



Mikrozensus-Modul Internetnutzung

Fragenprogramm 2019

Kontakt

Nina DJAHANGIRI
+43 (1) 711 28 - 7522
nina.djahangiri@statistik.gv.at

Marlene WEINAUER
+43 (1) 711 28 - 7528
marlene.weinauer@statistik.gv.at

Gerald HABL
+43 (1) 711 28 - 8035
gerald.hassl@statistik.gv.at

Birgit FUCHS
+43 (1) 711 28 - 7636
birgit.fuchs@statistik.gv.at

Haushaltsfragebogen

H0 Herr/Frau XXX, Sie haben letzte Woche einen Brief von uns erhalten, der eine Befragung über das Thema Internetnutzung ankündigt. Wären Sie bereit auf freiwilliger Basis Fragen zu diesem Thema für Ihren Haushalt zu beantworten?

- | | |
|--|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | → Weiter zu H1 |
| <input type="checkbox"/> Nein (Verweigerung) | → Weiter zu P0 |
| <input type="checkbox"/> Sprachliche Gründe | → Ende der Befragung |

Erläuterung

Es ist uns bewusst, dass das Beantworten der Fragen Zeit kostet. Da wir aber nur mit Ihrer Hilfe die Datenqualität verbessern können, möchten wir Sie bitten, an dieser Erhebung teilzunehmen und uns zu unterstützen.

Die Ergebnisse dieser Erhebung stellen für österreichische sowie europäische Entscheidungsträger eine wichtige Grundlage für wirtschaftspolitische Maßnahmen dar.

Die Erhebung liefert Daten, um die Maßnahmen der Digitalen Agenda, einer der sieben Leitlinien der 'Europa 2020-Strategie', zu evaluieren.

Für diese Erhebung gilt eine EU-Verordnung, die die Republik Österreich verpflichtet, Daten zu diesem Thema zu erheben.

H1 Gibt es in Ihrem Haushalt Zugang zum Internet?

Dabei ist es egal, über welche Geräte das Internet genutzt wird.

- Ja
 Nein

→ Weiter zu **H4**

Erläuterung

Das Internet kann über ein beliebiges Gerät genutzt werden, z.B. über

- PC oder Desktop Computer
- Laptop oder Tablet
- Handy, Smartphone oder
- ein anderes mobiles Gerät (z.B. MP3-Player, E-Book-Reader, tragbare Spielekonsole).

H2 Nutzen Sie für den Internetzugang in Ihrem Haushalt feste Breitbandverbindungen wie z.B. DSL, Kabel, Glasfaser, Satellit, öffentliches WiFi oder öffentliches WLAN?

- Ja
 Nein

Erläuterung

Breitbandverbindungen zeichnen sich durch hohe Download-Geschwindigkeiten aus. Eine feste Breitbandverbindung ist ortsgebunden und erfolgt über eine Leitung.

H3 Nutzen Sie für den Internetzugang in Ihrem Haushalt mobile Breitbandverbindungen über ein Mobilfunknetz?

- Ja
 Nein

→ Weiter zu **P1**

→ Weiter zu **P1**

Erläuterung

Es ist egal, über welches Gerät mobile Breitbandverbindungen genutzt werden, z.B. integrierte SIM-Karte oder USB-Modem mit zumindest 3G-Technologie über UMTS, HSPA oder 4G/LTE.

Es kann auch das Handy, Smartphone oder Tablet als Modem verwendet werden.

H4 Aus welchen Gründen haben Sie keinen Internetzugang in Ihrem Haushalt?

- Das Internet kann woanders genutzt werden.
- Das Internet wird nicht gebraucht (nicht von Nutzen/Interesse,...)
- Die Anschaffungskosten sind zu hoch.
- Die laufenden Kosten sind zu hoch.
- Die Kenntnisse reichen nicht aus.
- Das Internet wird aus Datenschutz- oder Sicherheitsbedenken nicht genutzt.
- Es gibt keine örtlichen Breitbandverbindungen.
- Wegen anderen Gründen.

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Personenfragebogen

P0 Herr/Frau XXX, Sie haben letzte Woche einen Brief von uns erhalten, der eine Befragung über das Thema Internetnutzung ankündigt. Wären Sie bereit, auf freiwilliger Basis Fragen zu diesem Thema zu beantworten?

- | | |
|--|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | → Weiter zu P1 |
| <input type="checkbox"/> Nein (Verweigerung) | → Ende der Befragung |
| <input type="checkbox"/> Sprachliche Gründe | → Ende der Befragung |

Erläuterung

Es ist uns bewusst, dass das Beantworten der Fragen Zeit kostet. Da wir aber nur mit Ihrer Hilfe die Datenqualität verbessern können, möchten wir Sie bitten, an dieser Erhebung teilzunehmen und uns zu unterstützen.

Die Ergebnisse dieser Erhebung stellen für österreichische sowie europäische Entscheidungsträger eine wichtige Grundlage für wirtschaftspolitische Maßnahmen dar.

Die Erhebung liefert Daten, um die Maßnahmen der Digitalen Agenda, einer der sieben Leitlinien der 'Europa 2020-Strategie', zu evaluieren.

Für diese Erhebung gilt eine EU-Verordnung, die die Republik Österreich verpflichtet, Daten zu diesem Thema zu erheben

Zusatzinformation

Die Frage erscheint in dieser Form nur, wenn der Haushaltsfragebogen bereits von einer anderen Person ausgefüllt wurde. Hat man bei **H0** mit "Nein (Verweigerung)" geantwortet, erscheint die Frage **P0** in der Form "Wären Sie bereit, Fragen zu diesem Thema zu Ihrer Person zu beantworten?".

P1 Wann haben Sie zuletzt das Internet genutzt?

- | | |
|--|------------------------|
| <input type="checkbox"/> In den letzten drei Monaten | → Weiter zu P2 |
| <input type="checkbox"/> Im letzten Jahr, aber nicht in den letzten drei Monaten | → Weiter zu P13 |
| <input type="checkbox"/> Vor mehr als einem Jahr | → Ende der Befragung |
| <input type="checkbox"/> Noch nie | → Ende der Befragung |

Erläuterung

Das Internet kann über ein beliebiges Gerät genutzt werden, z.B. über

- PC oder Desktop Computer
- Laptop oder Tablet
- Handy, Smartphone oder
- ein anderes mobiles Gerät (z.B. MP3-Player, E-Book-Reader, tragbare Spielkonsole).

Zusatzinformation

Wenn **H0** bejaht wurde, erscheint vor der Frage der Einleitungssatz "Bei den folgenden Fragen geht es um Ihre Internetnutzung, egal an welchem Ort".

P2 Haben Sie in den letzten drei Monaten das Internet durchschnittlich mehrmals täglich genutzt?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | → Weiter zu P4 |
| <input type="checkbox"/> Nein | |

P3 Wie oft haben Sie das Internet durchschnittlich genutzt?

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Jeden Tag oder fast jeden Tag |
| <input type="checkbox"/> Mindestens einmal pro Woche, aber nicht täglich |
| <input type="checkbox"/> Weniger als einmal pro Woche |
-

P4 Haben Sie in den letzten drei Monaten folgende mobile Geräte verwendet, um das Internet außerhalb des Haushalts oder der Arbeit zu nutzen?

- Handy oder Smartphone
- Laptop
- Tablet
- Andere mobile Geräte (z.B. MP3-Player, E-Book-Reader, mobile Spielekonsole, Smartwatch)

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

P5 Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre private Internetnutzung in den letzten drei Monaten.

Bitte sagen Sie mir jeweils, was auf Sie zutrifft:

- Haben Sie E-Mails versendet oder empfangen?
- Haben Sie über Internet telefoniert oder Videoanrufe (mit Webcam) durchgeführt (z.B. über Apps wie WhatsApp, Skype, Facetime, Facebook oder Viber)?
- Haben Sie soziale Netzwerke genutzt (z.B. Facebook, Instagram, Snapchat oder Twitter)?
- Haben Sie Nachrichten (Instant Messages) über Apps wie z.B. Whatsapp, Viber, Facebook Messenger versendet?
- Haben Sie Nachrichten, Zeitungen oder Magazine über Internet gelesen?
- Haben Sie gesundheitsbezogene Informationen über Internet gesucht (z.B. über Krankheiten, Verletzungen, Ernährung oder Vorsorge)?
- Haben Sie Informationen über Waren oder Dienstleistungen über Internet gesucht?
- Haben Sie Meinungen über Bürgerangelegenheiten oder politische Themen über Websites gepostet (z.B. über Blogs, soziale Netzwerke)?
- Haben Sie an Online-Konsultationen oder -Abstimmungen über Bürgerangelegenheiten oder politische Themen teilgenommen (z.B. Unterschreiben einer Petition)?
- Haben Sie einen Job über Internet gesucht oder Bewerbungsunterlagen online versendet?
- Haben Sie selbsterstellte Inhalte auf Websites hochgeladen (z.B. Text, Bilder, Fotos, Videos, Musik, Software)?
- Haben Sie über Internet Musik gehört (z.B. Web-Radio, Online-Streaming-Dienste wie Spotify)?
- Haben Sie Waren oder Dienstleistungen über Internet verkauft (z.B. über willhaben, shpock oder bei Auktionen über eBay)?
- Haben Sie Internet-Banking genutzt?

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Es ist egal, wo das Internet genutzt wurde.

P6 Haben Sie in den letzten drei Monaten folgendes in Ihrem Haushalt über Internet gesteuert?

- Ihr Energiemanagement, z.B. eine über Internet steuerbare Heizung, Beleuchtung oder ein über Internet steuerbares Thermostat
 - Ihre Sicherheitssysteme, z.B. eine über Internet steuerbare Alarmanlage, Überwachungsanlage oder einen über Internet steuerbaren Rauchmelder
 - Ihre Haushaltsgeräte, z.B. eine über Internet steuerbare Waschmaschine, Kaffeemaschine oder einen über Internet steuerbaren Staubsauger
 - Einen virtuellen Assistenten wie z.B. Alexa/Amazon Echo, Google Home oder Siri
 - Andere über Internet steuerbare Haushaltsaustattung, -systeme oder -geräte (ausgenommen digitale Geräte wie z.B. Smartphone, Smart TV)
-

P7 Haben Sie in den letzten drei Monaten Speicherplätze im Internet als Cloud Service genutzt, um Dokumente, Fotos, Musik, Videos oder andere Daten im Internet abzuspeichern?

- Ja
- Nein

Erläuterung

Anstatt des Abspeicherns von Daten auf eigenen Geräten, ermöglichen solche Internetdienste das Abspeichern auf externen Servern über Internet (Cloud).

Diese können kostenlos oder kostenpflichtig sein. Das Speichern im Internet ermöglicht den einfachen Zugriff auf diese Daten von diversen Geräten oder das Teilen der Daten mit anderen Personen.

Beispiele sind Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, iCloud, Amazon Drive. Auszuschließen sind soziale Netzwerke, persönliche Websites oder die Nutzung von E-Mail-Accounts.

P8 Bei den folgenden Fragen geht es um Lernaktivitäten im Internet für Ausbildungs-, berufliche oder private Zwecke in den letzten drei Monaten:

- Haben Sie an einem Online-Kurs teilgenommen?
- Haben Sie Online-Lernmaterialien genutzt, aber keinen kompletten Online-Kurs absolviert? (z.B. audiovisuelle Materialien, Online-Lernsoftware, elektronische Lernbücher)
- Haben Sie mit Vortragenden oder Lernenden über Lernplattformen oder -portale kommuniziert?

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Hier sind nur Online-Lernaktivitäten gemeint. Auszuschließen ist, wenn man über das Internet Lernmaterialien angefordert oder heruntergeladen hat und diese offline verwendet

P9 Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre Internetnutzung in den letzten zwölf Monaten.

Haben Sie in den letzten zwölf Monaten eine Unterkunft von einer Privatperson über Websites oder Apps gebucht?

- Ja, über dafür vorgesehene Websites oder Apps wie z.B. Airbnb, Couchsurfing, Lovehomeswap, 9flats
Gemeint sind ausschließlich Websites oder Apps, bei denen sich Privatpersonen registrieren können, um Wohnungen anderer Privatpersonen zu mieten oder selbst Wohnungen zu vermieten. Es können einzelne Zimmer, aber auch ganze Wohnungen ge- oder vermietet werden. Registrierte Nutzerinnen und Nutzer verfügen über ein Nutzerprofil mit (meist) Profilfoto und Bewertungen Anderer.
Es kann, muss aber kein Geldaustausch stattfinden.
- Ja, über andere Websites oder Apps einschließlich sozialer Netzwerke
Gemeint sind alle anderen Varianten, Unterkünfte von Privatpersonen über Websites oder Apps zu organisieren. Beispiele sind Gruppen in sozialen Netzwerken.

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Zusatzinformation

Die zwei Antwortmöglichkeiten sind im hausinternen CATI-Programm jeweils mit den Antwortfeldern "Trifft zu" und "Trifft nicht zu" programmiert.

**P10 Haben Sie sich in den letzten zwölf Monaten eine Fahrgelegenheit von einer Privatperson über Websites oder Apps organisiert?
Gemeint sind sowohl das Mitfahren auf Kurz- oder Langstrecken, wie auch das Mieten von privaten Fahrzeugen.**

- Ja, über dafür vorgesehene Websites oder Apps wie z.B. Blablacar, Karzoo, carsharing247**
Gemeint sind ausschließlich Websites oder Apps, bei denen sich Privatpersonen registrieren können, um Fahrgelegenheiten bei anderen Privatpersonen zu finden oder selbst anzubieten. Registrierte Nutzerinnen und Nutzer verfügen über ein Nutzerprofil mit (meist) Profilfoto und Bewertungen Anderer.
Es kann, muss aber kein Geldaustausch stattfinden.
- Ja, über andere Websites oder Apps einschließlich sozialer Netzwerke**
Gemeint sind alle anderen Varianten, Fahrgelegenheiten von Privatpersonen über Websites oder Apps zu organisieren. Beispiele sind Gruppen in sozialen Netzwerken.

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Zusatzinformation

Die zwei Antwortmöglichkeiten sind im hausinternen CATI-Programm jeweils mit den Antwortfeldern "Trifft zu" und "Trifft nicht zu" programmiert.

P11 Haben Sie in den letzten zwölf Monaten über eine Online-Vermittlungsplattform bezahlte Arbeiten von Unternehmen oder Privatpersonen angenommen?

Beispiele dafür sind Upwork, TaskRabbit, Uber, Foodora, Mjam, Freelancer, Amazon Mechanical Turk, Taskrookie, clickworker, crowdworker, etc.

Auszuschließen sind Websites oder Apps von Personalvermittlungsfirmen.

- Ja
- Nein

→ Weiter zu **P12**
→ Weiter zu **P13**

Erläuterung

Gemeint sind ausschließlich Websites oder Apps, bei denen sich Personen registrieren können, um bezahlte Arbeiten von Unternehmen oder Privatpersonen anzunehmen.

Aufträge sind zeitlich beschränkt.

P12 War die Bezahlung, die Sie dafür erhalten haben, ...?

- Ihr Haupteinkommen (oder)
- ein zusätzliches Einkommen

P13 Haben Sie in den letzten zwölf Monaten Websites oder Apps von Ämtern, Behörden oder öffentlichen Einrichtungen für folgende private Zwecke genutzt?

- Suchen von Informationen (z.B. über Öffnungszeiten und Standort, Zuständigkeit von Behörden oder Personen)
- Herunterladen oder Drucken von Formularen
Es geht hier nur um Formulare für private Zwecke. Das Datenformat der Formulare ist dabei egal (z.B. Word, Excel, PDF).
- Rücksenden ausgefüllter Online-Formulare wie z.B. den Steuerausgleich bei FinanzOnline, die Unterstützungserklärung eines Volksbegehrens oder die Online-Anforderung einer Meldebestätigung → Weiter zu **P15**

Erläuterung

Es ist egal, wo das Internet genutzt wurde. Auszuschließen sind Kontakte per E-Mail.

Zu Ämtern oder Behörden zählen alle Verwaltungseinrichtungen des Bundes, der Länder, des Bezirks und der Gemeinden (z.B. Finanzämter, Magistrate, Gemeindeämter, Ministerien).

Zu öffentlichen Einrichtungen zählen Einrichtungen im öffentlichen Bildungswesen oder im öffentlichen Gesundheitswesen (z.B. öffentliche Bibliotheken, öffentliche Krankenhäuser).

Als Beispiele für Verwaltungsverfahren oder Services, die unter diesem Punkt zu verstehen sind, sind u.a. folgende zu nennen:

- Einkommenssteuererklärung, Arbeitnehmerveranlagung
- Meldung einer Adressänderung
- Pensionen, Sozialleistungen (z.B. Kindergeld, Arbeitslosengeld)
- Dokumente, Ausweise oder Urkunden (z.B. Personalausweis, Reisepass, Geburtsurkunde)
- Informationen oder Einschreibung in öffentlichen Bildungseinrichtungen (z.B. öffentlichen Schulen oder öffentlichen Universitäten)

P14 Warum haben Sie in den letzten zwölf Monaten keine ausgefüllten Formulare über Websites oder Apps an Ämter oder Behörden zurückgesendet?

Bitte sagen Sie mir jeweils, was auf Sie zutrifft:

- Es mussten keine behördlichen Formulare eingereicht werden.
- Es waren keine Formulare im Internet verfügbar.
- Meine Kenntnisse reichten nicht aus (z.B. ich wusste nicht, wie man die Website nutzt bzw. die Nutzung der Website war zu kompliziert).
- Ich hatte Bedenken bezüglich dem Schutz und der Sicherheit meiner persönlichen Daten.
- Jemand anderer hat es erledigt (z.B. Steuerberatung, Verwandte, Freunde).
- Andere Gründe

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich. Es geht hier nur um private Angelegenheiten.

Zusatzinformation

Die fünf Antwortmöglichkeiten sind im hausinternen CATI-Programm jeweils mit den Antwortfeldern "Trifft zu" und "Trifft nicht zu" programmiert.

P15 Bei den nächsten Fragen geht es um Ihre privaten Einkäufe über Websites oder Apps.

Wann haben Sie zuletzt Waren oder Dienstleistungen, für private Zwecke über Websites oder Apps gekauft? Bzw. für Downloads oder Online-Dienste (wie z.B. Streaming-Dienste) gezahlt?

- In den letzten drei Monaten
- Im letzten Jahr, aber nicht in den letzten drei Monaten
- Vor mehr als einem Jahr → Weiter zu **P22**
- Noch nie → Weiter zu **P22**

Erläuterung

Es ist egal über welches Gerät (z.B. PC, Laptop, Tablet, Handy, Smartphone oder andere mobile Geräte wie z.B. E-Book-Reader, tragbare Spielekonsole oder MP3-Player) eingekauft wurde.

Auszuschließen sind Bestellungen und Einkäufe per E-Mail.

P16 Welche der folgenden Waren oder Dienstleistungen haben Sie in den letzten zwölf Monaten über Websites oder Apps für private Zwecke eingekauft?

Bitte sagen Sie mir jeweils, was auf Sie zutrifft:

- Lebensmittel, Güter des täglichen Bedarfs wie Essen, Getränke, Hygiene- und Kosmetikartikel, Tabakwaren, Blumen etc.
- Haushaltsgüter wie z.B. Möbel, Spielzeug (auszuschließen ist Unterhaltungselektronik)
- Medikamente, Arzneimittel einschließlich Nahrungsergänzungsmittel, Vitaminpräparate
- Kleidung, Sportartikel
- Computer-Hardware
- Elektronische Geräte (einschließlich Kameras)
- Waren oder Dienstleistungen aus dem Telekommunikationsbereich wie z.B. Abschließen von Fernseh-, Breitband- oder Handyverträgen; Aufladen des Guthabens von Wertkartenhandys
- Urlaubsunterkünfte (z.B. Zimmerbuchungen in Hotels)
- Tickets für Verkehrsmittel wie Flugzeug, Bus, Bahn oder Mietwagenreservierungen oder andere Reisearrangements
- Tickets für Veranstaltungen
- Filme, Musik → Weiter zu **P17**
auch Online-Dienste wie z.B. Amazon prime oder Netflix bzw. z.B. A1 TV, UPC TV sind gemeint).
- Bücher, Zeitschriften, Zeitungen einschließlich E-Books → Weiter zu **P17**
- E-Learning-Material
- Spielesoftware oder andere Computersoftware einschließlich Apps (inkl. Updates bzw. Upgrades) → Weiter zu **P17**
- Andere

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Zusatzinformation

Wenn **P16** (11) "Filme, Musik", **P16** (12) "Bücher, Zeitschriften, Zeitungen einschließlich E-Books" und **P16** (14) "Spielesoftware oder andere Computersoftware einschließlich Apps" nicht angegeben, dann weiter zu **P18**.
Für jede zweite Person wird die Reihenfolge der Items rotiert.

P17 Haben Sie bei einem der folgenden Produkte (auch) für eine Online-Nutzung bzw. für einen Download gezahlt?

- Filme, Musik
- Bücher
- Zeitschriften, Magazine
- Computersoftware, inklusive Spielen und Updates

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Filme: Der Film bzw. die Musik wird dabei aus dem Internet heruntergeladen und elektronisch auf einem lokalen Speicherplatz auf einem Gerät (z.B. PC, Laptop, Tablet, Smartphone oder anderes mobiles Gerät) abgelegt.

Von dort aus kann der Film oder die Musik verwendet oder auf andere Speichermedien kopiert werden. Einzuschließen sind Musik- oder Videodateien „on Demand“, also auf Abruf über Internet, bei dem es zu keinem Abspeichern auf lokalen Speicherplätzen kommt.

Es kommt dabei aber nicht zu einem Kauf einer herkömmlichen DVD, CD oder Ähnlichem, sondern zu einem Download von Film- oder Musikdateien.

Software: Die Spiele oder die Software werden dabei aus dem Internet heruntergeladen und elektronisch auf einem lokalen Speicherplatz eines Gerätes (z.B. PC, Laptop, Tablet, Smartphone oder anderes mobiles Gerät) abgelegt.

Von dort aus können die Spiele oder die Software verwendet oder auf andere Speichermedien kopiert werden.

Es kommt dabei aber nicht zu einem Kauf einer herkömmlichen DVD, CD oder Ähnlichem, sondern zu einem Download der Software.

Bücher, Zeitschriften und Magazine: Die Bücher, Zeitschriften oder Zeitungen werden dabei aus dem Internet heruntergeladen und elektronisch auf einem lokalen Speicherplatz auf einem Gerät (z.B. PC, Laptop, Tablet, Smartphone oder anderes mobiles Gerät wie E-Book-Reader) abgelegt. Von dort aus können die Bücher etc. verwendet, ausgedruckt oder auf andere Speichermedien kopiert werden.

Es kommt dabei aber nicht zu einem Kauf herkömmlicher Bücher, Zeitschriften oder Zeitungen, sondern zu einem Download von Dateien, egal in welchem Format. Auszuschließen ist der Kauf von Abonnements, die eine herkömmliche Lieferung von Büchern, Zeitschriften oder Zeitungen per Post bedeuten.

Zusatzinformation

Die Frage erscheint in verschiedenen Varianten. Es werden nur die gekauften Produkte, die in Frage **P16** angegeben wurden, als Antwortoptionen gezeigt. Weiters wird die Frage, wenn nur "Filme, Musik" bzw. nur "Computersoftware, inklusive Spielen und Updates" gekauft wurden, umformuliert zu :

- "Haben Sie bei Filmen oder Musik (auch) für eine Online-Nutzung bzw. für einen Download gezahlt?"
- "Haben Sie bei Computersoftware, inklusive Spielen und Updates (auch) für eine Online-Nutzung bzw. für einen Download gezahlt?"

P18 Woher stammten die Verkäufer, bei denen Sie in den letzten zwölf Monaten für private Zwecke über Websites oder Apps eingekauft haben?

- Aus Österreich
- Aus anderen EU-Ländern
- Aus Ländern außerhalb der EU
- Das Land oder die Herkunft des Verkäufers ist mir nicht bekannt

→ Wenn **P15** "Im letzten Jahr, aber nicht in den letzten drei Monaten" weiter zu **P21** .

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Zusatzinformation

Die fünf Antwortmöglichkeiten sind im hausinternen CATI-Programm jeweils mit den Antwortfeldern "Trifft zu" und "Trifft nicht zu" programmiert.

P19 Wie oft haben Sie in den letzten drei Monaten Waren oder Dienstleistungen für private Zwecke über Internet gekauft?

XXX mal

→ Unbeantwortet: **P19.1**

Erläuterung

Anzahl der privaten Interneteinkäufe in den letzten drei Monaten

P19.1 Können Sie die Anzahl mit Hilfe der folgenden Kategorien schätzen?

- 1 bis 2 Mal
- 3 bis 5 Mal
- 6 bis 10 Mal
- Mehr als 10 Mal

Zusatzinformation

Die Frage wird nur angezeigt, wenn **P19** nicht beantwortet werden konnte oder verweigert wurde.

P20 Wie hoch schätzen Sie den Betrag, den Sie in den letzten drei Monaten bei Interneteinkäufen für private Zwecke ausgegeben haben? Auszuschließen ist der Kauf von Wertpapieren oder sonstiger Finanzdienstleistungen.

XXX Euro

→ Unbeantwortet: **P20.1**

Erläuterung

Betrag der privaten Interneteinkäufe in den letzten drei Monaten in Euro

P20.1 Können Sie den Betrag mit Hilfe der folgenden Kategorien schätzen?

- Weniger als 50 Euro
- 50 bis unter 100 Euro
- 100 bis unter 500 Euro
- 500 bis unter 1000 Euro
- 1000 Euro und mehr

Zusatzinformation

Die Frage wird nur angezeigt, wenn **P20** nicht beantwortet werden konnte oder verweigert wurde.

P21 Ich lese Ihnen nun einige Fragen über mögliche Probleme bei Ihren Interneteinkäufen in den letzten 12 Monaten vor.

- Gab es technische Gebrechen der Website während des Zahlungsvorganges?
- Gab es Schwierigkeiten Informationen über Garantien oder Rechtsansprüche zu finden?
- Dauerte die Lieferzeit länger als angegeben?
- Waren die Endkosten höher als angegeben? (durch z.B. höhere Lieferkosten, unerwartete Transaktionsgebühren?)
- Wurde ein falsches oder beschädigtes Produkt geliefert?
- Traten Probleme mit Betrug auf? (Wurden keine Waren/Dienstleistungen geliefert? Wurden Kreditkartendaten missbräuchlich verwendet)?
- Wurde mit Beschwerden unbefriedigend umgangen?
- Verkaufte ausländische Händler nicht nach Österreich?
- Hatten Sie andere als die eben abgefragten Probleme bei Ihren Interneteinkäufen in den letzten 12 Monaten?

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

→ Wenn **P1** "Im letzten Jahr, aber nicht in den letzten drei Monaten", weiter zu **P26**

P22 Haben Sie in den letzten zwölf Monaten Versicherungen über Websites oder Apps für private Zwecke abgeschlossen oder bestehende Versicherungen darüber erneuert?

Einzuschließen sind u.a. auch Reiseversicherungen oder Handyversicherungen.

- Ja
 - Nein
-

P23 Haben Sie in den letzten zwölf Monaten Aktien, Wertpapiere, Anleihen, Fonds oder andere Investmentleistungen über Websites oder Apps für private Zwecke gekauft oder verkauft?

- Ja
 - Nein
-

P24 Haben Sie in den letzten zwölf Monaten ein Darlehen oder einen Kredit über Websites oder Apps von Banken oder anderen Finanzdienstleistern für private Zwecke aufgenommen?

- Ja
- Nein

→ Wenn **P15** "Vor mehr als einem Jahr" oder "Noch nie" weiter zu **P25**, sonst weiter zu **P26** .

P25 Aus welchen Gründen haben Sie in den letzten 12 Monaten nicht online eingekauft?

- Bevorzugen Sie den persönlichen Einkauf? Kaufen Sie aus Gewohnheit offline?
- Reichten Ihre Kenntnisse nicht aus? (Wussten Sie z.B. nicht wie Sie die Website nutzen können bzw. war die Nutzung der Website zu kompliziert?)
- Wäre die Lieferung problematisch gewesen? (Hätten Sie das Produkt nicht rechtzeitig erhalten oder wäre die Lieferung logistisch schwierig durchzuführen gewesen?)
- Hatten Sie Sicherheitsbedenken bei der Zahlung oder der Weitergabe persönlicher Informationen (z.B. bei der Weitergabe von Kreditkarteninformationen über Internet)?
- Hatten Sie Bedenken bezüglich des Erhalts oder des Retoursendens von Waren bzw. bezüglich Beschwerden oder Schadenersatzansprüchen?
- Hatten Sie keine Möglichkeit über Internet zu bezahlen? (War z.B. keine Kreditkarte vorhanden?)
- Verkauften ausländische Händler nicht nach Österreich?
- Hat es jemand anderer erledigt?
- Gab es andere Gründe?

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

P26 Es geht nun um Ihre Kenntnisse im Umgang mit Computern oder mobilen Geräten.

Welche der folgenden Tätigkeiten haben Sie in den letzten zwölf Monaten am Computer oder auf mobilen Geräten durchgeführt?

- Übertragen von Dateien zwischen Computern oder anderen Geräten
- Installieren von Software oder Apps
- Ändern der Softwareeinstellungen, einschließlich Betriebssystem oder Sicherheitssoftware

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

P27 Welche softwarebezogenen Tätigkeiten haben Sie in den letzten zwölf Monaten durchgeführt?

Bitte sagen Sie mir jeweils, was auf Sie zutrifft:

- Kopieren oder Verschieben einer Datei oder eines Ordners
- Nutzen von Textverarbeitungssoftware (z.B. Microsoft Word, OpenOffice Writer, LibreOffice Writer)
- Erstellen von Präsentationen oder Dokumenten, die Text, Bilder, Tabellen oder Grafiken beinhalten
- Nutzen von Tabellenkalkulationssoftware (z.B. Microsoft Excel, OpenOffice Calc, LibreOffice Calc) → Wenn nicht weiter zu **P29**
- Nutzen von Software, um Fotos, Videos oder Audio-Dateien zu bearbeiten
- Schreiben eines Computerprogramms unter Verwendung einer Programmiersprache

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

P28 Haben Sie bei der Nutzung von Tabellenkalkulationssoftware auch erweiterte Funktionen zum Aufbereiten und Auswerten von Daten wie etwa Sortieren, Filtern oder Formeln verwendet?

- Ja
 - Nein
-

P29 Ich stelle Ihnen nun einige Fragen zu möglichen Sicherheitsproblemen Ihrer privaten Internetnutzung der letzten 12 Monate.

- Wurde Ihre Kredit- oder Debitkarte missbräuchlich verwendet?
- Haben Sie Dokumente, Bilder oder andere Daten wegen Viren oder anderer Schadsoftware (wie etwa Würmern, Trojanern) verloren?
- Wurden Ihre persönlichen Informationen missbräuchlich verwendet, sodass Sie in Folge gemobbt oder ungerecht behandelt wurden?
- Wurde Ihr Social-Media- oder E-Mail-Account gehackt und wurden davon in Folge ohne Ihr Wissen Nachrichten gesendet oder Beiträge gepostet?
- Wurde Ihre Identität online von jemand anderem gestohlen? (Hat z.B. jemand unter Ihrem Namen online eingekauft?) → Wenn nicht weiter zu **P31**
- Haben Sie betrügerische Mails (Phishing-Mails) erhalten, um an Ihre persönlichen Daten zu gelangen? → Wenn nicht weiter zu **P31**
- Wurden Sie auf Fake-Websites weitergeleitet (betrügerische Kopien der Originalwebsites), die Sie zur Eingabe persönlicher Informationen aufgefordert haben? → Wenn nicht weiter zu **P31**
- Waren Sie in eine Situation verwickelt, in der Kinder auf unangemessenen Websites surfen?

Erläuterung

Mehrfachangaben möglich.

Zusatzinformation

Es wird nur dann auf **P31** weitergeleitet, wenn alle drei Antwortoptionen (Identitätsdiebstahl; Phishing-Mails; Weiterleitung auf Fake-Websites) verneint werden.

P30 Haben Sie den letzten 12 Monaten wegen des Online-Diebstahls Ihrer Identität, wegen dem Erhalt von Phishing-Mails oder wegen der Weiterleitung auf Fake-Websites finanziellen Schaden erlitten?

- Ja
- Nein

Erläuterung

Auch wenn das Geld später rückerstattet wurde, ist hier "Ja" anzugeben.

Zusatzinformation

Die Frage erscheint in sieben verschiedenen Varianten: Es werden nur die für diese Frage relevanten Sicherheitsprobleme, die laut Frage **P29** aufgetreten sind gezeigt:

- ... wegen des Online-Diebstahls Ihrer Identität, dem Erhalt von Phishing-Mails oder wegen der Weiterleitung auf Fake-Websites ...
- ... wegen des Online-Diebstahls Ihrer Identität ...
- ... wegen dem Erhalt von Phishing-Mails ...
- ... wegen der Weiterleitung auf Fake-Websites ...
- ... wegen dem Erhalt von Phishing-Mails oder wegen der Weiterleitung auf Fake-Websites ...
- ... wegen des Online-Diebstahls Ihrer Identität oder wegen der Weiterleitung auf Fake-Websites ...
- ... wegen des Online-Diebstahls Ihrer Identität oder dem Erhalt von Phishing-Mails...

P31 Ich stelle Ihnen nun einige Fragen darüber, ob Sie etwas im Internet aus Sicherheitsbedenken nicht oder eingeschränkt gemacht haben. Haben Sie aus Sicherheitsbedenken in den letzten 12 Monaten einmal...

- ...Waren oder Dienstleistungen nicht oder eingeschränkt gekauft?
 - ...Online-Bankgeschäfte nicht oder eingeschränkt durchgeführt?
 - ...persönliche Daten in Netzwerken nicht oder eingeschränkt angegeben?
 - ...mit Ämtern, Behörden oder öffentlichen Einrichtungen nicht oder eingeschränkt über Internet kommuniziert?
 - ...Apps, Musik, Videos, Spiele oder etwas anderes nicht oder eingeschränkt heruntergeladen?
 - ...ein öffentliches WiFi nicht oder eingeschränkt genutzt?
 - Oder haben Sie aus Sicherheitsbedenken in den letzten 12 Monaten einmal andere als die eben genannten Internetaktivitäten nicht oder eingeschränkt ausgeführt?
-

P32 Wir sind bei der letzten Frage angekommen.

Machen Sie Sicherheitskopien Ihrer Daten (z.B. Ihrer Dokumente, Ihrer Bilder,...) auf externen Speicherplätzen oder auf Online-Speicherplätzen?

- Ja
 - Nein
-

P33 Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme an diesem Zusatzmodul!

Sie haben damit einen wertvollen Beitrag für nationale und internationale Entscheidungen geleistet.

- Schönen weiteren Tag/Abend