

**ZA7804**

**Flash Eurobarometer 496  
(SMEs and Cybercrime)**

**Country Questionnaire  
Croatia**

D12 U kojoj se (regiji) nalazi sjedište vašeg poduzeća?

(LOKALNI KODOVI)

Ne zna

998

D1 Koja je glavna aktivnost vašeg poduzeća?

(PRVO PROČITAJ GLAVNE KATEGORIJE, A ZATIM POTKATEGORIJE; SAMO JEDAN ODGOVOR)

1 Industrijske aktivnosti	
RUDARSTVO I VAĐENJE	1
PRERAĐIVAČKA INDUSTRIJA	2
OPSKRBA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM, PLINOM, PAROM I KLIMATIZACIJA	3
OPSKRBA VODOM; UKLANJANJE OTPADNIH VODA, GOSPODARENJE OTPADOM TE DJELATNOSTI SANACIJE OKOLIŠA	4
2 Gradnja, transport, ICT	
GRAĐEVINARSTVO	5
PRIJEVOZ I SKLADIŠTENJE	6
INFORMACIJE I KOMUNIKACIJE	7
3 Trgovina, usluge smještaja i hrane	
TRGOVINA NA VELIKO I NA MALO BILO KOJE VRSTE (UKLJUČUJUĆI POPRAVAK MOTORNIH VOZILA I MOTOCIKALA)	8
DJELATNOSTI PRUŽANJA SMJEŠTAJA TE PRIPREME I USLUŽIVANJA HRANE	9
4 Nejavne usluge	
FINANCIJSKE DJELATNOSTI I DJELATNOSTI OSIGURANJA	10
POSLOVANJE NEKRETNINAMA	11
STRUČNE, ZNANSTVENE I TEHNIČKE DJELATNOSTI	12
ADMINISTRATIVNE I POMOĆNE USLUŽNE DJELATNOSTI	13
UMJETNOST, ZABAVA I REKREACIJA	14
OSTALE USLUŽNE DJELATNOSTI	15
DJELATNOSTI KUĆANSTAVA KAO POSLODAVACA; DJELATNOSTI KUĆANSTAVA KOJA PROIZVODE RAZLIČITU ROBU I OBAVLJAJU RAZLIČITE USLUGE ZA VLASTITE POTREBE	16
DJELATNOSTI IZVANETERITORIJALNIH ORGANIZACIJA I TIJELA	17
5 Javne usluge	
JAVNA UPRAVA I OBRANA; OBVEZNO SOCIJALNO OSIGURANJE	18
OBRAZOVANJE	19
DJELATNOSTI ZDRAVSTVENE ZAŠTITE I SOCIJALNE SKRBI	20
6 Poljoprivreda, šumarstvo i ribolov	
POLJOPRIVREDA, ŠUMARSTVO I RIBARSTVO	21
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	998

D2 Koliko zaposlenika (s punim radnim vremenom) trenutačno zapošljava vaša tvrtka?

DODAJ AKO JE POTREBNO: Ukoliko niste sigurni, ponudite najbolju procjenu.

(PROČITAJ AKO JE POTREBNO; SAMO JEDAN ODGOVOR)

1 do 9 zaposlenika	1
10 do 49 zaposlenika	2
50 do 249 zaposlenika	3
250 do 499 zaposlenika	4
500 ili više zaposlenika	5
Nijedan, ovo je poduzeće s jednim zaposlenim (NE ČITAJ)	0
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	998

D3\_v2 Koliko dugo posluje vaše društvo?  
(PROČITAJ; SAMO JEDAN ODGOVOR)

Manje od 1 godine	1
Između 1 i 5 godina	2
Između 6 i 10 godina	3
Više od 10 godina	4
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	998

D5 Koliko je iznosio ukupni promet vaše tvrtke u 2020. godini?  
DODAJ AKO JE POTREBNO: Ukoliko niste sigurni, ponudite najbolju procjenu.  
(PROČITAJ AKO JE POTREBNO; SAMO JEDAN ODGOVOR)

Manje od 190 000 kuna	1
Više od 190 000 do 380 000 kuna	2
Više od 380 000 do 757 000 kuna	3
Više od 757 000 do 1,9 milijuna kuna	4
Više od 1,9 do 3,8 milijuna kuna	5
Više od 3,8 do 15,1 milijuna kuna	6
Više od 15,1 do 75,7 milijuna kuna	7
Više od 75,7 do 380 milijuna kuna	8
Više od 380 milijuna kuna	9
Ne zna/bez odgovora (NE ČITAJ)	998

Q1 Što sve od sljedećega vaše društvo trenutačno posjeduje ili upotrebljava?  
(PROČITAJ; MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Mrežni bankovni račun	1
Mrežnu uslugu naručivanja i plaćanja za korisnike	2
Mrežne sustave dobavljača, savjetnika ili drugih poslovnih partnera za naručivanje ili plaćanje	3
Mrežnu stranicu vašeg poduzeća	4
Mrežne aplikacije za obradu plaća, e-potpis itd.	5
Računarstvo ili pohranu u oblaku	6
„Pametne” uređaje povezane s internetom	7
Intranet društva	8
Internetske usluge videopoziva ili glasovnih poziva	9
Nešto drugo (NE ČITAJ)	10
Ništa od navedenog (NE ČITAJ)	11
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q2 Upotrebljavaju li zaposlenici u vašem društvu uređaje u osobnom vlasništvu, poput pametnih telefona, tableta, prijenosnih računala ili stolnih računala za provođenje uobičajenih poslovnih aktivnosti?  
U ovo su uključeni i uređaji koje subvencionira vaše društvo.

Da	1
Ne	2
Ne znam (NE ČITAJ)	998

INTRO (ANKETAR: PROČITAJ)

U svrhu ove ankete, pojam „kiberkriminal“ odnosi se na slučajeve u kojima se pojedinac služi internetom i drugim mrežnim tehnologijama kako bi pristupio informacijskim sustavima vašeg društva odnosno u njima pohranjenim podatcima ili ih zlonamjerno mijenjao, a kako bi vašem društvu prouzrokovao štetu ili neugodnosti.

(AKO JE NUŽNO, DODAJ: U vaše informacijske sustave ubrajaju se, primjerice, vaše mreže, uređaji, poslužitelji i bilo koja pohrana u oblaku koju eventualno posjedujete.)

Q3 Prema vašem mišljenju, koliko ste dobro informirani u vezi s rizicima kiberkriminala?  
(PROČITAJ; SAMO JEDAN ODGOVOR)

Vrlo dobro informiran/a/i	1
Prilično dobro informiran/a/i	2
Ne baš dobro informiran/a/i	3
Nimalo informiran/a/i	4
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q4 Prema vašem mišljenju, koliko su dobro vaši zaposlenici informirani u vezi s rizicima kiberkriminala?  
(PROČITAJ; SAMO JEDAN ODGOVOR)

Vrlo dobro informiran/a/i	1
Prilično dobro informiran/a/i	2
Ne baš dobro informiran/a/i	3
Nimalo informiran/a/i	4
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q5 U proteklih 12 mjeseci, je li vaše društvo zaposlenicima omogućilo ikakvu obuku ili podizanje svijesti u vezi s rizicima kiberkriminala?

Da	1
Ne	2
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q6 Kada se služite internetom za poslovne aktivnosti, poput prodaje robe ili mrežnog bankarstva, jeste li zabrinuti u vezi s bilo kojim od sljedećih rizika?  
(PROČITAJ - JEDAN ODGOVOR U RETKU)

Q6\_1 Virusi, špijunski softver, zlonamjerni softver (ne uključujući ucjenjivački softver)

Q6\_2 Napadi uskraćivanjem usluga

Q6\_3 Neovlašten ulazak (ili pokušaji neovlaštena ulaska) u mrežne bankovne račune

Q6\_4 Krađe identiteta, preuzimanja računa ili preuzimanja identiteta

Q6\_5 Ucjenjivački softver

Q6\_6 Neovlašten pristup datotekama ili mrežama

Q6\_7 Neovlašteno prisluškivanje videokonferencija ili izravnih poruka

Q6\_8 Bilo koje drugo kršenje sigurnosti ili bilo koji drugi napadi

Vrlo zabrinut/a	1
Donekle zabrinut/a	2
Nimalo zabrinut/a	3
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q7 Je li vaše društvo doživjelo bilo koju od sljedećih vrsta kiberkriminala u proteklih 12 mjeseci?  
(PROČITAJ - JEDAN ODGOVOR U RETKU)

- Q7\_1 Virusi, špijunski softver, zlonamjerni softver (ne uključujući ucjenjivački softver)  
 Q7\_2 Napadi uskraćivanjem usluga  
 Q7\_3 Neovlašten ulazak (ili pokušaji neovlaštena ulaska) u mrežne bankovne račune  
 Q7\_4 Krađe identiteta, preuzimanja računa ili preuzimanja identiteta  
 Q7\_5 Ucjenjivački softver  
 Q7\_6 Neovlašten pristup datotekama ili mrežama  
 Q7\_7 Neovlašteno prisluškivanje videokonferencija ili izravnih poruka  
 Q7\_8 Bilo koje drugo kršenje sigurnosti ili bilo koji drugi napadi

Da	1
Ne	2
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q8 Razmislite o najozbiljnijem incidentu. Kako se taj napad proveo?  
(PROČITAJ; MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Iskorištavanjem ranjivosti softvera, hardvera ili mreže	1
Probijanjem lozinke	2
Krađom identiteta	3
Obmanom i prijevarom	4
Zlonamjernim softverom	5
Uskraćivanjem usluga (lažni promet kako bi se preopteretilo mrežno mjesto ili mreža)	6
Ometanjem ili uništavanjem oblika prisutnosti na mreži	7
Nešto drugo (NE ČITAJ)	8
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q9 Razmislite još malo o najozbiljnijem incidentu. Kako je on utjecao na vaše poslovanje?  
(PROČITAJ; MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Gubitak prihoda	1
Gubitak dobavljača, korisnika ili partnera	2
Troškovi popravka ili oporavka	3
Otkupnina	4
Onemogućena je upotreba resursa ili usluga	5
Zaposlenici su bili spriječeni u obavljanju svakodnevnog posla	6
Bilo je potrebno dodatno vrijeme za odgovor na incident/e kiberkriminala	7
Šteta učinjena ugledu društva	8
Odvratilo nas je od provođenja planirane aktivnosti	9
Nije utjecao ni na koji od gore opisanih načina (NE ČITAJ)	10
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q10a Komu ste, ako ikomu, prijavili ovaj incident?  
(PROČITAJ – VIŠE ODGOVORA U RETKU)

- Q10a\_1 Virusi, špijunski softver, zlonamjerni softver (ne uključujući ucjenjivački softver)  
Q10a\_2 Napadi uskraćivanjem usluga  
Q10a\_3 Neovlašten ulazak (ili pokušaji neovlaštena ulaska) u mrežne bankovne račune  
Q10a\_4 Krađe identiteta, preuzimanja računa ili preuzimanja identiteta  
Q10a\_5 Ucjenjivački softver  
Q10a\_6 Neovlašten pristup datotekama ili mrežama  
Q10a\_7 Neovlašteno prisluškivanje videokonferencija ili izravnih poruka  
Q10a\_8 Bilo koje drugo kršenje sigurnosti ili bilo koji drugi napadi

Nikom nisam prijavio/la	1
Policiji	2
Drugom službenom tijelu	3
Prodavaču ili pružatelju usluge	4
Svojem pružatelju internetskih usluga	5
Organizaciji za zaštitu potrošača	6
Gospodarskom predstavničkom tijelu ili strukovnom tijelu	7
Nekom drugom (NE ČITAJ)	8
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q10b Da doživite bilo koji od sljedećih incidenata ili postanete žrtvom bilo kojeg od njih, komu biste ga, ako ikomu, prijavili?  
(PROČITAJ – VIŠE ODGOVORA U RETKU)

- Q10b\_1 Virusi, špijunski softver, zlonamjerni softver (ne uključujući ucjenjivački softver)  
Q10b\_2 Napadi uskraćivanjem usluga  
Q10b\_3 Neovlašten ulazak (ili pokušaji neovlaštena ulaska) u mrežne bankovne račune  
Q10b\_4 Krađe identiteta, preuzimanja računa ili preuzimanja identiteta  
Q10b\_5 Ucjenjivački softver  
Q10b\_6 Neovlašten pristup datotekama ili mrežama  
Q10b\_7 Neovlašteno prisluškivanje videokonferencija ili izravnih poruka  
Q10b\_8 Bilo koje drugo kršenje sigurnosti ili bilo koji drugi napadi

Ne bih prijavio/la nikom	1
Policiji	2
Drugom službenom tijelu	3
Prodavaču ili pružatelju usluge	4
Svojem pružatelju internetskih usluga	5
Organizaciji za zaštitu potrošača	6
Gospodarskom predstavničkom tijelu ili strukovnom tijelu	7
Nekom drugom (NE ČITAJ)	8
Ne znam (NE ČITAJ)	998

Q11 Zašto incident (ili incidente) niste prijavili policiji?  
(PROČITAJ; MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Očekivao/la sam da će ga prijaviti neko drugo tijelo (npr. pružatelj internetskih usluga ili banka)	1
Policija ništa ne bi mogla učiniti	2
Pokušao/la sam prijaviti, ali policiju to nije zanimalo	3
Interno smo se bavili incidentom	4
Nisam znao/la da se policija bavi ovom vrstom incidenta	5
Neugodno je / previše naporno	6
Previše je trivijalno / nije vrijedno prijave	7
Nešto drugo (NE ČITAJ)	8
Ne znam (NE ČITAJ)	998