

• • •

• • • EESTI
• • • STATISTIKA

ИНФОТЕХНОЛОГИИ В ДОМОХОЗЯЙСТВЕ 2023

Руководство для интервьюера

Таллинн 2023

Содержание

Введение	3
ЧАСТЬ U. Использование Интернета в домохозяйстве	3
ЧАСТЬ W. Использование Интернета	3
ЧАСТЬ X. Использование электронных услуг публичного сектора	5
ЧАСТЬ I. Электронная идентификация.....	6
ЧАСТЬ Y. Интернет-торговля.....	6
ЧАСТЬ Z. Дигитальные навыки	10
ЧАСТЬ ZZ. Безопасность интернета	13
ЧАСТЬ YF. Некоторые данные	14

Введение

Инфотехнологии (ИТ) развиваются в наши дни очень стремительно и эти изменения влияют на использование компьютеров, смарт-девайсов и Интернета как в домохозяйствах, так и на индивидуальном уровне. В связи с этим важно проводить опросы каждый год. Вопросы основываются на исследовании, проводимом Евростат, которое кроме Эстонии охватывает и другие страны Европы.

Основные темы опроса следующие:

1. доступ к средствам ИТ;
2. использование Интернета: частота использования, пользование Интернетом при помощи мобильных устройств, цель использования (общение, поиск информации, продвижение по карьере и т.д.), возможности самосовершенствования;
3. использование э-услуг публичного сектора;
4. интернет-торговля: покупка/заказ товаров или услуг через Интернет, их стоимость, частота покупок/заказов, проблемы при покупке/заказе, причины, почему не купили/не заказали и т.п.;
5. наличие дигитальных навыков: какие действия, связанные с программным обеспечением или приложениями, совершаются.
6. действия, направленные на защиту личных данных.

ЧАСТЬ U. Использование Интернета в домохозяйстве

U01. Здесь имеют в виду не наличие возможности подключения к Интернету, а возможность войти в Интернет сразу, если это необходимо, и не имеет значения, с помощью какого устройства.

ЧАСТЬ W. Использование Интернета

W01. Учитывать пользование Интернетом в любом месте (дома, на работе или в каком-либо другом месте) и при помощи любого устройства, например, настольного компьютера, ноутбука, мини-ноутбука (netbook), планшета, а также мобильного телефона или смартфона, игровой консоли, устройства для чтения э-книг и т.д.

W02. Несколько раз в день – это ответ для самых частых пользователей Интернета. Лицо пользуется Интернетом не менее четырех раз в неделю и несколько раз в день. Если респондент, например, на работе пользуется Интернетом пять раз в неделю и несколько раз в день, но дома за два выходных дня так часто его не использует, следует выбрать ответ «Несколько раз в день».

Один раз в день или почти каждый день – этот ответ следует выбрать, если респондент заходит в Интернет 1 раз в день, или почти каждый день, но не несколько раз в день.

W06. Вопрос касается устройств, с помощью которых пользовались Интернетом в течение последних 3 месяцев.

Планшет – переносное мобильное устройство с сенсорным экраном, по размерам больше смартфона, но меньше ноутбука

Другое устройство. Смарт-часы – электронные наручные часы, которые помимо указания времени позволяют использовать другие возможности (например, отвечать на звонки, электронные письма, посматривать видео, играть в игры). Смарт-телевизор – телевизор с возможностями использования Интернета, позволяющим смотреть видео, играть в игры. Э-ридер – электронное переносное устройство, позволяющее загружать книги, газеты и прочие тексты и читать их.

W04. Вопрос касается пользования Интернетом в личных (не связанных с работой) целях. Однако выход в Интернет мог происходить на рабочем месте, дома или в другом месте. Сюда относятся все устройства, через которые можно пользоваться Интернетом (например, компьютер, смартфон, смарт-телевизор). К ответам относится и использование приложений.

Отправление или получение электронного письма – включает как отправку электронных писем, например, друзьям, так и получение информации о товарах и услугах.

Звонки или видеовызовы через Интернет – включает звонки или видеовызовы через интернет. Предполагает наличие установленного в устройстве программного обеспечения (например, Skype, Facebook Messenger, WhatsApp, Facetime, Viber, Snapchat, Zoom, MS Teams, WebEx).

Участие в социальных сетях – предполагает создание пользователем своего профиля для общения с другими участниками среды. Участие подразумевает выставление постов, фотографий, видеоклипов, статей и других материалов, обмен и другие действия. Принимать участие в социальных сетях можно как под собственными или вымышленными данными, так и анонимно. Наиболее популярными социальными сетями в Эстонии можно считать Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, ВКонтакте, Одноклассники и Tiktok.

Обмен сообщениями в Интернете или в приложениях – для смарт-устройств предполагается наличие установленного программного обеспечения (например, Facebook Messenger, Skype, Viber, Facetime, WhatsApp, Telegram).

Чтение новостей /газет / журналов – сюда относятся как бесплатные, так и платные издания online-медиа.

Поиск информации о здоровье – учитывать поиск касающейся здоровья информации только в частных целях, в т.ч. по просьбе других лиц (членов семьи, друзей, знакомых), чтобы позднее передать им полученную информацию. Поиск информации о здоровье в рабочих целях сюда не относится.

Поиск информации о товарах и услугах – поиск информации о любых товарах (например, фильмы, видеоигры, материалы э-учебы, одежда, электроника, компьютерное программное обеспечение) или услугах (например, банковские, финансовые услуги и услуги здравоохранения).

Выражение своего мнения на общественные или политические темы – учитываются посты или комментарии на любых веб-ресурсах (например, в блоге, социальных сетях, в комментариях в медийных изданиях).

Участие в интернет-дискуссиях или голосование на общественные или политические темы – создание петиций или их подписание. Сюда относятся также э-голосование на выборах или участие в голосовании по поводу городского народного бюджета.

Поиск работы или отправление CV – сюда относится также поиск работы на различных порталах по трудоустройству (например, CV Keskus, Касса по безработице Эстонии). Учитывать только те CV, которые были отправлены по интернету.

Продажа товаров / услуг – имеется в виду продажа товаров и услуг в веб-среде (например, osta.ee, okidoki.ee, eBay.com, Yaga, FB Marketplace). Важно, что сделка продажи происходит по Интернету, оплата может производиться и вне Интернета. Не учитывается, если сделка происходит по электронной почте или телефону, опубликованным в объявлении о продаже в Интернете.

Использование услуг интернет-банка – сюда относятся, например, банковские перечисления и операции. Учитывается использование как сайта, так и мобильных приложений. Сюда не относятся действия, не связанные с банком (например, финансовые услуги, страхование и т.п.).

W05. Участие в онлайн-курсах – следует учитывать только участие в веб-курсах, т.е. через Интернет, как в рабочих целях, так и с целью расширения кругозора. В качестве курсов учитываются как курсы получения квалификации, так и веб-курсы народного университета для расширения кругозора. Веб-курсы могут предлагать как образовательные учреждения (школы, университеты), так и не образовательные организации и учреждения (библиотеки, некоммерческие объединения, т.е. MTÜ). Учитываются также курсы, которые проводятся в веб-среде лишь частично. Проводимое в условиях пандемии COVID-19 дистанционное обучение следует также отнести к этому варианту ответа.

Использование учебных онлайн-материалов вне учебного веб-курса – здесь учитывать, помимо самостоятельного использования учебных материалов из Интернета, также использование дополнительных или вспомогательных интернет-материалов в рамках таких курсов, которые не проводятся в веб-среде.

Общение в качестве учащегося с учителями, руководителями или другими учащимися в учебной веб-среде. Учащимися здесь считаются ученики и студенты любой ступени образования, а также участники курсов. Подразумевается любое общение с преподавателями, или другими учениками как в специальной учебной интернет-среде (например, Google Classroom и др.), так и на типичных платформах общения (например, Zoom, MS Teams и др.). Страницы образовательных организаций в Facebook здесь не учитывать.

ЧАСТЬ X. Использование электронных услуг публичного сектора

X01. Сюда не входят действия, связанные с работой (например, декларирование налога с оборота предприятия), и действия, совершенные посредством э-письма, а также предлагаемые госпредприятиями услуги почты, транспорта или коммунальной услуги (электро- и водоснабжения), государственные новостные порталы и метеослужба.

Учитываются все другие сайты и электронные услуги публичного сектора, например, ходатайство на получение ID-карты, предоставление декларации о доходах (частного лица), бронирование визита к врачу, eKool, ходатайство о социальных пособиях и т.д.

К учреждениям и услугам публичного сектора относится, например, портал пациентов digilugu.ee и digiretsept, школы (в т.ч. eKool, Stuumium) и общественно-правовые университеты, министерства, Департамент шоссейных дорог (в т.ч. ARK), Налогово-таможенный департамент, Департамент полиции и погранохраны, Центр управления государственными лесами (RMK), Касса по безработице, учреждения волостных и местных самоуправлений (KOV). Более подробную информацию об учреждениях публичного сектора можно найти на сайте <https://www.fin.ee/riik-ja-omavalitsused-planeeringud/riigihaldus>.

Смотрел(а) касающуюся себя сохраненную информацию в различных публичных электронных приложениях – следует учитывать просмотр и поиск информации о себе или своем имуществе только в государственных электронных приложениях, например, проверка результатов теста на коронавирус, изучение истории личного автомобиля, проверка своих сроков уплаты налогов в электронной среде Налогового департамента и т.п.

Использовал(а) возможность доступа к публичным базам данных или регистрам – здесь учитывать получение информации из какой-нибудь открытой (публичной) базы данных, регистра.

Посещал(а) веб-сайты или мобильные приложения государственного сектора в целях получения информации – сюда относится поиск информации на сайтах государственных учреждений, волостных и других учреждений государственного сектора (например, поиск информации на сайте Департамента здоровья, получение уведомлений с мобильного приложения HOIA, поиск информации на сайте школы и использование eKool для получения информации), за исключением сайтов предлагаемых госпредприятиями услуги почты, транспорта или коммунальной услуги (электро- и водоснабжения), сайтов государственных новостных порталов и метеослужбы.

X0105. Скачивание / распечатывание заявлений или форм ходатайств – скачивание бланков заявлений, ходатайств или форм для получения информации, подачи ходатайств или в других целях. Сюда относится, например, формы для регистрации места жительства, ходатайства о социальных пособиях, получении ID-карты или водительских прав, регистрации транспортного средства и т.п. (файлы PDF, DOC и др.). Учитывается также скачивание справки о вакцинации от COVID-19 или проездных документов.

X0109. Договоренность о встрече через сайт или приложение – здесь учитывать регистрацию через Интернет на прием к врачу, бронирование через Интернет времени встречи с социальным работником или чиновником самоуправления, бронирование в веб-среде времени вакцинации от COVID-19 и др.

X07. Да, самостоятельно заполнил(а) декларацию в Интернете или подтвердил(а) предварительно заполненную форму – человек самостоятельно заполнил налоговую декларацию в веб-среде или электронно подтверждает предварительно заполненную декларацию. Важно, что лицо активно участвует в заполнении налоговой декларации, при этом ему может кто-то помогать.

Нет, декларация была заполнена и автоматически подтверждена со стороны Налогово-таможенного департамента, работодателя или другого учреждения – человек сам не подтверждает форму, предварительно заполненную Налогово-таможенным департаментом.

Нет, за меня это сделал кто-то другой (например, член семьи, налоговый консультант) – этот вариант следует отметить в том случае, если заполнение декларации было настолько сложным, что ее заполнял не респондент, а какое-то другое лицо.

X08. Подавал(а) запрос относительно официальных документов или свидетельств. Например, запрос в Интернете свидетельства об окончании школы, запрос в электронном регистре народонаселения (рождение, бракосочетание, развод, смерть), документы в полиции или Регистре наказаний. В случае необходимости снятие копий с этих документов.

Ходатайствовал(а) о пособиях, компенсации или подавал(а) заявления – сюда относится ходатайство о пенсии, прожиточном пособии; учебном пособии по потребности; детских пособиях и других семейных пособиях через Интернет; подача заявления о взятии на учет в качестве безработного, ходатайство о пособии по безработице или компенсации страхования от безработицы; подача заявления в системе SAIS о поступлении в ВУЗ, заявления в учебной инфосистеме ÕIS и т.д.

Предъявлял(а) другие требования, жалобы или заявления – здесь подразумевается сообщение полиции через Интернет о преступлении, подача жалобы в Департамент защиты прав потребителей через Интернет, подача гражданских исков в суд или других заявлений и жалоб на веб-сайте официального учреждения.

X09. Беспокойство по поводу безопасности личных данных или интернет-платежей (мошенничество относительно карточек), нежелание платить через Интернет – имеется в виду беспокойство по поводу утечки личных данных, например, имени, адресов, финансовой информации и т.п.

ЧАСТЬ I. Электронная идентификация

Прочсть об используемых в Эстонии средствах электронной идентификации можно по ссылке: <https://www.ria.ee/ru/gosudarstvennaya-infosistema/eid-i-udostoveritelnye-uslugi/instrumenty-integracii-eid>

Ю1. Не учитывается использование eID другого человека (например, помощь члену семьи при использовании eID).

Учитывается использование интернет-страниц и скачивание приложений с помощью eID, а также использование приложений или веб-страниц, требующих идентификации по отпечаткам пальцев или распознаванию лица.

Ю2. Учитывайте только те услуги, которые использовались Вами в личных целях.

Ю3. ИКТ – это информационно-коммуникационные технологии.

ЧАСТЬ Y. Интернет-торговля

Y01. К интернет-торговле относятся также финансовые инвестиции, в т.ч. приобретение акций, покупка ваучеров, бронирование размещения в гостинице, участие в лотереях и пари, также пользование платными информационными услугами. Сюда относятся также покупки, сделанные через интернет-аукционы (eBay, Osta.ee и др.).

Учитываются только те лица, которые фактически совершили сделку по Интернету, даже если заказ был выполнен от имени другого лица. Таким образом, те лица, которые разрешили кому-то другому от своего имени сделать заказ – не учитываются.

Временем совершения сделки считается время, когда товары или услуги были заказаны, а не время доставки или оплаты купленного / заказанного товара.

При покупке транспортных билетов путем заключения прямого платежного поручения учитывается только покупка первого билета, а последующее автоматическое продление не учитывается. Не имеет значения, что оплата или доставка производилась по электронным каналам.

Сюда не относятся товары и услуги, полученные через Интернет бесплатно (программное обеспечение, или freeware, скачивание PDF-файлов, заказ столика в ресторане и т.д.). Скачивание программного обеспечения с бесплатным пробным периодом учитывается только в том случае, если эта услуга оплачена позже.

Сюда не относятся товары, заказанные с профессиональной целью. Сообщения показаний электрических счетчиков и счетчиков воды сюда не относятся, даже тогда, когда за электроэнергию и воду платили по электронным каналам.

Y03. Покупка или заказ товаров означают физическую покупку товаров – сюда относятся все товары, за исключением услуг или дигипродуктов, которые используются через Интернет.

Спортивные товары (за исключением спортивной одежды) – тем не менее здесь можно учитывать очень специфическую спортивную одежду или обувь, например, лыжные ботинки.

Детские игрушки или средства по уходу – не учитывать предназначенные для детей лекарства, питание или одежду.

Музыкальные CD-диски, виниловые пластинки или носителях другого вида – здесь учитывать только продукцию на физических носителях. Не учитывать музыку, купленную в дигитальном формате (например, через Spotify).

Фильмы или сериалы на DVD, Blu-ray или носителях другого вида – здесь учитывать только продукцию на физических носителях. Не учитывать фильмы/сериалы, купленные в дигитальном формате (например, через Netflix).

Печатные книги, журналы или газеты – здесь учитывать только продукцию на физических носителях. Сюда относятся как купленные единичные издания, так и оформленные по подписке журнал/газета, которые доставляются в почтовый ящик. Не учитывать веб-издания или э-книги.

Компьютеры, планшеты, мобильные телефоны и дополнительные устройства – как дополнительные устройства учитывайте также такие небольшие предметы, как провод для зарядки, чехлы для мобильных телефонов или наушники. Также учитывать здесь запасные части, например, материнскую плату или оперативную память компьютера (RAM).

Лекарства, оздоровительная продукция, пищевые добавки, например, витамины – здесь учитывать лекарства и пищевые добавки, например, витамины, протеиновые продукты и другие пищевые добавки, предназначенные для тренирующихся. NB! Сюда не относятся э-сигареты.

Заказанная готовая еда из ресторана, точки быстрого питания и т.п. – учитывать готовую еду, заказанную из точек питания через веб-среду (неважно, доставлена еда на дом или за ней ходили самостоятельно). Учитывать заказ еды как напрямую из ресторана, так и через приложение (например, Wolt или Bolt Food). Не учитывать товары, купленные у частных лиц.

Продукты или напитки из магазинов или от других продавцов – учитывать продукты питания и напитки, заказанные через веб-среду из э-магазина или обычного магазина. Неважно, были продукты доставлены на дом или получены где-то в другом месте (например, в магазине, в продуктомате). Также учитывать в этом вопросе продающие продуктовые наборы предприятия – это предприятия, которые предлагают в уже отмеренном количестве или частично заготовленные ингредиенты и рецепты для приготовления еды – на завтрак/обед/ужин (например, Smartfood). Учитывайте также корм для животных. NB! Не учитывать в этом вопросе товары, купленные у частных лиц.

Чистящие средства или гигиенические товары – сюда относятся все чистящие и гигиенические товары, например, зубные щетки, носовые платки, моющие средства, тряпки, шампуни и т.д. Не учитывать товары, купленные у частных лиц.

Другое – все прочие физические товары, которые не названы выше. Например, табачные изделия, э-сигареты, ваучеры Amazon, канцелярские товары, товары для рукоделия и др.

Y05B. Кроме Эстонии, к государствам-членам Европейского союза относятся также: Австрия, Бельгия, Болгария, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Испания, Ирландия, Италия, Кипр, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Финляндия, Франция, Хорватия, Чехия, Швеция. Международные предприятия считать продавцами из Эстонии, если продажа совершается через предприятие, зарегистрированное в Эстонии.

В варианте ответа «**Продавцы из других стран мира (в т.ч. Великобритании)**» учитывать, например, продавцов Aliexpress, Wish или Joom и других веб-платформ Китая, США или России. В случае, если Вы не знаете, в каком государстве находится отправитель заказанного товара, то выбрать вариант ответа «**Продавцы, страна происхождения которых неизвестна**».

Y16. В этом вопросе учитывайте товар, относительно которого отвечали в вопросе Y03.

Y17. Здесь учитывать товары и услуги, которые скачиваются или к которым имеется доступ прямо с веб-сайта или через приложение. Учитывать также продление соответствующих заказов. Переданные в цифровом виде товары позднее хоть и можно перенести на физический носитель данных или распечатать, но изначально они были в Интернете в дигитализированном виде (например, в формате файла PDF).

Музыка в виде услуги потокового вещания или скачиваемого файла – сюда относится покупка музыки в дигитальном формате (например, Amazon Prime Music). Некоторые поставщики услуги предлагают музыку как бесплатно, так и за плату (например, Spotify, YouTube, Google Play Music, Apple Music). Если пользуетесь какой-либо из этих услуг, учитывайте это только в случае, если в исследуемый период платили за услугу (например, Spotify Premium, YouTube Premium и т.д.). Не учитывать здесь покупку CD-дисков или виниловых пластинок.

Фильм или сериал в виде услуги потокового вещания или скачиваемого файла – сюда относится покупка фильмов/сериалов/спортивных трансляций только в дигитальном формате. Учитывать также заказ фильмов из фильмопроката через веб-среду. Некоторые поставщики услуги предлагают услугу как бесплатно, так и за плату (например, первый месяц бесплатно). Если пользуетесь какой-либо из этих услуг, учитывайте это только в случае, если в исследуемый период платили за услугу (например, Netflix, HBO GO, GO3 и т.д.). Не учитывать здесь покупку DVD-дисков или Blu-Ray.

Э-книга, веб-журнал или -газета – сюда относятся э-журналы, -газеты и -книги, которые можно читать в компьютере, планшете, смартфоне или э-ридере, а также аудиокниги. Учитывать как одноразовое чтение э-газет или -журналов, так и периодические заказы. Если Вы заказывали издание как на бумажном носителе, так и для чтения в веб-среде, учитывайте это и здесь, и в вопросе Y03.

Игра в сети или скачиваемая для смартфона, компьютера или консоли – сюда относятся как игры, которые можно скачивать, так и игры, в которые можно играть в веб-среде или потоковом вещании. Учитывать покупку игр для смартфонов, планшетов, компьютеров и игровых консолей.

Скачиваемое программное обеспечение или его обновление – сюда относится всевозможное программное обеспечение, которое можно скачать из Интернета, а также платные обновления для смартфонов, планшетных компьютеров или других устройств.

Связанное со здоровьем или спортом платное приложение – здесь учитывать также покупки через приложение (например, обновления и т.п.)

Y18. В этом вопросе учитывать также обновления заказов.

Билеты на культурное или какое-нибудь другое мероприятие – здесь учитывать также билеты в музей.

Услуги по домашнему хозяйству – услуги могут быть куплены у предприятий, предлагающих услуги по хозяйству, при посредничестве веб-платформ или у частных лиц.

Y20. У транспортных предприятий – сюда относятся транспортные услуги любого типа, которые покупались через веб-среду (автобус, трамвай, паром, самолет, такси и др.). Учитывать здесь использование такси, например, Bolt, Uber или Yandex, а также аренду автомобиля, велосипеда или самоката.

У частного лица – сюда относятся транспортные услуги экономики совместного потребления, т.е. только те транспортные услуги, которые оказаны со стороны частного лица другому частному лицу (и услуга оплачена). Здесь учитывать также использование такой услуги через специально созданную группу на платформе в социальных сетях. Самое важное здесь, что услуга была оплачена.

Y21. У предприятия – сюда относится купленное при посредничестве турбюро размещение в поездке / на отдыхе / в отпуске. Учитывать также краткосрочную аренду в других целях, а не только с целью отдыха.

У частного лица – здесь учитывать также аренду размещения, которое совершается в рамках экономики совместного потребления. Учитываются только те услуги, которые оказаны со стороны частного лица другому частному лицу (и услуга оплачена). Преимущественно такие услуги доступны на дигитальных платформах или в созданных для этого приложениях, через которые лица, желающие сдать размещение в аренду, и лица, желающие арендовать размещение, посредничают между собой.

Y22. Здесь учитывать все те услуги, которые не названы выше. Например, покупка э-учебных материалов, заказанная через Интернет программа тренировок, различные услуги красоты (парикмахерская, маникюр

и др.), пропуск в спортклуб (также групповые тренировки), бассейн или зоопарк, фотоуслуги, услуги перевода, интернет-прогнозы, лотерея и т.п.

Y0301. Примеры учета количества заказанных или приобретенных в интернете товаров/услуг.

- 1) Были приобретены три продукта из разных интернет-магазинов (например, первый – с siison.ee, второй – с kaup24.ee и третий продукт – с 1a.ee), которые были оплачены по трем счетам – в этом случае следует учитывать три покупки.
- 2) Были приобретены три продукта на одной торговой веб-среде, оказывающей услугу посредничества (напр., osta.ee, aliexpress.com, рынок Buduaar), у трех разных продавцов. Вне зависимости от того, оплатили ли счет в одной или трех частях, в любом случае следует учитывать три покупки.
- 3) Купили три продукта на одной торговой веб-среде, оказывающей услугу посредничества (напр., osta.ee, aliexpress.com, рынок Buduaar), у одного продавца – поскольку заказ был оформлен у одного продавца, то следует учитывать одну покупку.
- 4) Купили три музыкальных файла, например, в Google Play или на других подобных платформах. Вне зависимости от того, был ли счет оплачен в одной или трех частях, в любом случае следует учитывать одну покупку, поскольку заказ был оформлен у одного продавца.
- 5) На веб-странице, предлагающей услугу посредничества (напр., с сайта наподобие booking.com или chilli.ee), для одной поездки были приобретены размещение и аренда автомобиля. Размещение предлагала фирма А, а аренду автомобиля – фирма Б. Несмотря на то, что услуги были приобретены в одном месте, следует учитывать две покупки, поскольку поставщиками услуг являются разные фирмы.
- 6) Были заказаны разные предметы одежды из интернет-магазина, предлагающего модные товары (напр., siison.ee), – поскольку заказ был оформлен у одного продавца, то следует учитывать одну покупку.

Y14. Трудности в поиске информации о гарантийных условиях или других юридических сведений – напр., на веб-странице отсутствовала информация о гарантии на товар, условиях возврата.

Окончательная цена выше обещанной (напр., более высокие транспортные расходы, непредвиденная плата за транзакцию и т. п.) – например, на веб-странице отсутствовала информация о дополнительных затратах, связанных с доставкой товара и оплатой кредитной картой.

Мошенничество (заказанные товары или услуги не были доставлены, злоупотребление данными кредитной карточки) – например, продавец не отправил заказанный товар, злоупотреблял данными банковской карточки (как дебетовой, так и кредитной карточки). Учитывать также те ситуации, когда товара не было и деньги были возвращены.

Трудности с обменом товара, возвратом денег, подачей жалоб, или ответ на жалобу не соответствовал ожиданиям – например, на веб-странице отсутствовали контактные данные продавца, поэтому при возникновении проблемы не было возможности к кому-либо обратиться.

Иностраный продавец не продавал товар/услугу в мою страну проживания – сюда относится также отказ продавца от продажи товара и приема платежной карточки иностранного происхождения.

Y11B. Покупка страхового полиса, в т.ч. страхование поездки – здесь учитывать как продление страхового полиса, так и любое страхование (страхование жизни, КАСКО и т.п.), а также страхование, которое было предложено при покупке какой-либо услуги (например, страхование багажа, которое могли предложить при покупке авиабилетов). Не учитывать здесь такие услуги, которые объединяют страхование и инвестиционную деятельность – их следует учитывать в варианте ответа «Покупка или продажа акций, облигаций, фондовых паев или других финансовых ресурсов».

Получение займа/кредита у банков или других поставщиков финансовых услуг – не учитывать здесь займы/кредиты, взятые у частного лица. Учитывать только услуги банка или другого поставщика финансовых услуг, а также веб-сайты или платформы, которые признаются со стороны банков или поставщиков финансовых услуг.

Покупка или продажа акций, долговых обязательств, паев фонда или других финансовых ресурсов – под фондами подразумеваются инвестиционные или пенсионные фонды.

ЧАСТЬ Z. Дигитальные навыки

Z10. Перенос файлов из одного места в другое – например, скачивание фотографий с цифровой камеры на компьютер, на компьютере из одной папки в другую или со смартфона или другого устройства в облако.

Установка любого программного обеспечения или мобильного приложения – не относите к этому автоматические обновления.

Изменение настроек любого программного обеспечения или мобильного приложения – например, сюда относится изменение настроек, касающихся обновлений Windows 10, изменение времени проведения проверки в антивирусной программе, добавление адресатов в папку спама электронной почты или их удаление из папки, разрешение или запрет файлов cookie и рекламы в веб-браузере (напр., Mozilla Firefox). Учитывайте здесь также изменение функций входа на смартфоне, например, замена пароля идентификацией по распознаванию лица или отпечаткам пальцев.

Z11. Использование программ текстовой обработки – создание, изменение и сохранение документов в программе текстовой обработки (напр., Microsoft Word, OpenOffice Writer, LibreOffice Writer, Apple Pages, Google Docs). К этому не относится составление электронного письма в приложении электронной почты.

Комбинирование в одном файле данных разного типа – создание и изменение файла в разных форматах. Здесь учитывается, если в одном файле вы сделали как минимум два из следующих действий: написание текста или его добавление, добавление изображений, создание таблицы, добавление звука и т.д. Файл может быть создан в программе для обработки текстовой информации (MS Word и т.п.), программах для подготовки презентаций (PowerPoint, Google Slides и т.п.), мультимедийном приложении (файлы с расширением mp3, mp4 и т.п.) и др.

Обработка изображений, видеороликов или звуковых файлов – обработка медиа в программах для обработки изображений (напр., Adobe Photoshop Elements, IrfanView); программах для редактирования видео (напр., Adobe Premiere Elements, Pinnacle Studio, Windows Movie Maker); программах для обработки музыки (напр., Audacity). Здесь учитываются также бесплатные программы. Учитывается также добавление фильтров в приложениях (напр., TikTok, Instagram, Messenger, Snapchat и т.п.).

Z15. Проверка достоверности увиденной на новостных интернет-порталах или в социальных сетях информации или контента – информацию можно проверить, например, путем проверки источников, поиска дополнительной информации, а также путем обсуждения с другими людьми.

Z18. Здесь имеются в виду дискриминирующие или враждебные сообщения, к которым относятся оскорбления, унижительные комментарии или угрозы по причине расы, половой принадлежности, веры или сексуальной ориентации.

Влог – это видеоблог или интернет-дневник, в которых большинство или весь контент представлен в видеоформате.

Z19. Политические или социальные убеждения – имеются в виду также нападки на политические взгляды, связанные с пандемией коронавируса. Следует учитывать также нападки на взгляды, связанные с вакцинацией.

Сексуальная ориентация/гендерная идентичность – сокращение ЛГБТ+ указывает на сексуальную ориентацию или гендерную идентичность и обозначает людей, которые считают себя лесбиянками, геями, бисексуалами, транссексуалами, небинарными персонками, интерсекс-личностями, квирами и т.д.

Лесбиянка/гей – женщины/мужчины, которые испытывают эмоциональное и физическое влечение к людям своего пола.

Бисексуал – женщины или мужчины, которые испытывают эмоциональное и физическое влечение к людям как своего, так и противоположного пола.

Транссексуал или небинарная персона – человек, гендерная идентичность которого не соответствует его биологическому полу.

Интерсекс-личность – человек, физические половые признаки которого не соответствуют биологическим нормам женщины или мужчины.

Квир – человек, сексуальная или гендерная идентичность которого не соответствует бинарной системе. Согласно бинарной системе по биологическому полу различают мужчин и женщин.

Пол – имеются в виду нападки на человека ввиду его биологического пола (мужчина или женщина). Враждебные или унижительные комментарии в сторону интерсексуального человека следует относить к нападкам, совершенным по причине сексуальной ориентации/гендерной идентичности. Под сексистскими высказываниями подразумеваются оскорбительные гендерные стереотипы, сексуальные домогательства или предпочтение по полу.

Религиозные убеждения или вероисповедание – имеются в виду нападки как ввиду религиозных убеждений, так и ввиду таких спиритуалистических верований, которые не относятся ни к одной официальной религии.

Z20. Развитие дигитальных навыков – это как усовершенствование имеющихся навыков, так и приобретение новых. Отметить «Да», если чувствуете, что для хорошего выполнения своей работы или поиска нового рабочего места необходимо усовершенствовать дигитальные навыки.

Z21–Z22. Развитие дигитальных навыков – подразумевается как усовершенствование имеющихся навыков, так и приобретение новых. Респондент должен отметить навыки, уровень которых сейчас не настолько хорош, чтобы отлично выполнять свою работу или найти желаемое рабочее место. При этом по работе может служить препятствием то обстоятельство, когда некоторого навыка не имеется вообще, однако характер работы, к примеру, изменился и такой навык теперь мог бы теперь понадобиться. Не учитывать здесь навыки, которые можно охарактеризовать словами «где-нибудь может пригодиться». Отметить только те навыки, которые действительно помогут.

Z22. Навык использования современных приемов управления проектами – это знание современных принципов и приемов управления проектами, получивших начало преимущественно из ИТ-сферы, а также знание их возможностей и умение результативно применять.

Знание возможностей использования искусственного интеллекта или машинного обучения и навык их применения – это знание возможностей на более глубоком уровне, чем просто знание об их наличии. Знание возможностей как понимание того, чего можно достичь/сделать с помощью внедрения машинного обучения и способность понимать, когда для решения какой-либо проблемы необходимо использование машинного обучения, а не непременно умение программировать самостоятельно.

Знание возможностей использования Интернета вещей (IoT) и навык его применения – это знание возможностей на более глубоком уровне, чем просто знание о наличии Интернета вещей (IoT). Здесь подразумевается понимание того, что IoT значит, каковы его возможности и ограничения, как проходит создание решений IoT (общая концепция), а не обязательное умение самостоятельно создавать эти решения.

Знание возможностей использования дополненной и виртуальной реальности и навык их применения – это знание возможностей на более глубоком уровне, чем просто знание о наличии возможностей. Здесь подразумевается понимание возможностей (и нынешних границ) дополненной и виртуальной реальности, знание разных сфер их использования и способность видеть, если для решения проблемы/развития чего-либо необходимо применение дополненной и виртуальной реальности. Здесь не подразумевается умение самостоятельно создавать подобные решения.

ЧАСТЬ S. Защита персональных данных и безопасность в интернете

S02B. Под персональными данными подразумевается информация, которую вы считаете приватной и не хотели бы обязательно делиться с ней с общественностью. Такой информацией могут быть имя, дата рождения, номер ID-карты, контактные данные (адрес, номер телефона, адрес электронной почты и т.д.), номер кредитной карты, ПИН-код дебетовой карты, а также информация о местонахождении телефона, фотографии и т.п.

Перед передачей персональных данных я прочел/прочла условия обработки персональных данных – в этих условиях приведены принципы и установившиеся практики, согласно которым поставщики услуг используют персональные данные, а также информация о том, каким другим учреждениям/организациям передают эти данные.

Я запретил(а) или ограничил(а) доступ к информации о месторасположении своего устройства – месторасположение можно установить, например, через IP-адрес, сигнал GPS, Bluetooth или посредством наблюдения за расстоянием устройства от мачт мобильной связи. К этому относится также отказ от предоставления доступа к информации о месторасположении в мобильном приложении или на веб-странице.

Я ограничил(а) доступ к своему профилю социальной сети или к его содержанию или к общей среде записи в вебе – здесь учитывайте, если в своем профиле социальной сети вы настроили параметр того, кто может видеть отображаемую на Вашем профиле информацию, а кто нет. Учитывайте также то, если вы, например, изменили настройки файлов в DropBox относительно того, кто может редактировать, копировать или видеть содержимое.

Я запретил(а) использование персональных данных в целях рекламы – здесь учитывайте также то, если вы попросили организацию или предприятие прекратить использование персональных данных в маркетинговых целях.

Я проверил(а), чтобы веб-страница, на которой были переданы персональные данные, была безопасной – например, на безопасность указывают логотипы безопасности или сертификаты, а также предупреждения браузера. Проверка может означать также поиск дополнительной информации в интернете и т.п.

Я попросил(а) у администратора веб-сайта или поискового монитора доступ к данным, которые были собраны относительно меня, чтобы исправить или удалить их – согласно Общему регламенту по защите данных каждый имеет право ознакомиться с данными, которые были собраны относительно него. Об ознакомлении с данными можно ходатайствовать в целях как их исправления, так и удаления.

ZZ05. Учитывайте изменение настроек браузера и блокировку или ограничение файлов куки. Файлы куки – это небольшие текстовые файлы, которые используются веб-сайтами на компьютере пользователя и которые позволяют идентифицировать компьютер. Они используются для того, чтобы собирать информацию о веб-сайтах, которые посещают пользователи, и о действиях, которые они выполняют на этих веб-сайтах. Иногда файлы куки предназначены для оптимизации использования веб-сайта.

S04B. Подразумевается программное обеспечение, которое блокирует слежку за выполненными в интернете действиями (посещение веб-страниц, поиск контента и т. д.). Программное обеспечение может быть специальным скачиваемым ПО, плагином или функциональностью веб-браузера. Для использования дополнительной функциональности, ограничивающей возможности слежки в браузерах, требуется включить данную функцию (напр. incognito/private window).

ЧАСТЬ ZZ. Безопасность интернета

ZZ08. Учитываются только те действия, которые Вы сами выполняли для обеспечения безопасности или конфиденциальности. Действия, совершаемые каким-либо другим членом домохозяйства, здесь не учитываются.

Усиление паролей или использование разных паролей – сюда также относится использование системы менеджера или хранения паролей, например, LastPass, Keepass, OnePassword, а также использование разной комбинации паролей на различных сайтах/приложениях, например, при входе на аккаунт Facebook и электронной почты. Под минимальными требованиями подразумеваются такие случаи, когда один и тот же пароль используется для входа на все используемые веб-сайты или приложения; пароли не менялись по крайней мере в течение одного года; если везде используются только короткие пароли или пароли с минимальным, согласно требованиям, количеством знаков.

Дополнительная проверка ссылок и приложений в письмах от неизвестных или неожиданных отправителей перед их открытием – относится к тем электронным письмам и беседам (например, в Facebook, Skype, WhatsApp и других аналогичных интернет-приложениях), когда Вы не являлись запрашивающей информацией стороной, а общение инициировала другая сторона (например, неожиданно получили письмо от учреждения, которое просило открыть прилагаемый к письму счет; получили сообщение от контакта в социальной сети, с которым давно не общались и т.п.). «Проверка» («дополнительный контроль») означает подтверждение, что ссылка или прилагаемый файл отправлены знакомым Вам человеком или учреждением и являются безопасными, но также может означать запрос подтверждения от отправителя, поиск информации об учреждении-отправителе, проверку ссылки или прилагаемого файла до того, как их открыть и т.п.

Избегание использования Интернета на чужом компьютере или смарт-устройстве – подразумевается использование только тех компьютеров или смарт-устройств, которые принадлежат Вам или знакомым Вам людям. К компьютерам относятся стационарные компьютеры и ноутбуки. К смарт-устройствам относятся смартфон, планшет, смарт-часы. Не учитывать такие домашние устройства с интернет-соединением, как игровая консоль, смарт-телевизор, робот-пылесос, холодильник, термостат и т.п.

Изменение настроек безопасности интернет-браузера / соцсети / приложений – настройки безопасности интернет-браузера можно менять в имеющемся в нем меню настроек. Учитывается, например, запрет/разрешение доступа различных приложений к Вашему интернет-контенту; запрет на файлы-куки; разрешение на автоматическое удаление истории интернет-контента в определенные промежутки времени и т.д. В социальных сетях учитывается, например, отображение постов для ограниченного круга пользователей (например, только для лиц, находящихся в списке друзей). В настройках безопасности приложений учитывается, например, запрет/разрешение доступа других приложений к контенту.

Тщательное изучение фирмы / поставщика услуг до того, как использовать / заказать их новое приложение/услугу/устройство – учитываются такие действия, как, например, запрос в Google / поиск в поисковой системе названия предприятия / поставщика услуги; ознакомление с отзывами; ознакомление на форумах с опытом других пользователей с целью убедиться, что речь идет о вызывающем доверие предприятии или поставщике услуги.

ZZ09. Активно отслеживают другое использование Интернета, помимо соцсетей – учитывается отслеживание любых совершенных в Интернете действий, за исключением социальных сетей. Отслеживание действий в социальных сетях относится к первому варианту ответа. Не учитывается, если действия ребенка отслеживаются только в eKool.

Время использования ребенком Интернета ограничивается – учитывается, если время использования ребенком Интернета было ограничено в ходе устной договоренности или для ограничения использования ребенком Интернета используются предусмотренные для этого компьютерные программы или приложения, которые после указанного ограничения по времени больше не дают доступа к Интернету, программам и приложениям.

Ребенку не разрешено использовать компьютер или другие смарт-устройства – к компьютерам относятся стационарные компьютеры и ноутбуки. К смарт-устройствам относятся смартфон, планшет, смарт-часы. Не

учитывать такие домашние устройства с интернет-соединением, как игровая консоль, смарт-телевизор, робот-пылесос, холодильник, термостат и т.п.

Не относится к моему домохозяйству – в Вашем домохозяйстве нет детей младше 16 лет или ребенок (дети) в младенческом возрасте.

ZZ10. Э-услуги государственного сектора – это оказываемые государственными учреждениями или учреждениями местных самоуправлений услуги, которые можно оформить или ходатайствовать о них на веб-сайте или на портале самообслуживания учреждения, например, подать ходатайство на ID-карту или паспорт, зарегистрировать место жительства в электронном Регистре народонаселения, просматривать digilugu, участвовать в э-выборах и т.д.

Ощущение риска безопасности – убеждение или уверенность человека в том, что ввиду настроек э-услуги, небезопасности сети или другого технического нюанса использованию услуги сопутствует слишком высокий риск, например:

- переданные лицом данные или входные данные не поступают (в полном объеме) в пункт назначения или могут поступить туда в измененном виде;

- переданные лицом данные или входные данные хранятся недостаточно безопасно и третье лицо может иметь к ним несанкционированный доступ;

- поставщик услуги или сторона(-ы), связанная(-ые) с предоставлением доступа к услуге (например, поставщики интернет-услуги), могут без разрешения использовать переданные респондентом данные или входные данные или использовать их ненадлежащим образом.

Избегание использования э-услуг – респондент воздержался от использования услуги, если ввиду риска(-ов) безопасности он не стал использовать какую-либо э-услугу, которую он хотел использовать или в которой он испытывал потребность. Избеганием использования э-услуг является также то, если респондент по соображениям рисков безопасности (а не ввиду своего удобства) решил не использовать э-услугу и вместо нее выбирает альтернативный способ использования услуги (напр., вместо общения по интернету общается с учреждением по телефону; вместо ходатайства о документах по интернету выбирает прием в конторе).

ZZ11. Отметить также в том случае, если Вы воздерживались от использования даже одной э-услуги.

Э-услуги местного самоуправления – ходатайство на веб-сайте или интернет-портале местного самоуправления о социальных пособиях, разрешениях или согласованиях; ходатайство на веб-сайте учреждения, подведомственного местному самоуправлению, об оказании какой-либо услуги, например, связанной с образованием.

Э-выборы – э-голосование или регистрация в кандидаты.

Э-услуги Регистра народонаселения – регистрация изменения места жительства, рождения ребенка и имени, заказ справок о семейных событиях и др.

ЧАСТЬ YF. Некоторые данные

YF1, YF10, YF23, YF24: См. «Социальные исследования (2023). Общее руководство по заполнению анкеты».

YF8, YF9: См. «Социальные исследования (2023). Общее руководство по заполнению анкеты».

Y: См. «Социальные исследования (2023). Общее руководство по заполнению анкеты».

YD18, YD19: См. «Социальные исследования (2023). Общее руководство по заполнению анкеты».