UTJECAJ INFORMATIZACIJE DRUŠTVA NA STANOVNIŠTVO TREĆE DOBI

Bućan, Jela Mariette

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:026282

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-25**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

EKONOMSKI FAKULTET

SVEUČILIŠTE U SPLITU

ZAVRŠNI RAD

UTJECAJ INFORMATIZACIJE DRUŠTVA NA STANOVNIŠTVO TREĆE DOBI

Mentor: **Student:**

doc. dr. sc. Garbin Praničević Daniela **Jela Mariette Bućan**

Split, 20.09.2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD 3

1.1. Definicija problema 3

1.2. Cilj rada 3

1.3. Metode rada 4

1.4. Struktura rada 4

2. TEORIJSKI DIO RADA 5

2.1. Pregled raspoloživog ICT-a 5

2.2. Primjena informacijske tehnologije na osobe 3. životne dobi 12

3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE 19

3.1. Anketno istraživanje u Belgiji 19

3.2. Anketno istraživanje u Hrvatskoj 22

4. OBRADA I INTERPRETACIJA REZULTATA 24

5. ZAKLJUČAK 36

6. LITERATURA 37

7. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFOVA 38

8. PRILOZI 40

1. UVOD

1.1. Definicija problema

Obzirom da živimo u vremenu kada se informacija rasprostranjuje gotovo sekundarno, važno je uzeti u obzir na koji se način razvijala tehnologija, od čega je sačinjena i koji je razlog za to što je postala tako važnim dijelom ljudskog života. Neki tvrde kako se stav prema tehnologiji razlikuje od države do države, od osobe do osobe, među mentalitetima naroda, među razinama obrazovanosti stanovništva i slično. Mnogi se nebi složili s navedenim tvrdnjama zauzimajući stav da je svaki čovjek osoba za sebe i da generaliziranje ponašanja nije prikladan način razmišljanja. Pa ipak, postoje određene tendencije u razmišljanju i ponašaju koje su uočene među državama. Treba uzeti u obzir kako Republika Hrvatska ima više od 42 posto stanovnika starijih od šezdeset godina (Državni zavod za statistiku, Popis stanovništva 2011. godine). Navedeni stanovnici su većinu svog života proveli bez bankomata, računala, mobilnih telefona, e-mailova i slično te su nerijetko obrambeno nastrojeni prema promjenama. Republiku Hrvatsku čeka težak zadatak prijelaznog razdoblja. Zašto smo u prijelaznom razdoblju? Upravo zbog velike zastupljenosti starog stanovništva stvara se veliki jaz među generacijama i njihove informatičke obrazovanosti. Bilo kako bilo, kao i sve u životu čovjeka sve ima svoje prednosti i mane. Pitanje koje se nastoji razraditi i odgovoriti kroz rad je kakav je omjer prednosti i nedostataka uvođenja ICT-a u javnu sferu života i kakav to učinak ima na stanovništvo treće dobi. Također, vrlo je važno uočiti kakva budućnost se može očekivati u reakciji spomenute skupine na tehnološke promjene.

1.2. Cilj rada

Cilj završnog rada je na osnovu reprezentativnog uzorka istražiti koliko promjene, uzrokovane pojavom informacijskog doba, utječu na život stanovništva treće dobi. Ključno je ukazati na poteškoće koje se mogu pojaviti kod obavljanja čak i najjednostavnijih radnji u javnom životu. Upravo ova tema je od iznimne važnosti u Hrvatskoj, uzmemo li u obzir da je više od 40 posto populacije starije od 60 godina (Državni zavod za statistiku, Popis stanovništva 2011. godine). Hrvatska se po mnogočemu nalazi u stadiju prekretnice, počevši od demografskih promjena, preko tehnoloških i infrastrukturnih promjena, sve do socijalnih promjena. Navike i interesi populacije se mijenjaju iz dana u dan, te je cilj pokazati koliko to, kroz aspekt informatizacije, utječe na starije stanovništvo koje očekuje najteža prilagodba.

Naglasak se stavlja na korištenje informacijskih tehnologija u turizmu, kao sektoru koji pokazuje pozitivan i rastući trend u hrvatskoj i svjetskoj ekonomiji. Nadalje, promatra se jesu li ljudi oduševljeni što ne moraju čekati red u banci jer postoje bankomati? Jesu li sretni što su svi prisljeni poštivati red u bankama i bolnicama nakon pojave aparata koji dodjeljuju papiriće s brojevima? Jesu li roditelji oduševljeni idejom da se djecu od malih nogu informatički obrazuje u školama? Koriste li stanovnici spomenute dobne skupine ICT kao izvor informacija u turističkom sektoru?

1.3. Metode rada

Kako bi se što preciznije obradila tematika u radu se uzima u obzir teoretsko iznošenje činjenica uz provođenje vlastitog anketnog ispitivanja kao potkrepljenja istih. Teorijski dio obuhvaća informacije prikupljene iz raznih postojećih izvora kao što su web stranice, knjige dostupne na fakultetu i dosad objavljivanje članke i diskusije. Anketno istraživanje provodi autor završnog rada u periodu od 4 mjeseca. Istraživanje se provelo na osnovu reprezentativnog skupa osoba muškog i ženskog spola, starijeg od 60 godina, u Republici Hrvatskoj i Belgiji.

1.4. Struktura rada

U prvom dijelu rada autor predstavlja ICT raspoloživ stanovništvu treće dobi. Svaki aspekt informacijskih tehnologija se zasebno razrađuje i opisuje u svrhu boljeg razumijevanja svrhe postojanja navedenog te, još važnije, potencijala za korištenje u budućnosti.

U drugom dijelu rada predstavlja se anketno istraživanje koje je autor rada proveo na osnovu stanovništva dvije zemlje potpuno različitog mentaliteta, načina življenja, razvijenosti, ekonomskog statusa, informacijsko-tehnološke obrazovanosti i slično. Istraživanje se provelo na osnovu reprezentativnog skupa osoba muškog i ženskog spola, starijeg od 60 godina, u Republici Hrvatskoj i Belgiji.

Anketa se sastoji od četiri različite kategorije pitanja. Prva kategorija pitanja zahtijeva odgovore DA ili NE, a postavljaju se pitanja vezana za dosadašnje znanje i iskustvo vezano za ICT.

Druga kategorija pitanja zahtijeva odgovore: U potpunosti se slažem, Nisam siguran ili Uopće se ne slažem, na zadane tvrdnje vezane za ICT.

U trećoj kategoriji pitanja se odgovara bodovanjem svog poznavanja računala, tipkovnice, terminologije i njihovim funkcija.

U četvrtoj kateogoriji pitanja provoditelj ankete zahtijeva označavanje onih pretraživača, web stranica ili posrednika koje ispitanici poznaju među predloženima.

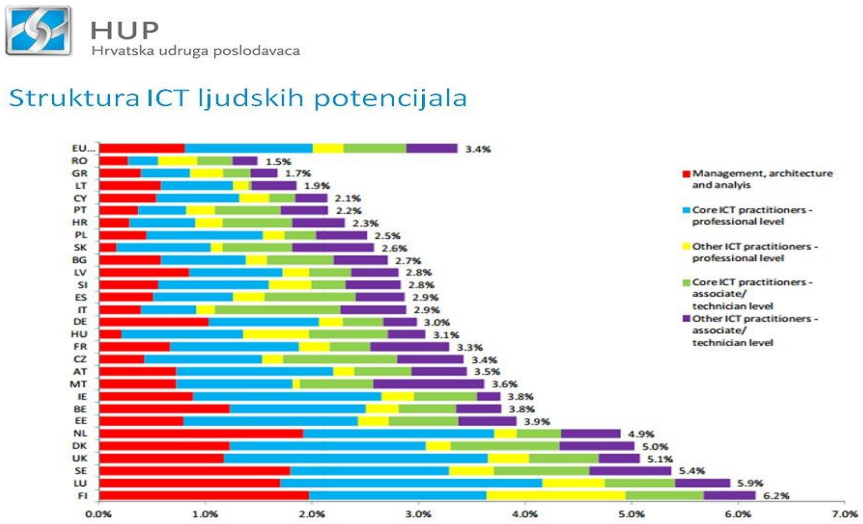
Rezultati ankete će u radu biti prikazani kroz grafove uz objašnjenje. Cilj prikazivanja u vidu grafova jest dokazati tendencije, kretanja i razliku u smislu poznavanja i stava prema tehnologiji u usporedbi sa spolom, starosti, razinom obrazovanja ispitanika.

2. TEORIJSKI DIO RADA

2.1. Pregled raspoloživog ICT-a

Informatička tehnologija (IT) je razvoj, istraživanje, provedba, dizajn i upravljanje informatičkim sustavima pogotovo programskom opremom (softver) i računalnom sklopovnom podrškom (hardver) *(Wikipedija, 18.08.2016.).* Računala koristimo za prenošenje, obradu, čuvanje i zaštitu podataka. To je ono što je zajedničko svoj tehnologiji. Stručnjaci informatičke tehnologije se bave širokim rasponom radnji, od instaliranja sustava do dizajniranja složenih računalnih mreža i informatičkih baza podataka. Područje djelatnosti IT stručnjaka obuhvaća: izradu računalnih sklopova, umrežavanje, dizajniranje programske opreme, izradu sustava baza podataka kao i upravljanje i održavanje cijeloga sustava. *(Galičić V., Šimunić M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, 2006.).* Digitalizacija je dovela do olakšane komunikacije među ljudima i računalima, mogućnosti obrade i pohrane svih vrsta zapisa te jeftiniji pristup znanju i informacijama.

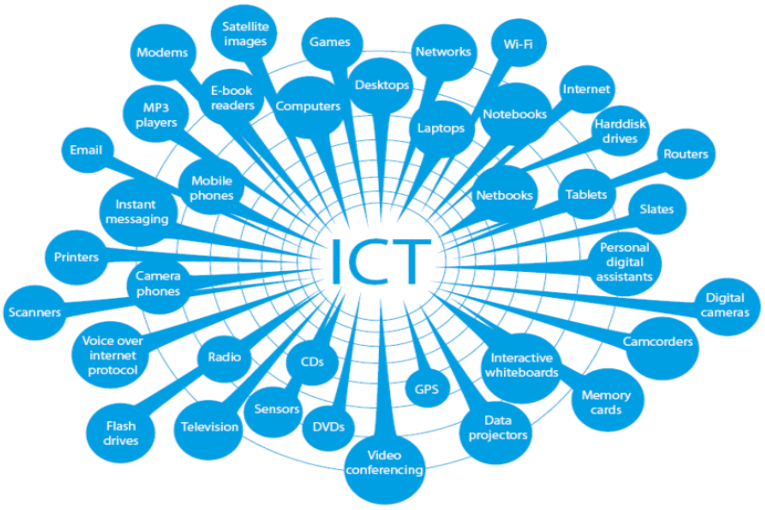
Hrvatski informatički i telekomunikacijski sektor dosegao je prošle godine godišnji prihod od 21 milijardu kuna i trenutno zapošljava više od 22.000 ljudi, a trend otvaranja novih radnih mjesta poglavito je izražen u području razvoja softvera i računalnih usluga, koji raste po prosječnoj godišnjoj stopi od 10% u zadnjih sedam godina. Izvoz softvera i IT usluga narastao je, samo u posljednje dvije godine, za čak 45% i dosegao 1,87 milijardi kuna. *(Hrvatska udruga poslodavaca, 15.07.2016.)*



Slika 1. Utjecaj ICT sektora u gospodarstvu Hrvatske, (dotupno na: www.hup.hr, 26.08.2016.)

(Izvor: Hrvatska udruga poslodavaca)

Informacijsko doba slijedi nakon industrijskog doba, konkretnije odnosi se na razdoblje nakon 1972. g. koje obilježava brzina kretanja informacija koja je veća od brzine fizičkog kretanja. U širem smislu, početak informacijskog doba podudara se s izumom telegrafa 1837., nakon čega je uslijedio razvoj čitavog niza uređaja čija je svrha bila obrada i prijenos informacija. Informacijsko doba svoj puni zamah doživljava pojavom osobnih računala 80-ih godina prošlog stoljeća i uspostavom globalne mreže. Digitalna revolucija odnosi se na posljedice pada cijena digitalnih komunikacijskih uređaja te obuhvaća promjene u tehnologiji i društvu. Nastupila je 70-ih g. 20. st. izumom mikroprocesora, dok njen vrhunac započinje 90-ih puštanja Interneta u privatnu sferu *(Wikipedia, 19.07.2016.).* Informacijska i komunikacijska tehnologija (ICT) obuhvaća računala, komunikacijsku opremu i s njima povezane usluge te se bavi proučavanjem informacijskog doba. Osnovna pokretačka snaga informacijskog doba je Internet, koji omogućuje nove oblike komunikacije, poslovanja i učenja. Internet pogoduje inovacijama te odgovara načelima modernog vremena zbog svoje demokratičnosti budući da svatko može biti autor sadržaja. Razvoj informacijskih tehnologija možemo pratiti od samih početaka, nepostojanja do samog usavršavanja, od računala veličine prostorije do laptopa i mikroprocesora, od pločica za pisanje u školama do tableta na klupama, od obilaženja liječnika do zakazivanja termina putem e-pošte.



Slika 2. Vrste informacijskih tehnologija, (dostupno na: www.unescobbk.org, 04.08.2016.)

Izvor: Unesco bbk

Pojam informacija je, osim sustava, jedan od najvažnijih pojmova modernog društva. Informacija jest, zapravo, sirovina i proizvod informacijskog sustava. Informacija se sastoji od elemenata, koji se nazivaju podatci, odnosno obradom podataka dolazi se do željene informacije *(Buhalis D., e-Tourism – Information technology for strategic tourism management, 2003.).* Da bi informacija ostala sačuvana, treba je materijalizirati, odnosno zapisati. Proces dobivanja informacija odvija se u informacijskom sustavu, pa se može ustvrditi da informacije i informacijski tokovi predstavljaju materijalnu građu informacijskih sustava. Ulaz u informacijski sustav predstavljaju podatci, a obradom podataka dobivaju se informacije. Jedan od najznačajnijih elemenata pri stvaranju informacija i njihovom kasnijem korištenju je kvaliteta podataka. Podatci moraju biti potpuni i cjeloviti, a vrijeme dostupnosti podataka, odnosno informacija mora biti što kraće u odnosu na neki događaj. Zakašnjela ili polovična informacija je beskorisna informacija. Upravo upotrebna vrijednost informacija koje se prenose putem informacijskih tehnologija je od iznimne vrijednosti. U današnje vrijeme mogućnosti upotrebe informacijskih tehnologija u svakodnevnom životu su beskrajne i još uvijek dijelom neistražene. Koriste se u poduzećima, prijevozu, obrazovnim institucijama, bolnicama, industriji. Mogućnosti su beskonačne i zapravo je zastrašujuće razmišljati koliko daleko ljudski mozak i ljudske ideje mogu evoluirati. Što nas čeka u budućnosti je nezamislivo i nepredvidivo zbog brze evolucije ljudskog života.

Slika 3. Aspekti korištenja ICT, (dostupno na: www.bbc.co.uk, 16.06.2016.)

Iyvor: BBC UK

Internet je javno dostupna globalna paketna podatkovna mreža koja zajedno povezuje računala i računalne mreže korištenjem istoimenog protokola (internetski protokol = IP). To je mreža koja se sastoji od milijuna kućnih, akademskih, poslovnih i vladinih mreža koje međusobno razmjenjuju informacije i usluge kao što su elektronička pošta, *chat* i prijenos datoteka te povezane stranice i dokumente. Internet je osnovan 1969. godine u SAD-u od strane američkog Ministarstva obrane. Cilj te mreže bio je povezivanje određenog broja računala u SAD-u. Tijekom šezdesetih godina vladao je Hladni rat, zbog čega je Ministarstvo obrane SAD-a strahovalo da bi se mogao dogoditi nuklearni napad. Inženjeri su ga morali projektirati tako da radi čak i ako bude bombardiran i dio komunikacijskog dijela bude uništen, ostatak mreže trebao bi i dalje biti funkcionalan. Servis World Wide Web izmišljen je u CERN-u u Švicarskoj 1989. godine, a izmislio ga je Britanac Tim Berners-Lee. Za povezivanje se koriste telefonske mreže, ISDN, ADSL, optički i drugi kabeli, satelitske veze i slično. Svako računalo spojeno na internet ima svoju IP adresu *(Wikipedia, 15.07.2016.).* Najpoznatiji internet preglednici su Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Bing i Safari. Jedna od novih mogućnosti Internet pretraživača je Google+ koji omogućava da se sva pretraživanja, računi/profili, radnje i slično pohranjuju na jednom mjestu i objedine. Posljednjih godina poznate su i takozvane ″Cloud″ opcije koju nude telekomunikacijske tvrtke, Google, Dropbox i slično.

″Cloud″ je mjesto za pohranjivanje datoteka, slika, videozapisa, razgovora i sl. ISP (*Internet service provider*) tvrtke korisnicima pružaju usluge za spajanje na internet, a ponekad pružaju i uslugu korištenja elektroničke pošte i/ili određenu količinu prostora na njihovom poslužitelju da korisnik napravi svoju internetsku stranicu. Kako bi se spojio na internet, korisnik treba sklopiti ugovor s ISP-om. Poput drugih država, Hrvatska ima komercijalne i akademske. Svi hrvatski ISP-ovi, osim CARNeta, su komercijalni. CARnet omogućuje besplatno spajanje na internet u akademske, edukacijske i istraživačke svrhe učenicima, studentima i akademskim krugovima. Neki od hrvatskih ISP-ova su B.net, CARNet, T-Com, Iskon, Vodatel, Vipnet, Globalnet i H1 Telekom.

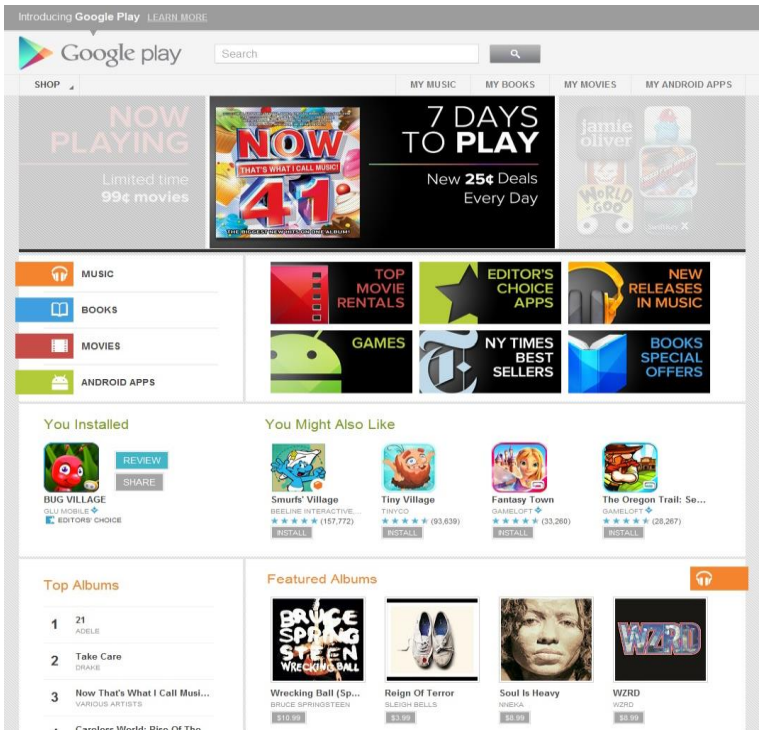
Korisnici na internetu mogu pristupati različitim informacijama, razgovarati, koristiti elektroničku poštu ili pristupati forumima, kupovati na internetu, igrati online igre, koristiti stranice za internetsko bankarstvo, učiti i sl. World Wide Web (također WWW ili samo Web) je najpopularniji i najveći internetski servis, a zbog njegove popularnosti mnogi ljudi ga poistovjećuju s Internetom što nije točno. Na tom su servisu smještene internetske stranice, blogovi i wikiji. Te stranice u principu može vidjeti svatko, osim ako su zaštićene lozinkom ili su zbog nekog razloga blokirane. Elektronička pošta (e-mail) i IM (*instant messaging*) se koriste za komunikaciju korisnika. *E-mail* poruke drugoj osobi stižu unutar nekoliko sekundi, a za njihovo slanje i primanje poruka i odgovora od drugih osoba korisnik treba imati adresu elektroničke pošte. U početku se isključivo koristila za poslovne potrebe, ali danas se koriste i privatno za razgovor s prijateljima, obitelji i slično. Za slanje i primanje elektroničke pošte postoje Hotmail, Gmail i Yahoo! Mail, ali i uslužni programi poput Outlook Expressa, Microsoft Outlooka (dio Microsoft Office-a), Windows Live Maila, Thunderbirda, Eudore i Pegasusa. Upravo zbog svoje široke primjene i velikog broja korisnika Internet je ″zaražen″ na način da se otvaranjem ″zaraženih″ datoteka, ″linkova″ ili poruka usporava, ograničava ili u potpunosti onemogućava rad računala, a nazivamo ih ″virusom″. Internetske stranice čiji URL počinje s https:// a ne s http:// imaju šifrirane veze, što prevenira mogućnost da netko drugi pročita informacije koje je korisnik unio na tim stranicama. Ipak, to ne znači da te stranice nisu maliciozne, već samo da su njihove veze šifrirane.

Mobilna tehnologija

Mobilni telefon (mobitel) prijenosni je elektronički uređaj za komunikaciju. Glavna komunikacijska funkcija je glasovna komunikacija, no u novije vrijeme dodane su funkcije kao: kratke tekstualne poruke (SMS) te kratke slikovne poruke (MMS). Mobilni telefoni se razlikuju od prijenosnih telefona po većem dometu i nisu vezani uz jednu baznu stanicu. Za uspostavljanje govorne veze s drugim mobitelom koristi se bežično spajanje na mrežu baznih stanica. Prve takve stanice su predstavljene 1980-ih i bile su analogne (1G generacija) *(Wikipedija. 15.07.2016.).* Druga generacija (2G ili u Europi GSM) se koristi digitalnim signalom. Treća generacija (3G) je omogućila videopozive, a najnovija (4G, uključuje i LTE) veće brzine prijenosa podataka.

Mobilni uređaji često imaju aplikacije za primanje elektroničke pošte putem interneta, registraciju kontakata, kalkulator, sat, budilicu, igre, programe za reprodukciju glazbe i videa itd. Osnovni koncepti mobilnih telefona izumljeni su u Bell Labs 1947. Mobilni telefoni sa zaslonom osjetljivim na dodir i dodatnim mogućnostima nazivaju se pametnim telefonima.

Mobilne aplikacije su aplikacijske programske podrške za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje. Prvobitno su služile za brzu provjeru elektroničke pošte, ali je njihova velika potražnja dovela do proširenja i na druga područja kao što su navigacijski uređaji, igre, gledanje video sadržaja ili pretraživanje interneta. Mobilne aplikacije mogu rabiti korisnici tzv. pametnih mobitela, kao primjerice iPhone, BlackBerry uređaji i drugi android mobiteli. Tržište mobilnih aplikacija je tijekom 2010. generiralo 5,2 milijarde dolara prometa i u strmom je porastu *(Wikipedia, 15.07.2016.).* Oko dvije trećine tog iznosa pripada programerima mobilnih aplikacija. Pametni telefon (engl. smartphone) je mobilni telefon s većim mogućnostima za pohranu podataka i povezanosti od običnog mobilnog telefona. Izraz "pametni" se odnosi na mogućnost uporabe kao džepno računalo. Kako bi poduzeće, javna institucija ili privatna osoba pokrenula svoju vlastitu aplikaciju potrebno je mnogo vremena, novca i programer koji zna kako kodirati svaku zasebnu funkciju u aplikaciji. Aplikacije zauzimaju svoju memoriju u telefonu i potreban im je rad procesora za pokretanje. Velika mana kod posjedovanja aplikacija na mobilnim uređajima je u tome što koriste radnu memoriju i rade u pozadini iako ih ne koristimo što znatno usporava rad mobilnog uređaja i korištenje ostalih aplikacija.



Slika 4. Trgovina aplikacijama za android mobilne uređaje, (dostupno na: http://play.google.com, 24.07.2016.)

(Izvor: Google play)

Prijenosno računalo/ laptop

Prijenosno računalo ili prijenosnik (engl. *laptop, notebook*) je osobno računalo relativno malih dimenzija koje čovjek može lako prenositi. Prijenosno računalo u svom kućištu objedinjuje komponente osobnog računala (zaslon, tipkovnicu, pokazivački uređaj i zvučnike), a za napajanje koristi punjivu bateriju koja omogućava da računalo radi više sati bez napajanja. Osmišljeno je tako da se sastoji iz dva rasklopna dijela: gornjeg na kojem se nalazi zaslon i donjeg gdje se nalazi tipkovnica ispod koje je matična ploča, procesor i sve ostale komponente. Na prijenosnim računalima s tipkovnicom pokazivački uređaj najčešće je izveden kao dodirna podloga (engl. *touch pad*) ili pokazivački štapić (engl. *pointing stick*). Hardverska snaga prijenosnih računala manja je nego kod stolnih računala stoga što prijenosna računala imaju ograničenja zbog fizičkih dimenzija.

Računala

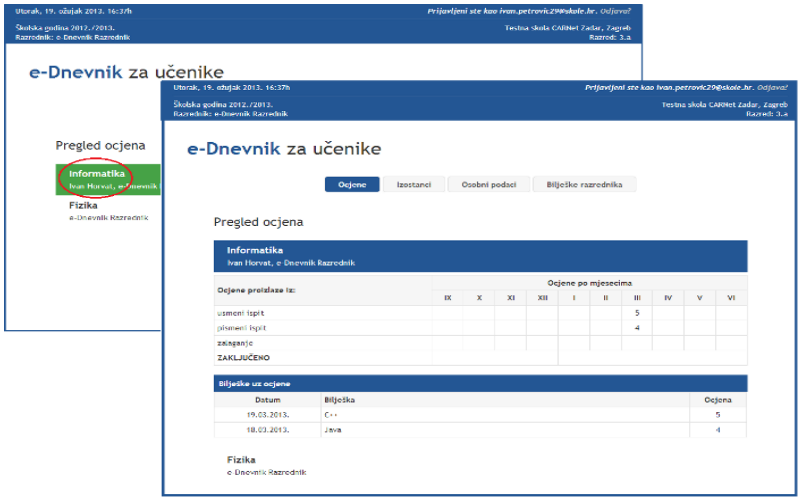
Računalo je složen uređaj koji služi za izvršavanje matematičkih operacija ili kontrolnih operacija koje se mogu izraziti u numeričkom ili logičkom obliku. Računala su sastavljena od dijelova koji obavljaju jednostavnije, jasno određene funkcije. Složeno međudjelovanje tih dijelova rezultira sposobnošću računala da obrađuje informacije. Iako korisnicima samo funkcioniranje sustava izgleda kompleksno to zapravo nije tako. Računalo obavlja velik broj malih, vrlo jednostavnih funkcija koje kad se spoje daju dojam kompleksnosti. Procesori su prije 80-tih godina 20. stoljeća zauzimali su po nekoliko ploča. U novije doba mnoge matične ploče podržavaju dva ili više procesora. Jedinica radne snage procesa su RAM-i. Putem ulaznih i izlaznih jedinica (I/O) računalo dobiva informacije iz vanjskog svijeta i šalje rezultate natrag. Neke jednice mogu biti i ulazne i izlazne. Postoji širok spektar I/O jedinica; od tipkovnica, preko miševa, monitora, disketnih pogona, CD/DVD (optičkih) pogona, pisača, sve do skenera i kamera. Zajednička osobina svih ulaznih jedinica je da pretvaraju informacije određene vrste u podatke koji dalje mogu biti obrađeni u digitalnom sistemu računala. Nasuprot tome, izlazne jedinice pretvaraju podatke u informacije koje korisnik računala može razumjeti. Operacijski sustav (OS) je skup programa koji omogućuju provođenje radnih zahvata na računalu *(Galičić V., Šimunić M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, 2006).* Zadaci OS-a su olakšavanje uporabe računala, djelotvorno iskorištavanje svih dijelova računala te višeprogramski rad. Danas je najzastupljeniji operacijski sustav Windows.

2.2. PRIMJENA ICT-A NA OSOBE TREĆE ŽIVOTNE DOBI

ICT u obrazovanju

Žustre rasprave vode se na svakodnevnoj bazi na temu korištenja informacijskih tehnologija u obrazovanju. Postoje podijeljena mišljenja upravo zbog toga što jedan dio stanovništva ističe prednosti, a drugi dio nedostatke informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Gledano s aspekta prednosti uporabe ICT-a u obrazovanju, važno je istaknuti pojavu e-dnevnika u školama. E-dnevik omogućava roditeljima da svakodnevno prate ponašanje, ocjene i razvoj svog djeteta u školi. Zbog toga djeca s jedne strane rade na tome da poboljšaju svoje ocjene, ali ipak s druge strane neprestani osjećaj kontrole nije zdrav za razvoj i odgoj djeteta.

Posljednjih nekoliko godina djeca imaju mogućnost prijavljivati se u srednje škole i na fakultete preko svojih računala što zasigurno ubrzava proces, štedi vrijeme i ne stvara pritisak djetetu. Također, nastavnici šalju djeci zadatke koje trebaju riješiti kući putem a-maila. Prednost toga je što dijete napismeno pred sobom ima zadatak i brže dolazi do obavijesti, ali s druge strane na taj način se smanjuje odgovornost i samostalnost djeteta. Stoljećima je cilj zadavanja domaćeg rada u tome da dijete ima određenu odgovornost i da se nauči od malih nogu obavezama i marljivosti, a ovim načinom to gubi smisao.



Slika 5. E-dnevnik u osnovnim i srednjim školama; (dostupno na: tesla.carnet.hr, 24.07.2016.)

Izvor: Carnet

Treba uzeti u obzirom da u osnovnim i srednjim školama djeci na raspolaganju stoje nastavnici, razrednici, pedagozi i ravnatelji koji imaju vremena za svu djecu. Na fakultetima je stanje ipak ponešto drukčije. Naime, nije rijedak slučaj da studenti slušaju predmete kod profesora na gostovanju koji nije u mogućnosti biti na raspolaganju svim studentima u svako vrijeme te se taj problem (a u ostalom i mnogi drugi) riješio tako da fakulteti imaju svoje web stranice, interne e-mail adrese koje omogućavaju studentu komunikaciju s profesorom, čitanje obavijesti, pristup rezultatima ispita i važnim dokumentima i slično. Nadalje, poučeni prethodnim iskustvom da pisani trag danas ima manju sigurnost od digitalno pohranjenih informacija, u školama i na fakultetima profesori, razrednici, referada ili dekanat kroz digitalne oblike stvaraju kopije dokumenata koji im služe kao sigurnost, sredstvo praćenja stanja i ponašanja učenika/ studenata i slično.

Odnedavno se na fakultetima sve češće koriste računala na određenim kolegijima. Protivnici te ideje su isticali negativne učinke računala na zdravlje i ponašanje studenata. Pa ipak, kada uzmemo u obzir turističke smjerove mogućnost zapošljavanja je iznimno mala bez informatičke obrazovanosti. Korištenjem računala studentima turističkih smjerova omogućen je pristup aktualnim rezervacijskim sustavima koje koriste turistički subjekti, web stranicama i najvažnije od svega dana im je prilika da samostalno rade seminarske radove putem kojih obrađuju dio gradiva, temu ili studiju slučaja čime se na kreativan način potiče studenta na razmišljanje i samostalan rad.

Slika 6. Web stranica Ekonomskog fakulteta u Splitu; (dostupno na: www.efst.hr)

Izvor: EFST

Posljednjih nekoliko godina raspravlja se o tome da se u osnovnim i srednjih školama jednom tjedno koristi računalo, prijenosno računalo i tablet za kreativne radionice ili za predmete koji iziskuju rad na navedenima. Većina roditelja se slagala s idejom iz razloga što dijete na taj način lakše pamti, bolja je koncentracija i slično. S druge strane, protivnici ove ideje tvrde kako djeca već previše slobodnog vremena kod kuće provode ″pred ekranima″ te da upravo zbog toga postaju usamljena, nekomunikativna, nasilna i izolirana od društva.

ICT u zdravstvu

U Hrvatskoj je veliki sraz nastao između institucija javnog zdravstva i institucija privatnog zdravstva. Privatne zdravstvene institucije već godinama prakticiraju uporabu informacijskih tehnologija. Stoga ne čudi što su rijetke privatne klinike koje nemaju vlastitu web stranicu ili blog na kojem liječnici razgovaraju s pacijentima. Nadalje, privatni liječnici posjeduju poslovne mobilne uređaje putem kojih su uvijek dostupni pacijentima.

Desetljećima se uvriježila navika dogovaranja sastanka za preglede ili razgovora među pacijentima i liječnicima. Ipak moglo bi se reći da je u privatnom i javnom zdravstvu u tom slučaju ″crno-bijeli svijet″. Unatoč tome što pacijenti u javnim bolnicama mjesecima unaprijed dogovore termin pregleda ili operacija nije rijedak slučaj da satima sjede u čekaonicama ili da im se termini otkazuju. Upravo je to jedan od najvećih problema javnog zdravstva u Hrvatskoj danas. Kod privatnih institucija situacija je upravo obrnuta zato što se termini pregleda zakazuju za svega nekoliko dana unaprijed, nema gužvi u čekaonicama i rezultati se očekuju kroz nekoliko dana. Na žalost, privatno liječenje je pitanje financijskog statusa obitelji, tj. platežne moći. Privatna zdravstvena njega i iziskuje visoku razinu novčanih sredstva. Budući da se u čekaonicama satima čeka red u javnim bolnicama osmišljeno je riješenje koje još uvijek nije adekvatno provedeno. Pokrenuta je ideja postavljanja aparata koji dodjeljuju redni broj tako da bi se izbjegle neugodne situacije ili sukobi. Takvim sustavom rješava se problem koji je uistinu nebitan usporedimo li ga s tim da se osmisli efikasniji sustav dodjeljivanja termina, da se osigura financiranje i renoviranje postojećih javnih zdravstvenih institucija i najvažnije od svega osiguraju novi aparati i oprema. U posljednjem desetljeću medicina se usavršava do nezamislivih razina što je nemoguće bez korištenja informacijskih komunikacijskih tehnologija. Primjerice, transplatacija organa je jedan od najtežih kiruških zahvata zbog delikatnosti prijenosa organa s jednog kraja svijeta na drugi i bila bi nezamisliva bez upotrebe računala, telefona ili mobilnog uređaja. U težim zdravstvenim situacijama većina pacijenata prakticira tzv. ″drugo mišljenje″. Kada bi pacijent trebao putovati od liječnika do liječnika to bi iziskivalo mnogo vremena i novca dok danas to može jednim klikom miša ili pozivom putem mobilnog uređaja. Na žalost, u Hrvatskoj se još uvijek ne prakticiraju video pozivi između liječnika i pacijenta na uzajamnu korist da pacijent ne treba dolaziti do bolnice, a u bolnici se ne stvara gužva.

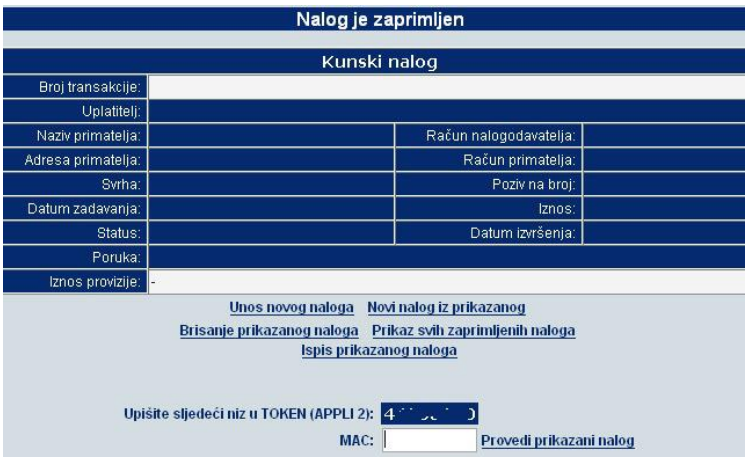
U SAD-u i u Europi sve češće liječnici tijekom operacije pozivaju kolege putem računala i traže asistenciju u slučaju ne snalaženja. To je najbrži način intervencije u kriznim slučajevima i godišnje se na taj način spasi život nekoliko desetaka tisuća pacijenata. Najnoviji izum je digitalni liječnički karton koji se koristi u već nekoliko privatnih klinika. Medicinske sestre tijekom obilaska ispunjavaju liječničke kartone za svakog pojedinog pacijenta i liječnik na svom računalu tako najbrže može reagirati u hitnim situacijama.

Slika 7. Digitalni liječnički karton; (dostupno na: www.bug.hr, 24.07.2016.)

Izvor: www.bug.hr

ICT u bankama

U bankama se najveći problem pojavljivao u nepoštivanju reda čekanja. Zbog toga su postavljeni aparati koji dodjeljuju redne brojeve. U nekim bankama također postoje opcije biranja kao što su: transakcije, osobni bankar, krediti i slično čime se rasterećuje čekaonica i raspoređuju klijenti prema potrebama. U prošlom desetljeću se pokreće ideja Internet bankarstva koja omogućava klijentu sva plaćanja, transakcije i primanje uplata obavlja kod kuće. Navedene funkcije su se u početku koristile isključivo u poduzećima ili institucijama budući da su cijene održavanja i korištenja te usluge bile visoke. Nešto kasnije Internet bankarstvo sve više koriste i privatne osobe usporedno s padom cijene održavanja i korištenja.



Slika 8. Internet bankarstvo; (dostupno na: www.zaba.hr, 24.07.2016.)

(Izvor: Zagrebačka banka)

Novina u bankama su također mobilne aplikacije za mobilno bankarstvo koje omogućuje uplatu računa, obračun računa, praćenje obročne otplate, provjeru stanja računa i slično. Na taj način se klijentima štedi vrijeme dolaska do banke i čekanja u čekaonici, a u banci se istovremeno ne stvara red čekanja u čekaonici. Također, posljednjih nekoliko mjeseci određene banke nude mogućnost uzimanja novca na bankomatu i otplaćivanja istog putem obročne otplate. Danas klijenti čak i kredite mogu podizati od kuće pomoću nekoliko klikova mišem.

Slika 9. mPBZ aplikacija za mobilno bankarstvo; (dostupno na: www.pbz.hr, 24.07.2016.)

(Izvor: Privredna banka Zagreb)

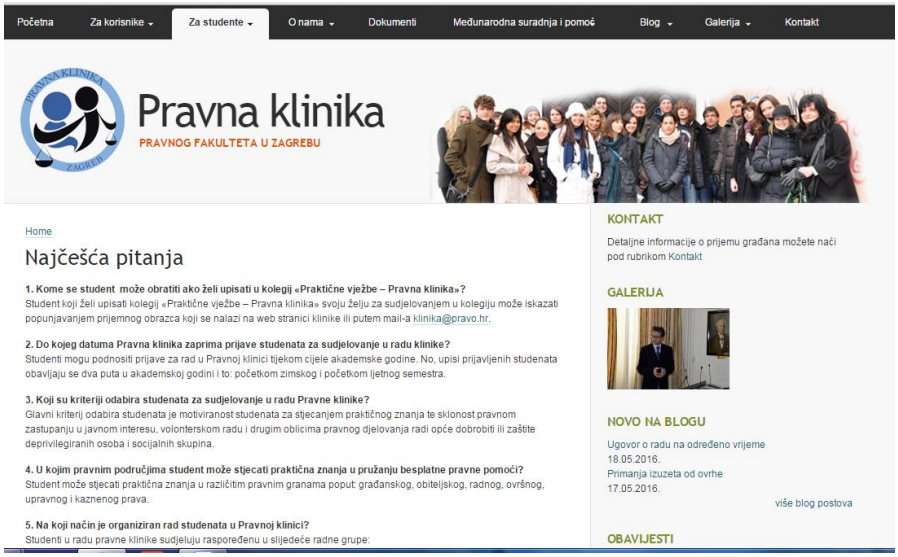
ICT u policiji

Policijska služba u posljednje vrijeme sve više koristi elektroničko unošenje informacija o prekršajima, nesrećama, kriminalnim radnjama i sl. Ipak, proširenje upotrebnih mogućnosti korištenja informacijskih komunikacijskih tehnologija je manje nego u svim ostalim javnim službama. Budući da policijski dužnosnici imaju vlastitu bazu podataka, prijenosne telefone i zaštićenu radijsku vezu mogućnosti za napredak su zanemarive. Ipak, što se tiče dužnosti građana prema policiji ima još mnogo mjesta za promjene i napredak informacijskih komunikacijskih tehnologija. Primjerice, proces izrade osobnih iskaznica, vozačkih dozvola, preuzimanja prometnih prekršaja, izrade potovnica i slično je suviše dugotrajan i kompleksan. Svi administrativni poslovi u policijskoj službi bi bili pojednostavljeni kada bi se izradile web stranice ili aplikacije putem koji građani mogu pokrenuti proces izrade ili obnove dokumenata, poslati elektronički slike za dokumente, elektronički pokrenuti proces prijave krađe ili slično. Dakle, s administrativnog aspekta postoje jos bezbrojne mogućnosti ubrzavanja i pojednostavljivanja svih zakonski obveznih radnji.

ICT u pravosuđu

Na žalost, trenutno stanje hrvatskog pravosuđa može se okarakterizirati kao pravosuđe nerazvijene i nepotpuno formirane države. Pravni procesi i postupci su dugotrajni, mukotrpni i skupi. Građani mjesecima čekaju svoja ročišta, poziva ih se nekoliko puta na sud i nedovoljno su informirani o svojim slučajevima. Kako bi se olakšalo i građanima i dužnosnicima pravne službe treba pokrenuti web stranicu putem koje se mogu saznati sve informacije potrebne građanima. Primjerice, za svako ročište građanin je dužan priložiti dokumentaciju. Nerijetko se događa da građani nisu dovoljno upućeni u svoje obveze te se gube ročišta i odgađaju zbog nedostatka ili nepotpunosti dokumentacije. Nadalje, u sudskim čekaonicama građani sjede satima, ročišta se otkazuju ili odgađaju, stranke se ne pojave i slično. Koliko bi i građanima i sudskoj praksi bilo jednostavnije kada bi postojala tehnička služba na sudovima koja bi obavještavala građanina o svim promjenama, obvezama, promijenjenim zakonima vezanim za njihov slučaj i slično. Također, sve djelatnosti koje se moraju ovjeravati kod javnih bilježnika, gospodarskih komora ili u pravnim ustanovama se bore s činjenicom da se za jedan predmet treba utrošiti nekoliko dana te da treba u nekoliko navrata dolaziti do tih institucija. Razni formulari ili prijave bi trebale biti dostupne na web stranicama uz mogućnost elektroničkog potpisa upravo za dobrobit kako građana tako i javnih institucija.

Zašto ne bismo pokrenuli web stranice ili blogove privatnih klinika na kojima građani mogu postavljati pitanja i razgovarati s pravnim dužnosnicima? Na sreću, posljednjih nekoliko godina fakulteti u Hrvatskoj organiziraju pravne klinike čime se građanima pruža pravna zaštita koju zaslužuju, a studentima se omogućuje rad u praksi. U teoriji, prema zakonu i Ustavu pravna zaštita treba biti pružena svakom građaninu Republike Hrvatske, pa ipak, u praksi se pravna zaštita s opravdanjem povezuje s platežnom moći građanima. Uspoređujući sve javne službe možemo s pravom reći da su upravo u pravosuđu najlošije iskorištene prednosti ICT-a i da je razvitak istih itekako moguć i potreban.



Slika 10. Web stranica pravne klinike; (dostupno na: www.pravo.unizg.hr, 24.07.2016.)

Izvor: Pravni fakultet u Zagrebu

3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

3.1. Anketno istraživanje u Belgiji

Anketno istraživanje provodi autor završnog rada. Ispitanici su osobe starije od 60 godina sa prebivalištem u Belgiji. Ispitanici se izabiru objektivno neovisno o poznanstvima. Ispitanici samostalno ispunjavaju anketni upitnik zaokruživanjem ili upisivanjem odgovora. Cilj je ukazati dosadašnje iskustvo i stav prema ICT-u, ali i viđenje i stav prema informacijskim komunikacijskim tehnologijama u budućnosti te njihovom održivošću na temelju odgovora 35 ispitanika.

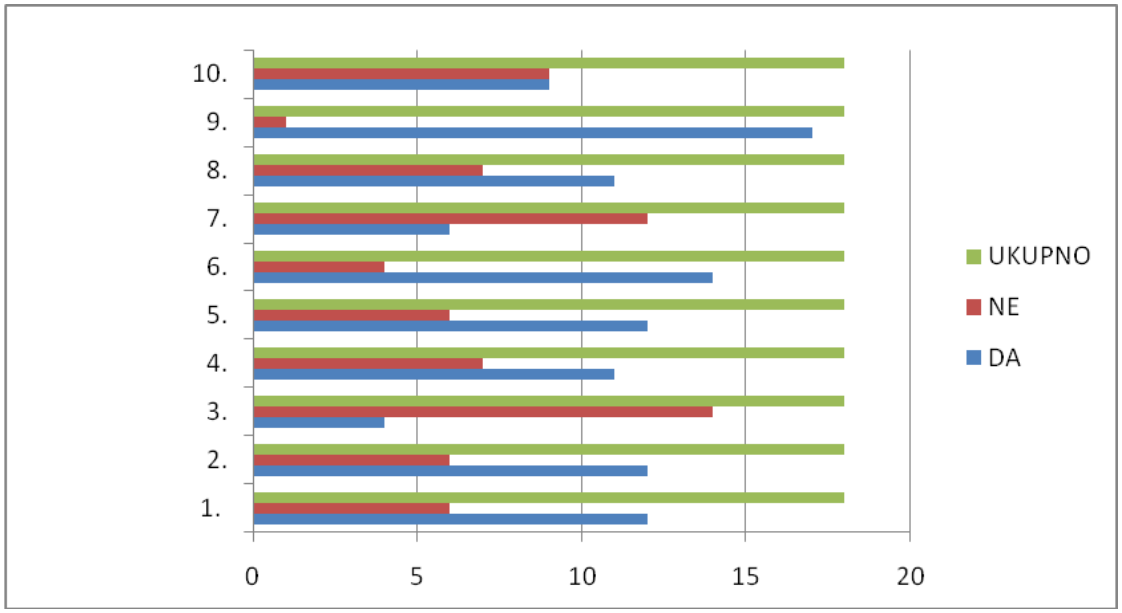
Autor neće koristiti privatne podatke ispitanika koji su prikupljani isključivo iz evindencijskih razloga. Cilj je na određenom skupu osoba formirati objektivan zaključak. Individualni odgovori neće biti korišteni niti obrazlagani. Ispitanici su upućeni u svrhu provođenja anketnog istraživanja te su im dana jasna uputstva o ispunjavaju anketnog upitnika.

U ovom dijelu rada autor prezentira odgovore ispitanika iz Belgije na odgovore iz prve kategorije pitanja. Ispitanici odgovaraju zaokruživanjem odgovora DA ili NE. Ispitanici se dijele na kategoriju muškarci i žene kako bi se evidentirlea moguće razlike prema obilježju spola.

	Pitanje	Žene			Muškarci		
		DA	NE	UKUPNO	DA	NE	UKUPNO
1.	Posjedujete li računalo?	12	6	18	14	3	17
2.	Jeste li ikada koristili računalo?	12	6	18	14	3	17
3.	Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije? (kompjuter, tablet, mobitel, televizija,..)?	4	14	18	9	8	17
4.	Jeste li ikada koristili internet pretraživače?	11	7	18	12	5	17
5.	Koristite li Internet bankarstvo?	12	6	18	14	3	17
6.	Pomaže li Vam tehnologija u javnim službama? (banke bolnice, policija i sl.)	14	4	18	14	3	17
7.	Jeste li ikada naručivali proizvode putem Interneta?	6	12	18	12	5	17
8.	Koristite li elektroničku postu (e-mail)?	11	7	18	14	3	17
9.	Posjedujete li mobilni uređadj?	17	1	18	16	1	17
10.	Koristite li Internet preko mobilnog uređaja?	9	9	18	11	5	17

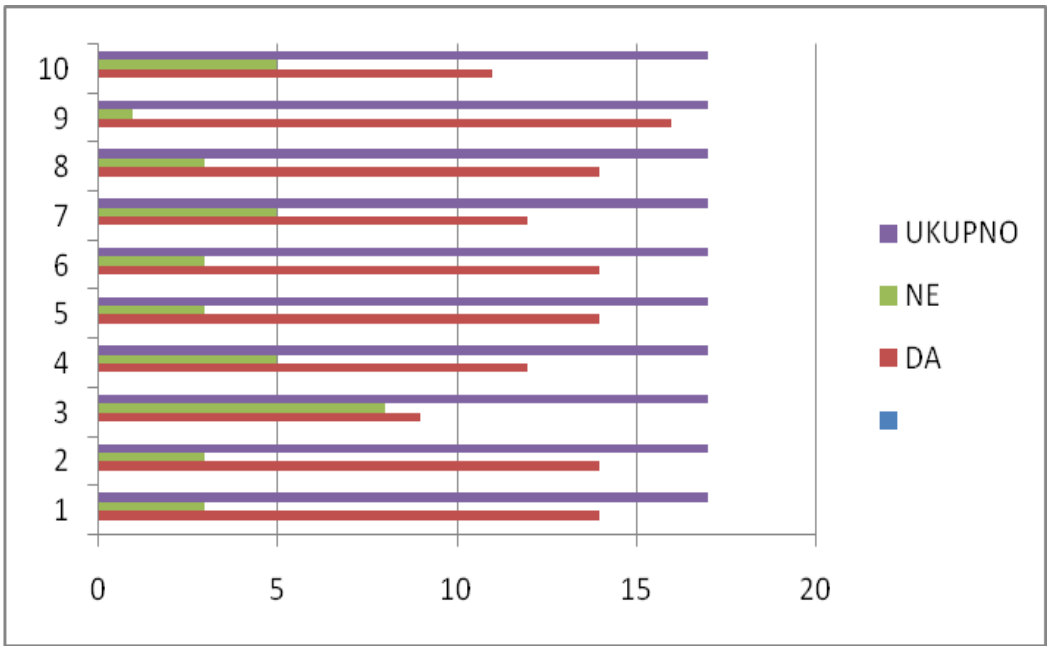
Tablica 1. Kategorija pitanja s odgovorima DA ili NE (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika



Graf 1. Rezultati kod žena (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 18 ispitanika



Graf 2. Rezultati kod muškaraca (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 17 ispitanika

Iz tablice i grafa možemo uočiti da većina ispitanika oba spola posjeduje i koristi računalo. Računalo posjeduje i koristi 66,6 posto žena i 82,3 posto muškaraca. Zanimljiv podatak je da je svega 22,2 posto žena pohađalo tečaj vezan za ICT, dok je 52,9 posto pohađalo tečaj ili nastavu vezanu za ICT što je velika razlika. Razlog tome može biti uvjet poznavanja informacijskih tehnologija na poslu, ako uzmemo u obzir da je 33 posto žena kao zanimanje navelo domaćinstvo. Internet pretraživače je koristilo 61,1 posto žena, a Internet bankarstvo je koristilo 66.6 posto žena. S druge strane, Internet pretraživače je koristilo 70,5 posto muškaraca, a Internet bankarstvo je koristilo 82,3 posto muškaraca. Začuđujuć podatak je da je znatno manji postotak žena koje naručuju proizvode putem Interneta u odnosu na muškarce. Većina muškaraca i žena koristi elektroničku poštu i posjeduje mobilni uređaj, ali svega polovica ispitanika koristi Internet preko mobilnog uređaja. Prikazani rezultati dokazuju da ipak postoji znatna razlika u korištenju ICT između ženske i muške populacije u Belgiji. Treba uzeti u obzir da su podaci izuzetno pozitivni u osnosu na činjenicu da je 80 posto ispitanika starije od 70 godine te da se radi o osobama koje nisu odrasle u vremenu u kakvom danas živimo.

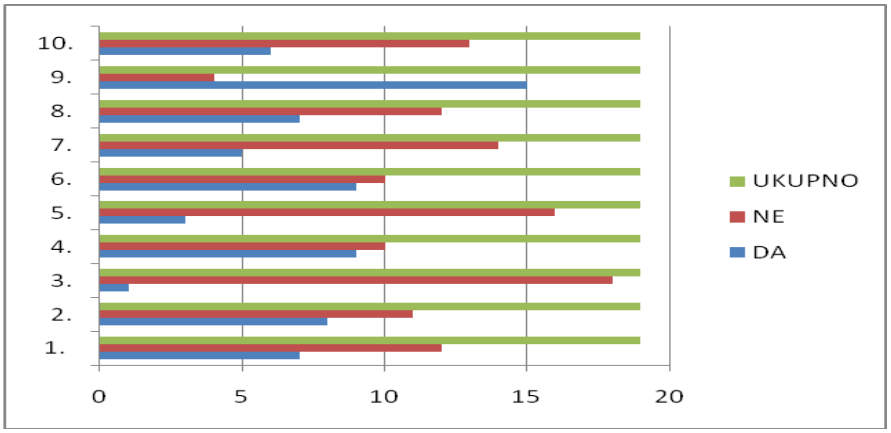
3.2. Anketno istraživanje u Hrvatskoj

Anketno istraživanje provodi autor završnog rada. Ispitanici su osobe starije od 60 godina sa prebivalištem u Hrvatskoj. Ispitanici se izabiru objektivno neovisno o poznanstvima. Ispitanici samostalno ispunjavaju anketni upitnik zaokruživanjem ili upisivanjem odgovora. Cilj je ukazati dosadašnje iskustvo i stav prema ICT-u, ali i viđenje i stav prema informacijskim komunikacijskim tehnologijama u budućnosti te njihovom održivošću na temelju odgovora 35 ispitanika. Autor neće koristiti privatne podatke ispitanika koji su prikupljani isključivo iz evindencijskih razloga. Cilj je na određenom skupu osoba formirati objektivni zaključak. Individualni odgovori neće biti korišteni niti obrazlagani. Ispitanici su upućeni u svrhu provođenja anketnog istraživanja te su im dana jasna uputstva o ispunjavaju anketnog upitnika. U ovom dijelu rada autor prezentira odgovore ispitanika iz Hrvatske na odgovore iz prve kategorije pitanja. Ispitanici odgovaraju zaokruživanjem odgovora DA ili NE. Ispitanici se dijele na kategoriju muškarci i žene kako bi se evidentira moguće razlike prema obilježju spola.

	Hrvatska						
	Pitanje	**Žene**			**Muškarci**		
		DA	**NE**	**UKUPNO**	**DA**	**NE**	**UKUPNO**
1.	Posjedujete li računalo?	7	12	19	11	5	16
2.	Jeste li ikada koristili računalo?	8	11	19	11	5	16
3.	Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije? (kompjuter, tablet, mobitel, televizija,..)?	1	18	19	2	14	16
4.	Jeste li ikada koristili internet pretraživače?	9	10	19	11	5	16
5.	Koristite li Internet bankarstvo?	3	16	19	5	11	16
6.	Pomaže li Vam tehnologija u javnim službama? (banke bolnice, policija i sl.)	9	10	19	7	9	16
7.	Jeste li ikada naručivali proizvode putem Interneta?	5	14	19	4	12	16
8.	Koristite li elektroničku postu (e-mail)?	7	12	19	11	5	16
9.	Posjedujete li mobilni uređadj?	15	4	19	13	3	16
10.	Koristite li Internet preko mobilnog uređaja?	6	13	19	9	7	16

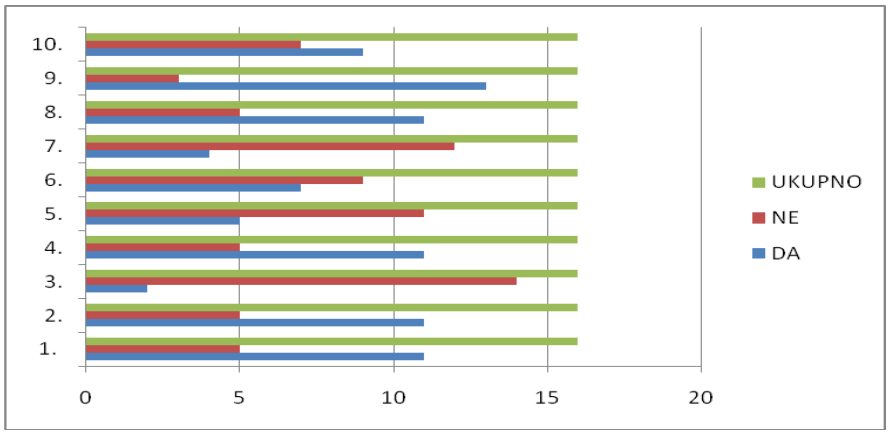
Tablica 2. Kategorija pitanja s odgovorima DA ili NE (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika



Graf 3. Rezultati kod žena (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 19 ispitanika



Graf 4. Rezultati kod muškaraca (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 16 ispitanika

Iz tablice i grafa uočavamo da manji broj žena posjeduje računalo dok većina muškaraca ipak posjeduje i koristi računalo. Računalo posjeduje i koristi sve 36,8 posto žena, ali 68,7 posto muškaraca. Svega je jedna ženska osoba polagala tečaj ili nastavu vezanu za ICT, te 2 muškarca. Internet pretraživače je koristilo 47,3 posto žena, a Internet bankarstvo su koristile 3 žene i time se dolazi do zaključka da je velika razlika u odnosu na stanovnice Belgije.

S druge strane, Internet pretraživače je koristilo 68,7 posto muškaraca, a Internet bankarstvo je koristilo 31,2 posto muškaraca, što nije znatna razlika u odnosu na ispitanike iz Belgije. Svega nekoliko osoba je do sada naručivalo proizvode putem Interneta. Većina muškaraca i žena koristi elektroničku poštu i posjeduje mobilni uređaj, ali svega polovica ispitanika koristi Internet preko mobilnog uređaja, što je sličan rezultat kao kod građana Belgije.

Prikazani rezultati dokazuju da ipak postoji znatna razlika u korištenju ICT između ženske i muške populacije u Hrvatskoj, kao što je bio slučaj u Belgiji iako u manjem omjeru. Rezultati pokazuju ipak postoji još velik postotak građana koji nisu spremni koristiti ICT, naručivati preko Interneta, vršiti uplate putem Interneta i slično.

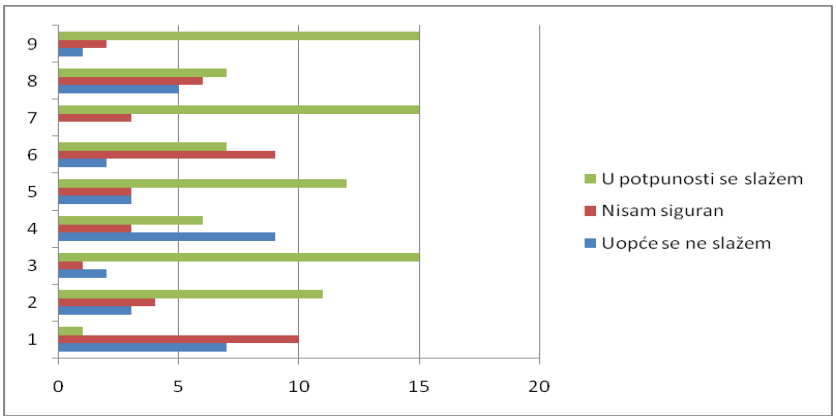
4. OBRADA I INTERPRETACIJA REZULTATA

U slijedećem dijelu rada autor prema kategorijama pitanja uspoređuje rezultate odgovora ispitanika u Belgiji i u Hrvatskoj.

	Belgija								
		Žene				Muškarci			
		Uopće se ne slažem	Nisam siguran	U potpunosti se slažem	UKUPNO	Uopće se ne slažem	Nisam siguran	U potpunosti se slažem	UKUPNO
1.	Smatram da je Internet siguran.	7	10	1	18	4	10	3	17
2.	Bojim se da bi netko mogao zloupotrebljavati moje osobne podatke preko Interneta.	3	4	11	18	1	2	14	17
3.	Često od drugih čujem da je Internet ˝varljiva stvar˝	2	1	15	18	0	2	15	17
4.	Smatram da članovi moje obitelji previše vremena provode za računalom.	9	3	6	18	10	4	3	17
5.	Računalo ima korisnu svrhu.	3	3	12	18	3	1	13	17
6.	Računalo, Internet i mobilni uređaji dovode do otuđivanja i usamljenosti populacije.	2	9	7	18	3	6	8	17
7.	Informacijske tehnologije su korisne u obrazovanju.	0	3	15	18	1	0	16	17
8.	Tehnologija uništava zdravlje populacije.	5	6	7	18	4	9	4	17
9.	Informacijske tehnologije su korisne u javnim službama.	1	2	15	18	2	1	14	17

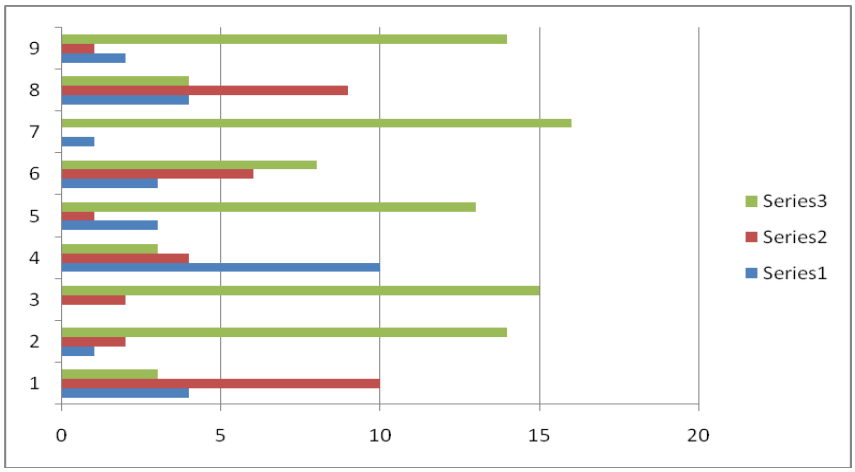
Tablica 3. Kategorija pitanja s odgovorima: Uopće se ne slažem, Nisam siguran i U potpunosti se slažem (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika



Graf 5. Rezultati kod žena (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 18 ispitanika



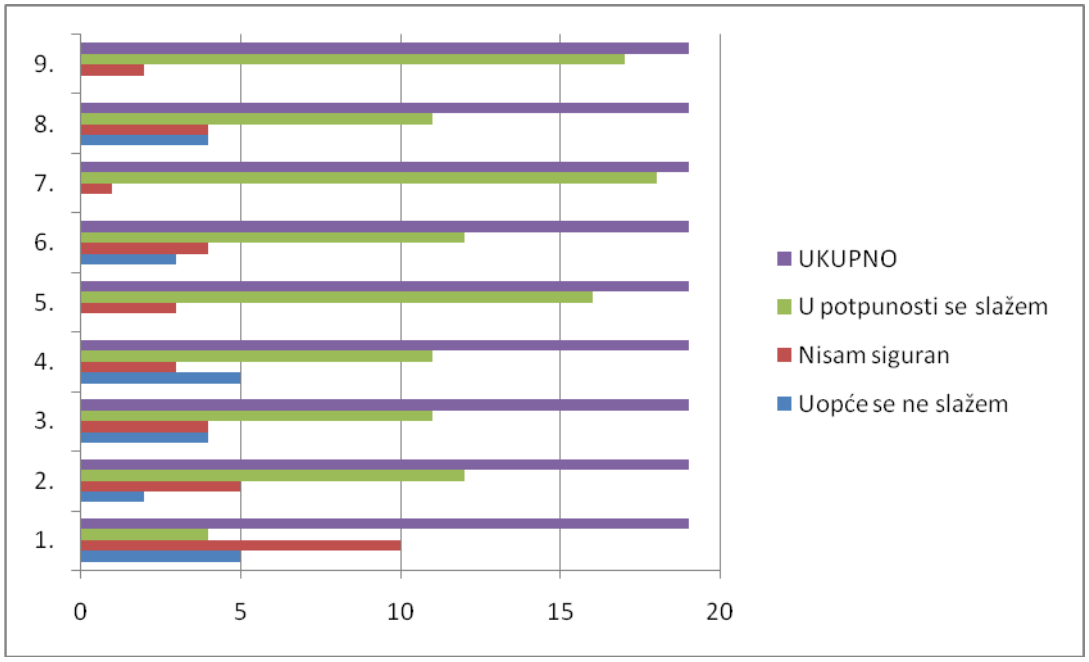
Graf 6. Rezultati kod muškaraca (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 17 ispitanika

	Hrvatska								
		Žene				Muškarci			
		Uopće se ne slažem	Nisam siguran	U potpunosti se slažem	UKUPNO	Uopće se ne slažem	Nisam siguran	U potpunosti se slažem	UKUPNO
1.	Smatram da je Internet siguran.	5	10	4	19	4	8	4	16
2.	Bojim se da bi netko mogao zloupotrebljavati moje osobne podatke preko Interneta.	2	5	12	19	1	7	8	16
3.	Često od drugih čujem da je Internet ˝varljiva stvar˝	4	4	11	19	3	3	10	16
4.	Smatram da članovi moje obitelji previše vremena provode za računalom.	5	3	11	19	5	3	8	16
5.	Računalo ima korisnu svrhu.	0	3	16	19	1	3	12	16
6.	Računalo, Internet i mobilni uređaji dovode do otuđivanja i usamljenosti populacije.	3	4	12	19	3	3	10	16
7.	Informacijske tehnologije su korisne u obrazovanju.	0	1	18	19	0	3	13	16
8.	Tehnologija uništava zdravlje populacije.	4	4	11	19	4	6	6	16
9.	Informacijske tehnologije su korisne u javnim službama.	0	2	17	19	1	3	12	16

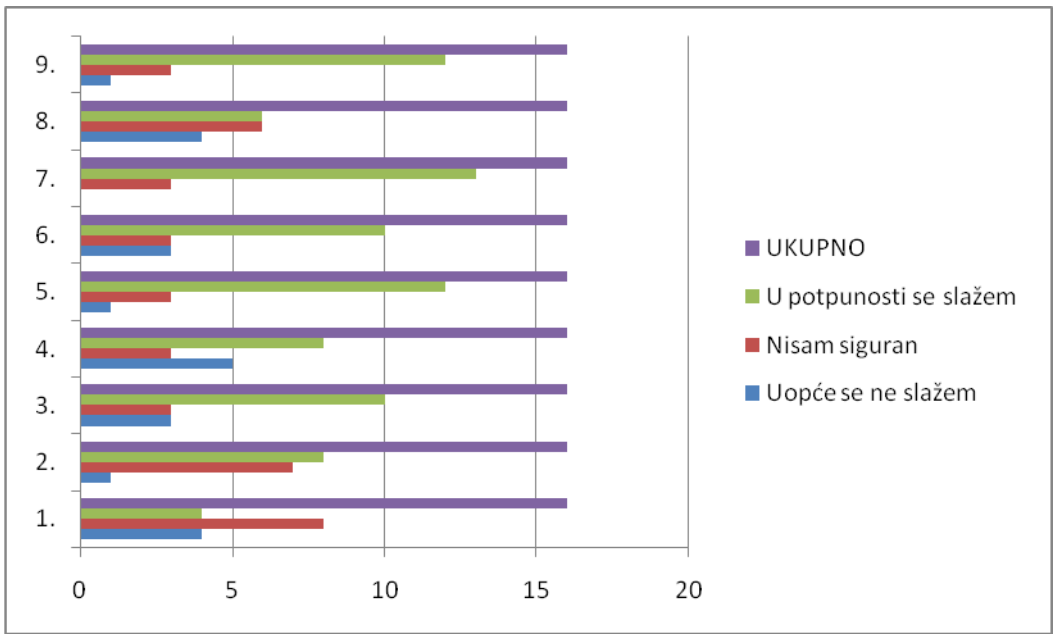
Tablica 4. Kategorija pitanja s odgovorima: Uopće se ne slažem, Nisam siguran i U potpunosti se slažem (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika



Graf 7. Rezultati kod žena (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 19 ispitanika



Graf 8. Rezultati kod muškaraca (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 16 ispitanika

Gledajući s aspekta mjesta življenja, ni Belgijanci ni Hrvati nisu sigurni u činjenicu da li je Internet siguran ili ne. Neznatna je razlika među muškarcima i ženama. Razlog tome mogu biti nerijetke vijesti o hakiranjima profila, virtualnim krađama s računa korisnika, ″curenje″ informacija i slično. Također, najveći broj ispitanika u obe zemlje se slaže s činjenicom da bi njihovi podatci mogli biti zloupotrebljavani virtualnim putem. Svega je neznatan broj ispitanika u Hrvatskoj i Belgiji koji smatra kako su njihove informacije na Internetu sigurne. Nadalje, velik broj ispitanika je čuo od poznanika kako je Internet ″varljiva stvar″. Nerijetko se građani na vijestima, u novinama i ostalim tiskovinama susreću s pričama o tome koliko virtualni svijet može zavarati upravo zbog brzog protoka informacija i nedovoljne opreznosti korisnika.

Ovime su najteže pogođena djeca koja se osjećaju sigurno iza ekrana i nisu adekvatno upozorena na opasnosti informacijskih tehnologija ukoliko se ne koriste u prave svrhe. Belgijski ispitanici većinski se ne slažu da njihovi članovi obitelji previše vremena provode za računalima, dok među hrvatskim ispitanicima velika većina smatra kako suprotno tome članovi njihove obitelji previše vremena provode za računalima. Ne začuđuje podatak da se preko 70 posto ispitanika u obje zemlje slaže kako ICT ima korisnu svrhu u obrazovanju i javnom životu, dok s druge strane smatraju kako informacijske komunikacijske tehnologije imaju štetan utjecaj na zdravlje, socijalnu dobrobit i razvoj stanovništva.

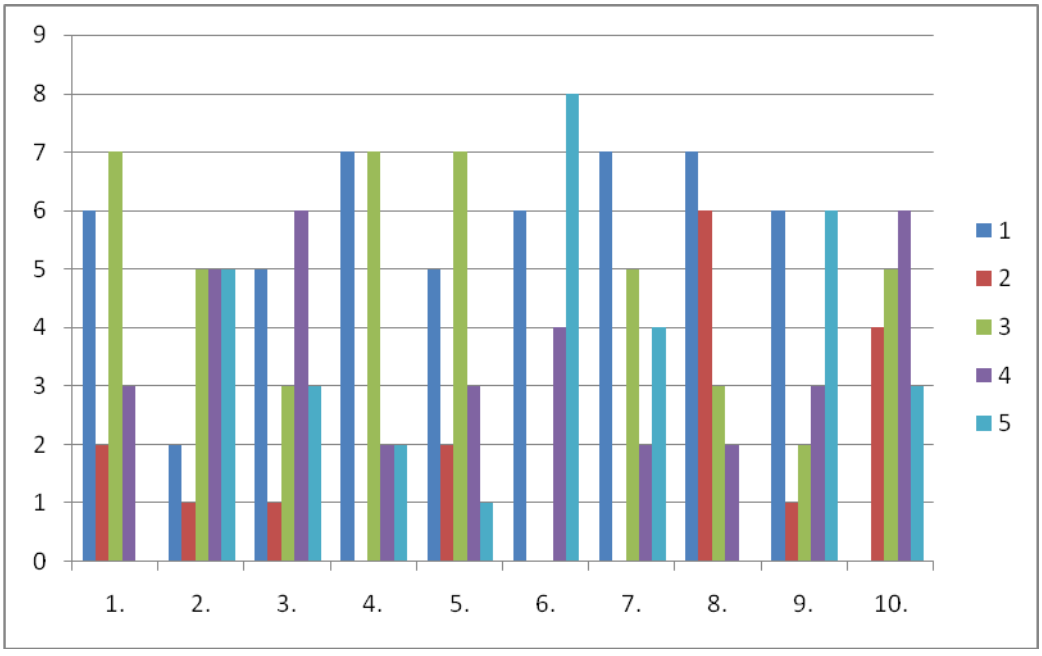
Navedeni podatci, odnosno rezultati dovode do zaključka kako su stanovnici obje zemlje osviješteni o prednostima koje nude informacijske komunikacijske tehnologije, a posebice u javnom sektoru i životu. Ipak, ne treba zanemariti nedostatke, posebice za kritičnije dobne skupine – stariju dob i djecu koji su najlakše mete virtualnih prevara, uvjeravanja i slično.

Kritične dobne skupine bi se trebalo na adekvatan način obrazovati o savjesnom načinu korištenja ICT-a, zaštiti podataka te maksimalnom iskorištavanju funkcija za koje je određeni ICT namijenjen.

	Belgija												
		Žene						Muškarci					
		1	2	3	4	5	UKUPNO	1	2	3	4	5	UKUPNO
1.	Razina poznavanja računala i svih njegovih mogućnosti	6	2	7	3	0	18	3	3	9	2	0	17
2.	Poznavanje Internet sučelja	2	1	5	5	5	18	1	2	3	7	4	17
3.	Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija	5	1	3	6	3	18	3	2	4	7	1	17
4.	Znanje o tome što su društvene mreže i čemu služe	7	0	7	2	2	18	6	0	6	5	0	17
5.	Poznavanje računalne terminogologije.	5	2	7	3	1	18	3	5	8	1	0	17
6.	Iskustvo u korištenju elektroničke pošte	6	0	0	4	8	18	3	1	0	6	7	17
7.	Poznavanje Microsoft Office paketa	7	0	5	2	4	18	6	1	4	3	3	17
8.	Znanje o globalnim trendovima koji se vežu uz ICT	7	6	3	2	0	18	6	4	6	1	0	17
9.	Poznavanje Internet bankarstva	6	1	2	3	6	18	2	1	2	4	8	17
10.	Poznavanje postavki i mogućnosti mobitnih uređaja	0	4	5	6	3	18	0	2	8	7	0	17

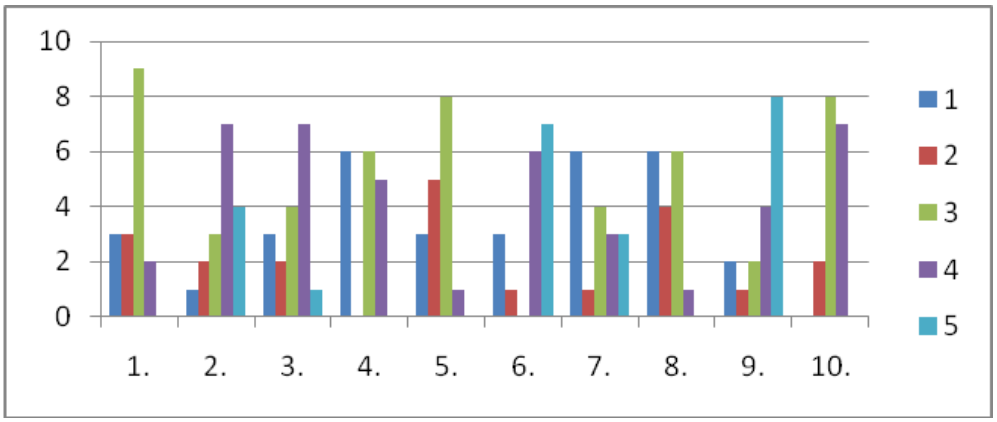
Tablica 5. Kategorija pitanja bodovanjem znanja ocjenama od 1 do 5 (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika



Graf 9. Rezultati kod žena (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 18 ispitanika



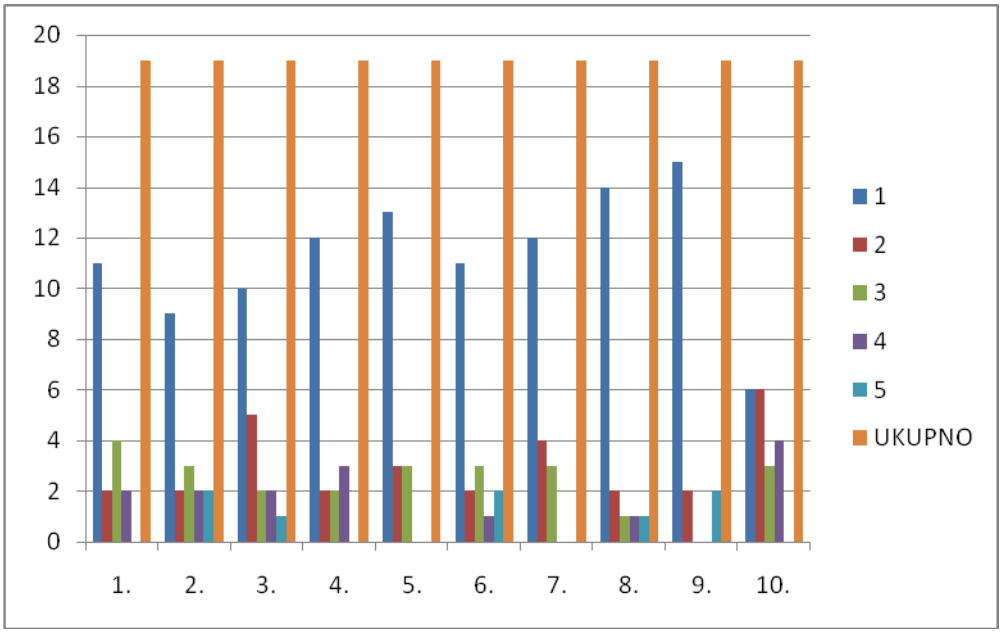
Graf 10. Rezultati kod muškaraca (Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 17 ispitanika

	Hrvatska												
		Žene						Muškarci					
		1	2	3	4	5	UKUPNO	1	2	3	4	5	UKUPNO
1.	Razina poznavanja računala i svih njegovih mogućnosti	11	2	4	2	0	19	4	1	7	3	1	16
2.	Poznavanje Internet sučelja	9	2	3	2	2	19	5	4	2	1	3	16
3.	Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija	10	5	2	2	1	19	5	1	3	5	2	16
4.	Znanje o tome što su društvene mreže i čemu služe	12	2	2	3	0	19	4	5	3	2	2	16
5.	Poznavanje računalne terminogologije.	13	3	3	0	0	19	5	6	2	2	1	16
6.	Iskustvo u korištenju elektroničke pošte	11	2	3	1	2	19	6	0	2	4	4	16
7.	Poznavanje Microsoft Office paketa	12	4	3	0	0	19	5	2	3	3	2	16
8.	Znanje o globalnim trendovima koji se vežu uz ICT	14	2	1	1	1	19	11	1	2	1	1	16
9.	Poznavanje Internet bankarstva	15	2	0	0	2	19	10	0	4	1	1	16
10.	Poznavanje postavki i mogućnosti mobitnih uređaja	6	6	3	4	0	19	2	3	5	2	4	16

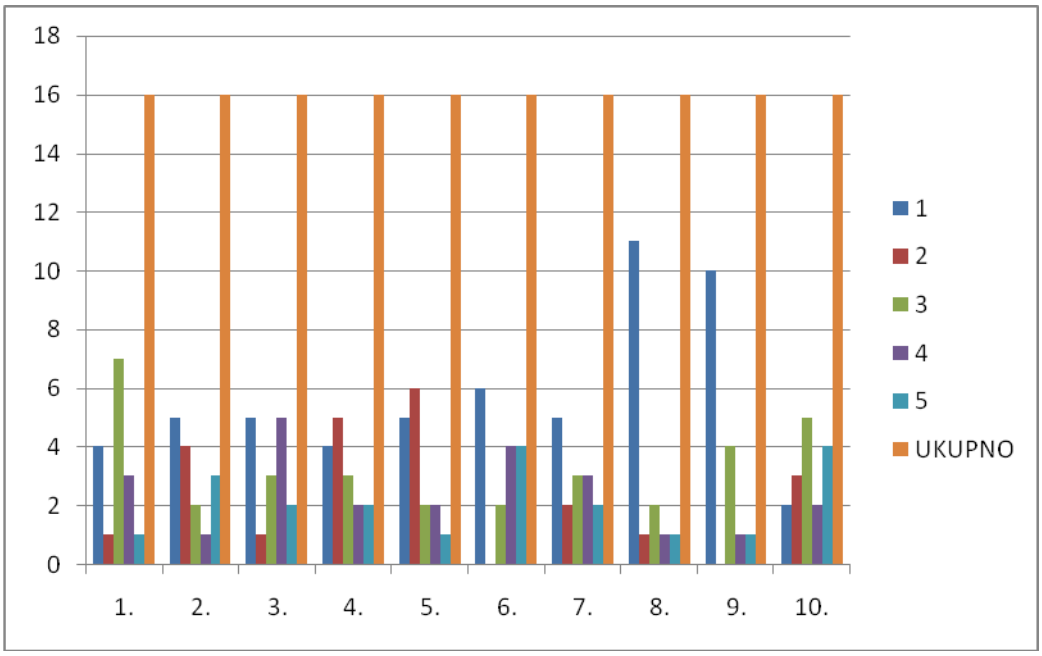
Tablica 6. Kategorija pitanja bodovanjem znanja ocjenama od 1 do 5 (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika



Graf 11. Rezultati za žene (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 19 ispitanika



Graf 12. Rezultati za muškarce (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 16 ispitanika

Belgijski ispitanici su svoje znanje ocijenili prosječnom do vrlo dobrom ocjenom. Većina njih smatra da dobro poznaje funkcije računala, tipkovnice i Internet sučelja. Taj podatak ne začuđuje obzirom da se svakim danom sve više podrazumijeva poznavanje barem onih najosnovnijih funkcija računala i mobilnih telefona.

Većina belgijskih ispitanika posjeduje mobilni uređaj i ocjenjuje svoje znanje korištenja istog prosječnom do vrlo dobrom ocjenom. Najlošije je ocijenjeno poznavanje terminologije, globalnih ICT trendova te društvene mreže i njihove mogućnosti. Rezultati u Hrvatskoj su poprilično lošiji te većina ispitanika svoje znanje ocjenjuje lošom, odnosno minimalnom ocjenom.

Upravo ovakvi rezultati dovode do zaključka kako promatrana dobna skupina informacijske komunikacijske tehnologije korsti isključivo iz poslovnih razloga ili razloga povezanih s osnovnim funkcijama javnog života. Promatrana dobna skupina minimalno ili uopće ne koristi ICT u svrhu razonode, ″dopisivanja″, objavljivanja i slično. Također, zaključak je kako je samo poznavanje korištenja za ovu dobnu skupinu mnogo važnije nego poznavanje terminologije te trendova koji prate ovaj segment života.

			Žene		Muškarci	
		Odgovori	**Rezultat**	**UKUPNO**	**Rezultat**	**UKUPNO**
1.	**Koje od navedenih Internet pretraživača poznajete?**	Mozzila Firefox	4	18	5	17
		Google Chrome	12		14	
		Internet Explorer	11		11	
		Bing	1		3	
		Opera	0		0	
		Yahoo!	3		6	
		Nijedan	6		3	
2.	**Koje od navedenih pretraživača koristite?**	Mozzila Firefox	2	18	2	17
		Google Chrome	9		13	
		Internet Explorer	10		11	
		Opera	1		0	
		Bing	0		0	
		Yahoo!	1		0	

		Nijedan	7		4	
3.	**Koje od navedenih stranica koristite za rezervaciju smještaja?**	Booking.com	8	18	5	17
		Tripadvisor.com	4		4	
		Travelocity	0		0	
		Airbnb.com	2		1	
		Expedia.com	2		1	
		Cheaptickets.com	5		3	
		Nijednu	10		12	
4.	**Koje od navedenih stranica koristite za rezerviranje avio karata?**	Aviokarte.hr	0	18	0	17
		Cheapflights.com	7		3	
		Kayak.com	0		0	
		Stranice aviokompanija	6		5	
		Stranice posrednika	5		4	
		Nijednu	9		10	
5.	**Za što biste koristili Internet plaćanje?**	Odjeću	2	18	2	17
		Obuću	1		1	
		Uređaje	2		3	
		Smještaj	7		4	
		Karte	6		6	
		Ništa od navedenog	10		8	

Tablica 7. Kategorija pitanja zaokruživanjem odgovora na pitanje(Belgija)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika

	Hrvatska					
			Žene		**Muškarci**	
		Odgovori	**Rezultat**	**UKUPNO**	**Rezultat**	**UKUPNO**
1.	**Koje od navedenih Internet pretraživača poznajete?**	Mozzila Firefox	2	19	7	16
		Google Chrome	6		10	
		Internet Explorer	7		4	
		Bing	0		1	
		Opera	0		0	
		Yahoo!	2		2	
		Nijedan	10		5	

2.	**Koje od navedenih pretraživača koristite?**	Mozzila Firefox	1	19	6	16
		Google Chrome	6		10	
		Internet Explorer	5		4	
		Opera	0		0	
		Bing	0		0	
		Yahoo!	1		1	
		Nijedan	10		5	
3.	**Koje od navedenih stranica koristite za rezervaciju smještaja?**	Booking.com	3	19	6	16
		Tripadvisor.com	1		2	
		Travelocity	0		0	
		Airbnb.com	1		2	
		Expedia.com	0		1	
		Cheaptickets.com	1		1	
		Nijednu	16		5	
4.	**Koje od navedenih stranica koristite za rezerviranje avio karata?**	Aviokarte.hr	0	19	0	16
		Cheapflights.com	0		1	
		Kayak.com	0		0	
		Stranice aviokompanija	2		5	
		Stranice posrednika	0		1	
		Nijednu	16		11	
5.	**Za što biste koristili Internet plaćanje?**	Odjeću	4	19	3	16
		Obuću	2		3	
		Uređaje	1		3	
		Smještaj	2		4	
		Karte	2		5	
		Ništa od navedenog	15		10	

Tablica 8. Kategorija pitanja zaokruživanjem odgovora na pitanje (Hrvatska)

Izvor: Vlastito anketno istraživanje; 35 ispitanika

Rezultati u gore navedenoj tablici pokazuju kako više od 70 posto belgijskih ispitanika poznaje i koristi Internet pretraživač Google Chrome. Hrvatski ispitanici poznaju i koriste Internet pretraživače Mozzila Firefox, Google Chrome i Internet Explorer. Podatak koji bi trebao biti presudan i vrlo važan subjektima u sektoru turizma je iskustvo ispitanika u korištenju i poznavanju web stranica za rezervacije smještaja i karata.

Ispitanici iz Belgije poznaju velik broj uslužnih portala. Kao najbolja se očekivano pokazala globalno poznata stranica booking.com, međutim, većina poznaje i stranice: airbnb.com, tripadvisor.com i ostale. Ispitanici su do sada već koristili navedene stranice kako bi rezervirali smještaj, te su naručivali karte preko web stranica posrednika i avio kompanija. Za hrvatsko gospodarstvo i turistički sektor gore navedeni podatak bi trebao biti značajan te bi trebao ponukati subjekte na hrvatskom tržištu da prilagode ponudu posebice u pred i post sezoni.

Unatoč činjenici da hrvatski ispitanici u velikom postotku poznaju i koriste Internet pretraživači svega je malo onih koji koriste web stranice za rezervacije ili Internet kao način narudžbe dobara – odjeće, obuće, uređaja i slično. Taj podatak dovodi do zaključka kako i dalje postoji određena skeptičnost od strane starijeg stanovništva te da postoje potencijali da se promatranu dobnu skupinu obrazuje o načinu rezerviranja ili narudžbe putem računala ili mobilnog uređaja u cilju pojednostavljenja života i uštede vremena.

5. ZAKLJUČAK

Funkcioniranje svijeta danas je nezamislivo bez uporabe informacijskih komunikacijskih tehnologija. Cilj rada je bio, kroz anketno istraživanje, dokazati koliko informacijske komunikacijske tehnologije štede vrijeme i novac te koliko mogu značiti za život građana, osnosno populacije. Samim time što je informacija dostupna svima, ažurna i bržeg toka, olakšavaju se i one najjednostavnije svakodnevne radnje i situacije u javnom životu. Dokazano je da se godišnje spašavaju desetci tisuća života zahvaljujući postojanju ICT-a. Dakako, kako i svi moderni izumi i promjene imaju prednosti i mane, tako i protivnici i zagovornici uporabe ICT –a s pravom zauzimaju svoj stav. Činjenica je da ICT ima bezbrojne prednosti. U obrazovanju je djeci informacija uvijek dostupna i omogućava se kreativan rad, ali s druge strane ne treba zaboraviti utjecaj ICT-a na zdravlje i ponašanje djeteta. U bolnicama su prednosti uporabe tehnologije beskrajne, dok su nedostaci zapravo zanemarivi. Upravo u tom javnom sektoru tehnologija je od presudne životne važnosti i moglo bi se reći da je najširi spektar mogućnosti i alata za korištenje. Informacijske i komunikacijske tehnologije se već desetljećima koriste u bankama te možemo reći da su dosegle svoj vrhunac obzirom na raspoloživi ICT. U sudskoj i policijskom službi uporaba informacijskih komunikacijskih tehnologija još uvijek nije shvaćena dovoljno ozbiljno te postoji još mnogo mjesta za razvitak novih i usavršavanje postojećih tehnologija.

Vrlo je važno da se prate podatci o tome koliko važnu ulogu ICT ima za stanovništvo treće dobi. Važno je razmišljati o tome na koji način uvođenje novih tehnologija i novih izuma utječe na starije osobe i koliko im olakšava ili otežava osnovnu egzistenciju i obavljanje osnovnih životnih radnji.

Koliki je omjer prednosti i nedostataka korištenja informacijskih komunikacijskih tehnologija u javnim službama svatko će prosuditi na svoj način. Mnogi kritičari tehnološkog napretka upozoravaju na činjenicu koliko ICT mijenja ponašanje i um svakog pojedinca, ali umjerenost je vrlina koju gradi svaki pojedinac za sebe. Važnost tehnologije se iz dana u dan umnogostručava u nezamislivim brojakama i iznosima te nas dovodi do pitanja koliko daleko seže ljudska inovacija te koliko daleko ide tehnološki razvitak u budućnosti.

6. LITERATURA

1.https://www.hrvatskitelekom.hr/poslovni/ict; 24.06.2016.

2.https://www.google.hr/search?q=informtizacija+i+3.+dob&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe_rd=cr&ei=HQZXV6zSEo-CWMGtq4gO#q=informatizacija+i+3.+dob; 24.06.2016.

3.https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic_i_dr.pdf; 24.06.2016.

4.Galičić V., Šimunić M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, 2006.; 25.05.2016.

5.Buhalis, D., eTourism – Information technology for strategic tourism management, 2003.; 25.05.2016.

6.Begović S., Priručnik za e-poslovanje, 2014. ; 25.05.2016.

7.Ružić D., E-marketing, 2003. ; 27.05.2016.

8.Strauss, E-marketing, 2009.; 25.05.2016.

9.Wikipedija; 27.05.2016.

10.Google play; 27.05.2016.

7. Računalo.com
8. www.pbz.com
9. www.zaba.com
10. Državni zavod za statistiku RH

7. POPIS SLIKA I GRAFOVA

A) Slike

Slika 1. Utjecaj ICT sektora u gospodarstvu Hrvatske

Slika 2. Vrste informacijskih tehnologija

Slika 3. Aspekti korištenja ICT

Slika 4. Trgovina aplikacijama za android mobilne uređaje

Slika 5. E-dnevnik u osnovnim i srednjim školama

Slika 6. Web stranica Ekonomskog fakulteta u Splitu

Slika 7. Digitalni liječnički karton

Slika 8. Internet bankarstvo

Slika 9. mPBZ aplikacija za mobilno bankarstvo

Slika 10. Web stranica pravne klinike

B) Tablice

Tablica 1. Kategorija pitanja s odgovorima DA ili NE (Belgija)

Tablica 2. Kategorija pitanja s odgovorima DA ili NE (Hrvatska)

Tablica 3. Kategorija pitanja s odgovorima: Uopće se ne slažem, Nisam siguran i U potpunosti se slažem (Belgija)

Tablica 4. Kategorija pitanja s odgovorima: Uopće se ne slažem, Nisam siguran i U potpunosti se slažem (Hrvatska)

Tablica 5. Kategorija pitanja bodovanjem znanja ocjenama od 1 do 5 (Belgija)

Tablica 6. Kategorija pitanja bodovanjem znanja ocjenama od 1 do 5 (Hrvatska)

Tablica 7. Kategorija pitanja zaokruživanjem odgovora na pitanje(Belgija)

Tablica 8. Kategorija pitanja zaokruživanjem odgovora na pitanje (Hrvatska)

C) Grafovi

Graf 1. Rezultati kod žena, 1. kategorija pitanja (Belgija)

Graf 2. Rezultati kod muškaraca, 1. Kategorija pitanja (Belgija)

Graf 3. Rezultati kod žena, 1. Kategorija pitanja (Hrvatska)

Graf 4. Rezultati kod muškaraca, 1. Kategorija pitanja (Hrvatska)

Graf 5. Rezultati kod žena, 2. Kategorija pitanja (Belgija)

Graf 6. Rezultati kod muškaraca, 2. Kategorija pitanja (Belgija)

Graf 7. Rezultati kod žena, 2. Kategorija pitanja (Hrvatska)

Graf 8. Rezultati kod muškaraca, 2. Kategorija pitanja (Hrvatska)

Graf 9. Rezultati kod žena, 3. Kategorija pitanja (Belgija)

Graf 10. Rezultati kod muškaraca, 3. Kategorija pitanja (Belgija)

Graf 11. Rezultati kod žena, 3. Kategorija pitanja (Hrvatska)

Graf 12. Rezultati kod muškaraca, 3. Kategorija pitanja (Hrvatska)

8. PRILOZI

8.1. Anketa na hrvatskom jeziku

EKONOMSKI FAKULTET,

SVEUČILIŠTE U SPLITU

STRUČNI STUDIJ:

Turističko poslovanje

ANKETA

U SVRHU ZAVRŠNOG RADA

PROVODITELJ ANKETE:

Jela Mariette Bućan

MENTOR:

Doc.dr.sc. Garbin Praničević Daniela

Split, travanj 2016.

OBRAZLOŽENJE I UPUTE:

Predložena anketa se provodi u svrhu istraživačkog rada. Podaci prikupljeni kroz anketu će se analizati kako bi potrkrijepili sve činjenice i kretanja na turističkom tržištu razrađena u završnom radu. Istraživanje će se provoditi isključivo za stanovništvo treće dobi, što uključuje osobe starije od 60 godina. Cilj ovog istraživanja je na reprezentativnoj skupini ispitanika dokazati koji trendovi obilježavaju odabranu dobnu skupinu. U ovom slučaju reprezantativni uzorak će se sastojati od 50 osoba starijih 60 godina i to u dvama zemljama – Hrvatskoj i Belgiji.

Ispitanike se moli da odgovore na predložena pitanju sukladno uputama za svaku pojedinu skupinu pitanja. Također, molimo Vas da anketu rješavate uz korištenje kemijske olovke.

VAŽNO: Svi osobni podaci se koriste isključivo zbog vlastite evidencije i neće se koristiti niti objavljivati u samom završnom radu.

OSOBNI PODACI:

Ime i prezime: _____

Datum rođenja: _____

Mjesto prebivališta: _____

Spol: _____

Struka: _____

Stupanj obrazovanja: _____

Datum ispunjavanja ankete: _____

1) Molimo odgovorite na pitanje zaokruživanjem odgovora DA ili NE.

1.Posjedujete li računalo?

DA NE

2.Jeste li ikada koristili računalo?

DA NE

3.Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije? (kompjuter, tablet, mobitel, televizija,...)?

DA NE

4.Jeste li ikada koristili Internet pretraživače? (Google, Bing, Opera i sl.)

DA NE

5.Koristite li Internet bankarstvo?

DA NE

6.Pomaže li Vam tehnologija u javnim službama? (banke, bolnice, policija i sl.)

DA NE

7.Jeste li ikada naručivali proizvode putem interneta?

DA NE

8.Koristite li elektroničku poštu (e-mail)?

DA NE

9.Posjedujete li mobilni uređaj?

DA NE

10.Koristite li Internet preko mobilnog uređaja?

DA NE

2) Stavite znak križiča (X) u kućicu ispod odgovora koji smatrate da odgovara Vašem mišljenju.

	Uopće se ne slažem	**Nisam siguran/ sigurna**	**U potpunosti se slažem**
1.Smatram da je Internet siguran.			
2.Bojim se da bi netko mogao zloupotrebljavati moje osobne podatke preko Interneta.			
3.Često od drugih čujem da je Internet ″varljiva stvar″.			
4.Smatram da članovi moje obtelji previše vremena provode za računalom.			
5. Računalo ima korisnu svrhu.			
6. Računalo, Internet i mobilni uređaji dovode do otuđivanja i usamljenosti populacije.			
7. Informacijske tehnologije su korisne u obrazovanju.			
8. Tehnologija uništava zdravlje populacije.			
9. Informacijske tehnologije su korisne u javnim službama.			
10. Bojim se u kojem smjeru se razvija tehnologija.			

3) Ocijenite svoje znanje navedenih funkcija sa ocjenama od 1 do 5.

(1 - jako loše, 2 - loše, 3 - dobro, 4 - vrlo dobro, 5 - izvrsno)

	1	2	3	4	5
1.Razina poznavanja računala i svih njegovih mogućnosti					
2.Poznavanje Internet sučelja					
3. Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija					
4. Znanje o tome što su društvene mreže i čemu služe					
5.Poznavanje računalne terminologije (izraza)					
6. Iskustvo u korištenju elektroničke pošte					
7. Poznavanje Microsoft Office paketa					
8. Znanje o globalnim trendovima koji se vežu uz informacijske tehnologije (″smajlić″, ″bockanje″, ″selfy″ i sl.)					
9. Poznavanje Internet bankarstva					
10. Poznavanje postavki i mogućnosti mobilnih uređaja					

4) Odgovorite na pitanje označavanjem kućica sa znakom križića (X)

1.Koje od navedenih internet pretraživača poznajete?

- ☐ Mozzila Firefox
- ☐ Google Chrome
- ☐ Internet Explorer
- ☐ Nijedan
- ☐ Bing
- ☐ Opera
- ☐ Yahoo!

2.Koje od navedenih pretraživača koristite?

- ☐ Mozzila Firefox
- ☐ Google Chrome
- ☐ Internet Explorer
- ☐ Nijedan
- ☐ Opera
- ☐ Bing
- ☐ Yahoo!

3.Koje od navedenih stranica koristite za rezervaciju smještaja?

- ☐ Booking.com
- ☐ Triadvisor.com
- ☐ Travelocity
- ☐ Nijedan
- ☐ Airbnb.com
- ☐ Expedia.com
- ☐ Cheaptickets.com

4. Koje od navedenih stranica koristite za rezerviranje avio karata?

- ☐ Aviokarte.hr
- ☐ Cheapflights.com
- ☐ Kayak.com
- ☐ Stranice aviokompanija
- ☐ Stranice posrednika (agencije i sl.)
- ☐ Nijednu

5. Za što biste koristiti Internet plaćanje?

- ☐ Odjeću
- ☐ Obuću
- ☐ Uređaje
- ☐ Smještaj
- ☐ Karte
- ☐ Ništa od navedenog

Hvala na sudjelovanju!

8.2. Anketa na nizozemskom jeziku

ECONOMISCHE UNIVERSITEIT

UNIVERSITEIT SPLIT

PROFESSIONELE STUDIE:

TOERISTISCH MANAGEMENT

VRAGENLIJST

ALS BASIS VOOR EINDWERK

UITVOERDER:

Jela Mariette Bućan

MENTOR:

Doc.dr.sc. Garbin Praničević Daniela

Split, April 2016.

Deze vragenlijst is ontwikkeld om een marktonderzoek te doen naar het internetgebruik bij senioren (personen > 60j). De resultaten van deze enquete worden gebruikt om hypotheses te testen. We testen of we senioren kunnen bereiken via het internet om toeristische trekpleisters te promoten. Door dit onderzoek kunnen we kijken in welke mate senioren gebruik kunnen maken van het internet. De enquete wordt afgenomen in Kroatië en België om de twee landen te vergelijken.

Gelieve even de tijd te nemen om deze enquete in te vullen MET BALPEN volgens de instructies op elke pagina. Het invullen van deze vragenlijst zal 5 à 10 minuten in beslag nemen.

BELANGRIJK: U mag er zeker van zijn dat alle antwoorden die door u gegeven worden, strikt confidentieel blijven en enkel voor statistische doeleinden gebruikt worden.

PERSOONLIJKE GEGEVENS:

Voornaam en naam: _____

Leeftijd: _____

Woonplaats: _____

Geslacht: _____

Beroep: _____

Opleidingsniveau: _____

(Universiteit, hogeschool, secundair onderwijs of geen)

Huidige datum: _____

1) Gelieve met JA of NEE te antwoorden op de volgende vragen.

1. Bent U in het bezit van een computer?

JA NEE

2. Heeft U ooit een computer gebruikt?

JA NEE

3. Heeft U ooit een opleiding gevolgd in verband met informatietechnologie (computer, tablet, gsm, televisie,...)?

JA NEE

4. Heeft U ooit gebruik gemaakt van een Internet Browser?

JA NEE

5. Gebruikt U het internet?

JA NEE

6. Helpt technologie U in openbare instellingen? (bv het gebruik van een machine om nummertjes te trekken voor in de rij te gaan staan in ziekenhuizen, politiekantoren, banken, ...)? JA NEE

7. Heeft U ooit producten of diensten via het internet besteld?

JA NEE

8. Gebruikt U elektronische post (e-mail)?

JA NEE

9. Bent U in het bezit van een gsm?

JA NEE

10. Maakt U gebruik van het internet met uw gsm?

JA NEE

2) **Zet een kruisje (X) in het vakje onder het antwoord dat overeenkomt met uw mening.**

	Ik ben het oneens	**Ik twijfel**	**Ik ben het eens**
1. Ik vindt dat het internet veilig is.			
2. Ik heb bang dat mijn persoonlijke gegevens op het internet misbruikt kunnen worden.			
3. Ik heb al eens van anderen gehoord dat het internet niet volledig veilig is.			
4. Mijn mening is dat mijn familieleden te veel tijd besteden aan computergebruik.			
5. De computer kan zeer nuttig gebruikt worden als communicatiemiddel.			
6. Computer, internet en gsm veroorzaken eenzaamheid en vervreemding bij de bevolking.			
7. Informatie-technologie kan zeer nuttig gebrukit worden in onderwijs. (bv Smartbord)			
8. Technologie verzwakt de gezondheid van de bevolking.			
9. Informatie-technologie kan zeer nuttig zijn in openbare instellingen.			
10. Ik ben bang voor de richting waarin de technologie zich zal ontwikkelen. Bojim se u kojem smjeru se razvija tehnologija.			

3) Zet een kruisje onder het cijfer dat overeenstemt met uw kennis in verband met volgende beweringen. (1 is heel slecht, 2 is slecht, 3 is matig, 4 is goed en 5 is heel goed)

	1	2	3	4	5
1. Hoe groot is je kennis van een computer en zijn functies.					
2.Weet u hoe het beeldscherm van het internet eruitziet?					
3. Hoe goed ken je het toetsenbord en zijn functies?					
4. Ben je op de hoogte van sociale netwerken en hun gebruik?					
5. Hoe goed ken je de computer terminologie (uitdrukkingen)?					
6. Kun je een e-mail verzenden en ontvangen?					
7. Hoe goed ken je Microsoft Office? (Word, Excell, Powerpoint, ...)					
8. Ben je op de hoogte van algemene trends in verband met informatie technologie (Smiley, Selfie, Porren, ...)					
9. Ken je online banking?					
10. Hoe sterk is je kennis van een gsm en zijn functies.					

4) Antwoord op de volgende vragen met een kruisje (X) in het vakje dat overeenkomt met jouw antwoord.

1.Welke van de volgende Internet Browsers ken je?

- ☐ Mozilla Firefox
- ☐ Google Chrome
- ☐ Internet Explorer
- ☐ Geen
- ☐ Bing
- ☐ Opera
- ☐ Yahoo!

2.Welke van de volgende Internet Browsers gebruik je?

- ☐ Mozzila Firefox
- ☐ Google Chrome
- ☐ Internet Explorer
- ☐ Geen
- ☐ Opera
- ☐ Bing
- ☐ Yahoo!

3.Welke van de volgende web pagina´s gebruik je voor verblijfsboekingen?

- ☐ Booking.com
- ☐ Tripadvisor.com
- ☐ Travelocity
- ☐ Geen
- ☐ Airbnb.com
- ☐ Expedia.com
- ☐ Cheaptickets.com

4. Welke site gebruik je voor het boeken van een vliegtuig ticket?

- ☐ Aviokarte.hr
- ☐ Cheapflights.com
- ☐ Kayak.com
- ☐ Website van vliegtuigmaatschapij
- ☐ Website van een reisbureau
- ☐ Geen

5. Bestelt u volgende goederen of diensten via het internet?

- ☐ Kleren
- ☐ Schoenen
- ☐ Apparaten
- ☐ Verblijf
- ☐ Kaarten
- ☐ Geen

Heel erg bedankt voor uw deelname!

SAŽETAK

Informacijska i komunikacijska tehnologija (ICT) je produženi izraz za informacijske tehnologije (IT), koji naglašava ulogu objedinjene komunikacije i integraciju telekomunikacija (telefonskih linija i bežičnih signala), računala, kao i potrebnog poslovnog softvera, middleware-a, skladištenja i audio-vizualnih sustava, koji omogućuju korisnicima pristup, pohranu, prijenos i manipulaciju informacijama. Informacijski doba (također poznato kao računalno doba, digitalno doba, ili doba novih medija) je vrijeme karakterizirano prijelazom sa vremena industrijske revolucije odnosno industrijalizacije, na ekonomiju koja se temelji na informacijama i informatizaciji. Početci informacijskog doba su povezani s digitalnom revolucijom, baš kao što je industrijska revolucija označila početak industrijskog doba (Wikipedia). Evolucija tehnologije je dovela do činjenice da je modernizacija informacijskih i komunikacijskih procesa postala pokretačka snaga društvenog razvoja. Sve se prenosi, upravljano i prodano jednostavnije i brže zahvaljujući protoku informacija. Informacije putuju brzo i moraju biti točne, ažurne i jasne.

Informacijska i komunikacijska tehnologija može pridonijeti univerzalnom pristupu obrazovanju, jednakosti u obrazovanju, kvalitetnog učenja i predavanja, stručnog usavršavanja nastavnika i učinkovitijeg upravljanja obrazovanjem, upravom i administracijom. Osim toga, tehnologija doprinosi razvoju i optimizaciji medicinskih usluga, radu javnih ustanova, turističkih aktivnosti i slično. U ovom radu cilj je otkriti razlike među navikama, mišljenjima i znanjima o ICT-u u Hrvatskoj i Belgiji. Naglasak će biti stavljen na sve prednosti i nedostatke korištenja informacijskih tehnologija. S obzirom na dinamičan protok informacija i važnost tehnologije u javnom životu stanovništva, to se smatra jednim od najvažnijih pitanja gospodarskog i društvenog života danas. Pogotovo u Hrvatskoj, važno je uzeti u obzir prilagodnu starijeg stanovništva na sve globalne promjene.

KLJUČNE RIJEČI: informacija, tehnologija, promjene, razvoj, razlike, trendovi, navike

SUMMARY

Information and communication technology (ICT) is an extended term for information technology (IT) which stresses the role of unified communications and the integration of telecommunications (telephone lines and wireless signals), computers as well as necessary enterprise software, middleware, storage, and audio-visual systems, which enable users to access, store, transmit, and manipulate information. The Information Age (also known as the Computer Age, Digital Age, or New Media Age) marks a time characterized by the switch from the time of Industrial Revolution through industrialization, to an economy based on information computerization. The onset of the Information Age is associated with the Digital Revolution, just as the Industrial Revolution marked the onset of the Industrial Age (Wikipedia). This evolution of technology has led to the fact that the modernization of information and communication processes has become the driving force of social evolution. Everything is transfered, handled and sold simply and fast through the flow of information. The information travelles fast and has to be correct, up to date and clear. Information and Communication Technology can contribute to universal access to education, equity in education, the delivery of quality learning and teaching, teachers' professional development and more efficient education management, governance and administration. Furthermore, technology contributes to evolution and optimization of medical services, public institutions, touristic activity etc. In this paper the target/goal is to detect are there differences between habits, opinions and knowledge in sence of ICT in Croatia and Belgium. The stress will be put on all advantages and disadvantages of using Information Technology. Considering the dynamic flow of information and the importance of technology in the public life of the population, this is considered one of the most important questions of the economy and social life today. Especially in Croatia, it is important not to ignore how older people react to global changes.

KEY WORDS: information, communication, technology, evolution, flow of information, global changes