim slijedi sluh učenje ili kognitivnih sposobnosti (koncentracija, pamćenje, razumijevanje, zaključivanje), a na zadnjem mjestu je govor.



Tvrdnja	Vida	Sluha	Govora	Učenja ili kognitivnih sposobnosti (koncentracija, pamćenje, razumijevanje, zaključivanje)	Fizičke/ tjelesne pokretljivosti
Učestalost	107	71	6	42	120
Postotak	19,8	13,1	1,1	7,8	22,2



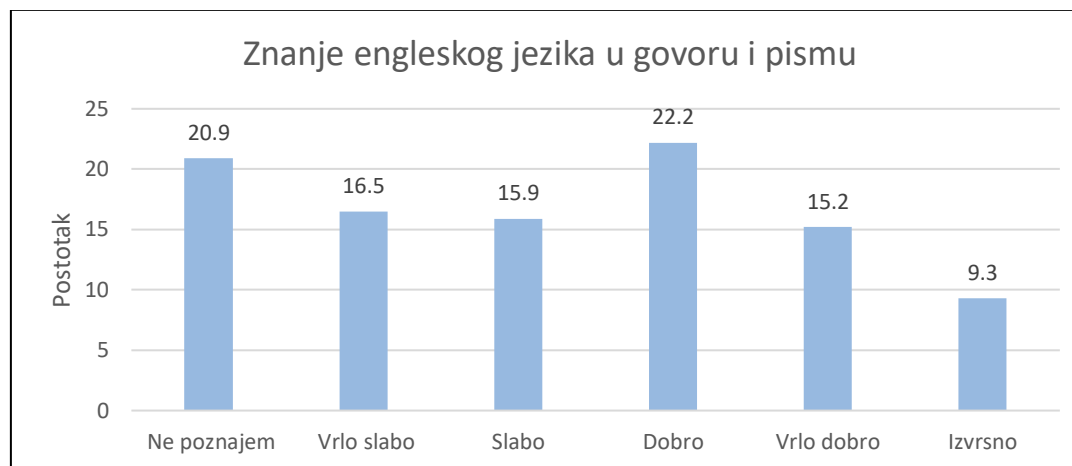
4.1.11. Znanje engleskog jezika u govoru i pismu

Prema vlastitoj procijeni ispitanika znanje engleskog jezika dobro do izvrsno izjasnilo se da ima malo više od 46% ispitanika, dok se više od 50% ispitanika izjasnilo da ili ne poznaje ili je to znanje slabo ili vrlo slabo.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.
Sadržaj ovog teksta isključiva je odgovornost Telecentra.

Tvrđnja	Ne poznajem	Vrlo slabo	Slabo	Dobro	Vrlo dobro	Izvršno	UKUPNO
Učestalost	113	89	86	120	82	50	540
Postotak	20,9	16,5	15,9	22,2	15,2	9,3	100

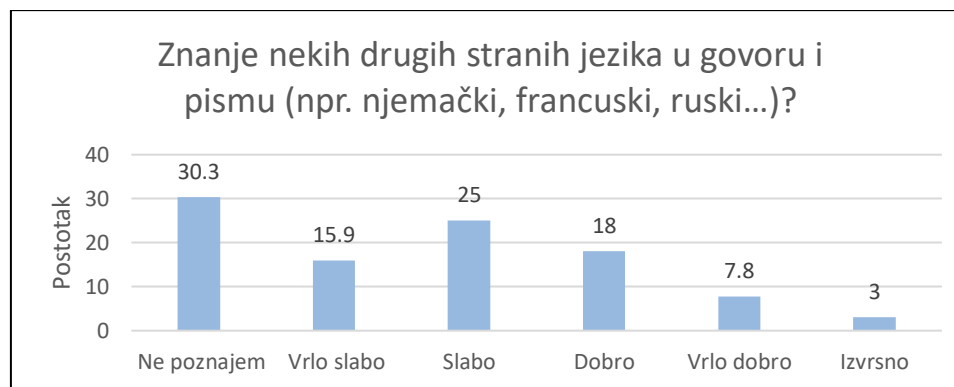


4.1.12. Znanje nekih drugih stranih jezika u govoru i pismu (npr. njemački, francuski, ruski...)

Za poznavanje drugih stranih jezika izjasnilo se od dobrog do izvrsnog da poznaje svega nešto više od 28%, ispitanika dok se oko 41%% ispitanika izjasnilo da poznaje slabo, vrlo slabo, a čak 30,3% da ne poznaje.

Tvrđnja	Ne poznajem	Vrlo slabo	Slabo	Dobro	Vrlo dobro	Izvršno	UKUPNO
Učestalost	164	86	135	97	42	16	540
Postotak	30,3	15,9	25	18	7,8	3	100





4.2. Analiza rezultata – DIGITALNA UKLJUČENOST „RANJIVIH” CILJANIH SKUPINA

4.2.1. Vrsta korištenih uređaja

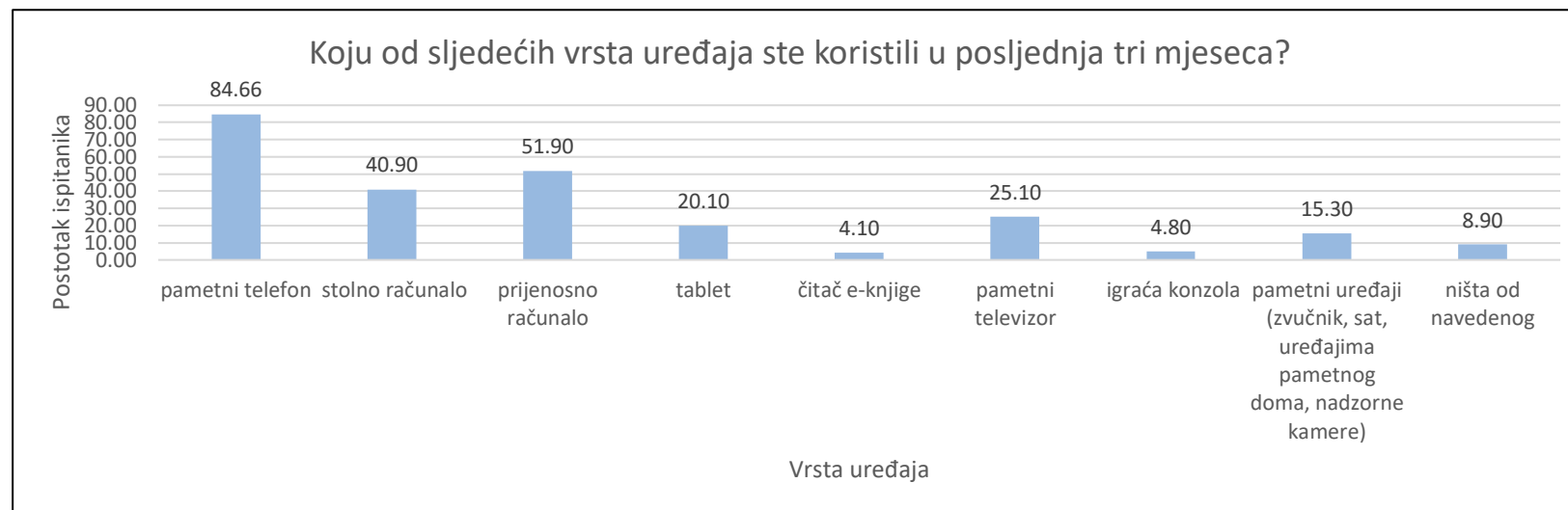
1) Koju od sljedećih vrsta uređaja ste koristili u posljednja tri mjeseca? (više mogućih odgovora)

Prema rezultatima najviše ispitanika koristi pametni telefon, čak njih više od 84% od ukupnog broja, zatim stolno i prijenosno računalo, a najmanje je korištenje čitača e-knjiga i igraćih konzola.

Tvrđnja	pametni telefon	stolno računalo	prijenosno računalo	tablet	čitač e-knjige	pametni televizor	igrača konzola	pametni uređaji (zvučnik, sat, pametnog nadzorne kamere)	ništa od navedenog
Učestalost	458,00	221,00	281,00	109,00	22,00	136,00	26,00	83,00	48,00
Postotak	84,66	40,90	51,90	20,10	4,10	25,10	4,80	15,30	8,90

U ovom pitanju ispitanici su se mogli slobodno izjasniti koriste li određena pomagala (pomoćne uređaje i/ili/ softver) koja nisu bila navedena za odabir. Odgovori ispitanika su u nastavku:

Koristim Alexu, koristim program koji pretvara govor u tekst jer sporije tipkam, tamna pozadina na računalu i mobitelu, slušni aparatić, El. Ključ za vrata, za računalo čitač ekrana Jaws for Windows i NVDA a za pametni telefon (iPhone) njegov ugrađeni čitač ekrana VoiceOver, nvda, Talkback, Lana TTS Vocalizer, Ivana isto govornica na hrvatskom, Voice over, čitač zaslona Jaws For windows i čitač zaslona NVDA, te Talkback čitač zaslona za mobilne telefone, čitač ekrana, slušne aparatiće, čitač knjiga za slijepe, čitač ekrana, sintetizator govora, NVDA, TalkBack, TTS govorne jedinice za Windows i Android, čitač MP zapisa zvučnih knjiga, elektronička povećala, NVDA (čitač ekrana za Windows uređaje), Jieshuo (čitač ekrana za android uređaje) te ostale aplikacije i programe specijalizirane za slijepe, pametni telefon, stolno računalo, tablet, YouTube (slušanje audio knjiga, EMU (program za pretvaranje glasa u teksta), povezivanje računala s televizorom,, pretvaranje digitalnog u analogni zvuk je tonski sat, Jaws, Govorna vaga (osobna i kuhinjska), skener, elektronička bilježnica, čitač za audioknjige, digitalno povećalo, ništa od navedenog, SuperNova_Magnifier_&_Screen_Reader, slabovidnost-player.

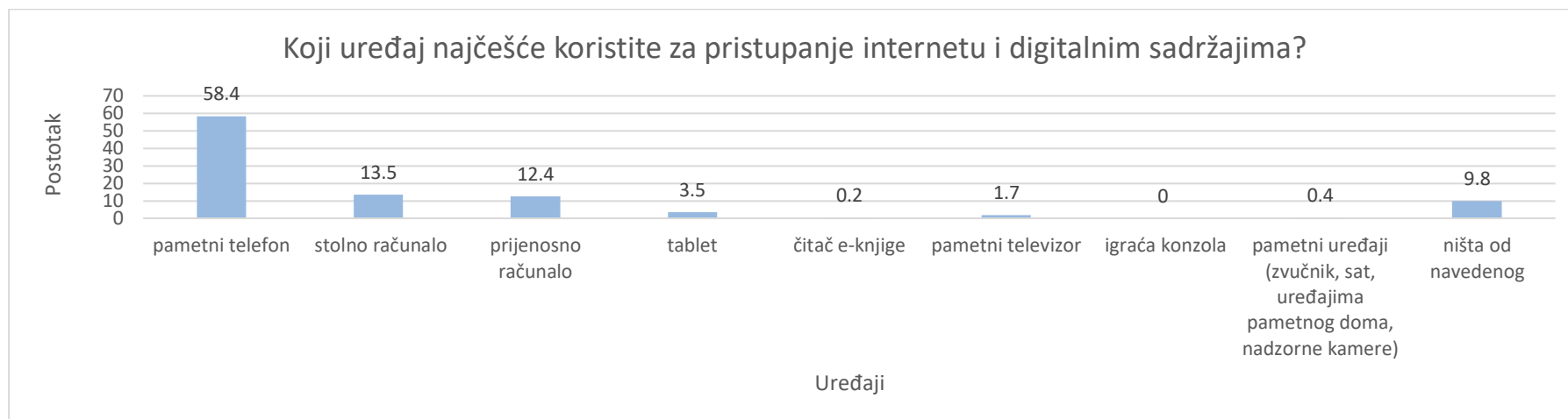


4.2.2. Najčešće korišteni uređaji

2) Koji uređaj najčešće koristite za pristupanje internetu i digitalnim sadržajima?

Iz rezultata je vidljivo da se najviše koriste pametni telefoni (58,4%), a najmanje čitači e-knjige za što se izjasnilo svega 0,2% ispitanika.

Tvrđnja	pametni telefon	stolno računalo	prijenosno računalo	tablet	čitač e-knjige	pametni televizor	igrača konzola	pametni uređaji (zvučnik, sat, uređajima pametnog doma, nadzorne kamere)	ništa od navedenog	UKUPNO
Učestalost	316	73	67	19	1	9	0	2	53	540
Postotak	58,4	13,5	12,4	3,5	0,2	1,7	0	0,4	9,8	100

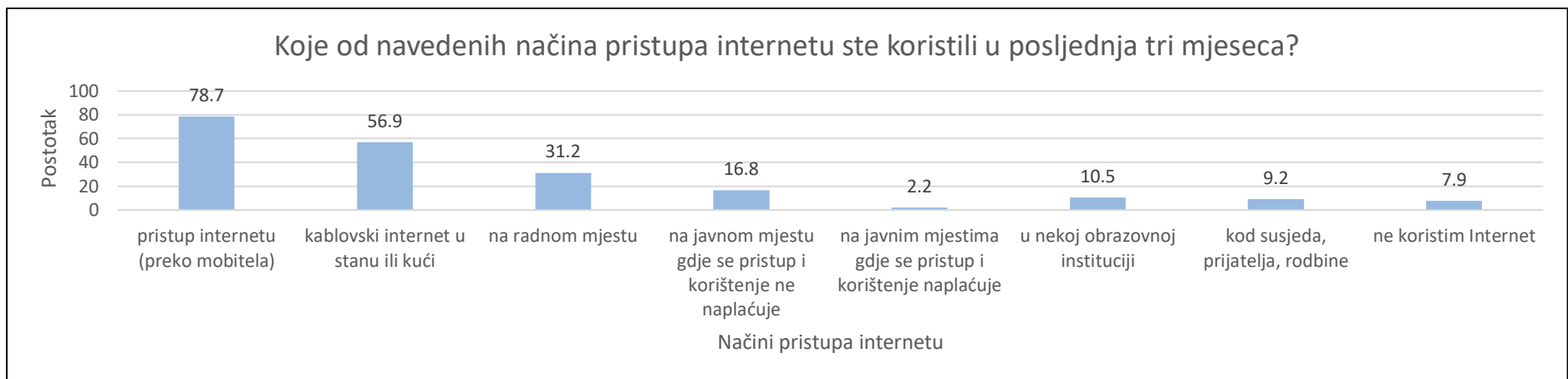


4.2.3. Načini pristupa internetu

3) Koje od navedenih načina pristupa internetu ste koristili u posljednja tri mjeseca? (Više mogućih odgovora)

Iz rezultata je vidljivo da se za pristup internetu najviše koristi pristup preko mobitela i kablovski internet u stanu ili kući, dok se najmanje ispitanika izjasnilo za pristup na javnim mjestima gdje se pristup i korištenje naplaćuje. Još uvijek je vidljivo da neki od ispitanika ne koriste internet, njih 7,9%.

Tvrđnja	pristup internetu (preko mobitela)	kablovski internet u stanu ili kući	na radnom mjestu	na javnom mjestu gdje se pristup i korištenje ne naplaćuje	na javnim mjestima gdje se pristup i korištenje naplaćuje	u nekoj obrazovnoj instituciji	kod susjeda, prijatelja, rodbine	ne koristim Internet
Učestalost	426	308	169	91	12	57	50	43
Postotak	78,7	56,9	31,2	16,8	2,2	10,5	9,2	7,9



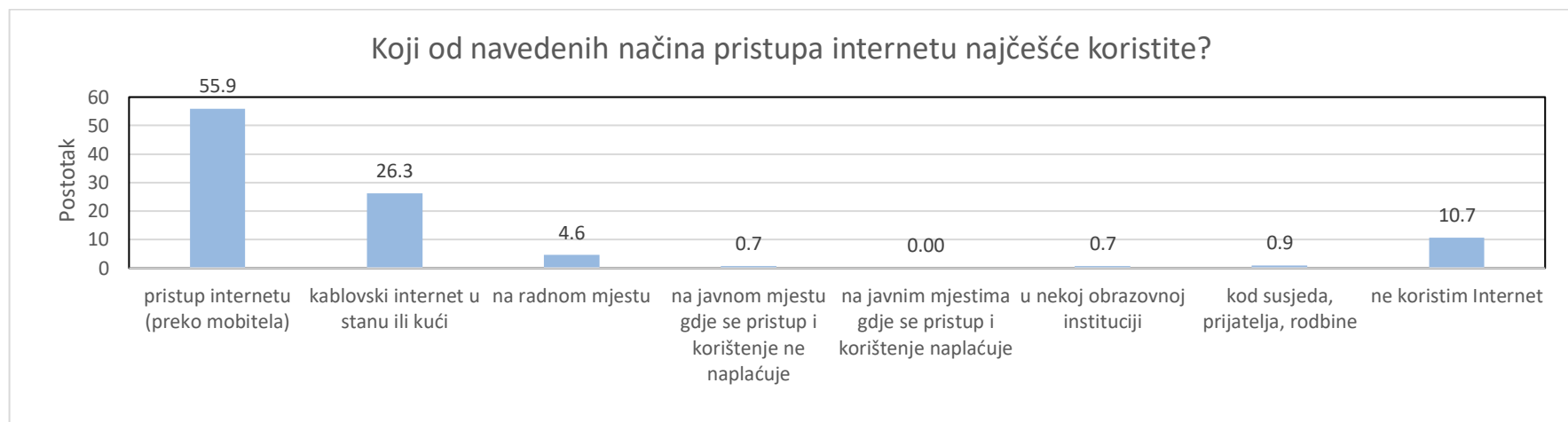
4.2.4. Najčešći načini pristupa internetu

4) Koji od navedenih načina pristupa internetu najčešće koristite?

Tvrdnja	pristup internetu (preko mobitela)	kablovski internet u stanu ili kući	na radnom mjestu	na javnom mjestu gdje se pristup i korištenje ne naplaćuje	na javnim mjestima gdje se pristup i korištenje naplaćuje	u nekoj obrazovnoj instituciji	kod susjeda, prijatelja, rodbine	ne koristim Internet	UKUPNO
Učestalost	302	142	25	4	0	4	5	58	540
Postotak	55,9	26,3	4,6	0,7	0,00	0,7	0,9	10,7	100

Kao i kod prethodnog pitanja iz rezultata je vidljivo da je najčešći korišteni način pristupa internetu preko mobilnih telefona (55,9%), a nakon toga kablovski internet u stanu ili kući.

na neki drugi način (upisati): HOMEBOX/OFFICEBOX A1, kod socijalne radnice



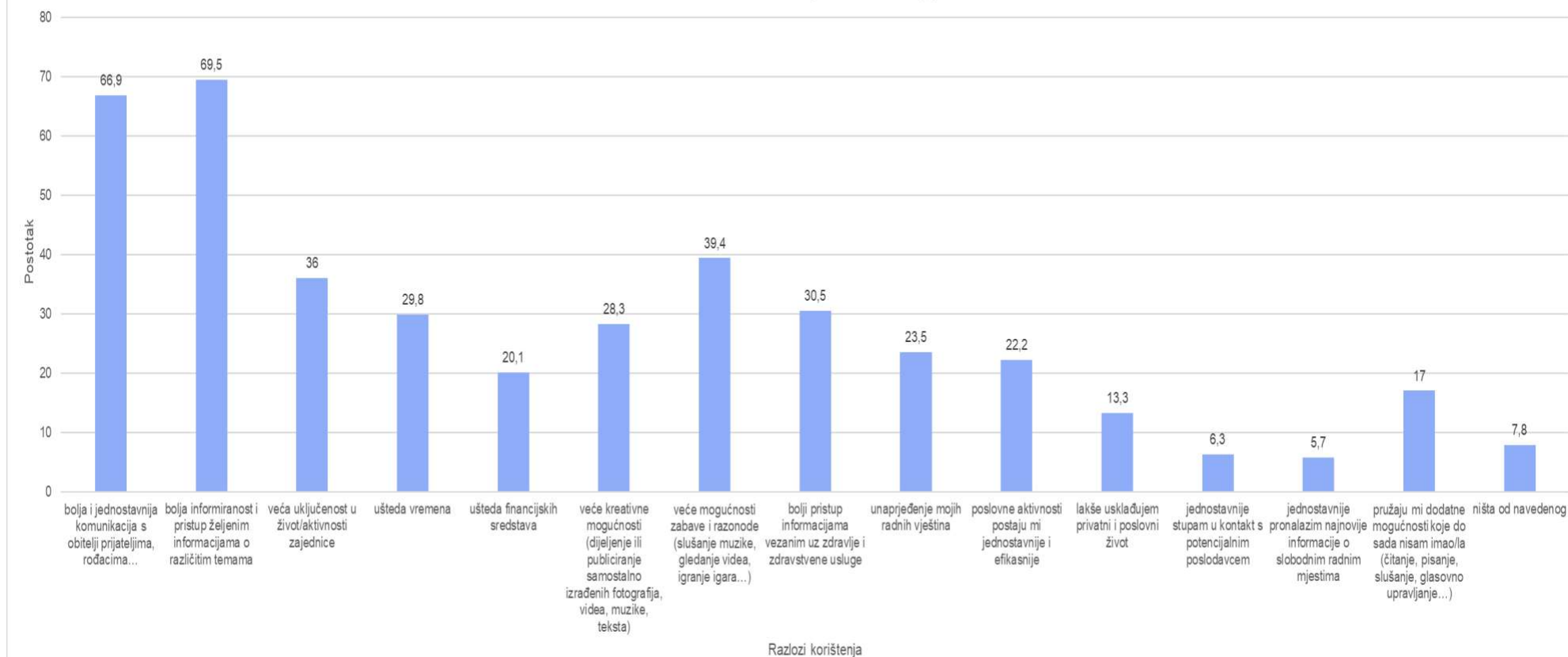
4.2.5. Razlozi korištenja digitalnih tehnologija i interneta

5) Zašto koristite ili želite koristiti digitalne tehnologije i internet? (Više mogućih odgovora)

Kao najvažnije razloge zbog kojih ispitanici koriste digitalne tehnologije i Internet iz rezultata je vidljivo da su to „bolja i jednostavnija komunikacija s obitelji prijateljima, rođacima...” (66,9% od ukupnog broja ispitanika) i „bolja informiranost i pristup željenim informacijama o različitim temama” (69,5% od ukupnog broja ispitanika), kao treće po redu je „veće mogućnosti zabave i razonode (slušanje muzike, gledanje videa, igranje igara...)” (39,4% od ukupnog broja ispitanika), a najmanje se izjasnilo vezano uz zaposlenje.

Tvrdnja	bolja i jednostavnija komunikacija s obitelji prijateljima, rođacima ...	bolja informiranost i pristup željenim informacijama o različitim temama	veća uključenost u život/aktivnosti zajednice	ušteta vremena	ušteta financijskih sredstava	veće kreativne mogućnosti (dijeljenje ili publiciranje samostalno izrađenih fotografija, videa, muzike, teksta)	veće mogućnosti zabave i razonode (slušanje muzike, gledanje videa, igranje igara...)	bolji pristup informacijama vezanim uz zdravlje i zdravstvene usluge	unaprjeđenje mojih radnih vještina	poslovne aktivnosti postaju mi jednostavnije i efikasnije	lakše usklađujem privatni i poslovni život	jednostavnije stupam u kontakt s potencijalnim poslodavcima	jednostavnije pronalazim najnovije informacije o slobodnim radnim mjestima	pružaju mi dodatne mogućnosti koje do sada nisam imao/la (čitanje, pisanje, slušanje, glasovno upravljanje ...)	ništa od navedenog
Učestalost	362	376	195	161	109	153	213	165	127	120	72	34	31	92	42
Postotak	66,9	69,5	36	29,8	20,1	28,3	39,4	30,5	23,5	22,2	13,3	6,3	5,7	17	7,8

Zašto koristite ili želite koristiti digitalne tehnologije i internet?

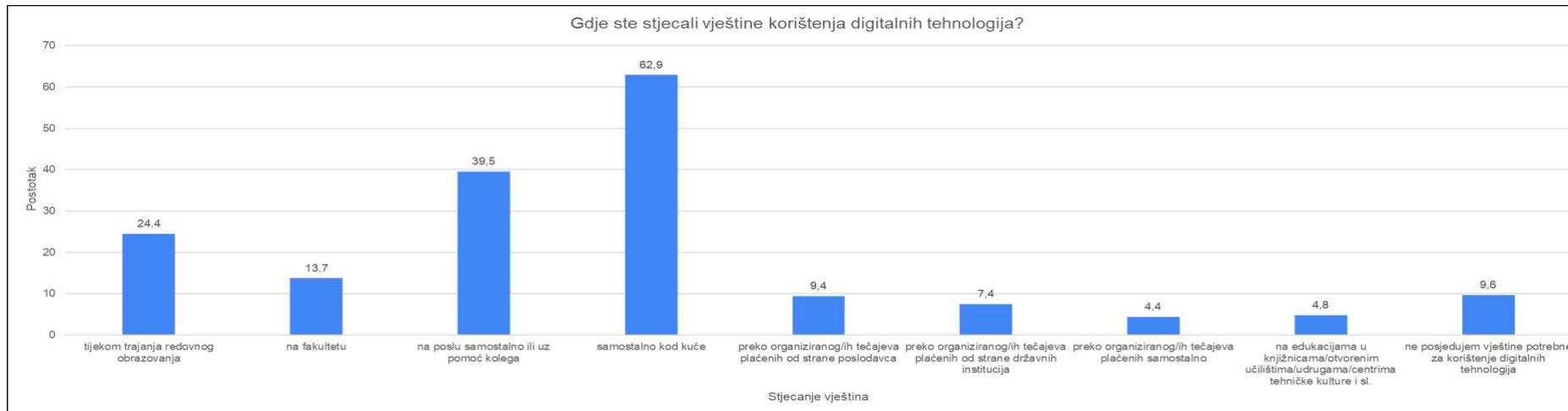


4.2.6. Mjesto/načini stjecanja vještina korištenja digitalnih tehnologija

6) Gdje ste stjecali vještine korištenja digitalnih tehnologija?

Najviše ispitanika izjasnilo se da je vještine stjecalo samostalno kod kuće njih 62,9% od ukupnog broja ispitanika, nakon toga na poslu samostalno ili uz pomoć kolega (39,5%), a najmanje su stjecali preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih samostalno preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih samostalno (4,4%).

Tvrdnja	tijekom trajanja redovnog obrazovanja	na fakultetu	na poslu samostalno ili uz pomoć kolega	samostalno kod kuće	preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih od strane poslodavca	preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih od strane državnih institucija	preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih samostalno	na edukacijama u knjižnicama/otvorenim učilištima/udrugama/centrima tehničke kulture i sl.	ne posjedujem vještine potrebne za korištenje digitalnih tehnologija
Učestalost	132	74	214	341	51	40	24	26	52
Postotak	24,4	13,7	39,5	62,9	9,4	7,4	4,4	4,8	9,6



4.2.7. Stavovi o digitalnim tehnologijama

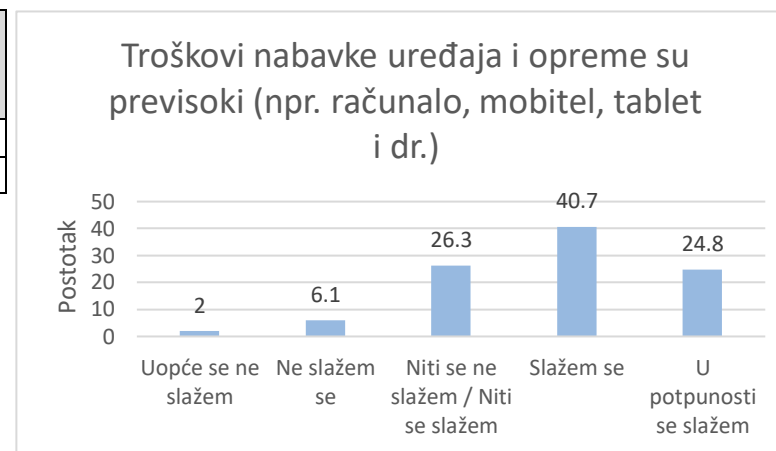
7) U kojoj se mjeri slažete s navedenim tvrdnjama?

a) troškovi nabavke uređaja i opreme su previsoki (npr. računalo, mobitel, tablet i dr.)

Da su troškovi nabavke uređaja i opreme su previsoki slaže se ili u potpunosti slaže više od 65% ispitanika.

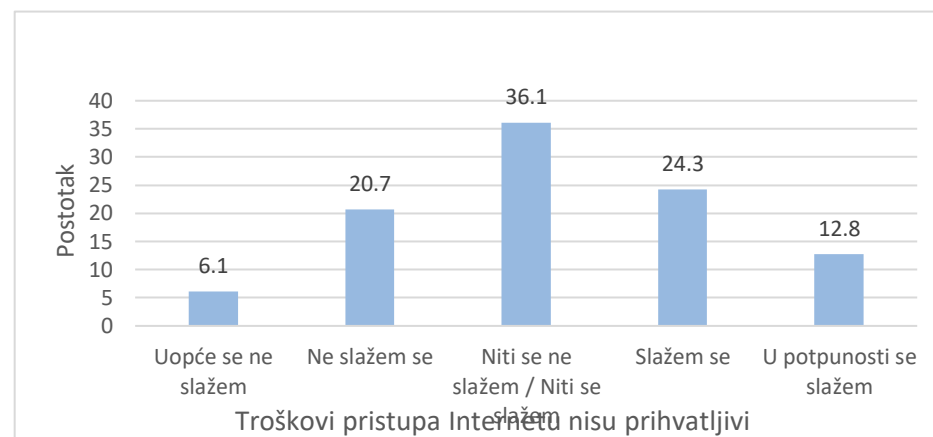
TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	11	33	142	220	134
Postotak	2	6,1	26,3	40,7	24,8

Veliki broj ispitanika u pogledu troškova interneta da nisu prihvatljivi je neodlučan 36,1% dok se više od 37% ispitanika slaže ili u potpunosti slaže.



b) troškovi pristupa Internetu nisu prihvatljivi

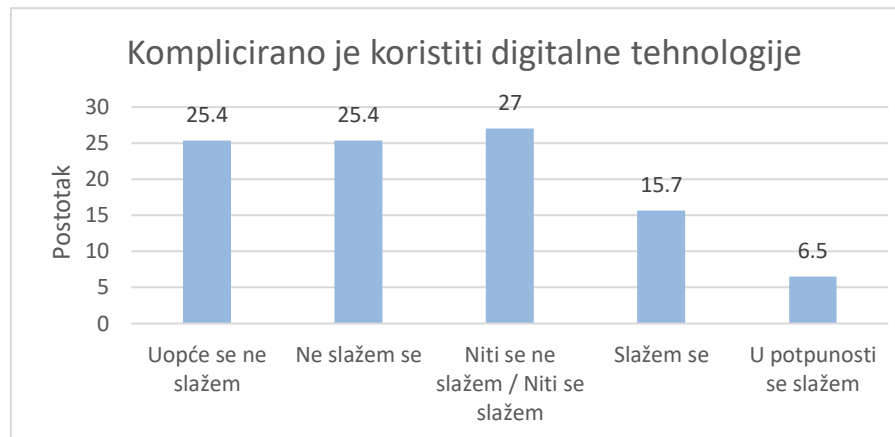
TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	33	112	195	131	69
Postotak	6,1	20,7	36,1	24,3	12,8



c) komplicirano je koristiti digitalne tehnologije

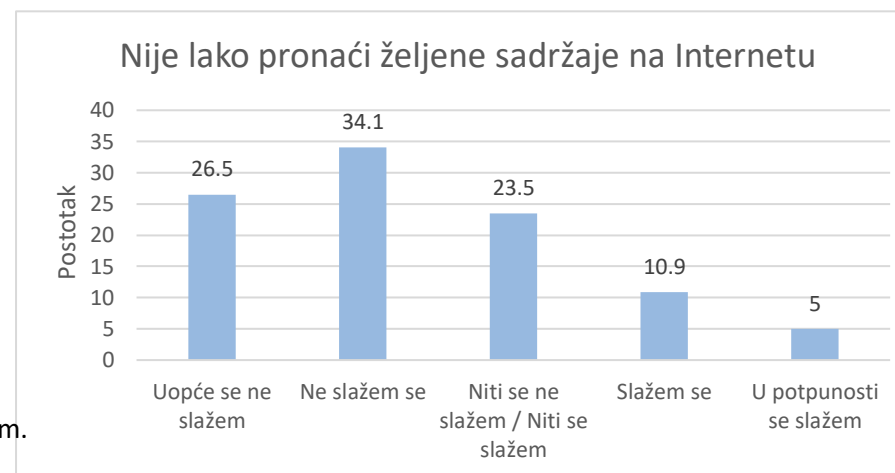
Mišljenje da je komplicirano koristiti digitalne tehnologije izražava svega nešto više do 20% svih ispitanika, dok njih više od 50% s tim se ne slaže.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	137	137	146	85	35
Postotak	25,4	25,4	27	15,7	6,5



d) nije lako pronaći željene sadržaje na Internetu

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	143	184	127	59	27
Postotak	26,5	34,1	23,5	10,9	5

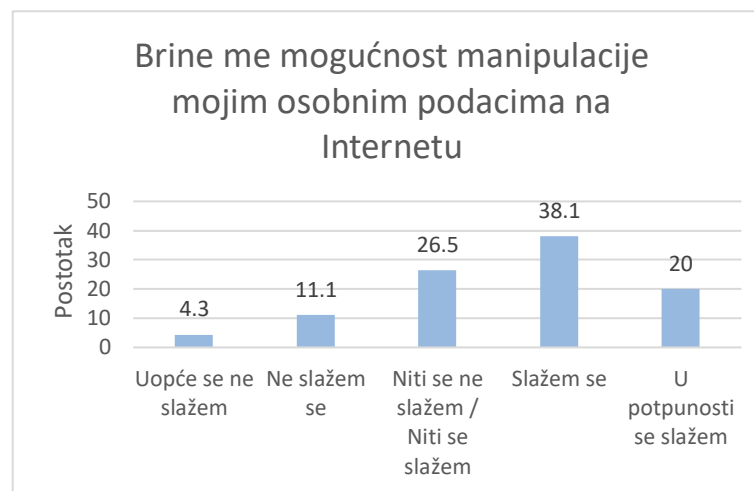


Više od 60% ispitanika ne slaže se sa tvrdnjom da "nije lako pronaći željene sadržaje na Internetu, dok je 23,5% ispitanika neodlučno, svega nešto više od 15% slaže se ili se u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom.

e) brine me mogućnost manipulacije mojim osobnim podacima na Internetu

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	23	60	143	206	108
Postotak	4,3	11,1	26,5	38,1	20

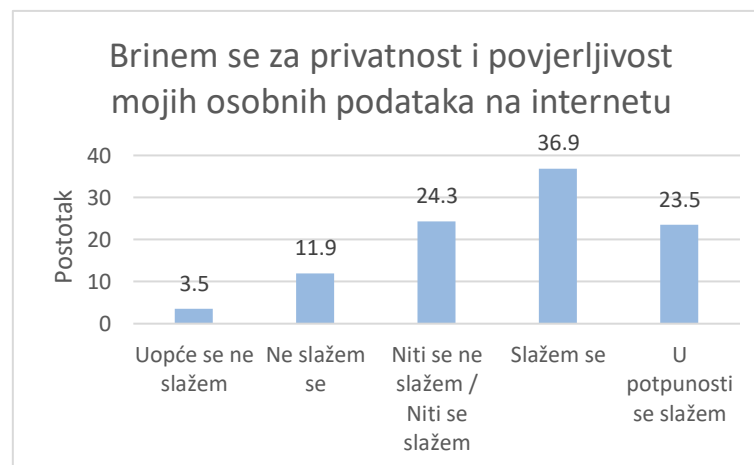
Zabrinutost za mogućnost manipulacije mojim osobnim podacima na Internetu izražava više od 58% ispitanika, dok je poprilično velik broj neodlučan 26,5% ispitanika.



f) brinem se za privatnost i povjerljivost mojih osobnih podataka na internetu

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	19	64	131	199	127
Postotak	3,5	11,9	24,3	36,9	23,5

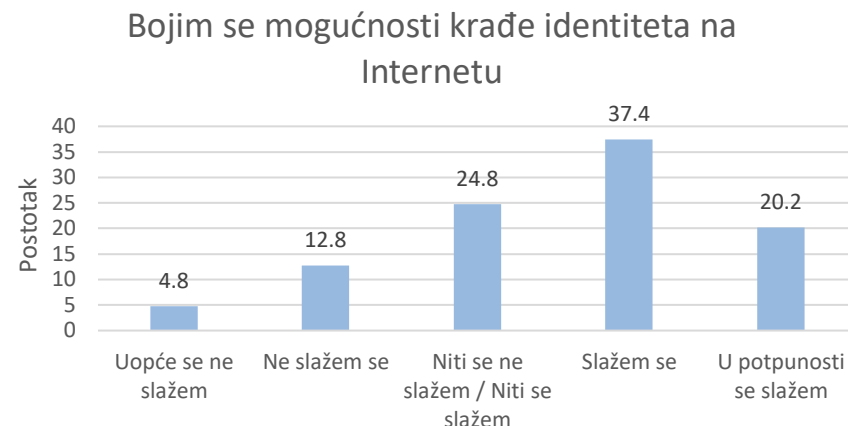
Slični postotak ispitanika izražavaju zabrinutost vezano uz privatnost i povjerljivost mojih osobnih podataka na internetu više od 59% ispitanika, dok je njih nešto više od 24% neodlučno, nije zabrinuto svega njih nešto više od 15%.



g) bojim se mogućnosti krađe identiteta na Internetu

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	26	69	134	202	109
Postotak	4,8	12,8	24,8	37,4	20,2

Zabrinutost vezano uz krađu identiteta na internetu izražava više od 57% ispitanika, 24,8 dok nije zabrinuto nešto više od 17% ispitanika, oko 24% ispitanika neodlučno je u vezi ove tvrdnje.



h) nemam dovoljno znanja i vještina za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	126	135	133	96	50
Postotak	23,3	25	24,6	17,8	9,3

Da nema dovoljno znanja i vještina za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta slaže se nešto više od 27% ispitanika, 24,6% je neodlučno, a ne slaže se nešto više do 48% ispitanika.

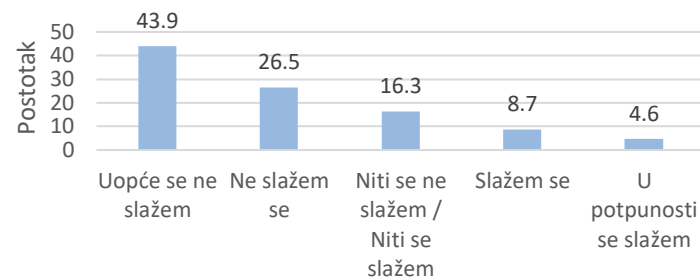


i) ne zanimaju me digitalne tehnologije i Internet

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	237	143	88	47	25
Postotak	43,9	26,5	16,3	8,7	4,6

Da ih ne zanimaju digitalne tehnologije izjasnilo se svega 13,3% ispitanika većina ispitanika njih više od 70% ne slaže se ponuđenom tvrdnjom.

Ne zanimaju me digitalne tehnologije i Internet

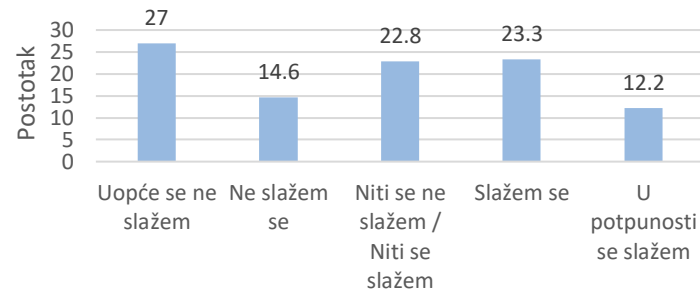


j) nepoznavanje engleskog jezika otežava korištenje Interneta

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	146	79	123	126	66
Postotak	27	14,6	22,8	23,3	12,2

Da im nepoznavanje engleskog jezika otežava korištenje Interneta izjasnilo se više od 35,5% ispitanika, da im to ne otežava smatra nešto više od 41% ispitanika, ostalih 22,8% je neodlučno.

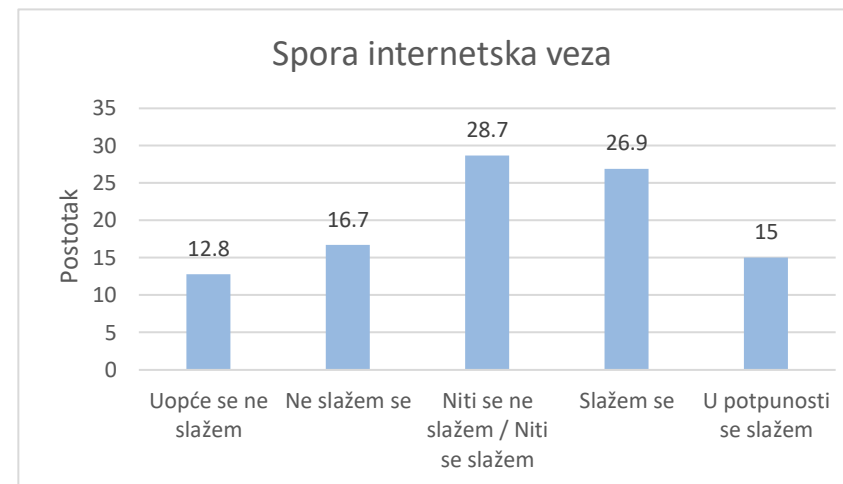
Nepoznavanje engleskog jezika otežava korištenje Interneta



k) spora internetska veza

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	69	90	155	145	81
Postotak	12,8	16,7	28,7	26,9	15

Sporu internetsku vezu kao otežavajući faktor slaže se ili u potpunosti slaže 41,9% ispitanika, dok se s tim ne slaže 29,5% ispitanika, neodlučno je 28,7%.



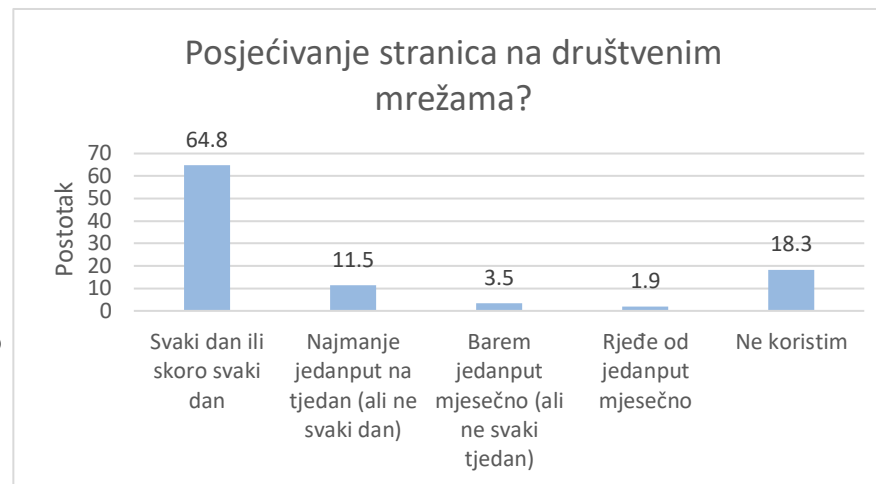
4.2.8. Učestalost korištenja digitalnih tehnologija i interneta

8) Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i internet u zadnja tri mjeseca za:

a) posjećivanje stranica na društvenim mrežama?

TVRDNJA	Svaki dan ili skoro svaki dan	Najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	Barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	Rjeđe od jedanput mjesečno	Ne koristim
Učestalost	350	62	19	10	99
Postotak	64,8	11,5	3,5	1,9	18,3

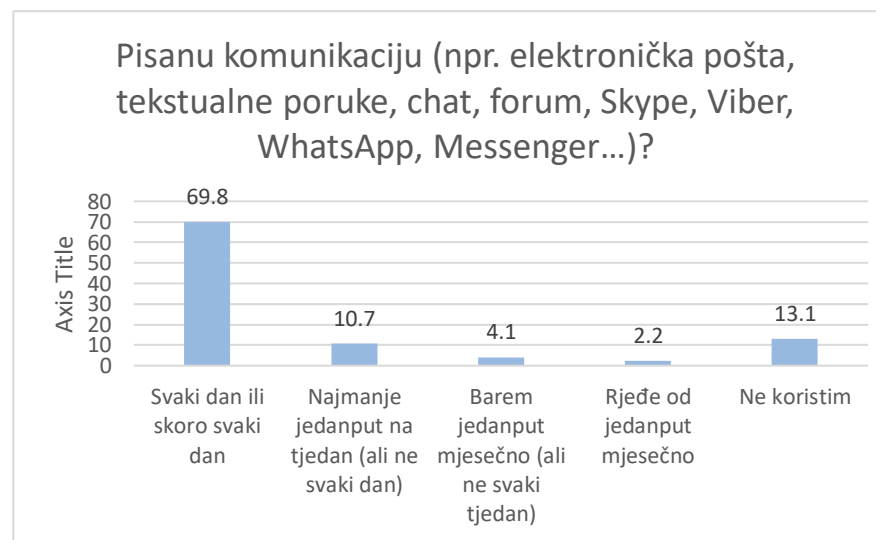
Najveći dio ispitanika to primjenjuje svaki dan ili skoro svaki dan (64,8%), zanimljivo je da se 18,3% ispitanika izjasnilo da ne koristi.



b) pisanu komunikaciju (npr. elektronička pošta, tekstualne poruke, chat, forum, Skype, Viber, WhatsApp, Messenger...)?

TVRDNJA	Svaki dan ili skoro svaki dan	Najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	Barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	Rjeđe od jedanput mjesečno	Ne koristim
Učestalost	377	58	22	12	71
Postotak	69,8	10,7	4,1	2,2	13,1

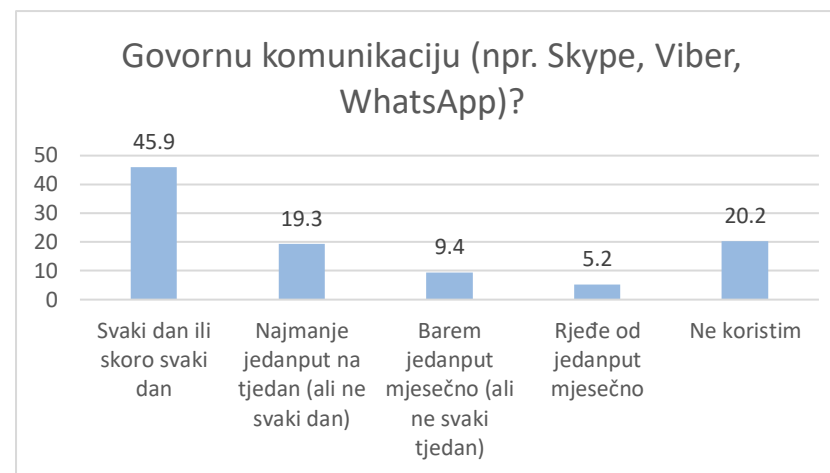
Blizu 70% ispitanika izjasnilo se da pisanu komunikaciju (npr. elektronička pošta, tekstualne poruke, chat, forum, Skype, Viber, WhatsApp, Messenger...) koristi svaki dan ili skoro svaki dan, dok samo 13,1% ispitanika izjasnilo se da ne koristi.



c) govornu komunikaciju (npr. Skype, Viber, WhatsApp)?

TVRDNJA	Svaki dan ili skoro svaki dan	Najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	Barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	Rjeđe od jedanput mjesečno	Ne koristim
Učestalost	248	104	51	28	109
Postotak	45,9	19,3	9,4	5,2	20,2

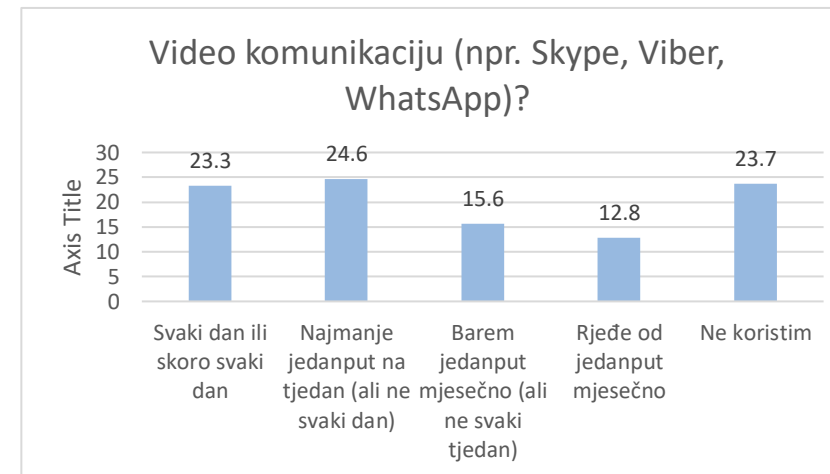
Govornu komunikaciju komunikaciju putem npr. Skype, Viber, WhatsApp koristi svaki dan ili najmanje jedanput na tjedan više od 65% ispitanika, dok oko 20% ispitanika izjasnilo se da ne koristi.



d) video komunikaciju (npr. Skype, Viber, WhatsApp)?

TVRDNJA	Svaki dan ili skoro svaki dan	Najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	Barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	Rjeđe od jedanput mjesečno	Ne koristim
Učestalost	126	133	84	69	128
Postotak	23,3	24,6	15,6	12,8	23,7

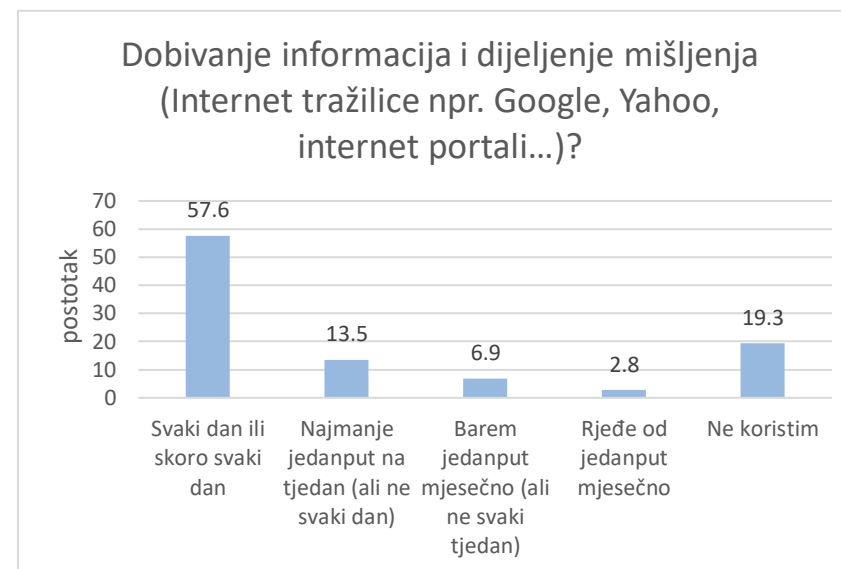
Video komunikacija zastupljena je svaki dan ili najmanje jedanput na tjedan kod nešto više od 47% ispitanika, dok uopće ne koristi 23,7% ispitanika.



e) dobivanje informacija i dijeljenje mišljenja (Internet tražilice npr. Google, Yahoo, internet portali...)?

TVRDNJA	Svaki dan ili skoro svaki dan	Najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	Barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	Rjeđe od jedanput mjesečno	Ne koristim
Učestalost	311	73	37	15	104
Postotak	57,6	13,5	6,9	2,8	19,3

Dobivanje informacija i dijeljenje mišljenja (Internet tražilice npr. Google, Yahoo, internet portali...) putem digitalnih tehnologija prakticira svaki dan ili skoro svaki dan čak 57,6% ispitanika dok samo nešto više od 19,3% ispitanika to ne prakticira.

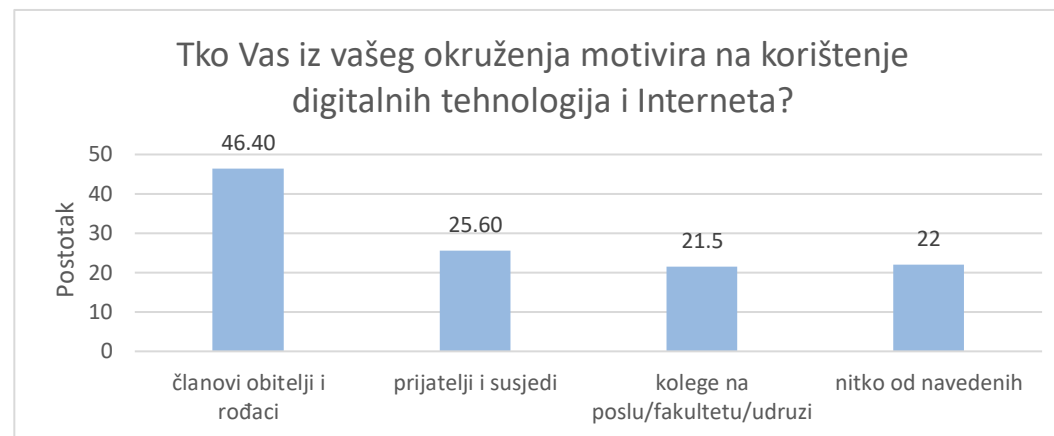


9) Tko Vas iz vašeg okruženja motivira na korištenje digitalnih tehnologija i Interneta?

(Više mogućih odgovora)

Iz rezultata vidljivo da najviše motivacije ispitanici na korištenje digitalnih tehnologija i Interneta dobivaju od članova obitelji i rođaka (46,4%), a od prijatelja i susjeda te kolege na poslu/fakultetu /udruzi njih nešto više od 47,1%.

TVRDNJA	članovi obitelji i rođaci	prijatelji i susjedi	kolege na poslu/fakultetu /udruzi	nitko od navedenih
Učestalost	287	158	133	136
Postotak	46,40	25,60	21,5	22



Ostalo (navedite):

nitko me ne motivira, koristim ga isključivo iz osobnih i poslovnih potreba, ne trebam motivaciju za korištenje, posao kojim se bavim, zanima me i potrebno mi je zbog posla pa mi ne treba dodatna motivacija osobne potrebe, sam se , motiviran jer mi je lakše pronaći nešto na kompjuter i internetu nego čitati po papirima novina, a i svi osim susjeda, sam sebe, mene osobno interesira, sama sam zainteresirana i motivirana, poslovni partneri i kupci, potreba zbog načina života, posao mi uključuje korištenje digitalnih tehnologija i Interneta, sama, savjesna sam i radim cijelo vrijeme, motivacija dolazi iznutra :-), asistenti, sam se motiviram. Posao općenito, bez digitalnih tehnologija praktički ne mogu zamisliti odrađivanje posla, moji interesi, osobna sklonost i potreba za stjecanja znanja, biti kreativan, biti komunikativan, socijalno uključen, ne koristim se, ja ne želim to niti me zanima, ne koristim se, samomotivacija, djelatnici ustanove, stručni djelatnici centra, moje potrebe, koristim svojevoljno...

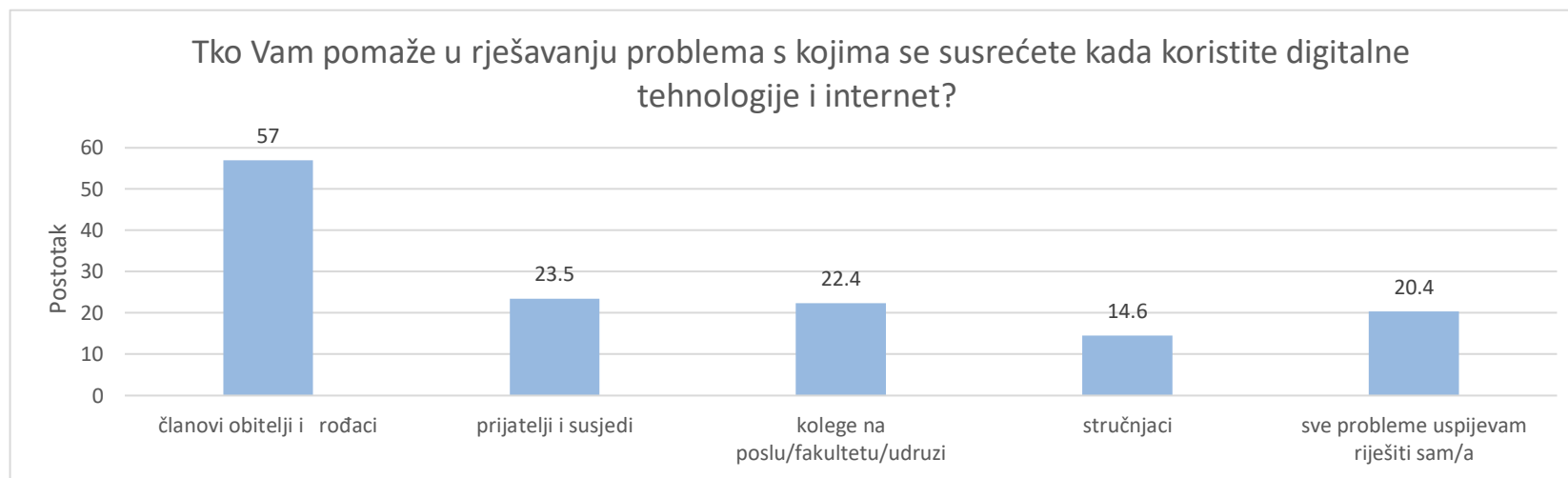
4.2.10. Pomoć pri rješavanju problema s korištenjem digitalnih tehnologija i interneta

10) Tko Vam pomaže u rješavanju problema s kojima se susrećete kada koristite digitalne tehnologije i internet?

(Više mogućih odgovora)

TVRDNJA	članovi obitelji i rođaci	prijatelji i susjedi	kolege na poslu/fakultetu /udruzi	stručnjaci	sve probleme uspijevam riješiti sam/a
Učestalost	308	127	121	79	110
Postotak	57	23,5	22,4	14,6	20,4

Slično kao i vezano uz motivaciju u pomoć oko rješavanja problema ispitanici ističu da su to najviše članovi obitelji i rođaci, prijatelji i susjedi kao i kolege na poslu/fakultetu/udruzi, najmanje se koriste stručnjaci, a 20,4% ispitanika izjasnilo se da sve probleme uspijevaju rješavati sami.



Ostalo (navedite):

asistenti, Ne koristim se, Ne koristim ništa osim mobitela za pozive i poruke, a to znam, Ne koristim se digitalnom tehnologijom, Nitko od navedenih, Pisano putem pošte, djelatnici ustanove, socijalne radnice, smatra da ne treba pomoć, majstori, sam, stručni djelatnici centra, imam prijatelje koji su mi uvijek pri ruci, nitko

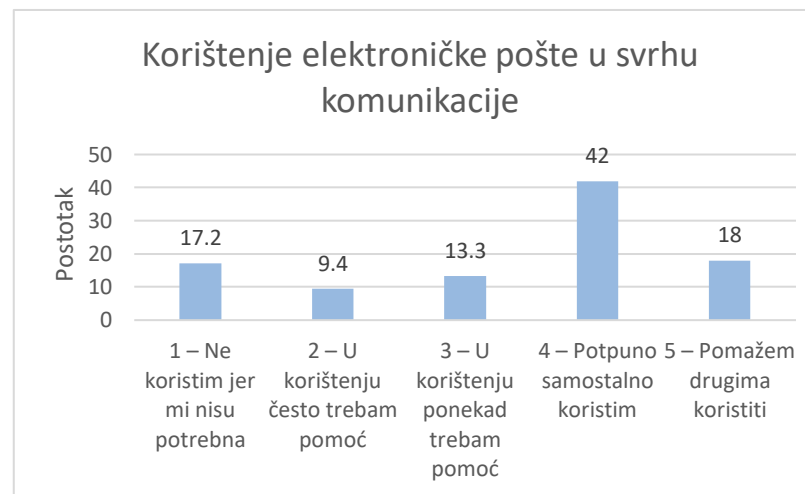
4.2.11. Procjena vlastitih znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija

11) Procijenite vaša znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija na skali od 1-5.

a) korištenje elektroničke pošte u svrhu komunikacije

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	93	51	72	227	97
Postotak	17,2	9,4	13,3	42	18

Najviše ispitanika izjasnilo se da korištenje elektroničke pošte u svrhu komunikacije “Potpuno samostalno koristim” njih 42%, pomoć često ili ponekad treba nešto više od 22% ispitanika, dok 17,2% ispitanika izjasnilo se da ne koristi jer nisu potrebna, samo 18% od ispitanika pomaže i drugima koristiti.

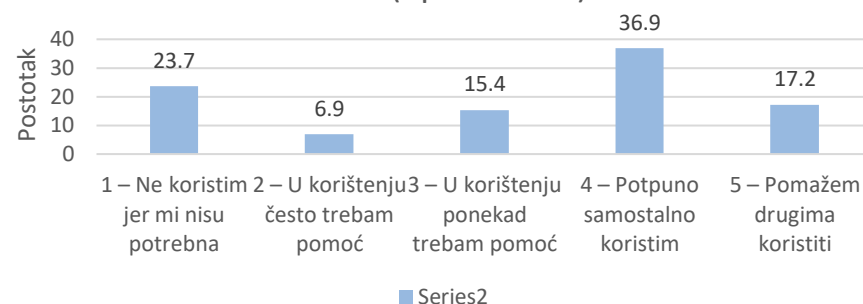


b) korištenje programa za pisanje i uređivanje teksta (npr. Word...)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	128	37	83	199	93
Postotak	23,7	6,9	15,4	36,9	17,2

Korištenje programa za pisanje i uređivanje teksta (npr. Word...) više od 50% ispitanika potpuno samostalno koristi ili pomaže drugima, dok 23,7% ispitanika izjasnilo se da ne koristi dok nešto malo više od 20% ispitanika treba pomoć kod korištenja.

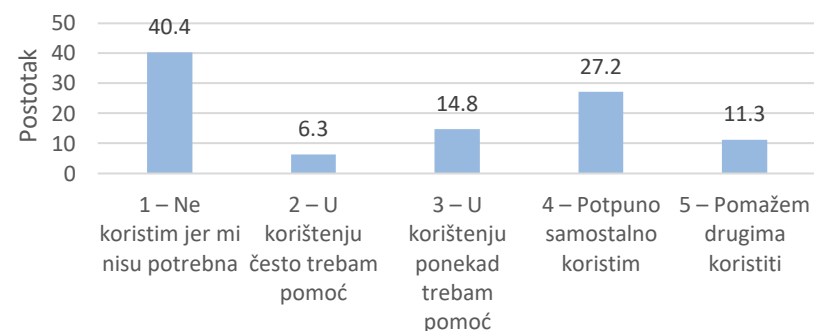
Korištenje programa za pisanje i uređivanje teksta (npr. Word...)


c) kreiranje elektroničkih prezentacija s tekстом i jednostavnim slikama (npr. PowerPoint, Prezi)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	218	34	80	147	61
Postotak	40,4	6,3	14,8	27,2	11,3

Kreiranje elektroničkih prezentacija s tekstem i jednostavnim slikama (npr. PowerPoint, Prezi) ne koristi jer im nisu potrebna više od 40,4% ispitanika, pomoć je potrebna nešto više od 20% ispitanika, a samostalno koristi ili pomaže i drugima više od 30% ispitanika.

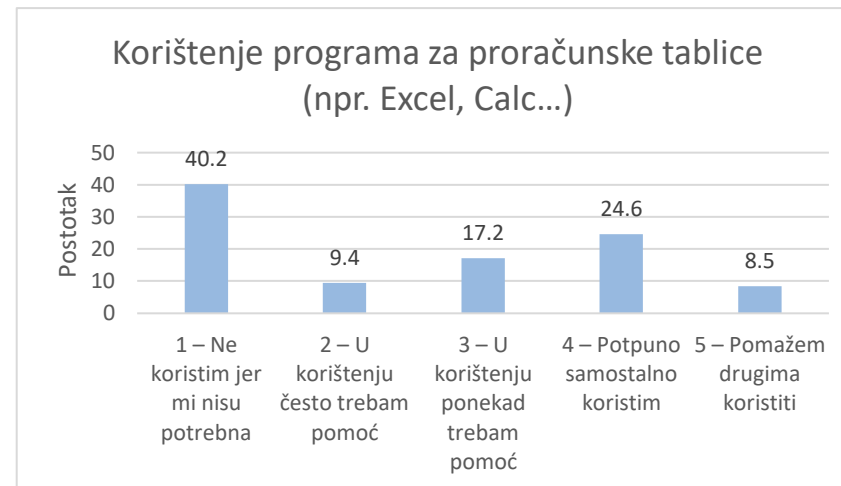
Kreiranje elektroničkih prezentacija s tekstem i jednostavnim slikama (npr. PowerPoint, Prezi)



d) korištenje programa za proračunske tablice (npr. Excel, Calc...)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	217	51	93	133	46
Postotak	40,2	9,4	17,2	24,6	8,5

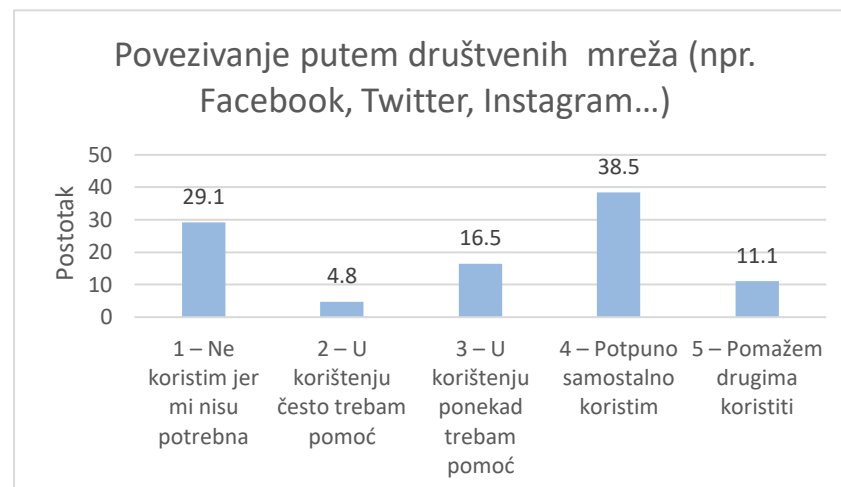
Kao i kod korištenja elektroničkih prezentacija slično su se ispitanici izjašnjivali i po pitanju korištenja programa za proračunske tablice, većina njih se izjašnjava da ne koristi jer im nisu potrebna, dok njih nešto više od 33% koristi potpuno samostalno ili pomaže drugima u korištenju, pomoć u korištenju treba nešto više od 26% ispitanika.



e) povezivanje putem društvenih mreža (npr. Facebook, Twitter, Instagram...)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	157	26	89	208	60
Postotak	29,1	4,8	16,5	38,5	11,1

Povezivanje putem društvenih mreža (npr. Facebook, Twitter, Instagram...) potpuno samostalno koristi ili pomaže drugima više od 49% ispitanika, dok ne koristi njih 29,1%, pomoć u korištenju treba nešto više od 20% ispitanika.

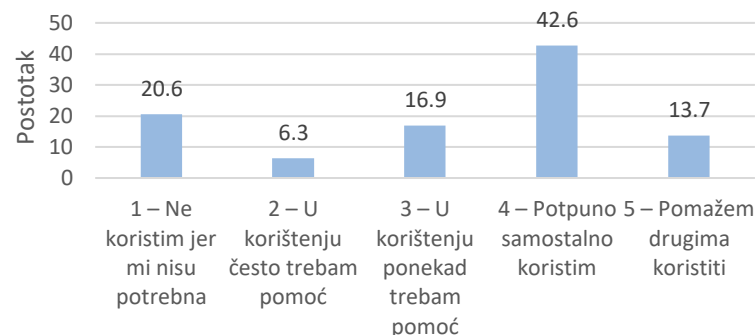


f) korištenje specijaliziranih programa za komunikaciju putem Interneta (npr. Skype, WhatsApp, Viber...)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	111	34	91	230	74
Postotak	20,6	6,3	16,9	42,6	13,7

Korištenje specijaliziranih programa za komunikaciju putem Interneta (npr. Skype, WhatsApp, Viber...) potpuno samostalno koristi ili pomaže drugima više od 56% ispitanika, dok ne koristi njih 20,6%, pomoć u korištenju treba nešto više od 23% ispitanika.

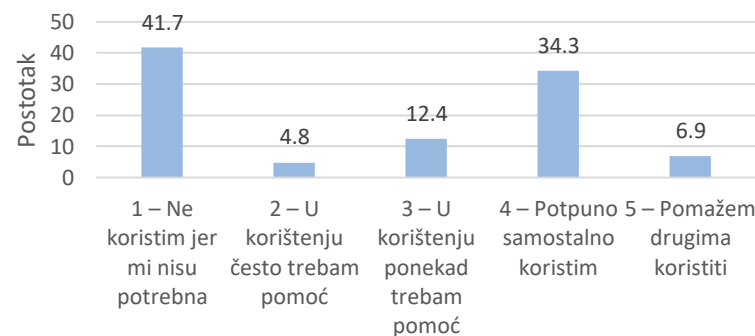
Korištenje specijaliziranih programa za komunikaciju putem Interneta (npr. Skype, WhatsApp, Viber...)


g) korištenje internetskih foruma za razmjenu informacija

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	225	26	67	185	37
Postotak	41,7	4,8	12,4	34,3	6,9

Korištenje internetskih foruma za razmjenu informacija potpuno samostalno koristi ili pomaže drugima više od 41% ispitanika, dok ne koristi veliki postotak ispitanika 41,7%, pomoć u korištenju treba nešto više od 17% ispitanika.

Korištenje internetskih foruma za razmjenu informacija

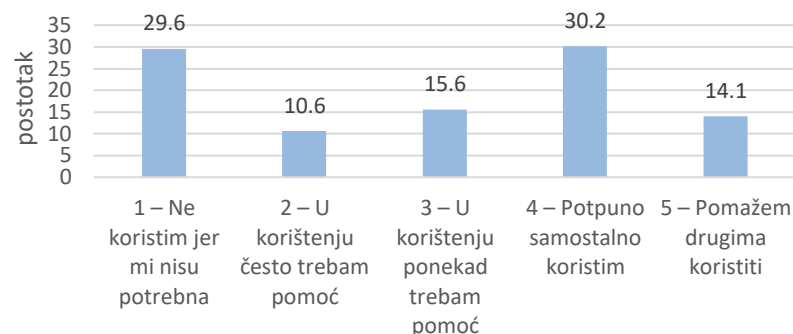


h) Prijenos digitalnih sadržaja između računala i drugih uređaja (npr. sadržaja iz digitalne kamere na računalo, ili iz računala na mobitel)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	160	57	84	163	76
Postotak	29,6	10,6	15,6	30,2	14,1

Prijenos digitalnih sadržaja između računala i drugih uređaja (npr. sadržaja iz digitalne kamere na računalo, ili iz računala na mobitel) prakticira potpuno samostalno ili pomaže drugima od 44,3% ispitanika, dok ne koristi jer ne smatra potrebnim njih 29,6% pomoć u korištenju kod ove aktivnosti treba 26,2% ispitanika.

Prijenos digitalnih sadržaja između računala i drugih uređaja (npr. sadržaja iz digitalne kamere na računalo, ili iz računala na mobitel)

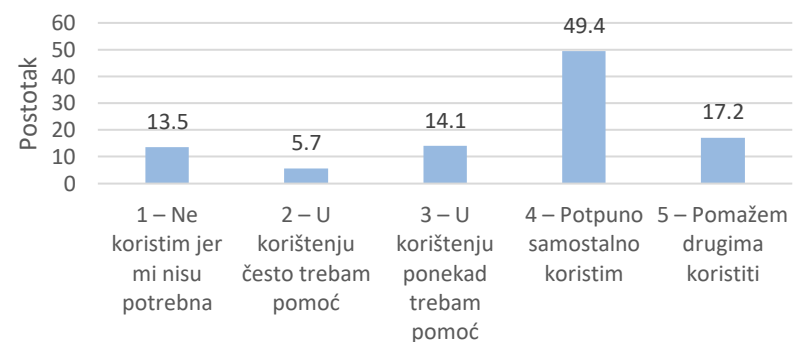


i) korištenje Internetskih tražilica (npr. Google...)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	73	31	76	267	93
Postotak	13,5	5,7	14,1	49,4	17,2

Internetske tražilice (npr. Google...) među ispitanicima se najviše koriste s obzirom da više od 66% ispitanika izjasnilo se da potpuno samostalno koristi ili pomaže drugima dok ne koristi jer ne smatra potrebnim tek njih 13,5% pomoć u korištenju kod ove aktivnosti treba nešto više od 19% ispitanika.

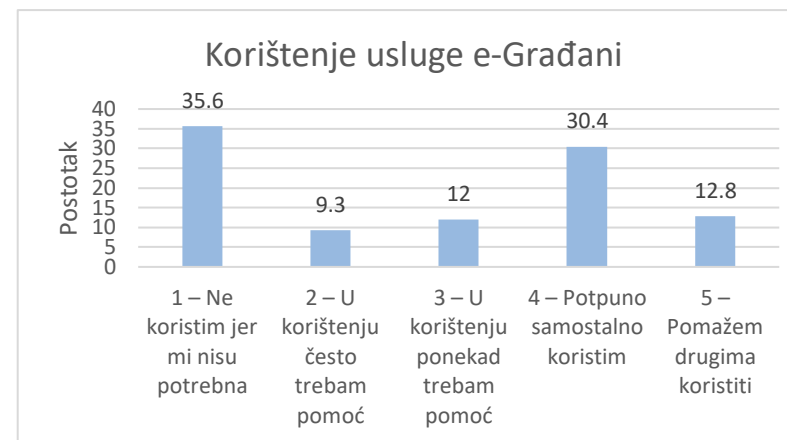
Korištenje Internetskih tražilica (npr. Google...)



j) korištenje usluge e-Građani

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	192	50	65	164	69
Postotak	35,6	9,3	12	30,4	12,8

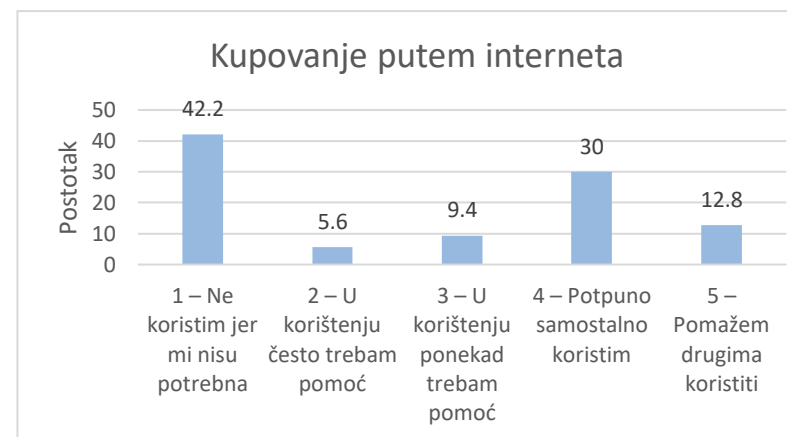
Korištenje usluge e-Građani ne smatra potrebnim čak 35,6% od ispitanika, dok njih 21,3% izjasnilo se da treba pomoć u korištenju ponekad i često, nešto više od 43% ispitanika izjasnilo se da koristi samostalno ili pomaže drugima.



k) kupovanje putem interneta

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	228	30	51	162	69
Postotak	42,2	5,6	9,4	30	12,8

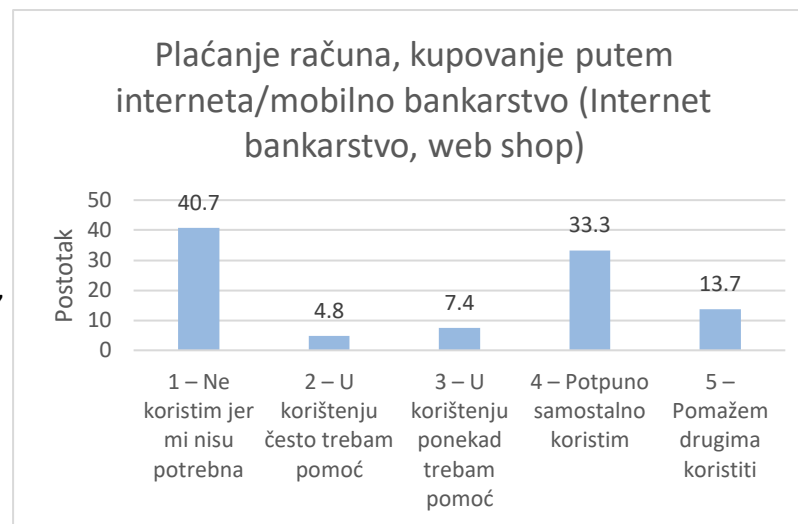
Kupovanje putem interneta izjasnilo se da ne koristi ili ne smatra potrebnim 42,2% ispitanika 15% izjasnilo se da treba pomoć u korištenju ponekad ili često, nešto više od 42% ispitanika izjasnilo se da koristi samostalno ili pomaže drugima u korištenju ove aktivnosti.



l) plaćanje računa, kupovanje putem interneta/mobilno bankarstvo (Internet bankarstvo, web shop)

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	220	26	40	180	74
Postotak	40,7	4,8	7,4	33,3	13,7

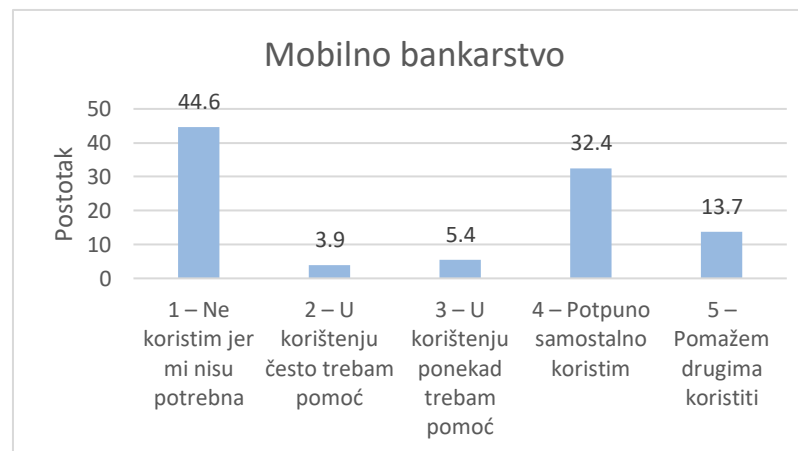
Plaćanje računa, kupovanje putem interneta/mobilno bankarstvo (Internet bankarstvo, web shop) prakticira potpuno samostalno ili pomaže drugima od 47% ispitanika, dok ne koristi jer ne smatra potrebnim velik broj ispitanika čak njih 40,7% pomoć u korištenju kod ove aktivnosti treba nešto više od 12% ispitanika.



m) mobilno bankarstvo

TVRDNJA	1 – Ne koristim jer mi nisu potrebna	2 – U korištenju često trebam pomoć	3 – U korištenju ponekad trebam pomoć	4 – Potpuno samostalno koristim	5 – Pomažem drugima koristiti
Učestalost	241	21	29	175	74
Postotak	44,6	3,9	5,4	32,4	13,7

Mobilno bankarstvo izjasnilo se da ne koristi ili ne smatra potrebnim čak 44,6% ispitanika, 9,3% izjasnilo se da treba pomoć u korištenju ponekad ili često, nešto više od 46% ispitanika izjasnilo se da koristi samostalno ili pomaže drugima u korištenju ove aktivnosti.



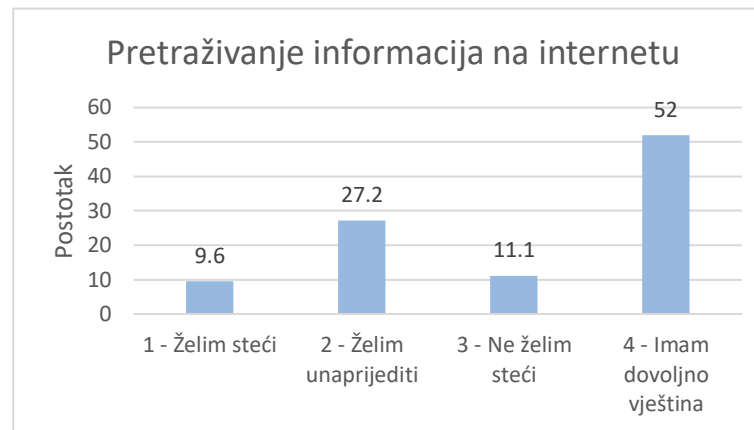
4.2.12. Željena znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija

12) Označite koja biste znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija željeli steći, unaprijediti ili ništa od navedenog?

a) pretraživanje informacija na internetu

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	52	147	60	281
Postotak	9,6	27,2	11,1	52

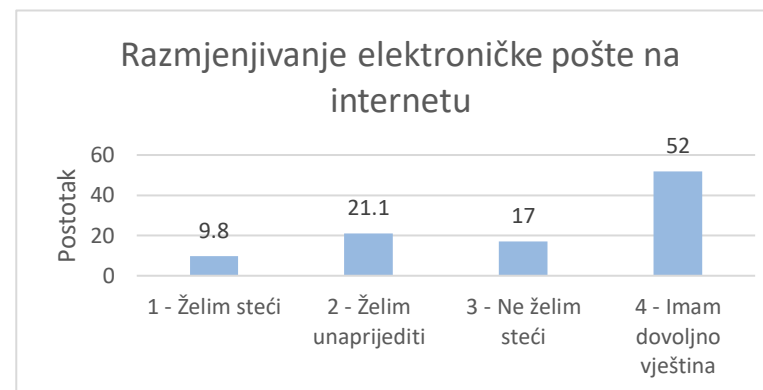
Pretraživanje informacija na internetu ima dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se 63,1% ispitanika, dok se njih 9,6% izjasnilo da želi steći, a 27,2% da želi unaprijediti.



b) razmjenjivanje elektroničke pošte na internetu

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	53	114	92	281
Postotak	9,8	21,1	17	52

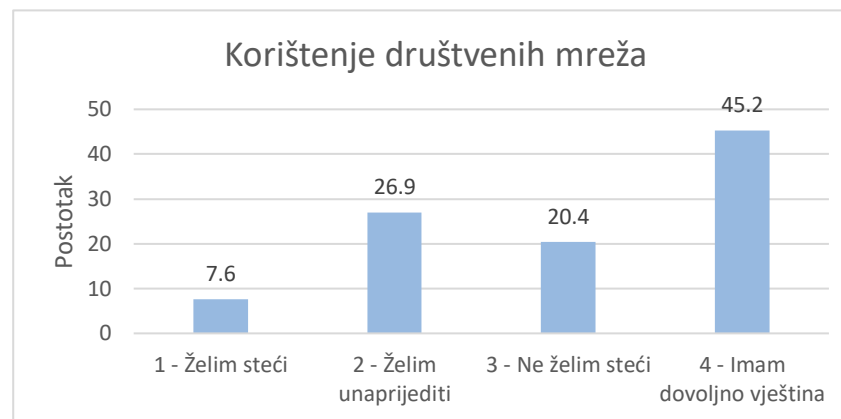
Razmjenjivanje elektroničke pošte na internetu ima dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se 69% ispitanika, dok se njih 9,8% izjasnilo da želi steći, a 21,1% da želi unaprijediti.



c) korištenje društvenih mreža

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	41	145	110	244
Postotak	7,6	26,9	20,4	45,2

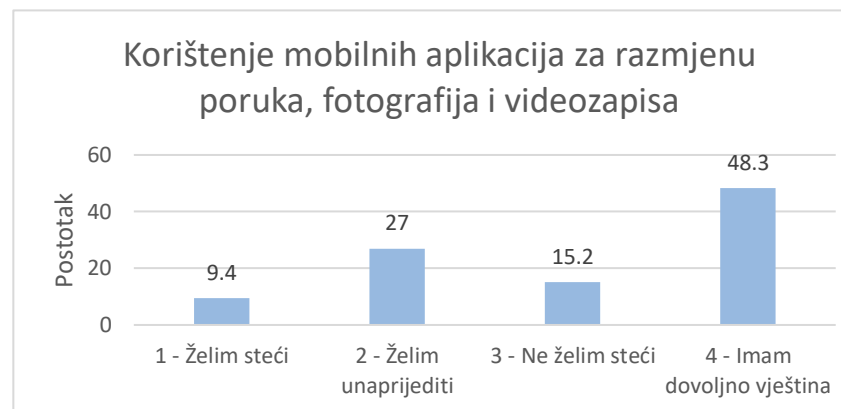
Korištenje društvenih mreža ima dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se nešto više od 65% ispitanika, dok se njih 7,6% izjasnilo da želi steći, a 26,9% da želi unaprijediti.



d) korištenje mobilnih aplikacija za razmjenu poruka, fotografija i videozapisa

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	51	146	82	261
Postotak	9,4	27	15,2	48,3

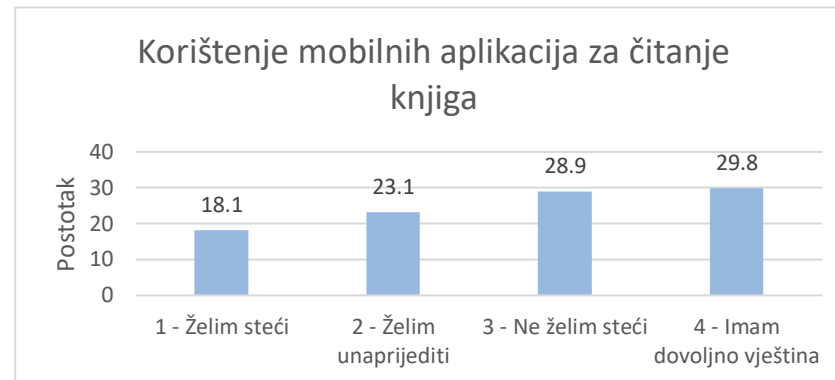
Korištenje društvenih mreža ima dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se nešto više od 63% ispitanika, dok se njih 9,4% izjasnilo da želi steći, a 27% da želi unaprijediti.



e) korištenje mobilnih aplikacija za čitanje knjiga

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	98	125	156	161
Postotak	18,1	23,1	28,9	29,8

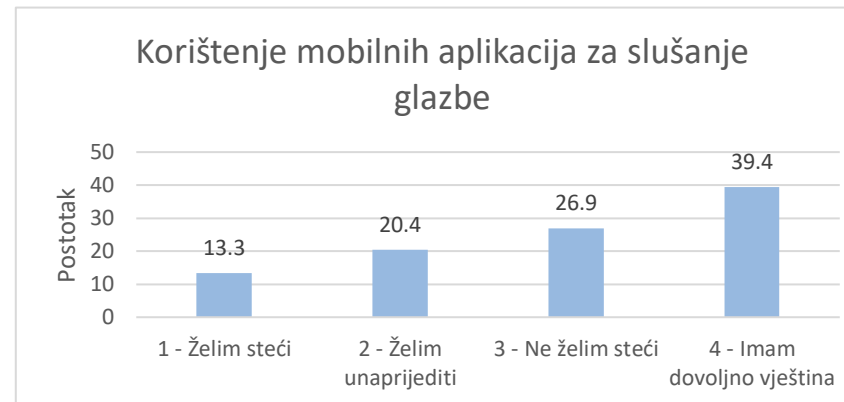
Korištenje mobilnih aplikacija za čitanje knjiga ima dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se 58,7% ispitanika, dok se njih 18,1% izjasnilo da želi steći, a 23,1% da želi unaprijediti.



f) korištenje mobilnih aplikacija za slušanje glazbe

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	72	110	145	213
Postotak	13,3	20,4	26,9	39,4

Korištenje mobilnih aplikacija za slušanje glazbe 13,3% izjasnilo da želi steći, a 20,4% da želi unaprijediti dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 66,3% ispitanika.

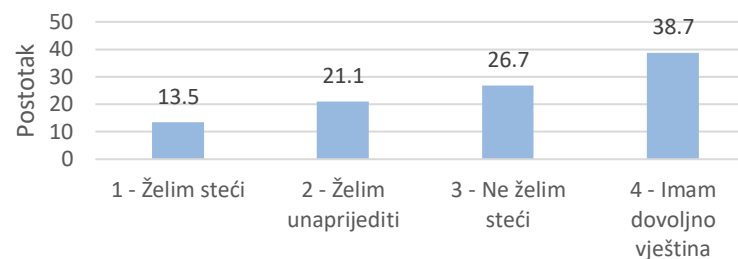


g) korištenje mobilnih aplikacija za gledanje filmova i videa

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	73	114	144	209
Postotak	13,5	21,1	26,7	38,7

Korištenje mobilnih aplikacija za gledanje filmova i videa 13,5% izjasnilo da želi steći, a 21,1% da želi unaprijediti dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 65,4% ispitanika.

Korištenje mobilnih aplikacija za gledanje filmova i videa

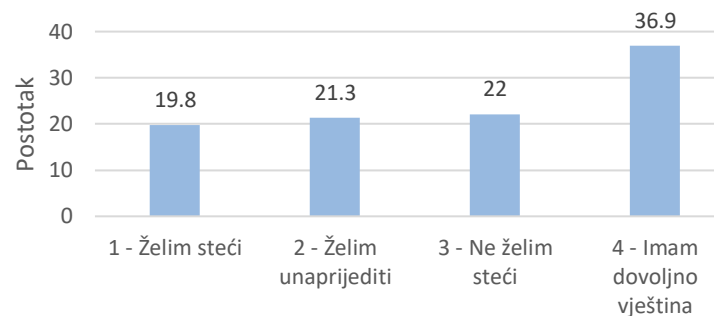


h) korištenje usluge e-građani

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	107	115	119	199
Postotak	19,8	21,3	22	36,9

Korištenje usluge e-građani 19,8% izjasnilo da želi steći, a 21,3% da želi unaprijediti dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo nešto više od 58% ispitanika.

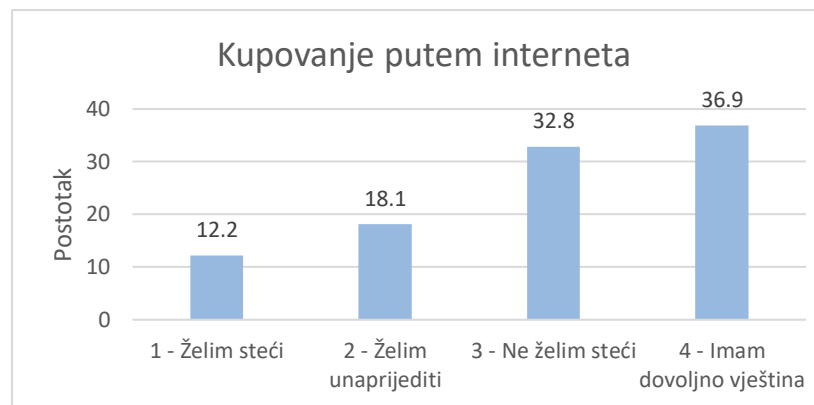
Korištenje usluge e-građani



i) kupovanje putem interneta

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	66	98	177	199
Postotak	12,2	18,1	32,8	36,9

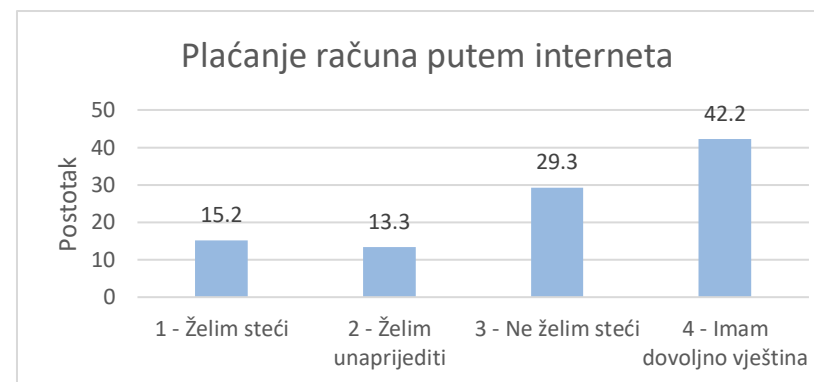
Za kupovanje putem interneta dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 69,7% ispitanika, dok se njih 12,2% izjasnilo da želi steći, a 18,1% da želi unaprijediti.



j) plaćanje računa putem interneta

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	82	72	158	228
Postotak	15,2	13,3	29,3	42,2

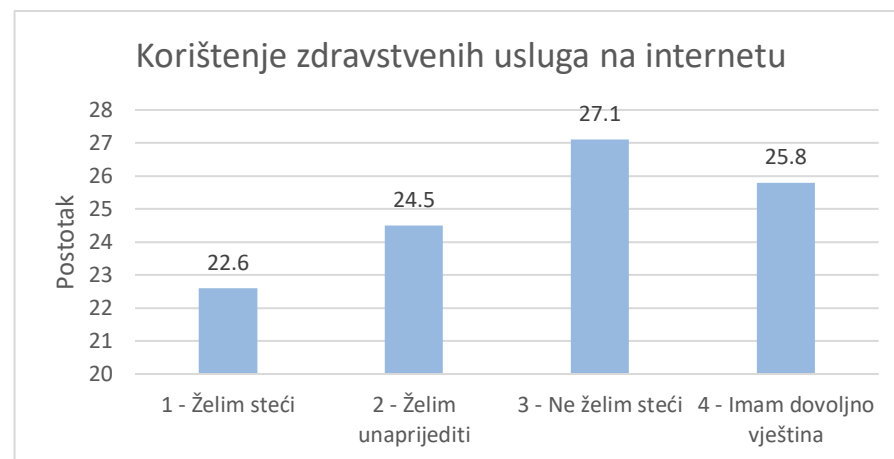
Plaćanje računa putem interneta 15,2% izjasnilo da želi steći, a 13,3% da želi unaprijediti dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo nešto više od 71% ispitanika.



k) korištenje zdravstvenih usluga na internetu

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	122	132	147	139
Postotak	22,6	24,5	27,1	25,8

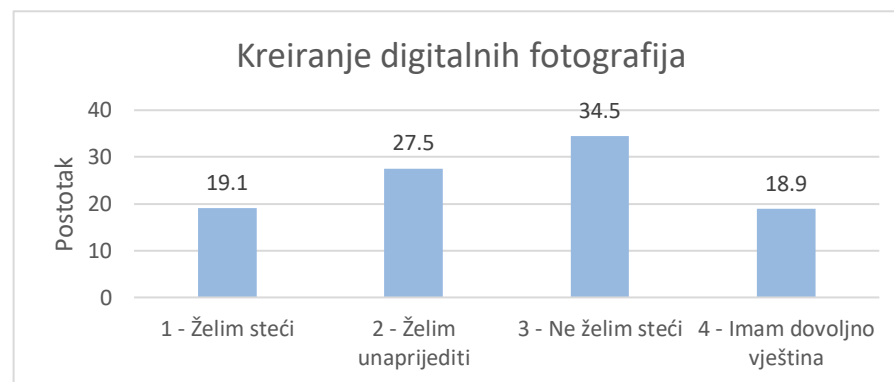
Za korištenje zdravstvenih usluga na internetu dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 52,9% ispitanika, dok se njih 22,6% izjasnilo da želi steći, a 24,5% da želi unaprijediti.



l) kreiranje digitalnih fotografija

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	103	148	187	102
Postotak	19,1	27,5	34,5	18,9

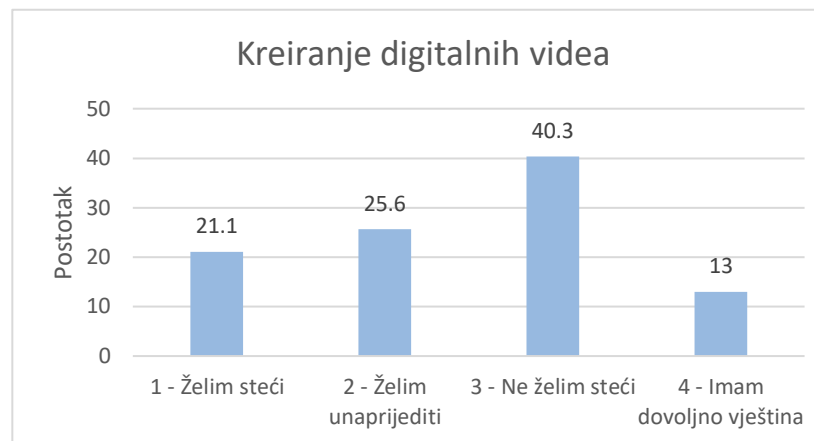
Za kreiranje digitalnih fotografija dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 53,4% ispitanika, dok se njih 19,1% izjasnilo da želi steći, a 27,5% da želi unaprijediti.



m) kreiranje digitalnih videa

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	114	138	218	70
Postotak	21,1	25,6	40,3	13

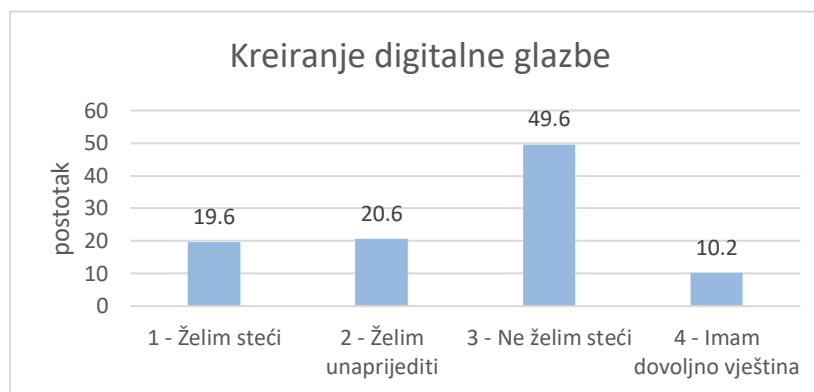
Za kreiranje digitalnih videa 21,1% izjasnilo da želi steći, a 25,6% da želi unaprijediti dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo nešto više od 53% ispitanika.



n) kreiranje digitalne glazbe

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	106	111	268	55
Postotak	19,6	20,6	49,6	10,2

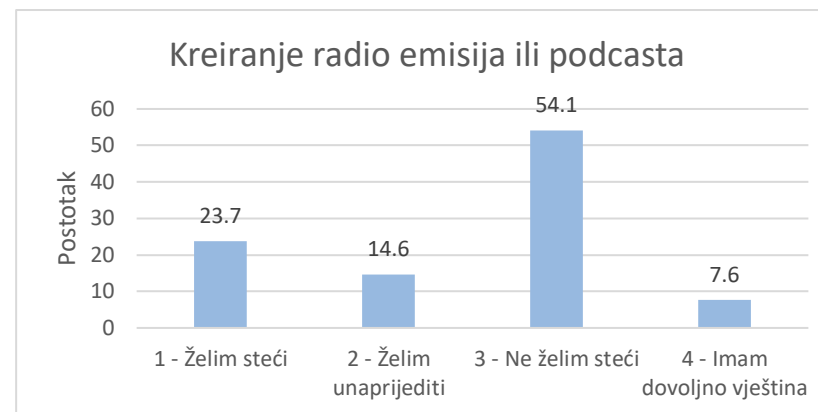
Za kreiranje digitalne glazbe dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 59,8% ispitanika, dok se njih 19,6% izjasnilo da želi steći, a 20,6% da želi unaprijediti.



o) kreiranje radio emisija ili podcasta

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	128	79	292	41
Postotak	23,7	14,6	54,1	7,6

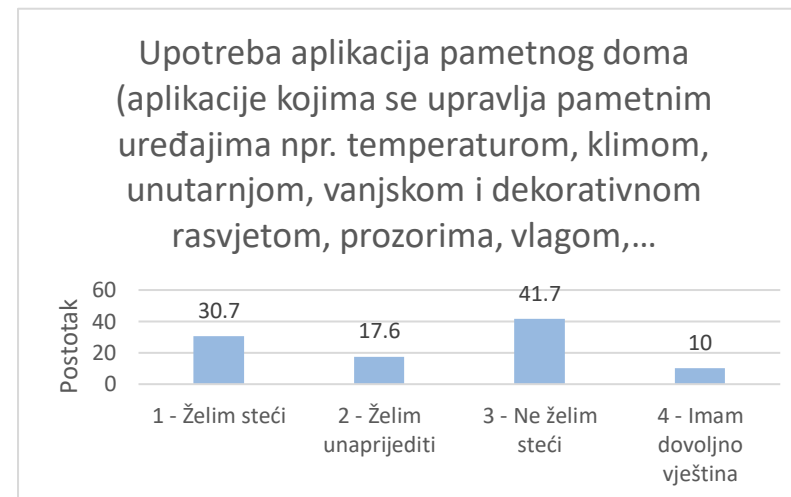
Za kreiranje radio emisija ili podcasta 23,7% izjasnilo da želi steći, a 14,6% da želi unaprijediti dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se 61,7% ispitanika.



p) upotreba aplikacija pametnog doma (aplikacije kojima se upravlja pametnim uređajima npr. temperaturom, klimom, unutarnjom, vanjskom i dekorativnom rasvjetom, prozorima, vlagom, zalijevanje travnjaka...)

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	166	95	225	54
Postotak	30,7	17,6	41,7	10

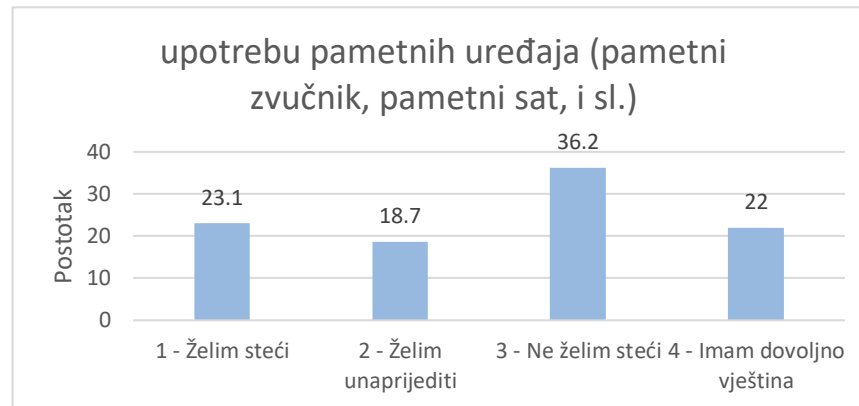
Za upotreba aplikacija pametnog doma (aplikacije kojima se upravlja pametnim uređajima npr. temperaturom, klimom, unutarnjom, vanjskom i dekorativnom rasvjetom, prozorima, vlagom, zalijevanje travnjaka...) dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se čak 51,7% ispitanika, dok se njih 30,7% izjasnilo da želi steći, a 17,6% da želi unaprijediti.



q) upotrebu pametnih uređaja (pametni zvučnik, pametni sat, i sl.)

TVRDNJA	1 - Želim steći	2 - Želim unaprijediti	3 - Ne želim steći	4 - Imam dovoljno vještina
Učestalost	125	101	195	119
Postotak	23,1	18,7	36,2	22

Za upotrebu pametnih uređaja (pametni zvučnik, pametni sat, i sl.), 23,1 % izjasnilo da želi steći, a 18,7% da želi unaprijediti, dok dovoljno vještina i da ne želi steći izjasnilo se 58,2% ispitanika.



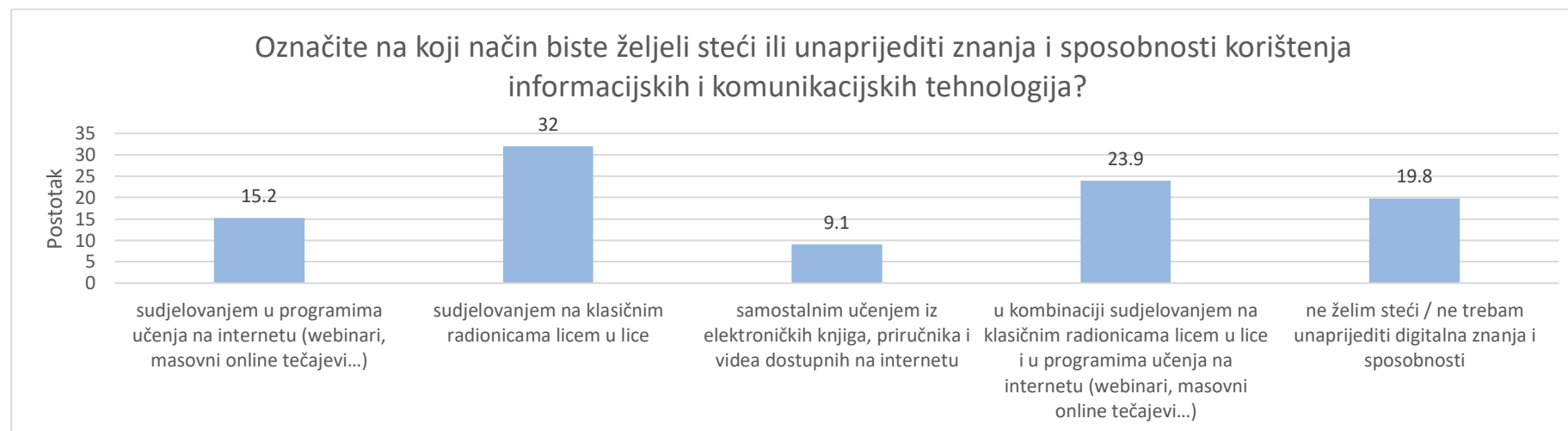
r) ostalo (navedite): Uređivanje digitalnih fotografija i videa (rad u Photoshopu), savladati pametnu ploču, pronalaziti sadržaje za nastavu geografije, Web dizajn, C++ programiranje, Izrada aplikacija za mobitele, obrada fotografije u potpunosti, napredna administriranja operativnih sustava, Korištenje profesionalnih alata - CAD, project management, računovodstvo, ne mogu ništa bez svoje kćerke jer ne vidim i slabije čujem, za starije slijepe ljude nema baš puno mogućnosti, a ako ih ima su prekomplikirane ili užasno skupe, pretvaranje glasa (tona) u pisanom tekst i obrnuto, pretvaranje teksta u ton.

4.2.13. Željeni načini stjecanja ili unaprjeđivanja znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija

13) Označite na koji način biste željeli steći ili unaprijediti znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija?

TVRDNJA	sudjelovanjem u programima učenja na internetu (webinari, masovni online tečajevi...)	sudjelovanjem na klasičnim radionicama licem u lice	samostalnim učenjem iz elektroničkih knjiga, priručnika i videa dostupnih na internetu	u kombinaciji sudjelovanjem na klasičnim radionicama licem u lice i u programima učenja na internetu (webinari, masovni online tečajevi...)	ne želim steći / ne trebam unaprijediti digitalna znanja i sposobnosti
Učestalost	82	173	49	129	107
Postotak	15,2	32	9,1	23,9	19,8

Najveći broj ispitanika želi željeti steći ili unaprijediti znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija sudjelovanjem na klasičnim radionicama licem u lice (32,0%), dok u kombinaciji sudjelovanjem na klasičnim radionicama licem u lice i u programima učenja na internetu (webinari, masovni online tečajevi...) njih 23,9%, sudjelovanjem u programima učenja na internetu (webinari, masovni online tečajevi...) 15,2% ispitanika, najmanji broj ispitanika zainteresirano je za samostalno učenje iz elektroničkih knjiga, priručnika i videa dostupnih na internetu, dok se 19,8% ispitanika izjasnilo da ne želi steći odnosno da smatra da ne treba unaprijediti digitalna znanja i sposobnosti.



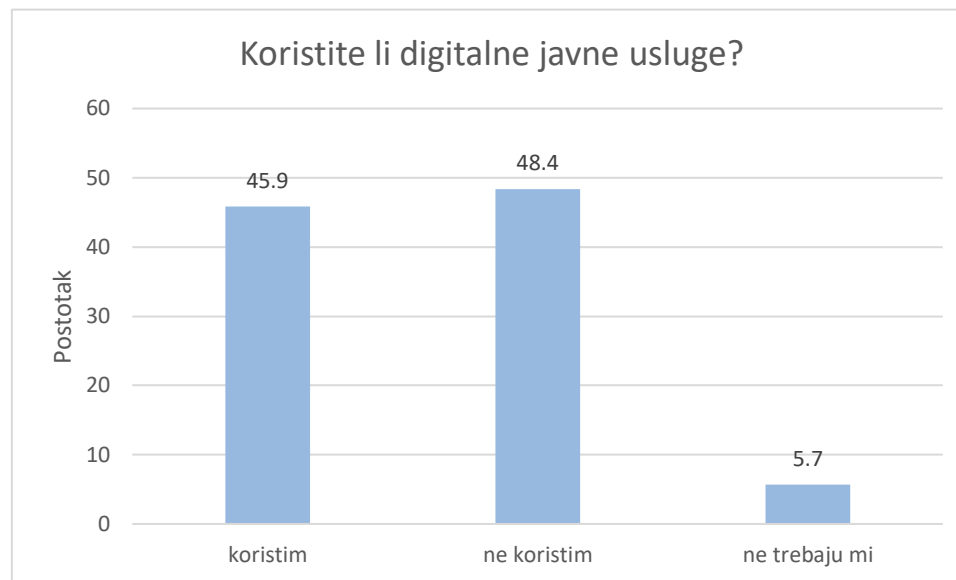
4.3. Digitalne javne usluge

4.3.1. Korištenje digitalnih javnih usluga

14) Koristite li digitalne javne usluge?

TVRDNJA	koristim	ne koristim	ne trebaju mi
Učestalost	248	261	31
Postotak	45,9	48,4	5,7

Iz rezultata je vidljivo da se više od 50% ispitanika izjasnilo da ili ne koristi digitalne javne usluge ili im ne trebaju, dok se 45,9% njih izjasnilo da ih koristi.



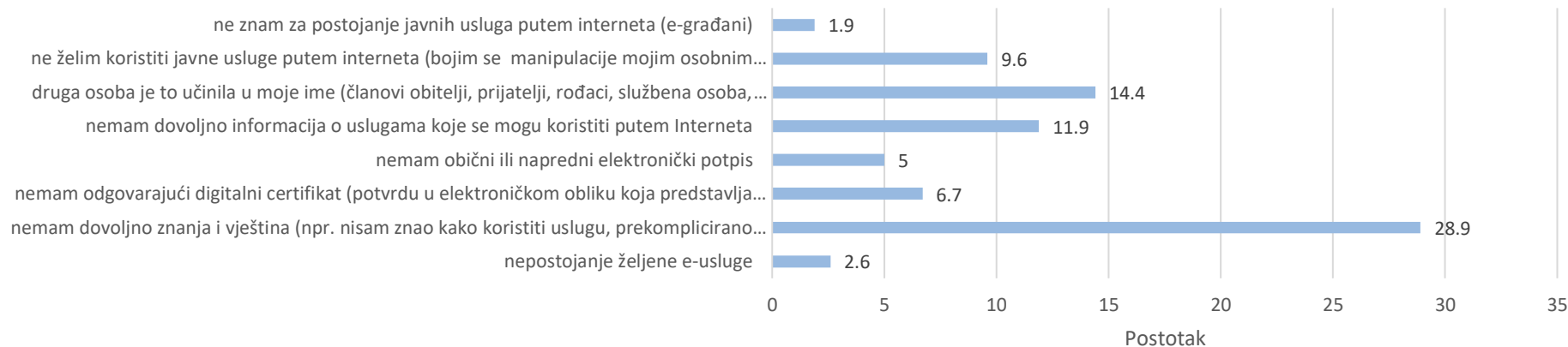
4.3.2. Razlozi nekorisćenja javnih usluga putem Interneta

15) Zašto do sada niste koristili javne usluge putem Interneta? (više mogućih odgovora)

Tvrđnja	nepostojanje željene e-usluge	nemam dovoljno znanja i vještina (npr. nisam znao kako koristiti uslugu, prekomplikirano je za korištenje)	nemam odgovarajući digitalni certifikat (potvrdu u elektroničkom obliku koja predstavlja elektronički identitet)	nemam obični ili napredni elektronički potpis	nemam dovoljno informacija o uslugama koje se mogu koristiti putem Interneta	druga osoba je to učinila u moje ime (članovi obitelji, prijatelji, rođaci, službena osoba, osobni konzultant, računovođa...)	ne želim koristiti javne usluge putem interneta (bojim se manipulacije mojim osobnim podacima, brinem se za privatnost i povjerljivost mojih osobnih podataka i bojim se krađe identiteta i sl.)	ne znam za postojanje javnih usluga putem interneta (e-građani)
Učestalost	14	156	36	27	64	78	52	10
Postotak	2,6	28,9	6,7	5	11,9	14,4	9,6	1,9

Najviše ispitanika izjasnilo se kao razlog nekorištenja da “nemam dovoljno znanja i vještina”, zatim da “druga osoba je to učinila u moje ime” te da “nemam dovoljno informacija o uslugama koje se mogu koristiti putem Interneta”, najmanji postotak ispitanika izjasnio se za tvrdnju “ne znam za postojanje javnih usluga putem interneta (e-građani)”.

Zašto do sada niste koristili javne usluge putem Interneta? (više mogućih odgovora)



4.3.3. Korištene javne usluge

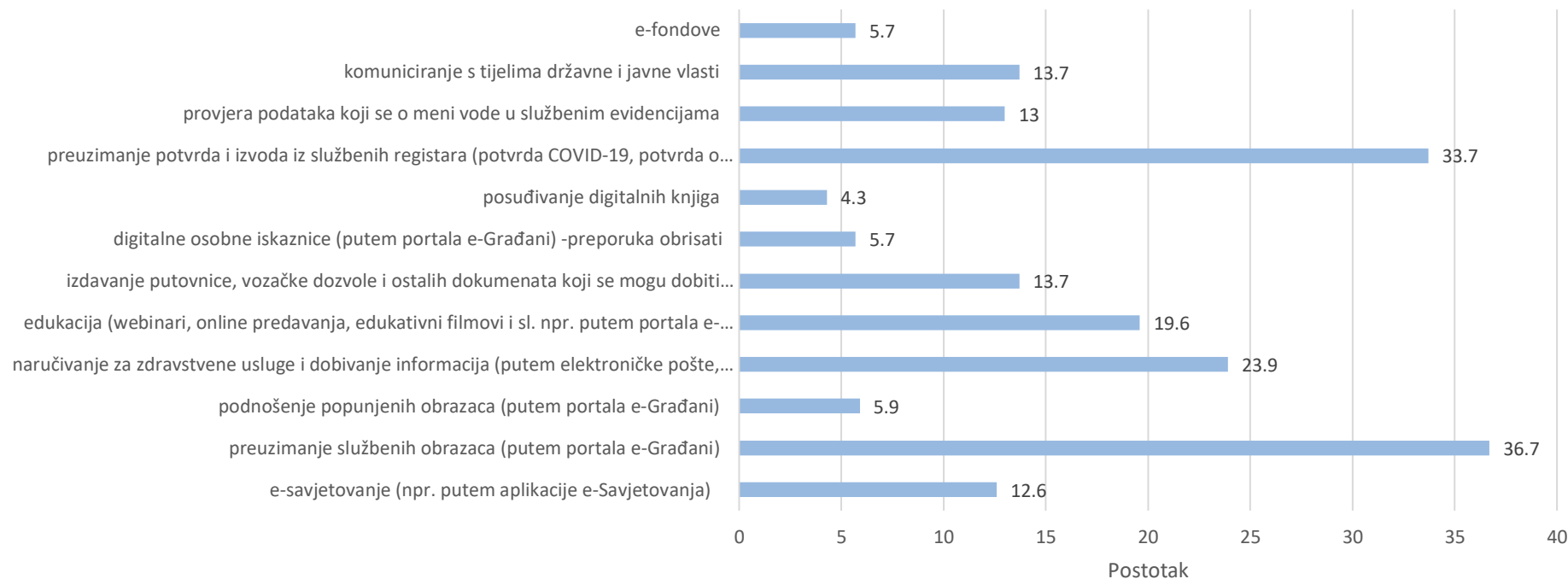
16) Koje od sljedećih digitalnih javnih usluga ste koristili tijekom posljednjih 12 mjeseci? (više mogućih odgovora)

Tvrdnja	e-savjetovanja (npr. putem aplikacije e-Savjetovanja)	preuzimanje službenih obrazaca (putem portala e-Građani)	podnošenje popunjenih obrazaca (putem portala e-Građani)	naručivanje za zdravstvene usluge i dobivanje informacija (putem elektroničke pošte, putem portala e-Građani)	edukacija (webinari, online predavanja, edukativni filmovi i sl. npr. putem portala e-Građani)	izdavanje putovnice, vozačke dozvole i ostalih dokumenata koji se mogu dobiti elektroničkim putem (putem portala e-Građani)	digitalne osobne iskaznice (putem portala e-Građani) - preporuka obrisati	posuđivanje digitalnih knjiga	preuzimanje potvrda i izvoda iz službenih registara (potvrda COVID-19, potvrda o nekažnjavanju /prebivalištu /boravištu)	provjera podataka koji se omeni vode u službenim evidencijama	komuniciranje s tijelima državne i javne vlasti	e-fondove
Učestalost	68	198	32	129	106	74	31	23	182	70	74	31
Postotak	12,6	36,7	5,9	23,9	19,6	13,7	5,7	4,3	33,7	13	13,7	5,7

Najveći postotak ispitanika izjasnio se da je koristilo digitalne javne preuzimanja službenih obrazaca (putem portala e-Građani) njih 36,7% i preuzimanje potvrda i izvoda iz službenih registara (potvrda COVID-19, potvrda o nekažnjavanju/prebivalištu /boravištu) 33,7%, zatim za naručivanje za zdravstvene usluge i dobivanje informacija (putem elektroničke pošte, putem portala e-Građani) 23,9%, a najmanje se koristilo posuđivanje digitalnih knjiga (4,3%).



Koje od sljedećih digitalnih javnih usluga ste koristili tijekom posljednjih 12 mjeseci?



4.3.4. Korištene usluge e-Građani

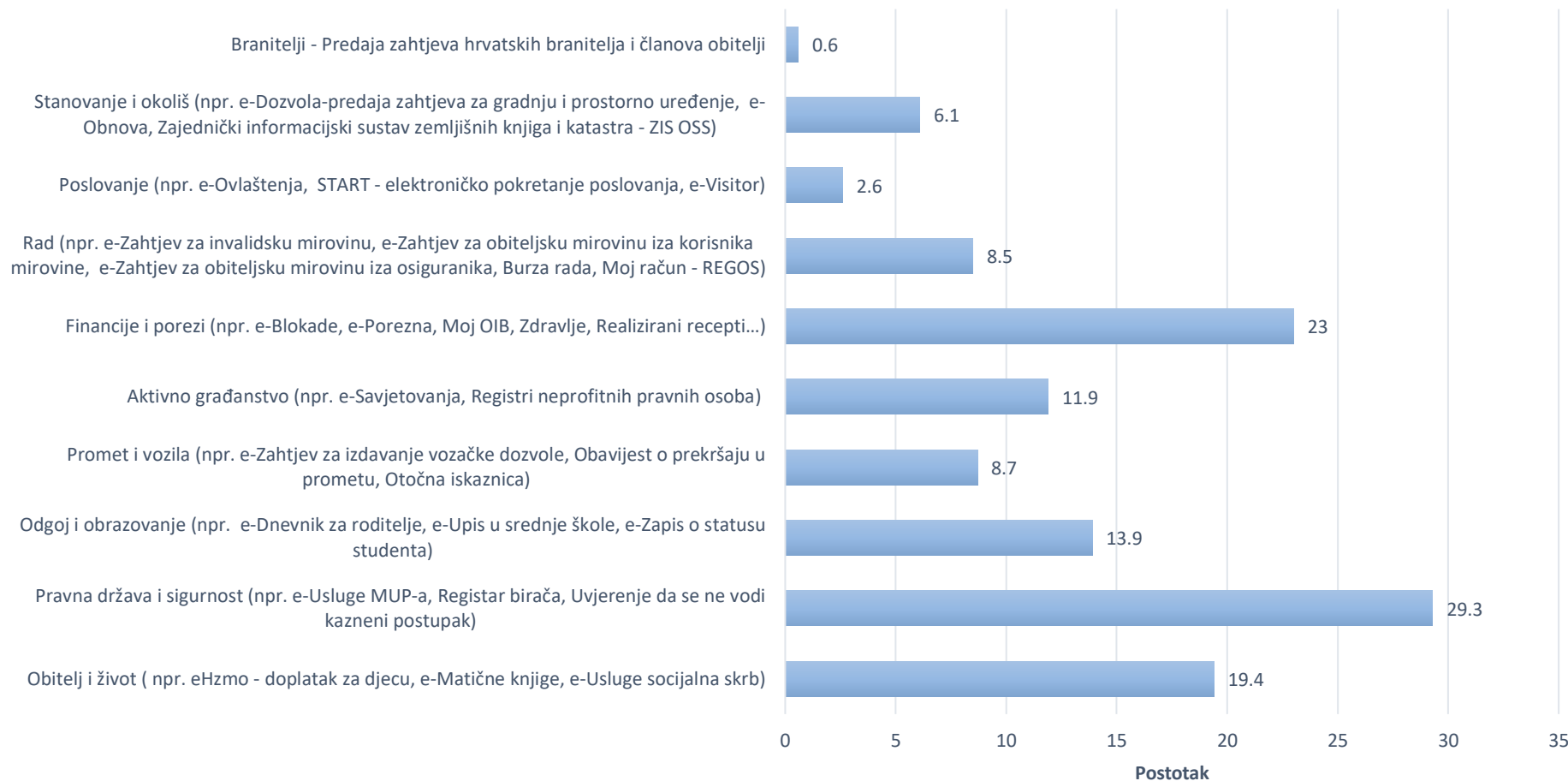
17) Označite koje od usluga e-Građani koristite! (Više mogućih odgovora)

Tvrdnja	Obitelj i život (npr. eHzmo - doplatak za djecu, e-Matične knjige, e-Usluge socijalna skrb)	Pravna država i sigurnost (npr. e-Usluge MUP-a, Registar birača, Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak)	Odgoj i obrazovanje (npr. e-Dnevnik za roditelje, e-Upis u srednje škole, e-Zapis o statusu studenta)	Promet i vozila (npr. e-Zahtjev za izdavanje vozačke dozvole, Obavijest o prekršaju u prometu, Otočna iskaznica)	Aktivno građanstvo (npr. e-Savjetovanja, Registri neprofitnih pravnih osoba)	Financije i porezi (npr. e-Blokade, e-Porezna, Moj OIB, Zdravlje, Realizirani recepti...)	Rad (npr. e-Zahtjev za invalidsku mirovinu, e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iz korisnika mirovine, e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iz osiguranika, Burza rada, Moj račun - REGOS)	Poslovanje (npr. e-Ovlaštenja, START - elektroničko pokretanje poslovanja, e-Visitor)	Stanovanje i okoliš (npr. e-Dozvola-predaja zahtjeva za gradnju i prostorno uređenje, e-Obnova, Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra - ZIS OSS)	Branitelji - Predaja zahtjeva hrvatskih branitelja i članova obitelji
Učestalost	105	158	75	47	64	124	46	14	33	3
Postotak	19,4	29,3	13,9	8,7	11,9	23	8,5	2,6	6,1	0,6

Od usluga e-Građani ispitanici najviše koriste usluge iz područja Pravna država i sigurnost (29,3%), Financije i porezi (23,0%), Obitelj i život (19,4%), Odgoj i obrazovanje (13,9%) dok su se najmanje izjašnjavali da koriste usluge iz područja vezano uz Branitelje (0,6%).



Označite koje od usluga e-Građani koristite!



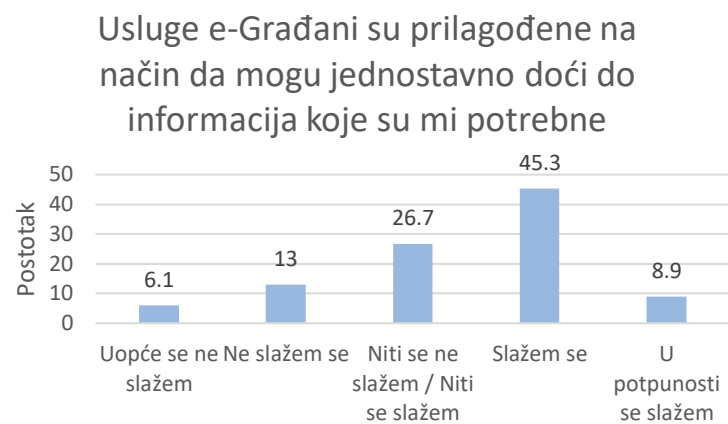
4.3.5. Iskustvo u korištenju usluga e-Građani

18. Kakvo je vaše iskustvo u korištenju usluga e-Građani?

a) usluge e-Građani su prilagođene na način da mogu jednostavno doći do informacija koje su mi potrebne

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	15	32	66	112	22
Postotak	6,1	13	26,7	45,3	8,9

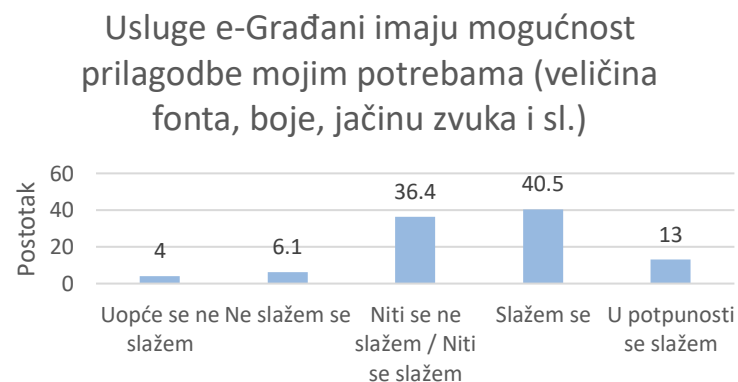
Više od 50% ispitanika izjasnilo se da se slaže ili da se u potpunosti slaže da su usluge e-Građani su prilagođene na način da mogu jednostavno doći do informacija koje su mi potrebne, neodlučno je 26,7% ispitanika, dok je negativan stav izrazilo 19,1% ispitanika.



b) usluge e-Građani imaju mogućnost prilagodbe mojim potrebama (veličina fonta, boje, jačinu zvuka i sl.)

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	10	15	90	100	32
Postotak	4	6,1	36,4	40,5	13

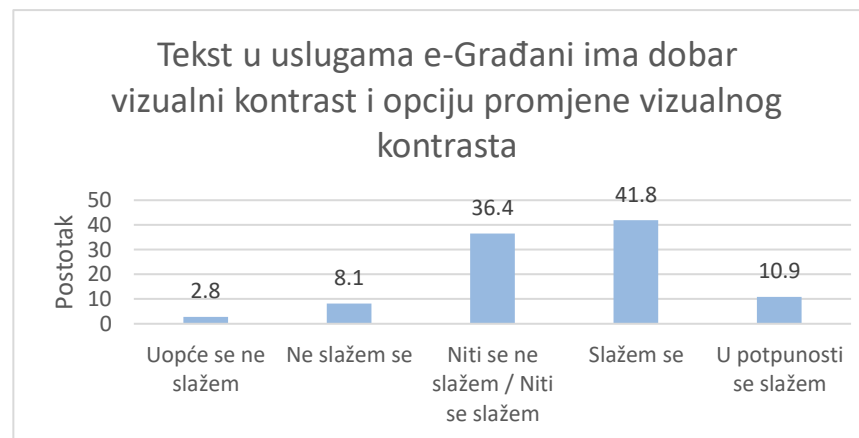
Više od 50% ispitanika izjasnilo se da se slaže ili da se u potpunosti slaže da su usluge e-Građani imaju mogućnost prilagodbe, neodlučno je 36,4% ispitanika, dok je negativan stav izrazilo svega 10,1% ispitanika.



c) tekst u uslugama e-Građani ima dobar vizualni kontrast i opciju promjene vizualnog kontrasta

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	7	20	90	103	27
Postotak	2,8	8,1	36,4	41,8	10,9

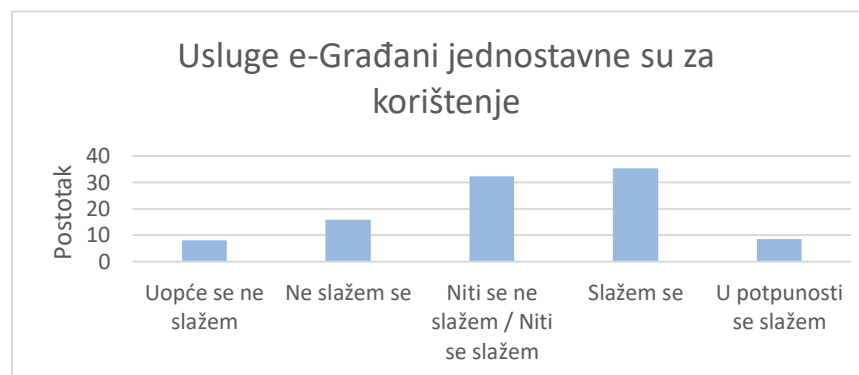
Sa tvrdnjom da “tekst u uslugama e-Građani ima dobar vizualni kontrast i opciju promjene vizualnog kontrasta” ne slaže se svega nešto više od 10% ispitanika, dok je neodlučno 36,4%, pozitivan stav ima više od 50% ispitanika.



d) usluge e-Građani jednostavne su za korištenje

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	20	39	80	87	21
Postotak	8,1	15,8	32,4	35,2	8,5

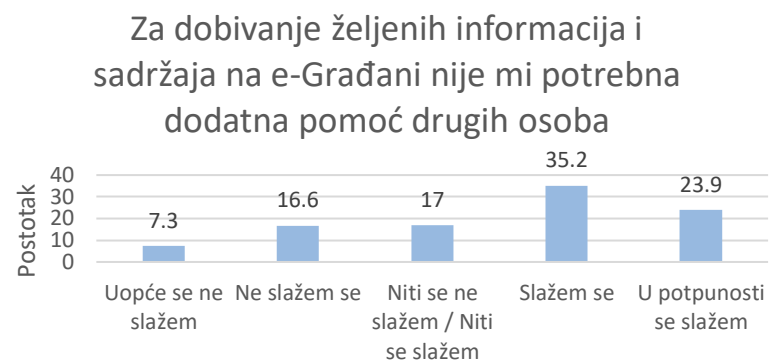
Da su usluge e-Građani jednostavne su za korištenje smatra više od 43% ispitanika, s tim se ne slaže 23,9% ispitanika, dok je neodlučno 32,4% njih.



e) za dobivanje željenih informacija i sadržaja na e-Građani nije mi potrebna dodatna pomoć drugih osoba

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	18	41	42	87	59
Postotak	7,3	16,6	17	35,2	23,9

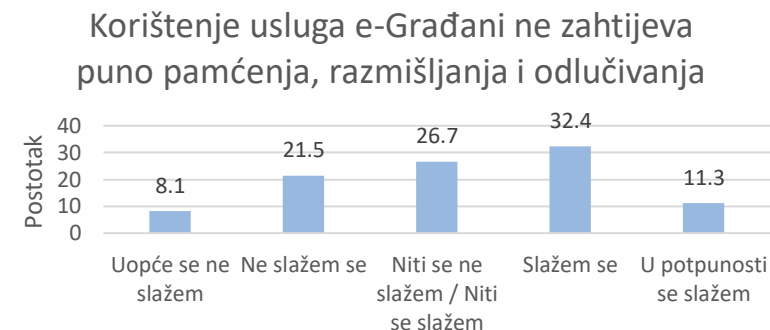
Da im nije potrebna dodatna pomoć drugih osoba za dobivanje željenih informacija i sadržaja na e-Građani složilo se više od 59% ispitanika, s ovom tvrdnjom se ne slaže 23,9% ispitanika, a neodlučno je ostalih 17%.



f) korištenje usluga e-Građani ne zahtijeva puno pamćenja, razmišljanja i odlučivanja

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	20	53	66	80	28
Postotak	8,1	21,5	26,7	32,4	11,3

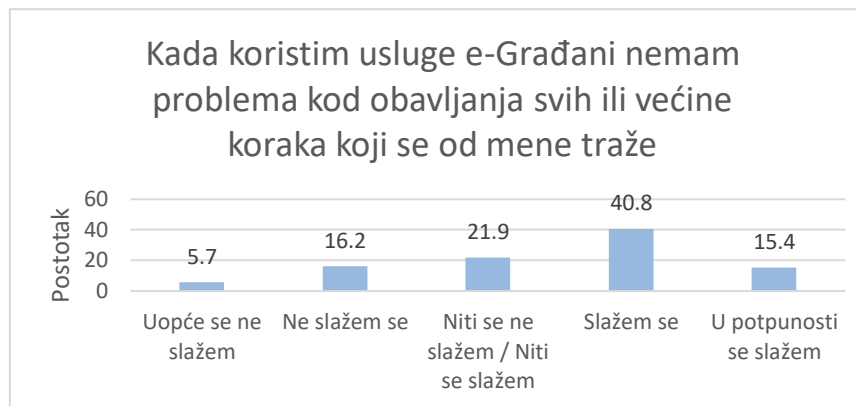
Da korištenje usluga e-Građani ne zahtijeva puno pamćenja, razmišljanja i odlučivanja slaže se više od 40% ispitanika, 26,7% je neodlučno, a negativan stav ima nešto manje od 30% ispitanika.



g) kada koristim usluge e-Građani nemam problema kod obavljanja svih ili većine koraka koji se od mene traže

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	14	40	54	101	38
Postotak	5,7	16,2	21,9	40,8	15,4

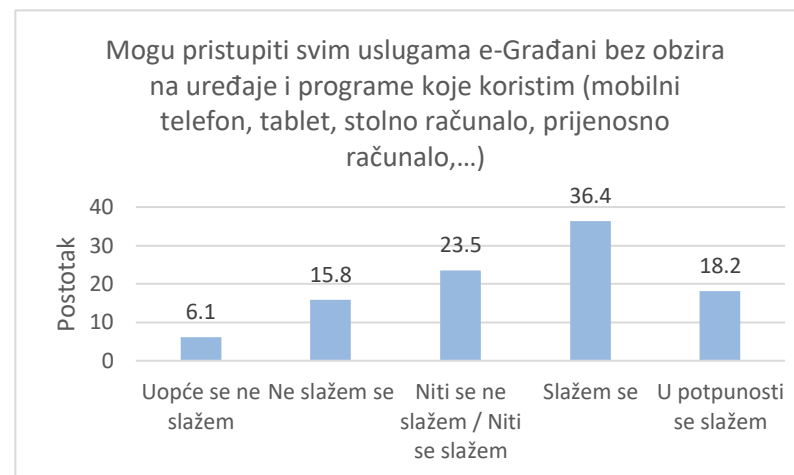
Više od 55% ispitanika slaže sa tvrdnjom „kada koristim usluge e-Građani nemam problema kod obavljanja svih ili većine koraka koji se od mene traže“, 21,9% ispitanika je izrazilo negativan stav, dok je 21,9% izrazilo neutralan stav.



h) mogu pristupiti svim uslugama e-Građani bez obzira na uređaje i programe koje koristim (mobilni telefon, tablet, stolno računalo, prijenosno računalo,...)

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	15	39	58	90	45
Postotak	6,1	15,8	23,5	36,4	18,2

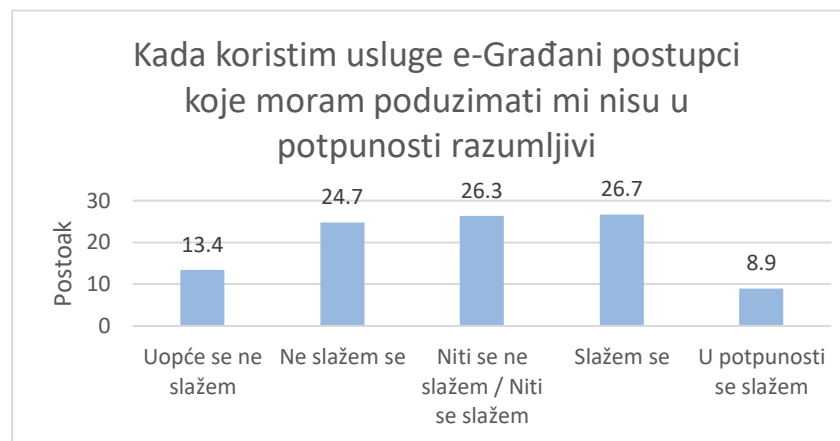
Više od 54% ispitanika složilo se da mogu pristupiti svim uslugama e-Građani bez obzira na uređaje i programe koje koristi, ok se 21,9% ne slaže s ovom tvrdnjom, 23,5% ispitanika izjasnilo se Niti se ne slažem / Niti se slažem.



i) kada koristim usluge e-Građani postupci koje moram poduzimati mi nisu u potpunosti razumljivi

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	33	61	65	66	22
Postotak	13,4	24,7	26,3	26,7	8,9

Sa tvrdnjom o tome da „kada koristim usluge e-Građani postupci koje moram poduzimati mi nisu u potpunosti razumljivi“ nije se složilo 38,1% ispitanika, nije imalo stav o tome 26,3% ispitanika, dok je svoje slaganje s tvrdnjom izrazilo 35,6% ispitanika.

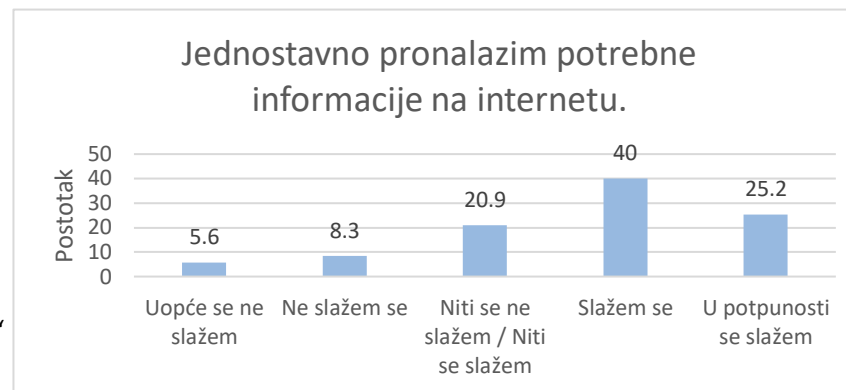


4.4. Medijska pismenost

a) Jednostavno pronalazim potrebne informacije na internetu.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	30	45	113	216	136
Postotak	5,6	8,3	20,9	40	25,2

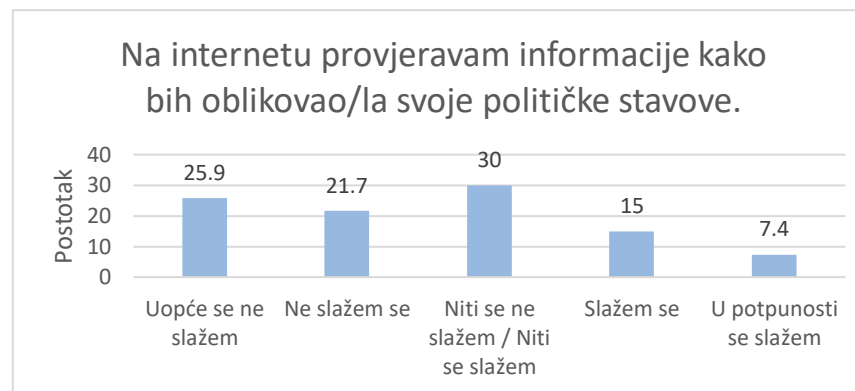
Sa tvrdnjom „a) Jednostavno pronalazim potrebne informacije na internetu.“ složilo se 65,2% ispitanika, neodlučno je 20,9% ispitanika, a svoje neslaganje izražava 13,9% ispitanika.



b) Na internetu provjeravam informacije kako bih oblikovao/la svoje političke stavove.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	140	117	162	81	40
Postotak	25,9	21,7	30	15	7,4

Negativan stav vezano uz tvrdnju „Na internetu provjeravam informacije kako bih oblikovao/la svoje političke stavove“ izrazilo je više od 47% ispitanika, 30% je neodlučno, dok se s tvrdnjom slaže 22,4% ispitanika.



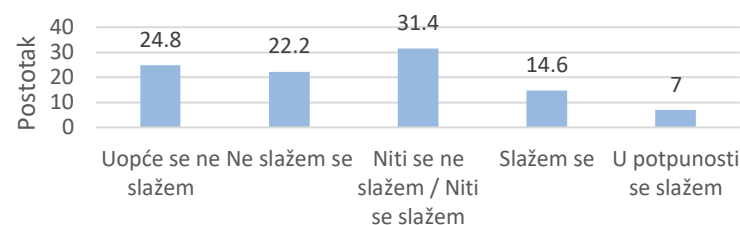
c) Na internetu provjeravam informacije kako bih oblikovao/la svoje životne stavove.

d)

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	134	120	169	79	38
Postotak	24,8	22,2	31,4	14,6	7

Da na internetu provjerava informacije kako bih oblikovao/la svoje životne stavove slaže se 21,6% ispitanika, s timom tvrdnjom ne slaže se 47% ispitanika, svoj stav nije izrazilo 31,4% ispitanika.

Na internetu provjeravam informacije kako bih oblikovao/la svoje životne stavove.

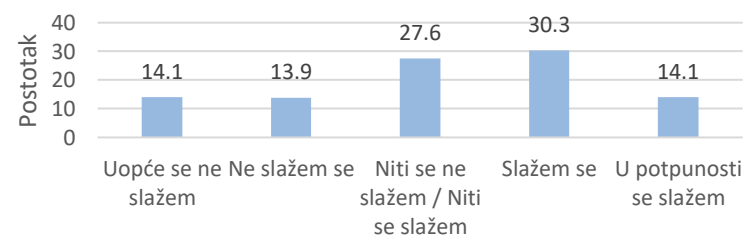


e) Na Internetu provjeravam vjerodostojnost (kredibilitet) izvora informacija (npr. autor, vrijeme, izvori koji su korišteni).

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	76	75	149	164	76
Postotak	14,1	13,9	27,6	30,3	14,1

Vjerodostojnost (kredibilitet) izvora informacija na Internetu provjerava 44,4% ispitanika, 27,6% nije izrazilo stav, dok preostalih 28% se ne slaže s ovom tvrdnjom.

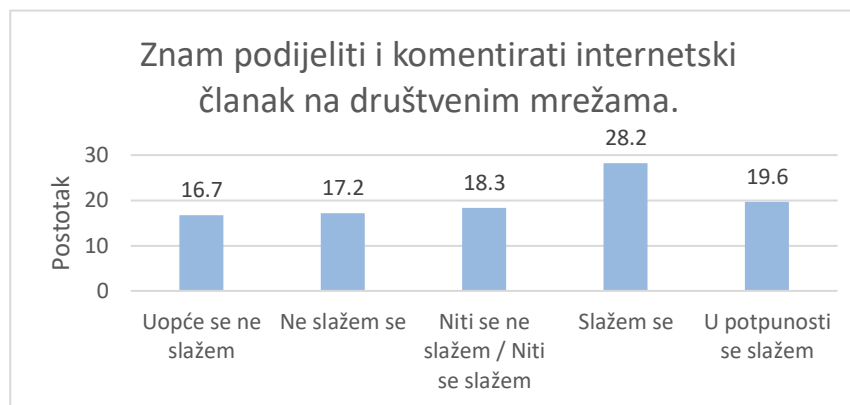
Na internetu provjeravam vjerodostojnost (kredibilitet) izvora informacija (npr. autor, vrijeme, izvori koji su korišteni).



f) Znam podijeliti i komentirati internetski članak na društvenim mrežama.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	90	93	99	152	106
Postotak	16,7	17,2	18,3	28,2	19,6

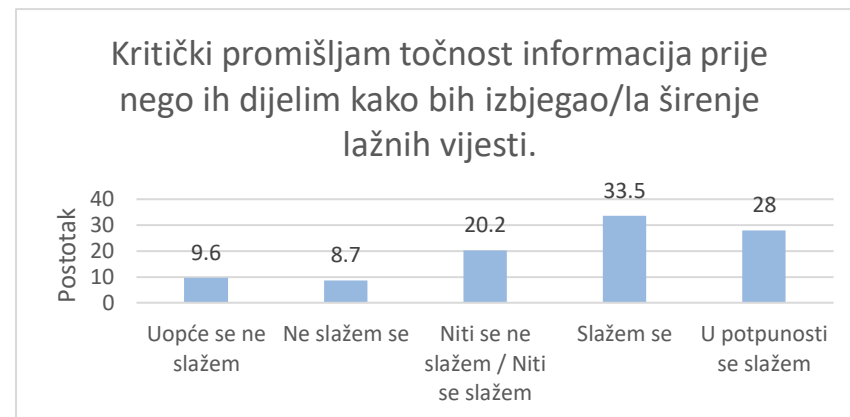
Više od 47% ispitanika složilo se s tvrdnjom da zna podijeliti i komentirati internetski članak na društvenim mrežama, 18,3% ispitanika nije izrazilo svoje slaganje odnosno neslaganje, dok se nešto više od 33% ispitanika nije složilo s tvrdnjom.



g) Kritički promišljam točnost informacija prije nego ih dijelim kako bih izbjegao/la širenje lažnih vijesti.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	52	47	109	181	151
Postotak	9,6	8,7	20,2	33,5	28

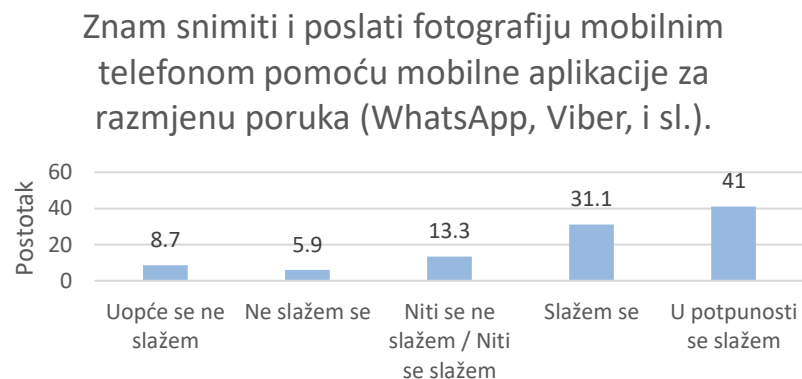
Više od 61% ispitanika izjasnilo se da "Kritički promišljam o točnosti informacija prije nego ih dijelim kako bih izbjegao/la širenje lažnih vijesti", 20,2% nije se izjasnilo, dok se nešto više od 18% ispitanika nije složilo s ovom tvrdnjom.



h) Znam snimiti i poslati fotografiju mobilnim telefonom pomoću mobilne aplikacije za razmjenu poruka (WhatsApp, Viber, i sl.).

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	47	32	72	168	221
Postotak	8,7	5,9	13,3	31,1	41

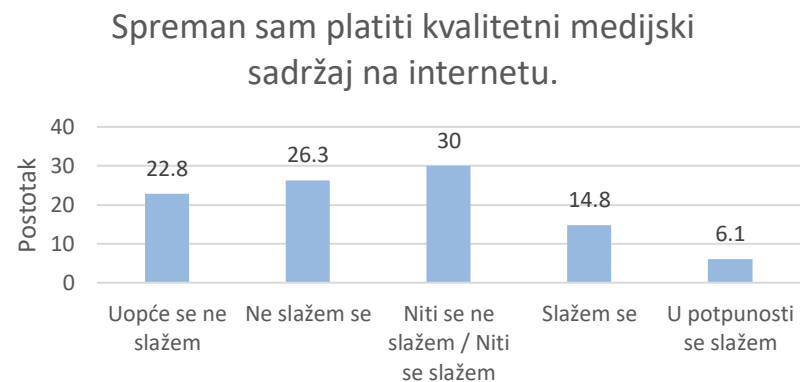
Više od 72% ispitanika izrazilo je slaganje da g) zna snimiti i poslati fotografiju mobilnim telefonom pomoću mobilne aplikacije za razmjenu poruka (WhatsApp, Viber, i sl.), 13,3% nije izrazilo ni slaganje ni neslaganje, dok se manje od 15% ispitanika nije složilo s ovom tvrdnjom.



i) Spreman sam platiti kvalitetni medijski sadržaj na internetu.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	123	142	162	80	33
Postotak	22,8	26,3	30	14,8	6,1

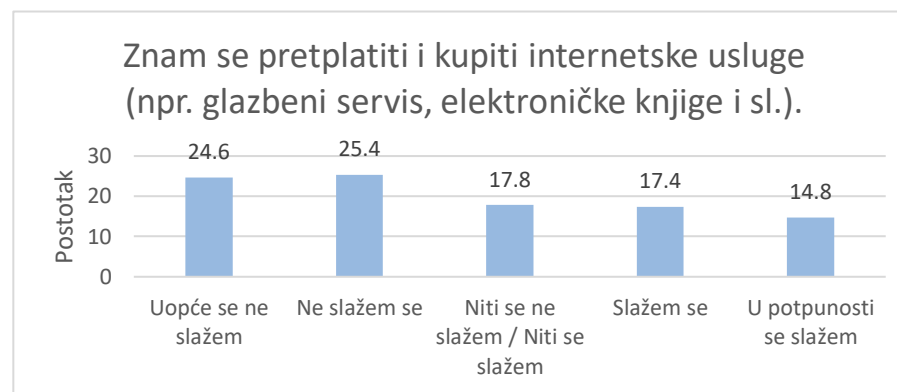
Svega 20,9% ispitanika spremno je platiti kvalitetni medijski sadržaj na internetu, 30% nije izrazilo svoje mišljenje, dok se više od 49% ispitanika ne slaže s ovom tvrdnjom.



j) Znam se pretplatiti i kupiti internetske usluge (npr. glazbeni servis, elektroničke knjige i sl.).

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	133	137	96	94	80
Postotak	24,6	25,4	17,8	17,4	14,8

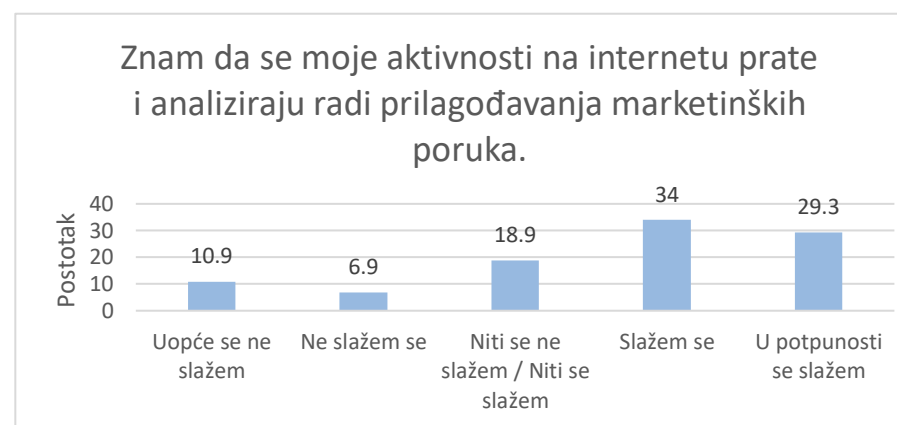
Da se slaže s tvrdnjom „Znam se pretplatiti i kupiti internetske usluge (npr. glazbeni servis, elektroničke knjige i sl.)“ složilo se nešto više od 32% ispitanika, s tvrdnjom se ne slaže 50% ispitanika, dok svoj stav nije izrazilo 17,8% ispitanika.



k) Znam da se moje aktivnosti na internetu prate i analiziraju radi prilagođavanja marketinških poruka.

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	59	37	102	184	158
Postotak	10,9	6,9	18,9	34	29,3

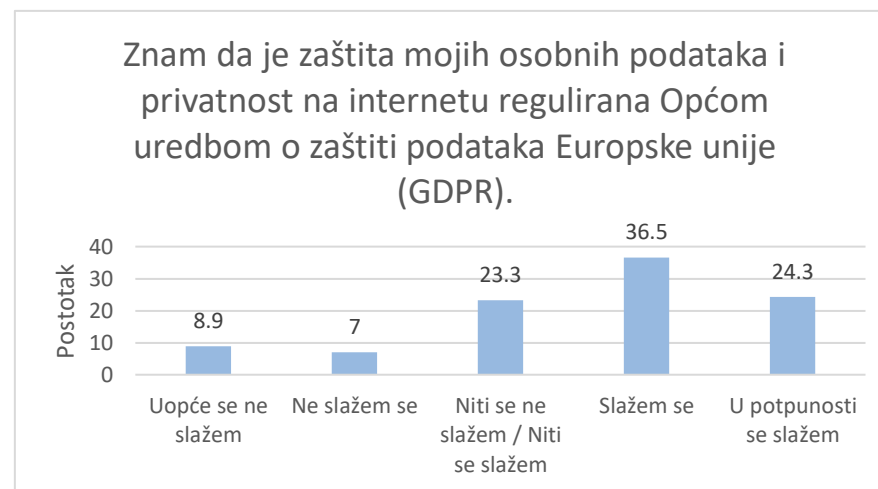
Sa tvrdnjom „Znam da se moje aktivnosti na internetu prate i analiziraju radi prilagođavanja marketinških poruka“ slaže se više od 63% ispitanika, svoj neodlučan stav izrazilo je 18,9% ispitanika, dok je neslaganje izrazilo 17,8% ispitanika.



I) Znam da je zaštita mojih osobnih podataka i privatnost na internetu regulirana Općom uredbom o zaštiti podataka Europske unije (GDPR).

TVRDNJA	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se ne slažem / Niti se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Učestalost	48	38	126	197	131
Postotak	8,9	7	23,3	36,5	24,3

O tome da „zna da je zaštita osobnih podataka i privatnost na internetu regulirana Općom uredbom o zaštiti podataka Europske unije (GDPR)“ složilo se 60,8% ispitanika, 23,3% nije izrazilo mišljenje, dok se s tvrdnjom nije složilo svega 15,9% ispitanika.



Napomena: Za potrebe obrade podataka korištena je licencirana verzija statističkog programskog paketa IBM SPSS software.

Literatura

1. Castells, M., The Internet galaxy: reflections on the Internet, Business and Society. Oxford University Press, 2001.
2. Chetty, K., Aneja, U., Mishra, V., Gcora, N., & Josie, J. (2018). Bridging the digital divide in the G20: skills for the new age. Economics Discussion Papers, No 2017-68, Kiel Institute for the World Economy. <http://www.economics-ejournal.org/economics/discussionpapers/2017-68>.
3. Codagnone, Vienna Study on Inclusive Innovation for Growth and Cohesion: Modelling and demonstrating the impact of eInclusion, European Commission, učitano 04.11.2021. dostupno na http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/library/studies/docs/e_co_report.pdf.
4. Digital Inclusion Initiative, Assessing the economic benefits of digital inclusion, učitano 17.11.2021. dostupno na [http://www.digitalinclusion.net.au/sites/www.digitalinclusion.net.au/files/Assessing the economic benefits of digital inclusion.pdf](http://www.digitalinclusion.net.au/sites/www.digitalinclusion.net.au/files/Assessing_the_economic_benefits_of_digital_inclusion.pdf).
5. European Commission, i2010 –First Annual Report on the European Information society, 2006a, učitano 10.12.2021., dostupno na http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2006/com2006_0215en01.pdf.
6. European Commission, Ministerial Declaration, 11. June 2006b0, Riga, Latvia, učitano 27.11.2021., dostupno na http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf.
7. Hatlevik E. O., Christophersen, A.K., Digital competence at the beginning of upper secondary school: Identifying factors explaining digital inclusion, Computers & Education, Vol. 63, 2013, p. 240–247.
8. Helsper, E. (2008). Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society. Department for Communities and Local Government.
9. Helsper, E. J., & Galácz, A. (2009). Understanding the links between social and digital exclusion in Europe. World wide internet: Changing societies, economies and cultures. (pp.146-178).
10. Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. Communication theory, 22(4), 403-426.
11. Isaila, N., Social inclusion in the context of informational society, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 46, 2012., p. 1006 – 1009.
12. International Telecommunication Union (ITU). Measuring the Information Society Report: Volume 1. Geneva, Switzerland: ITU. (2018a) Retrieved from <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-1-E.pdf>.



13. International Telecommunication Union (ITU). Digital Skills Toolkit. Geneva, Switzerland: ITU. (2018b) Retrieved from <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ITU%20Digital%20Skills%20Toolkit.pdf>.
14. Kidd, D., Lee, E. S., Rosenberg, T., Digital Inclusion: Working Both Sides of the Equation, učitano 20.11.2021. dostupno na http://asci.researchhub.ssrc.org/mediahub/publications/Kidd, Lee, Rosenberg_Digital_inclusion.pdf.
15. Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*. Vol. 28(4), 563-575., učitano, 20.12.2021. dostupno na http://www.bwgriffin.com/gsu/courses/edur9131/content/Lawshe_content_valdity.pdf.
16. Lyons, A., Zucchetti, A., Kass-Hanna, J., & Cobo, C. Bridging the gap between digital skills and employability for vulnerable populations. (2019). Retrieved from <https://t20japan.org/wp-content/uploads/2019/03/t20-japan-tf7-9-bridging-gap-between-digital-skills-employability.pdf>.
17. Lyons, A., Kass-Hanna, J., Greenlee, A. Impacts of Financial and Digital Inclusion on Poverty in South Asia and Sub-Saharan Africa. (2020). Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3684265> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3684265> Available at SSRN 3684265.
18. Mancinelli, E., e-Inclusion in the Information Society, Information Society From Theory to Political Practice, 2008, učitano 07.11.2021., dostupno na http://www.ittk.hu/netis/doc/NETIS_Course_Book_English.pdf.
19. Meyer, I., Muller, S., Kubitscheke, L., eInclusion – Towards a Coherent European Policy to Social Inequalities in the Information Society, 2006, učitano 07.11.2021., dostupno na http://www.empirica.com/themen/einclusion/documents/Meyer-Muller-ea_eInclusion_eChallenges-2006.pdf.
20. Mejovšek, M. (2008). Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima. Naklada Slap, Zagreb, Hrvatska.
21. Milas, G. (2005). Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Naklada Slap. Jastrebarsko, Hrvatska.
22. Palmeiro, R., Pereda Herrero, M.V., Aires, L. (2019). Digital inclusion programs: the case of the Basque Country. *Revista Lusófona de Educação*, 45, 73–88.
23. PricewaterhouseCoopers, Champion for Digital Inclusion The Economic Case for Digital Inclusion, 2009. učitano 17.11.2021. dostupno na http://www.parliamentandinternet.org.uk/uploads/Final_report.pdf.
24. Real, B., McDermott, A.J., Bertot, J.C., Jaeger, P.T. (2015). Digital inclusion and the affordable care act: public libraries, politics, policy, and enrollment in “Obamacare.” *Public Library Quarterly*, 34(1), 1–22.
25. Selwyn, N., Facer, K., Beyond the digital divide Rethinking digital inclusion for the 21st century, učitano, 20.12.2021. dostupno na http://archive.futurelab.org.uk/resources/documents/opening_education/Digital_Divide.pdf



26. Serrano-Santoyo, A., Rojas-Mendizabal, V. (2017). Exploring a complexity framework for digital inclusion interventions. CENTERIS – International Conference on ENTERprise Information Systems (ed Procedia computer science, 121), Barcelona, Spain, 8–10 November 2017, (pp. 212–217).
27. Tkalac Verčić, A., Sinčić Ćorić, D., Pološki Vokić, N. (2014). Priručnik za metodologiju istraživanja u društvenim djelatnostima, M.E.P. d.o.o., Zagreb.
28. Tomczyk, Ł., Eliseo, M. A., Costas, V., Sánchez, G., Silveira, I. F., Barros, M. J., ... & Oyelere, S. S. (2019). Digital Divide in Latin America and Europe: Main characteristics in selected countries. In 2019 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) (pp. 1-6). IEEE.
29. United Nations, UN Global E-government Readiness Report 2005, From E-government to E-inclusion, New York, 2005., učitano, 03.12.2021., dostupno na <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>.
30. Van Dijk, J. A.G.M. (2005), The Deepening Divide. Inequality in the Information Society, Thousand Oaks, CA, Sage.
31. Van Dijk, J. (2020). The digital divide. John Wiley & Sons.
32. Wilhelm A.G. (2000) Democracy in the Digital Age, New York-London, Routledge.
33. Wolske, M., Williams, N. S., Noble, S., Johnson, E. O., Duple, R. Y., Effective ICT Use for Social Inclusion, iConference 2010, učitano, 20.12.2021. dostupno na <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14952/wolske.pdf> sequence=2
34. Warschauer, M. (2012). The digital divide and social inclusion. Americas Quarterly, 6(2), 131-135.
35. Žugaj, M., Dumičić, K., Dušak, V. (2006). Temelji znanstvenoistraživačkog rada: Metodologija i metodika. Fakultet organizacije i informatike, Varaždin.
36. Žajdela Hrustek, N., Multidimensional and multiperspective approach for monitoring e-Inclusion, Fakultet organizacije i informatike, Varaždin

Prilozi

Prilog 1. Primjer dokumenta sadržajne validacije eksperata- upute

Upute

Upitnik za identificiranje potreba digitalne inkluzije ranjivih skupina (Verzija 1.)

Postojanje „digitalnog jaza“ u okolnostima pandemije bolesti COVID-19 i posljedica prirodnih katastrofa (potres) dovodi u velikoj mjeri i do socijalne isključenosti i stavlja pojedince koji su digitalno isključeni u nepovoljan položaj što predstavlja polazište istraživanja i glavni problem istraživanja. Skupine pojedinaca koje su najviše time pogođene su „ranjive“ skupine. Stoga je glavni cilj istraživanja ispitati potrebe digitalne inkluzije „ranjivih“ ciljanih skupina s aspekta pristupa, korištenja, utjecaja na kvalitetu života, osnaživanja i korisničkog iskustva. Ciljane skupine u ovom istraživanju su osobe s invaliditetom, umirovljenici, stanovnici ruralnih područja i stanovnici otočnih područja. Iz problema te cilja istraživanja proizlaze i istraživačka pitanja koja će poslužiti kao osnova za identificiranje potreba. U svrhu ispitivanja potreba, a u skladu s definiranim istraživačkim pitanjima izradit će se validirani mjerni instrument (upitnik).

U nastavku dokumenta prikazana su definirana istraživačka pitanja (njih 9) i na temelju njih osmišljena pitanja za Upitnik za identificiranje potreba digitalne inkluzije ranjivih skupina (Verzija 1.).

Ljubazno Vas molimo da date svoj vrijedan doprinos kroz sljedeće korake evaluacije predloženih pitanja/čestica:

- ocijenite jasnoću, razumljivost i cjelovitost predloženih pitanja/čestica ovisno o postavljenom istraživačkom pitanju - ako smatrate potrebnim preformulirajte pitanje/česticu, ako pak predloženu pitanje/česticu smatrate redundantnom ili da se neka pitanja/čestice mogu spojiti, molimo upišite komentar o tome u odgovarajućem dijelu
- dodijelite razinu važnosti svakom pitanju/čestici ovisno o postavljenom istraživačkom pitanju
- ako smatrate da određenom istraživačkom pitanju nedostaje određeno pitanje/čestica molili bismo Vas da nadopišete.

Potrebno vrijeme za evaluaciju je okvirno 60 minuta.

Primjer evaluacije eksperata

Uputnik za eksperte_Digitalna_Itr_K_Galincec - Excel

Nikolina Žajdela

Zajedničko korištenje

Datoteka Polazno Umetanje Izgled stranice Formule Podaci Pregled Prikaz Pomoć Račite što želite učiniti

Izreži Kopiraj Lijepjenje Međuspremnik Prenosite li oblikovanja

Calibri 11 Font Poravnanje Broj

Prelamanje teksta Općenito Uvjetno oblikovanje Oblikuj kao tablicu

Normalno Dobro Loše Neutralno Bilješka Izlaz Izračun Povezana ćelija

Umetni Izbriši Oblikuj Automatski zbroj Ispuni Očisti Sortiranje i filtriranje Pronađi i izbriši

Čelije Uređivanje

D27

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		
30																		

Spreman

Upišite ovdje za pretraživanje

1°C Partly sunny 14:35 12.1.2022



Europska unija
"Zajedno do boljih dana"



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDovi



Ministarstvo
obrazovanja,
nauke i
tehnološkog razvoja



Nacionalna
zaklada za
razvoj
civilnoga
društva

Prilog 2. Pozivno pismo ekspertima

Poštovani,

javljam Vam se vezano oko Vaše ekspertize za pomoć na projektu. Ova zamolba je u svrhu provođenja projekta koji je financiran sredstvima Europskog socijalnog fonda. Šaljem Vam kratki sažetak projekta i partnere da imate uvid u ciljeve i samo izvođenje.

Naziv projekta: Digitalna.hr

Koordinator: Telecentar

Partneri na projektu: Fakultet elektrotehnike i računarstva, Fakultet organizacije i informatike, Sveučilište Sjever, Institut za javne financije, Visoko učilište Algebra, Centar tehničke kulture Rijeka, Odras - održivi razvoj zajednice, Institut za razvoj i inovativnost mladih, Hrvatski informatički zbor, Hrvatski savez informatičara, Udruga hrvatskih srednjoškolskih ravnatelja, Hrvatska udruga poslodavaca, Udruga "Dobar dan.

Sažetak:

Digitalna.hr je trogodišnji projekt razvoja mreže partnera iz civilnog, javnog i privatnog sektora čiji je cilj razvoj digitalne pismenosti građana Hrvatske. Tijekom projekta provest će se ispitivanja potreba, znanstvena istraživanja, te izraditi smjernice razvoja u području Digitalnog građanstva; Digitalnog obrazovanja, rada i novih zanimanja i Digitalnih talenata i inovacija. U projektu će se raditi na izgradnji dodatnih kapaciteta za sudjelovanje u europskim projektima istraživanja i razvoja digitalnog društva, te brendirati hrvatske primjere dobre prakse u zemlji i inozemstvu. Projekt Digitalna.hr adresira potrebe usklađivanja programa obrazovanja s politikama i operativnim planovima razvoja inkluzivnog digitalnog društva s jedne i potrebama gospodarstva s druge strane. Među važnim društvenim potrebama su potreba razvoja digitalnih kompetencija kao jedne od ključnih kompetencija svih građana, potreba e-inkluzije vulnerabilnih skupina i potreba razvoja naprednih programa podrške za digitalne talente kao buduće pokretače i nositelje razvoja digitalnog gospodarstva. Tijekom prve polovice projektne aktivnosti su usmjerene na generiranje smjernica donositeljima odluka na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini s ciljem uključivanja smjernica u strateške dokumente i operativne planove za razdoblje 2021.-2030. U drugoj polovici projekta planiran je razvoj novih projekata istraživanja i razvoja ljudskih potencijala u suradnji s partnerima iz europskih Nacionalnih koalicija za digitalne vještine i radna mjesta, članicama organizacije All Digital i drugim međunarodnim partnerima.

Vaše sudjelovanje bi se odnosilo na ulogu eksperta u fokus grupi koja bi se provodila s ciljem utvrđivanja potreba e-uključenosti vulnerabilnih skupina (umirovljenici, slijepe i slabovidne osobe, invalidi rada, osobe iz ruralnih i otočnih područja...). Detaljne upute vezane uz provođenje fokus grupe poslat ću Vam naknadno. Procijenjeno maksimalno vremensko trajanje fokus grupe je 2 sata. Planirano održavanje fokus grupe je u ožujku ili početkom travnja. Suradnja se može nastaviti vezano uz ovaj projekt sklapanjem partnerstva i uključivanjem Vaše znanstvene institucije u kojoj ste zaposleni u mrežu Digitalna.hr.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja molim da me kontaktirate na mail ili mobitel...

Hvala Vam unaprijed i veselim se budućoj suradnji.



Prilog 3. Protokol provođenja fokus grupe s ekspertima

Trajanje razgovora po grupi: 60-90 min

Broj sudionika: 3-5 sudionika

Datum održavanja:

Riječ dobrodošlice. (Moderator pozdravlja sudionike fokus grupe i zahvaljuje im na sudjelovanju.)

Kratak opis projekta i svrhe istraživanja. (Moderator informira sudionike što je svrha i namjera istraživanja te koji je krajnji cilj.)

Opis pravila za održavanje fokus grupe. (Moderator informira sudionike fokus grupe o pravilima: isključivo se ispituju mišljenja stavovi, a ne testira se znanje sudionika fokus grupe; nema točnih i netočnih odgovora, nego je bitno da odgovori budu iskreni; pitanja postavlja moderator; moderator održava pozitivnu atmosferu i vodi računa da dok jedan sudionik govori da drugi slušaju i ne govore i prekidaju.)

Moderator bi trebao zamoliti sudionike da svoje odgovore i raspravu ograniče isključivo na pitanja koja postavlja moderator te da ne šire raspravu van teme istraživanja. Moderator naglašava sudionicima fokus grupe da je njihovo sudjelovanje dobrovoljno i bez prisile.

Moderator sudionicima pojašnjava kako će se provoditi istraživanje putem metode fokus grupe i hoće li razgovori biti snimani te traži njihov pristanak.

Moderator se prije početka fokus grupe predstavlja i traži od sudionika da se predstave.

Moderator tijekom fokus grupe može raditi transkripciju, sudionicima se može obraćati njihovim imenima da bi se u svakom trenutku znalo tko je što rekao i da bi se kao takvo moglo i točno zabilježiti ali i naglašava da je anonimnost sudionika fokus grupe zagarantirana.

Moderator unaprijed treba imati pripremljena pitanja.

Na kraju fokus grupe moderator poziva svakog od sudionika da iznese svoja konačna razmišljanja i zaključke o cjelokupnom tijeku razgovora.

Na samom kraju moderator se zahvaljuje sudionicima na sudjelovanju.

Prilog 4. Protokol provođenja pilot istraživanja za kreiranje Upitnika za identificiranje potreba digitalne inkluzije ranjivih skupina

Svaki partner iz radne skupine „Digitalno građanstvo“ kontaktira predstavnika udruga ciljane skupine prema rasporedu:

Telecentar: Udruga invalida rada Zagreba/stanovnici otočnih područja

ODRAZ: LAG-ovi – ciljana skupina – ruralna područja

HIZ: Udruga slijepih i slabovidnih osoba

FOI: Savez udruga umirovljenika i starijih osoba Varaždinske županije i Centar Novi Jelkovec

Dogovori se da prvo predstavnici udruga pregledaju upitnik te da predlože korekcije i prilagodbe upitnika te načine provedbe istraživanja (online upitnik, uz pomoć tiskanog obrasca/ upitnika, uz osiguranu pomoć).

Nakon toga se zamole predstavnici udruga da predlože članove koji bi sudjelovali u pilot istraživanju (najviše 3 do 5 članova iz svake ciljane skupine) i da predlože / dogovore termin sastanka za pilotiranje s ciljanim korisnicima.

Prije početka ispunjavanja upitnika ispitanici se zamole da vele svako zapažanje, komentar, prijedlog koji se onda zabilježe. Za ovo je idealna Think aloud metoda pri kojoj se probni ispitanici zamole da razmišljaju tj. formuliraju svoje misli i zapažanja o bilo kojem aspektu upitnika/istraživanja naglas (i to se obično snima).

Prilikom ispunjavanja upitnika:

1. Bilježi se vrijeme ispunjavanja online upitnika i vrijeme ispunjavanja upitnika u tiskanom obliku;
2. Bilježe se pojmovi koje korisnici ne razumiju;
3. Pitati ispitanike kako oni razumiju pitanja;
4. Ispituje se korisnike za jasnoću postavljenih pitanja, pojašnjavaju im se pojmovi i pita ih se na koji način im staviti pojašnjenje odnosno kako bi oni to htjeli da ih se pita da bi pitanje koje sada trenutno ne razumiju bilo jasno (Kako bi Vi to rekli?);
5. Pitati ispitanike jesu li osjetili zamor ili smatraju da su morali uložiti previše napora;
6. Pitati ispitanike smatraju li da je nešto suvišno;
7. Pitati ispitanike smatraju li da se nešto ponavlja;
8. Iziskuje li prema njihovom mišljenju previše vremena;
9. Pitati za formu upitnika odnosno kakav je njihovo ukupni dojam ispunjavanja upitnika;
10. Pitati ih da li je ono što je tema ovog istraživanja za njih važno;
11. Na kraju pitati za bilo kakav komentar ili prijedlog.



Poštovana/Poštovani,

slijedom prijašnjih kontakata javljamo Vam se za pomoć u provođenju empirijskog dijela istraživanja koje se provodi u sklopu projekta **Digitalna.hr**. Digitalna.hr je trogodišnji projekt razvoja mreže partnera iz civilnog, javnog i privatnog sektora čiji je cilj razvoj digitalne pismenosti građana Hrvatske i financiran je sredstvima Europskog socijalnog fonda. Glavni koordinator projekta je Telecentar. Istraživanje se provodi od 20. rujna do 15. listopada u dijelu projekta pod nazivom Digitalno građanstvo na kojem su partneri: Telecentar, Fakultet organizacije i informatike, ODRAZ - Održivi razvoj zajednice te Hrvatski informatički zbor.

Cilj ovog istraživanja je **ispitati potrebe digitalne uključenosti „ranjivih“ ciljanih skupina s aspekta pristupa, korištenja, utjecaja na kvalitetu života, osnaživanja i korisničkog iskustva**. Ciljane skupine u ovom istraživanju su osobe s invaliditetom, umirovljenici, stanovnici ruralnih područja i stanovnici otočnih područja. Istraživanje se provodi na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije, Varaždinske županije i Primorsko-goranske županije. S obzirom da su i Vaši korisnici dio ciljane skupine koju želimo ispitati molili bi Vas za pomoć u ovom dijelu istraživanja. Pomoć bi se sastojala u **prosljeđivanju (a) online poveznice ili (b) tiskane verzije upitnika svojim članovima/korisnicima sa zamolbom za sudjelovanje**. Na taj način, svi Vaši korisnici koji to žele, mogu dobrovoljno popuniti anketni upitnik uz napomenu da je njihov identitet zaštićen te da se ne prikupljaju osobni podaci ispitanika temeljem kojih bi ispitanik mogao biti identificiran. **Upitnik se sastoji od 31 pitanja. Za ispunjavanje upitnika potrebno je maksimalno 30 minuta. Online upitnik će biti dostupan za popunjavanje do 15. listopada 2021.**

Molimo Vas povratnu informaciju jeste li voljni uključiti se u ovo istraživanje na način da (a) prosljedite online poveznicu na anketni upitnik ili (b) dostavite tiskanu verziju upitnika Vašim članovima/korisnicima.

Ako ste zainteresirani za provođenje istraživanja pomoću **online verzije upitnika**, u nastavku ove poruke predlažemo Vam sadržaj poziva Vašim korisnicima na sudjelovanje u istraživanju.

Ako ste zainteresirani za provođenje istraživanja pomoću **tiskane verzije upitnika**, molimo Vas da nas obavijestite (a) broj tiskanih verzija koje je potrebno dostaviti s obzirom na broj korisnika/članova koji bi mogli sudjelovati u istraživanju i (b) način na koji želite da Vam dostavimo anketne upitnike u tiskanoj verziji i (c) adresu sjedišta Vaše organizacije/udruga.

Hvala Vam unaprijed na vašoj povratnoj informaciji.

Za sve informacije vezane uz istraživanje i pitanja popunjavanje upitnika možete kontaktirati na e-mail (kontakt člana radne skupine).

S poštovanjem,



Sveučilište u Zagrebu
Fakultet organizacije i informatike
Pavlinska 2, 42000 Varaždin

Imena i prezimena podnositelja zahtjeva

Predmet: Zahtjev Etičkom povjerenstvu za odobrenje provedbe istraživanja

Poštovani članovi Etičkog povjerenstva,

U sklopu provođenja projektnih aktivnosti na projektu Digitalna.hr planirano je provođenje istraživanja na temu digitalne inkluzije i digitalnih medijskih kompetencija studenata. Članice projektnog prof.dr.sc. Valentina Kirinić i doc.dr.sc. Nikolina Žajdela Hrustek istraživanje bi provele na predmetima na kojima su (su)nositeljice a koji se izvode u zimskom semestru akademske godine 2021./2022.

Plan je da istraživanje bude provedeno u razdoblju od 1. do 30. studenog 2021. godine, a uzorak bi činili studenti sljedećih kolegija:

- Operacijski menadžment, 2. godina DS EP
- Modeliranje i simulacije, 2. godina DS INF
- Upravljanje kvalitetom, 3. godina PDS EP
- Kvaliteta i mjerenja u informatici, 2. godina DS INF
- Metode pretraživanja i klasifikacija informacija, 2. godina DS INF

Istraživanja se namjeravaju provesti u online obliku, anketa vezana uz temu digitalne inkluzije izrađena je u alatu Google obrasci, dok je anketa vezana uz temu digitalnih medijskih kompetencija izrađena u alatu Survey Monkey. Predviđeno vrijeme potrebno za ispunjavanje ankete vezane uz digitalnu inkluziju je najviše 30 minuta, dok je vrijeme potrebno za ispunjavanje upitnika vezano uz medijske kompetencije oko 3 minute. U provođenju istraživanjima će biti naglašeno da je sudjelovanje **dobrovoljno i anonimno** te da se sudjelovanjem u istraživanjima **neće prikupljati osobni podaci studenata**. Studenti će biti informirani o anketi preko Moodle sustava. Izjavljujemo da će istraživanje biti provedeno u skladu sa **smjernicama Etičkog kodeksa Sveučilišta u Zagrebu**, propisa vezanih uz zaštitu podataka te Politike zaštite privatnosti Fakulteta organizacije i informatike.

Ljubazno molimo Etičko povjerenstvo da odobri zahtjev za provođenje ovog istraživanja čiji se zbirni rezultati planiraju objaviti na međunarodnim konferencijama i znanstvenim časopisima.

U Varaždinu, 28.10.2021.

Podnositelji zahtjeva:



HR - 42 000 Varaždin
Pavlinska 2tel: +385 42 390 800
fax: + 385 42 213 413ured-dekana@foi.hr
www.foi.unizg.hr**ETIČKO POVJERENSTVO**KLASA: 602-11/21-25/1
URBROJ: 2186-62-14-21-8
Varaždin, 3. studenog 2021.Prof. dr. sc. Valentina Kirinić
Doc. dr. sc. Nikolina Žajdela Hrustek**MIŠLJENJE ETIČKOG POVJERENSTVA**

Etičko povjerenstvo Fakulteta organizacije i informatike Sveučilišta u Zagrebu razmotrilo je načela etičnosti istraživanja na temu digitalne inkluzije i digitalnih medijskih kompetencija studenata okvira projekta Digitalna.hr te je zaključilo da je prikazano istraživanje etički prihvatljivo te da je u skladu sa smjernicama Etičkog kodeksa Sveučilišta u Zagrebu.

PREDSJEDNICA ETIČKOG POVJERENSTVA:

Prof. dr. sc. Ksenija Vuković

**Dostavljeno:**

1. Podnositelju zahtjeva
2. Arhiva



Poštovane studentice i studenti,

Ijubazno Vas molimo da se odazovete istraživanjima koja se provode u sklopu projekta Digitalna.hr na kojem Fakultet organizacije i informatike sudjeluje kao partnerska institucija odgovorna za provođenje znanstvenih istraživanja u radnoj skupini Digitalno građanstvo.

Digitalna.hr je trogodišnji projekt razvoja mreže partnera iz civilnog, javnog i privatnog sektora čiji je cilj razvoj digitalne pismenosti građana Hrvatske i financiran je sredstvima Europskog socijalnog fonda. Projekt Digitalna.hr adresira potrebe usklađivanja programa obrazovanja s politikama i operativnim planovima razvoja inkluzivnog digitalnog društva s jedne i potrebama gospodarstva s druge strane. Među važnim društvenim potrebama su potreba razvoja digitalnih kompetencija kao jedne od ključnih kompetencija svih građana, potreba e-inkluzije vulnerabilnih, ranjivih skupina (starije osobe, osobe s invaliditetom, osobe u lošijoj financijskoj/materijalnoj/socijalnoj situaciji, iz ruralnih područja, manjih mjesta i otoka, i slično) i potreba razvoja naprednih programa podrške za digitalne talente kao buduće pokretače i nositelje razvoja digitalnog gospodarstva.

Prvo istraživanje provodi se u sklopu radne skupine Digitalno građanstvo i odnosi se na ispitivanje digitalne uključenosti ranjivih skupina.

U ovom dijelu istraživanja mole se da dobrovoljno sudjeluju samo studenti Fakulteta organizacije i informatike koji pohađaju predmet Operacijski menadžment (DS EP), a koji su iz ruralnog područja Varaždinske županije. Upitnik je anonimn i za popunjavanje je potrebno maksimalno 20 minuta.

Poveznica na upitnik za identificiranje potreba digitalne uključenosti ranjivih skupina - <https://forms.gle/5YMFfVzng5XoFtp48>

Drugo istraživanje provodi se u sklopu radne skupine Digitalni talenti i inovacije i odnosi se na ispitivanje mišljenja studenata o digitalnim medijskim kompetencijama. U ovom dijelu istraživanja mole se da dobrovoljno sudjeluju svi studenti Fakulteta organizacije i informatike koji pohađaju predmet Operacijski menadžment (DS EP). Upitnik je anonimn i za popunjavanje je potrebno oko 3 minute.

Poveznica na upitnik za ispitivanje mišljenja studenata o digitalnim medijskim kompetencijama - <https://www.surveymonkey.com/r/unizg>

Molimo da oba upitnika popunite do 14.11.2021. te tako doprinesete osiguravanju e-inkluzije. Unaprijed Vam se zahvaljujemo na suradnji.

FOI tim

Napomena: Provođenje istraživanja je odobreno od strane Etičkog povjerenstva Fakulteta organizacije i informatike.



Prilog 9. Pokazatelj sadržajne valjanosti (CVR)

Istraživačko pitanje (1): Koristi li ciljana skupina u populaciji Internet, kako i za što? (za koje aktivnosti?) + Istraživačko pitanje (2): Koje načine pristupa internetu koristite? (u prvom istraživačkom pitanju...)

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Koju od sljedećih vrsta uređaja koristite? (više mogućih odgovora)	1	1
a) pametni telefon	1	1
b) stolno računalo	1	1
c) prijenosno računalo	1	1
d) tablet	1	1.1
e) čitač e-knjige	1	1.2
f) pametni televizor	1	1.1
g) igraća konzola	1	1.2
h) pametni zvučnik	0.556	1.4
i) pametni sat	0.8	1.3
j) aplikacije pametnog doma	1	1.4
k) ništa od navedenog	1	1
2. Internetu i digitalnim sadržajima najčešće pristupam putem? (jedan odgovor)	1	1.1
a) pametnog telefona	1	1.1
b) stolnog računala	1	1.1
c) prijenosnog računala	1	1.1
d) tableta	1	1.2
e) čitača e-knjige	1	1.3
f) pametnog televizora	1	1.2
g) igraće konzole	1	1.2
h) pametnog zvučnika	0.556	1.5
i) pametni sat	0.556	1.5
j) aplikacija pametnog doma	1	1.5
k) ništa od navedenog	1	1.2
3. Koje od navedenih načina pristupa Internetu koristite? (više mogućih odgovora)	1	1
a) mobilnu tarifu za pristup internetu	1	1
b) kablovski internet u stanu ili kući	1	1
c) na radnom mjestu	1	1
d) koristim javne prostore	0.556	1.4
e) na javnom mjestu gdje se pristup i korištenje ne naplaćuje	0.8	1.3



<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
f) na javnim mjestima gdje se pristup i korištenje naplaćuje	0.8	1.3
g) u nekoj obrazovnoj instituciji	1	1.2
h) kod susjeda, prijatelja, rodbine	1	1.1
i) na neki drugi način _____	1	1.2
j) ne koristim Internet	1	1
4. Koje od navedenih načina pristupa Internetu najčešće koristite? (jedan odgovor)	0.8	1.3
a) mobilnu tarifu za pristup internetu	1	1
b) kablovski internet u stanu ili kući	1	1
c) na radnom mjestu	1	1
d) koristim javne prostore	0.556	1.4
e) na javnom mjestu gdje se pristup i korištenje ne naplaćuje	0.8	1.3
f) na javnim mjestima gdje se pristup i korištenje naplaćuje	0.8	1.3
g) u nekoj obrazovnoj instituciji	1	1.2
h) kod susjeda, prijatelja, rodbine	1	1.1
i) na neki drugi način _____	1	1.1
j) ne koristim Internet	1	1
k) Koji su razlozi zašto ne koristite Internet? _____	0.556	1.4

Istraživačko pitanje (3): Koje su prepreke za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta?

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Navedite u kojoj se mjeri slažete s navedenim tvrdnjama? (više mogućih odgovora) (pitanje za sve) <u>Prijedlog ponuđenih odgovora:</u> (1 - Uopće se ne slažem 2 – Ne slažem se 3 – Niti se ne slažem/ Niti se slažem 4 – Slažem se 5 – U potpunosti se slažem)	1	1
a) troškovi opreme su previsoki	1	1.1
b) troškovi pristupa Internetu su prihvatljivi	0.8	1.3
c) lako je koristiti digitalne tehnologije	0.8	1.3
d) nije lako pronaći željene sadržaje na Internetu	0.8	1.2
e) brine me mogućnost manipulacije mojim osobnim podacima	1	1
f) ne brinem se za privatnost i povjerljivost mojih osobnih podataka	0.556	1.4
g) bojim se mogućnosti krađe identiteta	0.8	1.3
h) imam dovoljno znanja i vještina za korištenje digitalnih tehnologija i Interneta	0.8	1.3
i) ne zanimaju me digitalne tehnologije i Internet	0.8	1.2
j) nepoznavanje engleskog jezika otežava korištenje Interneta	1	1

Istraživačko pitanje (4): Koja je učestalost korištenja digitalnih tehnologija za komunikaciju? (učestalost korištenja uređaja; učestalost korištenja općih aplikacija – društvene mreže, elektronička pošta, video-komunikacijski alati, sustavi za poruke, forumi, tražilice; vještine; samostalnost/društvena potpora)

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i Internet u zadnja tri mjeseca?	1	1
a) svaki dan ili skoro svaki dan	1	1
b) najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	1	1
c) barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	1	1
d) rjeđe od jedanput mjesečno	1	1
2. Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i Internet u zadnja tri mjeseca za posjećivanje stranica na društvenim mrežama?	1	1
a) svaki dan ili skoro svaki dan	1	1
b) najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	1	1
c) barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	1	1
d) rjeđe od jedanput mjesečno	1	1
3. Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i Internet u zadnja tri mjeseca za pisanu komunikaciju (npr. elektronička pošta, tekstualne poruke, chat, forum, Skype, Viber, WhatsApp, Meessenger...)?	1	1.1
a) svaki dan ili skoro svaki dan	1	1.1
b) najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	1	1.1
c) barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	1	1.1
d) rjeđe od jedanput mjesečno	1	1.1
4. Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i Internet u zadnja tri mjeseca za govornu komunikaciju (npr. Skype, Viber, WhatsApp)?	1	1.2
a) svaki dan ili skoro svaki dan	1	1.1
b) najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	1	1.1
c) barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	1	1.1
d) rjeđe od jedanput mjesečno	1	1.1

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
5. Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i Internet u zadnja tri mjeseca za video komunikaciju (npr. Skype, Viber, WhatsApp)?	1	1.2
a) svaki dan ili skoro svaki dan	1	1.1
b) najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	1	1.1
c) barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	1	1.1
d) rjeđe od jedanput mjesečno	1	1.1
6. Koliko često ste koristili digitalne tehnologije i Internet u zadnja tri mjeseca za dobivanje informacija i dijeljenje mišljenja (Internet tražilice npr. Google, Yahoo, internet portali...)?	1	1.1
a) svaki dan ili skoro svaki dan	1	1.1
b) najmanje jedanput na tjedan (ali ne svaki dan)	1	1.1
c) barem jedanput mjesečno (ali ne svaki tjedan)	1	1.1
d) rjeđe od jedanput mjesečno	1	1.1
	1	1
Dio istraživačkog pitanja (4): Samostalnost/društvena potpora	1	1.1
1. Tko Vas iz vašeg okruženja motivira na korištenje digitalnih tehnologija i Interneta? (više mogućih odgovora)	1	1.1
a) članovi obitelji	1	1
b) rođaci	1	1.1
c) prijatelji i susjedi	1	1
d) kolege na poslu/fakultetu/udruzi	1	1
e) Ostalo _____ (navedite)	1	1.1
f) nitko od navedenih	1	1.1
2. Tko Vam pomaže u rješavanju problema s kojima se susrećete kada koristite digitalne tehnologije i Internet? (više mogućih odgovora)	1	1.1
a) članovi obitelji	1	1
b) rođaci	1	1.1
c) prijatelji i susjedi	1	1
d) kolege na poslu/fakultetu/udruzi	1	1
e) stručnjaci	1	1
f) nitko od navedenih	1	1
g) Ostalo _____ (navedite)	1	1.1

Istraživačko pitanje (5): U kojoj mjeri pojedinci imaju i/ili žele steći potrebne kompetencije?

Pitanje u upitniku	CVR	Aritmetička sredina
1. Procijenite vaša znanja i sposobnosti korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija na skali od 1-5? <u>Prijedlog ponuđenih odgovora</u> (1- Ne koristim 2 – U korištenju često trebam pomoć 3 - U korištenju ponekad trebam pomoć 4 – Potpuno samostalno koristim 5 – Pomažem drugima koristiti)	1	1.1
a) korištenje elektroničke pošte u svrhu komunikacije (1-5)	1	1.1
b) korištenje programa za pisanje i uređivanje teksta (npr. Word...) (1-5)	1	1.1
c) kreiranje elektroničkih prezentacija s tekstom i jednostavnim slikama (npr. PowerPoint, Prezi) (1-5)	1	1.1
d) korištenje programa za proračunske tablice (npr. Excel, Calc...) (1-5)	1	1.1
e) umrežavanje putem društvenih mreža (npr. Facebook, Twitter, Instagram...) (1-5)	1	1.1
f) korištenje specijaliziranih programa za komunikaciju putem Interneta (npr. Skype, WhatsApp, Viber...) (1-5)	1	1.1
g) korištenje foruma za razmjenu informacija (1-5)	1	1.5
h) prijenos digitalnih sadržaja između računala i drugih uređaja (npr. sadržaja iz digitalne kamere na računalo, ili iz računala na mobitel) (1-5)	1	1.3
i) korištenje Internetskih tražilica (npr. Google, Yahoo...) (1-5)	1	1.1
j) korištenje usluge e-građani (1-5)	1	1.4
k) kupovanje putem interneta (1-5)	1	1.2
l) plaćanje računa putem interneta (1-5)	1	1.2
2. Označite koje e-kompetencije/ digitalne vještine biste željeli steći ili unaprijediti? (više mogućih odgovora)	1	1.1
a) pretraživanje informacija na internetu	1	1.1
b) razmjenjivanje elektroničke pošte na internetu	1	1.1
c) korištenje društvenih mreža	1	1.1
d) korištenje mobilnih aplikacija za razmjenu poruka, fotografija i videozapisa	1	1.2
e) korištenje mobilnih aplikacija za čitanje knjiga	1	1.2
f) korištenje mobilnih aplikacija za slušanje glazbe	1	1.2
g) korištenje mobilnih aplikacija za gledanje filmova i videa	1	1.2
h) korištenje usluge e-građanina	1	1.3
i) kupovanje putem interneta	1	1.2
j) plaćanje računa putem interneta	1	1.2
k) korištenje zdravstvenih usluga na internetu	1	1.3
l) kreiranje digitalnih fotografija	1	1.4
m) kreiranje digitalnih videa	1	1.4

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
n) kreiranje digitalne glazbe	1	1.4
o) kreiranje radio emisija ili podcasta	1	1.4
p) ne želim steći niti unaprijediti e-kompetencije / digitalne vještine	1	1.2
q) Ostalo _____ (navedite)	1	1.3
3. Označite na koji način biste željeli steći ili unaprijediti e-kompetencije/ digitalne vještine?	0.8	1.3
a) sudjelovanjem u programima učenja na internetu (webinari, masovni online tečajevi...)	0.8	1.3
b) sudjelovanjem na klasičnim radionicama licem u lice	0.8	1.3
c) samostalnim učenjem iz elektroničkih knjiga, priručnika i videa dostupnih na internetu	0.8	1.3
d) Ostalo _____ (navedite)	1	1.1



Istraživačko pitanje (6): U kojoj se mjeri koriste digitalne javne usluge (e-savjetovanje; prepreke; pristup; nedostatak digitalnih kompetencija; nedostatak motivacije; korisnici ne znaju da li postoje usluge)?

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Koje od sljedećih digitalnih javnih usluga ste koristili za osobne potrebe tijekom posljednjih 12 mjeseci? (više mogućih odgovora)	1	1.2
a) e-savjetovanje	1	1.6
b) preuzimanje službenih obrazaca	1	1.4
c) podnošenje popunjenih obrazaca	1	1.4
d) naručivanje za zdravstvene usluge	1	1.3
e) edukacija (webinari, online predavanja, edukativni filmovi i sl.)	1	1.3
f) izdavanje putovnice, vozačke dozvole, osobne iskaznice i ostalih dokumenata koji se mogu dobiti elektroničkim putem	1	1.3
g) digitalne osobne iskaznice	0.8	1.6
h) posuđivanje digitalnih knjiga	0.8	1.7
i) druge e-usluge _____ (navedite)	1	1.4
2. Zašto niste koristili javne usluge putem interneta? (više mogućih odgovora)	1	1
a) nepostojanje željene e-usluge	1	1.1
b) nedostatak znanja i vještina (npr. nisam znao kako koristiti uslugu, prekomplikirano je za korištenje)	1	1.1
c) nemam digitalni certifikat	1	1.2
d) nemam elektronički potpis	1	1.2
e) nedovoljno informacija o postojećim e-uslugama	1	1.1
f) druga osoba je to učinila u moje ime (članovi obitelji, prijatelji, rođaci, službena osoba, osobni konzultant, računovođa...)	1	1.1
g) ne želim koristiti	1	1
h) Ostalo _____ (navedite)	1	1.1

Istraživačko pitanje (7): Postoji li motivacija/interes za korištenje interneta, digitalnih tehnologija za komunikaciju i digitalnih javnih usluga?

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Zašto koristite ili želite koristiti digitalne tehnologije i internet? (više mogućih odgovora)	1	1.2
a) bolja i jednostavnija komunikacija s obitelji prijateljima, rođacima...	1	1.2
b) bolja informiranost i pristup željenim informacijama	1	1.2
c) veća uključenost u život/aktivnosti zajednice	1	1.2
d) ušteda vremena	1	1.2
e) ušteda financijskih sredstava	1	1.3
f) veće kreativne mogućnosti (dijeljenje ili publiciranje samostalno izrađenih fotografija, videa, muzike, teksta)	1	1.2
g) veće mogućnosti zabave i razonode (slušanje muzike, gledanje videa, igranje igara...)	1	1.2
h) bolja informiranost o temama vezanim uz zdravlje i zdravstvene usluge	1	1.4
i) unaprjeđenje mojih radnih performansi	1	1.4
j) posao mi postaje jednostavniji	1	1.3
k) poboljšavaju se i pojednostavljaju poslovne aktivnosti	1	1.5
l) mogu odraditi više poslovnih aktivnosti u jednom danu	1	1.5
m) lakše usklađujem privatni i poslovni život	0.8	1.5
n) jednostavnije stupam u kontakt s potencijalnim poslodavcem	1	1.5
o) jednostavnije pronalazim najnovije informacije o slobodnim radnim mjestima	1	1.4
p) ništa od navedenog	1	1.3
q) Ostalo _____ (navedite)	1	1.3

Istraživačko pitanje (8): Koriste li se usluge e-građani, koje i kakvo je korisničko iskustvo u korištenju usluga e-građani?

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Koristite li usluge e-građani?	1	1.1
a) koristim	1	1.1
b) ne koristim	1	1.1
	1	1.1
2. Označite koje od usluga e-građani koristite? (više mogućih odgovora)	1	1.2
	1	1.2
Obitelj i život	1	1.2
a) e-Novorođenče	1	1.2
b) e-Dječja kartica	1	1.3
c) eHzmo - doplatka za djecu	1	1.3
d) eHzmo-zahtjev za nacionalnu naknadu	1	1.3
e) e-Prijava vjenčanja	1	1.2
f) Potvrde iz Registra osoba s invaliditetom	1	1.3
g) e-Matične knjige	1	1.2
h) e-usluge Grada Bjelovara	0.4	1.8
i) e-Usluge socijalna skrb	1	1.4
j) Kalkulator doplatka za djecu	1	1.4
Pravna država i sigurnost	1	1.2
a) e-Prijava boravišta hrvatskih državljana	1	1.2
b) e-Zahtjev za izdavanje putovnice	1	1.2
c) Suglasnosti i punomoći u postupcima iz djelokruga MUP-a	1	1.2
d) Izdavanje elektroničke isprave Grada Zagreba	0.556	1.5
e) e-Usluge MUP-a	1	1.2
f) Moj profil	1	1.2
g) Registar birača	1	1.3
h) Registar birača - e-Privremeni upis	1	1.3
i) Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak	1	1.2
j) Uvjerenje iz kaznene evidencije	1	1.2
Odgoj i obrazovanje	1	1.2
a) AAI@EduHr	1	1.2
b) e-Dnevnik za roditelje	1	1.2
c) ePodnesak Ministarstva znanosti i obrazovanja	1	1.3
d) e-Razmjena studentskih ocjena	1	1.3
e) e-Upis u srednje škole	1	1.2



<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
f) e-Zapis o statusu studenta	1	1.2
g) Online Tečajevi Srca	1	1.4
h) Prijava na diplomske studijske programe	1	1.2
Promet i vozila	1	1.2
a) eTahograf	1	1.4
b) e-Zahtjev za izdavanje vozačke dozvole	1	1.2
c) Dostava elektroničkih isprava za registraciju vozila u Republici Hrvatskoj	1	1.2
d) Obavijest o prekršaju u prometu	1	1.2
e) Otočna iskaznica	1	1.3
f) Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila	1	1.2
g) e-Nautika	1	1.4
h) e-Plovilo	1	1.3
i) Registracija operatora bespilotnih zrakoplova	1	1.4
Aktivno građanstvo	1	1.3
a) e-Prijavnice Ministarstva kulture i medija	1	1.4
b) eSavjetovanja	1	1.3
c) MojZagreb	0.8	1.5
d) Registri neprofitnih pravnih osoba	1	1.3
Financije i porezi	1	1.2
a) SKDD e-Ulagatelj	1	1.3
b) e-Blokade	1	1.3
c) ePorezna	1	1.2
d) Moj OIB	1	1.2
e) Zdravlje	1	1.2
f) Otvorene narudžbe	1	1.2
g) Portal zdravlja	1	1.2
h) Realizirani recepti	1	1.2
i) Pregled izabranog liječnika	1	1.2
Rad	1	1.2
a) Obvezni mirovinski fond (prijava/promjena)	1	1.2
b) e-Osiguranje radničkih tražbina	1	1.3
c) e-Zahtjev za invalidsku mirovinu	1	1.4
d) e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iza korisnika	1	1.2
mirovine	1	1.2
e) e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iza osiguranika	1	1.2
f) e-Zahtjev za privremenu invalidsku mirovinu	1	1.3
g) e-Zahtjev za starosnu/prijevremenu starosnu	1	1.2
mirovinu	1	1.2
h) Burza rada	1	1.2



<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
i) Elektronički zapis o radno pravnom statusu (e-radna knjižica)	1	1.2
j) e-Pomorac	1	1.3
k) e-Potvrde iz mirovinskog sustava	1	1.2
l) e-Usluge Središnjeg registra osiguranika - REGOS	1	1.2
m) Korisničke stranice HZMO-a	1	1.2
n) Moj račun - REGOS	1	1.3
Poslovanje	1	1.2
a) e-Ovlaštenja	1	1.2
b) Prijava industrijskog vlasništva	1	1.2
c) Registar stvarnih vlasnika	1	1.2
d) START - elektroničko pokretanje poslovanja	1	1.2
e) e-Detektivi	1	1.4
f) e-Visitor	1	1.2
g) Postupci vezani uz članstvo Hrvatske komore arhitekata	0.8	1.4
h) Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori inženjera elektrotehnike	0.8	1.4
i) Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori inženjera građevinarstva	0.8	1.4
j) Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori inženjera strojarstva	0.8	1.4
k) Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori ovlaštenih inženjera geodezije	0.8	1.4
l) e-Aplikacija za prijavu polaganja stručnog ispita za obavljanje stručnih geodetskih poslova	0.8	1.4
m) e-Obrt	1	1.2
n) Portal MJERE - očuvanje gospodarske aktivnosti i likvidnosti	1	1.2
o) Registracija objekata koji pružaju uslugu smještaja strancima	1	1.2
p) Uvid u Registar stvarnih vlasnika	1	1.3
q) Zastupanje i kolektivno ostvarivanje prava intelektualnog vlasništva	1	1.2
Stanovanje i okoliš	1	1.2
a) eDozvola-predaja zahtjeva za gradnju i prostorno uređenje	1	1.2
b) eObnova	1	1.2
c) Komunalne usluge i naknade	1	1.2
d) Moj račun - Gradska plinara Zagreb-Opkrba	0.556	1.5

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
e) Vodne usluge Međimurskih voda	0.556	1.5
f) Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra - ZIS OSS	1	1.2
Branitelji	1	1.3
a) Predaja zahtjeva hrvatskih branitelja i članova obitelji	0.8	1.4
3. Kakvo je Vaše korisničko iskustvo u korištenju usluga e-građani? Prijedlog ponuđenih odgovora (1 - Uopće se ne slažem 2 – Ne slažem se 3 – Niti se ne slažem/ Niti se slažem 4 – Slažem se 5 – U potpunosti se slažem)	1	1.3
a) usluge e-građanin su prilagođene na način da mogu jednostavno doći do informacija koje su mi potrebne	1	1.3
b) usluge e-građanin nemaju mogućnost prilagodbe s obzirom na moje potrebe (veličina fonta, boje, jačinu zvuka, popraćenost informacija audio i vizualnim sadržajima...)	1	1.3
c) tekst u uslugama e-građanin ima dobar vizualni kontrast i opciju promjene vizualnog kontrasta	1	1.2
d) usluge e-građanin nisu jednostavne za korištenje	1	1.3
e) usluge e-građanin su prilagođene na način da mi za dobivanje željenih informacija nije potrebna dodatna pomoć drugih osoba	1	1.3
f) korištenje usluga e-građanin zahtijeva puno razmišljanja i odlučivanja	1	1.4
g) korištenje usluga e-građanin ne zahtijeva puno pamćenja	0.556	1.6
h) kada koristim usluge e-građanin imam problema kod obavljanja svih ili većine koraka koji se od mene traže	1	1.4
i) mogu pristupiti svim uslugama e-građanin bez obzira na uređaje i programe koje koristim (mobilni telefon, tablet, stolno računalo, prijenosno računalo,...)	1	1.3
j) kada koristim usluge e-građanin informacije, sadržaji ili postupci nisu mi u potpunosti razumljivi	1	1.4

Istraživačko pitanje (9): Kako ispitanici procjenjuju svoju medijsku pismenost?

Pitanje u upitniku	CVR	Aritmetička sredina
1. Kako procjenjujete svoju medijsku pismenost? <i>Prijedlog ponuđenih odgovora (1 - Uopće se ne slažem 2 – Ne slažem se 3 – Niti se ne slažem/ Niti se slažem 4 – Slažem se 5 – U potpunosti se slažem)</i>	1	1.1
a) Jednostavno pronalazim potrebne informacije na internetu.	1	1.1
b) Mislim da je za formiranje političkih stavova važno sagledati suprotna mišljenja.	0.556	1.7
c) Mislim da je za formiranje životnih stavova važno sagledati različita mišljenja.	0.556	1.7
d) Provjeravam kredibilitet izvora informacija.	1	1.1
e) Znam kako podijeliti i komentirati internetski članak na društvenim mrežama.	1	1.1
f) Kritički promišljam točnost informacija prije nego ih dijelim kako bih izbjegao širenje lažnih vijesti.	1	1.1
g) Znam kako snimiti fotografiju mobilnim telefonom i poslati ju prijateljima pomoću mobilne aplikacije za razmjenu poruka (Whatsapp, Viber, i sl.).	0.8	1.4
h) Spreman sam platiti kvalitetni medijski sadržaj na internetu.	1	1.2
i) Znam kako se pretplatiti na glazbene servise na Internetu i slušati glazbu pomoću mobilnih aplikacija.	1	1.2
j) Znam kako kupiti elektroničku knjigu na internetu i kako ju čitati pomoću mobilnih aplikacija.	1	1.2
k) Znam da je uz pomoć umjetne inteligencije i podatkovne znanosti moguće analizirati moje ponašanje na internetu i temeljem mojih reakcija prilagođavati marketinške poruke.	1	1.1
l) Znam da je zaštita mojih osobnih podataka i privatnost na internetu regulirana Općom uredbom o zaštiti podataka Europske unije (GDPR).	1	1.2

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
1. Spol	1	1.1
a) Muško	1	1
b) Žensko	1	1
c) Ne mogu odgovoriti	1	1.2
2. Dob	1	1.1
a) 18-24	1	1.1
b) 25-34	1	1.1
c) 35-44	1	1.1
d) 45-54	1	1.1
e) 55-64	1	1.1
f) 65-74	1	1.1
g) 75 i više	1	1.1
3. Struktura kućanstva	1	1.2
a) Jednočlano kućanstvo	1	1.2
b) Dvije odrasle osobe bez uzdržavane djece	1	1.2
c) Jedan roditelj s jednim ili više uzdržavane djece	1	1.2
d) Dvije odrasle osobe s jednim ili više djece	1	1.2
e) Jedna do dvije odrasle osobe koje žive s ocem i/ili majkom	1	1.2
f) Ostala kućanstva s uzdržavanom djecom	1	1.2
g) Ostala kućanstva bez uzdržavane djece	1	1.2
4. Radni status (dozvoljeno više odgovara)	1	1.1
a) U radnom odnosu - puno radno vrijeme	1	1.1
b) U radnom odnosu - nepuno radno vrijeme	1	1.1
c) Honorarni rad kao jedini izvor prihoda	1	1.1
d) Samostalna gospodarske djelatnost (obrtnik, slobodna profesija)	1	1.1
e) Poljoprivrednik/ica	1	1.1
f) Nezaposlen/nezaposlena	1	1.1
g) Student/studentica	1	1.1
h) Učenik/učenica	1	1.1
i) Umirovljenik/umirovljenica	1	1.1
5. Najviša stečena razina obrazovanja	1	1.1
a) Bez škole	1	1.1
b) Nezavršena osnovna škola	1	1.1
c) Osnovna škola	1	1.1
d) Srednja strukovna škole u trajanju 1 – 3 godine	1	1.1

<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
e) Srednja strukovne škole u trajanju od 4 ili više godina	1	1.1
f) Gimnazija	1	1.1
g) Viša škola, kratki stručni studij (pristupnik)	1	1.1
h) Viša škola, I.(VI.) stupanj fakulteta, preddiplomski stručni studij (inženjer, prvostupnik)	1	1.1
i) Preddiplomski sveučilišni studij	1	1.1
j) Specijalistički diplomski stručni studij	1	1.1
k) Poslijediplomski specijalistički studij	1	1.1
l) Poslijediplomski magistarski znanstveni studij (mr.sc., mr.art.)	1	1.1
m) Poslijediplomski sveučilišni studij	1	1.1
	1	1
6. Imovinsko stanje obitelji (procjena anketirane osobe)	0.8	1.3
a) Puno lošije od većine	0.8	1.3
b) Nešto lošije od većine	0.8	1.3
c) Ni bolje ni lošije od većine	0.8	1.3
d) Nešto bolje od većine	0.8	1.3
e) Puno bolje od većine	0.8	1.3
7. Invaliditet	1	1.2
a) Da	1	1.2
b) Djelomični invaliditet	1	1.3
c) Ne	1	1.2
8. Znanje engleskog jezika u govoru i pismu?	1	1.3
a) Ne poznajem	1	1.2
b) Vrlo slabo	1	1.2
c) Slabo	1	1.2
d) Dobro	1	1.2
e) Vrlo dobro	1	1.2
f) Izvrsno	1	1.2
9. Znanje nekog drugog stranog jezika u govoru i pismu (njemački, francuski, ruski...)?	1	1.4
a) Ne poznajem	1	1.3
b) Vrlo slabo	1	1.3
c) Slabo	1	1.3
d) Dobro	1	1.3
e) Vrlo dobro	1	1.3
f) Izvrsno	1	1.3
10. Mjesto stanovanja	1	1



<i>Pitanje u upitniku</i>	CVR	Aritmetička sredina
a) Urbano - gradsko	1	1
b) Urbano - prigradsko	1	1
c) Ruralno (seosko)	1	1
d) Otok	1	1
11. Gdje ste stjecali vještine korištenja digitalnih tehnologija?	1	1.1
a) Tijekom trajanja redovnog obrazovanja	1	1.1
b) Na fakultetu	1	1.1
c) Na poslu samostalno ili uz pomoć kolega	1	1.1
d) Samostalno kod kuće	1	1.1
e) Preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih od strane poslodavca	1	1.1
f) Preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih od strane državnih institucija	1	1.1
g) Preko organiziranog/ih tečajeva plaćenih samostalno	1	1.1
h) Na edukacijama u knjižnicama/otvorenim učilištima/udrugama/centrima tehničke kulture i sl.	1	1.1
i) Ne posjedujem vještine potrebne za korištenje digitalnih tehnologija	1	1.1