

**ИНСТРУКЦИЯ ЗА ПОПЪЛВАНЕ
НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ
„ИЗПОЛЗВАНЕ НА ИКТ В ДОМАКИНСТВОТА И ОТ ЛИЦАТА
ПРЕЗ 2022 ГОДИНА“**

Обект на изследването са домакинствата и лицата в домакинствата. Единица на наблюдението са всички обикновени домакинства и лицата в тях на възраст от 16 до 74 навършени години.

Задължения на регионалните координатори в ОСИ:

- ✓ Проучват подробно и стриктно спазват методологията и инструментариума на наблюдението;
- ✓ Определят и осигуряват необходимия брой анкетьори за провеждане на изследването и организират обучението им;
- ✓ Осигуряват на анкетьорите списък на домакинствата, които трябва да анкетираат, съответния брой анкетни карти, инструкции и други за провеждане на изследването;
- ✓ Оказват помощ на анкетьорите и осъществяват контрол на всички етапи на наблюдението;
- ✓ Проверяват пълнотата и правилното попълване на анкетните карти от анкетьорите; сгрешените анкетни карти се коригират или връщат на анкетьорите за повторно анкетиране и отстраняване на грешките;
- ✓ Отговарят за въвеждането на първичната информация от анкетните карти и изпращането на данните в НСИ;
- ✓ Спазват стриктно тайната на индивидуалните сведения;
- ✓ Отговарят за съхранението на анкетните карти и въведените данни в софтуерната програма съгласно правилата и сроковете за съхранение.

Задължения на анкетьорите:

- ✓ Проучват основно материалите във връзка с провеждането на наблюдението - анкетната карта и инструкциите за попълване, и стриктно спазват изискванията посочени в тях;
- ✓ Посещават лично домакинствата в подходящо време и попълват анкетните карти като провеждат интервю с лицата, подлежащи на анкетиране; ако анкетирането е невъзможно поради отсъствие на членовете на домакинството анкетьорът оставя телефон за контакт и се уговаря за деня и часа на второто посещение;
- ✓ Ако някое от домакинствата в списъка не бъде намерено, анкетьорът се осведомява от съседите дали лицето (лицата) живее на посочения адрес и кога е възможно да бъде намерено, и осъществява второ посещение на посочения адрес;
- ✓ Предават попълнените и проверени анкетни карти на съответния регионален координатор за наблюдението в ОСИ;
- ✓ Спазват стриктно тайната на индивидуалните сведения;
- ✓ Предоставят на домакинствата писмо от Председателя на НСИ, в което са описани целите на изследването и използването на данните само за статистически цели.

Анкетните карти съдържат 33 основни въпроса обединени в **6 модула**, както и социално-демографски характеристики за домакинствата и лицата:

A - Достъп до информационни и комуникационни технологии (ИКТ);

B - Използване на интернет;

C - Използване на електронно управление (е-управление);

D - Използване на електронна търговия;

E - Интернет на нещата;

F - ИКТ и околната среда.

Попълване на анкетните карти

На анкетиране подлежат всички домакинства, в които има поне един член на възраст 16- 74 години. Ако на посочения адрес живее друго домакинство, интервюто се провежда с лицата (лицето) от това домакинство. Едно домакинство се счита за анкетирано, ако е попълнена анкетна карта за домакинството и **поне за един член** от съответното домакинство е попълнена анкетна карта за лице. Ако нито един член не е анкетиран (вкл. всички лица от домакинството са извън възрастовите граници) се посочва съответната причина за неанкетиране. Ако в момента на интервюто **или по принцип няма** нито един член на домакинството на възраст 16 - 74 години се посочва отговор „Не, членовете на домакинството са извън възрастовата група (16 - 74 години)“.

Избраните отговори на въпросите се отбелязват със знак „X“ в съответното поле.

Анкетна карта за домакинството

Анкетната карта за домакинството се попълва от главата на домакинството или от лицето с най-високи компютърни познания. Глава на домакинството е лицето, което осигурява основните средства за съществуване или това, което домакинството признава за такова.

Номерът на домакинството се попълва по следния начин:

Пример | 1_ | 6_ | 1_ | 2_ | 6_ | 5_ |

- ✓ в първите две кутийки се вписва номера на съответната област (напр. 16 за област Пловдив);
- ✓ следващите три отразяват номера на гнездото от извадката (126);
- ✓ последната кутийка е за поредния номер на домакинството в гнездото (5).

Въпрос № 1

Отнася се до общия брой на членовете на домакинството. Попълват се и допълнителни въпроси относно броя на членовете в различните възрастови групи.

За **обикновено домакинство** в изследването се приема:

- а)** Едно лице, което живее самостоятелно, храни се отделно и има свой отделен бюджет;
- б)** Две или повече лица, които живеят в едно жилище или в част от жилище, хранят се заедно и имат общ бюджет, независимо от това дали имат роднински връзки помежду си. За членове на домакинството се смятат и лицата, които временно отсъстват - деца, учащи, лица на лечение в болници, санаториуми и други здравни заведения.

Не са членове на домакинството:

- ✓ студентите, живеещи в други населени места;
- ✓ лицата, които са напуснали и са образували ново домакинство, лицата, постъпили да живеят постоянно в колективни домакинства, както и лицата, които са на гости (с продължителност по-малко от една година);
- ✓ лицата, заминали в чужбина преди повече от една година, както и лицата преселили се да живеят постоянно в други държави, независимо от кога са се преселили и дали са запазили българското си гражданство също не се смятат за членове на домакинството;
- ✓ временно присъстващите през наблюдавания период, живеещи постоянно в други домакинства.

Въпрос № 2

Моля, анкетаторът да уточни, че въпросът се отнася до **средния нетен месечен доход на цялото домакинство**, а не на анкетираното лице. **Нетният месечен доход** на домакинството представлява сумата, с която домакинството разполага за потребление, спестявания или инвестиции. Включват се всички парични постъпления на всички членове на домакинството през последния месец - приходи от работна заплата, пенсии, обезщетения за безработица, социално подпомагане, детски надбавки, стипендии, приходи от собственост (наеми и/или дивиденди), трансфери от други домакинства, **след облагането им с данъци и социални осигуровки**. Ако респондентът се затруднява да посочи точния размер на нетния месечен доход, му се предоставят интервални групи за избор.

МОДУЛ А - Достъп до информационни и комуникационни технологии (ИКТ)

Въпрос А1

Целта на въпроса е да се събере информация за наличие на достъп на домакинството до интернет, независимо от вида на устройството/ата за достъп (напр. настолен компютър, лаптоп, таблет, мобилен телефон или смартфон, конзола за видеоигри, смарт телевизор, четец за електронни книги и др.). Ако лицето отговарящо на въпросите от картата за домакинството не е запознато, дали е наличен достъп до интернет, следва да се потърси отговор от другите лица в домакинството. Опция „Не знам“ следва да бъде избягвана, чрез задаване на допълнителни подсещащи въпроси към респондента от страна на анкетатора, и маркирана по изключение единствено при невъзможност да се получи информация.

Анкетна карта за лицата

Анкетната карта за лицата се попълва за всички членове на домакинството на възраст от 16 до 74 навършени години чрез пряко анкетиране (интервю). Данните в анкетната карта се получават лично от анкетираното лице, като с отсъстващите лица се търси лична среща.

Анкетаторът вписва номера на домакинството от картата на домакинството и пореден номер на лицето в рамките на домакинството.

Когато лицето не може да бъде анкетирано, в заглавната част от анкетната карта се отбелязва съответната причина за неанкетиране.

Въпроси № 1, 1.1 и 1.2

Събират информация, чрез която може да бъде изчислена възрастта на анкетираното лице в навършени години към датата на провеждане на първото интервю.

Въпроси № 3 и 4

Отнасят се за държавата на раждане и гражданството на лицето. Когато държавата на раждане/гражданство е България, се отбелязва първата възможност, а в останалите случаи се записва съответната държава или гражданство. Държава на раждане се дефинира като държава на пребиваване на майката по време на раждането.

Въпрос № 5

Отбелязва се придобитата най-висока степен на образование/степен на професионална квалификация на анкетираното лице, за която е получена диплома, свидетелство, удостоверение от легитимна институция, част от формалната образователна система. Степените на образование са подредени във възходящ ред:

✓ **без образование или незавършено начално** се отбелязва за лицата, които не са посещавали училище, както и за лицата, които са посещавали, но не са завършили успешно начално образование (IV клас);

✓ към **начално образование** се отнасят лицата, успешно завършили IV клас. Тук се включват и лицата, които към датата на наблюдение учат от V до VII клас включително. Тук се включват и лицата завършили успешно курс за ограмотвяване;

✓ към **основно образование** се отнасят лицата, които са завършили успешно VIII клас, а след 2017 г. - VII клас и са придобили свидетелство за завършено основно образование.

Тук се включват и завършилите професионално-техническо училище (ПТУ) с получена I-ва степен професионална квалификация и лицата, завършили в миналото вечерен прогимназиален курс за работници, в който са получили диплома за основно образование и професионална квалификация;

✓ към **средно образование (XI или XII клас)**, вкл. първи гимназиален етап на средно образование с удостоверение за завършен X клас, се отнасят лицата, придобили диплома за завършено средно образование след XI или XII клас в общообразователни училища, профилирани гимназии като езикови, хуманитарни, природо-математически, както и завършилите средно специално, средно професионално-техническо или средно професионално образование с придобита степен на професионална квалификация/професия съответно в техникум, СПТУ или професионална гимназия, училище по изкуствата, спортно, духовно училище.

Тук се включват и завършилите първи гимназиален етап на средно образование с удостоверение за завършен X клас, като тази категория се отнася единствено за **лица завършили X клас след 2020 година**.

Тук се включват и всички лица, които **след завършено средно образование са преминали успешно професионално обучение и са придобили II или III степен на професионална квалификация** (напр. в център за професионално обучение или в училище). Това са учебни програми, имащи за цел придобиването на професия, която дава достъп до пазара на труда (напр. оператор в производството на облекло, готвач, фризьор, козметик, маникюрист, строителен техник, моделиер, охранител, техник по транспортна техника, оперативен счетоводител и др.);

✓ към **професионално обучение с прием след средно образование** (IV-та степен професионална квалификация) се отнасят лицата, които след придобиването на диплома за средно образование са завършили техникуми, професионални колежи или професионални гимназии в програми с прием след завършено средно образование, обикновено с продължителност 2 години, при което са придобили IV-та степен на професионална квалификация;

✓ към **висше образование - степен „професионален бакалавър“** (бивша степен „специалист“ или полувисше образование) се отнасят лицата, придобили образователно-квалификационна степен „професионален бакалавър“, както и завършилите учебни заведения,

които в годината на завършване на лицето са имали статут на полувисши учебни заведения, като им е признато еквивалентно образование. На всички видове специалисти, завършили полувисше образование в миналото като учители, библиотекари, техници и други им е признато висше образование, степен „професионален бакалавър“ („специалист“);

✓ към **висше образование - степен „бакалавър“** се отнасят лицата, придобили образователно-квалификационна степен „бакалавър“. На медицинските сестри и акушерки, завършили преди 2007 г. полувисш медицински институт или медицински колеж и положили успешно съответните приравнителни изпити им е призната тази образователна степен;

✓ към **висше образование - степен „магистър“** се отнасят лицата, придобили образователно-квалификационна степен „магистър“, без значение продължителността на програмата. **Към висше - степен „магистър“, се отнасят и всички лица, завършили висше образование преди 1997 година;**

✓ към **висше образование - степен „доктор“** се отнасят лицата, които са придобили образователна и научна степен „доктор“ и лицата, придобили научна степен „кандидат на науките“ преди 1995 година. **Не се включват** лицата, които са лекари или стоматолози и притежават званието „доктор“.

Въпрос № 6

Посочва се самопреценката на лицето относно неговия настоящ основен трудов статус, като се избира една от следните категории:

- ✓ **Работещ** - лица, които имат работа, извършвана срещу възнаграждение - работна заплата (за отработено време или извършена работа) или друг доход. Тук се включват и лицата, които не работят, но имат работа, от която временно отсъстват поради болест, годишен отпуск, отпуск при раждане на дете, родителски отпуск, стачка или друг трудов спор и други;
- ✓ **Безработен** - лица, които нямат работа, като едновременно с това търсят активно и са на разположение да започнат работа;
- ✓ **Ученик, студент, докторант (неработещ)** - лица на възраст 16 и повече навършени години, които към момента на наблюдението се обучават в държавно или частно учебно заведение (училище, университет, колеж и др.) и които не са работили през последния месец;
- ✓ **Пенсионер** - вкл. ранно пенсионираните (I и II категория труд, учители) преди навършване на пенсионна възраст или лица, които са се оттеглили окончателно от собствен бизнес;
- ✓ **Нетрудоспособен**, поради трайни здравословни проблеми;
- ✓ **Ангажиран с домашни задължения (домакин/я)** - включват се всички дейности, необходими за управлението на едно обикновено домакинство, вкл. отглеждането на деца;
- ✓ **Друго неактивно лице** - неработещи и нетърсещи работа лица по други причини.

Въпрос № 7

С този въпрос се определя статусът в заетостта на анкетираното лице, като се отбелязва един от следните отговори:

- ✓ **Нает** срещу работна заплата или друго възнаграждение - отбелязва се за всички лица, които:
 - работят в **частни предприятия**, фирми, фондации с идеална цел или за частен работодател, по трудов, граждански или друг договор, както и без писмен договор, срещу заплащане в пари или в натура;
 - работят в **държавни, общински и смесени предприятия** по трудово или служебно правоотношение, граждански или друг вид договор, независимо от длъжността, която заемат, вкл. ръководителите на предприятията;
 - са работещи членове на **производствени кооперации** - лица, които участват с дялова вноска и получават дивиденди;
- ✓ **Работодател** - отбелязва се за лицата, които управляват собствени предприятия, фирми, стопанства, както и за тези, които упражняват свободна професия или частна практика, независимо дали работят самостоятелно или в съдружие с други лица, **ако наемат на работа други лица**, на които плащат работна заплата или друго определено възнаграждение;
- ✓ **Самостоятелно зает в собствено предприятие**, фирма, професия, без наети лица - отнася се за лица, които управляват собствени предприятия, фирми, стопанства, както и за тези, които упражняват свободна професия или частна практика, независимо дали работят самостоятелно или в съдружие с други лица, **ако не наемат на работа други лица**, а извършват работата сами или с помощта на останалите членове на семейството. Лицата,

които преподават частни уроци също се считат за самостоятелно заети, ако получават заплащане директно от учениците си;

- ✓ **Работещ без заплащане** в предприятие, фирма, стопанство на родствено лице (неплатен семеен работник) - лица, които работят без формално заплащане в предприятие, фирма, стопанство, собственост на родствено лице.

Въпрос № 8

Отнася се само за **наетите лица**, които посочват дали договорът/работата им е постоянен или не, т.е. за неопределен срок или за определен срок от време.

Въпрос № 9

Отнася се за всички **работещи лица** и се отбелязва обичайната продължителност на работното време - пълно или непълно работно време.

Въпрос № 10

Отнася се за всички **работещи лица**. Записва се с думи наименованието на професията (занятието), която упражнява лицето, като впоследствие професията на лицето се кодира от анкетъора в съответствие с Националната класификация на професиите и длъжностите 2011 (НКПД - 2011) на **четвърти знак**.

Въпрос № 11

Отнася се за всички **работещи лица**. Записва се с думи основната дейност на предприятието (фирмата, стопанството), в което работи лицето, като впоследствие кодирането на дейността се извършва от анкетъора в съответствие с Класификацията на икономическите дейности (КИД-2008) на **втори знак**.

Въпрос № 12

Посочва се самооценката на лицето относно наличието на дългосрочни ограничения (поне 6 месеца или повече) в обичайните дейности от текущи физически, психически или емоционални здравословни проблеми, вкл. заболявания или увреждания, и старост. Включват се и последици от наранявания (травми), вродени състояния и други. Въпросът се отнася само до ограниченията, пряко причинени от или свързани с един или повече здравословни проблеми. **Не се включват** временните или краткосрочните ограничения, както и ограничения поради финансови, културни или други, несвързани със здравето причини.

Периодът от най-малко шест месеца се отнася за продължителността на ограничението в обичайните дейности, а не за продължителността на здравословния проблем. Ограниченията трябва да са започнали поне шест месеца по-рано и все още да съществуват в момента на интервюто. Това означава, че положителен отговор („силно ограничен/а“ или „ограничен/а, но не толкова силно“) трябва да бъде отбелязан само, ако лицето в момента е ограничено и е било ограничено в обичайни за хората дейности поне през последните 6 месеца.

- ✓ **Да, силно ограничен/а** - лица, които не могат да извършват или извършват с изключителна трудност дадена дейност, и се нуждаят от допълнителна помощ от други лица всекидневно;
- ✓ **Да, ограничен/а, но не толкова силно** - лица, които могат да извършват дадена дейност, но с известни затруднения. Обичайно не се нуждаят от помощ от други лица, а когато се предоставя помощ, то тя обикновено е по-рядко от всекидневно;
- ✓ **Не съм ограничен/а** - лица, които могат да извършват дадена дейност без никакви затруднения.

МОДУЛ В - Използване на интернет

Въпрос В1

Уточнява се периода на последно използване на интернет от лицето. Обхваща всякаква употреба на интернет - за лични или професионални, свързани с работата цели, независимо от мястото на достъп - къщи, на работа или на друго място и чрез всякакъв вид устройство - настолен компютър, лаптоп, таблет, мобилен телефон или смартфон, смарт устройства и други.

Въпрос В2

Отнася се до честотата на използване на интернет през последните 3 месеца. Ако лицето използва интернет по няколко пъти на ден повече от четири дни в седмицата се посочва отговор „По няколко

пъти на ден". Отговор „По един път на ден, почти всеки ден“ се отнася до лицата, които използват интернет повече от четири дни в седмицата, но само по веднъж на ден, а ако честотата е между един и четири дни в седмицата се отбелязва „Поне веднъж седмично, но не всеки ден“.

Въпрос В3

Отнася се до целите и предмета на използване на интернет (вкл. чрез мобилни приложения) от лицата през последните 3 месеца. Тук се има предвид използването за лични (неслужбни) цели, но без значение от мястото на достъп (може и на работното място). Въпросът е разделен на няколко части според целите на използване.

Комуникация

а) Включва използването на електронна поща за изпращане на имейли на приятели или за получаване на информация за продукти и услуги. **Не се включва** воденето на служебна кореспонденция;

б) Включва осъществяването на телефонни и видео разговори по интернет. Обикновено лицето използва програма или приложение като Viber, Skype, WhatsApp, Facetime, Messenger, Snapchat за да се обаждат по интернет на всеки, който има същото приложение. Може също да се осъществяват и разговори към фиксирани и мобилни линии чрез предплатен кредит. **Не се включват** разговорите със служебна цел, но се включва използването на приложения като Webex, Zoom, Meet, MS Teams, ако са използвани за разговори за лични цели;

с) Включва участието в социални мрежи. Социалните мрежи са уебсайтове, където потребителите могат да съхраняват информация за себе си (чрез създаване на профил) и да се свързват с други потребители, като по този начин създават мрежа от лични контакти;

д) Включва размяна на съобщения в реално време чрез приложения като Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat, Discord и други. **Не се включва** размяната на SMS;

Достъп до информация

е) Включва използването на интернет за намиране на информация за всякакъв вид стоки и услуги като филми, музика, книги, дрехи, софтуер, електроника, финансови услуги и други. **Не се включва** извършването на друго действие, освен намирането на информация (напр. осъществяването на покупка на дадена стока);

ф) Включва четене на новинарски сайтове, вестници и списания онлайн - както безплатни, така и чрез абонамент;

Обществено и политическо участие

г) Включва използването на интернет от лицата за изразяване на мнение по граждански и политически въпроси в уебсайт или в социалните медии. Включва още писане на коментари под статии или във форуми;

h) Включва активното участие на лицата в онлайн консултации или анкети, които представляват събиране на обществено мнение или онлайн гласуване по различни граждански и политически въпроси;

Забавление

и) Включва слушане на музика онлайн или интернет радио, както и изтегляне/сваляне на музика от интернет;

ж) Включва гледане на телевизия по интернет, чрез уебсайт или приложение на телевизионните оператори. В този отговор се включва гледане на предавания на живо или на запис;

к) Включва услуги, за които потребителите трябва да се абонират и да заплатят определена такса;

l) Включва услуги, които са с безплатен достъп за потребителите, но често са финансирани чрез реклама;

м) Включва всички видове игри, които се играят онлайн или след изтегляне/сваляне;

п) Включва слушане онлайн или изтегляне/сваляне на подкасти. Подкастът (podcast) представлява серия от предварително записани аудио файлове/записи, които могат да бъдат слушани онлайн или свалени на компютър/мобилно устройство, където са достъпни за потребителя по всяко време. Потребителите могат да се абонират за даден подкаст и да получават известие за всеки нов епизод. Форматът и темите са разнообразни - чрез разговор или монолог се засягат теми като личностно развитие, предприемачество, култура, технологии, бизнес, политика, общество, спорт, наука и други.

Е-здравеопазване

о) Включва използването на интернет за търсене на информация за здравето за лични цели или свързана със здравето на други членове на семейството или приятели;

р) Включва запазване на час при лекар през уебсайт или приложение на съответната болница, медицински център, друго здравно заведение или здравен портал. **Не се включва** записването на час по електронна поща;

q) Включва използването на интернет за достъп до лична здравна информация (напр. проверка на резултати от изследвания);

r) Включва други здравни услуги, извършвани по интернет чрез уебсайт или приложение вместо посещение при лекар или в болница, напр. получаване на рецепта по интернет или онлайн медицинска консултация. В обхвата на въпроса се включва и използването на здравни приложения (напр. за наблюдение на сърдечната честота, кръвната захар, нарушения на съня, онкологична грижа и др.), ако резултатите от измерванията са достъпни чрез интернет за извършване на лекарски контрол. **Не се включват** консултации по електронна поща;

Други онлайн услуги

s) Включва продажба на стоки и услуги онлайн чрез уебсайт или приложение за електронна търговия (напр. eBay, Facebook Marketplace). Не се изисква електронно плащане, т.е. „сделката“ е направена онлайн, но плащането и/или доставката може да се осъществи по друг начин (не по интернет). **Не се включва** публикуване на обява в интернет (напр. за продажба на употребявана стока или на излишен билет за дадено събитие), тъй като сделката не се сключва онлайн по автоматизиран начин, а чрез телефонно обаждане или чрез имейл;

t) Включва онлайн банкиране, наричано още електронно, интернет или мобилно банкиране, което представлява средство за достъп в реално време и с висока степен на сигурност до услугите на банка. Електронното банкиране дава възможност на лицата да извършват банкови преводи или да правят справка за състоянието и движението по банкова сметка по интернет.

Въпрос В4

Целта на въпроса е да събере информация за използването на интернет за обучение.

a) **Онлайн курс** представлява планирана поредица от учебни дейности по определен предмет или тема, които се осъществяват изцяло или частично по интернет и често завършва с получаване на квалификация или сертификат за присъствие. Курсът може да се предлага от образователна институция, център за обучение, работодател, нетърговска организация и други. Контактът с преподавателите, инструкторите и учебните материали се осъществява по интернет. Включват се курсове, свързани с хобита и личностно развитие (напр. езици, история, готварски курсове), както и участие в дистанционно обучение заради пандемията от Ковид-19, ако е проведено под формата на структуриран онлайн курс;

b) Включва се използването на образователни материали по всякакви теми, които се предоставят по интернет или в цифров формат за образователни, професионални или лични цели. Обикновено онлайн учебните материали се предоставят от безплатни учебни приложения, уебсайтове за обучение, центрове за обучение, безплатно или срещу заплащане. Този отговор се отбелязва и в случаите когато респондентът е използвал учебни материали онлайн като допълнителен източник на информация в рамките на онлайн курс или с цел друго обучение;

c) Включва всяка комуникация с преподаватели и други обучаващи се чрез предназначени за целта образователни уебсайтове и портали, или чрез приложения като Zoom, MS Teams, Google Classroom, Shkolo/Школо и други. **Не се включват** страници на образователни институции във Facebook.

Въпрос В5

Уточнява се каква е била целта на учебните дейности, в които респондента е участвал през последните 3 месеца.

a) В този отговор се включват ученици/студенти/докторанти, които са учили онлайн заради пандемията от Ковид-19, но не и лицата, които са участвали в онлайн езиков курс или курс за подготовка за изпити/матури.

МОДУЛ С - Използване на електронно управление (е-управление)

Електронното управление представлява използването от лицата по електронен път на административни услуги и информация, с която разполагат административните органи и публичните институции. Взаимодействието и контактът на лицата с администрацията се осъществява чрез уебсайт или мобилно приложение и се отнася до получаване на информация, упражняване на права и изпълняване на задължения, например:

- граждански задължения (напр. подаване на данъчна декларация, промяна на адрес);
- права (напр. социални помощи, обезщетения за безработица, месечна помощ за отглеждане на дете);
- справки и издаване на официални документи (напр. лична карта, паспорт, удостоверение за раждане);
- обществени образователни услуги (напр. обществени библиотеки, кандидатстване за детска градина, училище или университет, издаване на удостоверения, свидетелства, дипломи);

- обществени здравни услуги (напр. услуги на обществени болници, приложение за проверка на валидност на Ковид-19 сертификат);
- получаване на данъчна и осигурителна информация (напр. справка за осигурителен доход, проверка на здравноосигурителен статус, справка за дължими местни данъци и такси);
- електронни пощенски услуги (напр. доставка на официални съобщения/документи по интернет в Системата за сигурно електронно връчване) и други.

Въпросите се отнасят само за контакт или взаимодействие на лицата с административни органи и публични институции за лични (неслужебни/несвързани с работата) цели през последните 12 месеца. **Изключва** се осъществяването на контакт чрез ръчно написани имейли. **Не се включват** обществените транспортни услуги, комунални услуги (напр. електричество, водоснабдяване), обществени сайтове за новини или синоптични прогнози.

Въпрос С1

Събира информация за дейностите, извършвани от респондента чрез уебсайт или приложение на административни органи и публични институции. *Наблюдаваният период е през последните 12 месеца.*

а) Включва използването на публично достъпни бази данни и регистри, където лицата могат да намерят информация за себе си, например:

- проверка на здравноосигурителен статус;
- справка за имот в кадастрален регистър;
- справка за статус на социално осигуряване, осигурителен стаж, пенсионни разпореждания;
- проверка за неплатени глоби;
- проверка на електронна библиотечна карта;
- достъп до информационна система на университет и други;

б) Включва достъп на лицата до публично достъпна информация в бази данни и регистри, поддържани от администрациите, например:

- информация за наличието на книги в обществени библиотеки;
- имотен регистър;
- търговски регистър;
- кадастрален регистър;
- регистър на сертифицирани лица (преводчици, адвокати, частни съдебни изпълнители и др.);
- регистър на лечебните заведения и други;

с) Включва получаване на всякаква информация от уебсайт на административни органи и публични институции напр. за предлагани услуги, обезщетения, права, нормативни актове, работно време. Включва се и търсенето на информация за Ковид-19 (напр. признаци на заболяването, тестване, ваксинация) на уебсайтовете на публични институции.

Въпрос С2

Отнася се до изтегляне и/или отпечатване на официални документи, формуляри, декларации и отчети (напр. за информация или за заявяване за услуга) от уебсайт или приложение на административни органи и публични институции за лични цели през последните 12 месеца. Включва също изтеглянето на здравен сертификат за Ковид-19.

Въпрос С3

Отнася се до насрочване на среща, запазване на час, резервация на услуга за лични цели чрез уебсайт или приложение на административни органи и публични институции през последните 12 месеца, напр. запазване на книга в обществена библиотека, среща с държавен служител, час при лекар, час за ваксинация (напр. срещу Ковид-19, грип и др.), час за тест за Ковид-19 и други.

Въпрос С4

Включва получаването на официални съобщения и документи по електронен път, чрез профил в уебсайт или приложение на административни органи и публични институции за лични цели през последните 12 месеца. Например: известия за глоби, уведомления за изплащане на социални помощи, разписки за данъчни плащания, искане на допълнителна информация/документи, връчване на удостоверение за гражданско състояние, свидетелство за съдимост, съдебни призовки и решения, пенсионни и социално-осигурителни документи и други. **Не се включват** известия получени по имейл или SMS.

Въпрос С5

Уточнява се дали респондентът е подал онлайн (по интернет) своята годишна данъчна декларация за облагане на доходите на физическите лица и приложенията към нея през последните 12 месеца.

- а)** Отбелязва се в случаите, когато респондентът е подал данъчната си декларация онлайн чрез сайта на НАП, вкл. когато е коригирал или потвърдил предварително попълнена декларация;
- б)** Включва подаването на данъчна декларация на хартия в офис на НАП, в пощенска станция или по пощата, вкл. с баркод;
- в)** Включва случаите, когато данъчната декларация е подадена от друг член на семейството, роднина, данъчен консултант или съветник, независимо от начина на подаване (онлайн или на хартия);
- д)** Този отговор отбелязват лицата, които не са подавали данъчна декларация през последните 12 месеца, независимо по какви причини.

Въпрос С6

Събира информация за по-сложни дейности, извършвани от респондента чрез уебсайт или приложение на административни органи и публични институции. *Наблюдаваният период е през последните 12 месеца.*

- а)** Включва подаване на искане/заявление за издаване на официални документи (удостоверения, актове, преписи, дубликати) като документи за самоличност, дипломи, удостоверения за раждане, брак, развод, смърт, за съдимост, за адресна регистрация и други;
- б)** Включва подаване на искане/заявление за отпускане на помощи, обезщетения и права като парични обезщетения при болест, майчинство и безработица, месечна помощ за отглеждане на дете, еднократна помощ за ученици записани в първи/осми клас, месечна социална помощ, записване в детска градина/училище/университет и други;
- в)** Включва подаване на други искания, искове и жалби като сигнал за кражба в полицията, подаване на съдебен иск, искане на правна помощ, подаване на сигнал/оплакване към общината и други.

Въпрос С7

Отнася се до причините, поради които лицата не са се възползвали от предимствата на общуването с административни органи и публични институции по електронен път чрез уебсайт или приложение. Ако на анкетираното лице не му се е налагало да подава жалби или да заявява официални документи през последните 12 месеца, се посочва отговор **а)**, а ако му се е налагало, но не го е направило онлайн, трябва да посочи една или повече от изброените причини от **б)** до **ф)**.

Въпрос С8

Отнася се за лицата, които са използвали уебсайт или приложение на административни органи и публични институции за лични цели през последните 12 месеца и се посочват проблемите, които са имали. Лицата, които са взаимодействали с администрациите по електронен път, но не са срещали никакви проблеми, посочват отговор **г)** „Не съм срещал/а никакви проблеми“.

МОДУЛ D - Използване на електронна търговия

Въпрос D1

Отнася се до покупката на стоки и услуги за лично ползване онлайн чрез уебсайт или мобилно приложение за електронна търговия. За покупки се приемат също потвърдени резервации за квартири, хотели, ресторанти, участие в залагания и лотарии, информация закупена по интернет, както и финансови инвестиции, акции и други. Включват се и покупки от частни лица чрез онлайн пазари като eBay, Airbnb, Facebook Marketplace. **Не се включват** направените поръчки по електронна поща, или чрез SMS и MMS.

⚠ Въпроси от **D2 до D4** се отнасят до покупката само на материални стоки. **Не се включват** услуги и цифрови продукти, доставяни или използвани по интернет.

Въпрос D2

Отнася се до вида на материалните стоки купувани онлайн чрез уебсайт или приложение за лично ползване през последните 3 месеца. На респондента трябва да бъдат представени всички възможности, така че той да прецени кои от тях се отнасят до него.

Въпрос D3

Отнася се до географското местоположение на търговците, от които са поръчани или закупени стоки онлайн през последните 3 месеца, т.е. респондентът е посочил поне един отговор от въпрос **D2**. Към „Продавачи от България“, се включват и международни компании, които имат търговско представителство или офиси за продажби в страната.

Държавите-членки на ЕС включват: Австрия, Белгия, Хърватия, Кипър, Чехия, Дания, Естония, Финландия, Франция, Германия, Гърция, Унгария, Италия, Ирландия, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Полша, Португалия, Румъния, Словения, Словакия, Испания и Швеция.

Въпрос D4

Ако респондентът е купувал или поръчвал онлайн чрез уебсайт или приложение материални стоки, т.е. има избран поне един отговор на въпрос **D2**, посочва дали тези стоки са закупени от частно лице.

Въпрос D5

Събира информация за вида на закупеното от респондента цифрово съдържание, доставено/предоставено по интернет, от уебсайт или приложение, за лично ползване през последните 3 месеца. Подновяването на абонаменти също е в обхвата на въпроса.

a) Включва покупката на музика само в цифров формат или за изтегляне/сваляне, напр. платени абонаменти за музикални платформи като Spotify, Tidal, Deezer, Apple Music, Google Play Music, YouTube Premium, Amazon Music Unlimited. **Не се включва** покупката на музика на CD или на грамофонни плочи;

b) Включва покупката на филми, сериали или спортни програми само в цифров формат, за гледане в момента или за изтегляне/сваляне (напр. платени абонаменти за Netflix, HBO GO, Apple TV+, Voyo, Amazon Prime Video). Включва още взимане под наем на онлайн филми (напр. Vivacom видеотека). **Не се включва** покупката на филми или сериали на DVD или Blu-ray дискове;

c) Включва покупката на книги в цифров формат, които могат да се прочетат от настолен компютър, лаптоп, таблет, смартфон или четец за електронни книги (напр. Kindle, PocketBook), вкл. покупка на аудиокниги, напр. Storytel. Включват се и онлайн списания или вестници, за които е необходим абонамент. Когато абонамента включва хартиено копие и онлайн версия (напр. за вестник), трябва да се посочи и отговор D2 g);

d) Включва покупката на игри, които се играят онлайн, а също и игри свалени и инсталирани на смартфон, таблет, настолен компютър, конзола за видеоигри или друго устройство;

e) Включва покупката на компютърен или друг софтуер, вкл. ъпгрейди/надстройки, за смартфони, планшети или други електронни устройства, който може да бъде свален от интернет;

f) Включва покупката на приложения, свързани със здраве или фитнес;

g) Включва покупката на всякакви други приложения по интернет.

Въпрос D6

Отнася се до вида на услугите купувани онлайн чрез уебсайт или приложение за лично ползване през последните 3 месеца. Подновяването на абонаменти също е в обхвата на въпроса.

Въпрос D7

Ако респондентът е купувал онлайн чрез уебсайт или приложение домакински услуги (напр. почистване, гледане на деца, ремонтни дейности, градинарство), посочва дали тези услуги са закупени от частно лице, напр. чрез Facebook Marketplace.

Въпрос D8

Отнася се до покупката на транспортни услуги онлайн чрез уебсайт или приложение за лично ползване през последните 3 месеца.

a) Включва всички видове транспортни услуги купени онлайн от обществени или частни доставчици, напр. билети за градски и междуградски превоз с всякакъв вид транспорт (автобус, влак, самолет, таксиметров превоз и др.); краткосрочно наемане на велосипеди, електрически тротинетки и електрически автомобили (напр. SPARK); билети за пътуване, закупени от туристически оператор, заедно с туристически пакет и други;

b) Включва покупката на транспортни услуги от частни лица чрез уебсайт или приложение, които действат като посредници между предлагачи и търсещи транспорт (напр. уебсайт или Facebook групи за споделено пътуване). **Не се включва** возене безплатно и доставка на колети.

Въпрос D9

Отнася се до наемането на места за настаняване чрез уебсайт или приложение за лично ползване през последните 3 месеца.

- a)** Включва наемане на места за настаняване от хотели, туристически агенции, туроператори. Включва още покупка онлайн на краткосрочно настаняване за лично ползване, но не с цел почивка;
- b)** Включва участието на лицата в т.нар. споделена икономика, чрез използването на уебсайтове или приложения, които действат като посредници между частни лица, предлагачи и търсещи настаняване (напр. Airbnb). Обхваща се само настаняването срещу заплащане.

Въпрос D10

Отнася се до покупката от лицата онлайн на други услуги, различни от изброените във въпроси от D5 до D9, за лично ползване през последните 3 месеца. Например: абонамент за платени облачни услуги; закупуване на електронни материали за обучение; услуги на диетолози, фитнес инструктори, ИТ специалисти, преводачи, поръчани по интернет; всякакви процедури за разкрасяване (напр. постригване, маникюр, педикюр); вход за фитнес, плувен басейн, зоологическа градина; участие в онлайн залагания и лотария.

Въпрос D11

Отнася се за лицата, които са използвали интернет през последните 3 месеца и събира информация за извършването на финансови дейности чрез уебсайт или приложение за лични цели, като се изключват сделки осъществени чрез ръчно написани имейли.

- a)** Включва покупката или подновяването на застрахователни полици, напр. застраховка гражданска отговорност, автокаска, застраховка живот, имуществена застраховка, медицинска застраховка;
- b)** Включва получаване на заем или кредит от банка или друга финансова институция;
- c)** Включва покупката или продажбата на инвестиционни продукти (напр. акции, облигации), което може да бъде осъществено и чрез финансов посредник.

МОДУЛ Е - Интернет на нещата

„Интернет на нещата“ (Internet of Things) се отнася до свързването на различни устройства чрез интернет, което позволява те да бъдат наблюдавани и/или контролирани от разстояние, както и да събират и обменят данни помежду си. Тези устройства, наричани още умни или смарт устройства, могат да изпълняват самостоятелно определени операции, както и да бъдат управлявани или контролирани дистанционно от потребителя или от други устройства.

Въпрос E1

Целта на въпроса е да събере информация за използването на свързани с интернет устройства и системи за лични цели.

- a)** Включва използването на свързани с интернет устройства за управление на консумираната енергия в рамките на домакинството като термостати, осветителни тела, контакти, соларни панели, напоителни системи за градината и други. В обхвата на въпроса се включват и смарт (умни) решения за дома, напр. „умни прозорци“ и щори, обединени в система, която има за цел оптимизиране на консумираната енергия;
- b)** Включва използването на свързани с интернет устройства, които осигуряват безопасност на дома като домашни алармени системи, детектори за дим, охранителни камери, смарт ключалки и звънци, детектори за течове и други;
- c)** Включва използването на свързани с интернет домакински уреди, като прахосмукачка-робот, хладилник, фурни, миялни и перални машини, роботи за готвене и други. Включва още и градинско оборудване, напр. свързани с интернет косачки за трева;
- d)** Гласовият асистент е софтуер, който изпълнява задачи при зададени гласови команди. Някои от тях могат да възпроизведат човешка реч и да отговарят чрез синтезирани гласове. Потребителите могат да задават на гласовия асистент въпроси, да контролират домакински уреди или да пускат музика чрез глас, да управляват основни задачи (напр. е-поща, списъци със задачи и календари) чрез гласови команди. Гласовият асистент може да бъде умен говорител, напр. Amazon Alexa/Echo/Computer, Google Home, Apple HomePod; да бъде вграден в мобилна или настолна операционна система, напр. Siri, Blackberry Assistant, Cortana; или да бъде вграден в уреди, автомобили, свързани с интернет аксесоари за носене и други;
- e)** Този отговор отбелязват лицата, които не са използвали свързани с интернет устройства и системи за лични цели.

Въпрос Е2

Отнася се за лицата, които не са използвали свързани с интернет устройства или умни решения за дома. Целта е да се установи каква са причините, поради които лицата не използват такива устройства. Лицата, които не са наясно, че съществуват такива устройства и системи, посочват отговор **а)** и преминават на въпрос Е3.

Въпрос Е3

Събира информация за използването на интернет за лични цели от лицата на някое от следните устройства: **а)** смарт телевизор, **б)** конзола за видеоигри (**не се включва** играене на видео игри на мобилен телефон, таблет или лаптоп) или **в)** домашна аудио система, умен говорител.

Въпрос Е4

Целта на въпроса е да събере информация за използването на свързани с интернет устройства за лични цели.

а) Включва използването от лицата на свързани с интернет устройства, подходящи за носене, напр. смарт часовник, фитнес гривна, очила за виртуална (VR) и добавена (AR) реалност, безжични слушалки (напр. Galaxy Buds, Apple AirPods), проследяващи устройства за безопасност, свързани с интернет аксесоари, дрехи и обувки. **Не се включва** използването на смартфон или друг малък преносим компютър, ако не е свързан с някое от изброените устройства;

б) Включва използването на свързани с интернет устройства за медицинска и здравна грижа, напр. устройства за наблюдение на кръвното налягане, нивото на кръвната захар, телесното тегло и други. Тези устройства обикновено са свързани към приложение на смартфона и изпращат информация, която може да бъде прочетена от лекар;

в) Включва използването на свързани с интернет играчки, предназначени за по-малки деца, напр. интерактивни играчки, кукли, роботи, които могат да се свързват с интернет. **Не се включва** използването на свързани с интернет дронаве или планшети с образователна цел или за игра;

г) Включва използването на автомобили с вградена безжична интернет връзка за лични цели. Безжичната интернет връзка позволява функции като: управление на мобилността (напр. информация за трафика, оптимизиране на консумираното гориво, асистиране при паркиране); търговия (покупка на стоки и услуги в движение); управление и безопасност на превозното средство (напр. информация за техническото състояние, напомняне за посещение на сервиз, дистанционно управление); помощ на водача (пълно или частично автоматизирано управление); информационно-развлекателни функции (музика, видео, интернет, социални медии, мобилен офис) и други.

Въпрос Е5

Респондентът трябва да посочи проблеми, които е срещал при използването на свързани с интернет устройства и системи.

а) Отбелязва се при проблеми, свързани със сигурността и неприкосновеността на личния живот, напр. хакерски атаки на устройството, проблеми със защитеността на данните на респондента;

б) Отнася се при проблеми, свързани с безопасността и здравето, напр. използването на свързани с интернет устройства и системи са причинили физическа вреда на лицето или на друго устройство. Включва неизправност във функциите за автоматично управление (автопилот), което може да доведе до катастрофа; грешка във софтуера на устройството за наблюдение на здравето, което може да доведе до неправилно лечение; загуба на връзката с интернет и други;

в) Посочва се когато уменията на респондента не са достатъчни за ефективно използване на устройството, напр. проблеми с настройката, инсталирането, свързването или вдвояването на устройството.

Лицата, които не са имали проблеми при използването на свързани с интернет устройства и системи, посочват отговор **г)** „Не съм срещал/а никакви проблеми“.

МОДУЛ F - ИКТ и околната среда

Въпрос F1

Целта на въпроса е да събере информация за навигирането за рециклиране на лицата по отношение на електронните устройства, които вече не използват, и по-точно мобилен телефон, лаптоп, таблет и настолен компютър. Въпросът се отнася до последното устройство, което респондентът приема за свое и което е заменил или вече не използва, като се посочва само един отговор за всяко устройство. В отговор **б)** се включват и случаите когато респондентът е получил отстъпка за закупуване на ново устройство при връщане на старото при производителя или продавача.

Въпрос F2

Въпросът събира информация за важността на екологичните аспекти при вземане на решение за покупка на електронни устройства (мобилен телефон, смартфон, таблет, лаптоп и настолен компютър) от лицата. Екологичните характеристики са изброени в отговори от **с)** до **g)**, а отговори **а)** и **б)** съдържат традиционни характеристики, които лицата обичайно взимат предвид при покупка на електронни устройства като цена и технически параметри.

Лицата, които никога не са купували такива устройства, посочват отговор **h)** „Никога не съм купувал/а някое от изброените устройства“.

Въпрос X1

Записва се за колко минути е проведено интервюто с лицето и е попълнена анкетната карта по време на посещението в домакинството. Ако анкетираното лице е отговорило и на въпросите от анкетната карта за домакинството, то отделеното време трябва да бъде включено във времето за анкетиране на съответното лице.