



CMI – Center za metodologijo in informatiko
FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani
[http:// www.ris.org](http://www.ris.org)
email: info@ris.org

RIS 2002/2 - Gospodinjstva

PRIMERJAVA SLOVENIJA - EU

Ljubljana, junij 2003

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede
Center za metodologijo in informatiko, Projekt RIS
email: info@ris.org, URL: http://www.ris.org/

Naročnik raziskave:

*Ministrstvo za informacijsko družbo, Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport
Cilji raziskovalni program “Konkurenčnost Slovenije”*

Projekt:

“Spremljanje razvoja informacijske družbe” V2-0509

Številka pogodbe: 3311-01-828509

PRIMERJAVA SLOVENIJA – EU 2002/2

Avtorja: Vasja Vehovar, Boris Kragelj

Ljubljana, junij 2003

Povzetek: Primerjava med Slovenijo in EU za konec leta 2002 kaže, da je delež splošnih uporabnikov interneta v populaciji 15 let in več v Sloveniji 45%, v EU pa 53%. V pogledu gospodinjstev pa ima dostop 36% vseh slovenskih gospodinjstev (EU 43%). Pri tem gre za specifično FlashEurobarometer definicijo uporabe interneta, ki izhaja iz podrobnega spraševanja o uporabi na posameznih lokacijah in se razlikuje od definicij Eurostata, RIS in SIBIS. Primerjave z EU kažejo še naslednje:

- V Sloveniji je intenziteta uporabe interneta nižja, saj je manj dnevni uporabnikov (28%) kot v EU (44%).
- Nasploh se v Sloveniji kažejo nadpovprečni deleži na splošna vprašanja uporabe interneta (iskanje informacij, izobraževanje, ipd), kar pa se bistveno zmanjša, ko sprašujemo po konkretnih uporabah.
- Navedeno lahko delno pojasni tudi veliko razliko pri vprašanju o dostopu iz javnih mest (Si 30%: EU 13%), ki pri konkretnih navedbah izgine, npr., cyber-cafe (Si 6%:EU 9%).
- Tako je nad povprečjem tudi obseg splošnega kontaktiranja z javno upravo (Si 62%: EU 52%), znaten zaostanek pa se kaže pri vseh naprednih interakcijah, npr. izpolnjevanje obrazcev (Si 16%: EU 29%).
- V Sloveniji je med uporabniki interneta še posebej nizka uporaba e-bančništva (Si21%: EU 33%) in e-nakupovanja (Si21%: EU 39%), presenetljivo nizke pa so v primerjavi z EU tudi ovire za e-nakupovanje.
- V pogledu dostopa do interneta tudi tokratna anketa potrjuje, da uporabniki v Sloveniji relativno pogosteje dostopajo iz službe (47%: 43%) in iz šole (29%:19%), redkeje pa od doma (60%:71%).
- V pogledu načina dostopa od doma pri navadnem modemskega dostopu ni razlik (70%), Slovenija izstopa pri ISDN (24%:18%), kablu (12%:9%), zaostaja pa pri ADSL (4%:13%).
- V Sloveniji so večji varnostni problemi, posebej virusi (Si 39%: EU 27%) in spam (Si 45%: EU 40%).
- V Sloveniji se nakazuje tudi večja uporaba mobilnega dostopa do interneta kot v EU.

OSNOVNE UGOTOVITVE

Primerjave v rabi interneta med Slovenijo in EU izhajajo iz dveh telefonskih raziskavah, ki sta potekali konec leta 2002: [Flash Eurobarometer 135¹](#), opravljenih na reprezentativnem vzorcu držav članic EU (n=30,202) in slovenski raziskavi *RIS Gospodinjstva 2002/II* (n=1075). Izpostaviti velja, da se deleži uporabnikov interneta nanašajo samo na populacijo 15 let in več, na osnovi katere je izračunan tudi delež vseh gospodinjstev z dostopom. Ugotovimo lahko naslednje:

- Zaostanek SLO za EU v deležu uporabnikov interneta (45%:53%) se je nekoliko zmanjšal, zaostanek v dostopu do interneta med gospodinjstvi pa nekoliko povečal (36%:43%), tako, da je sedaj zaostanek v deležu uporabnikov (8%) približno enak zaostanku v dostopu do interneta med gospodinjstvi (7%).
- Glede lokacije uporabe interneta med uporabniki SLO zaostaja za EU pri uporabi doma (60%:71%), v cybercafejih (6%:9%) in na poti prek prenosnega računalnika (4%:7%). Večji delež uporabnikov pa dostopa do interneta v službi (47%:43%), v šoli (29%:19%), na javnih mestih (30%:13%) ter na poti prek mobilnega telefona (16%:8%).
- V tehnologiji dostopa med gospodinjstvi v SLO in EU z enakim deležem (70%:71%) prevladuje običajni modemski dostop. Slovenija zaostaja za EU v ADSL (13%:4%) in v mobilnem (1%:5%) dostopu gospodinjstev, večji delež kot EU pa ima v ISDN (24%:18%) in v kablenskem (12%:9%) načinu dostopu.
- Pri napravi dostopa med gospodinjstvi z dostopom v SLO in EU enako prevladuje namizni računalnik (93%:92%). SLO zaostaja pri uporabi prenosnega računalnika (10%:15%). Pri dostopu prek dlančnika (2%:1%), digitalne TV (2%:3%) in video-igralni konzoli (1%:2%) med SLO in EU ni večjih razlik; na splošno pa so ti načini dostopa tako v SLO kot v EU še razmeroma redki.
- V namenu (osebne) rabe interneta so največje razlike med SLO in EU pri iskanju novic/informacij (88%:73%), izobraževanju (69%:47%) in »drugih« osebni potrebah (13%:2%) kjer ima Slovenija večji relativni delež uporabnikov. Pri iskanju turističnih informacij in nakupu letalskih kart (48%:64%), iskanju zdravstvenih informacij (32%:40%), elektronskem bančništvu (21%:33%), iskanju zaposlitve (28%:32%), rezervacij vstopnic (13%:29%) ter sodelovanju v diskusijah (17%:24%) pa je v prednosti

¹ Raziskava dostopna na http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/flash_arch.htm.

EU. Elektronsko pošto tako v SLO kot v EU uporablja že skoraj 80% uporabnikov. Videti, da je splošna in načelna uporaba interneta v Sloveniji visoka, ko pa se vpraša o konkretni uporabi, pa se pokaže večji zaostanek.

- O težavah z varnostjo pri uporabi interneta poroča SLO 63% uporabnikov, kar je za 10% več kot v EU (52%). Z virusom se jih je soočilo 39% (EU 27%), s »spamom« 45% (EU 40%), z zlorabo kreditne kartice pa tako v SLO kot v EU samo 1% uporabnikov. Vsaj eno obliko varnostne programske zaščite ima na računalniku z dostopom do interneta v SLO in EU več kot 90% vseh gospodinjstev z dostopom, od tega približno 80% vseh gospodinjstev z dostopom v SLO in EU tudi antivirusni program.
- Na področju nakupovanja prek interneta SLO z 19% nakupovalcev med uporabniki še naprej zaostaja za EU (39%), kje je delež rednih in občasnih nakupovalcev prek interneta skoraj 6-krat večji kot v SLO (4%:23%). Najpogostejša država nakupa je kar matična država (SLO 89%:EU 56%). Kljub zaostanku pa so v Sloveniji ovire za e-nakupovanje v Sloveniji relativno izjemno nizke. Med ovirami pri nakupovanju prek interneta v EU izstopa problem z navigacijo (EU 29%:SLO 12% internetnih nakupovalcev), zloraba osebnih podatkov (EU 21%:SLO 8%) in nezadostna poprodajna pomoč (EU 13%:SLO 6%), v SLO pa še največji problem predstavlja zavajajoče oglaševanje, o katerem tako v SLO kot v EU poroča 23% internetnih nakupovalcev.
- Stik z javno upravo je prek interneta v SLO vzpostavilo že 62% uporabnikov, kar je 10% več kot v EU. V SLO je največ uporabnikov to storilo z namenom, da bi poiskali uradni obrazec (SLO 27%: EU 38%), nekoliko manj da bi nekemu iz uprave poslali elektronsko pošto (SLO 22%: EU 23%) in najmanj, da bi izpolnili uradni obrazec ali opravili uradni postopek na internetu (SLO 16%: EU 29%).
- Določeno nejasnost predstavlja dostop do interneta preko mobilnega aparata. Na osebni ravni je namreč Slovenija (o tem poroča 16% uporabnikov interneta) visoko na povprečjem EU (8%), kar pa je konsistentno tudi z ugotovitvami prejšnje raziskave FlashEurobarometer v Juniju 2002 (RIS # 27). V bodoče bi veljalo podrobneje proučiti, za kateri tip dostopa v resnici gre (WAP, GPRS, mobilni prenos s PC-ja,...). Zanimivo pa je tudi, da slovenski uporabniki, tega dostopa nikakor ne razumejo – tako kot v EU – tudi kot dostop gospodinjstva, saj v pogledu gospodinjstev, ki dostopajo preko mobilnega dostopa, Slovenija ne izstopa.

KAZALO

1	Metodologija	6
2	Uporabniki interneta	9
2.1	Uporaba interneta	9
2.2	Pogostost uporabe interneta	11
2.3	Mesto (lokacija) uporabe interneta	14
2.4	Namen (osebne) uporabe interneta	24
3	Internet v gospodinjstvih.....	33
3.1	Dostop do interneta med gospodinjstvi.....	33
3.2	Način (tehnologija) dostopa do interneta v gospodinjstvih	35
3.3	Naprava dostopa do interneta v gospodinjstvu	42
3.4	Primerjava med uporabo interneta in dostopom do interneta	49
4	Varnost pri uporabi interneta	51
4.1	Varnostni problemi pri uporabi interneta.....	51
4.2	Varnostna oprema pri uporabi interneta	57
5	Nakupovanje preko interneta	64
5.1	Pogostost nakupovanja prek interneta	64
5.2	Država nakupa prek interneta	68
5.3	Problemi (omejitve) pri nakupovanju prek interneta	70
6	Uporaba interneta za upravne zadeve	78
7	KAZALO TABEL IN GRAFOV.....	83

1 Metodologija

Primerjava stanja na področju rabe interneta med Slovenijo in Evropsko Unijo v naslednjem poročilu temelji na dveh raziskavah:

1. *Flash Eurobarometer 135 »Internet and public at large«* – je raziskava², ki jo je izvedla institucija EOS Gallup Europe za evropsko komisijo v petnajstih državah – članicah EU. V času od 4. 11. do 19. 11. 2003 je bilo anketiranih 30,292 državljanov EU, približno 2,000 v vsaki državi članici EU. Anketiranje je bilo izvedeno telefonsko, anketirane pa so bile samo osebe v starosti 15 let in več. Rezultati ankete so uteženi, kar pomeni da odražajo nacionalno populacijo 15 držav - članic EU (vzorec se ujema z evropsko populacijo).
2. *RIS gospodinjstva 2002/II* - raziskava RIS, ki je poleg standardnih RIS-ovih vprašanj vsebovala tudi vprašanja raziskave Flash Eurobarometer 135. Raziskavo je prek telefona v mesecu decembru 2002 izvedla družba CATI d.o.o. Na vprašanja Flash Eurobarometra je odgovarjalo 1,075 oseb v starosti od 10 do 75 let. Rezultati ankete so bili uteženi, tako da odražajo slovensko populacijo.

V naslednjem poročilu so torej primerjalno obravnavani izsledki obeh zgornjih raziskav, ki omogočajo neposredno primerjavo rabe interneta v Sloveniji z vsako posamezno državo – članico EU, in tudi skupnim povprečjem EU. Podatki za države članice EU pri tem izhajajo iz prve raziskave (Flash Eurobarometer 135), podatki za Slovenijo pa iz druge (RIS gospodinjstva 2002/II). Skupno povprečje za celotno EU je uteženo povprečje vseh posameznih držav članic EU. Kljub ponovitvi (dobesednemu prevodu) vprašalnika Flash Eurobarometer 135 v raziskavi RIS, ki omogoča neposredno primerljivost Slovenije z EU, pa kljub temu velja opozoriti na določeno metodološko neusklajenost med obema raziskavama, katerih posledice bi lahko bile določena odstopanja med Slovenijo in EU. Oglejmo si nekaj potencialnih metodoloških problemov:

1. V raziskavi RIS je bila anketirana starostna populacija 10 – 75 let, v raziskavi Flash Eurobarometer 135 pa populacija 15-let in več. Da bi bili rezultati bolj primerljivi so bili pri rezultatih raziskave RIS zato iz analize izločeni vsi anketiranci mlajši od 15 let, delež

² Raziskava dostopna na http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/flash_arch.htm.

uporabnikov interneta starejših od 75 let pa je zanemarljivo majhen, tako da so rezultati v tem pogledu še vedno primerljivi.

2. Raziskava RIS je bila izvedena decembra 2002, kar je mesec dni kasneje kot raziskava Flash Eurobarometer (november 2002). Pri rezultatih je potrebno torej upoštevati enomesečno razliko (prednost) med stanjem uporabe interneta v Sloveniji ter drugimi evropskimi državami. Mesečna rast pa v razmerah upočasnjene rasti znaša manj kot 0.5 absolutnega odstotka (npr. 40.0%→40.5%) kar v smislu relativne rasti pomeni dober odstotek (oziroma v Sloveniji okoli 5-10,000 novih uporabnikov mesečno).
3. Vrstni red anketnih vprašanj med obema raziskavama je bil različen. V RISovi raziskavi si vprašanja iz Flash Eurobarometer niso sledila zaporedoma ampak so bila med njimi vrinjena tudi nekatera standardna RISova vprašanja, kar lahko sistematično vpliva na odgovore anketirancev.

Poleg manjših metodoloških razhajanj med raziskavama, ki služita kot osnova za primerjavo, pa je potrebno opozoriti, da se rezultati obeh raziskav nanašajo na obdobje konec leta 2002 in so ocene tako za Slovenijo kot tudi druge Evropske države že nekoliko zastarele. Ocene v poročilu torej služijo bolj primerjavi med Slovenijo in EU v določenem času, kot pa ažurni primerjavi trenutnega stanja.³ Pri tem velja dodati, da se razmerja Slovenija EU seveda ne spreminjajo zelo hitro.

Ker so v poročilu predstavljeni predvsem deleži uporabnikov interneta (glede na pogostost uporabe, namen uporabe, napravo uporabe...), velja izpostaviti še to, da gre pri primerjavah vedno za definicijo uporabnika interneta, ki jo v okviru RIS-a označujemo z (FEB-S). Po tej definiciji je:

- delež uporabnikov interneta osnovan na starostni skupini 15 let in več
- delež uporabnikov interneta določen na osnovi (evropske) lokacijske definicije uporabnika interneta, kjer so vsi anketiranci, za vsako možno lokacijo uporabe interneta, vprašani posebej⁴,

³ Ažurne ocene se nahajajo v poročilu "Uporaba interneta", RIS, maj – 2003, #36, na <http://ris.org>

⁴ „The following questions refer to your personal use of the internet. Do you personally use the internet (respondent za vsako lokacijo odgovarja posebej). Kategorije odgovorov: *at home, at work, at school, college, university, from a public access point (library, City Hall, etc.), in a cybercafé, at a friend's, an acquaintance's, a relative's place, on the move from laptop, on the move handheld/pocket, on the move mobile phone, elsewhere?*”

- gre za delež splošnih uporabnikov interneta (vsi, ki so kadarkoli že uporabili internet, vsaj na eni od lokacij, brez upoštevanja pogostosti uporabe)

Ker gre pri podrobnejših analizah pogosto za majhno število enot, so v tabelah vpeljane naslednje oznake, ki jih velja upoštevati tudi, kadar niso eksplicitno zapisane:

- - nesprejemljivo nenatančna ocena, navedena zgolj za ilustracijo (manj kot 10 enot)
- (()) - zelo nenatančna ocena (med 10 in 20 enot)
- () - nenatančna ocena (med 20 in 30 enot)

Majhne celice torej služijo zgolj kot ilustracija, nikakor pa ne kot osnova za posplošeno trditev. Podrobnosti o interpretacijah pri majhnem številu podatkov so na predstavitveni strani <http://www.ris.org/topwww/metodologija.html>, kjer je podrobneje obravnavana vsa metodologija.

Na nekaterih mestih je za realno razumevanje podatkov navedena tudi standardna napaka ocene (SE). Upoštevati velja, da je običajni 95% interval zaupanja širok ± 2 SE, statistično značilna razlika dveh neodvisnih ocen s podobno standardno napako pa je 2.8 SE.

2 Uporabniki interneta

V tem poglavju so obravnavani uporabniki interneta. Primerjalno so prikazani deleži uporabnikov interneta za vse države EU in Slovenije. Poleg samega deleža uporabnikov interneta so prikazane tudi primerjave za pogostost uporabe interneta, mesto (lokacija) uporabe interneta in namen osebne uporabe interneta.

2.1 Uporaba interneta

V naslednji tabeli so prikazani deleži uporabnikov interneta glede na pogostost uporabe interneta. Vprašanje o uporabi interneta se je glasilo: *Ali vi osebno uporabljate internet na...*, nato pa so bila naštetna različna mesta (lokacije) uporabe. Na osnovi tega vprašanja so uporabniki interneta vsi tisti, ki kadarkoli vsaj na eni od lokacij uporabljajo internet (RISova definicija uporabnika RIS-FEB-S⁵). V spodnji tabeli in sliki so na tej osnovi prikazani deleži uporabnikov interneta za vse države EU in Slovenijo.

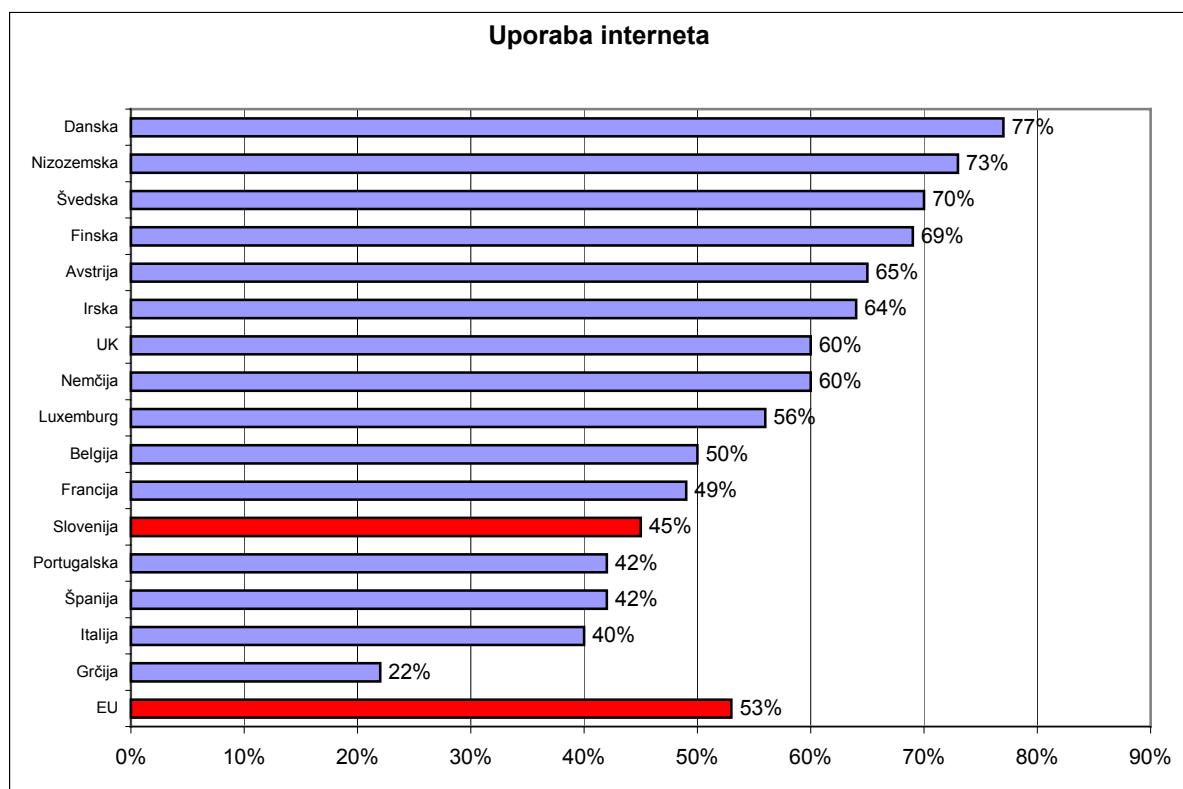
Tabela 1 Uporaba in pogostost uporabe interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	Uporabniki interneta	n	(skoraj) vsak dan	nekajkrat tedensko	enkrat tedensko	enkrat mesečno	redkeje kot mesečno	ne vem	n
EU	53%	30292	23%	13%	8%	5%	4%	0%	16030
Slovenija	45%	1009	13%	9%	12%	9%	2%	0%	1026
Grčija	22%	2000	8%	7%	4%	3%	2%	0%	1704
Italija	40%	2002	14%	14%	6%	4%	2%	0%	1204
Portugalska	42%	2000	17%	12%	7%	3%	4%	0%	986
Španija	42%	2000	18%	11%	5%	4%	3%	0%	805
Francija	49%	2004	20%	11%	9%	5%	5%	0%	847
Belgija	50%	2072	25%	10%	8%	5%	4%	0%	1291
Luksemburg	56%	2002	26%	16%	8%	4%	2%	0%	1465
Nemčija	60%	2002	25%	14%	10%	5%	7%	0%	1270
UK	60%	2000	29%	14%	7%	5%	4%	0%	836
Irska	64%	2000	23%	18%	13%	6%	4%	0%	431
Avstrija	65%	2000	29%	20%	9%	5%	3%	0%	1113
Finska	69%	2000	37%	16%	11%	4%	1%	0%	1373
Švedska	70%	2000	39%	15%	11%	5%	1%	0%	1209
Nizozemska	73%	2000	40%	17%	9%	4%	3%	0%	1395
Danska	77%	2210	45%	15%	8%	5%	3%	0%	457

⁵ Za podrobnosti o različnih definicijah uporabnikov interneta glej poročilo RIS *Gospodinjstva 2002/II: Uporaba interneta*, #16 na <http://ris.org>.

Konec leta 2002 torej 45% Slovencev v populaciji 15 let in več izjavlja, da uporabljajo internet vsaj na eni od lokacij. To je za 8% manj kot v EU, kjer delež uporabnikov interneta po enakih meritvah znaša 53%. Čeprav Slovenija za EU v deležu uporabnikov interneta še vedno zaostaja, pa je v obdobju od junija do decembra 2002, zabeležila statistično značilno rast števila uporabnikov interneta. Več o primerjavah glede na različne definicije je v omenjenih poročilih *RIS 2002/II Gospodinjstva – uporaba interneta #35* in *RIS 2003 Gospodinjstva – uporaba interneta #16*.

Med vsemi državami EU je delež uporabnikov interneta najmanjši v Grčiji (22%) in največji na Danskem (77%). Slovenija je po deležu uporabnikov pred državami iz juga EU (Grčija, Italija, Španija in Portugalska) in zaostaja za vsemi državami severno od sebe. Razlike v deležu uporabnikov interneta so spodaj prikazane še grafično.



Slika 1 Uporaba interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

2.2 Pogostost uporabe interneta

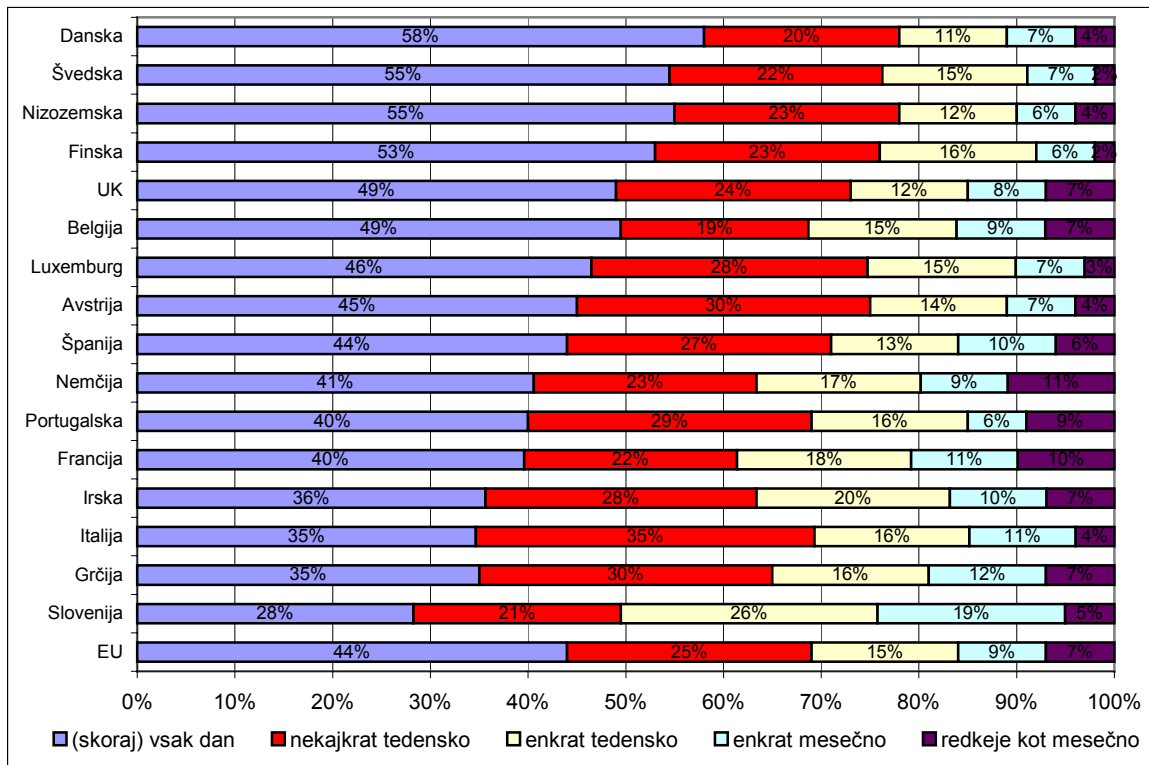
Na naslednjih dveh slikah je primerjalno prikazana pogostost uporabe interneta za vse države EU in Slovenijo. Uporabniki interneta (tisti anketiranci, ki so odgovorili da uporabljajo internet vsaj na eni lokaciji) so dobili nato v obeh raziskavah, iz katerih izhaja poročilo še vprašanje *Kako pogosto uporabljate internet?*⁶ Možni odgovori pa so se med raziskavama Flash Eurobarometer (EU) in RIS (Slovenija) nekoliko razlikovali, kar je potrebno upoštevati, ko primerjamo pogostost rabe interneta med Slovenijo in državami članicami EU. Odgovori so se glasili...

Flash Eurobarometer 135	RIS gospodinjstva 2002/II
Every day or nearly every day	Večkrat dnevno
Several times a week	Skoraj vsak dan
Approximately once a week	Nekajkrat tedensko
Approximately once a month	Nekajkrat mesečno
Less often	Manj kot 1 krat na mesec

*** Rezultati se nahajajo v tabeli 1!**

Prikazani so tako absolutni, populacijski deleži uporabnikov glede na pogostost uporabe interneta, kot tudi njihovi relativni deleži med samimi uporabniki interneta.

⁶ Orig. (Eurobarometer) *How often do you usually use the Internet? Every day or nearly every day, Several times a week, Approximately once a week, Approximately once a month, Less often, Don't know.*



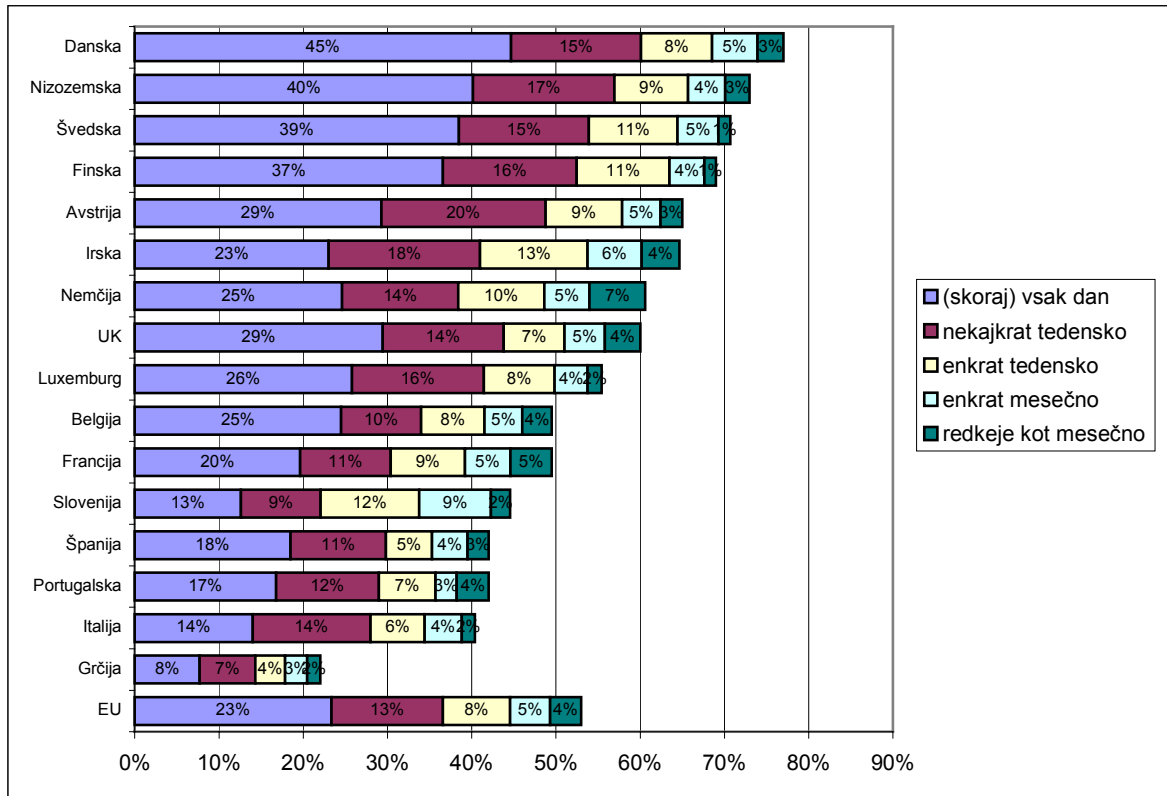
Slika 3 Pogostost uporabe interneta (relativni deleži): primerjava Slovenija – EU, december 2002

Vidimo, da velika večina uporabnikov interneta uporablja le-tega vsaj nekajkrat mesečno in da je delež uporabnikov interneta, ki bi internet uporabljali redkeje kot mesečno, v vseh državah EU in Sloveniji največ 10%.

Na splošno velja da je v vseh državah EU, med uporabniki interneta (glede na pogostost uporabe) največ takih, ki internet uporabljajo dnevno. V najbolj razvitih državah, ki se nahajajo na severu EU (Danska, Švedska, Nizozemska, Finska) delež dnevnih uporabnikov interneta predstavlja že več kot polovico vseh uporabnikov interneta.

Slovenija v primerjavi z državami EU z vidika pogostosti uporabe interneta nekoliko odstopa, saj je prikazan delež dnevnih uporabnikov za Slovenijo nekoliko nižji in približno enak deležu tedenskih in mesečnih uporabnikov interneta.

Na spodnji sliki je stanje glede pogostosti uporabe interneta prikazano še absolutno, na osnovi celotne populacije. Prikazani deleži tako predstavljajo delež uporabnikov interneta glede na pogostost njegove uporabe, v celotni populaciji določene države (v starosti 15 let in več).



Slika 2 Pogostost uporabe interneta (populacijski deleži): primerjava Slovenija – EU, december 2002

2.3 Mesto (lokacija) uporabe interneta

V nadaljevanju je predstavljeno stanje uporabe interneta na različnih lokacijah v Sloveniji in državah članicah EU. Anketno vprašanje se je v obeh raziskavah (RIS in Flash Eurobarometer) glasilo: *Ali vi osebno uporabljate internet* (anketiranci so za vsako lokacijo odgovarjali posebej, možnih je bilo več odgovorov), možni odgovori pa so se med primerjanima raziskavama malenkostno razlikovali⁷.

- doma
- v službi
- v šoli, na fakulteti
- na javnih mestih (knjižnice...)
- v cybercafejih
- pri prijateljih in sorodnikih
- na poti z laptopom
- na poti z dlančnikom (PALM, PSION...)
- na poti prek mobilnega telefona (WAP, GPRS...)
- na upravnih enotah, občini
- drugje
- ga ne uporabljam

V Eurobarometrovem vprašalniku *upravna enota oz. občina* kot lokacija uporabe ni bila posebej navedena tako kot v vprašalniku RIS, ampak je bila navedena samo kot eden od možnih *javnih mest* uporabe. Za konsistentno primerjavo smo zato po podatkih raziskave RIS delež uporabnikov interneta, ki uporabljajo internet za osebne namene tudi na upravnih enotah in občini (1%), združili z uporabniki, ki uporabljajo internet tudi na javnih mestih (29%). Uporabnikov, ki uporabljajo internet *z javnih mest* je v EU tako 13%, v Sloveniji pa po primerljivih podatkih skupaj kar 30% vseh uporabnikov interneta. Na tej točki tako velikega razkoraka ne moremo zadovoljivo pojasniti in se nejasnost iz poročila Gospodinjstva EU_*Slovenija 2002/1, #27, str. 31, nadaljujejo. Vsekakor pa vsi ti podatki nakazujejo, da je v Sloveniji nadpovprečna uporaba interneta na javnih mest, pa tudi v šoli. Seveda pa se to nanaša zgolj na deleže med uporabniki interneta. Vprašanje je bilo tokrat povsem identično kot v EU, vendar bi ga veljalo v bodoče bi veljalo v Sloveniji podrobno strukturirati. Tako kot je, pa nakazuje predvsem visok dostopu iz knjižnic in morda tudi drugih javnih točk (e-šole), mogoče pa je tudi, da so uporabniki v Sloveniji sem še enkrat prišteli dostop iz šole in cyber-cafejev.*

⁷ Orig. (Eurobarometer) *Do you personally use the internet ... at home, at work, at school (college, university), from a public access point (library, city hall..), in a cybercafe, at a friend's (acquaintance's, relative's) place, on the move from a laptop, on the move from a handheld or pocket computer (Palm, Psion), on the move from a mobile phone (WAP, GPRS), elsewhere, do not use the internet, don't know?*

V spodnji tabeli so predstavljeni deleži uporabnikov interneta v EU in Sloveniji, glede na uporabo interneta še za druge lokacije uporabe. Ker posamezen uporabnik lahko uporablja internet z več lokacij, gre za deleže uporabnikov, ki internet uporabljajo med drugim TUDI iz določene lokacije, in ne SAMO ali ZGOLJ iz te lokacije. Iz tega razloga deleži po vrsticah tudi presegajo 100%.

Tabela 2 Mesto uporabe interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

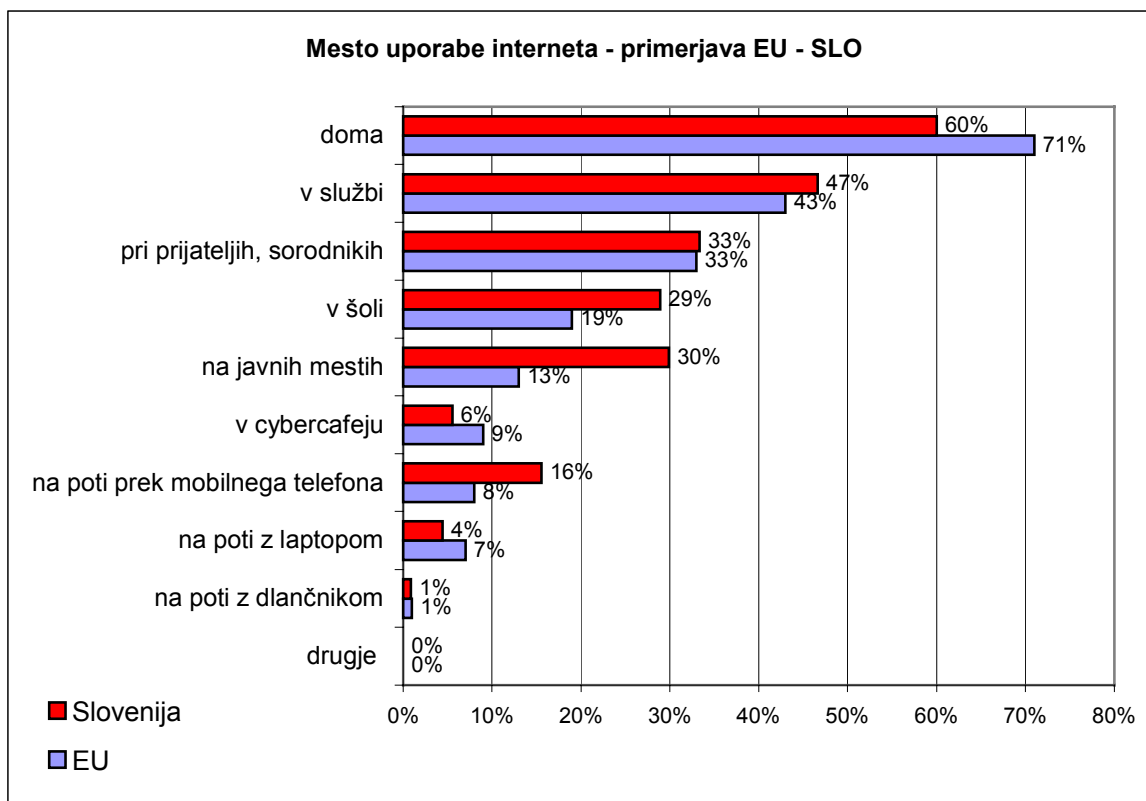
	doma	služba	šola	javna mesta	Cybercaffe	pri prijateljih, sorodnikih	na poti z laptopom	na poti z dlančnikom	na poti prek mobilnega telefona	drugje	n
EU	71%	43%	19%	13%	9%	33%	7%	1%	8%	0%	16030
Slovenija	60%	47%	29%	30%	6%	33%	4%	1%	16%	0%	1009
Avstrija	77%	44%	13%	4%	4%	17%	4%	1%	2%	0%	1291
Belgija	71%	47%	25%	14%	6%	33%	9%	1%	6%	0%	1026
Danska	83%	50%	15%	8%	3%	15%	2%	0%	1%	2%	1704
Finska	74%	50%	23%	17%	4%	22%	4%	0%	3%	1%	1373
Francija	64%	44%	20%	15%	6%	40%	10%	1%	5%	0%	986
Grčija	50%	26%	24%	4%	20%	21%	2%	0%	1%	0%	431
Irska	74%	42%	23%	19%	14%	30%	10%	2%	7%	0%	1270
Italija	68%	40%	15%	7%	5%	20%	4%	0%	2%	0%	805
Luksemburg	84%	44%	17%	9%	8%	27%	8%	1%	7%	0%	1113
Nemčija	72%	37%	17%	11%	11%	40%	6%	1%	14%	0%	1204
Nizozemska	87%	50%	18%	14%	9%	32%	6%	1%	7%	0%	1465
Portugalska	64%	42%	24%	12%	4%	20%	4%	0%	4%	0%	836
Španija	61%	36%	21%	10%	16%	21%	2%	0%	2%	0%	847
Švedska	84%	57%	19%	12%	5%	26%	10%	2%	6%	0%	1395
UK	74%	51%	24%	18%	9%	41%	14%	3%	11%	0%	1209

Med vsemi lokacijami uporabe, tako v Sloveniji kot tudi v EU, največ uporabnikov interneta uporablja le-tega od doma. Vendar pa v samem deležu uporabnikov interneta, ki uporabljajo internet od doma, Slovenija nekoliko zaostaja za EU. Razlika v uporabi interneta od doma med Slovenijo in EU decembra 2002 znaša 60%:71%, kar pomeni da v Sloveniji le 60% vseh uporabnikov interneta uporablja internet tudi doma, medtem ko ta delež v EU znaša 71%.

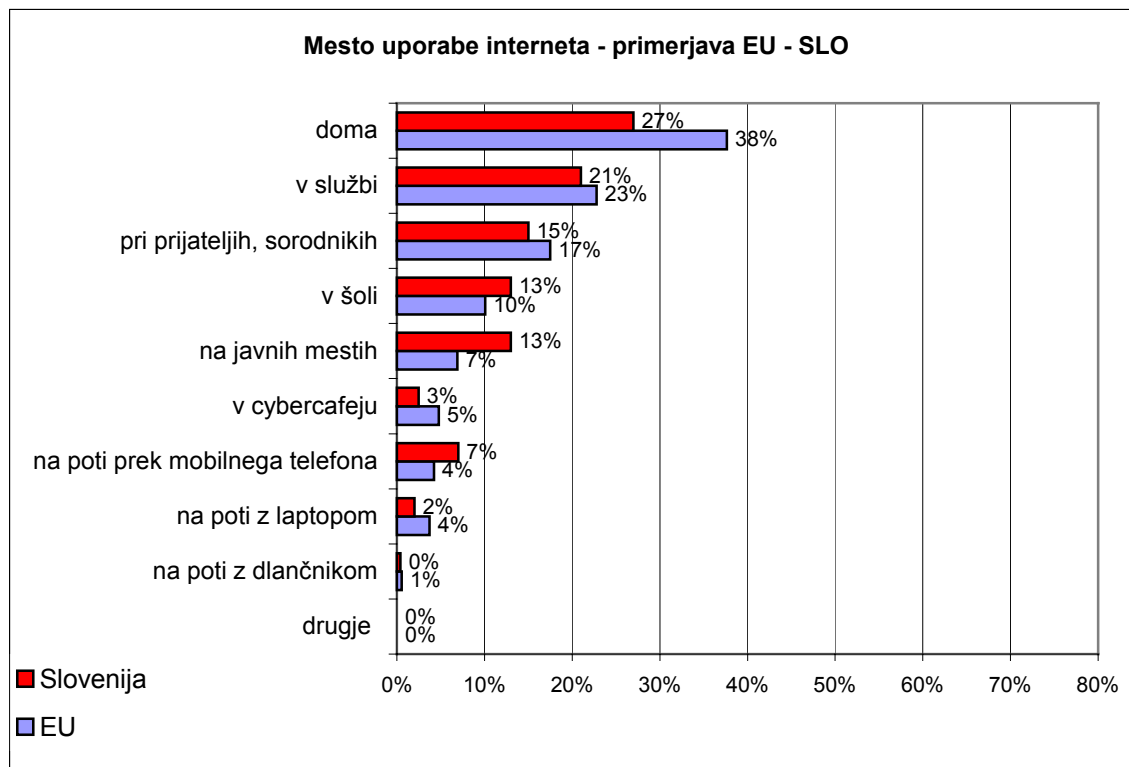
Uporabi od doma po deležu uporabnikov interneta na lokaciji sledi uporaba v službi (SLO 47% - EU 43%), nato pa uporaba pri prijateljih in sorodnikih (SLO 33% - EU 33%), kjer se deleži med Slovenijo in EU ne razlikujejo veliko. Do večjih razlik pa prihaja pri uporabi v šoli/na fakulteti (SLO 29% - EU 19%), na javnih mestih (SLO 30% - EU 13%) in na poti prek mobilnega telefona (SLO 16% - EU 8%), kjer je Slovenija po deležu uporabnikov interneta na omenjenih lokacijah visoko nad povprečjem EU, še posebej na poti prek mobilnega telefona, kjer je pred vsemi državami EU.

V primerjavi z junijem 2002 se delež uporabnikov interneta, ki uporabljajo internet *od doma*, *iz službe*, *na poti prek dlančnika* in *na poti prek mobilnega telefona*, niti v Sloveniji niti v EU ni značilno spremenil, delež uporabnikov ki uporabljajo internet *v šoli* (junij 23% : december 29%), in *na poti preko prenosnega računalnika* (junij 1% : december 4%) pa je v Sloveniji narasel in v EU ostal približno enak.

Spodaj je opisano stanje prikazano še grafično, najprej relativno, z deleži uporabnikov interneta na posamezni lokaciji med samimi uporabniki interneta, nato pa še absolutno, kjer so uporabniki interneta po posamezni lokaciji predstavljeni z deležem v celotni populaciji 15 let in več. Iz spodnjih dveh slik je tako razvidno, da internet uporablja (tudi) od doma 60% vseh slovenskih uporabnikov interneta, kar znaša 27% celotne populacije Slovencev v starosti 15 let in več.

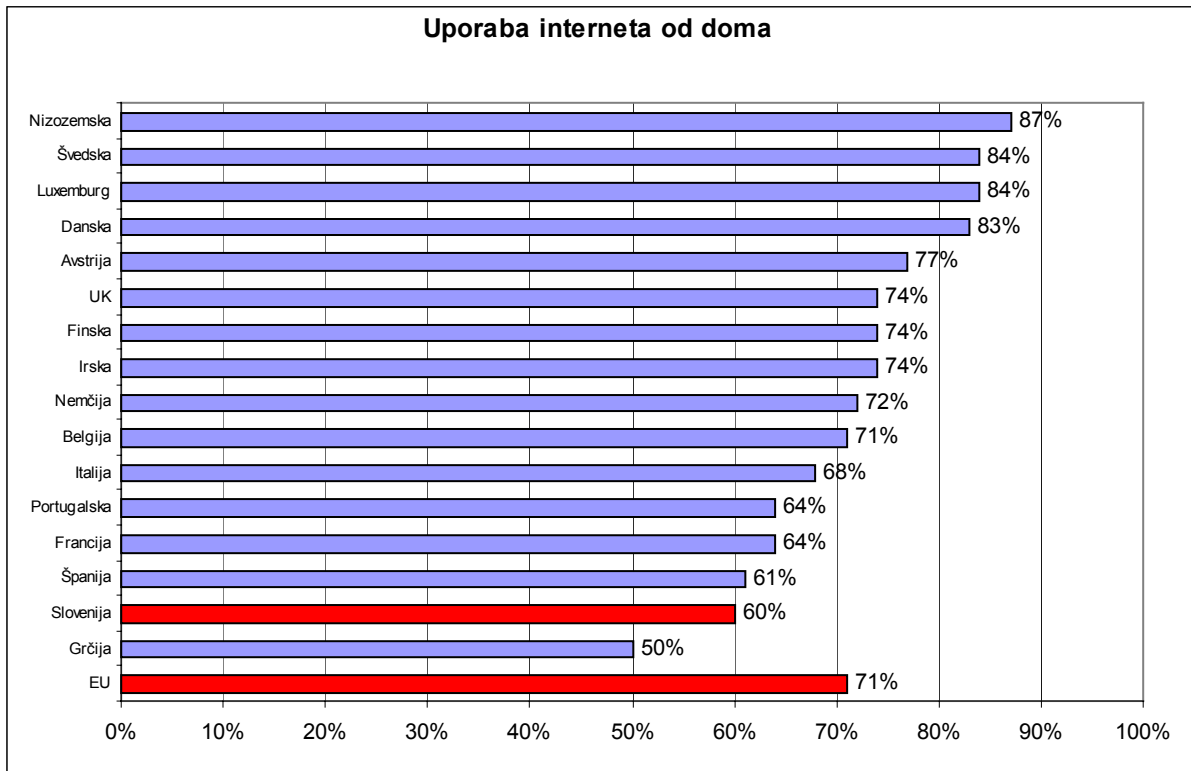


Slika 3 Mesto uporabe interneta (relativni deleži): primerjava Slovenija – EU, december 2002

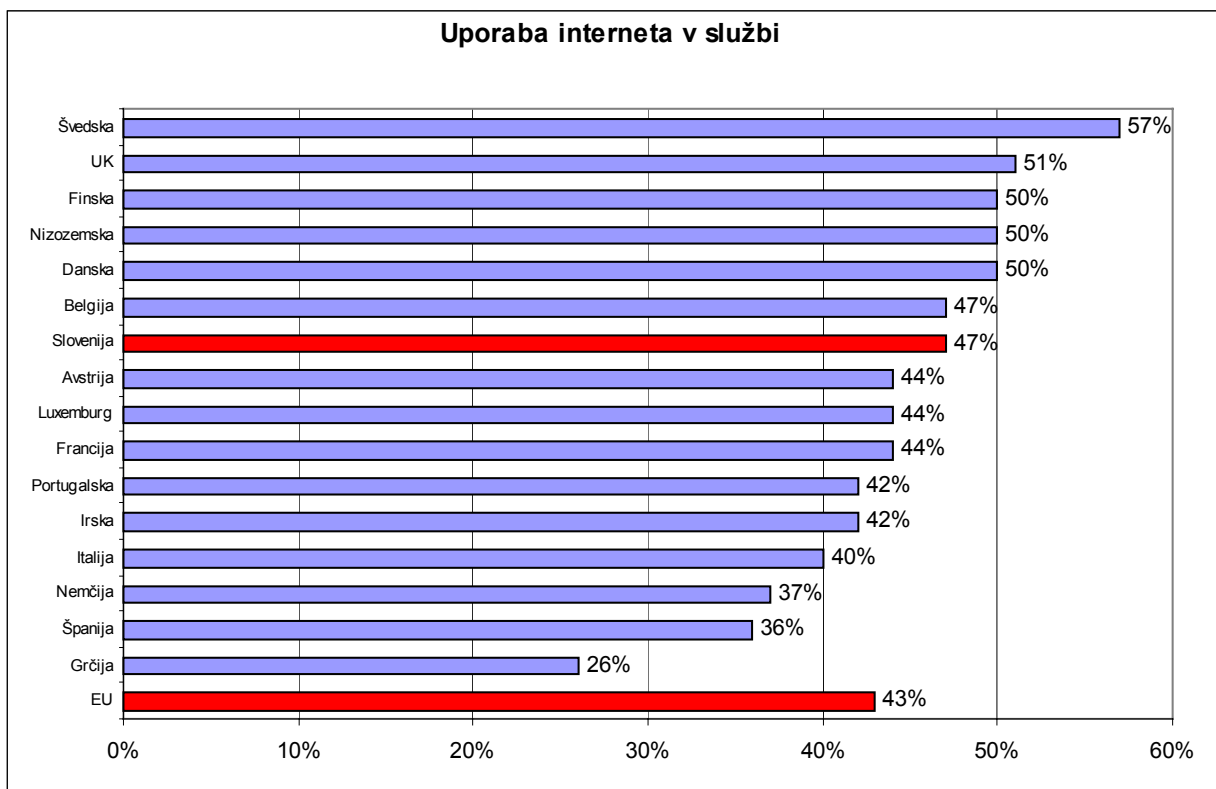


Slika 4 Mesto uporabe interneta (poplacijski deleži): primerjava Slovenija – EU, december 2002

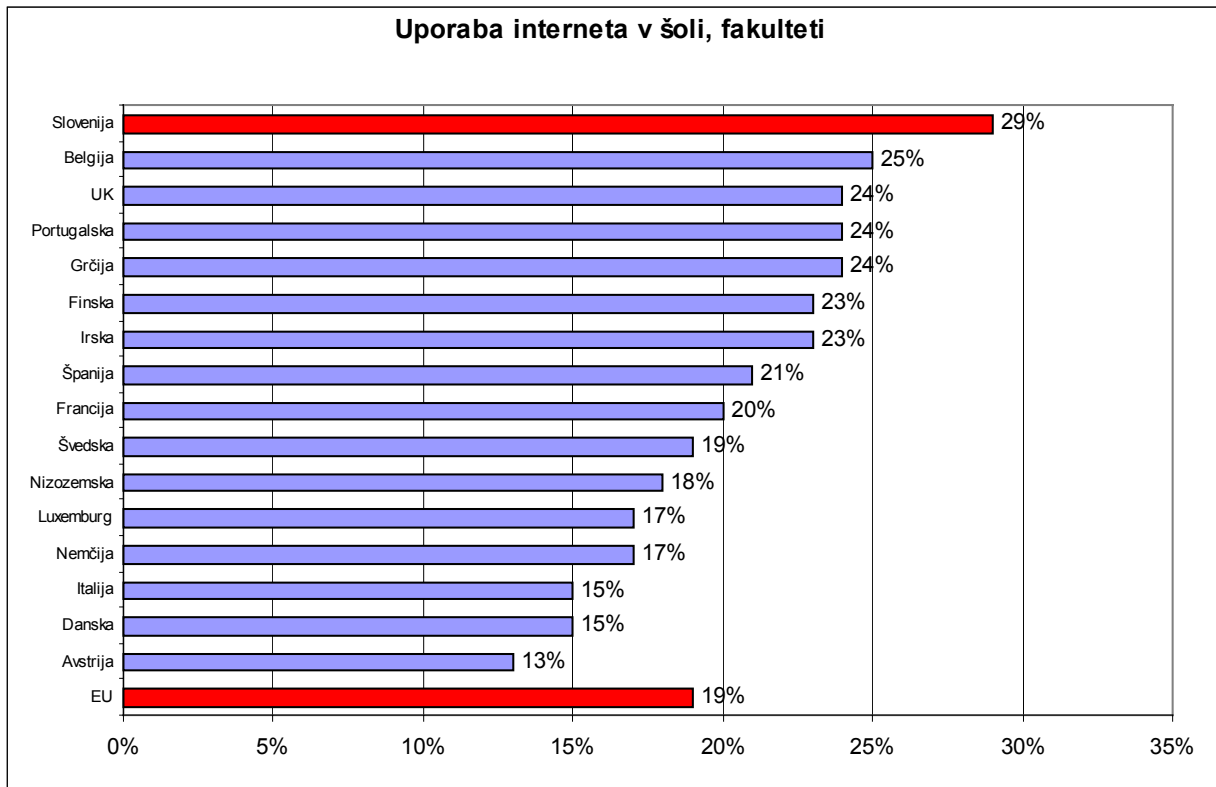
V nadaljevanju so grafično predstavljeni (relativni) deleži uporabnikov interneta za vse države EU in Slovenijo, in sicer za vsako lokacijo uporabe interneta posebej. Na ta način je lepo prikazano mesto Slovenije, glede na lokacijo uporabe interneta v primerjavi z drugimi evropskimi državami in tudi skupnim povprečjem EU.



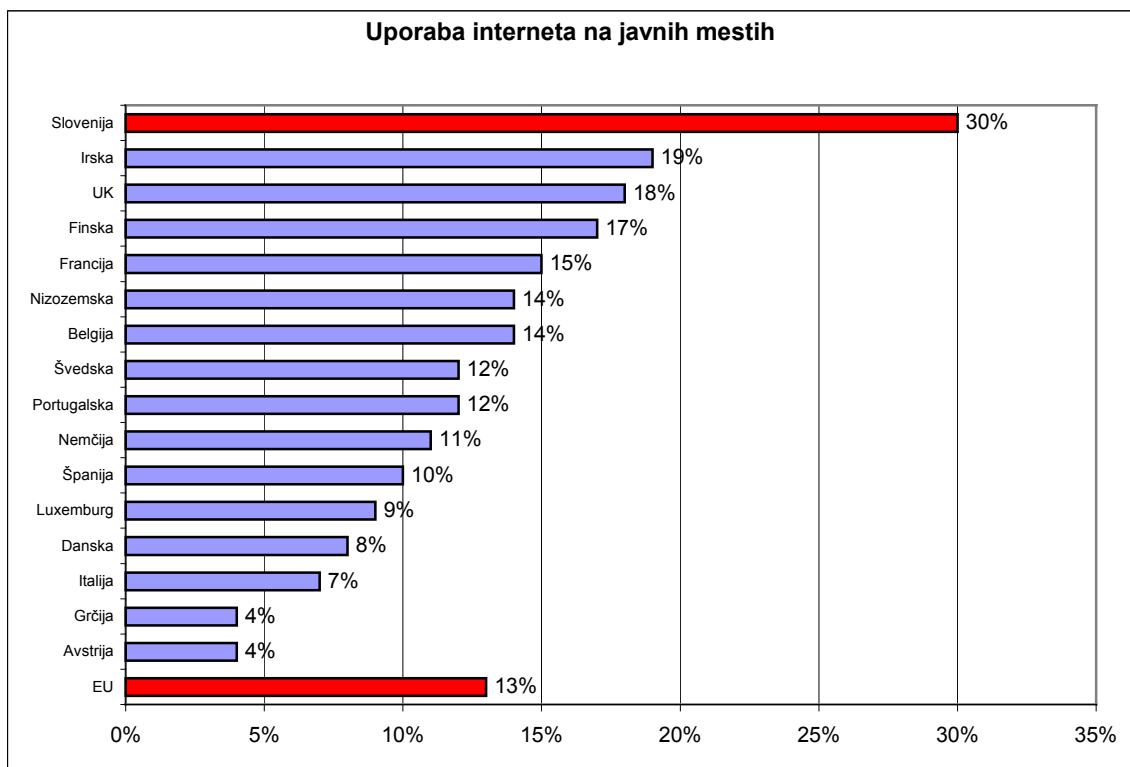
Slika 5 Uporaba interneta od doma, primerjava Slovenija – EU, december 2002



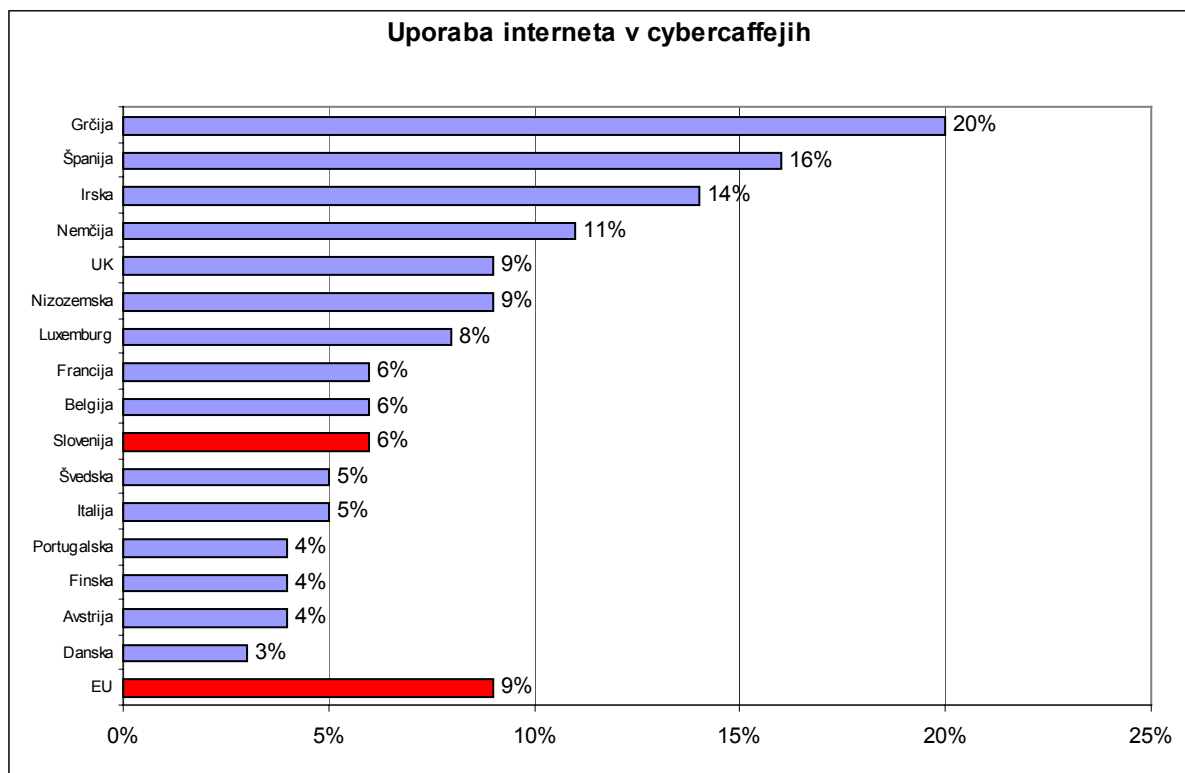
Slika 6 Uporaba interneta v službi, primerjava Slovenija – EU, december 2002



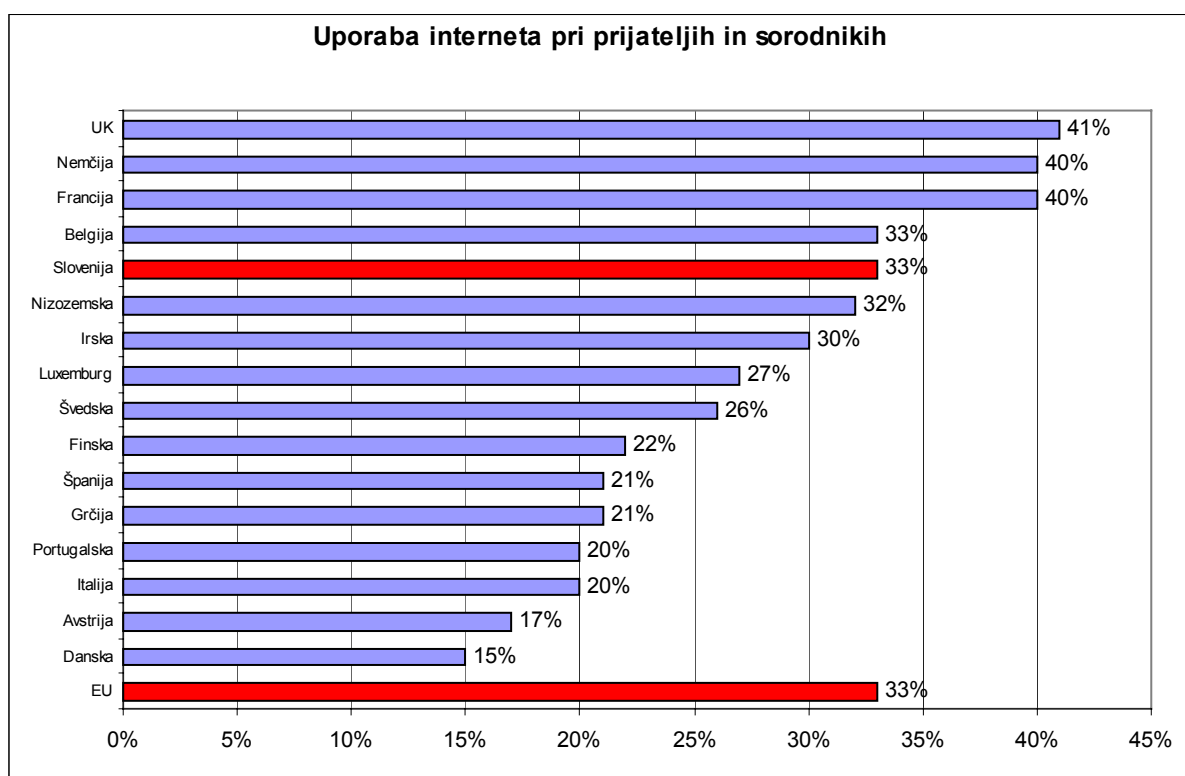
Slika 7 Uporaba interneta v šoli, primerjava Slovenija – EU, december 2002



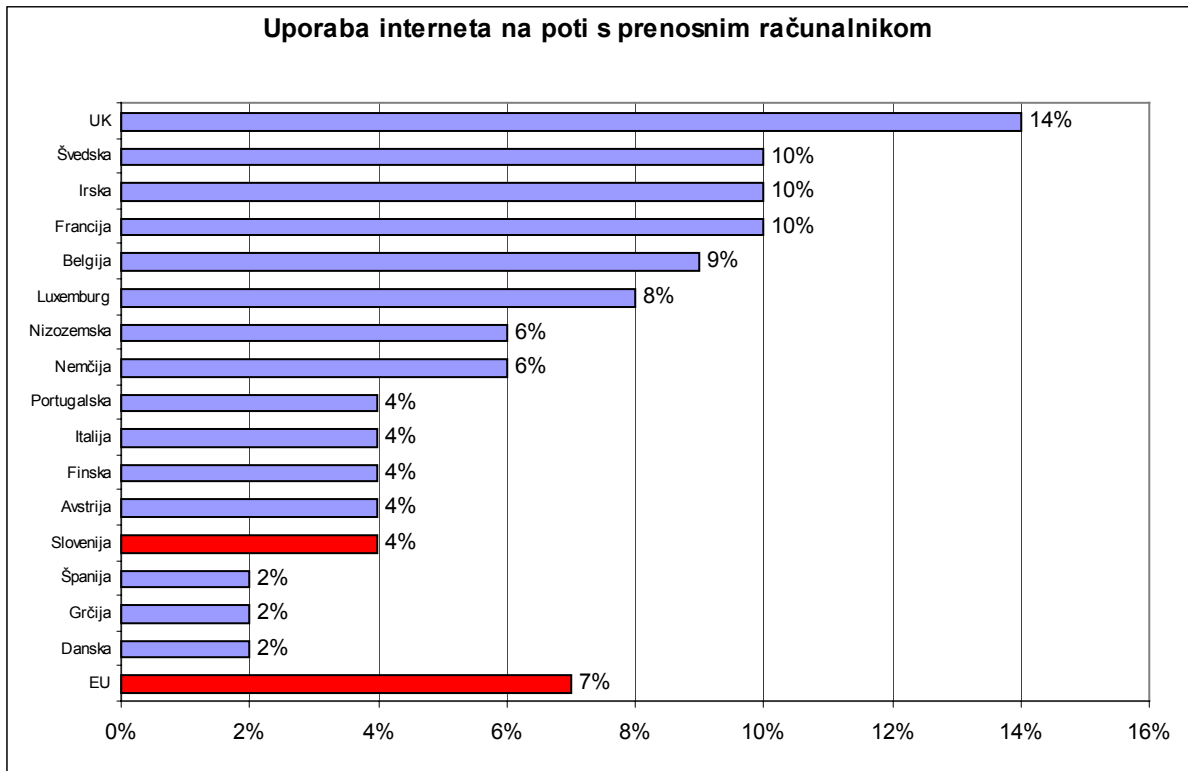
Slika 8 Uporaba interneta na javnih mestih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



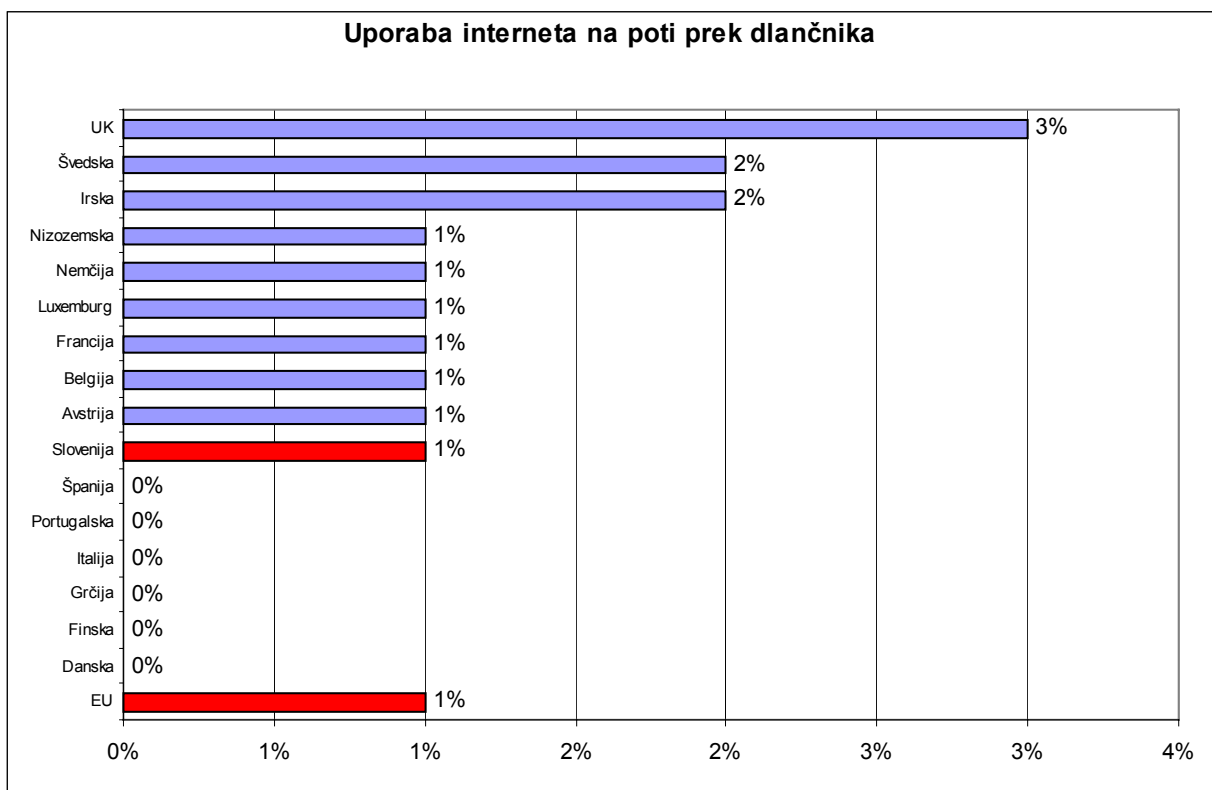
Slika 9 Uporaba interneta v cybercafejih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



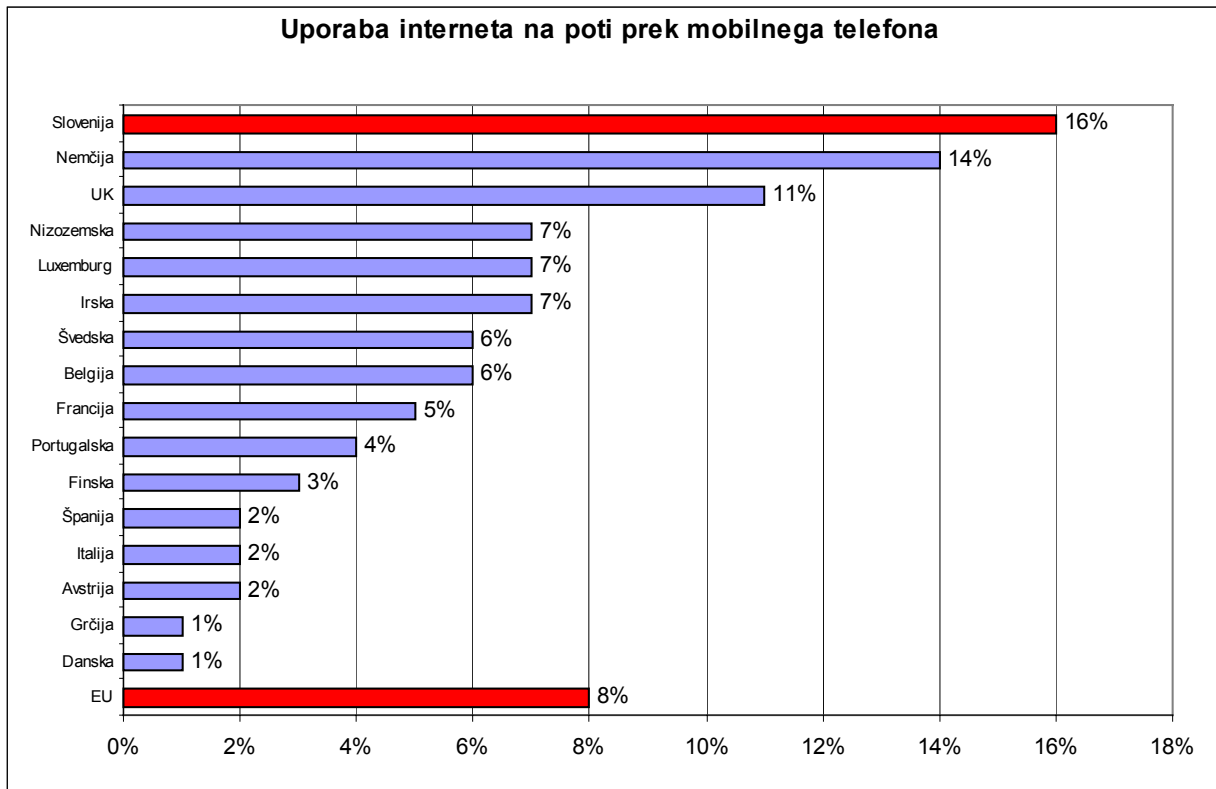
Slika 10 Uporaba interneta pri prijateljih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



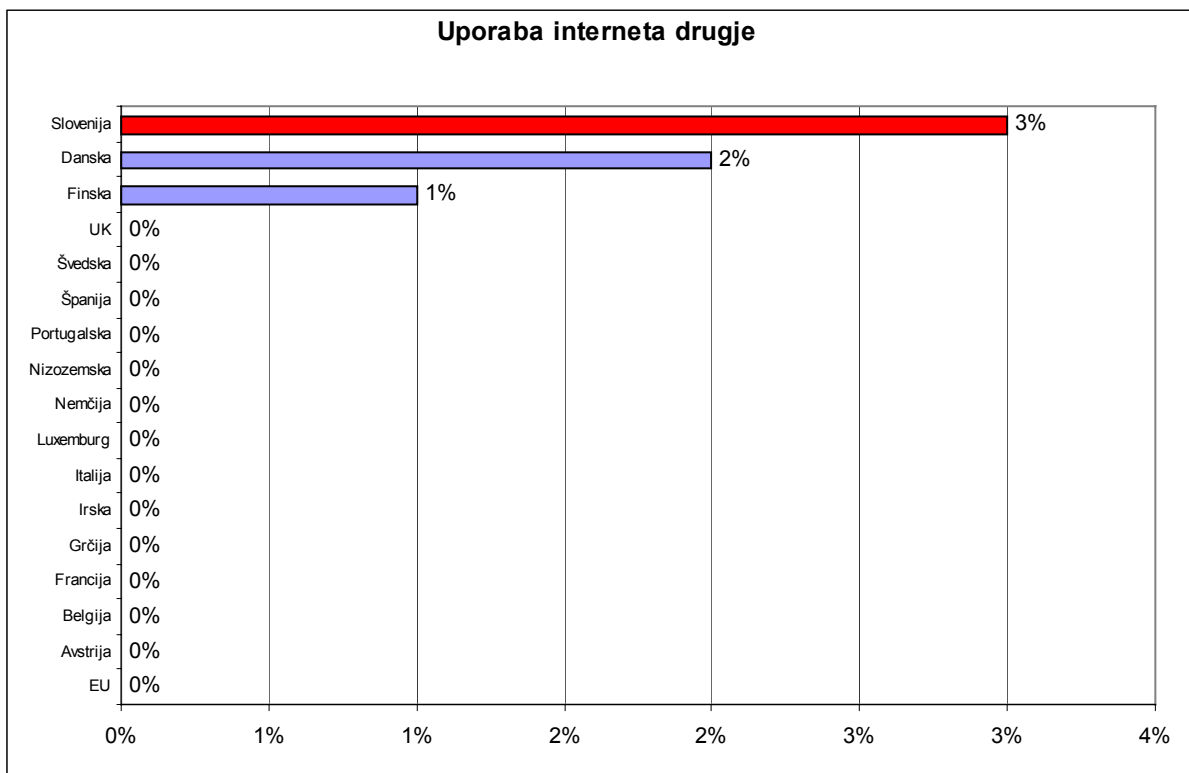
Slika 11 Uporaba interneta na poti s prenosnim računalnikom, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 12 Uporaba interneta na poti prek dlančnika, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 13 Uporaba interneta na poti prek mobilnega telefona, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 14 Uporaba interneta drugje, primerjava Slovenija – EU, december 2002

2.4 Namen (osebne) uporabe interneta

Internet se lahko uporablja za različne potrebe (službene, osebne...) in z različnimi nameni (iskanje informacij, elektronsko poslovanje...). V nadaljevanju je prikazana primerjava med Slovenijo in EU pri uporabi interneta za več različnih namenov uporabe, vendar vedno za OSEBNE potrebe. Vprašanje v obeh raziskavah, ki služita za primerjavo med Slovenijo in EU se je glasilo enako: *Ali za vaše osebne potrebe uporabljate internet tudi za...* (anketiranci so lahko navedli več odgovorov)⁸

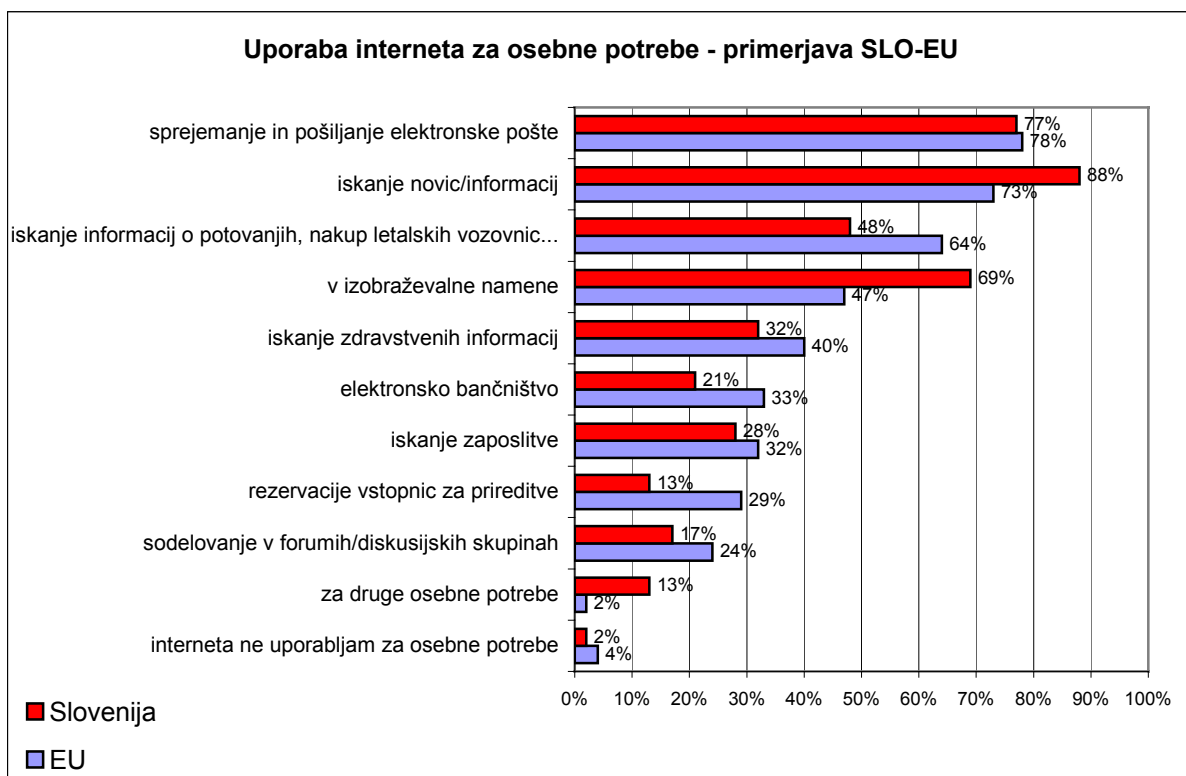
- sprejemanje in pošiljanje elektronske pošte
- elektronsko bančništvo
- iskanje novic/informacij
- iskanje zdravstvenih informacij
- iskanje zaposlitve
- sodelovanje v forumih/diskusijskih skupinah
- v izobraževalne namene
- iskanje informacij o potovanjih, nakup letalskih vozovnic...
- rezervacije vstopnic za prireditve
- za ostale osebne potrebe
- interneta ne uporabljam za osebne potrebe

V spodnji tabeli so tako predstavljeni deleži uporabnikov interneta (v državah članicah EU in Sloveniji), ki uporabljajo internet za osebne potrebe glede na posamezen namen uporabe. Ker posamezen uporabnik v okviru osebnih potreb lahko uporablja internet za različne namene (možnih je bilo več odgovorov), gre torej za deleže uporabnikov, ki uporabljajo internet med drugim TUDI za posamezen namen, in ne SAMO ali ZGOLJ za ta namen. Iz tega razloga deleži po vrsticah tudi presegajo 100%.

⁸ Orig. (Eurobarometer) *For your private use, do you also use internet to ... send/retrieve your e-mail, carry out on-line banking operations, look for news or topical items, seek health-related advice or information, find job ads, take part in forums or group discussions (chats), improve your training education, seek information on travels and plane tickets, book tickets for shows or events, for other private use, do not use the internet for private use, don't know?*

Tabela 3 Namen uporabe interneta za osebne potrebe: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	El. pošta	El. banka	Isk. novic/info.	Isk. Zdr. Info	Isk. zap.	Sodel. v forumih	Izobr. namene	Isk. inf. o potov., nakup letal. kart.	Rez. vstopnic za prired.	drugo	Interneta ne upor. za osebne potrebe	ne vem	n
EU	78%	33%	73%	40%	32%	24%	47%	64%	29%	2%	4%	1%	16030
Slovenija	77%	21%	88%	32%	28%	17%	69%	48%	13%	13%	2%	0%	456
Avstrija	84%	36%	86%	36%	19%	24%	45%	52%	23%	2%	3%	1%	1291
Belgija	79%	35%	65%	40%	30%	27%	45%	60%	30%	3%	3%	0%	1026
Danska	87%	54%	84%	39%	36%	16%	26%	66%	40%	7%	2%	1%	1704
Finska	80%	67%	67%	36%	35%	21%	48%	58%	24%	7%	4%	1%	1373
Francija	70%	31%	65%	28%	29%	26%	44%	59%	24%	3%	8%	0%	986
Grčija	59%	11%	50%	19%	15%	19%	40%	35%	9%	3%	9%	0%	431
Irsk	84%	28%	75%	48%	33%	14%	46%	82%	43%	1%	2%	0%	1270
Italija	75%	16%	76%	37%	22%	24%	63%	56%	16%	2%	5%	0%	805
Luksemburg	85%	43%	75%	51%	21%	22%	47%	72%	39%	14%	2%	0%	1113
Nemčija	75%	33%	74%	46%	35%	22%	52%	65%	31%	1%	5%	1%	1204
Nizozemska	91%	49%	77%	54%	36%	19%	30%	76%	36%	1%	1%	0%	1465
Portugalska	80%	31%	85%	30%	22%	29%	62%	44%	17%	2%	4%	0%	836
Španija	81%	21%	92%	37%	27%	44%	55%	60%	22%	0%	2%	0%	847
Švedska	88%	56%	82%	29%	42%	19%	22%	72%	49%	1%	1%	0%	1395
UK	82%	36%	65%	43%	38%	17%	41%	72%	39%	1%	5%	1%	1209



Slika 15 Namen uporabe interneta za osebne potrebe, primerjava Slovenija – EU, december 2002

Velika večina uporabnikov interneta, le-tega uporablja tudi za osebne potrebe (Slovenija 98%: EU 96%), in sicer najbolj pogosto kot sredstvo za komuniciranje, ali pa kot vir splošnih informacij. Med različnimi nameni osebne uporabe interneta sta namreč na prvem mestu tako v Sloveniji kot v EU *sprejemanje in pošiljanje elektronske pošte* (Slovenija 77%; EU 78%), ter *iskanje novic in informacij*, kjer Slovenija z 88% visoko presega povprečje EU (73%).

Med vsemi različnimi nameni osebne uporabe interneta Slovenija presega evropsko povprečje samo še pri uporabi interneta za izobraževanje (Slovenija 69%: EU 47%) in pa »druge« osebne namene (Slovenija 13%; EU 2%), kjer anketiranci v Sloveniji navajajo predvsem: *uporaba povezana z različnimi hobiji, avtomobilizem, iskanje oglasov, pornografija, igranje računalniških iger, strokovne informacije (borzništvo, pravne informacije, zavarovalništvo), downloadanje glasbe in filmov ter klepetanje...*. Pri vseh drugih namenih osebne uporabe pa Slovenija zaostaja za EU, še najbolj pri iskanju informacij o potovanjih in nakupovanju letalskih vozovnic. Razlika med Slovenijo in EU v slednjem namenu osebne uporabe interneta je verjetno večja predvsem na račun *nakupovanja letalskih vozovnic*, in manj *iskanja informacij o potovanjih*, saj pri elektronskem nakupovanju Slovenija tudi na splošno precej zaostaja EU (glej tabelo 9).

Primerjava z junijem 2002 (čeprav za Slovenijo samo pogojna, saj podatki niso popolnoma primerljivi, tako kot pri EU) kaže, da je v EU delež uporabnikov elektronske pošte nekoliko narasel (jun 77% : dec 78%) v Sloveniji pa precej upadel (jun 87% : dec 77%), delež uporabnikov, ki uporablja internet za iskanje splošnih informacij, pa je tako v EU kot v Sloveniji ostal približno enak. Pri osebni rabi interneta za izobraževanje je v EU delež uporabnikov zrasel za 2% (jun 46% : dec 48%) v Sloveniji pa zanimivo precej upadel (jun 77% : dec 69%), podobno kot tudi pri iskanju turističnih informacij (EU jun 63% : dec 64%; SLO jun 60% : dec 48). Kot že nakazano pa spremembe za Slovenijo niso povsem primerljive in jih navajamo zgolj ilustrativno, saj se je vprašanje o osebni rabi interneta junija 2002 v RISovi anketi gospodinjstev precej razlikovalo od decembrskega.⁹ Tako so omenjeni upadi deležev za Slovenijo prej

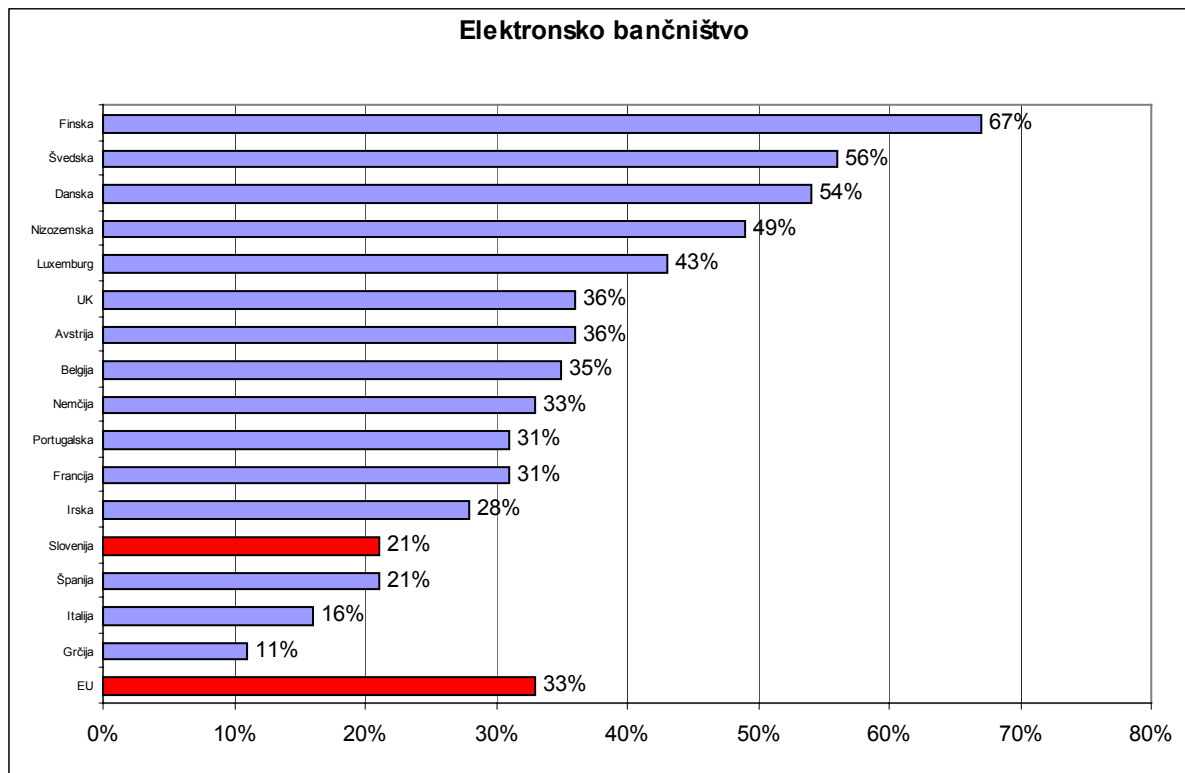
⁹ V junjski anketi RIS gospodinjstva so vprašanja o osebni rabi interneta izhajala iz Eurostatovega vprašalnika, kjer je osebna raba interneta merjena nekoliko drugače kot v Flash Eurobarometru, ki služi za primerjavo v pričujočem poročilu. Prevod Eurostatovih vprašanj se je junija glasil »Ali v zasebne namene uporabljate internet za pošiljanje in prejemanje e-pošte?« ter »Kako pogosto uporabljate internet za iskanje splošnih informacij, za izpopolnjevanje ali izobraževanje ter za iskanje informacij o potovanjih in možnostih nočitev«, pri tem pa se razlikovali tudi možni odgovori. Za podrobnosti glej poročilo RIS *Primerjava Slovenija – EU, januar 2003*.

posledica različnega »wordinga« vprašanj med junijsko in decembrsko anketo RIS, kot pa odraz resničnih sprememb.

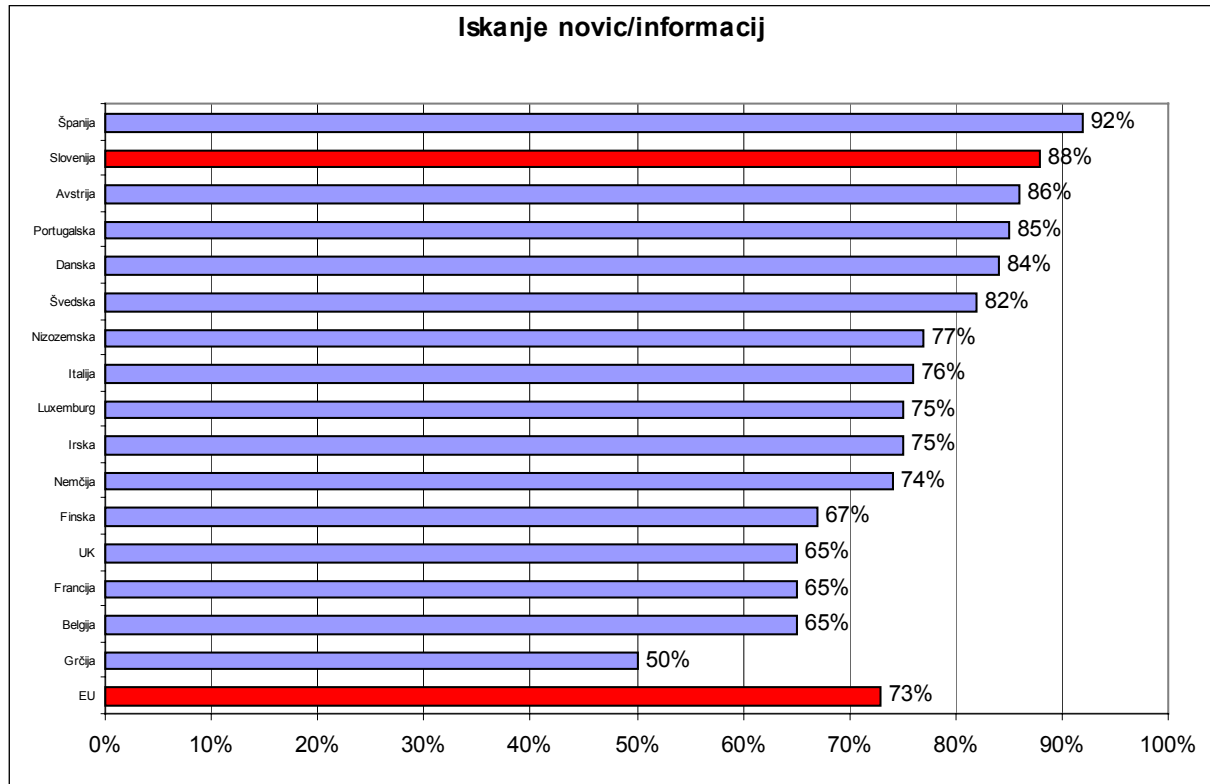
V nadaljevanju je primerjalno prikazano stanje pri namenu osebne uporabe interneta za vse države EU in Slovenijo, ter za vsak namen osebne uporabe posebej. Tako je jasno razvidno mesto Slovenije, glede na namen osebne uporabe interneta v primerjavi z drugimi evropskimi državami in tudi skupnim povprečjem EU. Naj opozorimo, da gre za relativne deleže uporabnikov interneta in ne za delež uporabnikov v celotni populaciji. V Sloveniji tako internet uporablja za sprejemanje in pošiljanje elektronskih sporočil 77%, v EU pa 78% vseh uporabnikov interneta v starostni skupini 15 let in več, itd.



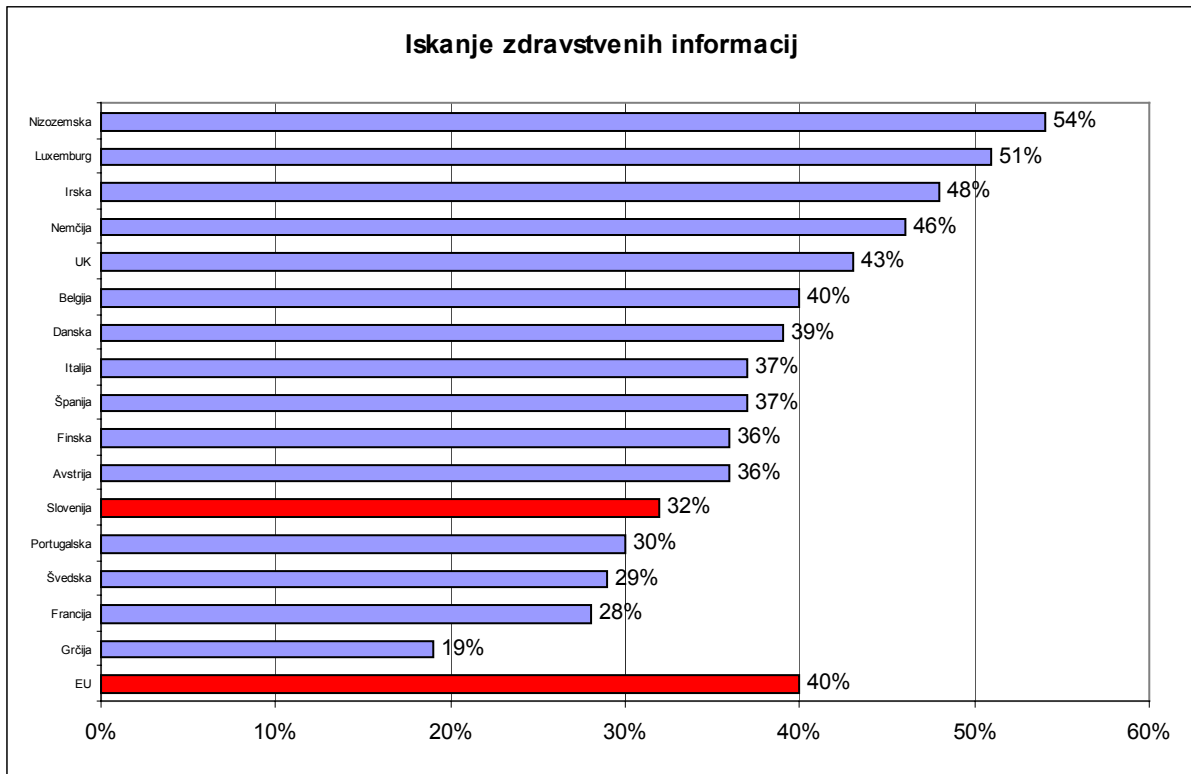
Slika 16 Uporaba interneta za elektronsko pošto, primerjava Slovenija – EU, december 2002



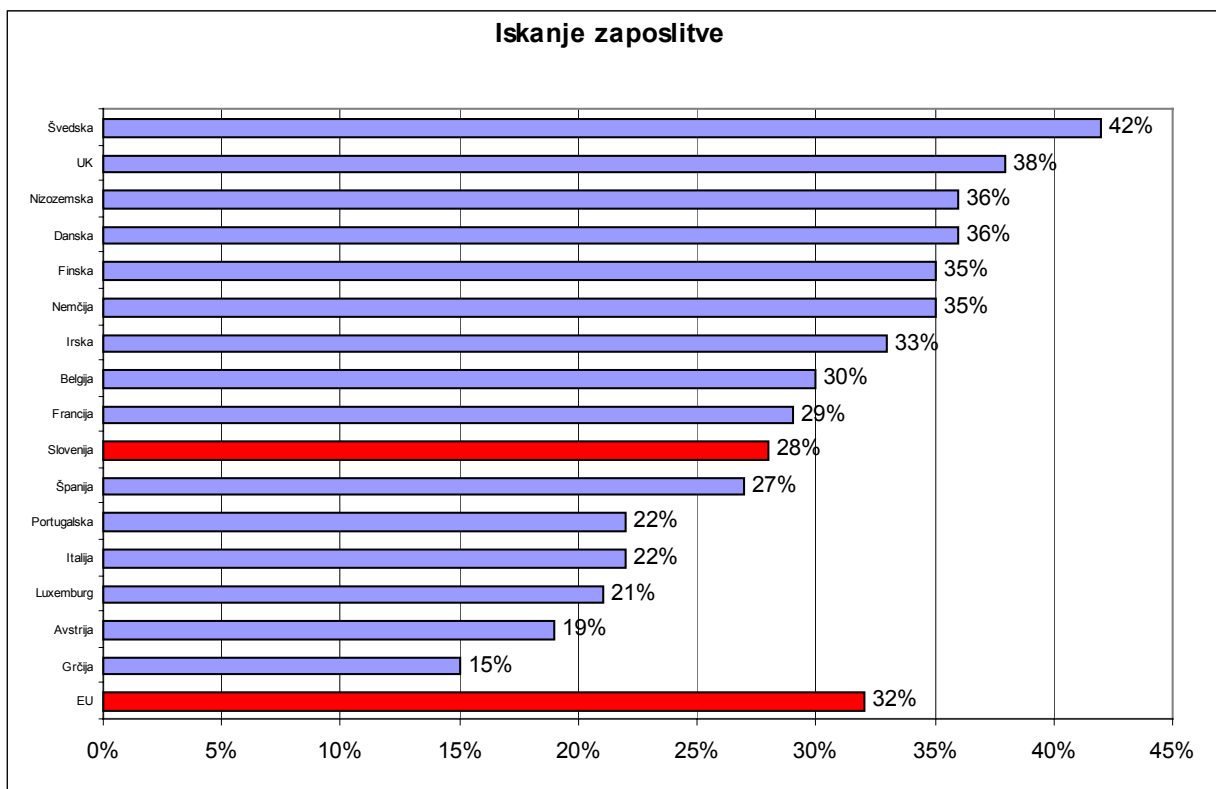
Slika 17 Uporaba interneta za elektronsko bančništvo, primerjava Slovenija – EU, december 2002



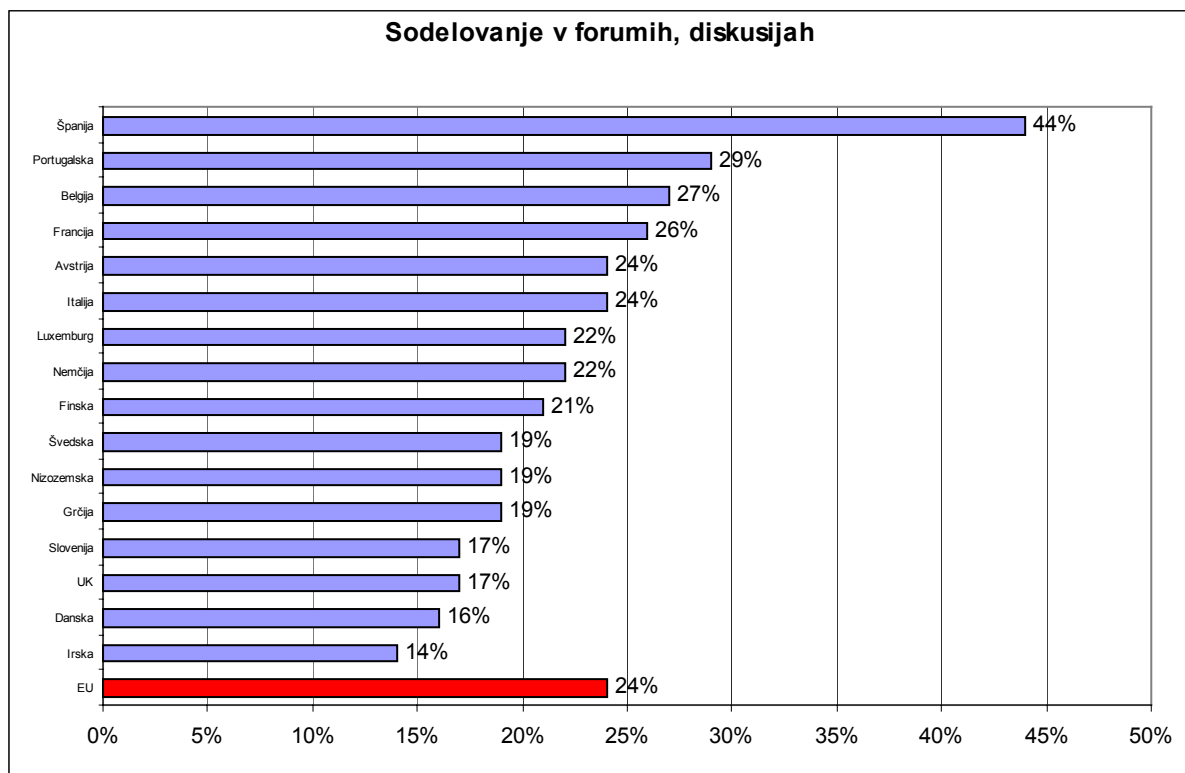
Slika 18 Uporaba interneta za iskanje novice in informacij, primerjava Slovenija – EU, december 2002



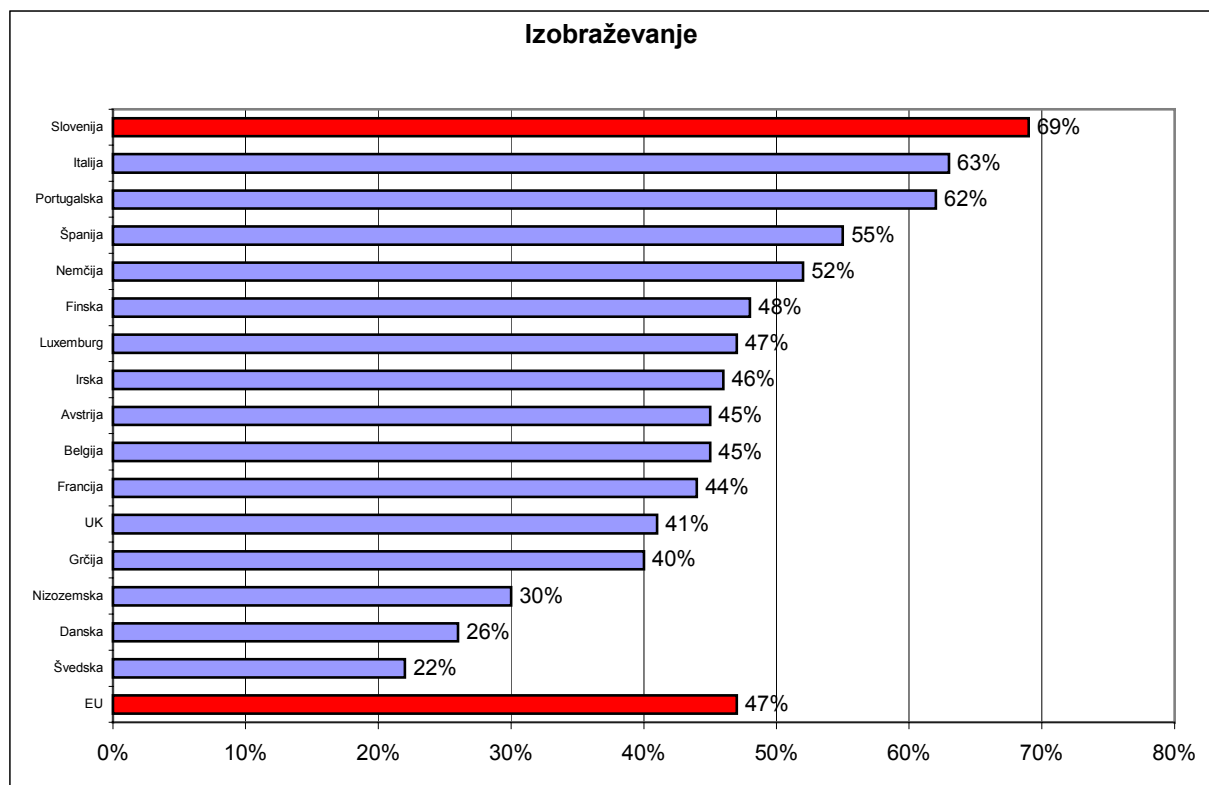
Slika 19 Uporaba interneta za iskanje zdravstvenih informacij, primerjava Slovenija – EU, december 2002



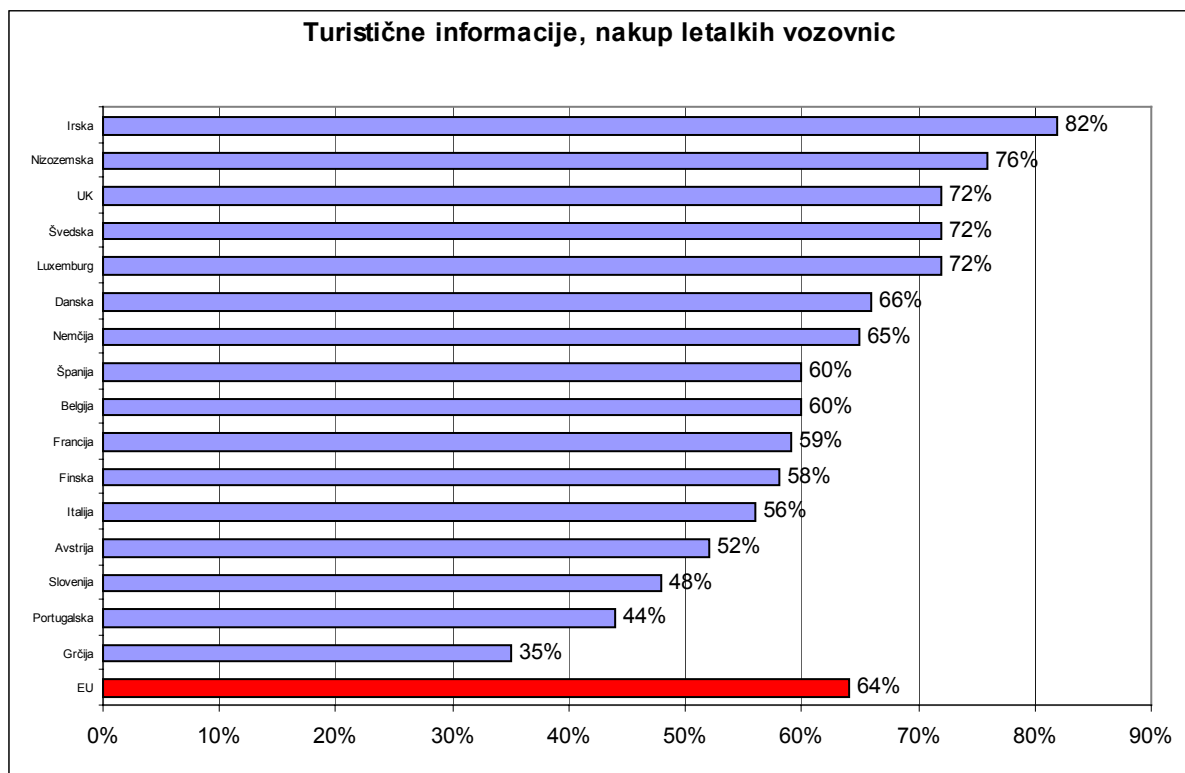
Slika 20 Uporaba interneta za iskanje zaposlitve, primerjava Slovenija – EU, december 2002



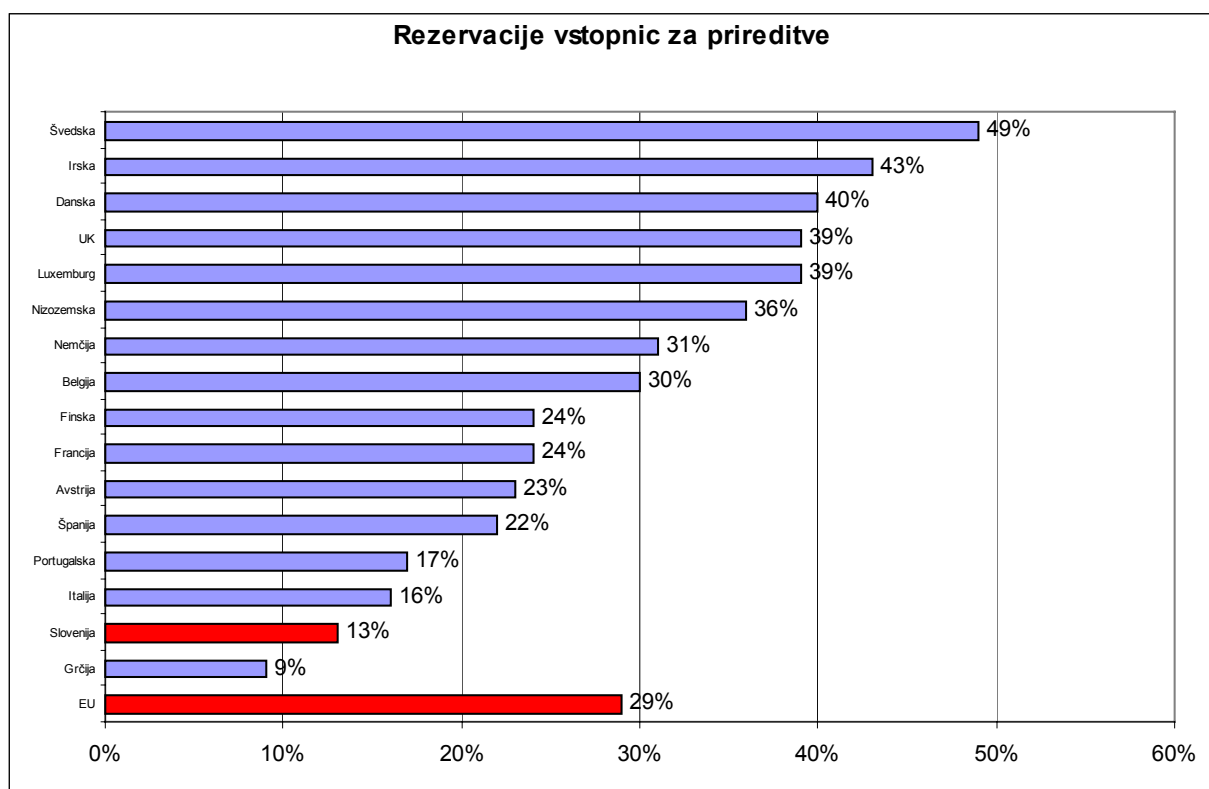
Slika 21 Uporaba interneta za sodelovanje v forumih in diskusijah, primerjava Slovenija – EU, december 2002



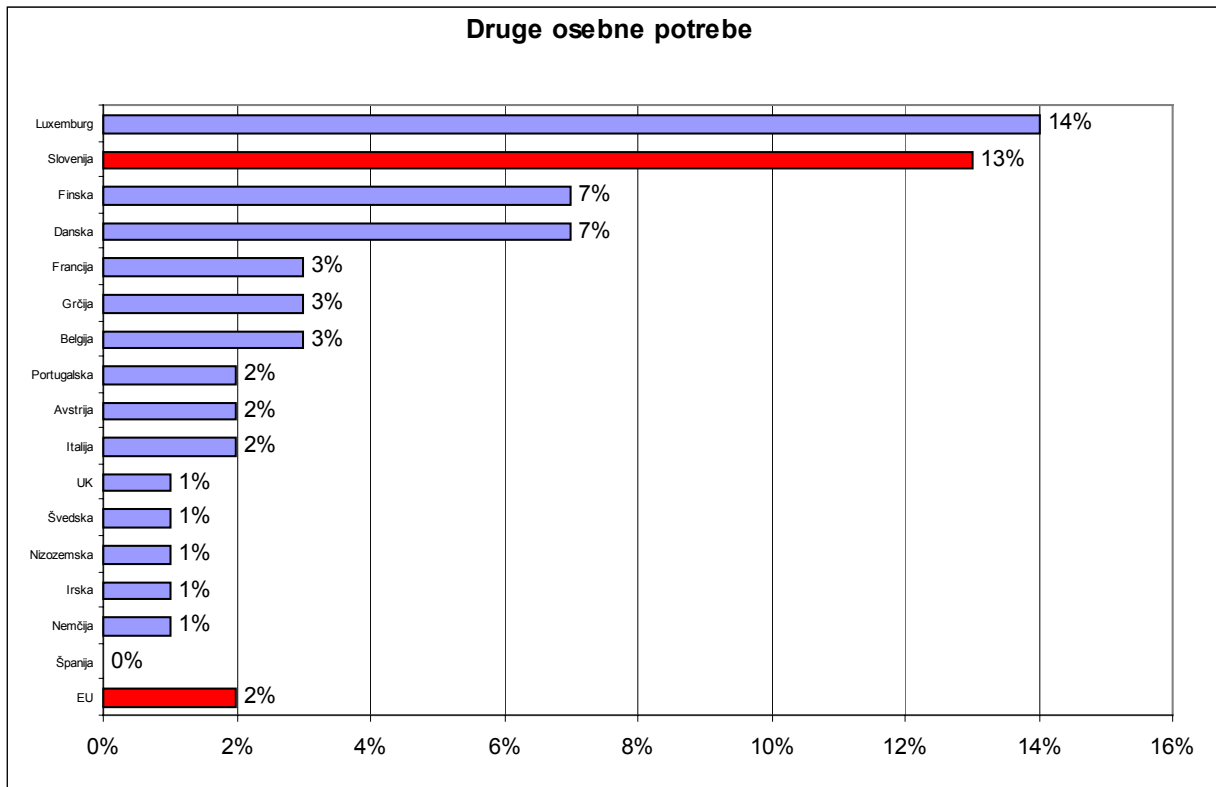
Slika 22 Uporaba interneta za izobraževanje, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 23 Uporaba interneta za iskanje turističnih informacij in nakup letalskih vozovnic, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 24 Uporaba interneta za rezervacijo vstopnic za prireditve, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 25 Uporaba interneta za druge osebne potrebe, primerjava Slovenija – EU, december 2002

3 Internet v gospodinjstvih

V prejšnjem poglavju smo obravnavali uporabo interneta, ki se je nanašala neposredno na uporabnike interneta, v tem poglavju pa bo pozornost usmerjena na podrobnosti uporabe interneta v gospodinjstvih. Osnovna enota na katero se nanašajo informacije v tem poglavju torej ni posameznik (uporabnik interneta), ampak gospodinjstvo (z dostopom do interneta).

Poleg samega dostopa gospodinjstev do interneta je obravnavan tudi način oziroma tehnologija dostopa gospodinjstev do interneta (običajni modem, ISDN...), naprava dostopa do interneta (osebni računalnik, prenosni računalnik...), na koncu pa je prikazana še primerjava, razmerje med dostopom do interneta med gospodinjstvi in deležem uporabnikov interneta.

3.1 Dostop do interneta med gospodinjstvi

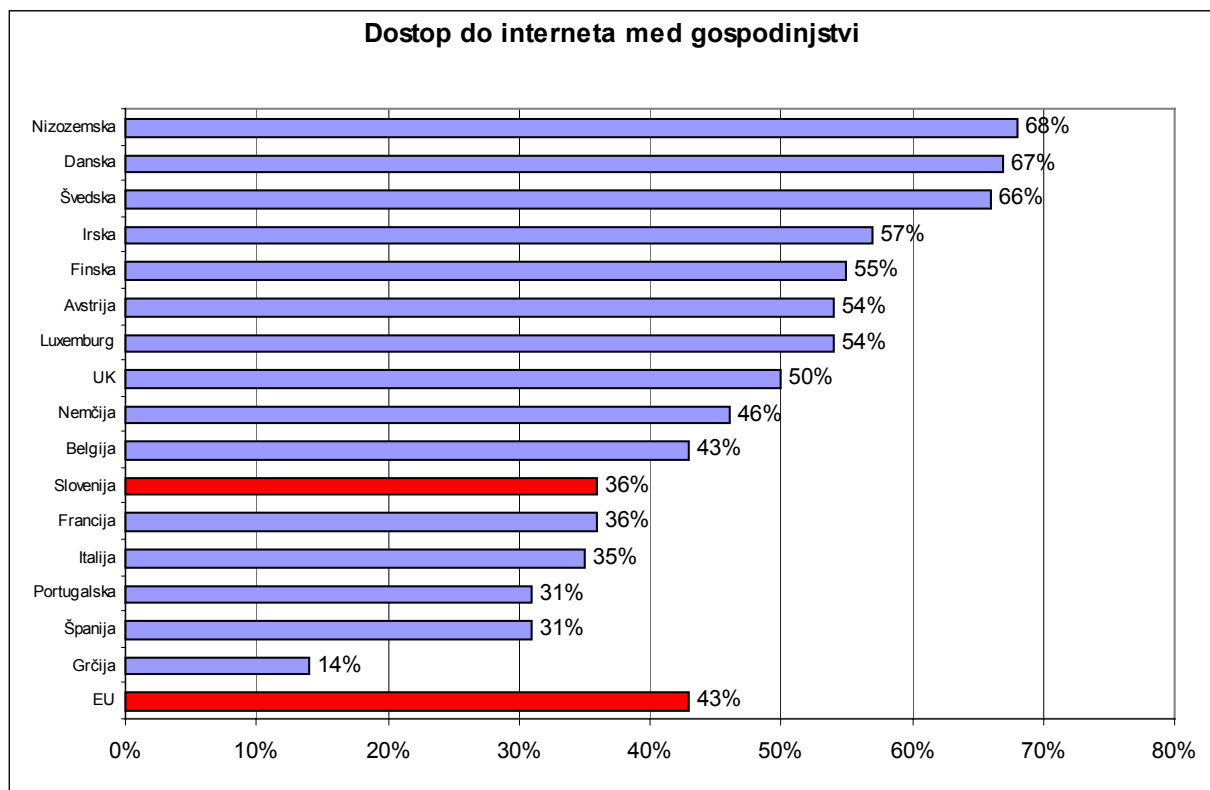
Pred podrobnostmi uporabe interneta med gospodinjstvi si pogledjmo koliko gospodinjstev sploh ima dostop do interneta. Vprašanje se je v obeh primerjanih raziskavah glasilo: *Ali imate v vašem gospodinjstvu dostop do interneta?*¹⁰

Tabela 4 Dostop do interneta med gospodinjstvi: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	DA	NE	n
EU	43%	57%	30292
Slovenija	36%	64%	2004
Grčija	14%	86%	2072
Portugalska	31%	69%	2002
Španija	31%	69%	2210
Italija	35%	65%	2000
Francija	36%	64%	2000
Belgija	43%	57%	2000
Nemčija	46%	54%	2002
UK	50%	50%	2002
Avstrija	54%	46%	2000
Luksemburg	54%	46%	2000
Finska	55%	45%	2000
Irska	57%	43%	2000
Švedska	66%	34%	2000
Danska	67%	33%	2000
Nizozemska	68%	32%	1009

¹⁰ Orig. (Eurobarometer) *Does your household have access to the internet? Yes, No, Don't know.*

V Sloveniji ima dostop do interneta 36% gospodinjstev, v EU pa 43% vseh gospodinjstev.¹¹ Od junija 2002 se delež dostopa med gospodinjstvi v Sloveniji ni značilno spremenil in ostaja enak, v EU pa je narasel za 3%. Tako se je zaostanek Slovenije v dostopu gospodinjstev do interneta proti EU nekoliko povečal. Na naslednji sliki je delež slovenskih uporabnikov interneta prikazan primerjalno, z vsemi državami EU in skupnim evropskim povprečjem.



Slika 26 Dostop do interneta med gospodinjstvi, primerjava Slovenija – EU, december 2002

¹¹ V zadnjem RISovem poročilu o uporabi interneta v gospodinjstvih RIS 2002/2 Gospodinjstva – uporaba interneta je za Slovenijo naveden višji delež gospodinjstev z dostopom in razlika med EU in Slovenijo manjša. Odstopanja so posledica metodoloških razhajanj med obema poročiloma, in sicer v starostni omejitvi anketirancev. V pričujočem poročilu vsi deleži (tudi za gospodinjstva) izhajajo iz vzorca anketirancev, ki je bil omejen na starost 15 let in več. V poročilu RIS 2002/2 Gospodinjstva – uporaba interneta, pa je bil vzorec anketirancev omejen le na starostno skupino 10 let in več, zaradi česar so populacijske ocene iz tega poročila natančnejše, ocene v pričujočem poročilo pa služijo le primerna osnova za neposredno primerjavo Slovenije z EU.

3.2 Način (tehnologija) dostopa do interneta v gospodinjstvih

V nadaljevanju je obravnavan način dostopa do interneta med gospodinjstvi. Anketno vprašanje se je v obeh raziskavah, ki služita za primerjavo (RIS in Flash Eurobarometer), glasilo nekoliko drugače: *S kakšno povezavo do interneta je opremljeno vaše gospodinjstvo?*¹² (Flash Eurobarometer), kjer so imeli anketiranci možnost navedbe več odgovorov (posamezno gospodinjstvo lahko dostopa do interneta na več različnih načinov) in *Kateri je vaš glavni dostop do interneta? Kateri je vaš drugi način dostopa do interneta?* (RIS), kjer je bil pri obeh vprašanjih možen samo en odgovor. Izbor možnih odgovorov pa je bil v obeh raziskavah enak:

- *Klicni dostop prek navadnega modema*
- *Klicni dostop prek ISDN*
- *ADSL*
- *Kabelski dostop*
- *brežžična povezava/mobilni dostop*
- *Satelitski dostop*

Ker je število gospodinjstev s tremi različnimi načini dostopa zanemarljivo majhno (v Sloveniji niti odstotek gospodinjstev z dostopom) lahko kljub nekoliko različnemu merjenju načina dostopa med raziskavama RIS in Eurobarometer, še vedno izdelamo dokaj zanesljive primerjave tehnologije dostopa do interneta v gospodinjstvih za Slovenijo in EU.

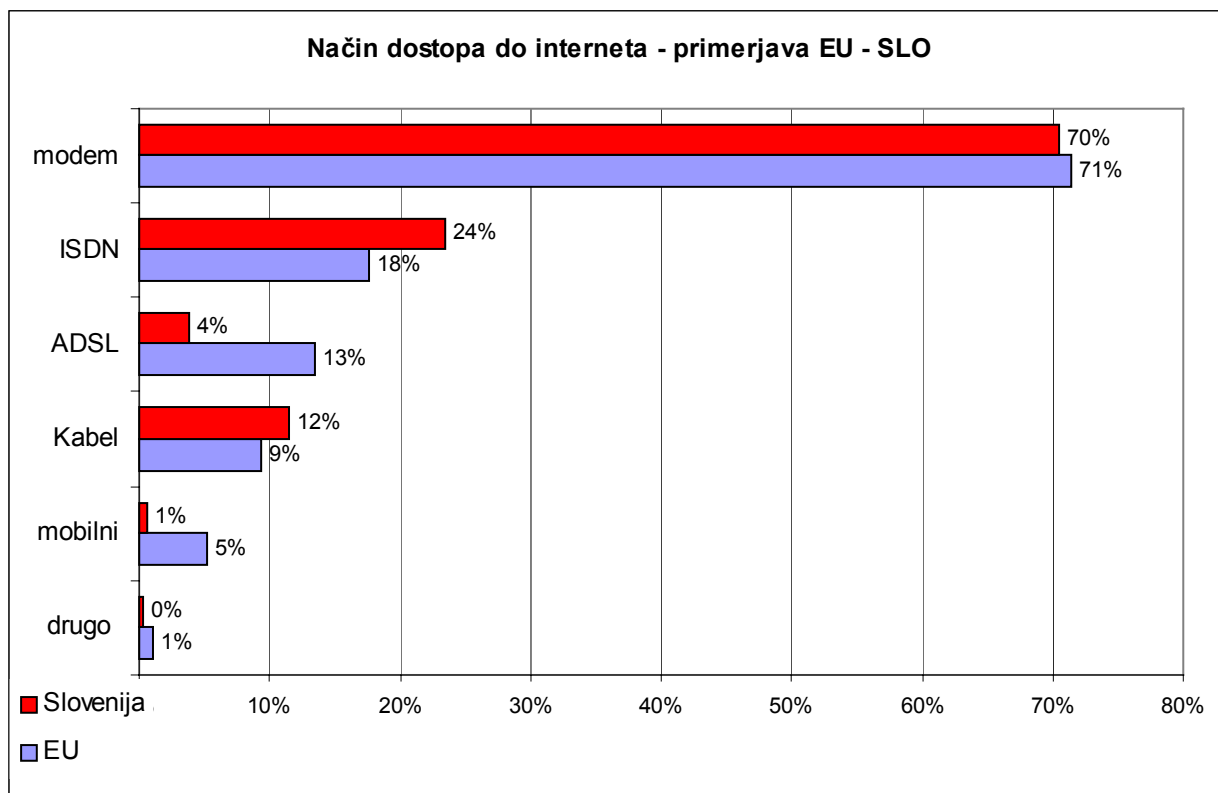
V spodnji tabeli in slikah so tako prikazani deleži gospodinjstev z dostopom do interneta v posamezni državi EU in Sloveniji, glede na način dostopa. V tabeli so prikazani deleži tudi za gospodinjstva/anketirance, ki ne vedo na kakšen način imajo urejen dostop do interneta, v slikah pa so zaradi boljše primerjave ta gospodinjstva/anketiranci iz analize izločeni. Delež anketirancev, ki ni vedel za način dostopa do interneta v gospodinjstvu, je namreč v raziskavi RIS (10%) in raziskavi Eurobarometer (4%) precej različen, kar kvari pravo sliko razmerja v načinu dostopa do interneta v gospodinjstvih med Slovenijo in EU, zaradi česar ga je pri neposredni primerjavi tudi smiselno izločiti.

¹² *Orig. (Eurobarometer) What kind of internet access is your home fitted with? A standard telephone line, an ISDN line, an ADSL connection, a special modem using the television cable, a mobile connection / wireless connection, other, don't know.*

Ker, kot že povedano, posamezno gospodinjstvo lahko dostopa do interneta na več različnih načinov, je vsota po vrsticah v tabeli lahko tudi nad 100%. Delež gospodinjstev ki (v posamezni državi) presega 100% (ob neupoštevanju odgovorov »ne vem«), je delež gospodinjstev, ki do interneta v tej državi dostopa na več kot en sam način.

Tabela 5 Način dostopa do interneta v gospodinjstvih: primerjava Slovenija EU, december 2002

	modem	ISDN	ADSL	Kabel	mobilni	drugo	ne vem	skupaj	n
EU	69%	17%	13%	9%	5%	1%	4%	118%	12891
Slovenija	64%	21%	4%	11%	1%	0%	10%	110%	360
Avstrija	51%	16%	13%	17%	1%	0%	3%	101%	1077
Belgija	51%	8%	35%	18%	4%	0%	2%	118%	885
Danska	48%	15%	22%	12%	0%	1%	3%	101%	1490
Finska	62%	12%	9%	8%	1%	1%	7%	100%	1100
Francija	82%	0%	12%	4%	0%	0%	2%	100%	721
Grčija	66%	20%	1%	3%	0%	0%	11%	101%	282
Irski	92%	6%	0%	1%	1%	1%	1%	102%	1141
Italija	79%	10%	8%	1%	1%	0%	3%	102%	696
Luksemburg	44%	50%	6%	1%	0%	0%	1%	102%	1079
Nemčija	56%	47%	21%	13%	16%	1%	2%	156%	923
Nizozemska	51%	19%	7%	22%	1%	0%	2%	102%	1367
Portugalska	70%	5%	2%	20%	0%	0%	3%	100%	630
Španija	66%	4%	17%	6%	1%	0%	8%	102%	622
Švedska	62%	9%	23%	3%	2%	0%	4%	103%	1312
UK	85%	4%	4%	8%	3%	2%	4%	110%	1004



Slika 27 Način dostop do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002

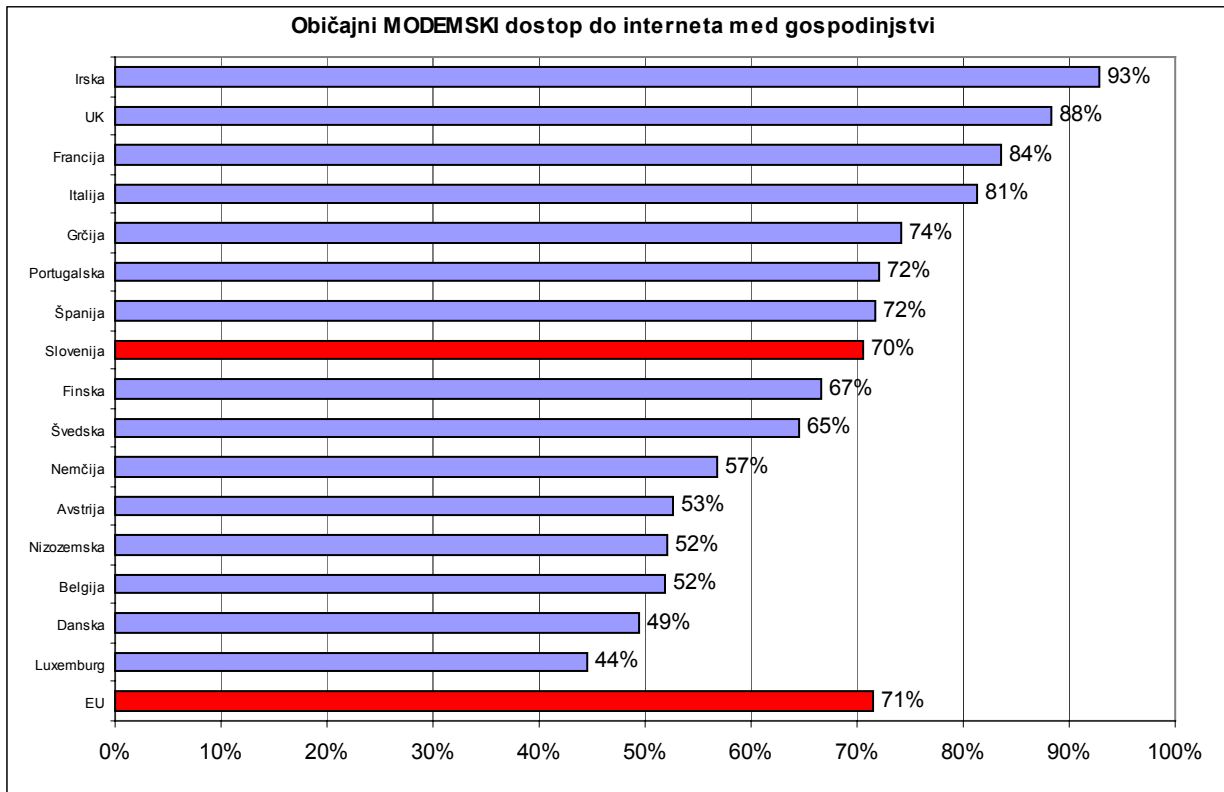
Naj še enkrat opozorimo, da način dostopa ni omejen na samo en (glavni dostop) gospodinjstva do interneta (vsota vseh dostopov ne znaša 100%), zato je razmerje med različnimi načini dostopa po državah prikazano povsem realno in noben dostop nima večjega oziroma manjšega deleža na račun katerega od drugih dostopov. Pri grafičnem prikazu deležev načinov dostopa pa so zaradi primerljivosti izločeni odgovori »ne vem«, ki pa so upoštevani v zgornji tabeli.

Država z največjim deležem gospodinjstev, ki do interneta dostopa na več načinov je Nemčija, kjer kar 56% gospodinjstev z dostopom do interneta naenkrat do le-tega dostopa na vsaj dva različna načina.

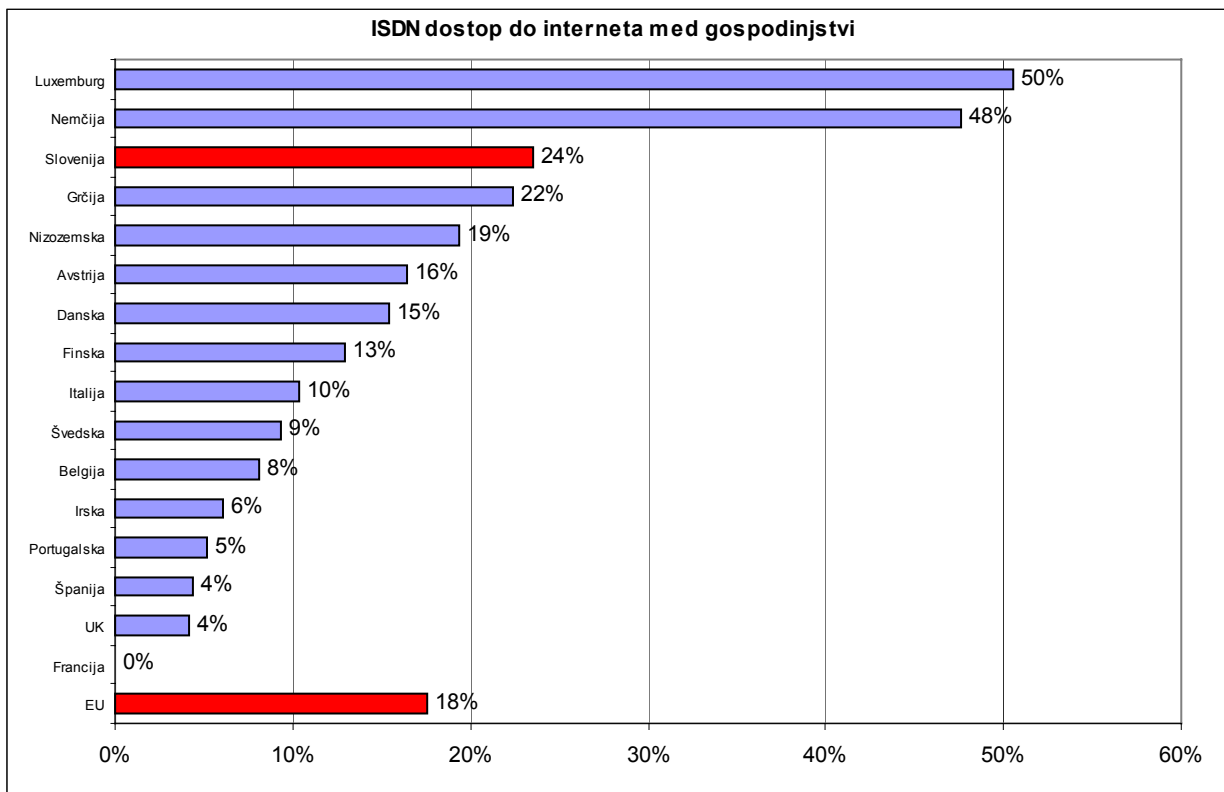
Tako v EU kot v Sloveniji običajni telefonski modem predstavlja še vedno najpogostejši način dostopa do interneta med gospodinjstvi. Razširjenost običajnega telefonskega modema je v Sloveniji in EU približno enaka (SLO 70%:EU 71%). V Sloveniji večji delež gospodinjstev kot v EU dostopa prek ISDN povezave (SLO 24%: EU 15%) in kabla (SLO 12% : EU 9%). Pri hitrejših in sodobnejših povezavah (ADSL in mobilni dostop) pa Slovenija močno zaostaja za EU, kjer v povprečju uporablja ADSL že 13 % vseh gospodinjstev z dostopom (Slovenija samo 3%) in mobilni dostop 5% vseh gospodinjstev z dostopom do interneta (Slovenija samo 1%). Prednost Slovenije v ISDN in kabelskem dostopu je torej zgolj posledica zamujanja Slovenije pri prehajanju na broadband (ADSL) in mobilni dostop.

V primerjavi z junijem 2002 je delež običajnega modemskega dostopa v Sloveniji in EU ostal približno enak, delež ISDN-ja pa je v EU narasel za 1% (jun 16% : dec 17%) in v Sloveniji za 4% (jun 17% : dec 21%). Delež kabelskega dostopa se je od junija povečal samo v EU (jun 7% : dec 9%) v Sloveniji pa ostal enak. V EU in tudi Sloveniji pa je narasel delež ADSL-ja (EU jun 10% : dec 13%; Slovenija jun 7% : dec 11%). Delež mobilnega dostopa je v EU zrasel za 1%, v Sloveniji pa ostal približno enak, kar je na nek način čudno, ob tem da je prišlo do izjemnega povečanja deleža gospodinjstev, ki dostopa do interneta prek mobilnega telefona (glej poglavje: naprava dostopa do interneta v nadaljevanju).

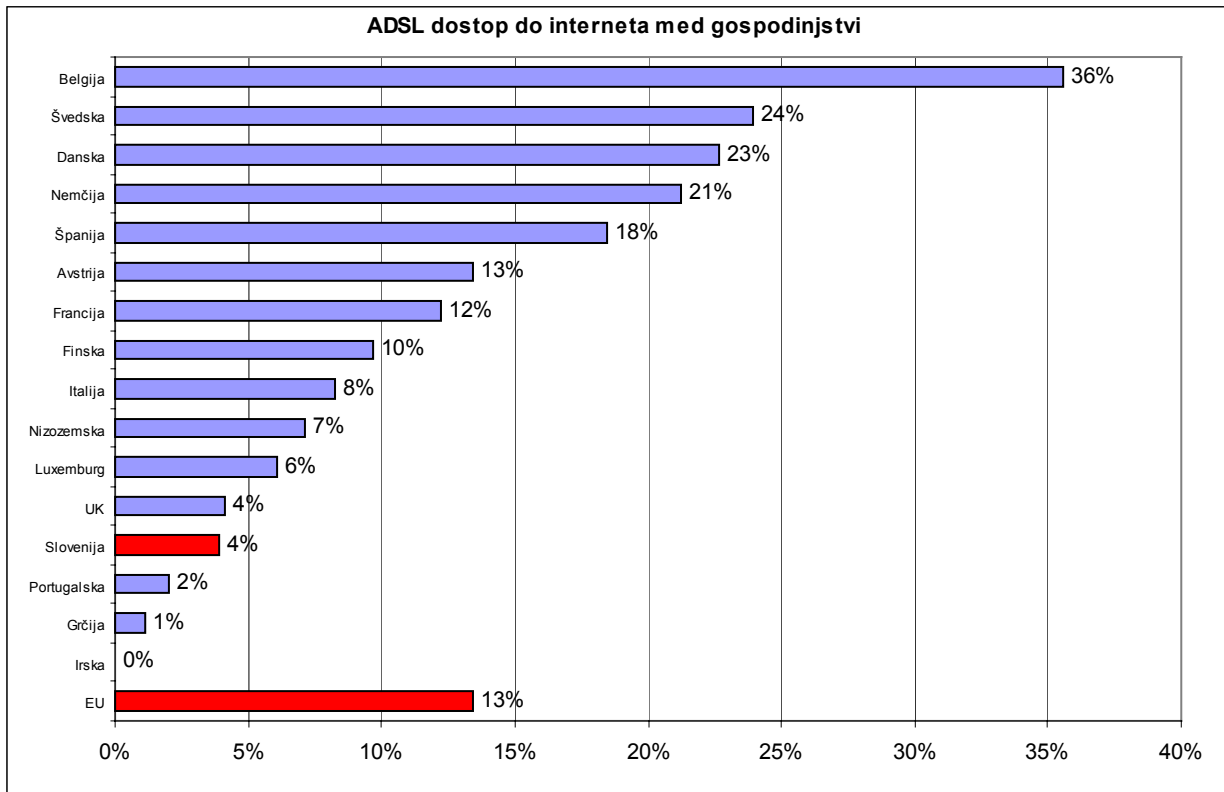
V nadaljevanju je za vse države EU in Slovenijo primerjalno prikazano stanje za vsak posamezen način dostopa posebej. Ker lahko posamezno gospodinjstvo dostopa do interneta tudi na več različnih načinov, naj opozorimo, da se deleži nanašajo na delež vseh gospodinjstev z dostopom, ki do interneta med drugim dostopa tudi na določen način (in ne izključno na določen način). Iz spodnjih slik je tako razvidno, da v Sloveniji 71% vseh gospodinjstvi z dostopom do interneta dostopa prek običajnega telefonskega modema (EU 70%), itd...



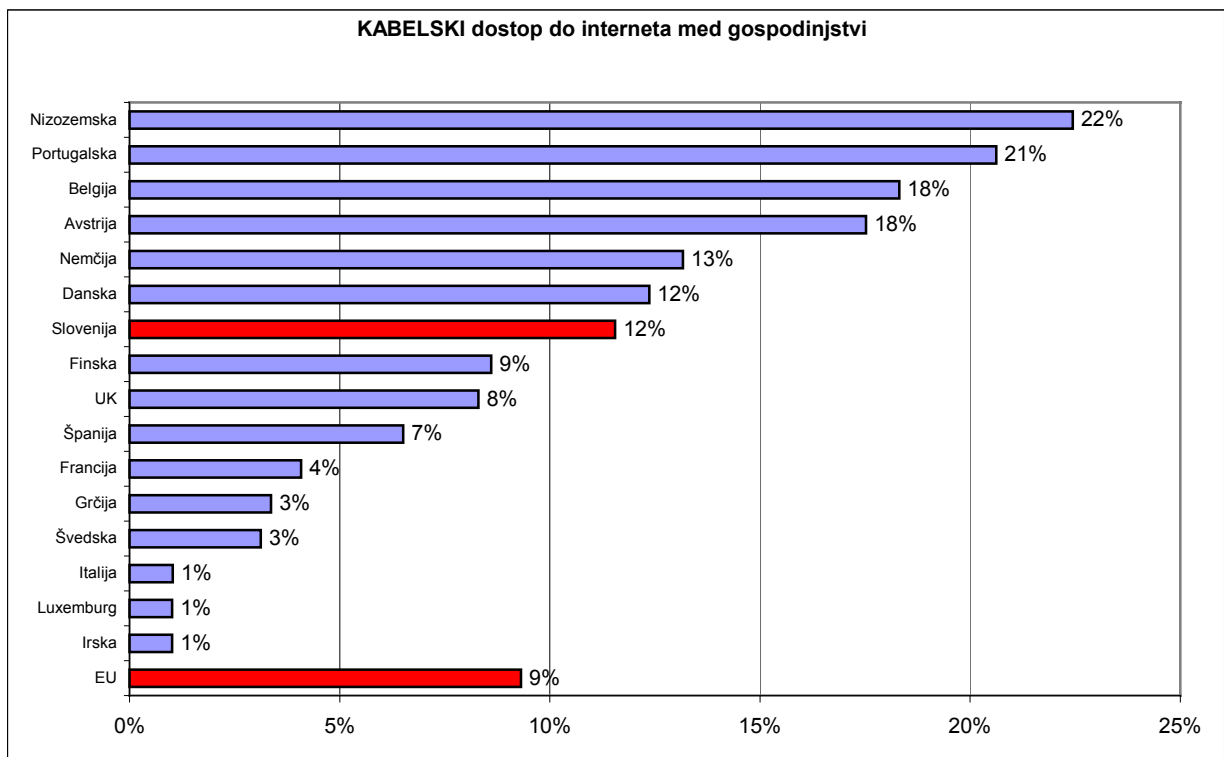
Slika 28 Običajni modemski dostop do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



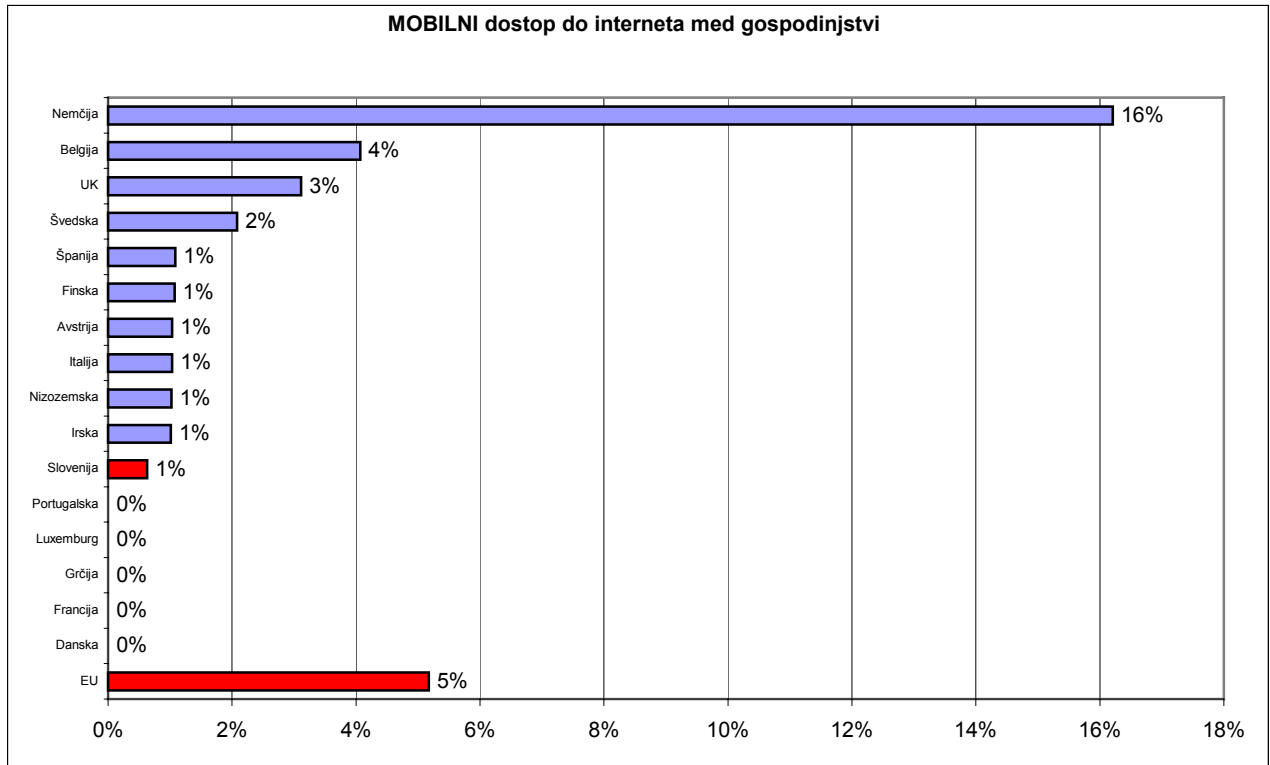
Slika 29 ISDN dostop do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 30 ADSL dostop do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 31 Kabelski dostop do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 32 Mobilni dostop do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002

3.3 Naprava dostopa do interneta v gospodinjstvu

Po načinu dostopa si oglejmo še napravo oziroma terminal preko katerega imajo gospodinjstva dostop do interneta. Anketno vprašanje o napravi dostopa se je v obeh raziskavah ki služita za primerjavo glasilo enako: *Prek katerih naprav oziroma terminalov vaše gospodinjstvo dostopa do interneta (anketiranci so lahko navedli več odgovorov)?*¹³

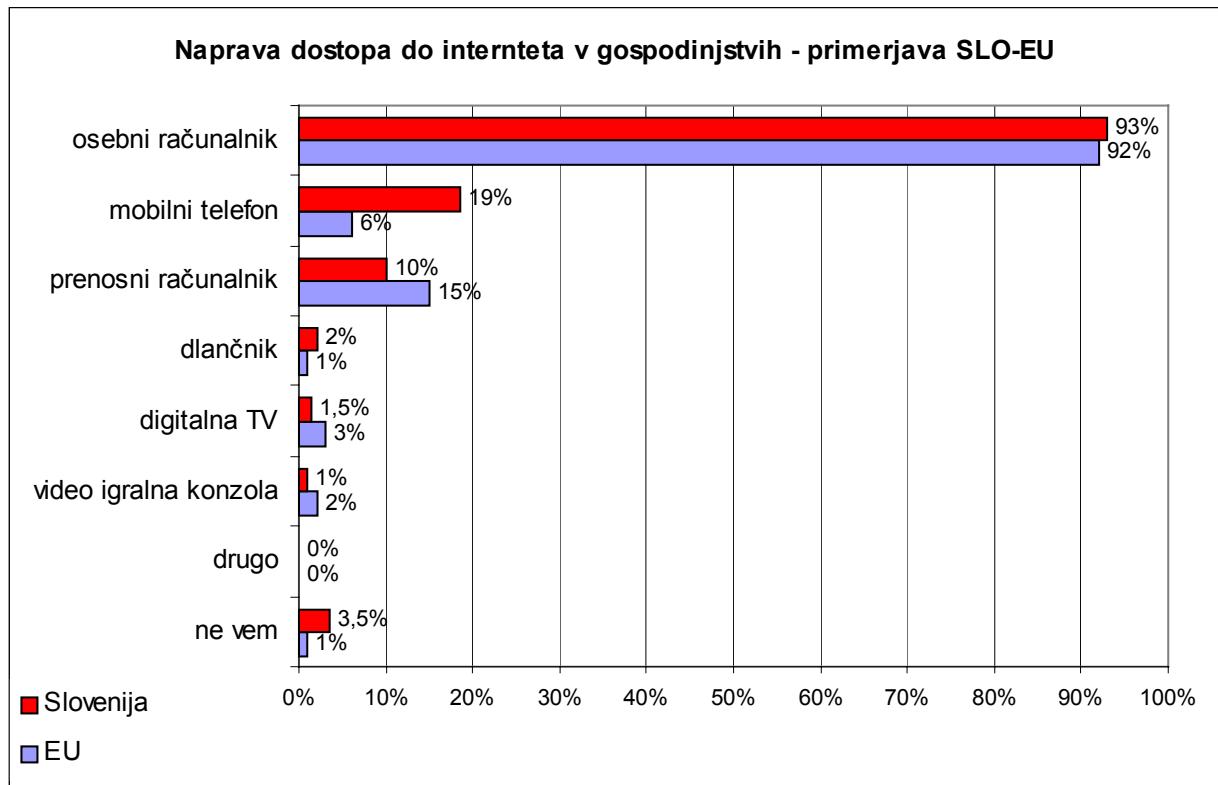
- osebni računalnik
- prenosni računalnik
- digitalni TV sprejemnik
- poseben TV sprejemnik
- igralno konzolo (video-igre)
- mobilni telefon (WAP, GPRS)
- dlančnik (PALM, PSION...)
- drugo

V spodnji tabeli so tako predstavljeni deleži gospodinjstev z dostopom do interneta (v državah članicah EU in Sloveniji), ki dostopa do interneta preko določene naprave oziroma terminala. Ker posamezno gospodinjstvo lahko dostopa do interneta prek več različnih terminalov, (možnih je bilo več odgovorov), gre za deleže med gospodinjstvi z dostopom do interneta, ki dostopa do interneta med drugim TUDI prek navedene naprave, in ne SAMO ali ZGOLJ prek te naprave. Iz tega razloga deleži po vrsticah tudi presegajo 100%.

¹³ Orig. (Eurobarometer) *Through what kind of terminal does your home connect to the internet? A desktop computer, a laptop computer, a TV set-top box (digital TV, pay-TV), a video game console, a mobile telephone (WAP, GPRS), a handheld / pocket computer (palm, psion), other, don't know.*

Tabela 6 Naprava dostopa do interneta v gospodinjstvih: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	desktop ali laptop	desktop	laptop	digitalna TV	video igralna konzola	mobilni telefon	dlančnik	drugo	ne vem	n
EU	98%	92%	15%	3%	2%	6%	1%	0%	1%	12891
Slovenija	96%	93%	10%	1,5%	1%	19%	2%	0%	3%	361
Avstrija	98%	91%	17%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1077
Belgija	99%	93%	15%	3%	8%	11%	2%	0%	1%	885
Danska	100%	94%	17%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	1490
Finska	99%	94%	10%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1100
Francija	99%	92%	11%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	721
Grčija	92%	88%	11%	0%	1%	1%	0%	0%	8%	282
Irska	97%	91%	13%	4%	1%	3%	0%	0%	0%	1141
Italija	99%	88%	22%	1%	1%	3%	1%	0%	1%	696
Luksemburg	100%	94%	18%	1%	5%	7%	3%	0%	0%	1079
Nemčija	98%	94%	14%	2%	3%	10%	2%	0%	1%	923
Nizozemska	99%	96%	12%	1%	1%	4%	1%	0%	0%	1367
Portugalska	98%	90%	15%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	630
Španija	98%	95%	9%	0%	1%	3%	0%	0%	2%	622
Švedska	98%	91%	16%	3%	2%	5%	1%	1%	1%	1312
UK	96%	89%	18%	9%	5%	9%	1%	1%	1%	1004



Slika 33 Naprava dostopa do interneta v gospodinjstvih, primerjava Slovenija – EU, december 2002

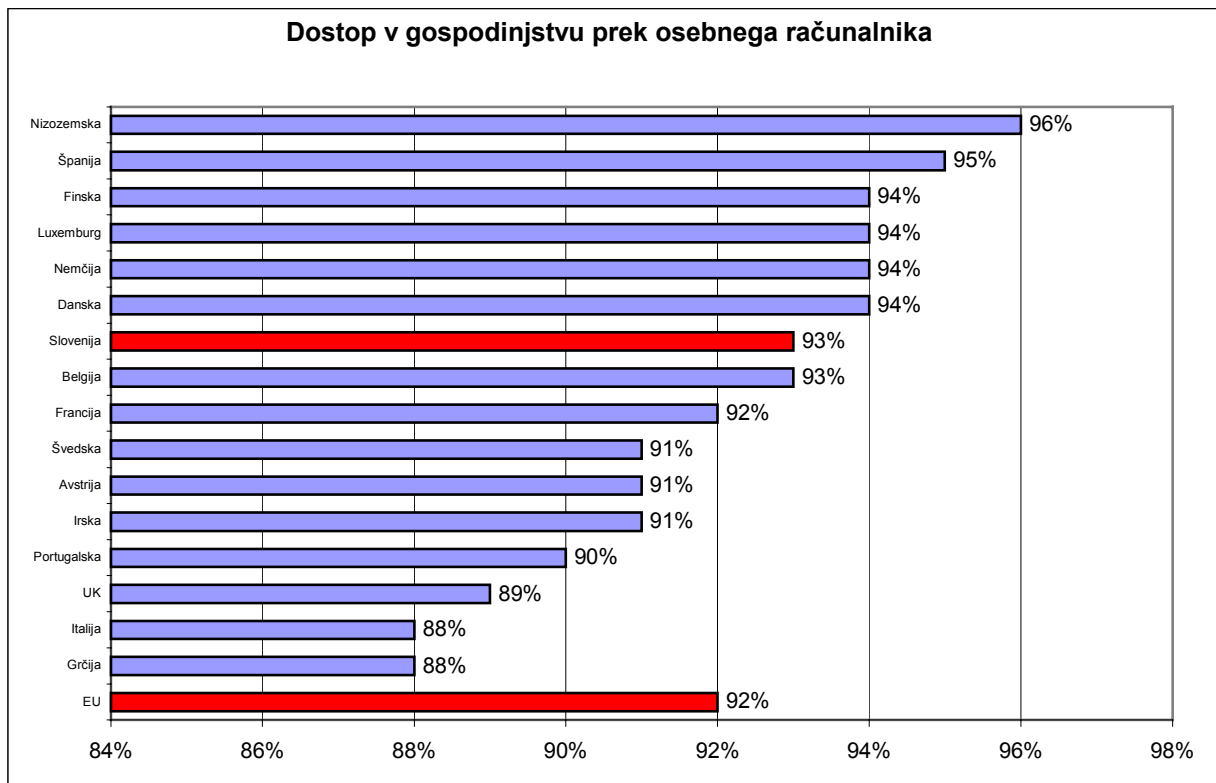
Tako v EU kot v Sloveniji je osebni namizni računalnik, z veliko prednostjo pred drugimi napravami dostopa, daleč najpogostejša naprava dostopa gospodinjstev do interneta. Tako v Sloveniji kot v EU prek osebnega namiznega računalnika dostopa do interneta dobrih 90% vseh gospodinjstev z dostopom do interneta. V deležu gospodinjstev, ki imajo dostop prek prenosnega računalnika Slovenija (10%) nekoliko zaostaja za EU (15%). V Sloveniji pa je izjemno visok delež gospodinjstev, ki imajo dostop do interneta prek mobilnega telefona (19%), in je Slovenija pri tej napravi dostopa celo pred vsemi državami članicami EU. Vse ostale naprave za dostop do interneta (digitalna televizija, konzola za igranje iger, dlančnik,...) so v vseh državah še razmeroma redke. Pri tem je pomembno poudariti, da v anketi naprava dostopa ni bila omejena na samo eno (glavno napravo) gospodinjstva za dostop do interneta (vsota vseh dostopov ne znaša 100%) zato je razmerje med različnimi napravami dostopa po državah prikazano povsem realno in nobena naprava nima večjega oziroma manjšega deleža na račun katere od drugih.

Od junija 2002 je dostop prek namiznega osebnega računalnika v Sloveniji in EU ostal enak. V Sloveniji je narasel dostop prek prenosnega računalnika (jun 4% : dec 10%), v EU pa dostop prek digitalne TV (jun 2% : dec 3%). Tudi dostop prek mobilnega telefona je zrasel tako v EU (jun 4% : dec 6%), še bolj pa v Sloveniji (jun 2% dec 19%). Izjemno visok porast dostopa do interneta prek mobilnega telefona v Sloveniji od junija do decembra 2002 je lahko tudi posledica nekoliko drugačnega »wordinga« vprašanj med junijsko in decembrsko anketo¹⁴.

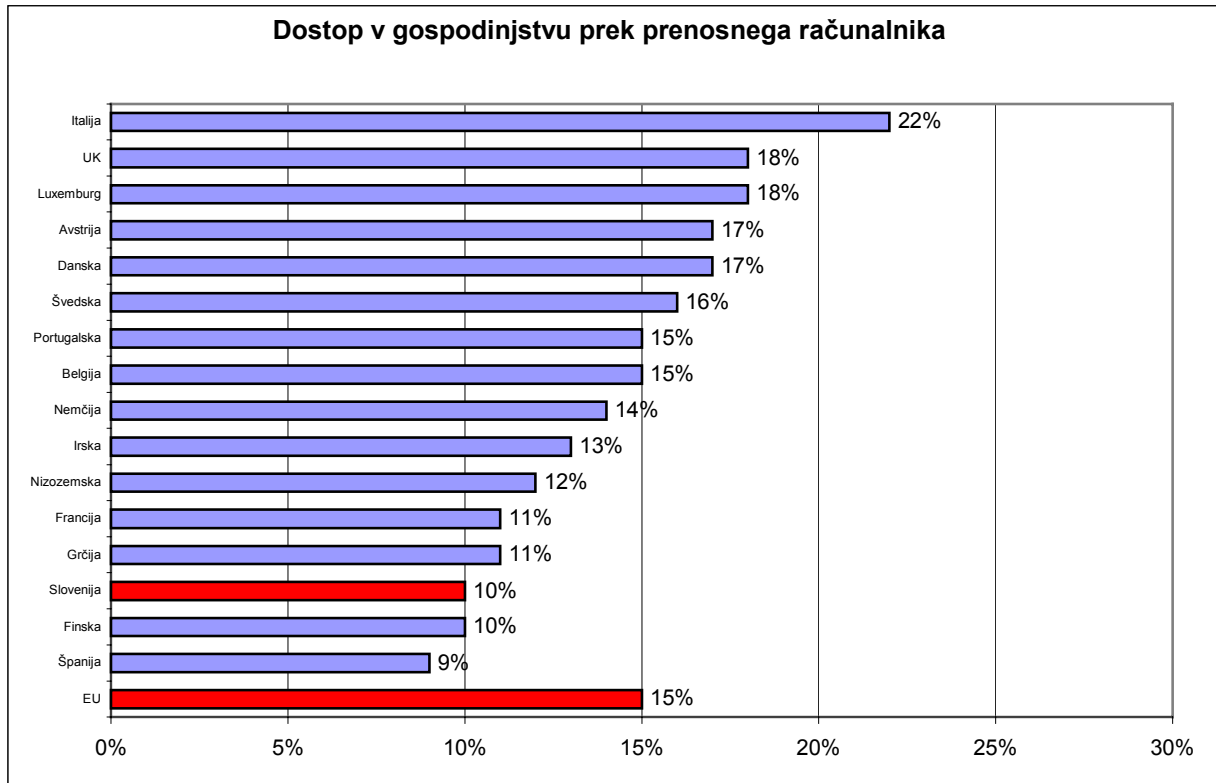
Očitni razkorak med nadpovprečno uporabo mobilne naprave za dostop do interneta in mobilnim načinom dostopom do interneta v gospodinjstvu, ki v Sloveniji znaša kar 18% (1% gospodinjstev z dostopom ima mobilni dostop in 19% gospodinjstev z dostopom do interneta dostopa, do tega tudi prek mobilnega telefona) si lahko razlagamo samo tako, da slovenski respondenti mobilni način dostopa ne razumejo kot dostop celotnega gospodinjstva, ali pa dostop prek mobilnega telefona ne razumejo kot svojevrsten, poseben »način« dostopa do interneta v gospodinjstvu.

¹⁴ V junijski anketi se je prevod vprašanja Eurostata v RISovi anketi glasil: "S katero napravo člani gospodinjstva dostopajo do interneta?", kar je nekoliko drugače od Eurobarometrovega vprašanja *Prek katerih naprav oziroma terminalov vaše gospodinjstvo dostopa do interneta?* Za podrobnosti glej poročilo RIS *Primerjava Slovenija – EU, januar 2003*.

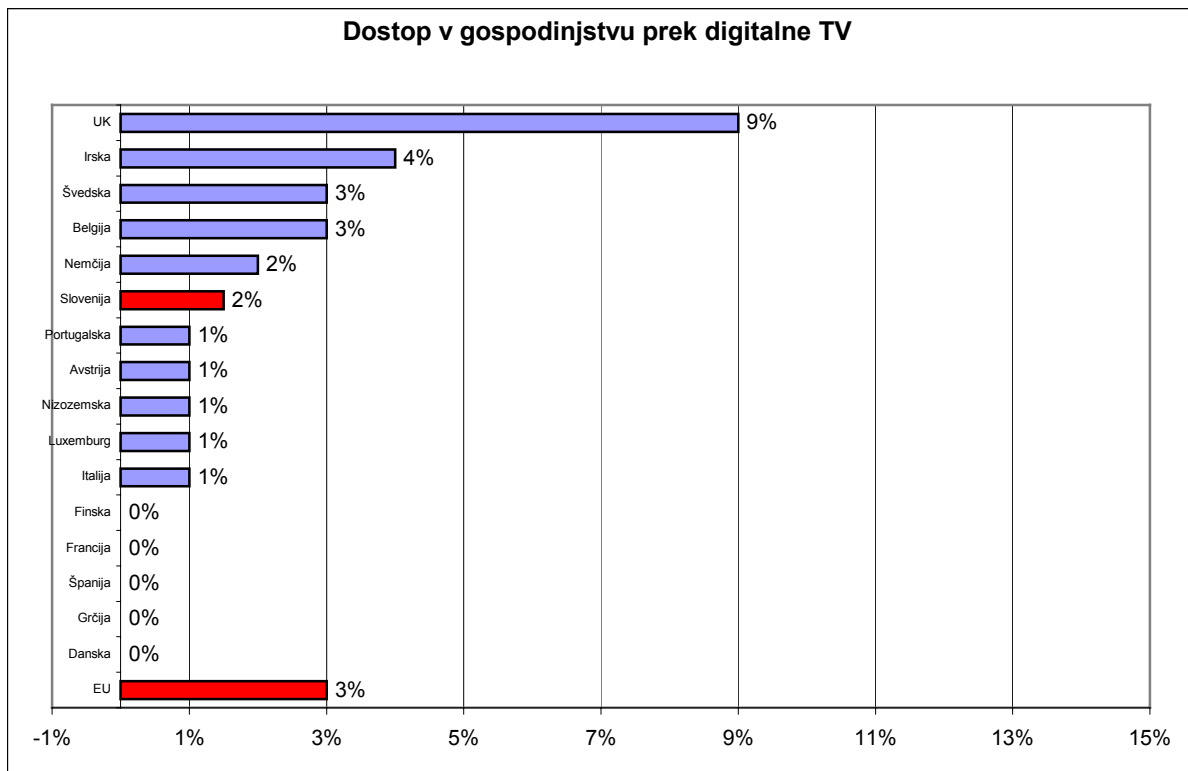
V nadaljevanju je za vse države EU in Slovenijo primerjalno prikazano stanje za vsako posamezno napravo dostopa posebej. Za vsako napravo dostopa posebej so prikazani deleži gospodinjstev z dostopom do interneta, ki med drugim dostopajo do interneta tudi prek določene naprave. Iz spodnjih slik je tako razvidno, da v Sloveniji 93% vseh gospodinjstev dostopa do interneta prek osebnega namiznega računalnika (EU 92%), itd...



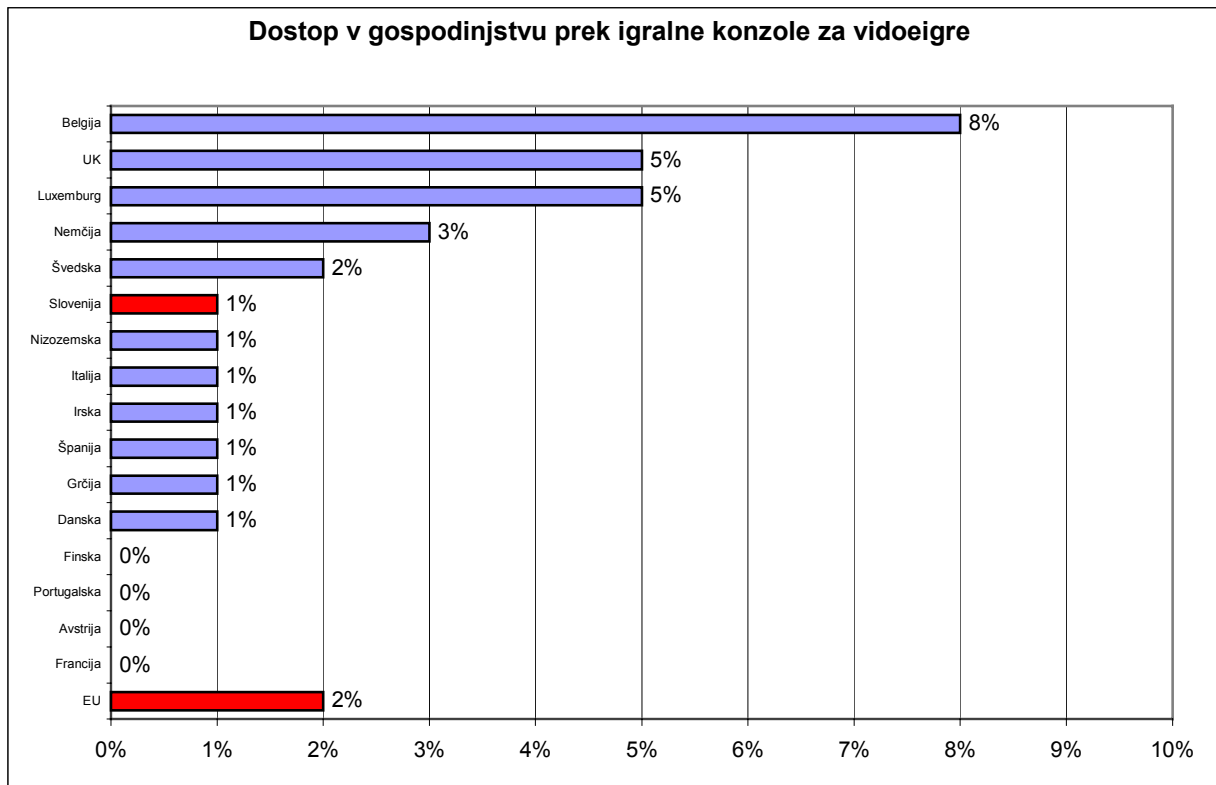
Slika 34 Dostop do interneta prek osebnega računalnika, primerjava Slovenija – EU, december 2002



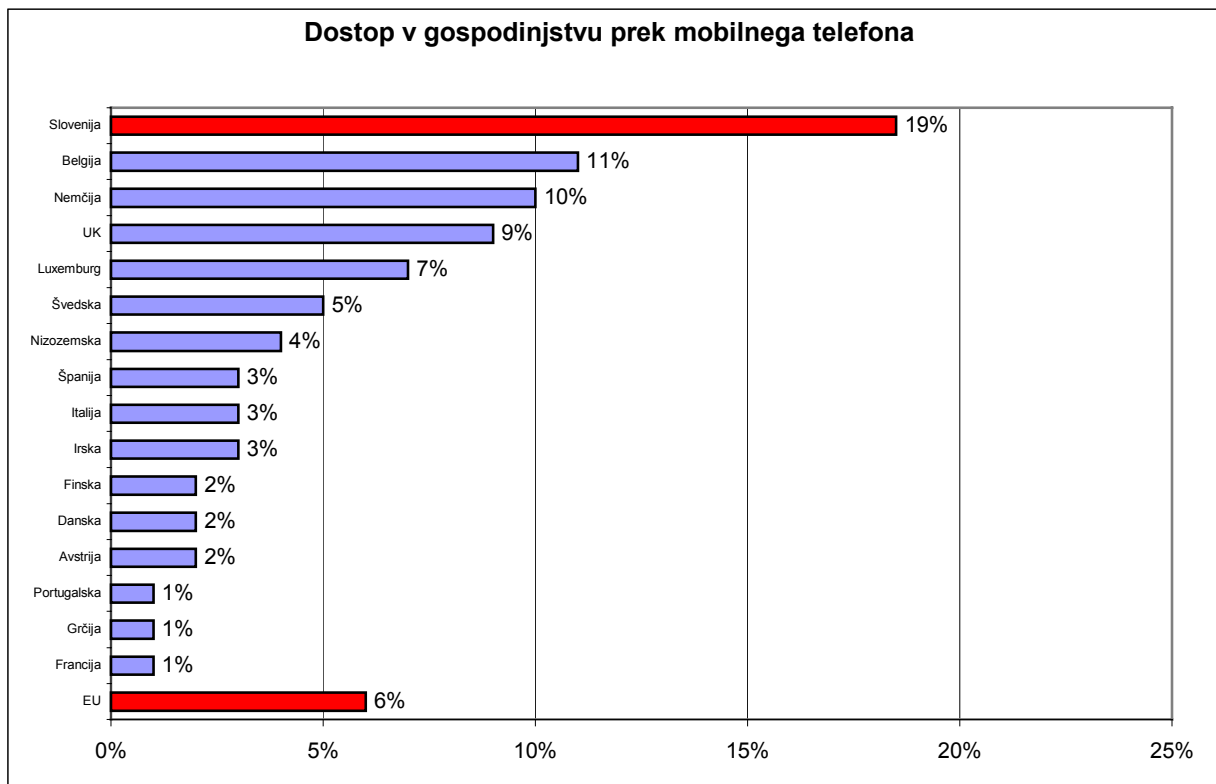
Slika 35 Dostop do interneta prek prenosnega računalnika, primerjava Slovenija – EU, december 2002



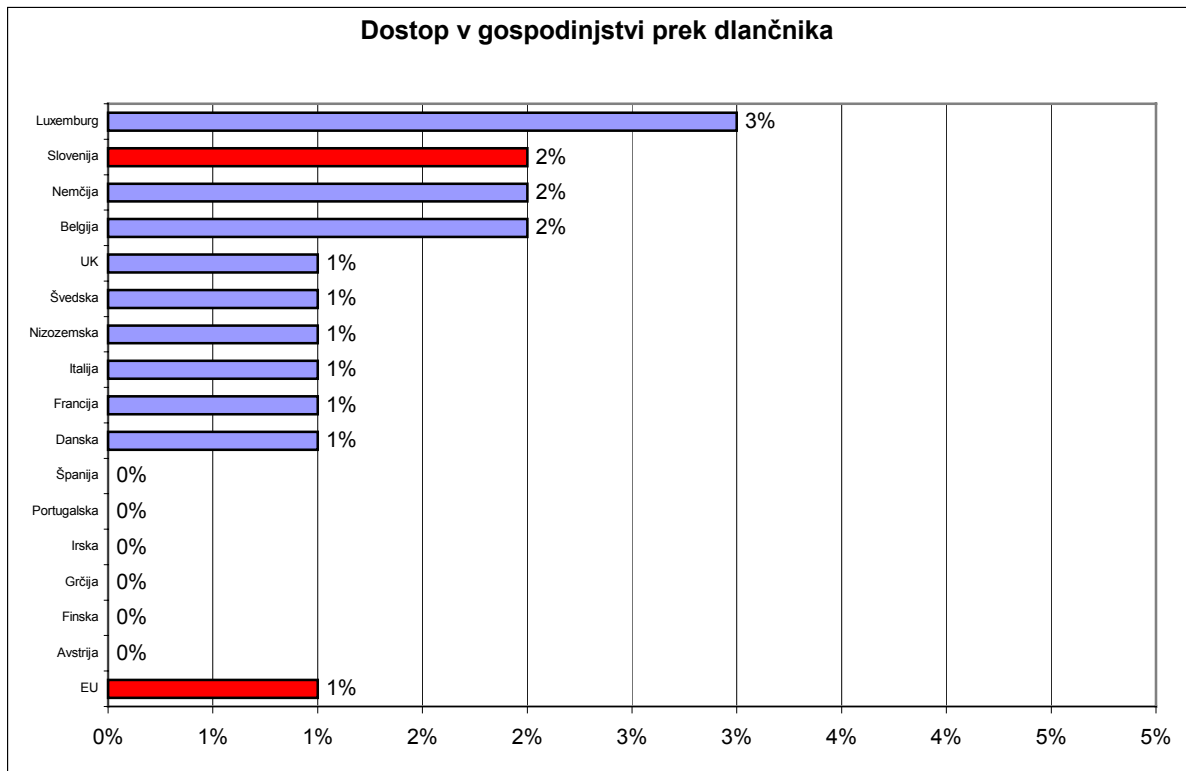
Slika 36 Dostop do interneta preko digitalne TV, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 37 Dostop do interneta prek igralne konzole za videoigre, primerjava Slovenija – EU, december 2002



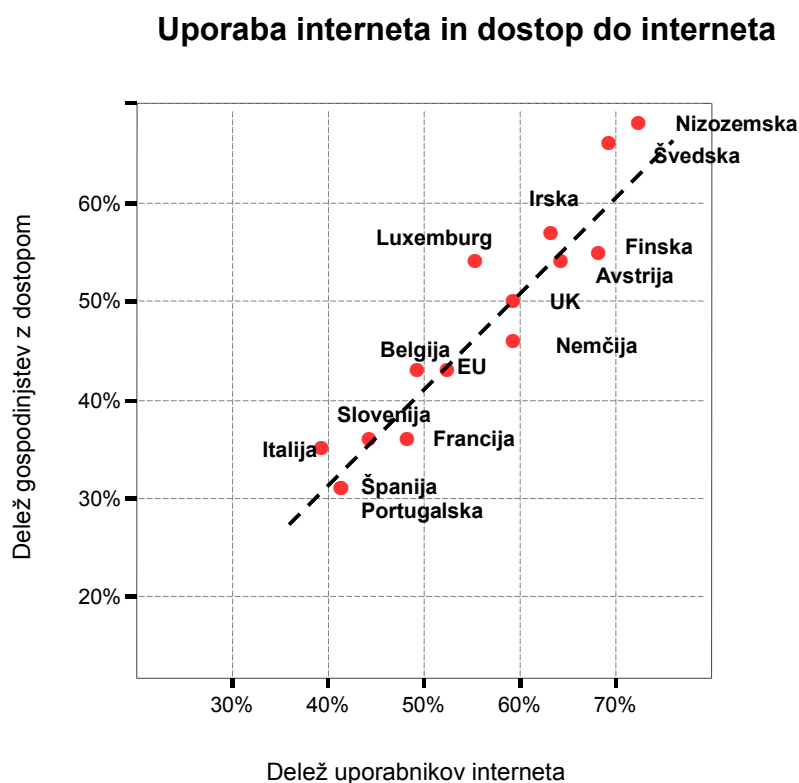
Slika 38 Dostop do interneta preko mobilnega telefona, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 39 Dostop do interneta preko dlančnika, primerjava Slovenija – EU, december 2002

3.4 Primerjava med uporabo interneta in dostopom do interneta

Za konec obravnave uporabe interneta v gospodinjstvih prikazujemo še razmerje med dostopom do interneta v gospodinjstvih in uporabo interneta (deležem uporabnikov interneta) za države članice EU in Slovenijo. Na naslednji sliki so hkrati prikazani: delež uporabnikov interneta (abscisna os) in delež gospodinjstev z dostopom do interneta (ordinatna os), v posameznih državah članicah EU in Sloveniji.



Slika 40 Razmerje med dostopom do interneta v gospodinjstvih in deležem uporabnikov interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002

Nad povprečjem EU se tako pri dostopu kot uporabi interneta nahajajo skandinavske države (Danska, Nizozemska, Švedska) in pa Luksemburg, Nemčija, Anglija ter Avstrija, ki imajo vse večji delež uporabnikov interneta, ter hkrati tudi večji delež gospodinjstev z dostopom do interneta od evropskega povprečja. Pod povprečjem EU tako pri dostopu kot uporabi interneta pa se nahajajo, Italija, Francija, Španija, Portugalska ter tudi Slovenija, ki je sicer v prednosti pred državami EU ki najbolj zaostajajo (Španija in Portugalska), vendar tudi sama zaostaja za evropskim povprečjem.

Razmerje med Slovenijo in EU pri dostopu gospodinjstev do interneta tako kaže, da je zaostanek Slovenije za EU pri dostopu (delež gospodinjstev z dostopom), samo še za 1% nižji od zaostanka pri sami uporabi interneta (deležu uporabnikov interneta). Posebna značilnost Slovenije, za katero je v preteklosti veljalo da ima solidno pokrit dostop med gospodinjstvi, po samem deležu uporabnikov pa zaostaja, torej počasi izginja, saj uporaba interneta ter dostop do njega stojita na premici linearne rasti obeh deležev hkrati (glej sliko 40).

Od linearne rasti (povečanje dostopa se povečuje z večanjem deleža uporabnikov in obratno) najbolj izstopa Luksemburg, kjer je delež gospodinjstev z dostopom do interneta zelo visok in nad povprečjem EU, delež uporabnikov interneta pa po drugi strani ni bistveno večji od evropskega povprečja. To je bilo v preteklosti v manjši meri značilno tudi za Slovenijo, kar pomeni da v gospodinjstvih uporablja internet samo nekaj, manjšina članov gospodinjstva.

4 Varnost pri uporabi interneta

Varnost uporabe interneta predstavlja vedno pomembnejši vidik uporabe interneta. V naslednjem poglavju primerjamo stanje glede (ne)varnosti uporabe interneta v Sloveniji in EU. Najprej obravnavamo izkušnje z varnostnimi problemi pri uporabi interneta, nato pa še aplikacijo varnostne opreme pri uporabi interneta.

4.1 Varnostni problemi pri uporabi interneta

Pri uporabi interneta lahko naletimo na različne varnostne probleme. V raziskavah na katerih temelji pričujoče poročilo so bili obravnavani 4 najpogostejši varnostni problemi: računalniški virus, zloraba, kreditne kartice in prejemanje nezaželenih elektronskih sporočil. Vprašanje o varnostnih problemih je bilo v obeh raziskavah enako: *Ali ste pri uporabi interneta že kdaj naleteli na katero od naslednjih težav, povezanih z varnostjo...*¹⁵

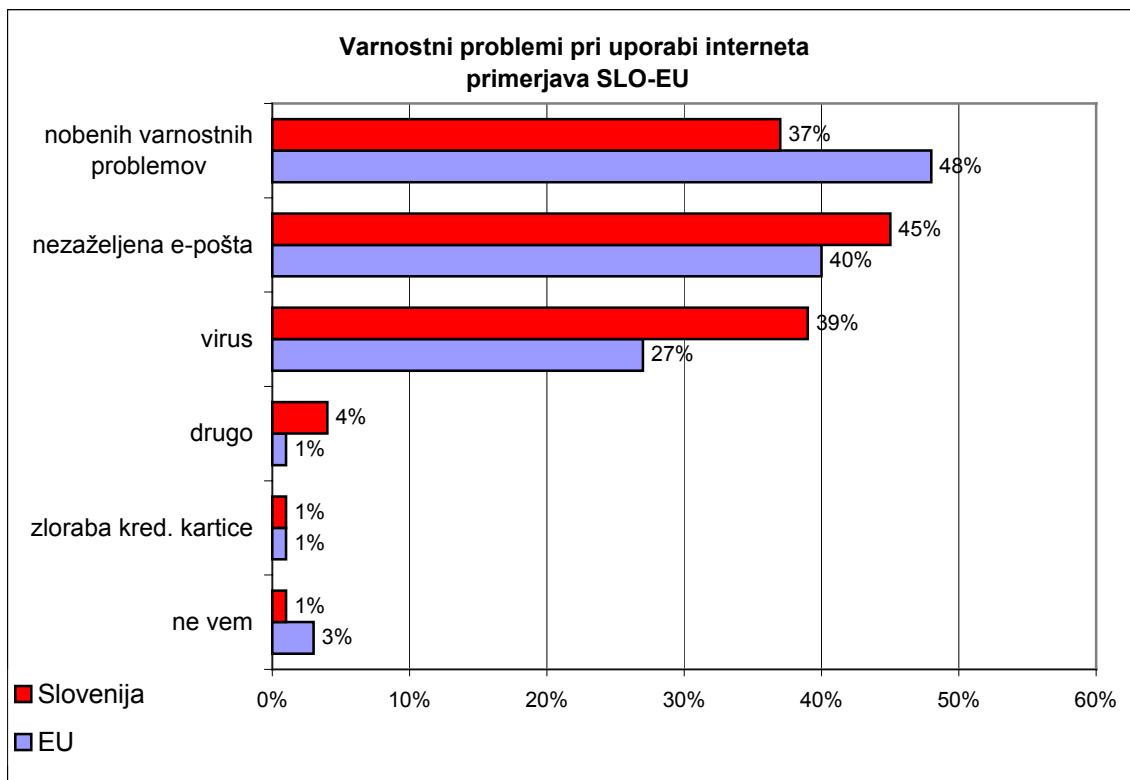
- računalniški virus
- zloraba številke kreditne kartice
- nezaželena elektronska pošta (spam)
- kakšna druga težava... katera
- nikoli nisem naletel(a) na tovrstne težave

Naj opozorimo, da vidik varnostnih problemov pri uporabi interneta obravnavamo med uporabniki interneta, tako da se vse informacije (deleži) prikazani v nadaljevanju, nanašajo na posamezne anketirance (uporabnike interneta) in ne več na gospodinjstva. V spodnji tabeli in sliki so tako predstavljeni deleži uporabnikov interneta (v državah članicah EU in Sloveniji), ki so že imeli izkušnje z določeno vrsto varnostnega problema pri uporabi interneta.

¹⁵ Orig. (Eurobarometer) *While using the internet, have you ever encountered security problems such as ... a computer virus, fraudulent use of your credit card number, unsolicited e-mail (spamming), other security problems, never experienced internet security problems, don't know?*

Tabela 7 Varnostni problemi pri uporabi interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	Že imeli varnostni problem	rač. virus	zloraba kred. kartice	Nezaželeni e-maili	drugo	Nikoli imel varn. težav	ne vem	n
EU	52%	27%	1%	40%	1%	48%	3%	16030
Slovenija	63%	39%	1%	45%	4%	37%	1%	453
Avstrija	44%	27%	1%	29%	0%	56%	3%	1291
Belgija	61%	37%	1%	42%	1%	39%	5%	1026
Danska	53%	36%	0%	37%	2%	47%	2%	1704
Finska	62%	40%	1%	49%	2%	38%	1%	1373
Francija	48%	28%	1%	38%	1%	52%	0%	986
Grčija	26%	18%	0%	12%	0%	74%	2%	431
Irska	55%	30%	2%	41%	1%	45%	3%	1270
Italija	54%	31%	1%	44%	0%	46%	0%	805
Luksemburg	58%	31%	3%	50%	2%	42%	0%	1113
Nemčija	49%	20%	1%	39%	1%	51%	3%	1204
Nizozemska	73%	46%	1%	63%	0%	27%	1%	1465
Portugalska	31%	19%	0%	20%	1%	69%	1%	836
Španija	38%	19%	0%	31%	0%	62%	0%	847
Švedska	59%	33%	1%	47%	1%	41%	1%	1395
UK	58%	28%	4%	40%	0%	42%	9%	1209



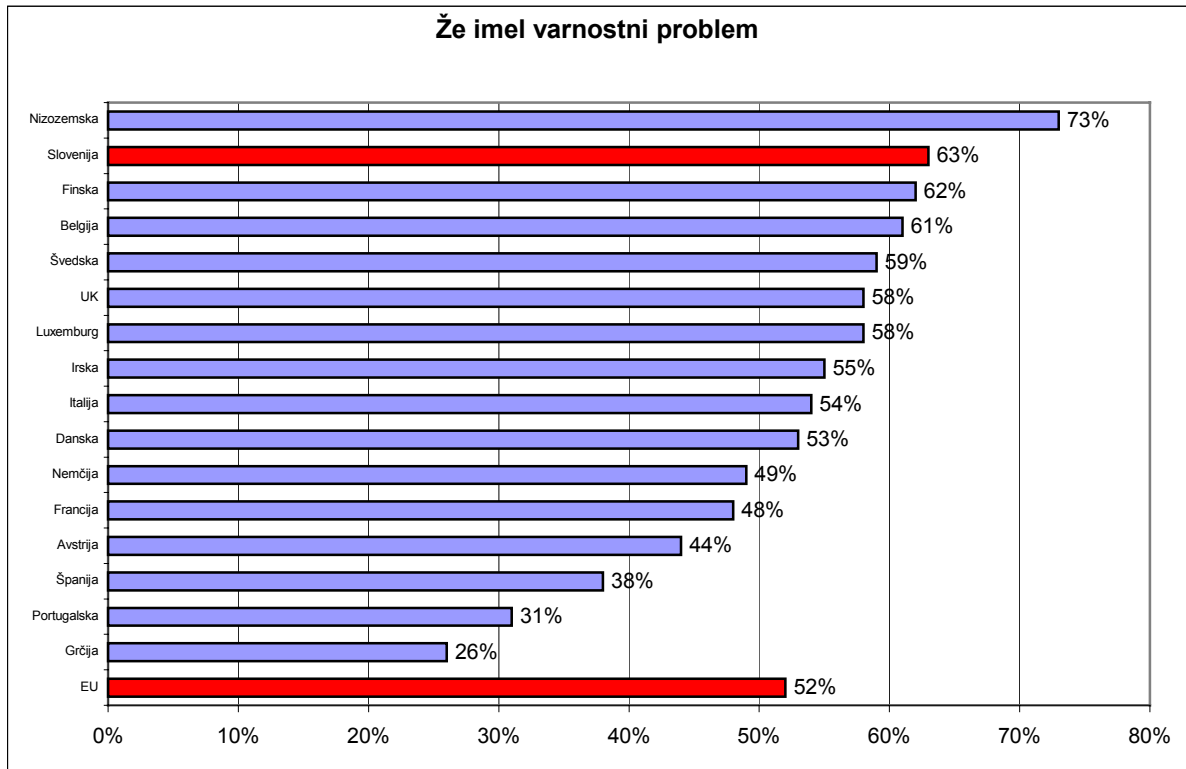
Slika 41 Varnostni problemi pri uporabi interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002

Nekaj več kot polovica (52%) uporabnikov interneta v EU je že kdaj naletela na kakšno izmed težav pri uporabi interneta, ki je bila neposredno povezana z varnostjo. V Sloveniji pa je ta delež še nekoliko višji (63%), celo med najvišjimi v primerjavi z državami EU. Edino na Nizozemskem, ki na splošno slovi kot država z največ varnostnimi problemi pri uporabi interneta, se uporabniki še v večji meri soočajo z varnostnimi problemi kot v Sloveniji (73%).

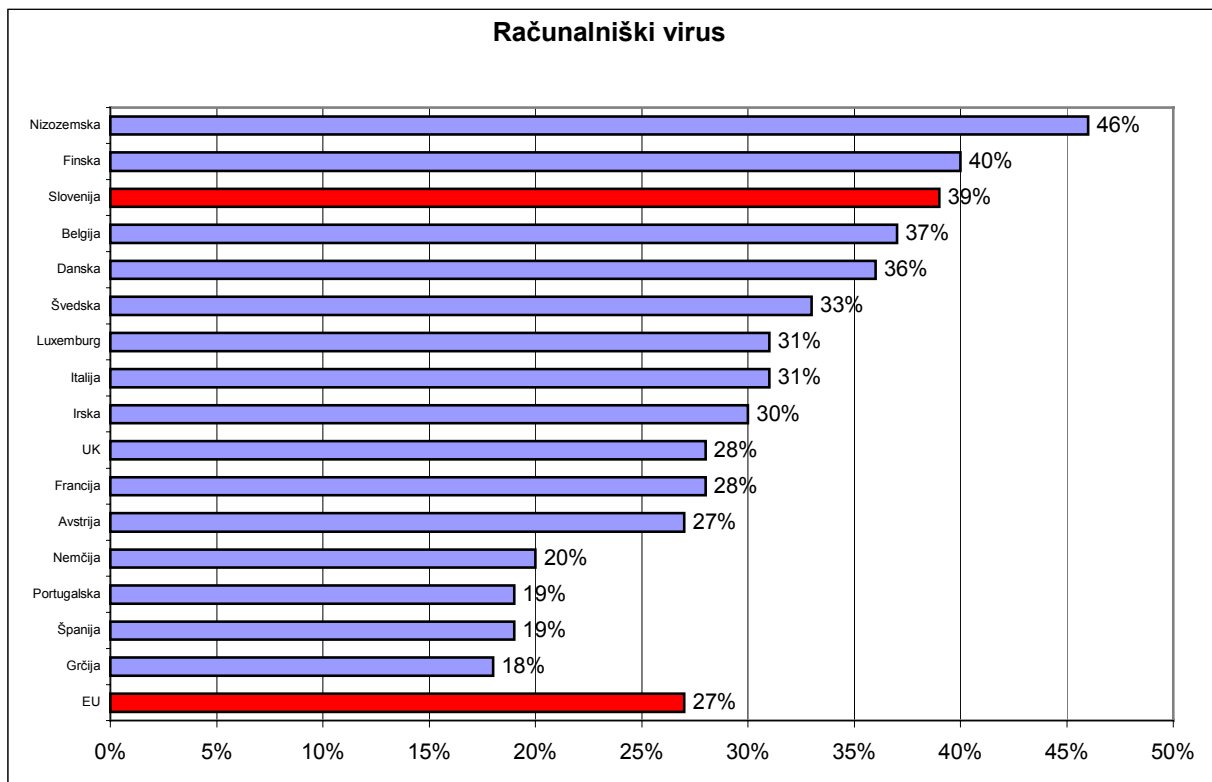
V vseh obravnavanih državah že splošno razširjen problem predstavljajo računalniški virusi, vedno bolj razširjen problem pa očitno predstavljajo tudi nezaželena elektronska sporočila (spam). V Sloveniji izkušnjo z računalniškim virusom navaja že 39% vseh uporabnikov interneta, problem z nezaželenimi elektronskimi sporočili pa celo 45% vseh uporabnikov interneta. Če primerjamo to z EU, sta ta dva deleža nekoliko nižja: problem z računalniškim virusom navaja 27% in z nezaželenimi elektronskimi sporočili 40% uporabnikov interneta. Sodeč po tem razmerju je Slovenija v varnostnem vidiku uporabe interneta nekoliko bolj problematična kot EU, kjer se je tudi na splošno 10% manj uporabnikov interneta že soočilo z varnostnimi problemi. Med »drugimi« varnostnimi problemi uporabniki v Sloveniji naštevajo še: *kraja podatkov, računalniški črv, motnje pri uporabi interneta zaradi »cookijev« in vdor v računalnik.*

V primerjavi z junijem 2002 je delež uporabnikov, ki so že imeli računalniški virus v EU precej narasel (jun 23% : dec 27%) v Sloveniji pa ostal približno enak (okoli 40%). Tudi delež uporabnikov, ki so že prejeli nezaželena elektronska sporočila se je v EU močno povečal (za 5% iz 35% junija na 40% decembra), za Slovenijo pa bi pri nezaželenih elektronskih sporočilih težko zaključili za kakšno spremembi gre, saj imamo za junij 2002 dva različna podatka (Eurostat 56% in standardni RIS 39% uporabnikov interneta ki poroča o »spamu«) od katerih žal nobeden ni neposredno primerljiv s podatki iz katerih izhajamo v tem poročilu. Zloraba kreditne kartice, tako v Sloveniji kot v EU, od junija 2002 ostaja še naprej problem za 1% uporabnikov interneta.

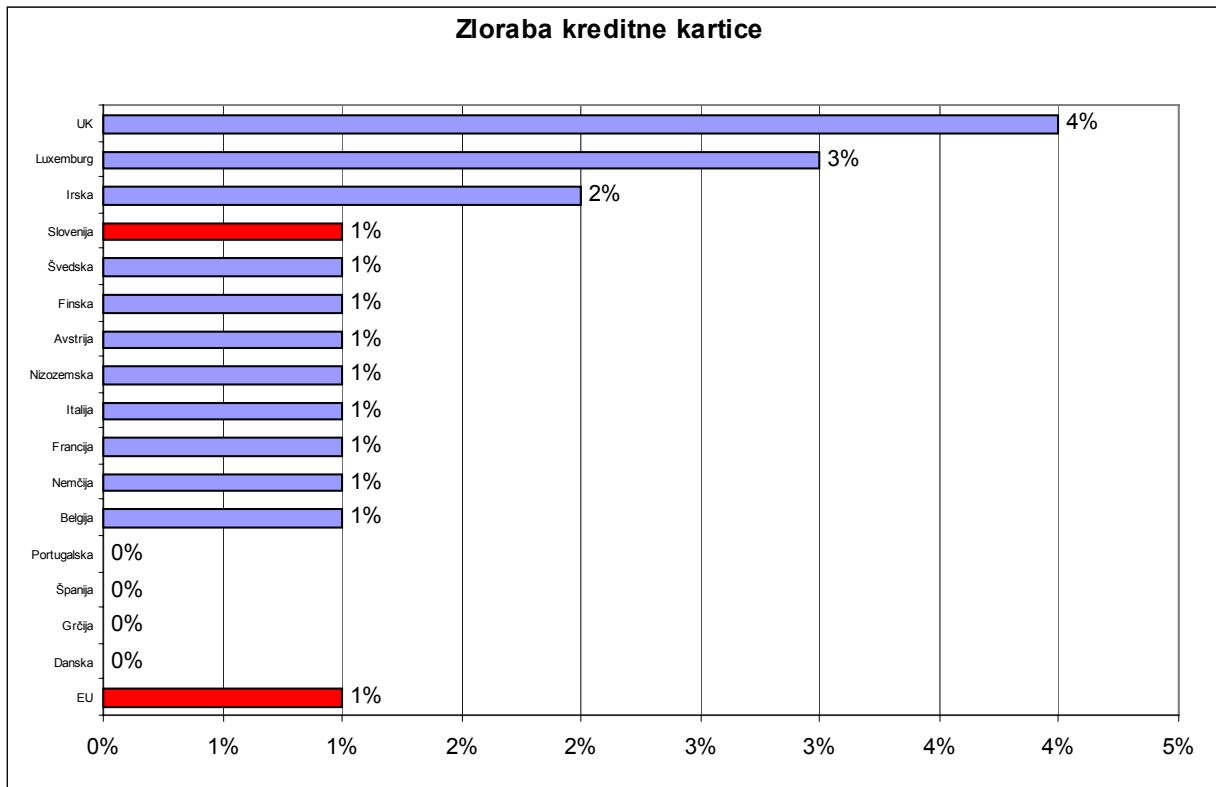
V nadaljevanju so podrobno prikazane primerjave glede varnostnih vidikov uporabe interneta za vse obravnavane države in vsak varnostni problem posebej. Tako je natančno razvidno mesto Slovenije glede na različne varnostne probleme pri uporabi interneta v primerjavi z drugimi evropskimi državami in tudi skupnim povprečjem EU.



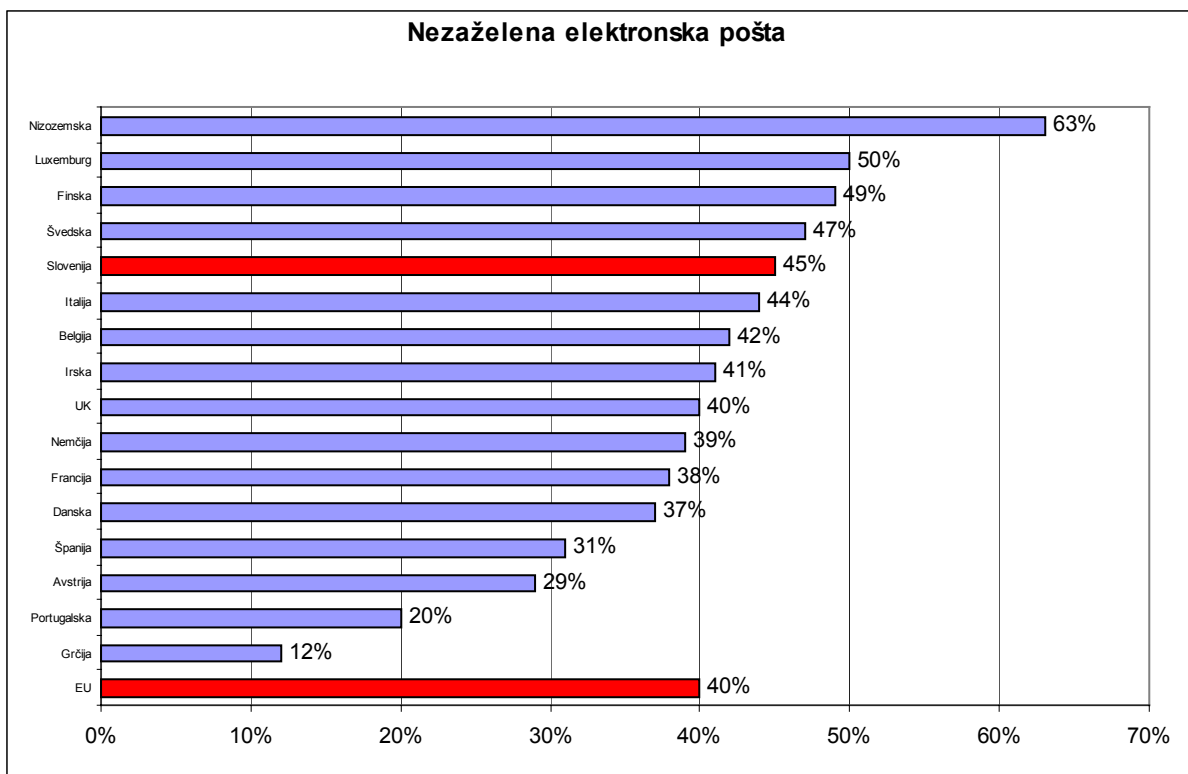
Slika 42 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli varnostni problem pri uporabi interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



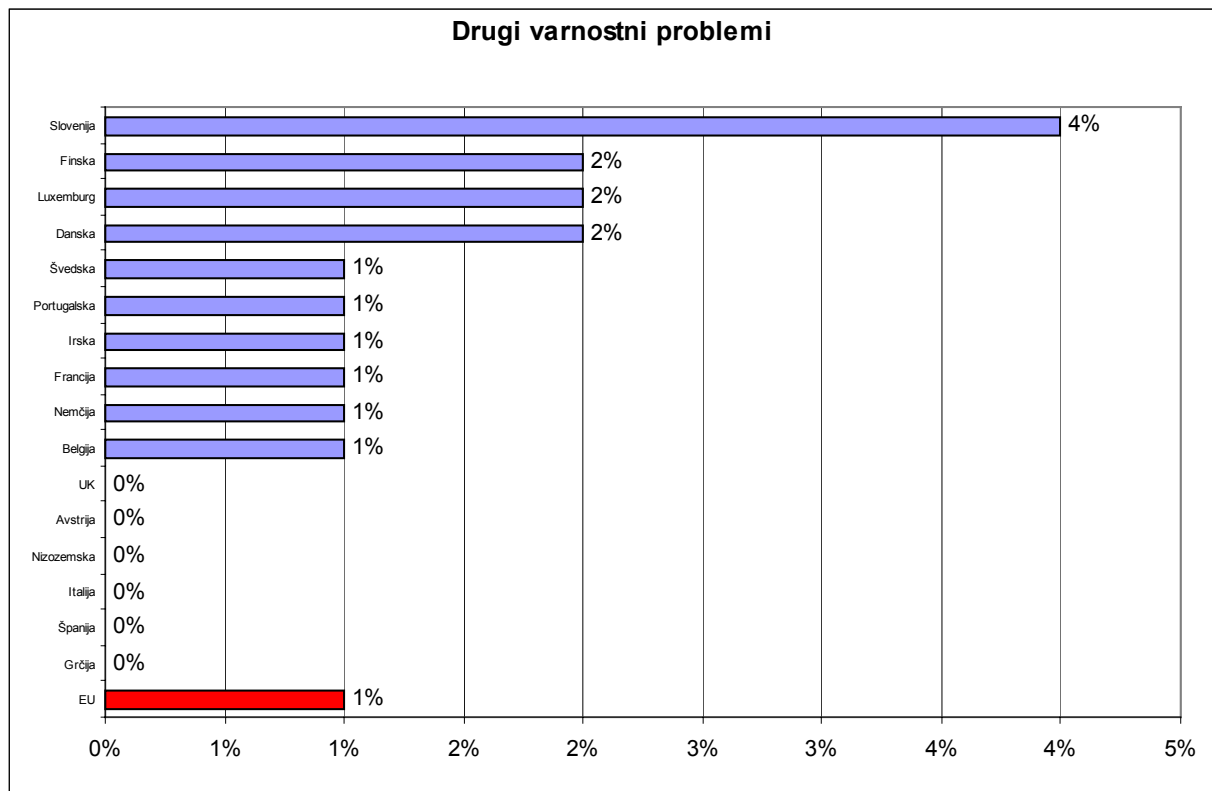
Slika 43 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli računalniški virus, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 44 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli problem z zlorabo kreditne kartice, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 45 Delež uporabnikov interneta, ki so že prejeli nezaželena elektronska sporočila, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 46 Delež uporabnikov interneta, ki so imeli kakšen drug varnostni problem, primerjava Slovenija – EU, december 2002

4.2 Varnostna oprema pri uporabi interneta

Sedaj pa si pogledjmo kako so uporabniki interneta zaščiteni pred varnostnimi problemi pri uporabi interneta. Vprašanje s katerim je bil merjen ta vidik varnosti pri uporabi interneta se je v obeh primerjanih raziskavah glasilo: *Ali ima računalnik, s katerim dostopate do interneta v vašem gospodinjstvu, nameščenega katerega od naslednjih varnostnih programov?*¹⁶

- protivirusni program
- čitalec pametnih kartic
- program za šifriranje
- požarni zid (firewall)
- program za elektronsko podpisovanje
- drugo programsko opremo, povezano z varnostjo

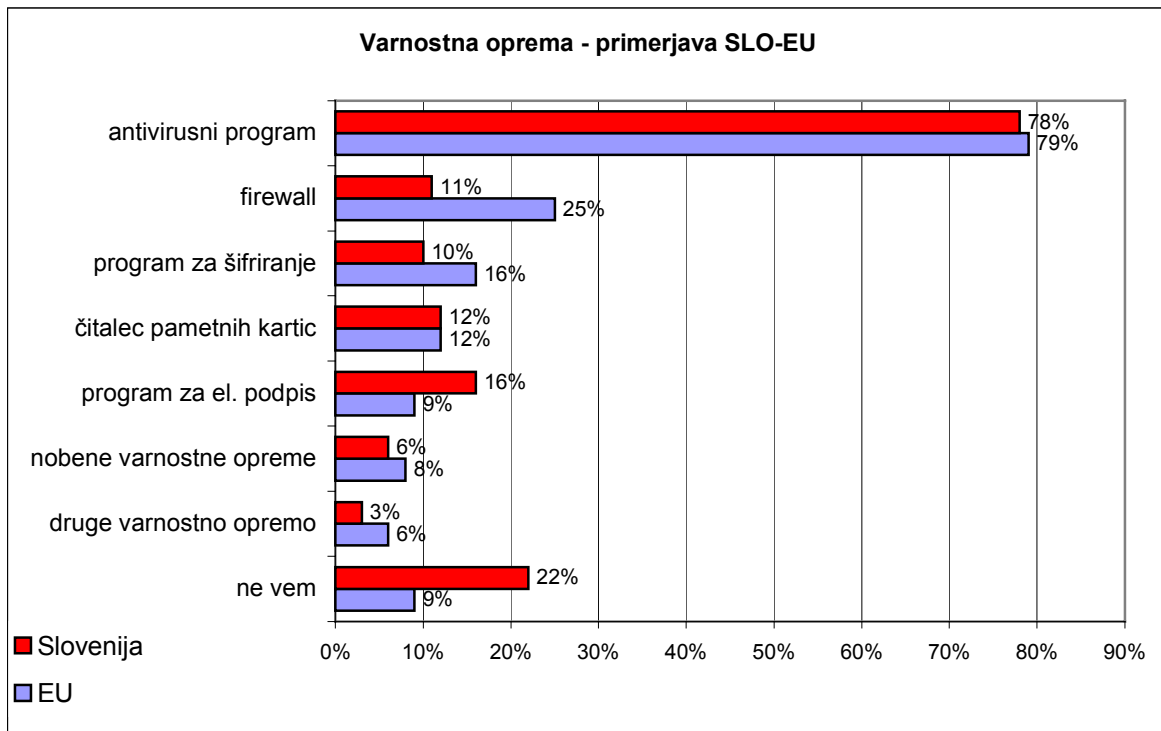
Ko v okviru varnosti pri uporabi interneta obravnavamo varnostno zaščito, torej obravnavamo varnostno opremo, ki je nameščena na računalniku, preko katerega gospodinjstvo dostopa do interneta. Zato se vse informacije o uporabi varnostne zaščite (varnostnih programov) pri uporabi interneta v nadaljevanju nanašajo samo na gospodinjstva, ki imajo dostop do interneta in do njega dostopajo preko osebnega namiznega (desktop) ali pa prenosnega računalnika (notebook, laptop). V spodnji tabeli in sliki so tako predstavljeni deleži gospodinjstev z dostopom do interneta, ki dostopajo do interneta prek osebne ali prenosne računalnika in imajo na njem nameščenega katerega od varnostnih programov za uporabo interneta.

Kot bomo videli najbolj izstopa visok delež uporabnikov, ki v Sloveniji navaja uporabo elektronskega podpisa (Si 16%: EU 9%). Podatek za Slovenijo je povsem verjeten, če so uporabniki sem vključevali e-bančništvo, v drugih državah pa so e-bančništvo razumeli drugače. Visok odstotek za Grčijo pa lahko pomeni bodisi napako, bodisi dejstvo, da v zgodnji uporabi interneta nastopajo predvsem tehnično naprednejših uporabniki.

¹⁶ Orig. (Eurobarometer) *Does this computer have any of the following security features: an anti-virus software, a smart card reader or the other authentication device, an encryption software, an electronic signature software, another security feature?*

Tabela 8 Uporaba varnostne opreme pri uporabi interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	vsaj eno od varnostnih zaščit	antivirusni program	čitalec pametnih kartic	program za šifriranje	firewall	program za el. podpis	drugo varnostno opremo	nič	ne vem	n
EU	92%	79%	12%	16%	25%	9%	6%	8%	9%	12641
Slovenija	94%	78%	12%	10%	11%	16%	3%	6%	22%	345
Italija	89%	81%	9%	12%	19%	9%	1%	11%	7%	688
Avstrija	90%	77%	10%	22%	32%	11%	0%	10%	9%	1057
Francija	90%	82%	6%	8%	15%	5%	4%	10%	5%	713
Grčija	90%	66%	17%	22%	24%	18%	1%	10%	21%	260
Nemčija	90%	75%	12%	21%	29%	4%	11%	10%	10%	909
Finska	92%	79%	9%	17%	24%	5%	2%	8%	9%	1090
Danska	93%	78%	9%	16%	31%	12%	4%	7%	10%	1485
Belgija	94%	83%	16%	9%	25%	15%	3%	6%	8%	873
Irski	94%	75%	12%	12%	13%	9%	5%	6%	16%	1110
Španija	94%	82%	11%	10%	20%	9%	2%	6%	10%	612
UK	94%	78%	12%	18%	25%	10%	6%	6%	12%	965
Portugalska	95%	82%	9%	11%	30%	6%	0%	5%	11%	615
Luksemburg	96%	84%	16%	30%	28%	14%	3%	4%	8%	1075
Nizozemska	96%	86%	24%	14%	41%	25%	7%	4%	5%	1350
Švedska	97%	86%	19%	16%	34%	12%	1%	3%	7%	1284

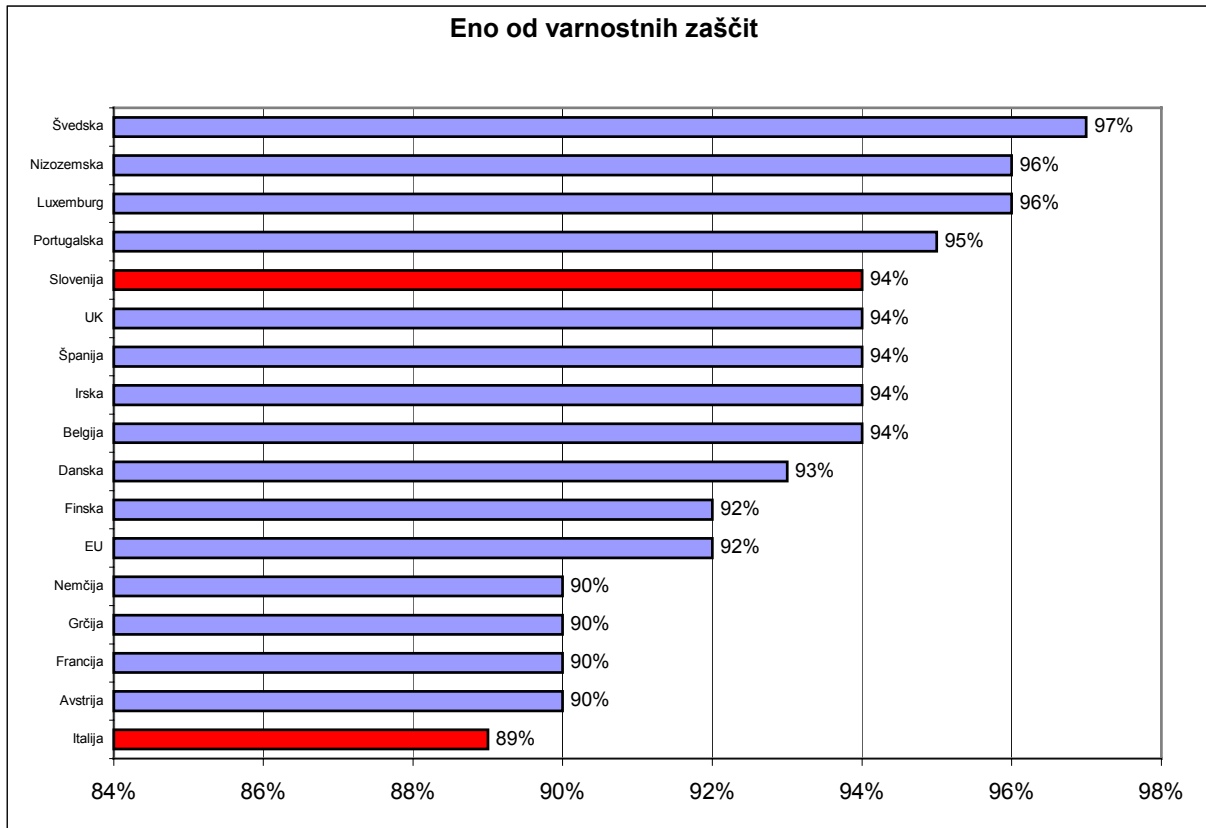
**Slika 47 Uporaba varnostne opreme pri uporabi interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002**

V vseh obravnavanih državah lahko opazimo visok delež uporabnikov, ki ne vedo ali sploh imajo nameščeno varnostno napravo za uporabo interneta, oziroma katero od varnostnih naprav imajo nameščeno na svojem računalniku za uporabo interneta. Poznavanje varnostne opreme je torej med uporabniki interneta dokaj slaba, še posebej v Sloveniji, kjer je delež uporabnikov ki niso vedeli ali imajo na svojem računalniku sploh nameščeno katero od varnostnih naprav med najvišjimi (povprečje za vse obravnavane programe znaša kar 20%, v EU pa le 9%).

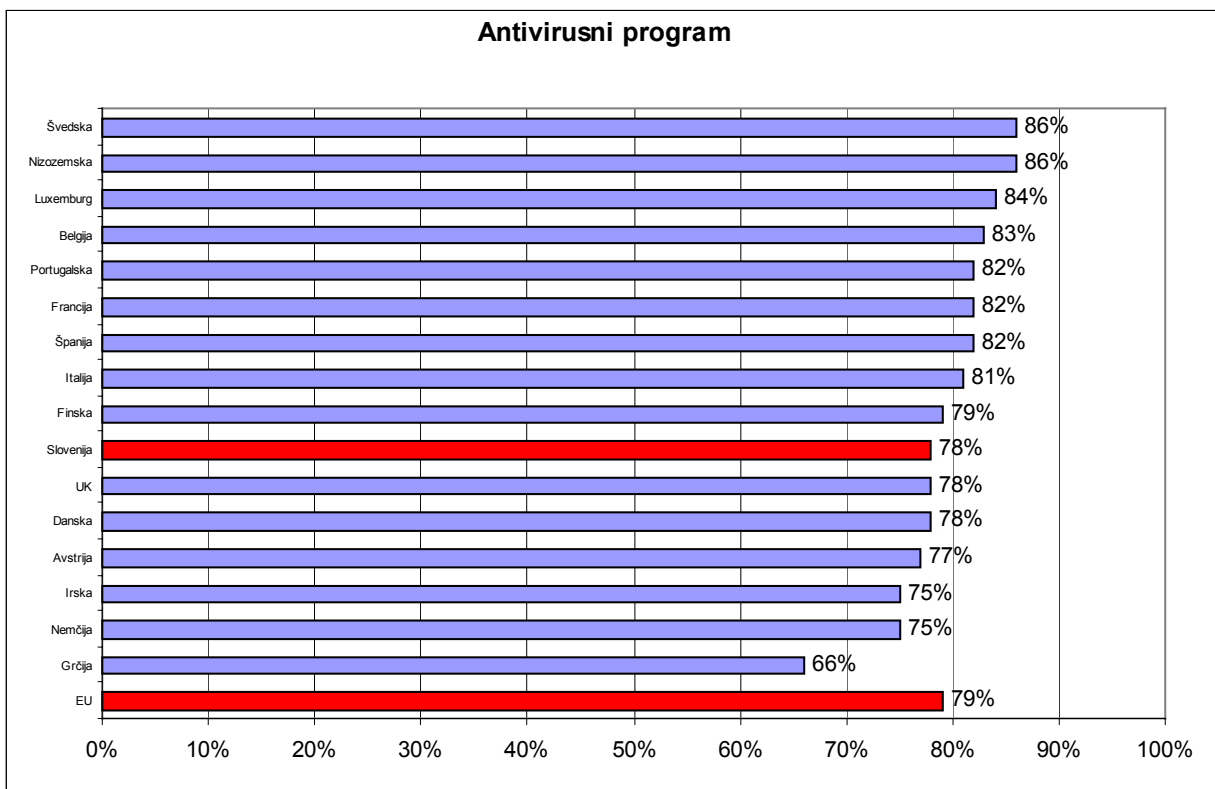
Velika večina gospodinjstev, ki dostopa do interneta preko osebne ali prenosne računalnika ima na njem nameščeno vsaj eno obliko varnostne opreme - program za varnejšo uporabo interneta (Slovenija 94%: EU 92%). Razširjenost varnostnih programov v Sloveniji je celo za malenkost višja kot v EU.

Med različnimi oblikami varnostne opreme je na splošno, tako v Sloveniji kot v državah EU, najbolj razširjena uporaba antivirusnih programov. V Sloveniji in tudi EU ima skoraj 80% vseh gospodinjstev, ki dostopa do interneta prek (namiznega ali prenosnega) računalnika nameščen antivirusni program. Antivirusnim programom po razširjenosti sledi firewall (EU 25% gospodinjstev, ki dostopa do interneta prek računalnika; Slovenija 11%), nato program za šifriranje (EU 16%: Slovenija 10%), čitalec pametnih kartic (EU in Slovenija 12%) ter program za elektronski podpis (EU 9%: Slovenija 16%). Slovenija torej kljub splošni veliki pokritosti z varnostno opremo za uporabo interneta, v uporabi določenih varnostnih programov zaostaja za EU (firewall in program za šifriranje), nad povprečjem EU pa je v razširjenosti programa za elektronsko podpisovanje.

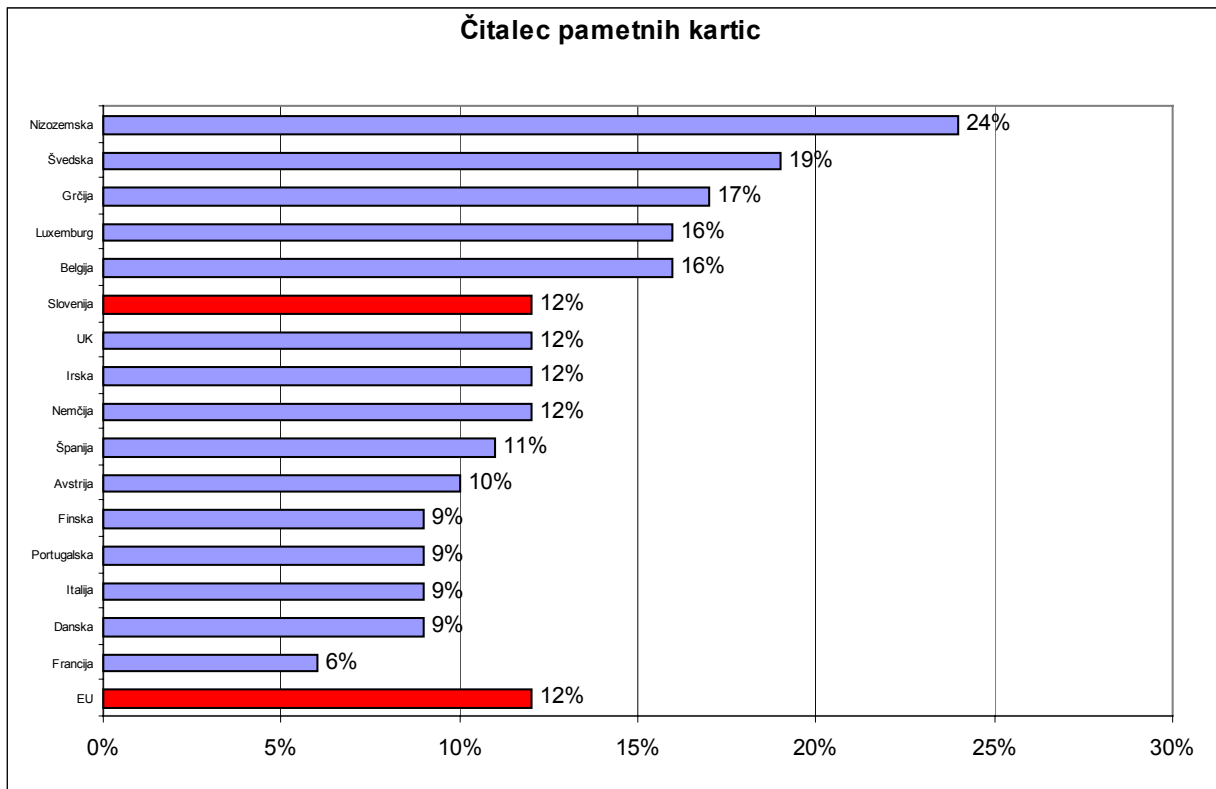
V nadaljevanju so podrobno prikazane primerjave razširjenosti posameznih varnostnih programov za uporabo interneta, za vse obravnavane države in vsak varnostni program posebej. Na ta način je jasno prikazana pozicija Slovenije glede na razširjenost določene varnostne opreme pri uporabi interneta v primerjavi z drugimi državami EU in tudi skupnim povprečjem EU. Opozorimo naj samo na to, da se prikazni deleži nanašajo na gospodinjstva ki dostopa do interneta prek namiznega ali prenosnega računalnika, in ne na vsa gospodinjstva z dostopom do interneta ali same uporabnike interneta.



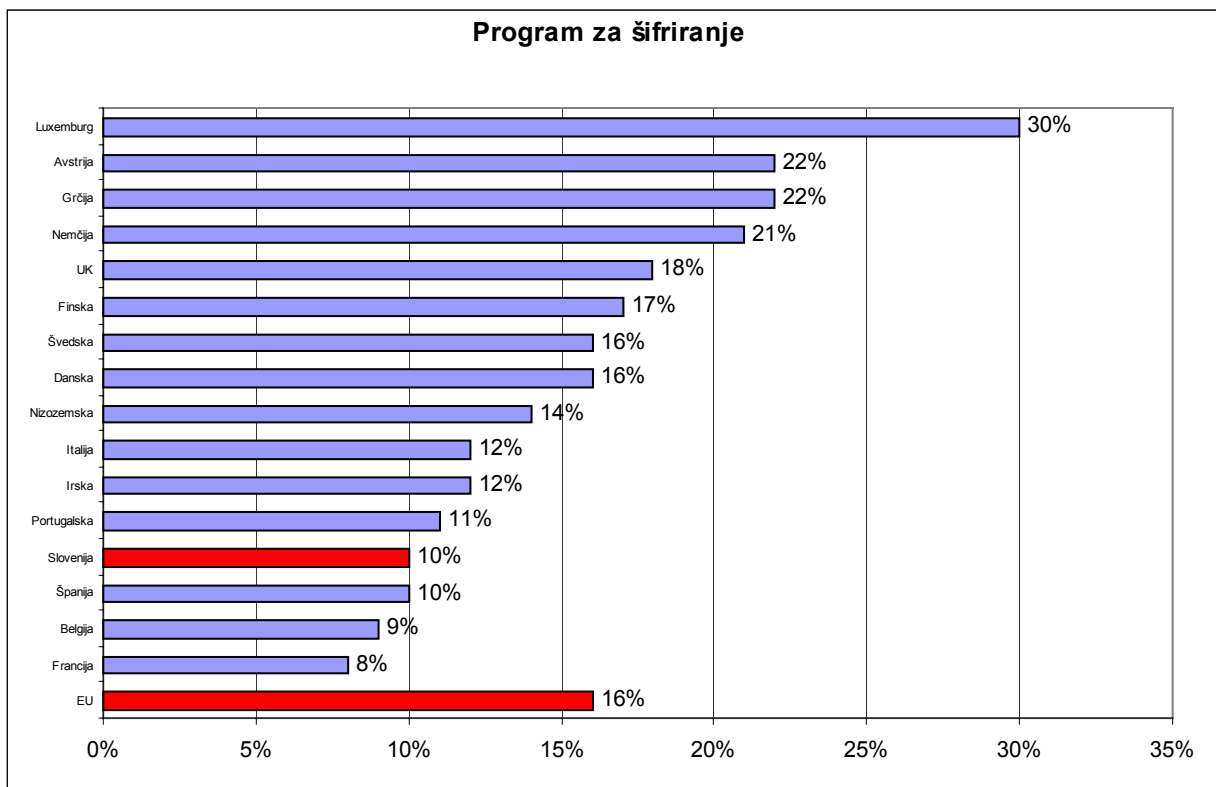
Slika 48 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščeno vsaj eno od varnostnih zaščit, primerjava Slovenija – EU, december 2002



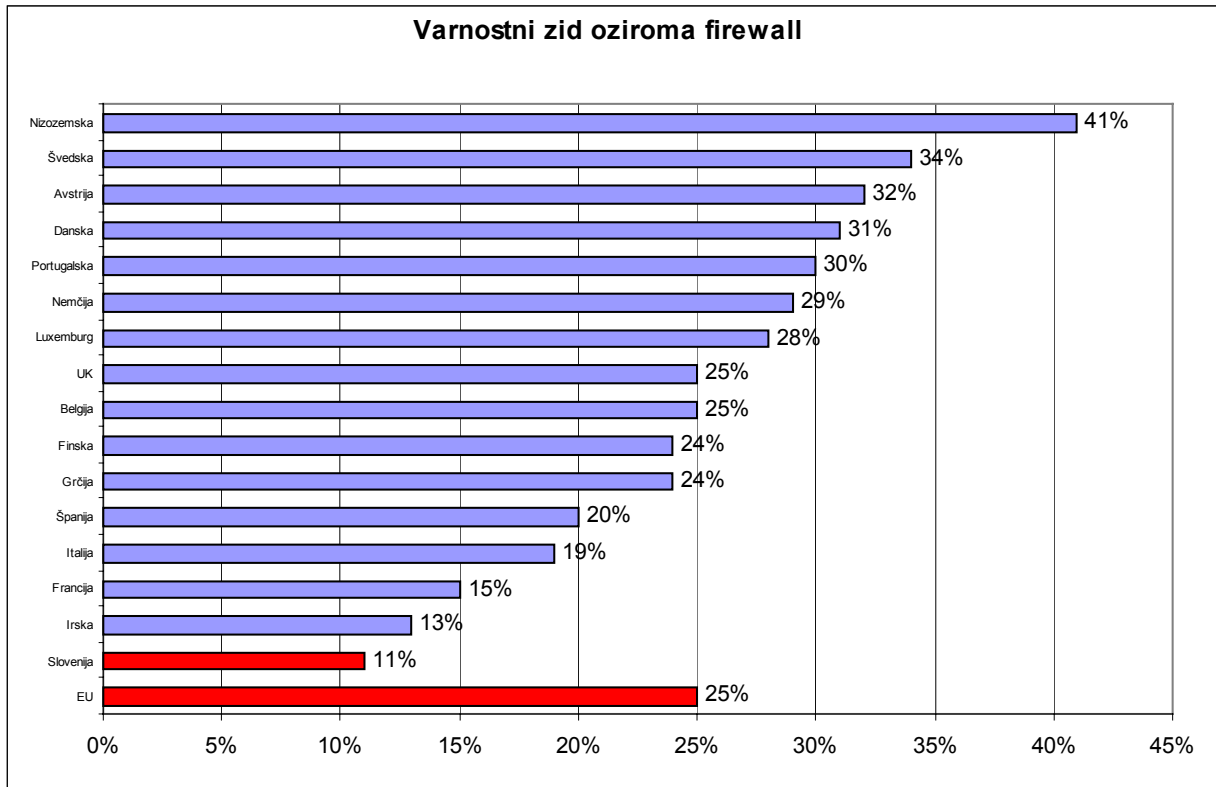
Slika 49 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen antivirusni program, primerjava Slovenija – EU, december 2002



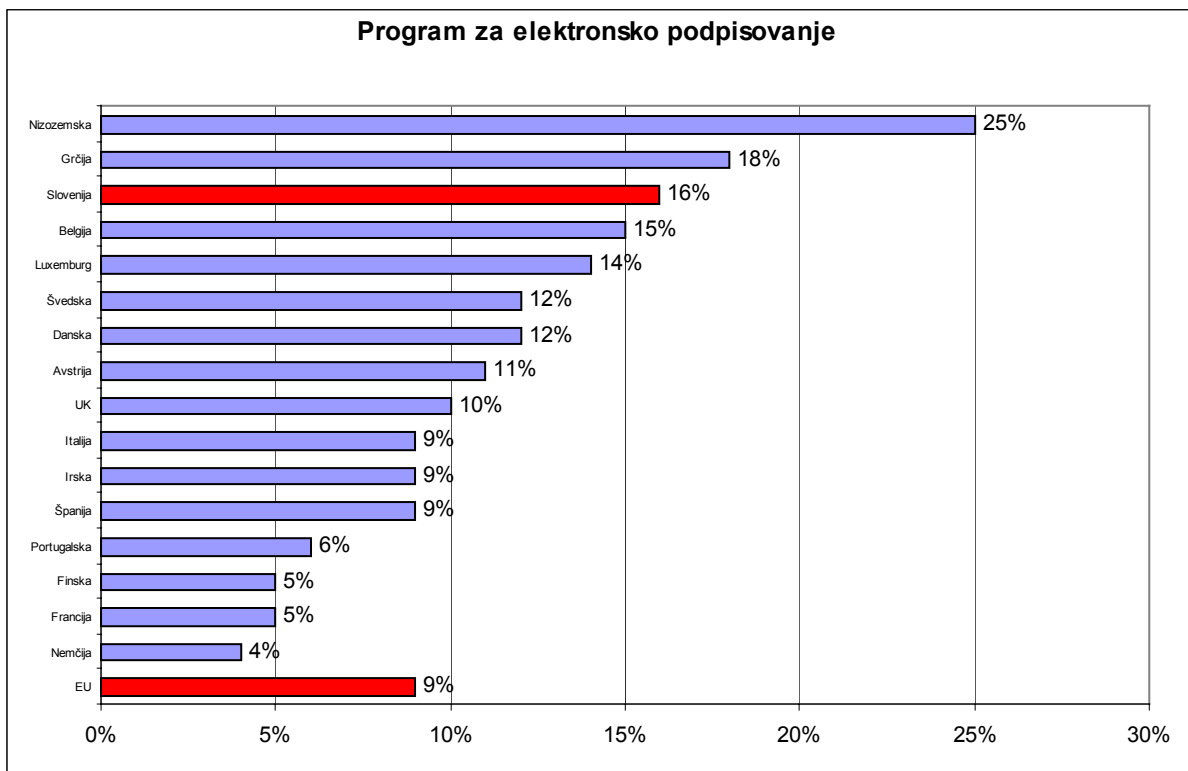
Slika 50 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen čitalec pametnih kartic, primerjava Slovenija – EU, december 2002



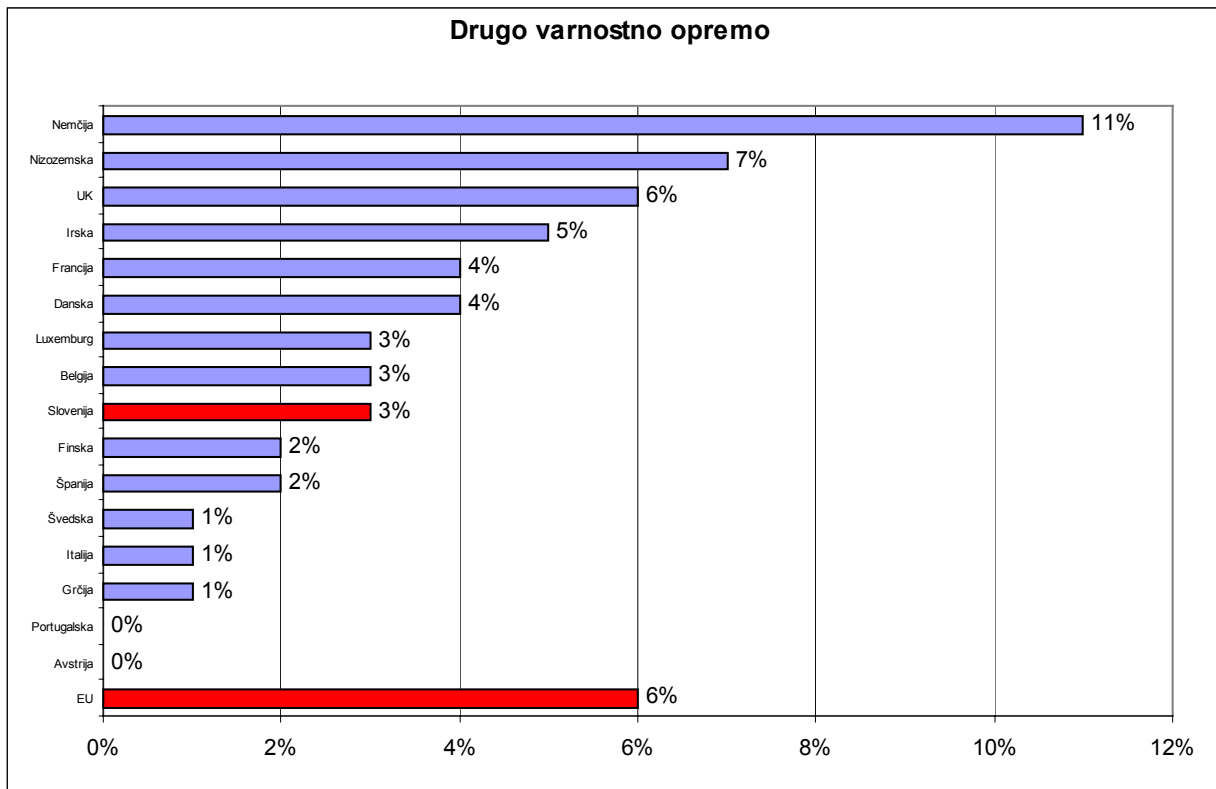
Slika 51 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen program za šifriranje informacij, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 52 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen varnostni zid (firewall), primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 53 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen program za elektronsko podpisovanje, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 54 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščeno drugo varnostno opremo, primerjava Slovenija – EU, december 2002

5 Nakupovanje preko interneta

Internet postaja vedno bolj zanimiv tudi kot sredstvo za prodajo izdelkov in storitev. V naslednjem poglavju je prikazano stanje glede nakupovanja preko interneta v Sloveniji in EU. Najprej je prikazana pogostost nakupovanja prek interneta, nato država nakupovanja prek interneta, končno pa še težave in omejitve s katerimi se soočajo uporabniki interneta pri nakupovanju prek interneta.

5.1 Pogostost nakupovanja prek interneta

Najprej si oglejmo kakšen je delež uporabnikov, ki nakupujejo prek interneta in kako pogosto nakupujejo prek interneta. Vprašanje je bilo v obeh primerjanih raziskavah enako in se je glasilo: *Kako pogosto kupujete izdelke ali storitve za vaše osebne potrebe prek interneta?*¹⁷

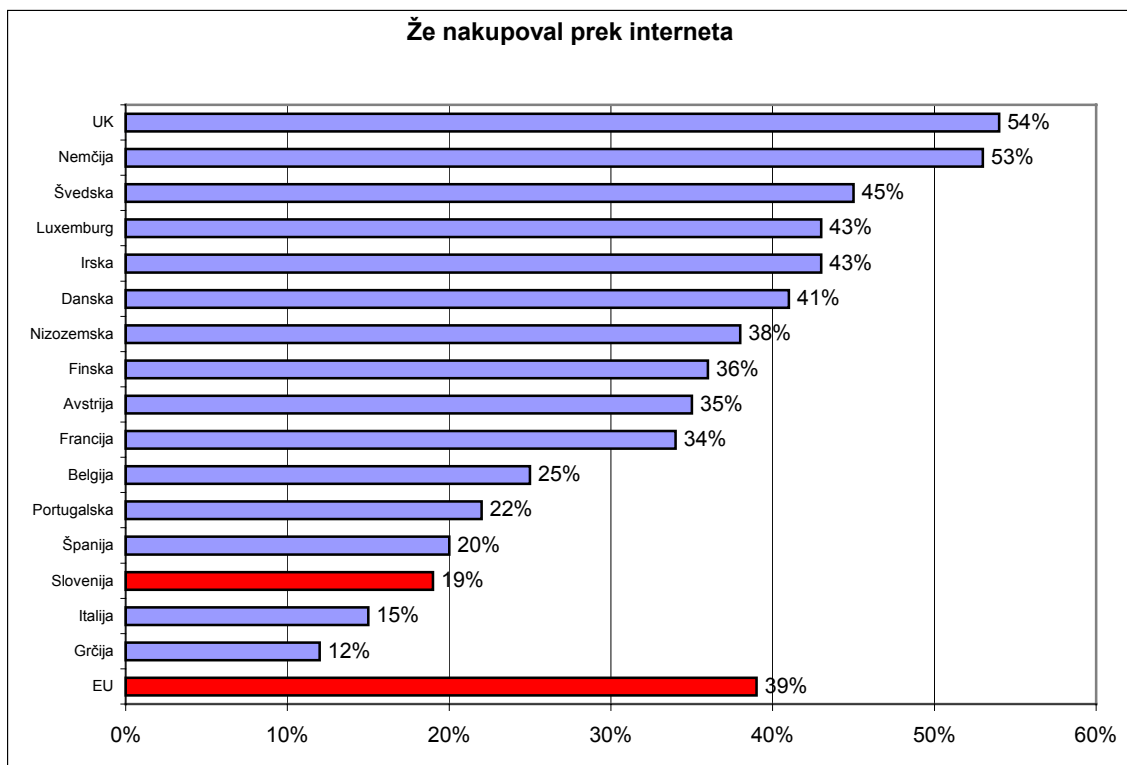
- nikoli
- sem že, a ne bom nikoli več
- redko
- občasno
- pogosto

Naj opozorimo, da vidik nakupovanja prek interneta obravnavamo med uporabniki interneta, tako da se vse informacije (deleži) prikazani v nadaljevanju, nanašajo na posamezne anketirance (uporabnike interneta) in ne več na gospodinjstva. V spodnji tabeli in slikah so tako predstavljeni deleži uporabnikov interneta (v državah članicah EU in Sloveniji) glede na pogostost nakupovanja preko interneta.

¹⁷ Orig. (Eurobarometer) *For your private use do you buy products or services through the internet ... frequently, occasionally. Rarely, I did it but will never do it again, never, don't know?*

Tabela 9 Nakupovanje prek interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	Že kupoval	redno	občasno	redko	da – a ne bo nikoli več	ne vem	n
EU	39%	5%	18%	15%	1%	0%	16030
Slovenija	19%	1%	3%	13%	2%	0%	457
Avstrija	35%	3%	17%	13%	2%	0%	1291
Belgija	25%	4%	8%	12%	1%	0%	1026
Danska	41%	4%	17%	19%	1%	0%	1704
Finska	36%	2%	9%	24%	1%	0%	1373
Francija	34%	4%	16%	13%	1%	0%	986
Grčija	12%	1%	4%	6%	1%	0%	431
Irska	43%	4%	20%	18%	1%	1%	1270
Italija	15%	2%	8%	5%	0%	1%	805
Luksemburg	43%	8%	20%	14%	1%	1%	1113
Nemčija	53%	5%	23%	24%	1%	1%	1204
Nizozemska	38%	4%	16%	16%	2%	0%	1465
Portugalska	22%	3%	10%	8%	1%	0%	836
Španija	20%	1%	10%	8%	1%	1%	847
Švedska	45%	5%	16%	23%	1%	0%	1395
UK	54%	10%	29%	14%	1%	0%	1209

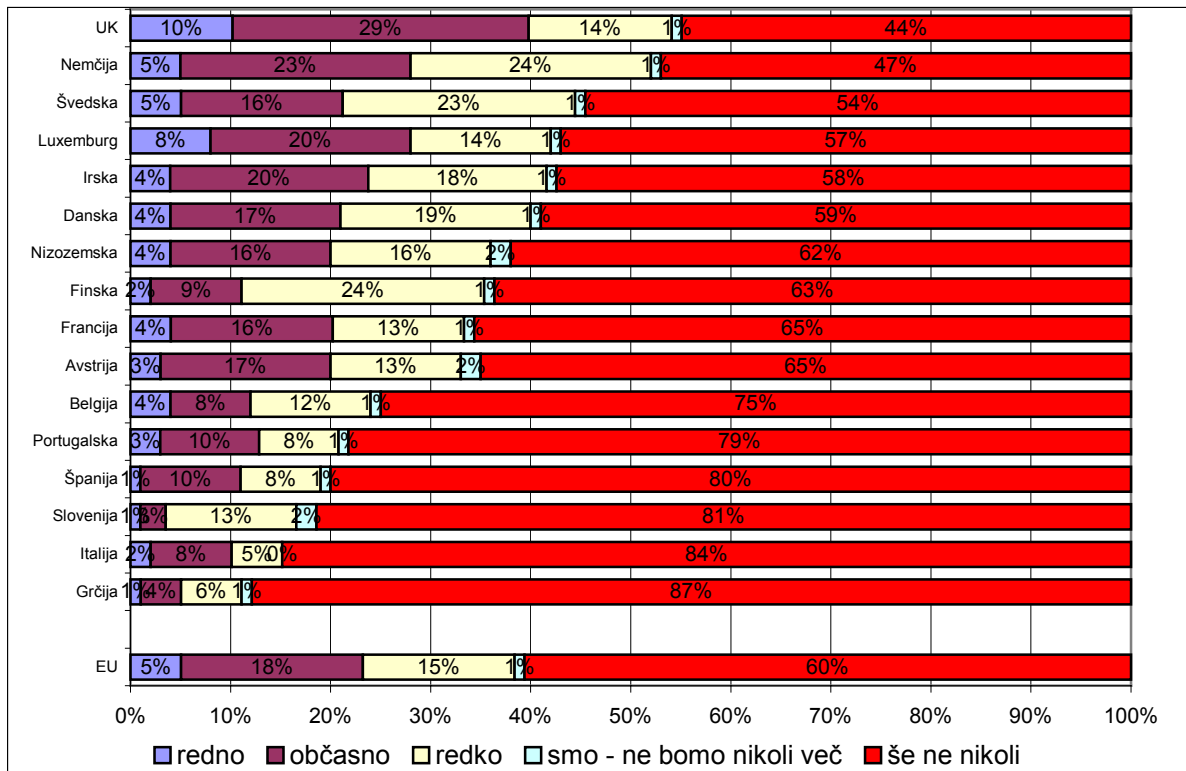
**Slika 55 Delež uporabnikov interneta, ki so že kupovali prek interneta, primerjava Slovenija –EU, december 2002**

Pri nakupovanju prek interneta je v vseh obravnavanih državah opazen velik razkorak med deležem uporabnikov interneta, ki so že nakupovali prek interneta, in deležem uporabnikov, ki redno nakupujejo prek interneta. To kaže na dejstvo, da je nakupovanje prek interneta za uporabnike interneta na splošno še vedno bolj neobičajen in redek dogodek, kot pa vsakodnevna dejavnost. Še posebej to velja za Slovenijo, ki pri nakupovanju prek interneta močno zaostaja za povprečjem EU. V Sloveniji je samo 19% uporabnikov interneta že nakupovalo prek interneta (EU 39%), samo odstotek uporabnikov interneta v Sloveniji pa redno kupuje izdelke ali storitve prek interneta (EU 5%). Najbolj pa je nakupovanje prek interneta razširjeno v Angliji in Nemčiji, kjer v edinih državah EU delež nakupovalcev že presega polovico vseh uporabnikov interneta, še posebej v Angliji, kjer je delež rednih in občasnih nakupovalcev prek interneta veliko višji kot v vseh drugih evropskih državah.

V primerjavi z junijem 2003 je delež nakupovalcev prek interneta v EU značilno narasel za 4% (jun 35% : dec 39%) , v Sloveniji pa se ni značilno spremenil in ostaja približno enak.

Skoraj v vseh državah najdemo odstotek uporabnikov interneta, ki so razočarani nad nakupovanjem prek interneta. Gre za uporabnike interneta, ki so že nakupovali prek interneta, vendar so se odločili da tega ne bodo storili nikoli več.

Na spodnji sliki je pogostost nakupovanja prek interneta prikazana še grafično. Prikazani so deleži uporabnikov interneta v državah EU in Slovenije glede na pogostost nakupovanja prek interneta. Iz nje je npr. razvidno da je v Angliji opravilo nakup prek interneta že 54% vseh uporabnikov interneta (10% jih nakupuje prek interneta pogosto, 29% občasno, 14% redko, 1% pa jih je že opravilo nakup prek interneta vendar ga ne bo nikoli več).



Slika 56 Pogostost nakupovanja prek interneta, primerjava Slovenija –EU, december 2002

5.2 Država nakupa prek interneta

Poglejmo podrobneje v katerih državah nakupovalci prek interneta največ nakupujejo. Anketno vprašanje se je ponovno v obeh raziskavah, ki služita za primerjavo glasilo enako: *V katerih državah ste že opravili nakup prek interneta za vaše osebne potrebe?*¹⁸

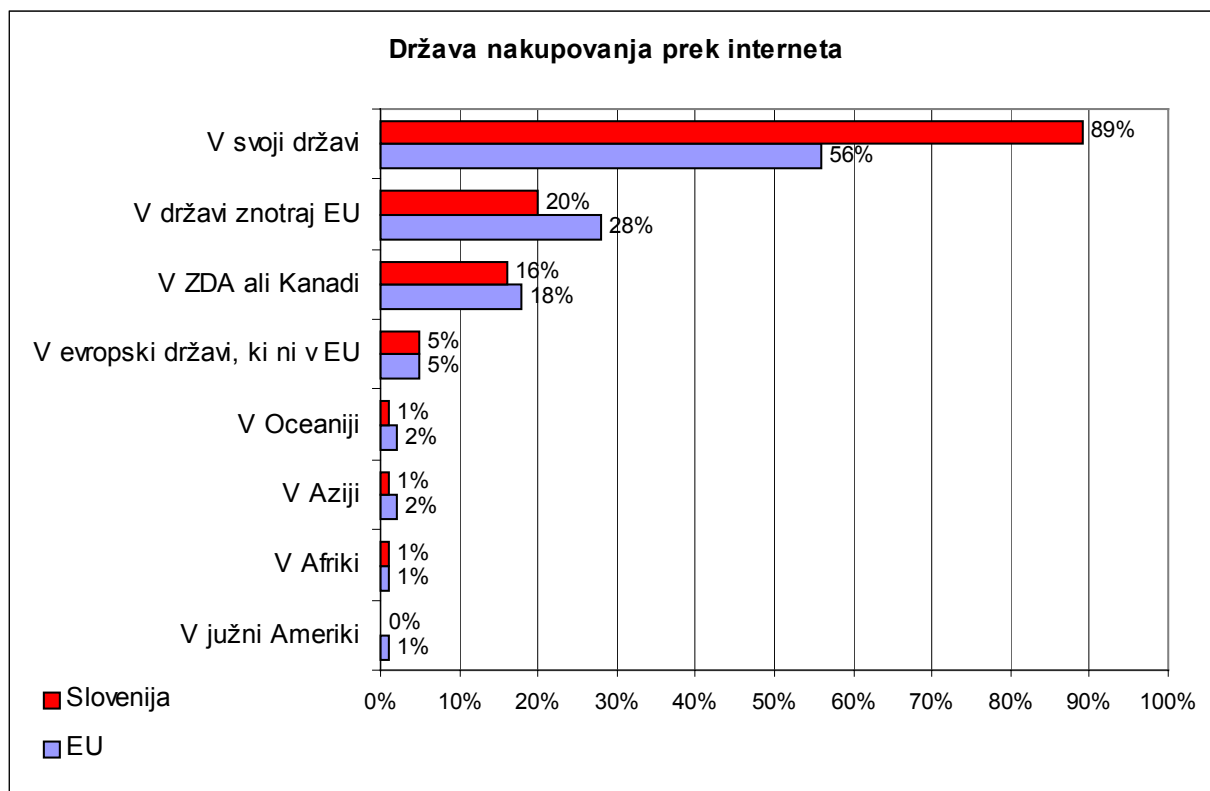
- Doma
- V državi znotraj EU
- V evropski državi, ki ni v EU
- V ZDA ali Kanadi
- V južni Ameriki
- V Afriki
- V Aziji
- V Oceaniji

Ker so vprašanje o državi nakupa prek interneta dobili samo uporabniki interneta, ki so že nakupovali preko interneta, se deleži v spodnjih tabeli in sliki nanašajo zgolj na nakupovalce prek interneta, t.j. uporabnike interneta, ki so že opravili nakup prek interneta.

Tabela 10 Država nakupa prek interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	Doma	V EU	Evropa izven EU	ZDA ali Kanada	južna Amerika	Afrika	Azija	Oceanija	ne vem	n
EU	56%	28%	5%	18%	1%	1%	2%	2%	3%	6302
Slovenija	89%	20%	5%	16%	0%	1%	1%	1%	3%	85
Belgija	34%	51%	8%	25%	1%	1%	2%	1%	4%	252
Danska	57%	32%	5%	23%	0%	0%	1%	1%	3%	693
Nemčija	51%	40%	7%	12%	1%	0%	2%	1%	3%	634
Grčija	43%	30%	13%	17%	4%	0%	2%	6%	4%	53
Španija	60%	20%	2%	12%	4%	1%	2%	0%	11%	165
Francija	68%	23%	3%	12%	0%	0%	1%	1%	1%	343
Irska	20%	62%	7%	40%	1%	1%	2%	3%	2%	534
Italija	61%	18%	6%	19%	1%	0%	1%	3%	3%	126
Luksemburg	3%	90%	8%	29%	2%	0%	1%	1%	1%	475
Nizozemska	47%	38%	6%	24%	1%	0%	2%	2%	2%	556
Avstrija	28%	62%	9%	13%	1%	1%	2%	1%	8%	451
Portugalska	45%	39%	6%	28%	5%	0%	1%	1%	1%	177
Finska	74%	19%	4%	14%	0%	0%	1%	1%	1%	495
Švedska	68%	16%	3%	16%	0%	0%	1%	1%	3%	639
UK	63%	9%	3%	27%	2%	2%	4%	3%	2%	666

¹⁸ Orig. (Eurobarometer) *Beside in [OUR COUNTRY], where are situated the other internet websites where you purchased goods and services for your private use? Nowhere else – only in [OUR COUNTRY], in the EU, in Europe, outside EU, in Noth America, in Latin America, in Africa, in Asia, in Oceania., others, don't know.*



Slika 57 Država nakupovanje prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002

Večina nakupov prek interneta je še vedno opravljenih doma, znotraj meja države nakupovalca. V tem pogledu je še posebej v ospredju Slovenija, kjer kar 89% vseh internetnih nakupovalcev opravlja nakupe znotraj svojih nacionalnih meja in veliko manj v državah EU (20%) ali v ZDA in Kanadi (16%). V državah EU je delež internetnih nakupovalcev, ki kupujejo doma v povprečju nekoliko nižji (56%), vendar še vedno veliko višji od deleža nakupovalcev zunaj meja matične države (znotraj EU 28%, ZDA in Kanada 18%... itd.). Sodeč po teh rezultatih pravi potencial nakupovanja preko interneta niti v EU še manj pa v Sloveniji ni izkoriščen, saj je ena njegovih velikih prednosti ravno v »globalnem« nakupovanju vrste za to primernih proizvodov izven geografskih meja.

5.3 Problemi (omejitve) pri nakupovanju prek interneta

Za konec obravnave nakupovanja prek interneta v Sloveniji in EU predstavljamo še probleme oziroma ovire za nakupovanje prek interneta: v kolikšni meri določeni problemi nakupovanja prek interneta predstavljajo oviro za nakupovanje prek interneta v posameznih državah EU in Sloveniji. Anketno vprašanje se je v obeh primerjanih raziskavah glasilo: *Ali ste pri nakupovanju za vaše osebne potrebe prek interneta naleteli na katero od naslednjih težav...*¹⁹

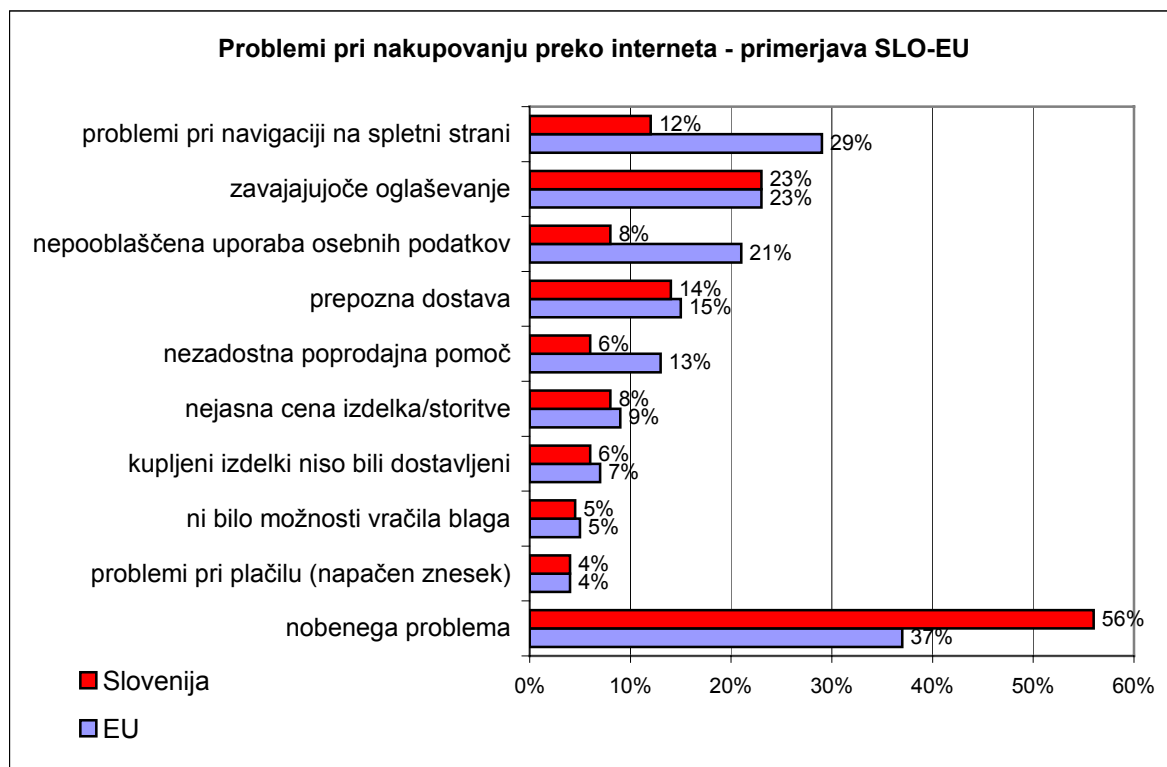
- *prepozna dostava*
- *kupljeni izdelki oz. storitve sploh niso bili dostavljeni*
- *ni bilo možnosti vračila napačnega ali neželenega blaga*
- *problemi pri plačilu (kot npr. napačen znesek)*
- *nejasna cena izdelka/storitve (npr. ni vključevala DDV ali stroškov dostave)*
- *prodajalec ni nudil zadostne po-prodajne pomoči*
- *nepooblaščen uporaba osebnih podatkov (npr. naslova e-pošte za pošiljanje komercialnih sporočil)*
- *problemi pri navigaciji na spletni strani*
- *zavajajoče oglaševanje*

Na vprašanje o problemih pri nakupovanju prek interneta so ponovno odgovarjali le uporabniki interneta, ki so že nakupovali preko interneta, zato se vsi deleži v nadaljevanju tega poglavja nanašajo na nakupovalce prek interneta, t.j. uporabnike interneta, ki so že opravili nakup prek interneta.

¹⁹ Orig. (Eurobarometer) *When shopping for your private use on the internet, did you encounter the following problems ... late delivery, product or service not delivered, no possibility to return faulty or unwanted goods, payment problems (e.g. wrong amount debited), unclear pricing (e.g. delivery costs or VAT not indicated), no or unsatisfactory communication with after-sales service, unauthorized use of personal data such as e-mail address (e.g. spamming), website navigation problems, deceptive or misleading advertising/offer?*

Tabela 11 Problemi (ovire) za nakupovanje prek interneta: primerjava Slovenija – EU, december 2002

	Že imel problem	prepozna dostava	kupljeni izdelki oz. storitve sploh niso bili dostav.	ni bilo možnosti vračila blaga	Problem pri plačilu (napačen znesek)	nejasna cena izdelka/storitve	prodajalec ni nudil zadostne poprodajne pomoči	Nepooblaš. uporaba osebnih podatkov	problemi pri navigaciji na spletni strani	Zavaja. oglašev.	ni imel nobenih problem.	ne vem	n
EU	63%	15%	7%	5%	4%	9%	13%	21%	29%	23%	37%	5%	6302
Slovenija	44%	14%	6%	5%	4%	8%	6%	8%	12%	23%	56%	1%	85
Grčija	42%	11%	4%	6%	0%	6%	0%	4%	11%	13%	58%	9%	53
Avstrija	46%	12%	9%	5%	5%	6%	6%	14%	15%	16%	54%	6%	451
Belgija	55%	15%	7%	5%	5%	9%	11%	21%	19%	13%	45%	4%	252
Italija	55%	6%	4%	2%	4%	4%	8%	23%	23%	25%	45%	2%	126
Danska	57%	14%	8%	3%	4%	9%	8%	14%	27%	23%	43%	4%	693
Luksemburg	57%	11%	8%	3%	5%	8%	9%	20%	17%	18%	43%	5%	475
Španija	61%	17%	5%	3%	1%	4%	11%	19%	26%	30%	39%	3%	165
Francija	62%	19%	6%	4%	3%	6%	14%	22%	23%	12%	38%	4%	343
Finska	63%	16%	7%	2%	2%	4%	8%	15%	42%	21%	37%	2%	495
UK	64%	14%	6%	6%	5%	10%	16%	24%	30%	23%	36%	5%	666
Nemčija	65%	14%	9%	5%	3%	11%	13%	17%	32%	28%	35%	6%	634
Irska	65%	12%	6%	4%	4%	13%	11%	21%	28%	29%	35%	4%	534
Švedska	65%	15%	6%	4%	5%	12%	19%	10%	41%	19%	35%	6%	639
Nizozemska	67%	18%	8%	3%	3%	9%	8%	36%	21%	26%	33%	3%	556
Portugalska	72%	20%	9%	4%	5%	7%	11%	27%	33%	28%	28%	7%	177



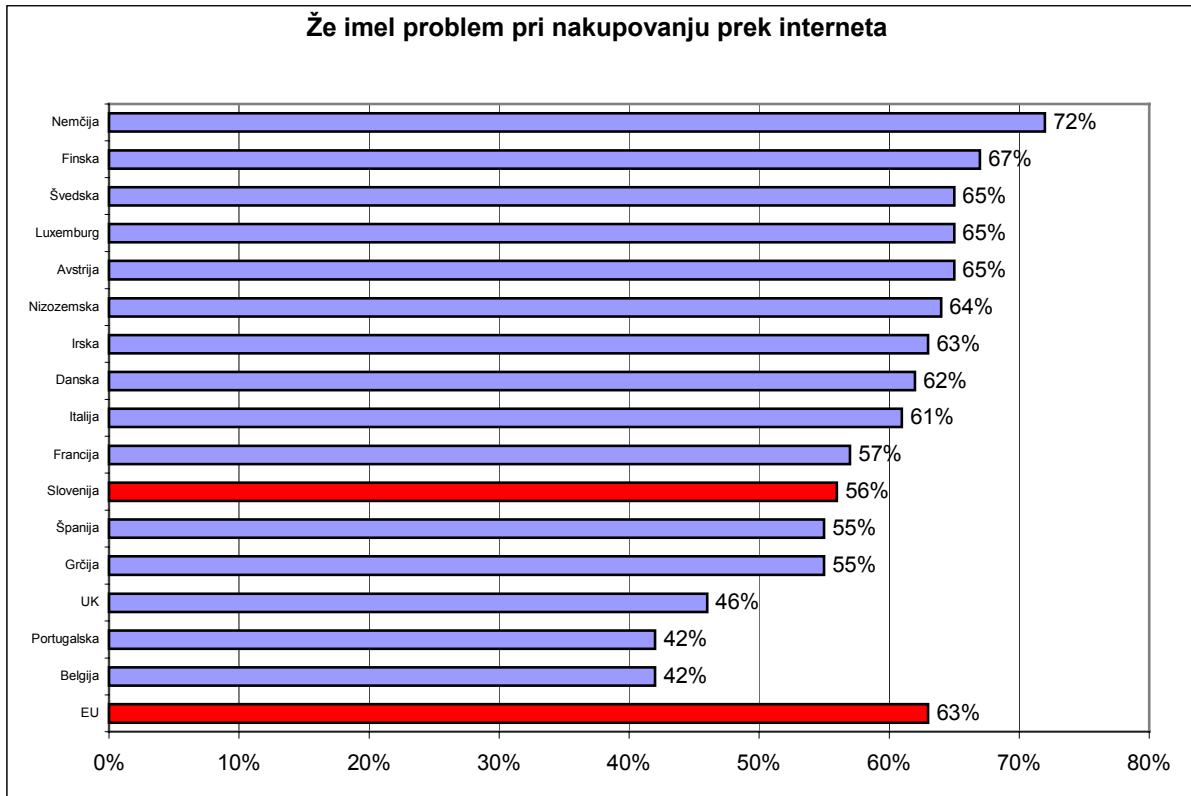
Slika 58 Problemi (ovire) za nakupovanje prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002

V Sloveniji je vsaj na enega izmed problemov pri nakupovanju prek interneta naletelo že 44% nakupovalcev prek interneta, v EU pa v povprečju že kar 63% nakupovalcev. Ker Slovenija po samem nakupovanju prek interneta zaostaja za EU, lahko logično sklepamo, da razširjenost problemov nakupovanja prek interneta sorazmerno narašča s množičnostjo nakupovanjem prek interneta.

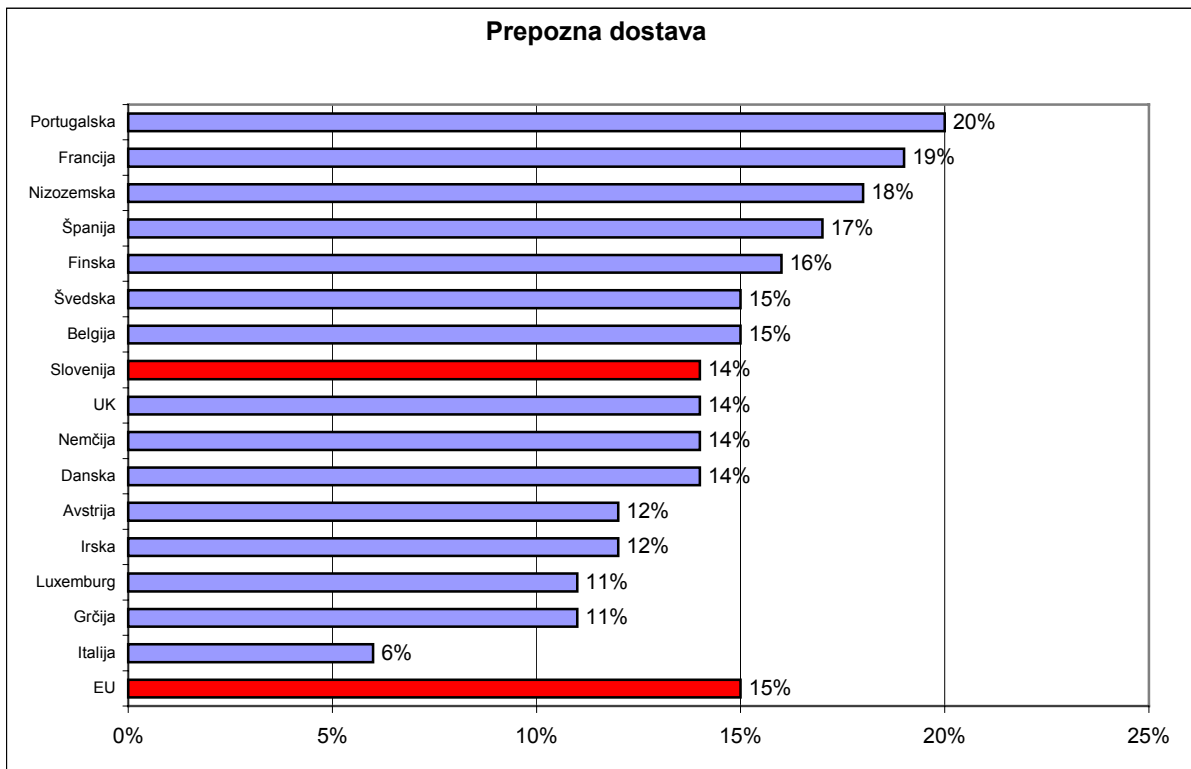
Med vsemi različnimi problemi in ovirami s katerimi se lahko soočijo nakupovalci prek interneta je v EU najbolj razširjena težava z navigacijo po spletnih straneh (kar 29% evropskih nakupovalcev prek interneta navaja problem z navigacijo spletne strani kot oviro za nakupovanje prek interneta), v Sloveniji pa najpogostejši problem predstavlja zavajajoče oglaševanje (23% slovenskih nakupovalcev navaja to kot problem pri nakupovanju prek interneta). Za dvig rasti nakupovanja preko interneta bi bilo v državah EU torej potrebno najprej izboljšati kakovost uporabniške izkušnje pri nakupovanju, v Sloveniji pa dvigniti kredibilnost ponudnikov elektronske prodaje prek interneta. V EU pomembno oviro za nakupovanje prek interneta predstavlja tudi nepooblaščen uporaba osebnih podatkov, ki jo navaja 21% evropskih nakupovalcev prek interneta (v Sloveniji le 8%).

Kljub vsem problemom, ki jih navajajo nakupovalci prek interneta, pa le ti očitno ne predstavljajo tudi pomembne ovire za nakupovanje prek interneta, saj le 1% nakupovalcev prek interneta izjavlja, da ne bodo nikoli več kupovali prek interneta (glej tabelo 9).

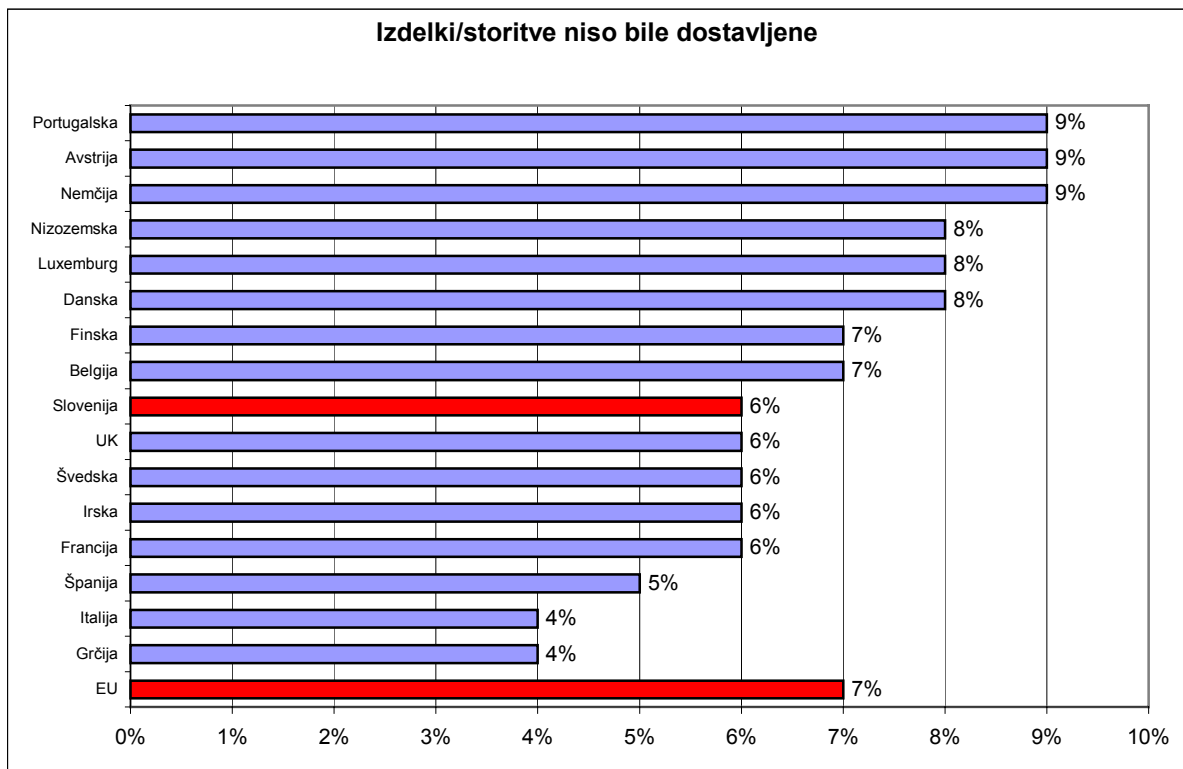
V nadaljevanju so podrobno prikazane še primerjave glede razširjenosti posameznih problemov, ovir pri nakupovanju prek interneta, za vse obravnavane države, in vsak problem oziroma oviro posebej. Na ta način je jasno prikazana pozicija Slovenije glede na razširjenost določenih problemov pri nakupovanju prek interneta v primerjavi z drugimi državami EU in tudi skupnim povprečjem EU. Opozorimo naj samo na to, da se prikazani deleži nanašajo na nakupovalce prek interneta, t.j. uporabnike interneta, ki so že opravili nakup prek interneta.



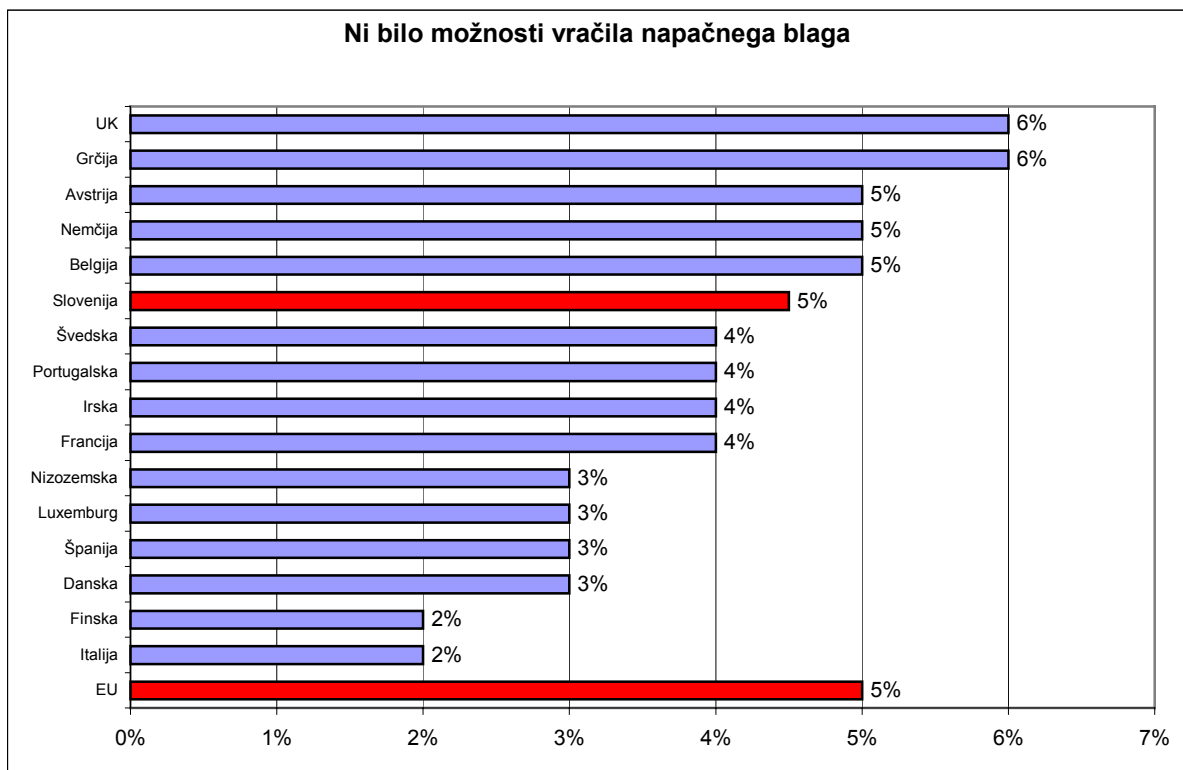
Slika 59 Delež e-nakupovalcev, ki je že imel probleme pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



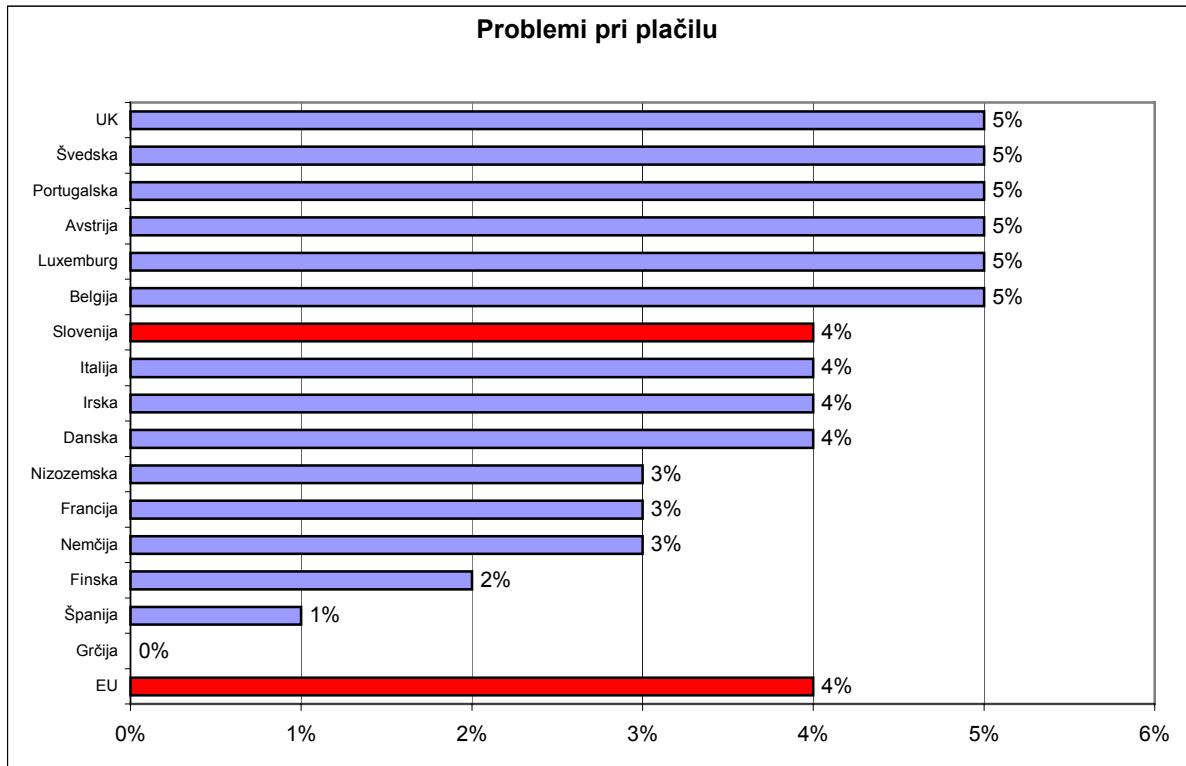
Slika 60 Problem prepozne dostave pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



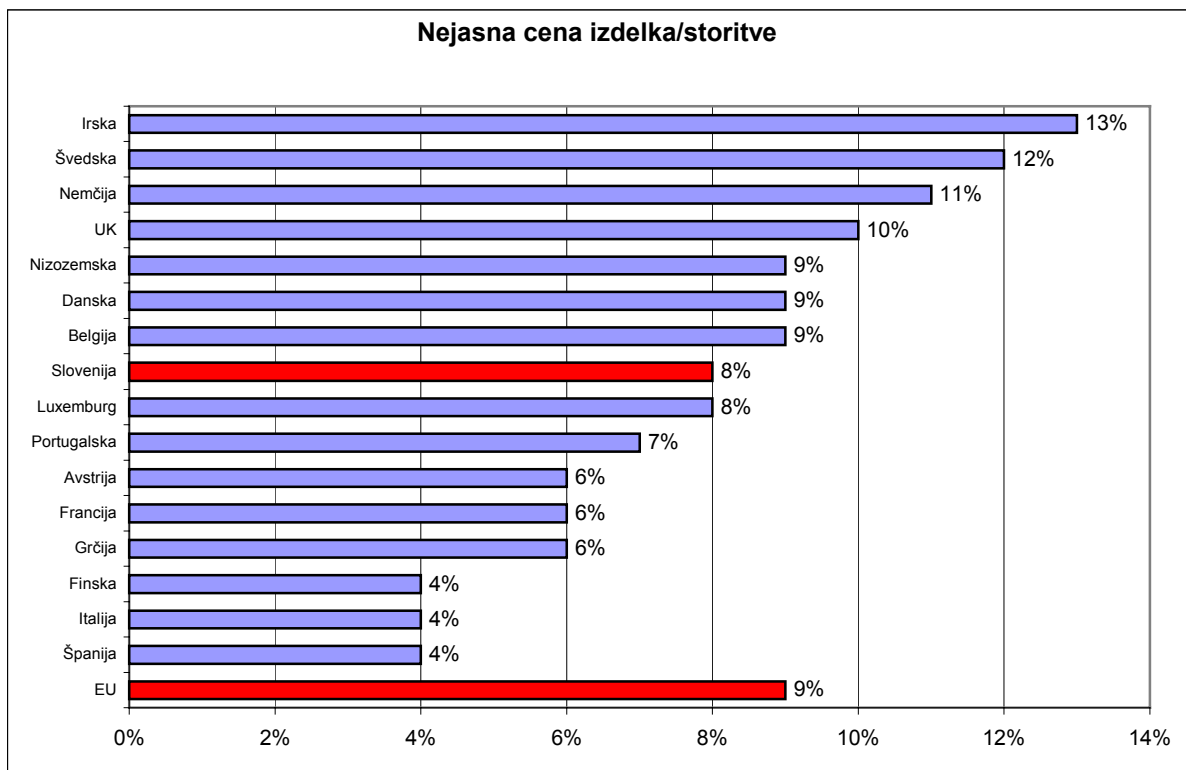
Slika 61 Problem z uresničitvijo dostave kupljenih izdelkov in storitev pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



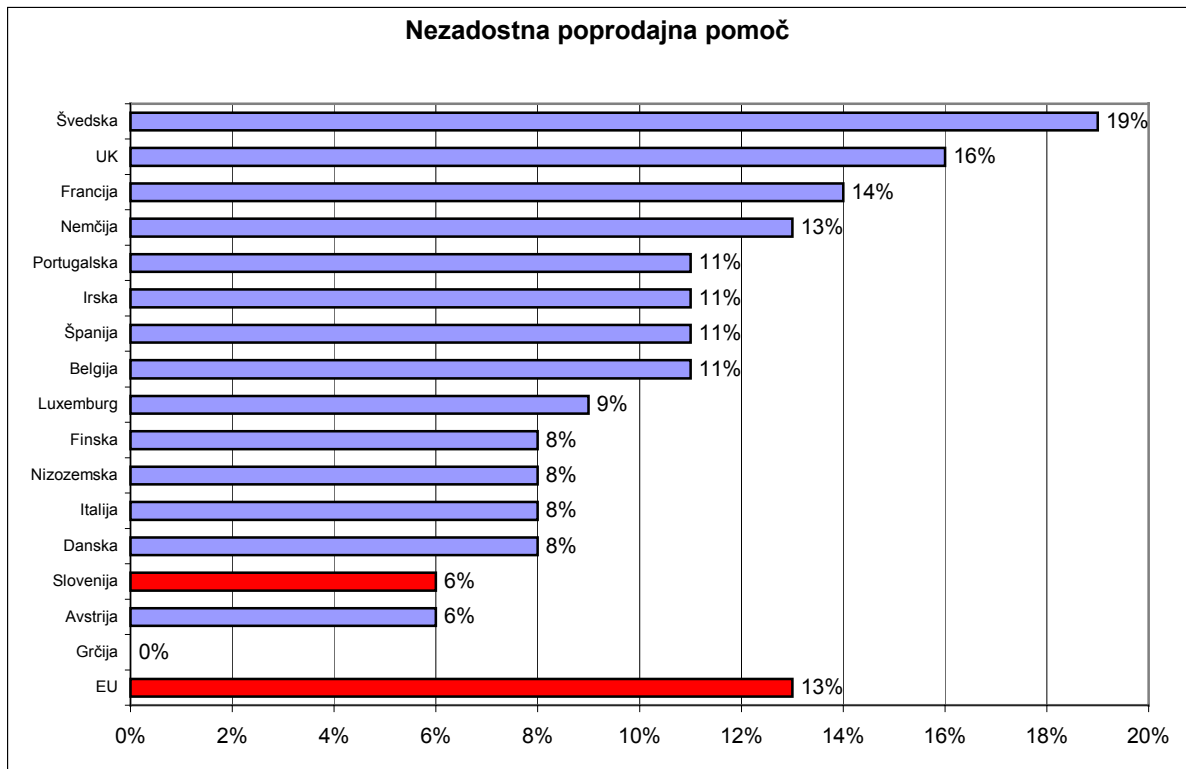
Slika 62 Problem vračila napačnega blaga pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



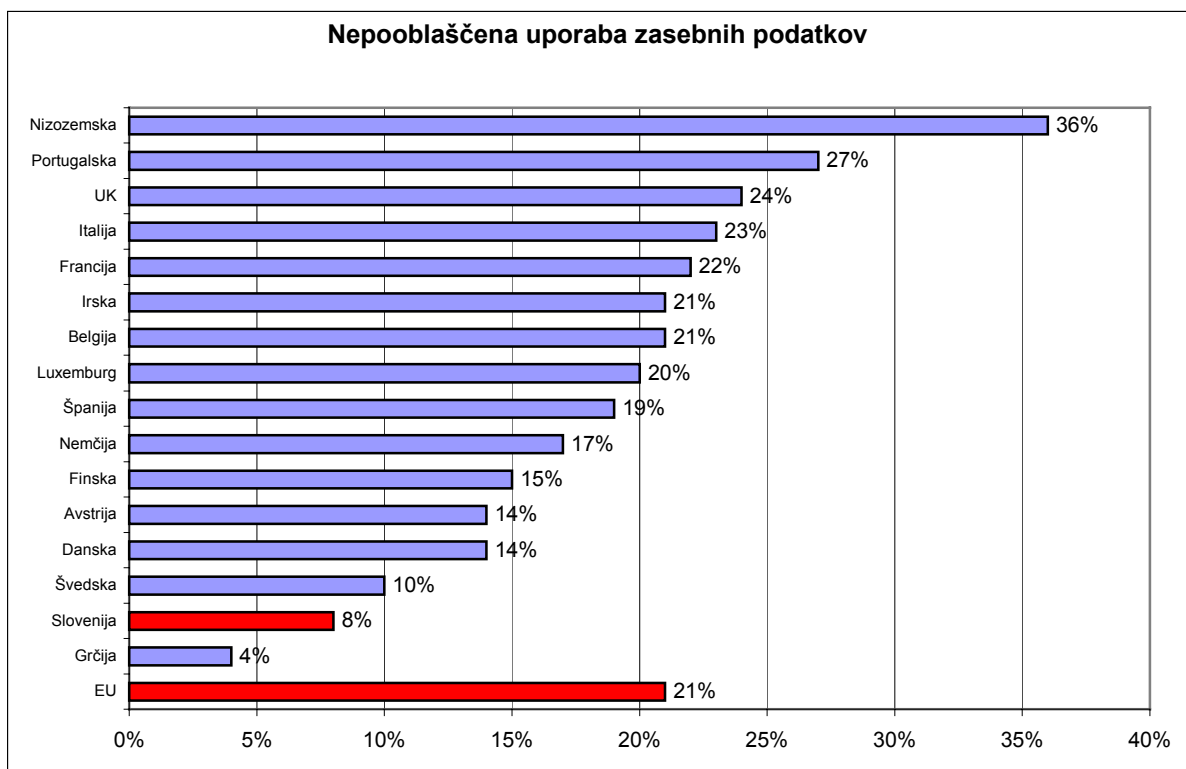
Slika 63 Problem s plačilom pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



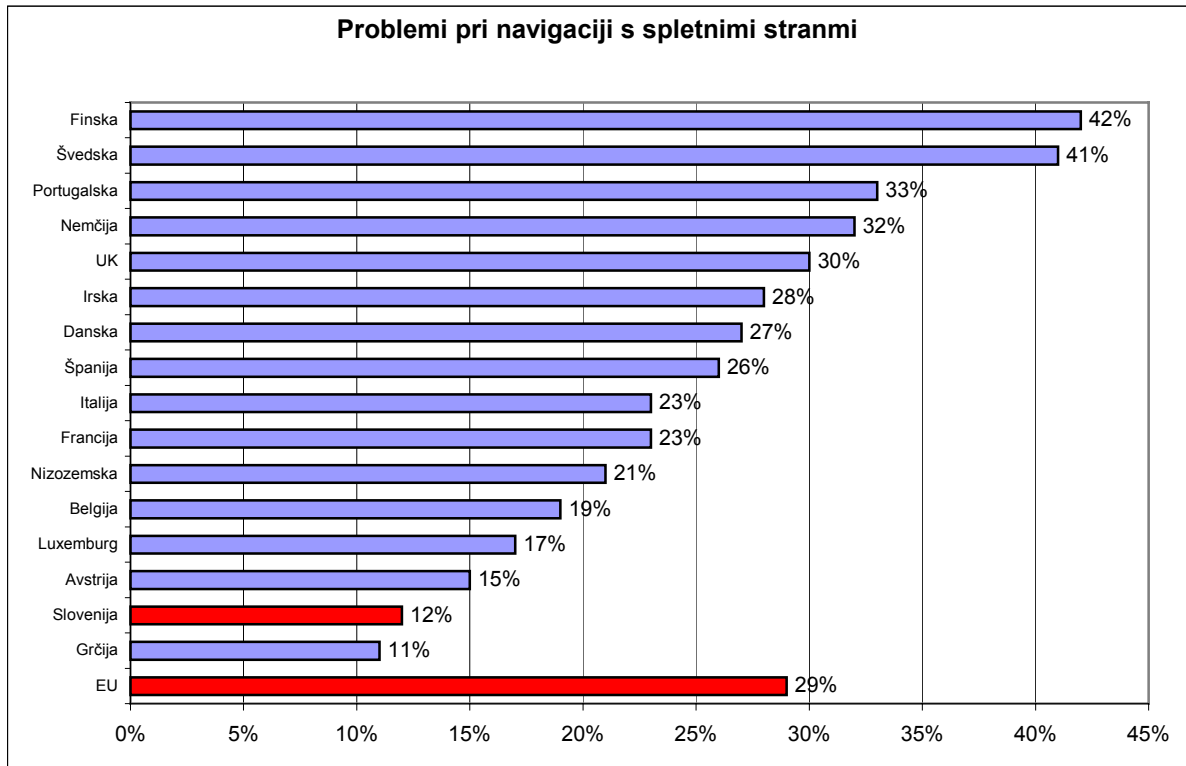
Slika 64 Problem nejasne cene izdelka in storitve pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



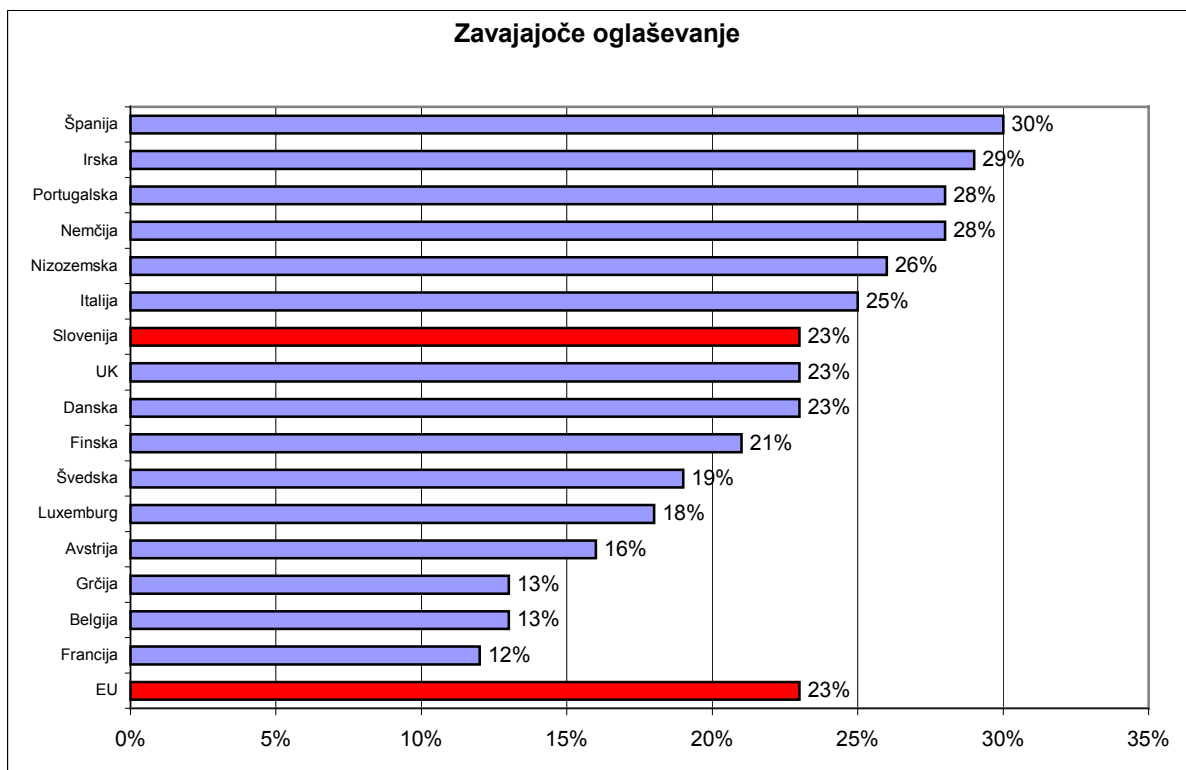
Slika 65 Problem nezadostne poprodajne pomoči pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 66 Problem nepooblaščen uporabe osebnih podatkov pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 67 Problem z navigacijo po spletni strani pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 68 Problem zavajajočega oglaševanja pri nakupovanju prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002

6 Uporaba interneta za upravne zadeve

Internet vedno pomembnejšo vlogo dobiva tudi kot posrednik med državljani in javno upravo, saj omogoča opravljanje različnih upravnih zadev brez obiskovanja upravnih enot in državnih uradov, kar na eni strani omogoča enostavnejše opravljanje upravnih zadev s strani uporabnikov interneta, po drugi strani pa večjo učinkovitost delovanja javne uprave. V zadnjem poglavju je prikazana primerjava stanja glede uporabe interneta v Sloveniji in EU v tem pogledu. Obravnavane so tri najbolj osnovne možnosti uporabe interneta za upravne zadeve: iskanje uradnih obrazcev, opravljanje uradnega postopka in pošiljanje elektronske pošte organom javne uprave.

Anketno vprašanje s katerim je bila merjena uporaba interneta za upravne zadeve se je v obeh raziskavah, ki služita za primerjavo med Slovenijo in EU glasilo enako: *Ali ste že kdaj vzpostavili stik z javno upravo prek interneta z namenom, da bi... (vedno samo iz osebnih razlogov in lastnih potreb):*²⁰

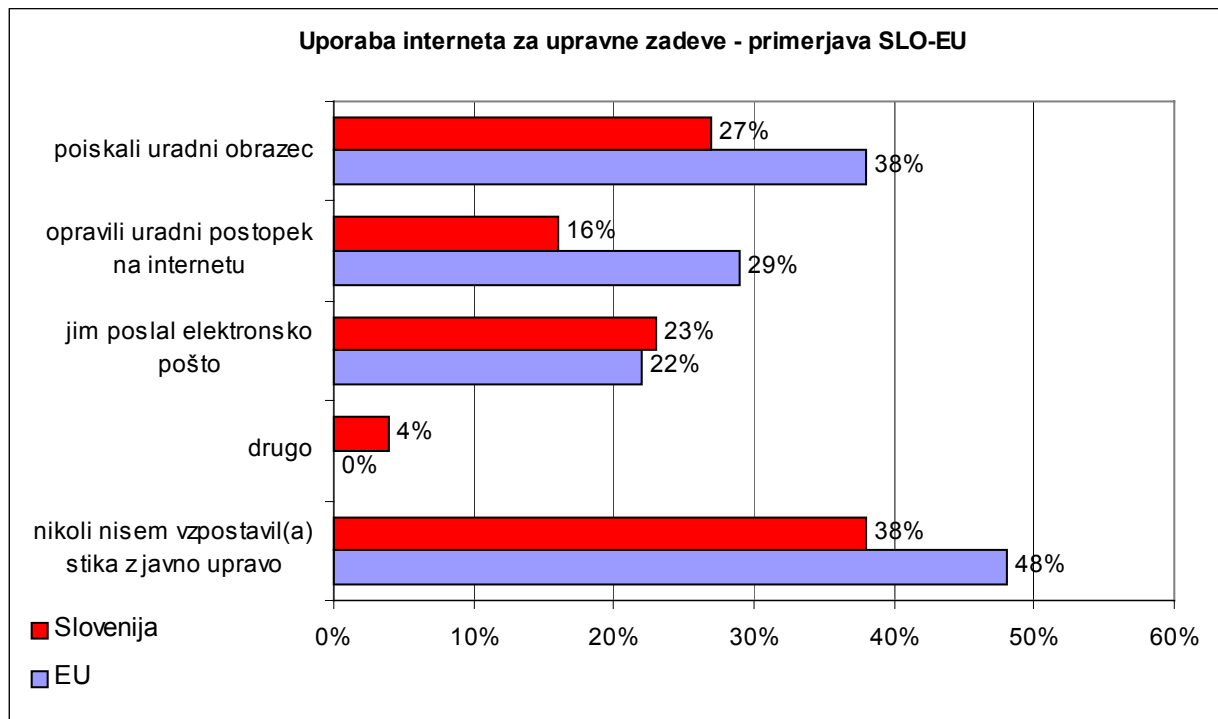
- *poiskali uradni obrazec*
- *jim poslal elektronsko pošto*
- *izpolnili uradni obrazec ali opravili uradni postopek na internetu*
- *drugo*
- *nikoli nisem vzpostavil(a) stika z javno upravo*

Uporaba interneta za upravne zadeve je obravnavana med uporabniki interneta, tako da se vse informacije (deleži) prikazani v nadaljevanju nanašajo na posamezne anketirance, uporabnike interneta. V spodnjih tabelah in slikah so tako predstavljeni deleži uporabnikov interneta (v državah članicah EU in Sloveniji) glede na uporabo interneta za upravne zadeve.

²⁰ Orig. (Eurobarometer) *Have you ever contacted a public administration through the internet to ... find administrative information, send them an e-mail, fill in forms or carry out procedures on-line, other reasons, never contacted an administration through the internet, don't know?*

Tabela 12 Uporaba interneta za upravne zadeve: primerjava Slovenija – EU, december 2002

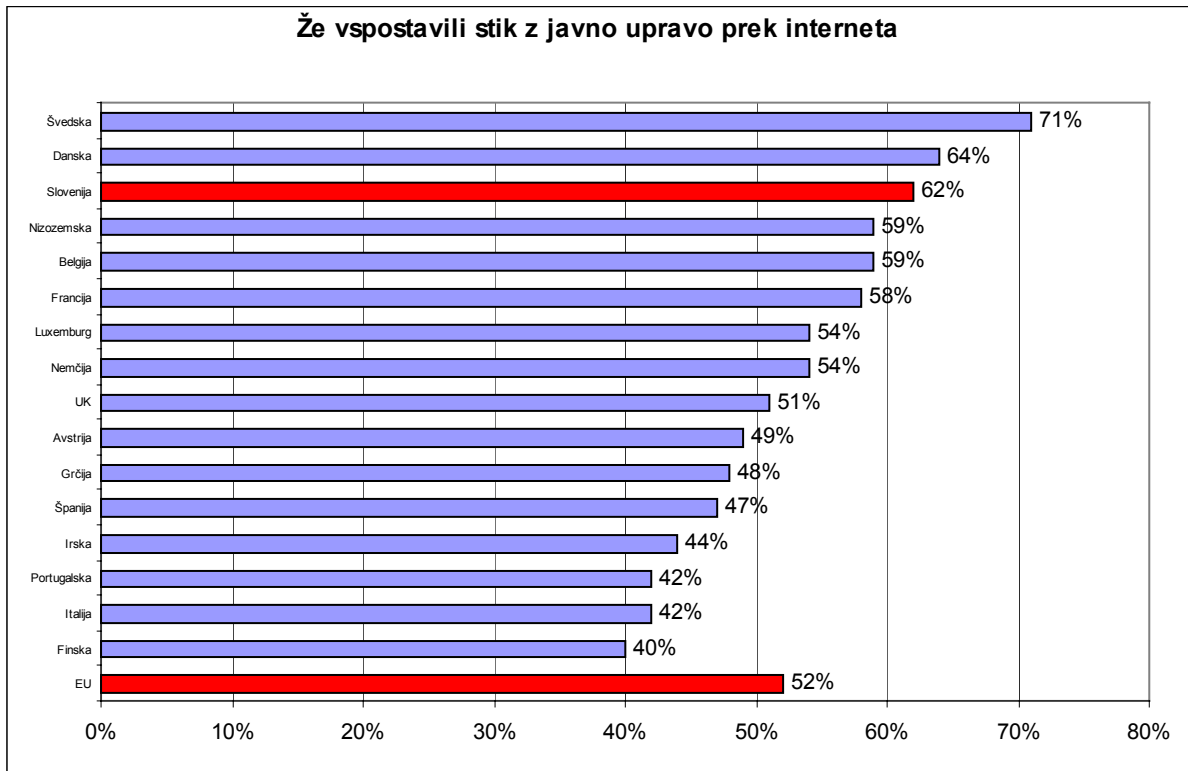
	že vzpostavil stik	poiskali uradni obrazec	jim poslal elektronsko pošto	izpolnili uradni obrazec ali opravili uradni postopek na internetu	drugo	nikoli nisem vzpostavil(a) stika z javno upravo	ne vem	n
EU	52%	38%	22%	29%	0%	48%	3%	16030
Slovenija	62%	27%	23%	16%	4%	38%	1%	457
Finska	40%	26%	15%	26%	1%	60%	1%	1373
Italija	42%	38%	15%	19%	0%	58%	0%	805
Portugalska	42%	32%	17%	24%	0%	58%	1%	836
Irska	44%	30%	23%	26%	0%	56%	3%	1270
Španija	47%	42%	13%	17%	0%	53%	0%	847
Grčija	48%	37%	22%	16%	0%	52%	1%	431
Avstrija	49%	36%	28%	26%	0%	51%	1%	1291
UK	51%	26%	23%	30%	0%	49%	9%	1209
Nemčija	54%	37%	21%	32%	1%	46%	2%	1204
Luksemburg	54%	47%	29%	24%	2%	46%	0%	1113
Francija	58%	48%	25%	31%	1%	42%	0%	986
Belgija	59%	37%	38%	24%	0%	41%	4%	1026
Nizozemska	59%	44%	26%	34%	0%	41%	2%	1465
Danska	64%	50%	33%	40%	2%	36%	2%	1704
Švedska	71%	57%	45%	49%	0%	29%	2%	1395

**Slika 69 Uporaba interneta za upravne zadeve, primerjava Slovenija – EU, december 2002**

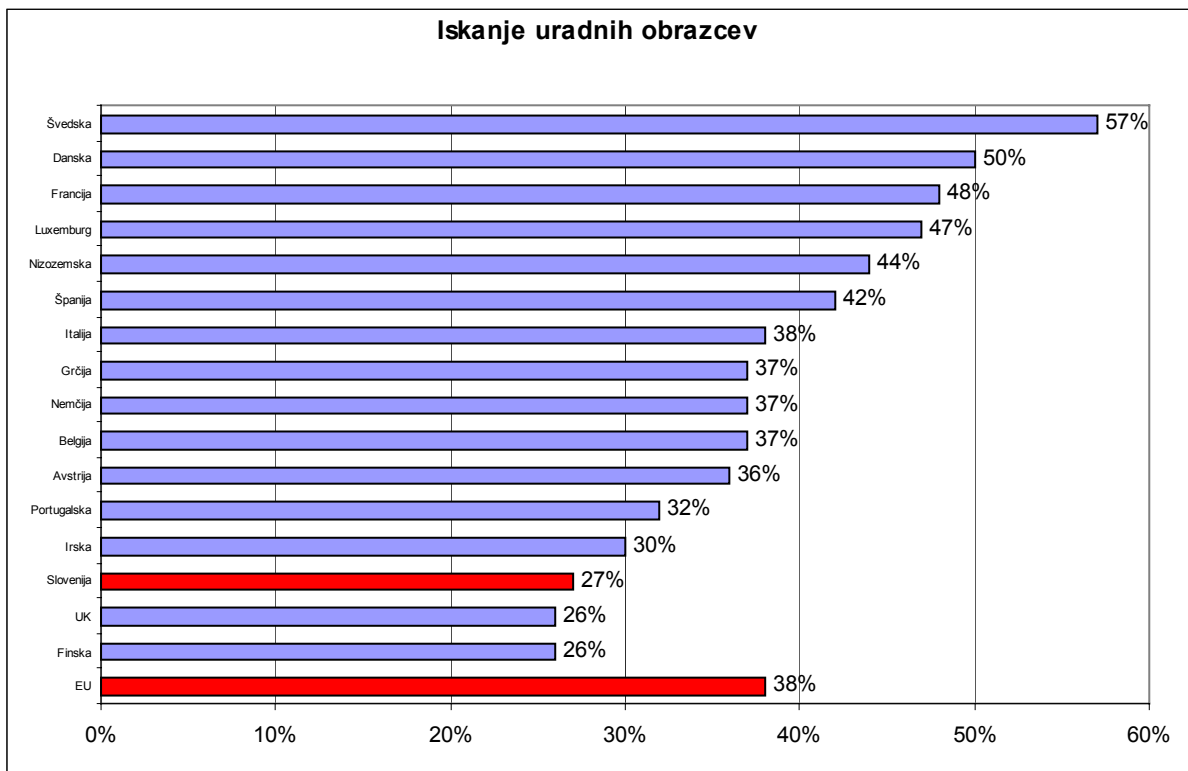
Uporaba interneta za upravne zadeve je že precej razširjena, v Sloveniji celo bolj kot v EU (gledano povprečje vseh članic). Skoraj vsak drug uporabnik interneta v EU je že vzpostavil stik z javno upravo, v Sloveniji pa je delež uporabnikov interneta, ki so vzpostavili stik z javno upravo, že krepko presegel polovico vseh uporabnikov (62%).

Najpogostejši razlog uporabe interneta za upravne zadeve je tako v Sloveniji kot v EU iskanje uradnih obrazcev, vendar pa Slovenija v tem namenu uporabe interneta za upravne zadeve zaostaja za EU (Slovenija 27% : EU 38%). Pri opravljanju uradnih postopkov na internetu pa je zaostanek Slovenije še večji, le 16% slovenskih uporabnikov interneta je že opravilo uradni postopek prek interneta, v državah EU pa ta delež povprečno znaša 29%. To veliko razliko pri opravljanju postopkov med Slovenijo in EU lahko v določeni meri pojasnimo tudi s pomanjkanjem možnosti za take storitve v Sloveniji, in ne nujno z pomanjkanjem interesa na strani uporabnikov. Pri pošiljanju elektronske pošte javni upravi pa med Slovenijo in EU ni večjih razlik, dobra petina uporabnikov interneta v Sloveniji in EU je že uporabila internet v ta namen. Med »drugimi« možnostmi stika z javno upravo prek interneta uporabniki v Sloveniji (4%) najpogosteje navajajo: *iskanje informacij povezanih z javno upravo (vizumi, registracija vozil, iskanje zaposlitve, iskanje vladnih dokumentov (zakoni, uradni listi...), iskanje zaposlitve, informacije o zavarovanju ter prijava na izpit.*

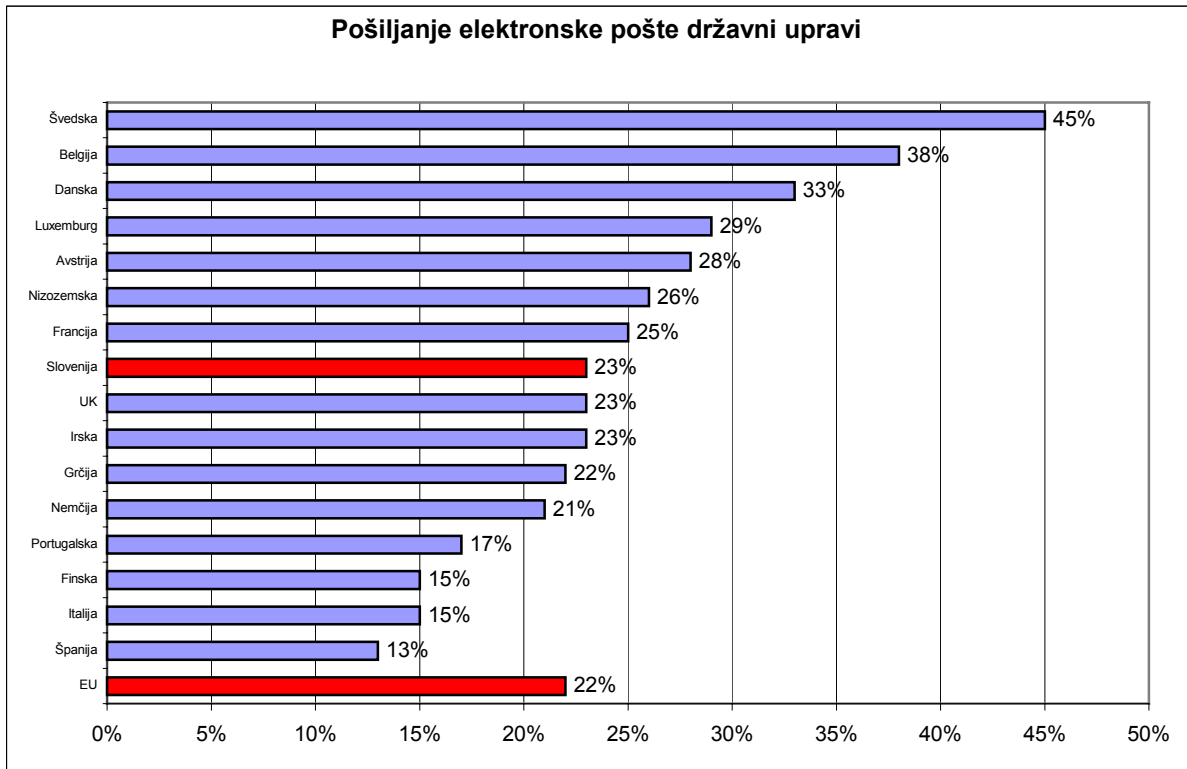
V nadaljevanju so podrobno prikazane še primerjave pri uporabi interneta za upravne zadeve za vse države članice EU, in vsak namen uporabe posebej. Na ta način je jasno prikazana pozicija Slovenije glede uporabe interneta za upravne zadeve v primerjavi z drugimi državami EU in tudi skupnim povprečjem EU. Opozorimo naj samo na to, da se prikazni deleži nanašajo na uporabnike interneta. Iz naslednje slike je npr. razvidno, da je Švedska najnaprednejša država EU pri uporabi interneta za upravne zadeve in da je 71% švedskih uporabnikov interneta že vzpostavilo stik z javno upravo prek interneta, itd.



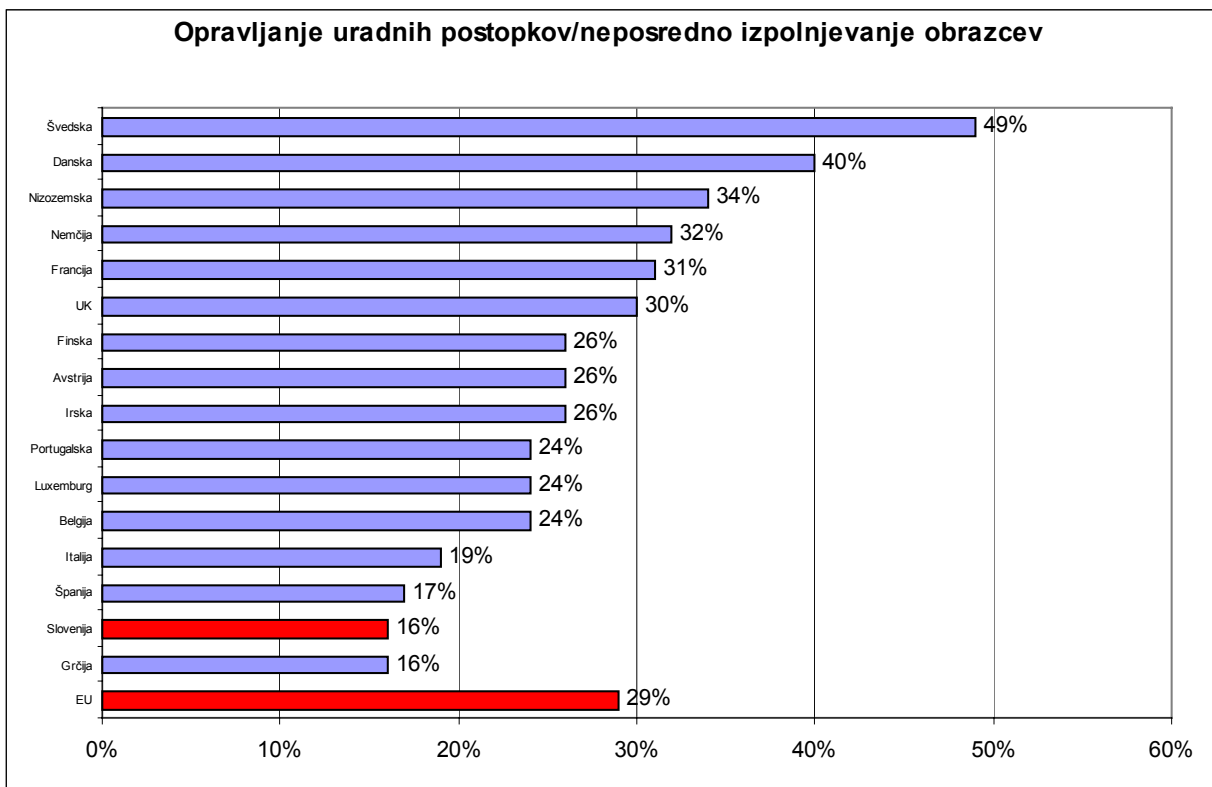
Slika 70 Delež uporabnikov interneta, ki so že vzpostavili stik z javno upravo prek interneta, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 71 Uporaba interneta za iskanje uradnih obrazcev, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 72 Uporaba interneta za pošiljanje elektronske pošte upravnim/državnim organom, primerjava Slovenija – EU, december 2002



Slika 73 Uporaba interneta za opravljanje uradnih postopkov, primerjava Slovenija – EU, december 2002

7 KAZALO TABEL IN GRAFOV

TABELE

Tabela 1 Uporaba in pogostost uporabe interneta.....	9
Tabela 2 Mesto uporabe interneta.....	16
Tabela 3 Namen uporabe interneta za osebne potrebe.....	25
Tabela 4 Dostop do interneta med gospodinjstvi.....	33
Tabela 5 Način (tehnologija) dostopa do interneta v gospodinjstvih	36
Tabela 6 Naprava dostopa do interneta v gospodinjstvih	43
Tabela 7 Varnostni problemi pri uporabi interneta.....	52
Tabela 8 Uporaba varnostne opreme pri uporabi interneta.....	58
Tabela 9 Nakupovanje prek interneta	65
Tabela 10 Država nakupa prek interneta	68
Tabela 11 Problemi (ovire) za nakupovanje prek interneta	71
Tabela 12 Uporaba interneta za upravne zadeve	79

GRAFI

Slika 1 Uporaba interneta.....	10
Slika 2 Pogostost uporabe interneta (populacijski deleži)	13
Slika 3 Mesto uporabe interneta (relativni deleži).....	17
Slika 4 Mesto uporabe interneta (populacijski deleži).....	18
Slika 5 Uporaba interneta od doma.....	19
Slika 6 Uporaba interneta v službi	19
Slika 7 Uporaba interneta v šoli.....	20
Slika 8 Uporaba interneta na javnih mestih	20
Slika 9 Uporaba interneta v cybercafejih	21
Slika 10 Uporaba interneta pri prijateljih.....	21
Slika 11 Uporaba interneta na poti s prenosnim računalnikom	22
Slika 12 Uporaba interneta na poti prek dlančnika	22
Slika 13 Uporaba interneta na poti prek mobilnega telefona.....	23
Slika 14 Uporaba interneta »drugje«	23
Slika 15 Namen uporabe interneta za osebne potrebe	25
Slika 16 Uporaba interneta za elektronsko pošto.....	27
Slika 17 Uporaba interneta za elektronsko bančništvo	28
Slika 18 Uporaba interneta za iskanje novice in informacij	28
Slika 19 Uporaba interneta za iskanje zdravstvenih informacij.....	29
Slika 20 Uporaba interneta za iskanje zaposlitve	29
Slika 21 Uporaba interneta za sodelovanje v forumih in diskusijah.....	30
Slika 22 Uporaba interneta za izobraževanje.....	30
Slika 23 Uporaba interneta za iskanje turističnih informacij in nakup letalskih vozovnic.....	31
Slika 24 Uporaba interneta za rezervacijo vstopnic za prireditve.....	31
Slika 25 Uporaba interneta za druge osebne potrebe.....	32
Slika 26 Dostop do interneta med gospodinjstvi	34
Slika 27 Način dostop do interneta v gospodinjstvih.....	37
Slika 28 Običajni modemski dostop do interneta v gospodinjstvih.....	39
Slika 29 ISDN dostop do interneta v gospodinjstvih.....	39

Slika 30 ADSL dostop do interneta v gospodinjstvih.....	40
Slika 31 Kabelski dostop do interneta v gospodinjstvih.....	40
Slika 32 Mobilni dostop do interneta v gospodinjstvih.....	41
Slika 33 Naprava dostopa do interneta v gospodinjstvih.....	43
Slika 34 Dostop do interneta prek osebnega računalnika.....	45
Slika 35 Dostop do interneta prek prenosnega računalnika.....	46
Slika 36 Dostop do interneta preko digitalne TV.....	46
Slika 37 Dostop do interneta prek igralne konzole za videoigre.....	47
Slika 38 Dostop do interneta preko mobilnega telefona.....	47
Slika 39 Dostop do interneta preko dlančnika.....	48
Slika 40 Razmerje med dostopom do interneta in deležem uporabnikov interneta.....	49
Slika 41 Varnostni problemi pri uporabi interneta.....	52
Slika 42 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli varnostni problem pri uporabi interneta ...	54
Slika 43 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli računalniški virus.....	54
Slika 44 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli problem z zlorabo kreditne kartice.....	55
Slika 45 Delež uporabnikov interneta, ki so že prejeli nezaželeno elektronska sporočila.....	55
Slika 46 Delež uporabnikov interneta, ki so imeli kakšen drug varnostni problem.....	56
Slika 47 Uporaba varnostne opreme pri uporabi interneta.....	58
Slika 48 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščeno vsaj eno od varnostnih zaščit.....	60
Slika 49 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen antivirusni program.....	60
Slika 50 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen čitalec pametnih kartic.....	61
Slika 51 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen program za šifriranje informacij.....	61
Slika 52 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen varnostni zid (firewall).....	62
Slika 53 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščen program za elektr. podpisovanje.....	62
Slika 54 Delež uporabnikov interneta, ki imajo nameščeno drugo varnostno opremo.....	63
Slika 55 Delež uporabnikov interneta, ki so že kupovali prek interneta.....	65
Slika 56 Pogostost nakupovanja prek interneta.....	67
Slika 57 Država nakupovanje prek interneta.....	69
Slika 58 Problemi (ovire) za nakupovanje prek interneta.....	71
Slika 59 Delež e-nakupovalcev, ki je že imel probleme pri nakupovanju prek interneta.....	73
Slika 60 Problem prepozne dostave pri nakupovanju prek interneta.....	73
Slika 61 Problem z dostavo kupljenih izdelkov in storitev pri nakupovanju prek interneta.....	74
Slika 62 Problem vračila napačnega blaga pri nakupovanju prek interneta.....	74
Slika 63 Problem s plačilom pri nakupovanju prek interneta.....	75
Slika 64 Problem nejasne cene izdelka in storitve pri nakupovanju prek interneta.....	75
Slika 65 Problem nezadostne poprodajne pomoči pri nakupovanju prek interneta.....	76
Slika 66 Problem nepooblaščne uporabe osebnih podatkov pri nakupovanju prek interneta.....	76
Slika 67 Problem z navigacijo po spletni strani pri nakupovanju prek interneta.....	77
Slika 68 Problem zavajajočega oglaševanja pri nakupovanju prek interneta.....	77
Slika 69 Uporaba interneta za upravne zadeve.....	79
Slika 70 Delež uporabnikov interneta, ki so že vzpostavili stik z javno upravo prek interneta ...	81
Slika 71 Uporaba interneta za iskanje uradnih obrazcev.....	81
Slika 72 Uporaba interneta za pošiljanje elektronske pošte upravnim/državnim organom.....	82
Slika 73 Uporaba interneta za opravljanje uradnih postopkov.....	82