

*Ovaj je rad financirala Hrvatska zaklada za znanost projektom IP-2019-04-7886.*

# **OTPORNOST POTROŠAČA NA POVREDU PRIVATNOSTI ONLINE**

## **Consumer Resilience to Privacy Violation Online - REPRICON**

Jelena Budak

Ekonomski institut, Zagreb

Zagreb, 24. studenog 2023.

# Kako je nastao REPRICON

- 2018. je EIZ tim završio HRZZ istraživački projekt Extended Model of Online PRivacy CONCern -PRICON koji se bavio zabrinutosti za privatnost online
- Nova istraživačka pitanja koja se nastavljaju na PRICON:
  1. Što se dešava nakon doživljene povrede privatnosti online?
  2. Kako se osobe ponašaju? Na koji se način prilagođavaju narušavanju privatnosti i oporavljaju nakon incidenta?
  3. Mijenjaju li se njihovi stavovi i online aktivnosti? U kojem smjeru?
  4. Koliko su korisnici interneta otporni na povredu privatnosti?
  5. Koji čimbenici utječu na individualnu otpornost?
- Ponašanje internet korisnika-potrošača koji su doživjeli povredu privatnosti online, ovisno o njihovoj otpornosti, može bitno utjecati na budućnost online usluga, prihvaćanje novih tehnologija, i razvoj digitalnog društva.

- 2019. je prijavljen novi HRZZ istraživački projekt **Otpornost potrošača na povredu privatnosti online – REPRICON**
- Provodi se od 3. siječnja 2020. do 2. siječnja 2024.
- Cilj projekta je razviti i empirijski testirati konceptualni model otpornosti korisnika interneta koji su iskusili povredu privatnosti online.
  - Objedinjavanje različitih koncepata otpornosti i integriranje suvremenih teorija ponašanja potrošača koristit će se za razvoj teorijskog okvira za online otpornost potrošača.
  - Razviti i validirati mjerni instrument za uspješno ispitivanje čitavog modela na anketnim podacima.
  - Rezultati u funkciji razvoja učinkovitih poslovnih strategija, ukazivanja na važnost zaštite privatnosti u online okruženju, i kako izgraditi otpornost građana u digitalnom društvu.
- Multidisciplinarni koncept otpornosti traži i multidisciplinarni REPRICON tim

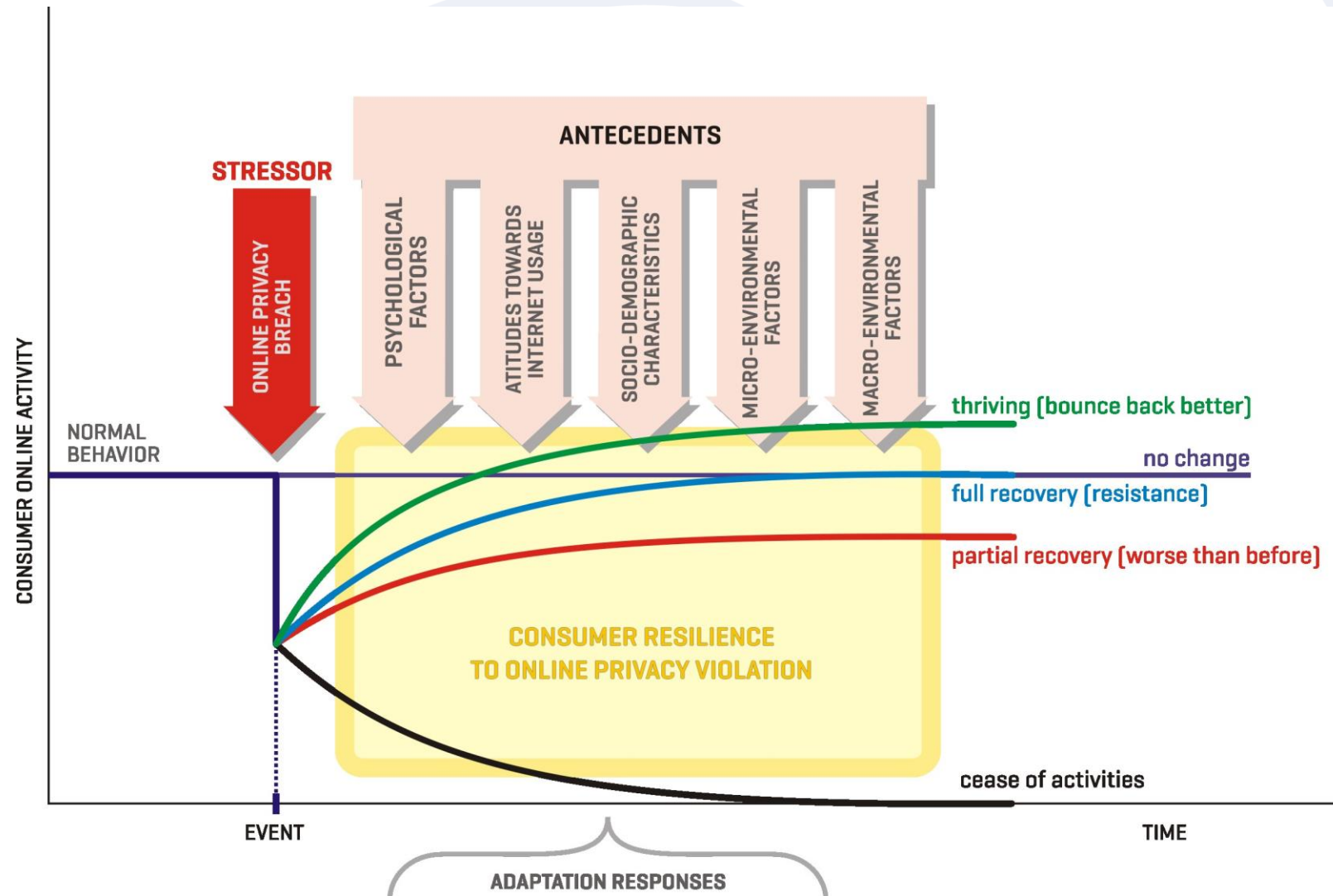
# O otpornosti

- Istraživanja ekološke otpornosti, otpornosti društvene zajednice ili pojedinca na prirodne katastrofe, psihološke otpornosti osobe na pretrpljeni stresni događaj -> otpornost sustava/organizacije na stres ili otpornost pojedinca.
- Na individualnoj razini, otpornost se definira kao **spособnost pojedinca da se oporavi od nepovoljnih okolnosti ili kao proces prilagodbe nepovoljnoj okolnosti**. Glavna područja primjene ovoga koncepta otpornosti su psihologija, medicina, kriminologija, socijalni rad i poslovna ekonomija.

**REPRICON referenca:** Budak, J., Rajh, E., Slijepčević, S., & Škrinjarić, B. (2021). [Theoretical Concepts of Consumer Resilience to Online Privacy Violation](#). *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 19(2), 308-327.

- Smith i sur. (2008) u svom istraživanju definiraju otpornost kao sposobnost pojedinca da se „vrati na staro“, tj. da se uspješno oporavi od neke stresne situacije. U našem smo istraživanju ovu definiciju koristili jer smo mjernu skalu Smith i sur. (2008) prilagodili za potrebe ispitivanja otpornosti na narušavanje privatnosti u online okruženju.

# Model



REPRICON referenca: Budak, J., Rajh, E., Slijepčević, S., & Škrinjarić, B. (2021). [Conceptual Research Framework of Consumer Resilience to Privacy Violation Online](#). *Sustainability*, 13(3), 1238.

# Pitanja u upitniku

## Filter pitanje

Opis događaja povrede privatnosti na internetu

Otpornost na povredu privatnosti na internetu

Promjena ponašanja i stava nakon povrede privatnosti na internetu

Vrijeme na internetu iz privatnih i poslovnih razloga

Raznolikost internetskih aktivnosti

Internetske vještine

Osobine ličnosti

Optimizam

Pesimizam

Samopoštovanje

Samoefikasnost

Socijalna podrška

## Povjerenje

Opća internetska ljestvica stavova

Svijest o privatnosti na internetu

Percipirane prednosti korištenja interneta

Strah od digitalizacije

Digitalne javne usluge

Lokalne digitalne javne usluge

Zabrinutost za privatnost na internetu

Stupanj regulatorne kontrole

Dijeljenje privatnih podataka na internetu

Zaštitno ponašanje

Namjera usvajanja novih tehnologija

Kupnje na internetu

Demografske karakteristike ispitanika

## Podaci - anketa

- Populacija: korisnici interneta u Hrvatskoj koji su doživjeli narušavanje njihove online privatnosti
- Metoda CATI, od siječnja do veljače 2021. godine, agencija Henda
- Upitnik: 23 pitanja (s više tvrdnji), trajanje oko 15 minuta, stopa odgovora 4,6%
- **Uzorak: 1000 korisnika interneta starijih od 18 godina u Hrvatskoj koji su izjavili da su u protekle tri godine *subjektivno* doživjeli povredu privatnosti online**
- Mjerne ljestvice za sve latentne konstrukte su testirane.

### REPRICON reference:

Škrinjarić, B., Budak, J., & Rajh, E. (2021). [Psychometric Characteristics of Self-Efficacy and Optimism and Pessimism Measurement Scales in Online Privacy Violation Context](#). *International Journal of Multidisciplinarity in Business and Science*, 7(12), 5-14.

Rajh, E., Škrinjarić, B., & Budak, J. (2021). [Otpornost potrošača na narušavanje online privatnosti: Testiranje mjerne ljestvice](#). *Ekonomika misao i praksa*, 30(2), 527-544.

# Analiza

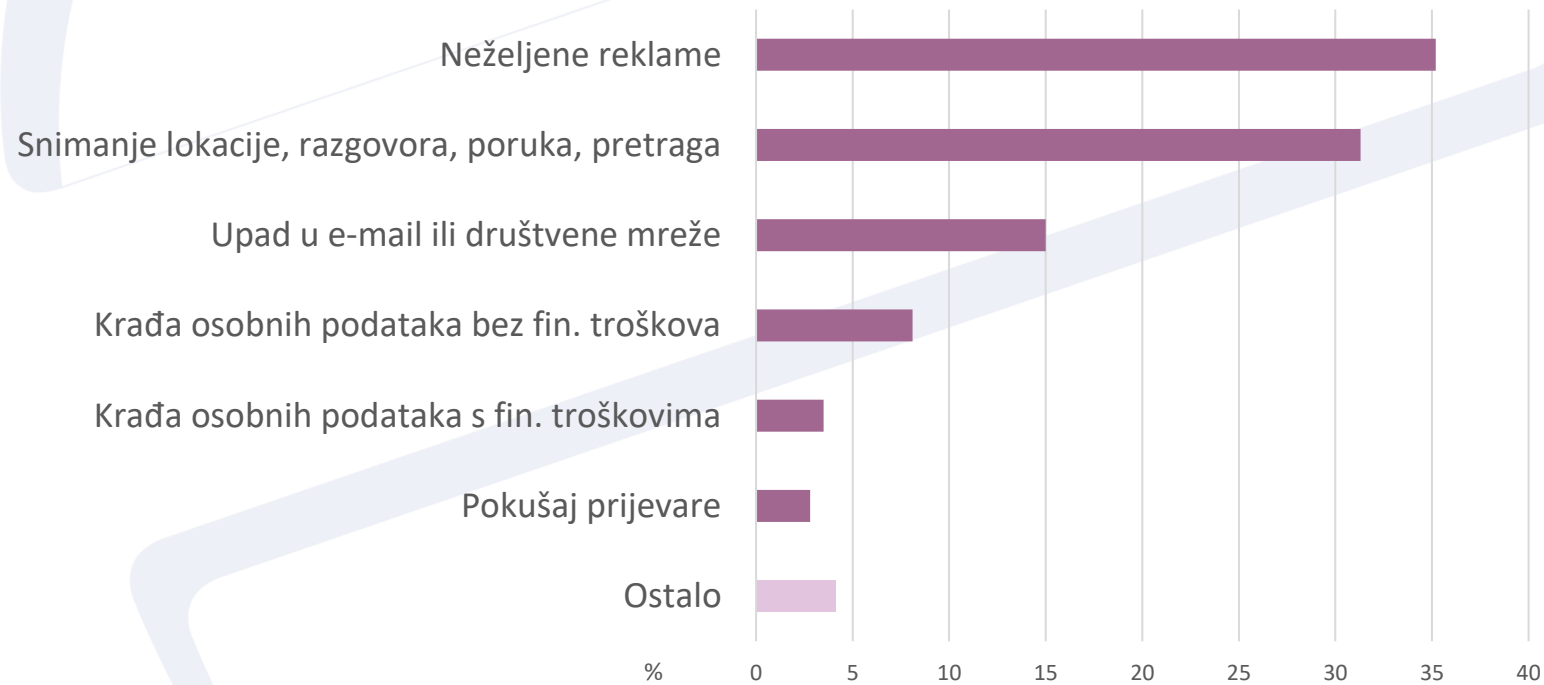
- Tipologija potrošača: 6-7% Internet korisnika i online potrošača u 38 europskih zemalja suzdržavaju se od e-trgovine zbog privatnosti i sigurnosti na internetu
- Razlike u razini otpornosti na povredu privatnosti online u Hrvatskoj su male obzirom socio-demografska obilježja ispitanika.
- Tri grupe Internet korisnika (1) nisko otporni, (2) umjereno otporni, and (3) visoko otporni na povredu privatnosti online razlikuju se po dobi, приходima i kupovnim navikama
- Ispitanici s višom razinom digitalne pismenosti pokazuju veću razinu otpornosti na povredu privatnosti online.

## REPRICON reference:

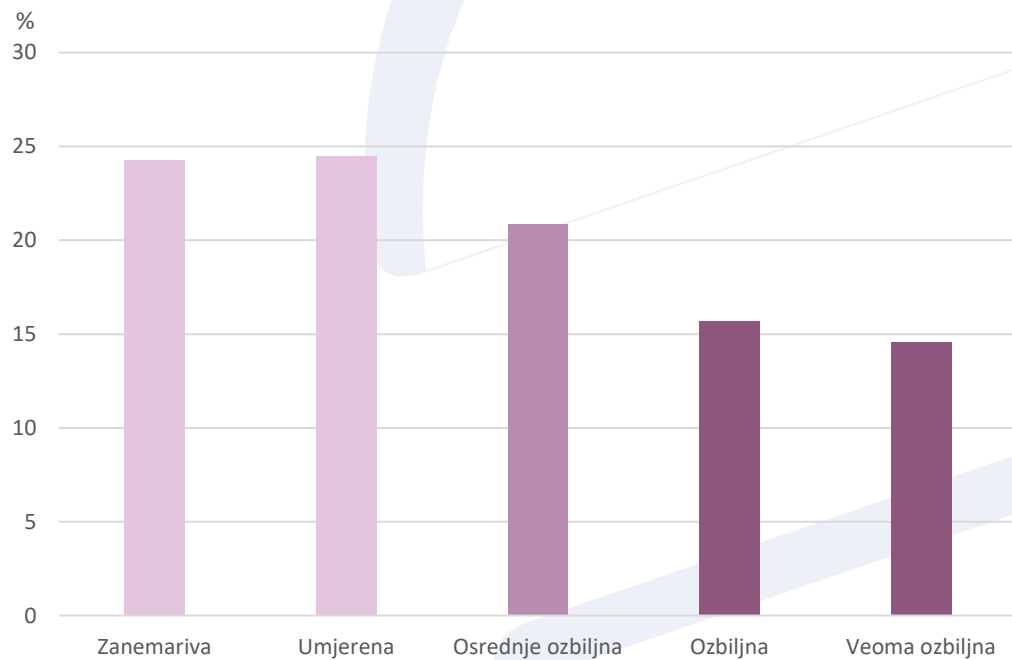
- Budak, J., Rajh, E., & Škrinjarić, B. (2023). [Resilience to online privacy violation: Developing a typology of consumers](#). *Scientific Annals of Economics and Business*, 70(3), 379-398.
- Škrinjarić, B. (2023). [Internet skills and range of activities: Influence of internet literacy on resilience to online privacy violation](#). U D. Tipurić i M. Marić (ur.), *Economic and Social Development (Book of Proceedings), 94th International Scientific Conference on Economic and Social Development - "The Dark Side of Management and Governance: power, ideology, tensions, and destructive traits" (XI. OFEL)* (str. 21-34). Varaždin: Varaždin Development and Entrepreneurship Agency.
- Budak, J., Škrinjarić, B., & Rajh, E. (2022). [Resilience to online privacy violation: The role of socio-demographic attributes](#). *Proceedings of the 8th REDETE Conference*, Niš 3.-5.9.2021. Banja Luka: Faculty of Economics, University of Banja Luka, pp. 141-154.
- Budak, J., & Rajh, E. (2022). [Consumer online behavior in the European digital agenda context: Should we rely on a privacy paradox? 9th REDETE Conference on Researching Economic Development and Entrepreneurship in Transition Economies: Proceedings](#). Banja Luka: Faculty of Economics, University of Banja Luka, 2022, pp. 332-341.



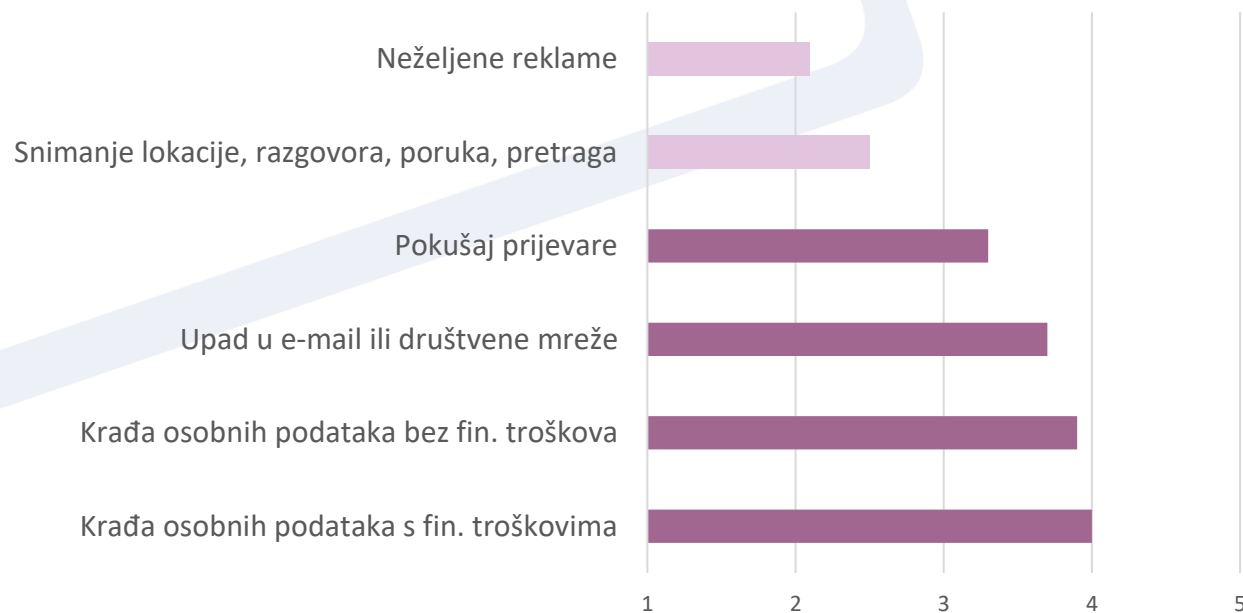
# Što ispitanici doživljavaju povredom privatnosti online



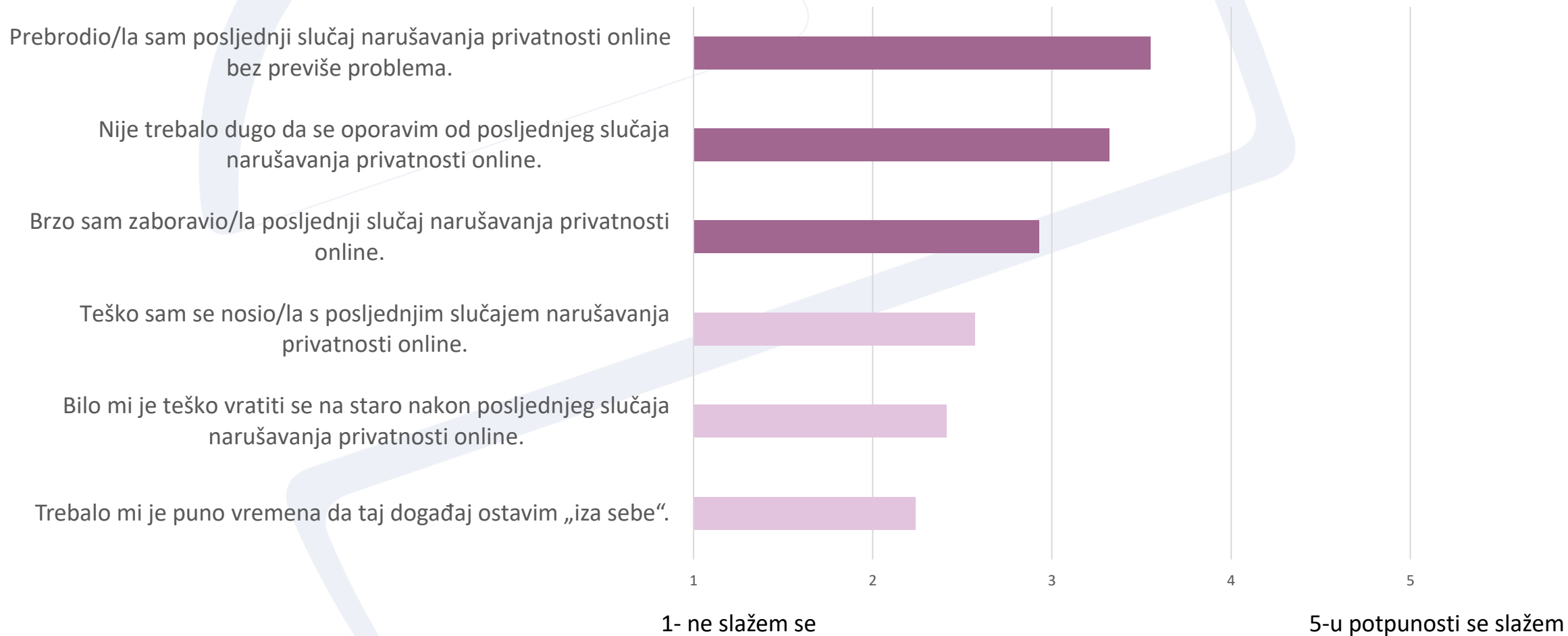
# Subjektivna ocjena ozbiljnosti incidenta povrede privatnosti online



Subjektivna ocjena ozbiljnosti incidenta



# Otpornost



## Rezultati (1)

- Model sa svim uključenim varijablama; testirana 21 hipoteza SEM-PLS
- Korisnici interneta u Hrvatskoj razvili su određenu razinu otpornosti na povredu privatnosti online: većina se brzo i bez problema oporavila nakon incidenta
- Neželjene reklame, snimanje lokacije i aktivnosti korisnika na mreži su najčešći slučajevi subjektivne povrede privatnosti online, srećom bez financijske štete
- Varijacije u individualnoj otpornosti bez obzira na spol, dob, prihod, obrazovanost, regionalnu pripadnost, urbane ili ruralne sredine, objašnjavaju osobine ličnosti
  - Otvorena ekstrovertirana osoba lakše se nosi s tim stresom, dok neuroticizam čini korisnike interneta manje otpornima na povredu privatnosti online
  - Psihološki čimbenici trebaju biti uključeni u studije ponašanja (potrošača) online

## Rezultati (2)

- Osobe zabrinute zbog procesa digitalizacije (digitalna anksioznost) i osobe zabrinute za privatnost online imaju nižu otpornost na povredu privatnosti
- Korisnici s boljim digitalnim vještinama i naprednom internetskom pismenošću otporniji su na povredu privatnosti online
- Što je veći raspon i složenost aktivnosti koje korisnik obavlja na mreži, to je veća njegova otpornost, bez obzira na količinu vremena koje osoba provodi online
- Žrtve povrede privatnosti online provode neke preventivne mjere za zaštitu privatnosti, no općenito je njihova svijest o važnosti privatnosti niska
- Većina korisnika suočena s rizikom povrede njihove privatnosti odlučuje ne davati osobne podatke nepouzdanim web-stranicama i samo djelomično ispuniti podatke kod registracije, i sl.

# Zaključak

- Nakon što su bili žrtve povrede privatnosti na internetu, otporniji korisnici nastavljaju obavljati svoje aktivnosti na istoj ili čak višoj razini nego prije incidenta.
- Taj će skok biti brži i jači ako se povreda privatnosti vidi manje ozbiljnom.
- Ne može se očekivati da će otpornost na povredu privatnosti online prirodno rasti s dolaskom mlađih generacija *'digital natives'*: nove generacije imaju prilično nisku otpornost
- Ravnoteža između percipiranog rizika povrede privatnosti i koristi koje pruža internet mogla bi se uspostaviti na nižoj razini od one koju priželjkuju i poduzeća i vlada.

## REPRICON reference:

- Škrinjarić, B., Budak, J., & Rajh, E. (2022). [Consumers' attitudes change in response to privacy violation online incident](#). *Proceedings of FEB Zagreb 13th International Odyssey Conference, Dubrovnik 1.-4.6.2022*. Zagreb: University of Zagreb Faculty of Economics & Business, 4(1), 391-404.
- Škrinjarić, B., Budak, J., Slijepčević, S., & Rajh, E. Online behavior changes: Resilience to online privacy violation, *poslano u časopis*
- Škrinjarić, B., Slijepčević, S., & Rajh, E. Examining resilience in the face of online privacy violations: implications for digital public service adoption, *poslano u časopis*

## Preporuke politike

- Slaba upoznatost s dostupnim rješenjima koja poduzeća i regulativa koriste za zaštitu privatnosti građana-korisnika interneta-potrošača.
- Neželjene reklame i oglasi se doživljavaju kao napad na privatnost potrošača. Čak i dozvoljeni 'kolačići', praćenje prošlih online aktivnosti radi poboljšanja usluge izazivaju uznemirenost klijenata. Internetske stranice trebaju biti jasne u pogledu politika prikupljanja podataka i načina na koje koriste informacije.
- Boljom komunikacijom uspostavlja se povjerenje i u drugom koraku jača otpornost potrošača koji nastavljaju i šire svoju aktivnost online, rado prihvaćaju nove tehnologije i bolje se prilagođavaju digitalizaciji.
- S obzirom na nisko povjerenje u politike zaštite privatnosti i u institucije općenito, svaki subjektivni osjećaj povrede privatnosti mogao bi odvratiti građane od šire upotrebe digitalnih javnih usluga.
- Jasna komunikacija i zaštita privatnosti ključni su za uspjeh procesa digitalizacije.

# REPRICON e-knjiga

## Consumer Resilience to Privacy Violation Online

Jelena Budak  
Šime Lugović  
Zvezdan Penezić  
Edo Rajh  
Sunčana Slijepčević  
Bruno Škrinjaric

ISBN 978-953-6030-60-6

The Institute of Economics, Zagreb, 2023

U otvorenom pristupu na:

[Consumer Resilience to Online Privacy Violation - Ekonomski institut, Zagreb \(eizg.hr\)](https://eizg.hr)