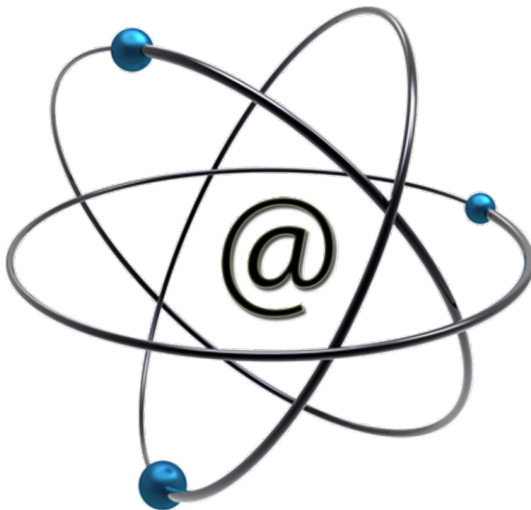


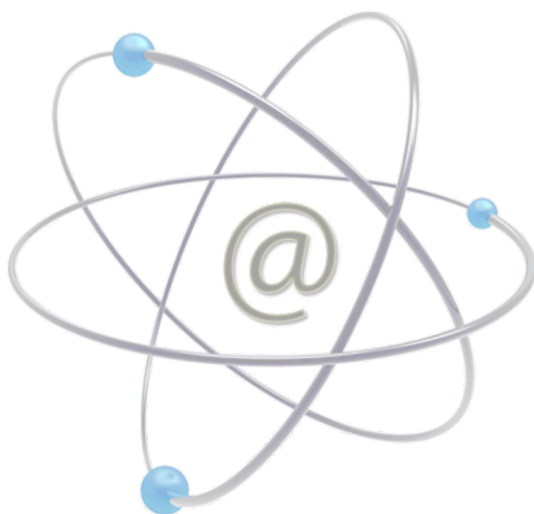
UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2015.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



**UPOTREBA
INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH
TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2015.**

**DOMAĆINSTVA/POJEDINCI
PREDUZEĆA**



Izdavač: Republički zavod za statistiku Srbije
Milana Rakića 5, Beograd
Tel: 011/2412-922; faks: 011/2411-260

Za izdavača: dr Miladin Kovačević, v. d. direktora

Autori: dr Miladin Kovačević, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić

Redakcioni odbor: Ivana Marjanović, Ljiljana Nikolić, Srđan Lalić, Marija Panović,
Mirjana Ogrizović Brašanac

Tehnički urednik: mr Zvonko Štajner

Priprema za štampu: Neđeljko Čalasan

Lektori: Bogdana Milošević, Emilija Vidanović

Dizajn korica: Zoran Atijas

Štampa: Republički zavod za statistiku Srbije

Tiraž: 100 primeraka

**Prilikom korišćenja podataka iz ove publikacije
obavezno je navesti izvor.**

UVOD

Razvoj i upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija transformisali su savremeno društvo u „informaciono društvo“. Njegova glavna karakteristika je ta što informaciono-komunikacione tehnologije igraju najvažniju ulogu kako u proizvodnji i ekonomiji, tako i u svim ostalim sferama života pojedinaca i društva u celini.

Uvidevši značaj ovih tehnologija, Republički zavod za statistiku sproveo je 2004. godine pilot istraživanje o korišćenju informaciono-komunikacionih tehnologija u organizacijama koje se bave bankarstvom i osiguranjem. Primarni cilj tog poduhvata bilo je testiranje metodologije i instrumenata i pripremanje za uvođenje sličnih, redovnih istraživanja koja se odnose na domaćinstva i privredu.

U prethodnih devet godina Republički zavod za statistiku sproveo je dva istraživanja o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija. Prvo se odnosilo na domaćinstva i pojedince, a drugim su bila obuhvaćena preduzeća.

Oba ova istraživanja sprovedena su i u 2015. godini. Istraživanja su sprovedena po metodologiji Evrostata, na teritoriji Republike Srbije. U okviru podataka za Republiku Srbiju nisu prikazani podaci za AP Kosovo i Metohija.

Kada je reč o domaćinstvima i pojedincima, referentni period činila su tri meseca koja su prethodila telefonskom intervjuisanju. Referentni period za najveći broj pitanja postavljenih preduzećima bio je januar 2015, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2014. godinu.

Anketa za domaćinstva sprovedena je na dvofaznom uzorku, stratifikovanom po kriterijumu urbanosti. Uzorak je alociran na područja centralne Srbije (bez Beograda), AP Vojvodine i Beograda, proporcionalno broju domaćinstava. Obim uzorka iznosi 2400 domaćinstava i 2400 pojedinaca. Ispitivanje je sprovedeno telefonskim putem, a bilo je dozvoljeno i posredno anketiranje (davanje odgovora umesto odsutnog lica).

Anketa za preduzeća sprovedena je na uzorku stratifikovanom po veličini i delatnosti, telefonom. Obim uzorka iznosio je 1361 preduzeće.

Nadamo se da će ova publikacija pružiti korisnicima dovoljno podataka o trenutnom stanju u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija i da će poslužiti kao dobra osnova za planiranje njenog daljeg razvoja.

SADRŽAJ

Uvod

Uvod	3
Grafikoni	6

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2015.

1.1. Metodologija	10
1.2. Uzorak	11
1.3. Glavni nalazi	12
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima	12
1.3.2. Računari u domaćinstvima	12
1.3.3. Internet u domaćinstvima	14
1.3.4. Pojedinci: upotreba računara	18
1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona	22
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta	23
1.3.7. Javna uprava (<i>e-government</i>)	28
1.3.8. Elektronsko poslovanje	29
1.3.9. Upotreba kloud (<i>cloud</i>) servisa	31
1.3.10. Bezbednost interneta	32
1.4. Rezultati istraživanja	34
1.5. Upitnik	60

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2015.

2.1. Metodologija	76
2.2. Uzorak	77
2.3. Glavni nalazi	78
2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima	78
2.3.2. Internet u preduzećima	80
2.3.3. Javna uprava (<i>e-government</i>)	82
2.3.4. Veb-sajt	83
2.3.5. E-trgovina	84
2.3.6. Preduzeća i društvene mreže	86
2.3.7. Upotreba kloud (<i>cloud</i>) servisa	87
2.4. Rezultati istraživanja	88
2.5. Upitnik	142

Rečnik

IKT Rečnik	151
-------------------------	-----

GRAFIKONI

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2015.

- 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima
- 1.2. Računari u domaćinstvima
- 1.3. Broj računara u domaćinstvima
- 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja
- 1.5. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema visini prihoda
- 1.6. Da li domaćinstvo ima pristup internetu kod kuće?
- 1.7. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema tipu naselja
- 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda
- 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu
- 1.10. Tip internet konekcije
- 1.11. Širokopolasna (*broadband*) internet konekcija u domaćinstvima
- 1.12. Širokopolasna (*broadband*) internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji
- 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?
- 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
- 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara
- 1.16. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
- 1.17. Korišćenje računara (u poslednja tri meseca), prema polu i starosti
- 1.18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?
- 1.19. Upotreba mobilnog telefona
- 1.20. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti
- 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?
- 1.22. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
- 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta
- 1.24. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
- 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja tri meseca?
- 1.26. Korišćenje interneta (u poslednja tri meseca), prema polu i starosti
- 1.27. Tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja tri meseca
- 1.28. Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?
- 1.29. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili internet?
- 1.30. Razlog zbog kojeg ispitanici nisu slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta ?
- 1.31. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem interneta?
- 1.32. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem interneta u poslednjih 12 meseci?

- 1.33. Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?
- 1.34. Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?
- 1.35. Da li ste koristili neki od klad (cloud) servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a, iCloud-a?
- 1.36. Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe interneta u privatne svrhe?
- 1.37. Da li ste tokom poslednjih 12 meseci (zbog bezbednosti), izbegavali da koristite internet u privatne svrhe za obavljanje sledećih aktivnosti?

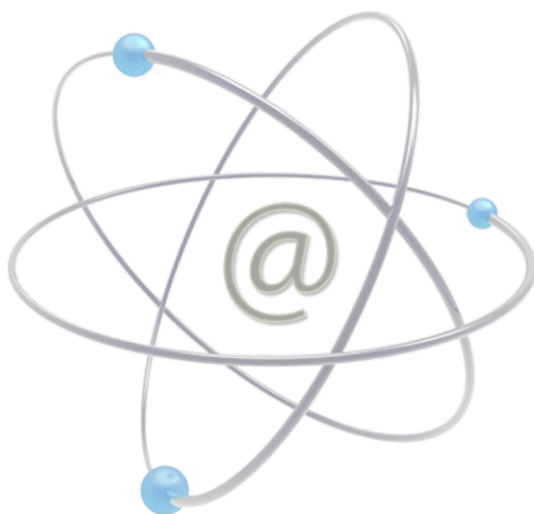
Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2015.

- 2.1. Da li Vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
- 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
- 2.3. Da li je Vaše preduzeće koristilo „Open source“ operativni sistem Linux?
- 2.4. Da li zaposleni u Vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl-sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?
- 2.5. Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?
- 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno
- 2.7. Širokopoljasna (*broadband*) internet konekcija u preduzećima
- 2.8. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?
- 2.9. Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe, a koji omogućavaju internet konekciju putem mreže mobilne telefonije?
- 2.10. Da li Vaše preduzeće koristi internet usluge javne uprave?
- 2.11. Da li Vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem interneta na sledeći način?
- 2.12. Da li Vaše preduzeće ima svoj veb-sajt?
- 2.13. Da li Vaše preduzeće posredstvom svog veb-sajta pruža sledeće usluge?
- 2.14. Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem interneta?
- 2.15. Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem interneta?
- 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2014. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta
- 2.17. Da li je Vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža?
- 2.18. Da li Vaše preduzeće plaća usluge klad (*cloud*) servisa putem interneta?

**UPOTREBA
INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH
TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2015.**

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none">• Istraživanje je sprovedeno od 10. do 31. marta 2015.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none">• 2400 domaćinstava• 2400 pojedinaca
Ciljna populacija	<ul style="list-style-type: none">• Za domaćinstva: ciljna populacija sastoji se od svih domaćinstava s najmanje jednim članom koji ima između 16 i 74 godine života• Za pojedince: ciljna populacija sastoji se od svih pojedinaca koji imaju između 16 i 74 godine života
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none">• Dvofazni, stratifikovan uzorak
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)

1.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 2400 domaćinstava na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 98% (2355 domaćinstava).

Domaćinstva

Uzorak (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
Broj	1399	647	309	1113	665	577	1465	890	2355
%	59,4	27,5	13,1	47,3	28,2	24,5	62,2	37,8	100

Isti uzorak koji je upotrebljen kod domaćinstava iskorišćen je i za anketiranje lica starosti od 16 do 74 godine koja žive na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 98% (2355 lica).

Lica

Uzorak (lica)	Godine						Pol		Obrazovanje			Radni status				Ukupno
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski	niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali	
Broj	135	196	369	390	559	706	898	1457	529	1176	650	692	598	72	993	2355
%	5,7	8,3	15,7	16,6	23,7	30,0	38,1	61,9	22,5	49,9	27,6	29,4	25,4	3,1	42,2	100

1.3. GLAVNI NALAZI

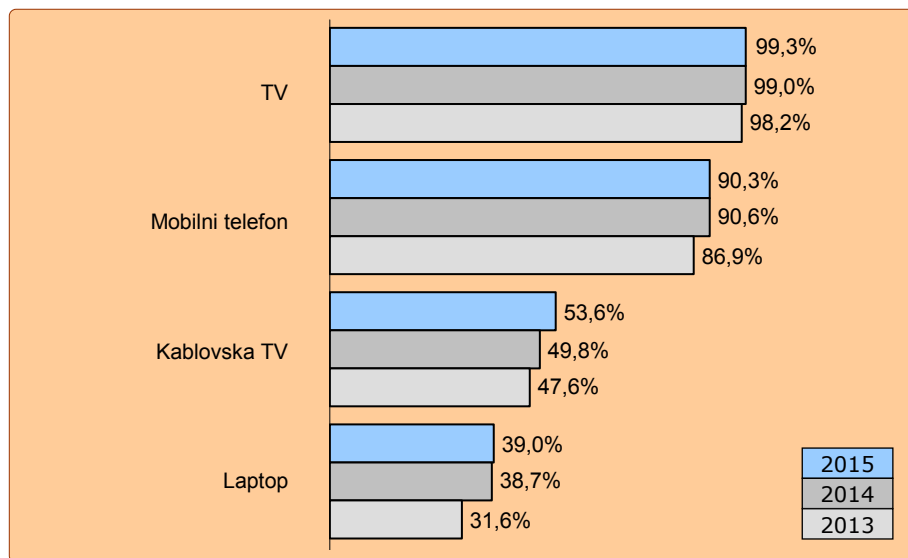
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli da daju više odgovora. Istraživanje pokazuje da 99,3% domaćinstava poseduje TV a 53,6% kablovsku TV.

90,3% domaćinstava poseduje mobilni telefon

39,0% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 0,3% u odnosu na 2014. godinu, a 7,4% u odnosu na 2013. godinu.

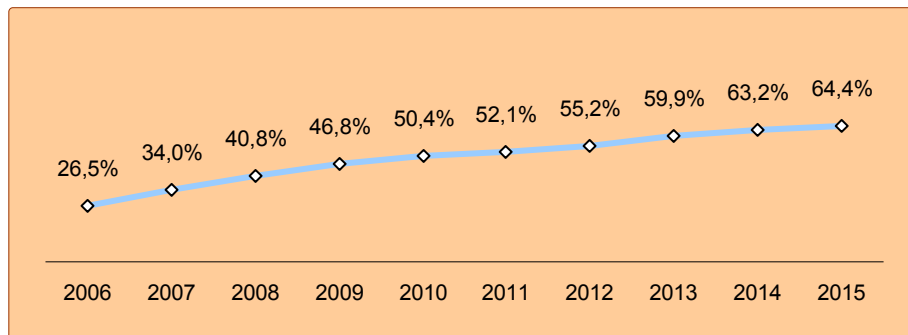
Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima



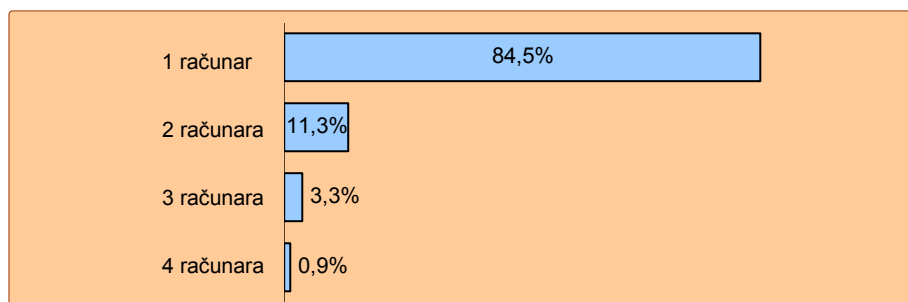
1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 64,4% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 1,2% u odnosu na 2014. godinu, a 4,5% u odnosu na 2013. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 73,9%, u Vojvodini 67,0%, a u centralnoj Srbiji 58,0%.

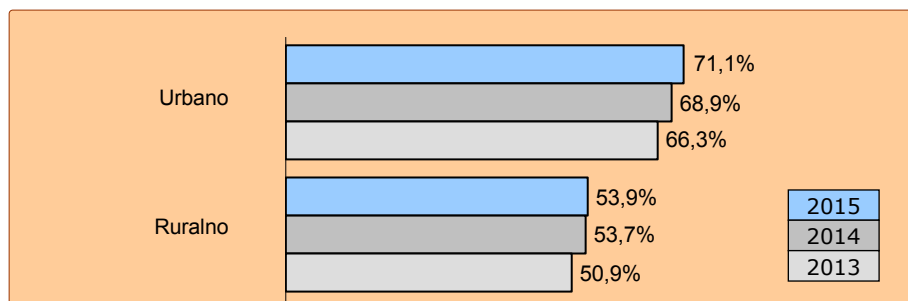
64,4% domaćinstava poseduje računar

Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (84,5%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (11,3%).

Graf. 1.3. Broj računara u domaćinstvima

Razlike se mogu uočiti kada se uporedi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 71,1% naspram 53,9%. U odnosu na 2014. godinu, ovaj jaz se neznatno povećao. U prilog tome govore stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,2%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2014, iznosi 0,2%.

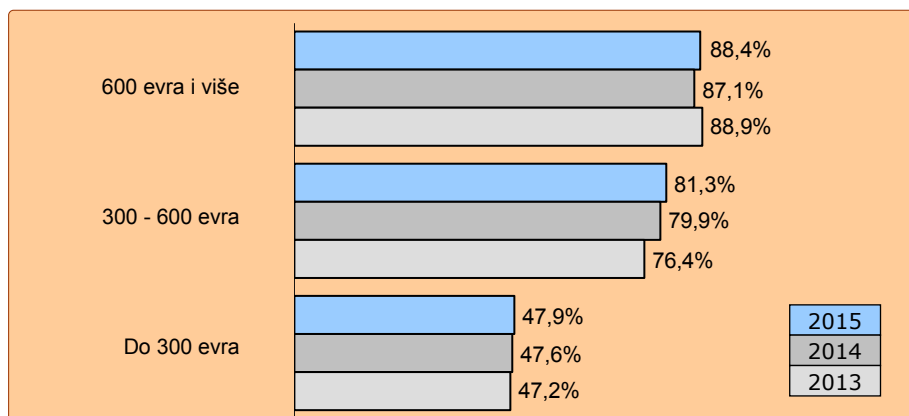
Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja

Međutim, najveći jaz u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima vidljiv je kod strukture domaćinstava prema mesečnom prihodu. Računar većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (88,4%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 47,9%.

Kada pogledamo podatke za 2014. godinu, vidimo da se jaz u 2015. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, povećao. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2015. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok su stope rasta za domaćinstva s prihodom manjim od 600 evra, u odnosu na 2014. godinu, 0,3% za domaćinstva sa prihodom manjim od 300 evra, odnosno 1,4% (za kategoriju prihoda 300-600 evra), stopa rasta za domaćinstva s prihodom većim od 600 evra iznosi 1,3%.

47,9% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

Graf. 1.5. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema visini prihoda

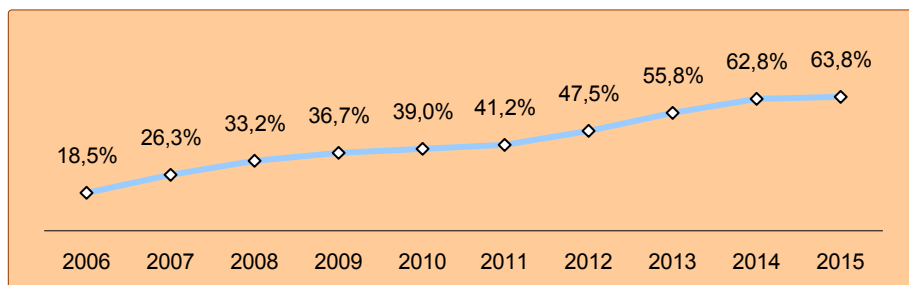


1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 63,8% domaćinstava poseduje internet priključak, što čini povećanje od 1% u odnosu na 2014. godinu, a 8% u odnosu na 2013. godinu.

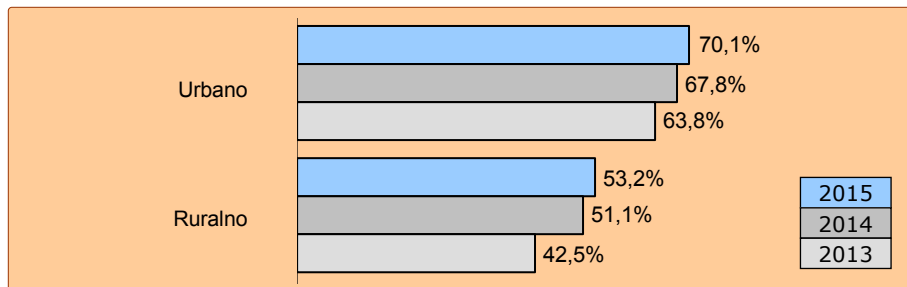
63,8% domaćinstava poseduje internet priključak

Graf. 1.6. Da li domaćinstvo ima pristup internetu kod kuće?



Zastupljenost internet priključaka najveća je u Beogradu i iznosi 71,6%. U Vojvodini ona iznosi 67,9%, a u centralnoj Srbiji 57,2%.

Graf. 1.7. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema tipu naselja



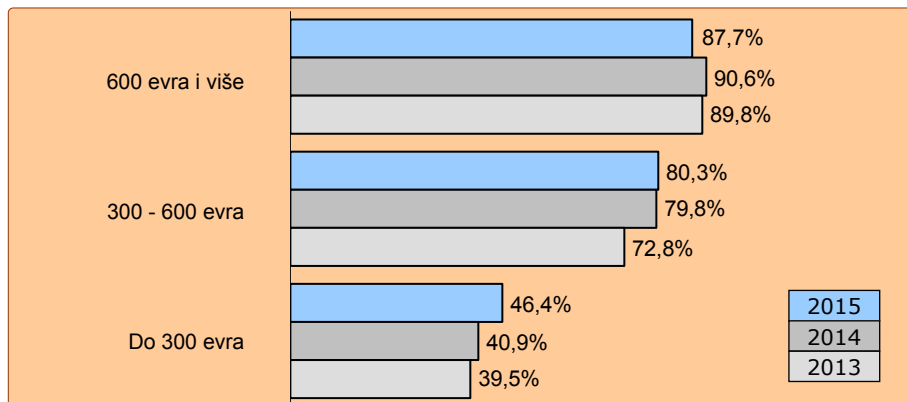
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 70,1% naspram 53,2%. U poređenju sa 2014. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije neznatno povećao. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,3%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi 2,1%.

Isto kao i kod zastupljenosti računara u domaćinstvima, veliki jaz postoji u pogledu posedovanja internet priključaka kada se pogleda struktura domaćinstava prema visini mesečnog prihoda internet priključak većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (87,7%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 46,4%.

46,4% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje internet priključak

Kada pogledamo podatke za 2014. godinu, vidimo da se jaz u 2015. godini u pogledu zastupljenosti internet priključaka, prema visini prihoda, smanjio. To nam jasno govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2015. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva sa prihodom većim od 600 evra, u odnosu na 2014. godinu, -2,9%, odnosno 0,5% za domaćinstva s prihodom od 300 do 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi 5,5%.

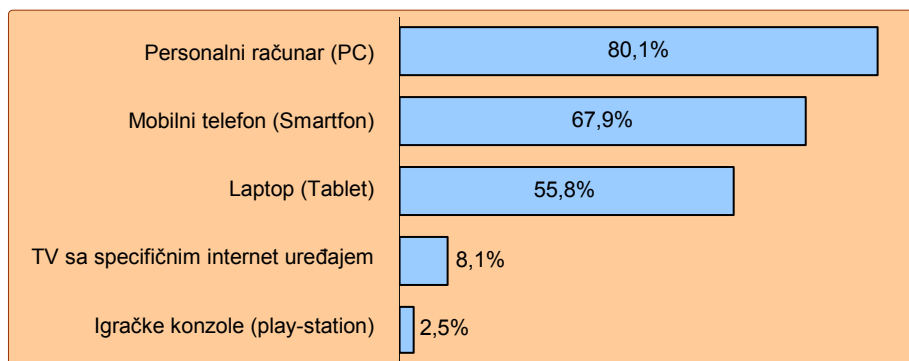
Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa internetu 80,1% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 67,9% domaćinstava pristupa internetu koristeći mobilni telefon, dok 55,8% domaćinstava u tu svrhu koristi laptop.

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se broj domaćinstava koja pristupaju internetu pomoću mobilnog telefona povećao za 6,9% u odnosu na 2014. godinu. S druge strane, smanjio se broj domaćinstava koja pristupaju internetu preko laptop računara (smanjenje od 1,2%).

Graf. 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu

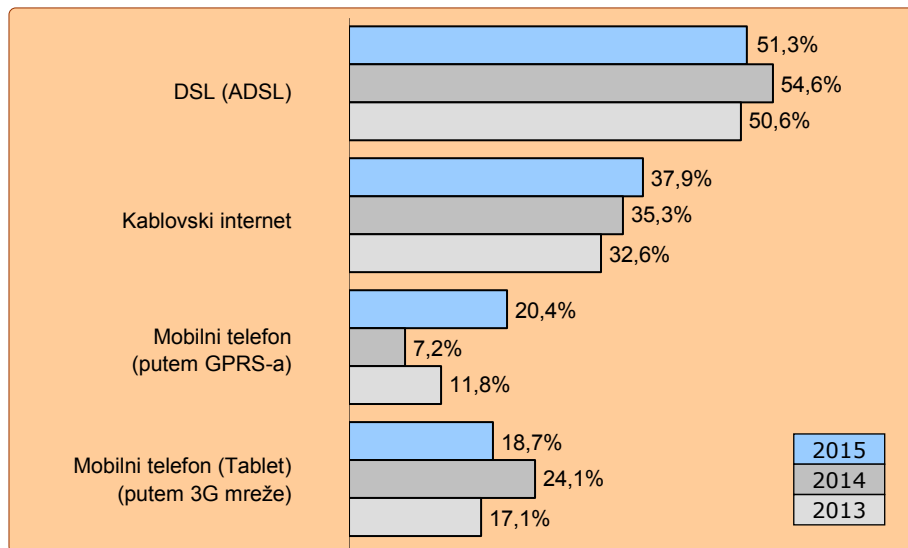


U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju internet priključak, DSL (ADSL) ima 51,3%, kablovski internet 37,9%, a modemsku konekciju 0,3% domaćinstava.

51,3% domaćinstava koja imaju internet priključak koriste DSL (ADSL)

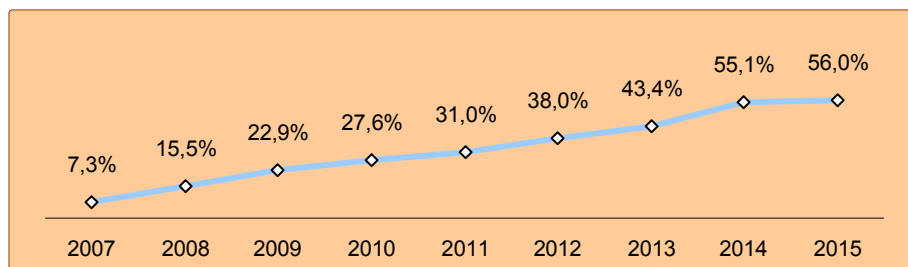
Rezultati istraživanja pokazuju da svega 0,3% domaćinstava ima dajl-ap (*dial-up*) konekciju. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopoljasne (*broadband*) konekcije.

Graf. 1.10. Tip internet konekcije



56,0% domaćinstava u Srbiji ima širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju

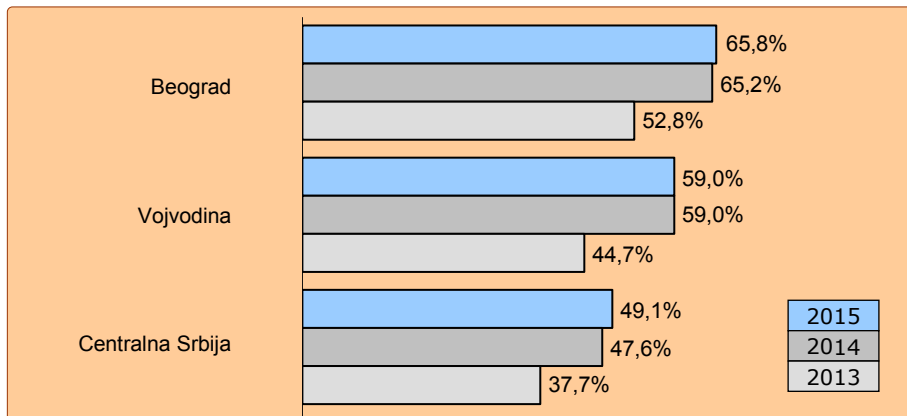
Širokopoljasna (*broadband*) internet konekcija ne omogućava samo brži pristup internetu, već menja celokupni način upotrebe interneta budući da omogućava preuzimanje (*download*) informacija sa interneta na znatno brži način od tradicionalne dajl-ap (*dial-up*) modemske konekcije. U skladu s tim, kao jedan od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe IKT-a u Evropskoj uniji od 2005. godine jeste i procenat domaćinstava koja poseduju ovaj vid internet konekcije. U Srbiji 56,0% domaćinstava ima širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju, što čini povećanje od 0,9% u odnosu na 2014. godinu, a 12,6% u odnosu na 2013. godinu. Zastupljenost ove vrste internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 65,8%, u Vojvodini 59,0%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi 49,1%.

Graf. 1.11. Širokopoljasna (*broadband*) internet konekcija u domaćinstvima

Širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (81%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 37,9%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 63,3% naspram 44,0%.

Graf. 1.12. Širokopoljasna (*broadband*) internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji



1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 65,8% lica u poslednja tri meseca koristilo računar, 2,2% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 3,3% pre više od godinu dana. Čak 28,7% lica nikada nije koristilo računar. Za 1,0% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2014. godinu, za 7,9% u odnosu na 2013. godinu, a za 10,2% u odnosu na 2012. godinu.

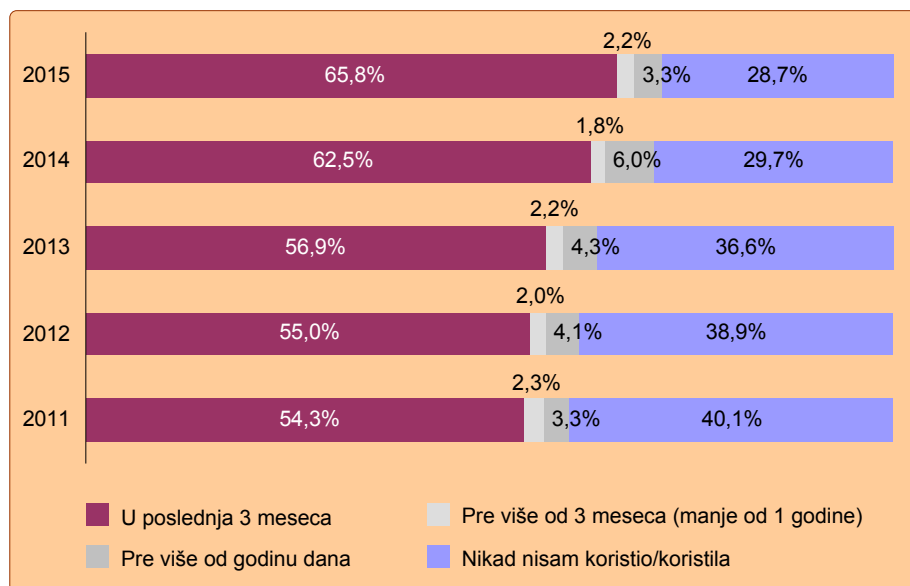
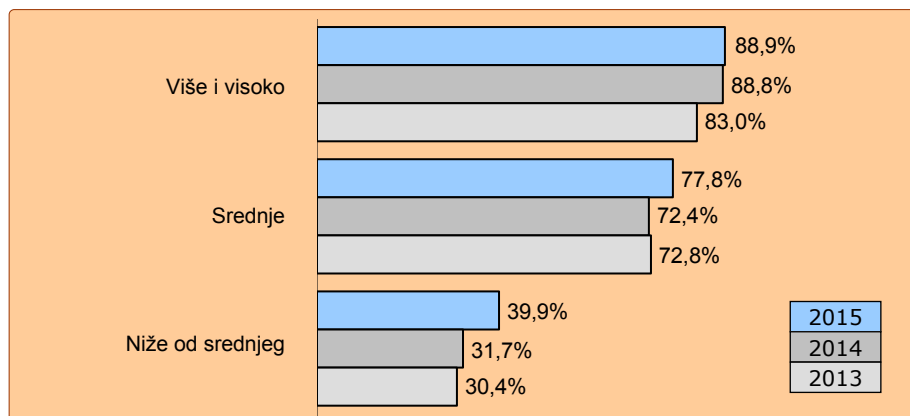
Broj korisnika računara povećao se za 1,0% u odnosu na 2014. godinu

U odnosu na 2014. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 130 000.

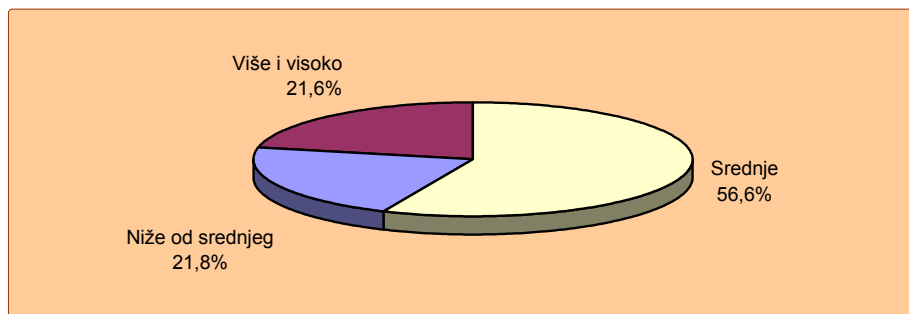
Preko 3 550 000 lica koristilo je računar u poslednja tri meseca

Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja:

- 88,9% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 77,8% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 39,9% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

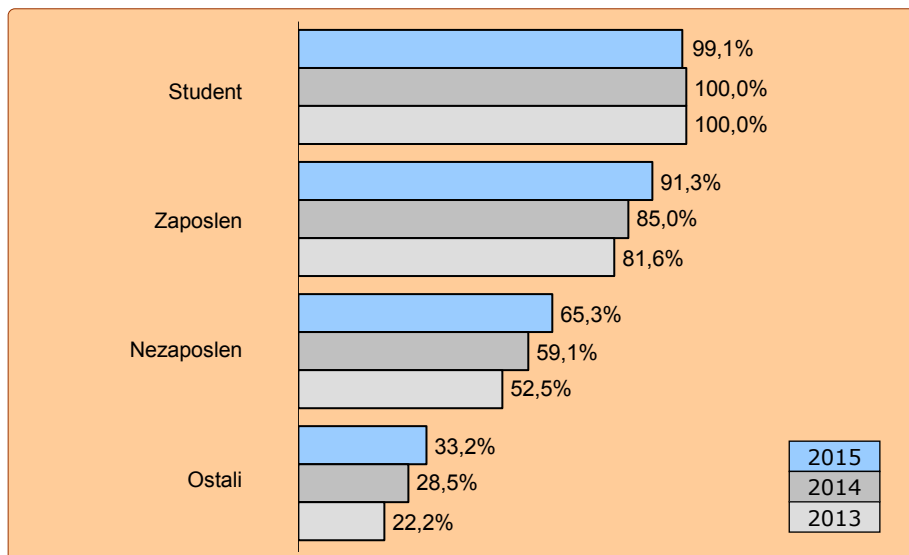
Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?**Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 56,6% ima srednje obrazovanje, 21,8% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 21,6% visoko i više obrazovanje.

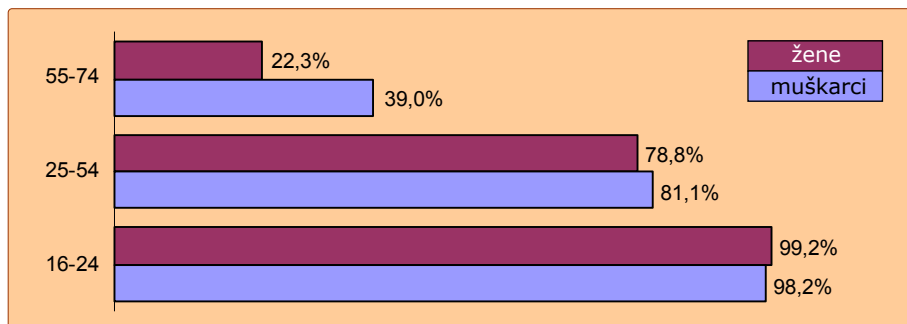
Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara

Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu:

- 99,1% od studenata;
- 91,3% od zaposlenih lica;
- 65,3% od nezaposlenih lica;
- 33,2% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

Graf. 1.16. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu

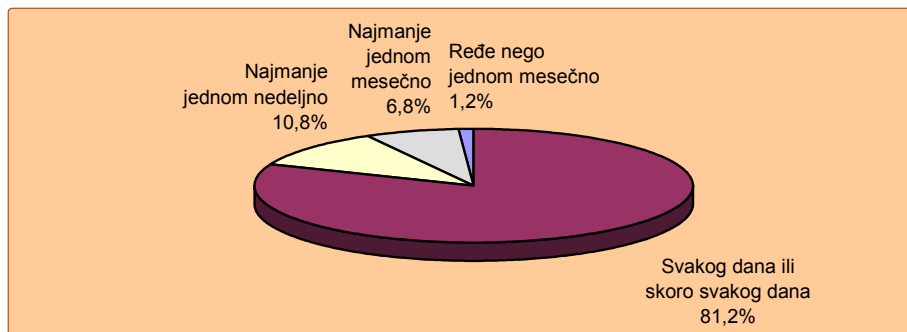
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 70,1% osoba muškog pola i 61,6% osoba ženskog pola koristilo računar.

Graf. 1.17. Korišćenje računara (u poslednja tri meseca), prema polu i starosti

Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca, 81,2% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 10,8% najmanje jednom nedeljno, 6,8% najmanje jednom mesečno, a 1,2% ređe nego jednom mesečno.

Preko 2 890 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2014. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto manje od 80 000.

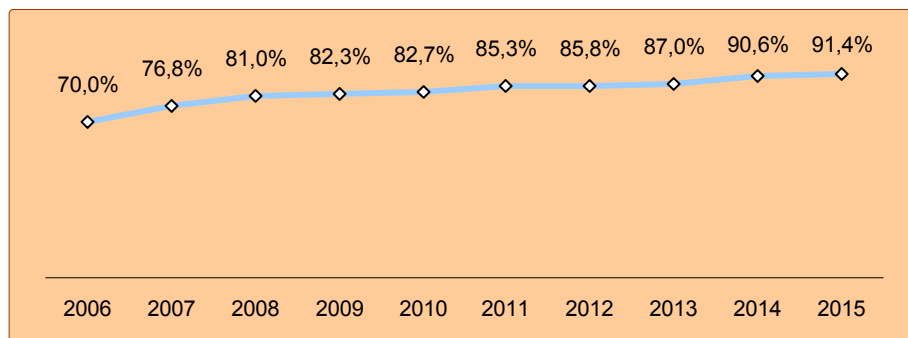
Graf. 1.18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?

1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 91,4% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2014. godinu iznosio 90,6%.

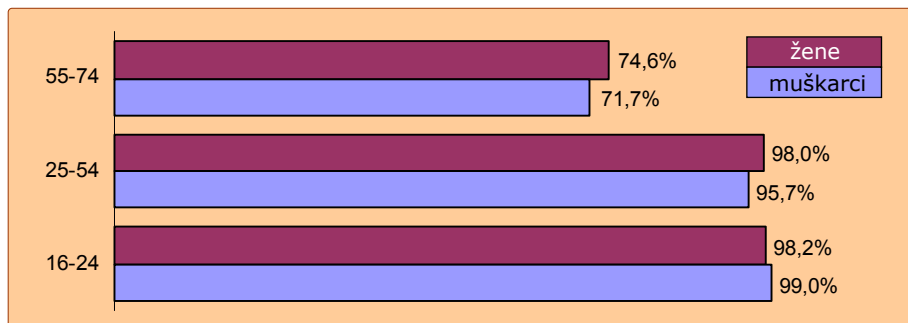
Preko 5 050 000 lica koristi mobilni telefon

Graf. 1.19. Upotreba mobilnog telefona



U odnosu na 2014. godinu, broj lica koja su koristila mobilni telefon povećao se za nešto više od 50 000.

Graf. 1.20. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti



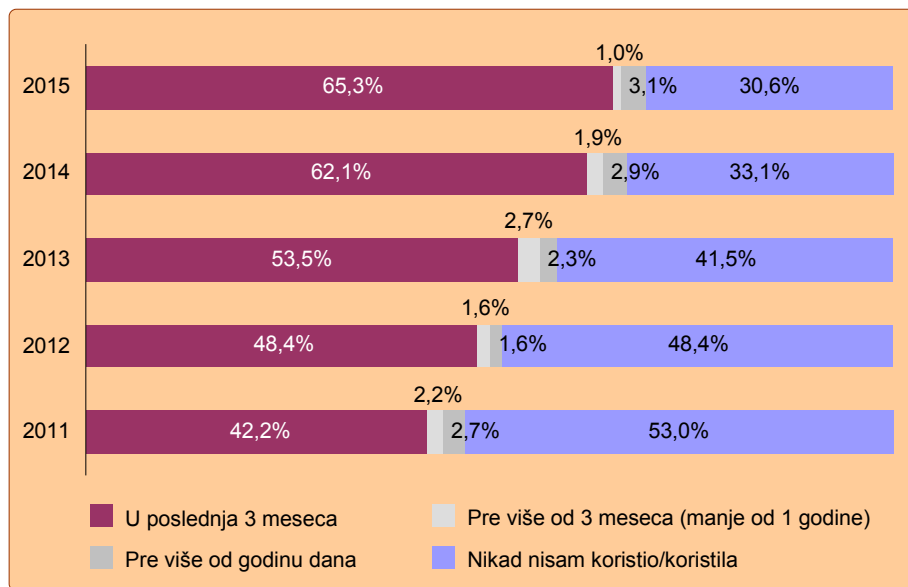
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta

U Srbiji je 65,3% lica koristilo internet u poslednja tri meseca, 1,0% ispitanika koristilo je internet pre više od tri meseca, a 3,1% pre više od godinu dana. Čak 30,6% ispitanika nikad nije koristilo internet.

Za 2,5% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2014. godinu, za 10,9% u odnosu na 2013. godinu, a za 17,8% u odnosu na 2012. godinu.

Za 2,5% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2014. godinu

Graf. 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?



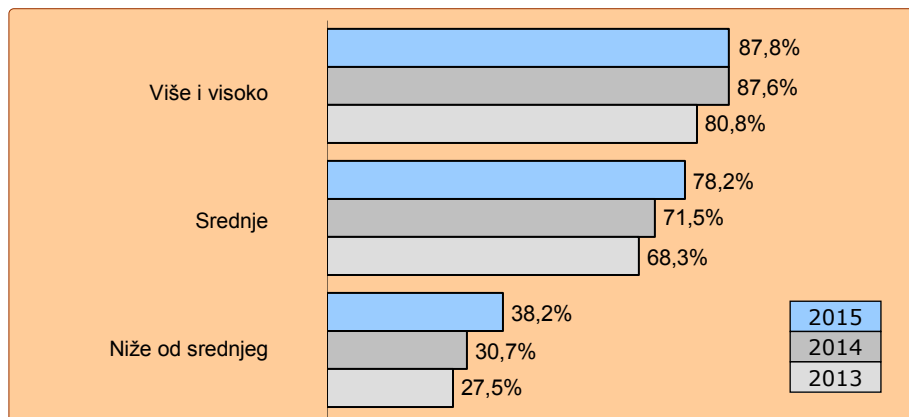
Preko 3 550 000 lica koristilo je internet u poslednja tri meseca

U odnosu na 2014. godinu, broj lica koja su koristila internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 150 000.

Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja:

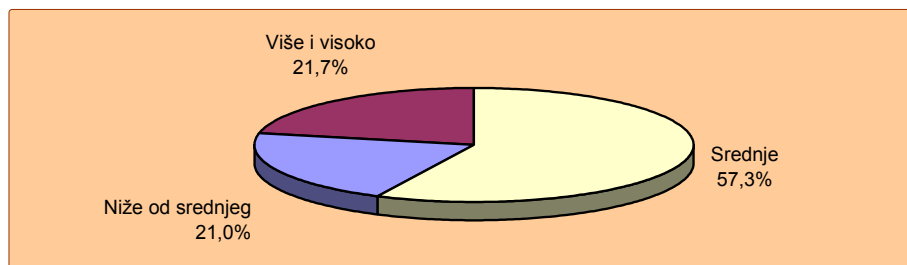
- 87,8% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 78,2% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 38,2% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

Graf. 1.22. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja



Među korisnicima interneta, 57,3% ima srednje obrazovanje, 21,0% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 21,7% visoko i više obrazovanje.

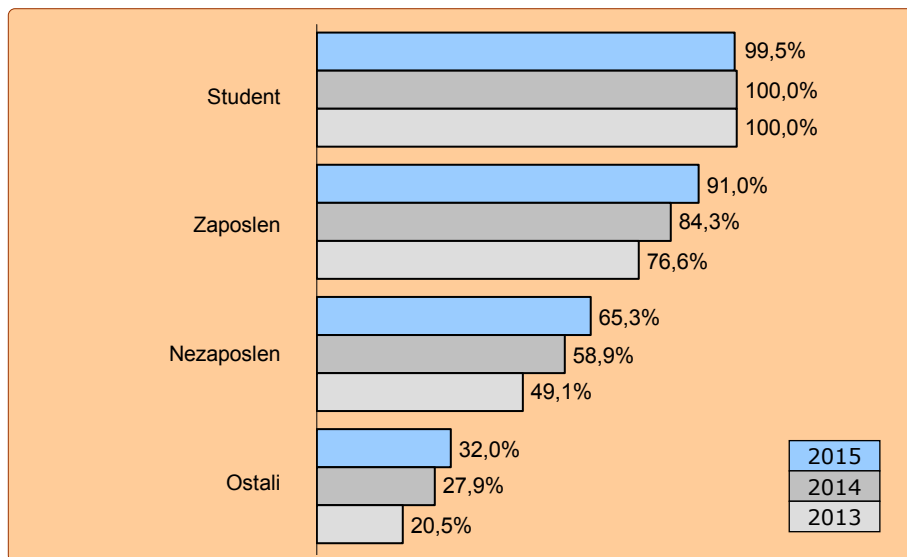
Graf. 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta



Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu:

- 99,5% od studenata;
- 91,0% od zaposlenih lica;
- 65,3% od nezaposlenih lica;
- 32,0% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

Graf. 1.24. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu

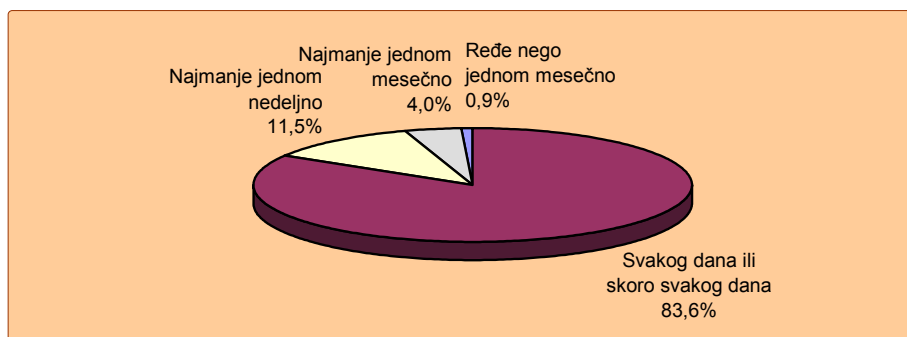


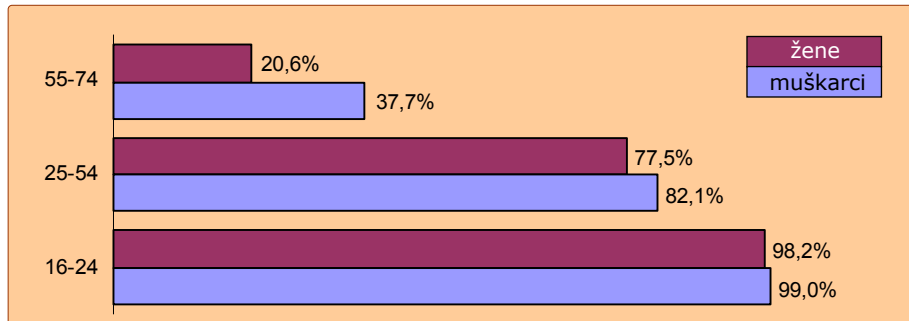
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili internet tokom poslednja tri meseca, 83,6% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 2 950 000 lica koristi internet svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2014. godinu, broj lica koja su koristila internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 100 000.

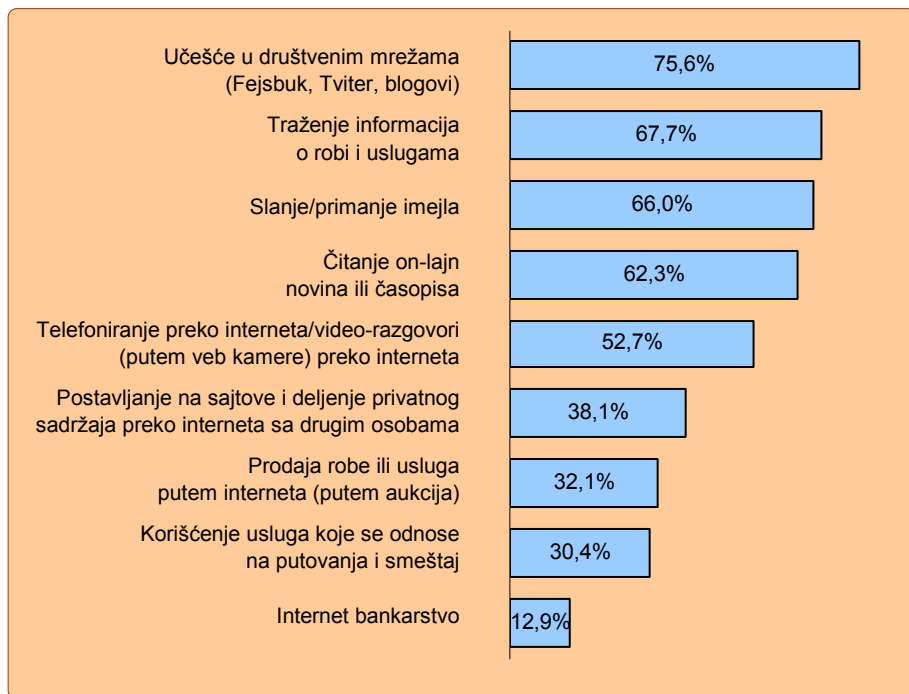
Graf. 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja tri meseca?



Graf. 1.26. Korišćenje interneta (u poslednja tri meseca), prema polu i starosti

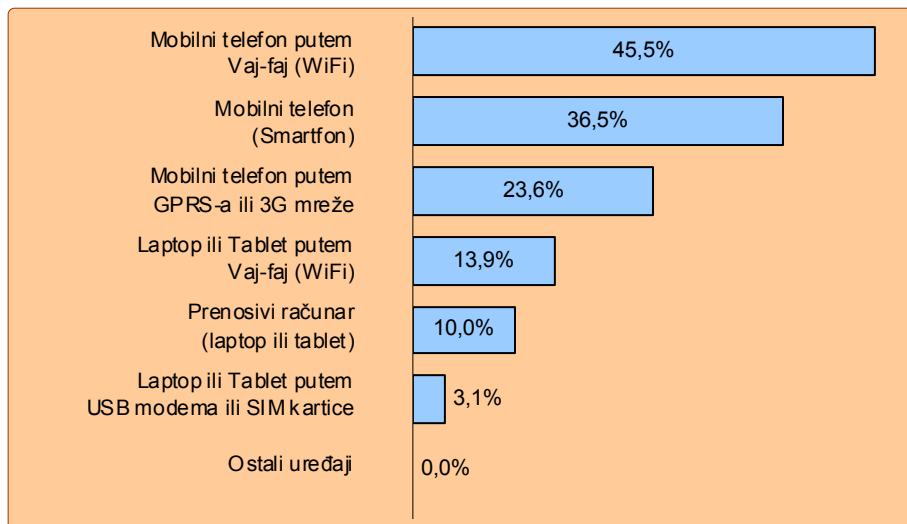
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 70,5% osoba muškog pola, a 60,3% osoba ženskog pola koristilo internet.

Ispitanici su tokom poslednja tri meseca internet u velikoj meri koristili pored traženja informacija o robi i uslugama (67,7%) i za čitanja on-lajn novina i časopisa (62,3%) kao i za učešće na društvenim mrežama kao što su Fejsbuk i Tviter (75,6%).

Graf. 1.27. Tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja tri meseca

97,4% internet populacije od 16 do 24 godine starosti ima nalog na društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)

Graf. 1.28. Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?

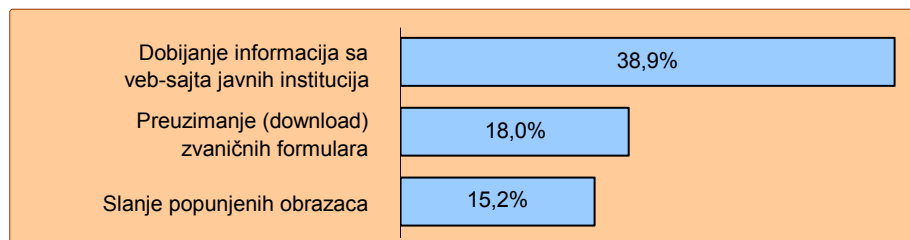


1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 27,8% ispitanika koristi internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije.

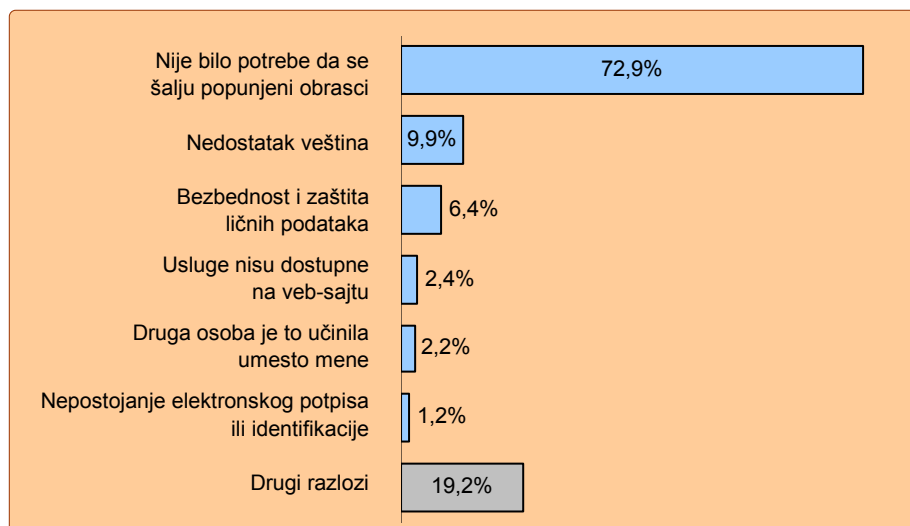
Preko 1 500 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

Graf. 1.29. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili internet?



Istraživanje je pokazalo i da je 38,9% ispitanika koji koriste internet usluge javne uprave u poslednja tri meseca koristilo internet za dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija.

Graf. 1.30. Razlog zbog kojeg ispitanici nisu slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta



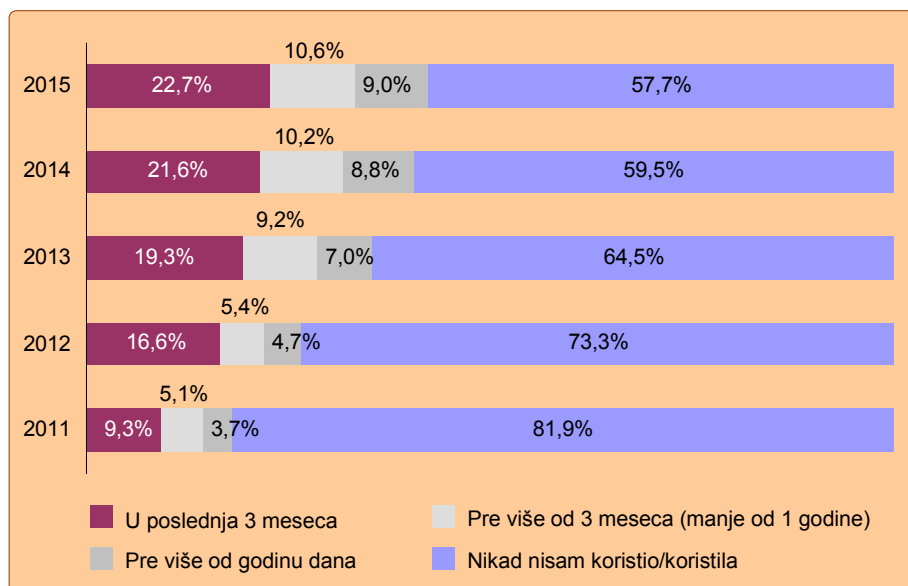
1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem interneta, 22,7% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 10,6% pre više od tri meseca, a 9,0% pre više od godinu dana.

57,7% korisnika interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem interneta.

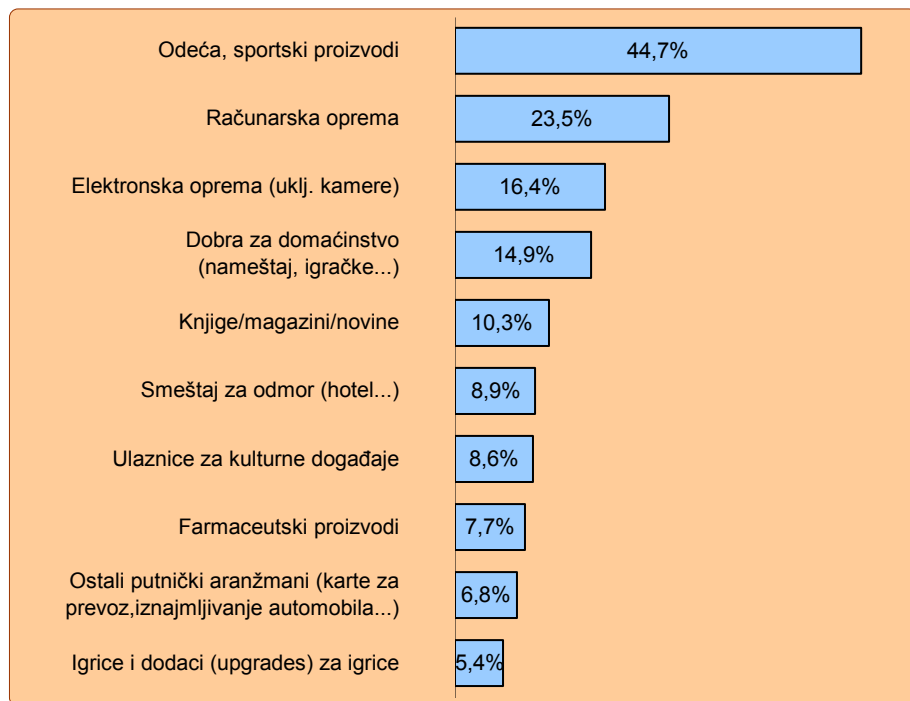
Preko 1 220 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem interneta u poslednjih godinu dana

Graf. 1.31. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem interneta?



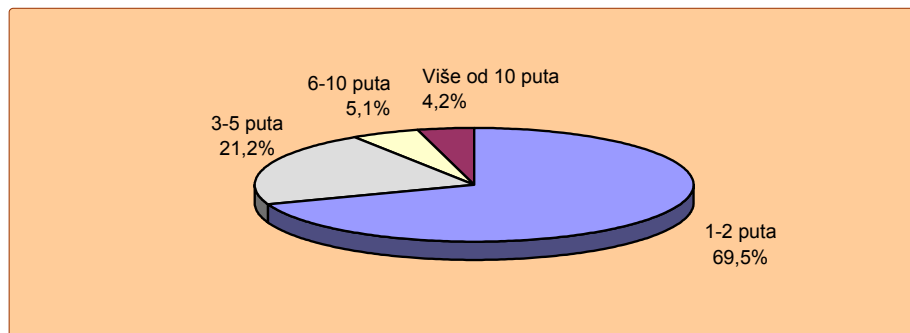
U odnosu na 2014. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem interneta povećao se za nešto više od 60 000.

Graf. 1.32. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem interneta u poslednjih 12 meseci?

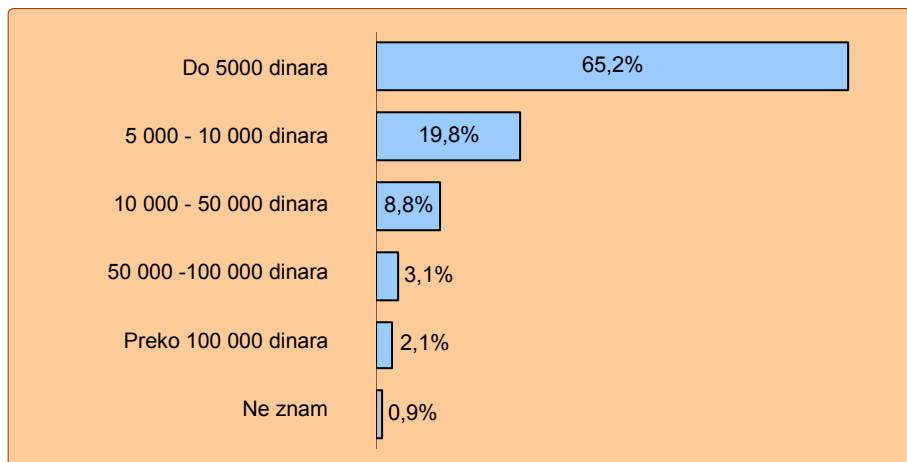


Najveći broj korisnika putem interneta kupuje/naručuje odeću i sportske proizvode (44,7%) i računarsku opremu (23,5%).

Graf. 1.33. Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?



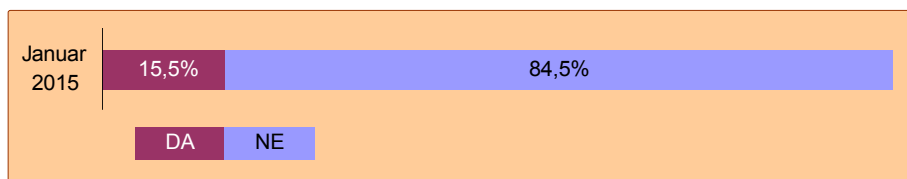
Graf. 1.34. Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?



1.3.9. Upotreba kloud (*cloud*) servisa

Istraživanje je pokazalo da je 15,5% internet populacije koristilo kloud (*cloud*) servis za skladištenje ili razmenu podataka.

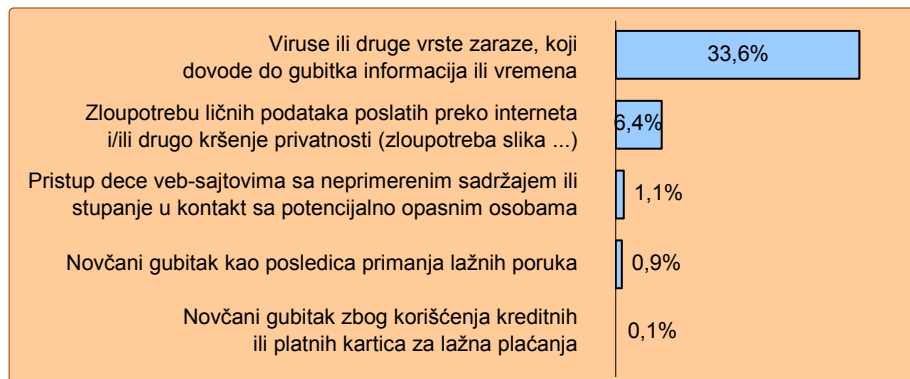
Graf. 1.35. Da li ste koristili neki od kloud (*cloud*) servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a, iCloud-a?



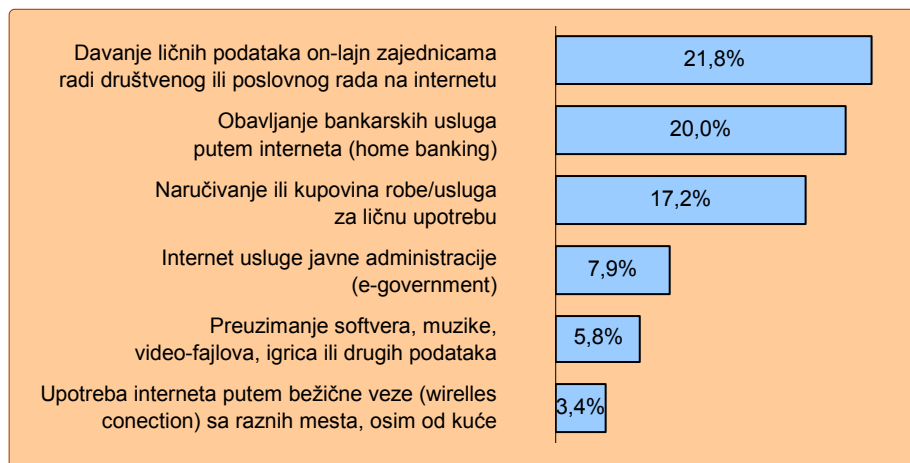
1.3.10. Bezbednost interneta

Na pitanje da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na neki od problema vezanih sa bezbednošću prilikom upotrebe interneta, 33,6% korisnika interneta odgovorilo je da je imalo problema sa virusima ili drugim vrstama zaraza koji dovode do gubitka informacija ili vremena.

Graf. 1.36. Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe interneta u privatne svrhe?



Graf. 1.37. Da li ste tokom poslednjih 12 meseci (zbog bezbednosti), izbegavali da koristite internet u privatne svrhe za obavljanje sledećih aktivnosti?



1.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)									
Personalni računar (PC)	47,9	81,3	88,4	58,0	67,0	73,9	71,1	53,9	64,4
Laptop	23,0	53,1	68,2	31,9	43,4	47,4	46,0	27,4	39,0
TV	98,9	99,4	100,0	99,0	99,7	99,3	99,3	99,2	99,3
Kablovska TV	43,0	63,8	71,7	42,2	55,0	73,9	68,5	29,0	53,6
Mobilni telefon	82,5	98,3	98,8	87,2	90,1	95,1	91,4	87,6	90,3
Nijedno od navedenog	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće?									
Da	46,4	80,3	87,7	57,2	67,9	71,6	70,1	53,2	63,8
Ne	53,3	19,5	12,3	42,7	31,8	28,4	29,7	46,6	36,1
Ne znam	0,3	0,2	0,0	0,2	0,3	0,0	0,1	0,2	0,2
A3: Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu (višestruki odgovor)¹⁾									
Personalni računar (PC)	79,9	77,5	83,8	80,2	82,1	77,6	79,7	80,9	80,1
Laptop (Tablet)	43,0	60,4	75,4	50,1	58,7	61,6	61,6	43,2	55,8
Mobilni telefon (Smartfon)	57,5	70,0	83,8	63,7	67,8	74,4	70,6	62,1	67,9
TV sa specifičnim Internet uređajem	5,1	7,8	19,0	6,6	8,4	10,1	9,0	6,1	8,1
Igračke konzole (play-station)	1,6	2,5	6,4	1,4	3,3	3,3	3,1	1,2	2,5
Ne znam	0,4	0,2	0,0	0,0	0,2	0,7	0,2	0,4	0,3

¹⁾ Podaci se odnose na domaćinstva koja su na pitanje A2 odgovorila „Da“ .

MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
A4: Tip internet konekcije (višestruki odgovor)¹⁾									
DSL(ADSL)	52,7	49,6	47,9	59,0	49,8	41,2	47,8	59,1	51,3
Kablovski Internet	29,6	43,3	48,2	27,4	39,5	52,5	43,7	25,2	37,9
Mobilni telefon (Tablet, USB) (putem 3G mreže)	18,3	18,4	23,4	21,8	12,9	20,2	17,5	21,5	18,7
Dajl-ap (<i>dial-up</i>) pristup putem telefonske linije ili ISDN	0,5	0,2	0,0	0,3	0,4	0,0	0,1	0,6	0,3
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	22,3	14,0	21,5	28,1	8,9	21,0	20,8	19,7	20,4
A5: Razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće (višestruki odgovor)²⁾									
Imam pristup internetu negde drugde	1,8	5,4	11,9	2,9	1,8	2,9	3,2	2,1	2,7
Nemam potrebu za internetom	72,7	78,5	59,8	71,0	74,8	78,8	75,7	71,1	73,4
Oprema je suviše skupa	35,2	22,6	22,2	34,7	29,2	24,8	29,3	33,6	31,4
Pristup internetu je suviše skup	32,2	19,9	10,6	32,1	25,1	23,7	27,5	30,1	28,7
Nedostatak veština	28,8	30,7	16,7	36,2	15,8	20,0	25,4	30,9	28,0
Privatnost ili bezbednost	2,0	0,0	0,0	2,2	0,9	1,1	1,8	1,6	1,7
Širokopolasni (<i>broadband</i>) internet nije dostupan	4,2	3,6	0,0	6,1	0,5	0,6	0,4	7,0	3,6
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	1,7	4,6	13,8	1,2	3,6	5,6	3,2	2,0	2,6

¹⁾ Podaci se odnose na domaćinstva koja su na pitanje A2 odgovorila „Da“.

²⁾ Podaci se odnose na domaćinstva koja su na pitanje A2 odgovorila „Ne“.

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B1: Kada ste poslednji put								
U poslednja 3 meseca	98,7	89,0	86,0	65,0	41,1	13,2	70,1	61,6
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,9	1,5	3,9	3,6	2,1	0,7	2,0	2,5
Pre više od godinu dana	0,4	4,3	3,8	3,2	3,8	3,9	3,9	2,8
Nikad nisam koristio/koristila	0,0	5,2	6,3	28,3	53,0	82,2	24,1	33,1
B2: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	90,2	80,2	86,3	82,2	59,8	71,8	77,0	85,8
Najmanje jednom nedeljno	6,0	7,0	10,0	7,7	30,9	12,2	13,8	7,4
Najmanje jednom mesečno	3,7	11,1	3,1	7,7	7,5	14,9	7,2	6,3
Ređe nego jednom mesečno	0,0	1,7	0,7	2,4	1,9	1,1	2,0	0,4

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“.

računara

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili računar?								
39,9	77,8	88,9	91,3	65,3	99,1	33,2	65,8	U posljednja 3 meseca
1,1	3,4	1,2	1,8	4,0	0,0	1,1	2,2	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,6	4,6	3,5	2,0	4,2	0,9	4,1	3,3	Pre više od godinu dana
57,4	14,1	6,4	4,9	26,5	0,0	61,6	28,7	Nikad nisam koristio/koristila
računar u posljednja 3 meseca?¹⁾								
66,8	83,4	89,9	87,0	77,3	89,7	68,8	81,2	Svakog dana ili skoro svakog dana
14,3	10,9	6,9	8,6	9,5	6,8	22,5	10,8	Najmanje jednom nedeljno
18,7	3,8	2,5	3,1	11,8	3,5	7,4	6,8	Najmanje jednom mesečno
0,2	1,8	0,7	1,3	1,4	0,0	1,3	1,2	Ređe nego jednom mesečno

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C1: Kada ste poslednji								
U poslednja 3 meseca	99,6	89,5	87,8	62,3	39,6	11,7	70,5	60,3
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,0	0,5	1,6	1,6	1,4	0,4	0,9	1,1
Pre više od godinu dana	0,4	4,3	3,7	3,0	3,2	3,3	3,7	2,5
Nikad nisam koristio/koristila	0,0	5,7	6,9	33,1	55,8	84,6	24,9	36,1
C2: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	91,5	83,9	84,8	87,3	63,3	78,1	79,8	87,8
Najmanje jednom nedeljno	6,6	5,8	12,6	9,2	30,7	16,5	13,1	9,7
Najmanje jednom mesečno	1,9	8,7	2,4	2,2	3,9	3,7	5,9	1,9
Ređe nego jednom mesečno	0,0	1,6	0,2	1,3	2,2	1,7	1,2	0,6
C3: Gde ste koristili internet u poslednja								
Kod kuće	97,2	82,4	96,0	91,1	93,7	94,6	90,7	93,1
Na poslu (van kuće)	15,6	42,6	44,5	39,3	26,0	11,0	36,8	31,4
U obrazovnoj ustanovi	27,9	16,9	8,3	6,2	2,8	1,2	15,6	10,4
U kući druge osobe	44,9	42,4	27,2	40,9	20,6	34,6	35,9	36,4
U javnoj biblioteci	3,9	5,2	2,5	1,9	2,1	0,0	2,4	4,1
U pošti	4,9	6,0	2,9	3,0	1,0	0,0	2,7	5,0
U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji	3,9	8,6	7,1	5,1	2,7	0,5	5,2	6,5
U internet-kafeu	32,3	22,0	20,9	11,0	7,1	1,7	23,3	15,5
Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	18,5	22,0	16,9	9,2	4,7	5,4	16,5	14,2
C4: Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za								
Mobilni telefon (Smartfon)	44,7	48,1	40,4	25,0	13,0	14,3	40,3	32,2
Mobilni telefon putem GPRS-a ili 3G mreže	32,8	30,6	26,8	13,5	5,7	4,8	26,5	20,2
Mobilni telefon putem Vaj-faj (WiFi)	61,6	54,9	50,9	30,8	16,0	17,1	50,2	40,3
Prenosivi računar (laptop ili tablet)	10,7	11,4	8,7	10,6	8,4	7,2	10,4	9,5
Laptop ili Tablet putem USB modema ili SIM kartice	2,2	1,9	3,6	4,0	5,0	2,7	3,3	3,0
Laptop ili Tablet putem Vaj-faj (WiFi)	16,4	17,3	11,7	13,0	9,9	8,9	15,3	12,3
Ostali uređaji	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0
Nemam pristup internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla	30,6	35,3	43,0	60,7	77,0	78,1	42,0	51,9

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje C1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“.

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
put koristili internet?								
38,2	78,2	87,8	91,0	65,3	99,5	32,0	65,3	U posljednja 3 meseca
0,6	1,5	0,5	1,2	1,3	0,0	0,6	1,0	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,4	4,3	3,3	2,4	3,9	0,5	3,3	3,1	Pre više od godinu dana
59,9	16,0	8,4	5,4	29,4	0,0	64,2	30,6	Nikad nisam koristio/koristila
internet u posljednja 3 meseca?¹⁾								
72,7	84,8	90,8	89,4	79,3	90,6	72,9	83,6	Svakog dana ili skoro svakog dana
15,6	12,0	6,1	8,3	11,3	6,0	24,6	11,5	Najmanje jednom nedeljno
11,4	2,1	1,8	1,6	7,9	3,4	1,9	4,0	Najmanje jednom mesečno
0,3	1,1	1,3	0,7	1,5	0,0	0,7	0,9	Ređe nego jednom mesečno
3 meseca? (višestruki odgovor)¹⁾								
82,0	93,9	96,0	94,4	84,6	100,0	97,2	91,8	Kod kuće
4,8	34,4	62,4	64,4	13,4	20,3	6,0	34,2	Na poslu (van kuće)
22,6	9,5	13,6	10,5	11,9	45,4	3,8	13,1	U obrazovnoj ustanovi
52,2	32,8	29,3	29,7	47,1	49,2	19,9	36,1	U kući druge osobe
1,5	3,2	4,7	3,1	3,3	7,7	0,4	3,2	U javnoj biblioteci
1,8	3,7	5,8	4,3	3,2	9,6	0,0	3,8	U pošti
0,6	6,0	10,4	9,7	2,9	5,4	1,9	5,8	U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji
10,9	21,6	22,8	22,4	14,3	54,1	3,0	19,6	U internet-kafeu
10,3	14,4	23,1	20,2	13,6	21,7	1,9	15,4	Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)
pristup internetu van kuće ili posla? (višestruki odgovor)¹⁾								
21,6	40,5	40,2	45,5	28,1	68,1	11,4	36,5	Mobilni telefon (Smartfon)
12,4	25,8	28,5	27,8	18,9	47,5	7,7	23,6	Mobilni telefon putem GPRS-a ili 3G mreže
27,1	49,9	51,7	55,2	37,9	81,1	14,1	45,5	Mobilni telefon putem Vaj-faj (WiFi)
3,0	9,7	17,6	13,2	7,1	15,3	4,3	10,0	Prenosivi računar (laptop ili tablet)
1,7	2,3	6,8	4,5	2,1	1,0	3,1	3,1	Laptop ili Tablet putem USB modema ili SIM kartice
3,5	14,1	23,3	17,1	11,4	22,8	5,1	13,9	Laptop ili Tablet putem Vaj-faj (WiFi)
0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	Ostali uređaji
71,2	41,6	36,4	36,5	55,1	5,8	81,0	46,7	Nemam pristup internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C5: Koje ste aktivnosti obavljali putem interneta								
Slanje/primanje imejla	46,8	77,4	71,6	73,3	54,6	62,9	65,0	67,0
Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb kamere)	50,6	53,8	58,3	45,3	54,0	45,6	57,9	46,7
Učešće u društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)	97,4	88,2	69,9	61,4	50,8	49,0	75,2	76,1
Postavljanje na sajtove i deljenje privatnog sadržaja preko interneta sa drugim osobama (tekst, slike, muzika, softver...)	51,4	51,8	38,2	24,6	12,7	11,9	40,9	34,9
Čitanje on-lajn novina ili časopisa	48,2	73,6	70,9	59,1	52,4	55,2	64,1	60,3
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje ili srodne teme	63,4	56,4	61,1	53,8	43,8	49,9	49,7	64,9
Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve	72,4	60,2	59,2	48,6	34,5	37,6	51,2	63,2
Konsultovanje Vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)	75,9	61,3	57,4	67,2	41,0	51,3	53,9	70,2
Traženje informacija o robi i uslugama	48,6	71,0	75,9	79,0	61,4	64,0	67,2	68,2
Preuzimanje (<i>download</i>) softvera (osim softvera za PC igre)	24,3	24,3	19,3	15,2	5,1	8,4	23,1	14,1
Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem bloga i/ili društvenih mreža	13,3	24,0	15,1	9,9	7,2	3,3	18,6	10,5
Učešće u on-lajn debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja	3,4	7,4	9,7	4,7	2,9	0,0	5,6	6,4
Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	14,0	33,1	18,3	16,1	8,1	3,4	20,1	17,8
Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)	6,8	14,2	8,0	7,4	2,9	5,5	8,9	8,0
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	20,4	36,2	40,0	27,3	23,1	19,5	29,5	31,5
Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)	33,3	30,0	32,9	40,1	20,9	36,2	26,4	38,5
Internet bankarstvo	4,3	13,4	20,1	12,6	12,8	12,6	13,3	12,5

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje C1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“.

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
u privatne svrhe u poslednja 3 meseca^{2) 1)} (višestruki odgovor)								
47,8	65,4	85,0	74,0	68,6	62,5	38,0	66,0	Slanje/primanje imejla
39,1	53,5	63,5	60,2	42,7	67,4	45,9	52,7	Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb kamere)
93,8	73,7	63,0	66,9	80,9	96,1	75,3	75,6	Učešće u društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)
34,7	38,2	41,3	41,5	37,9	61,6	14,0	38,1	Postavljanje na sajtove i deljenje privatnog sadržaja preko interneta sa drugim osobama (tekst, slike, muzika, softver...)
21,0	68,8	85,1	77,6	56,7	64,1	30,4	62,3	Čitanje on-lajn novina ili časopisa
37,7	57,0	74,9	63,4	50,3	58,9	52,2	56,8	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje ili srodne teme
43,0	55,4	74,0	63,8	48,6	72,1	47,2	56,8	Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve
61,1	57,7	72,5	62,9	60,0	72,3	54,9	61,6	Konsultovanje Vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)
41,2	73,5	77,8	78,9	70,0	50,7	39,5	67,7	Traženje informacija o robi i uslugama
10,1	18,2	29,1	22,9	14,9	35,6	6,2	18,8	Preuzimanje (<i>download</i>) softvera (osim softvera za PC igre)
13,2	15,2	15,0	16,3	16,7	18,7	2,8	14,8	Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem bloga i/ili društvenih mreža
0,8	7,1	7,8	8,3	4,8	6,1	1,9	6,0	Učešće u on-lajn debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja
3,9	20,2	30,7	21,1	24,2	13,8	3,2	19,0	Traženje posla ili slanje aplikacija za posao
1,4	8,2	16,1	11,6	6,5	9,8	3,3	8,5	Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)
7,3	29,6	54,9	43,6	21,3	31,3	13,6	30,4	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanje i smeštaj
43,1	30,5	25,8	29,4	34,6	16,5	44,0	32,1	Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)
1,9	10,2	30,9	23,3	6,4	3,0	4,8	12,9	Internet bankarstvo

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C6: Da li ste koristili klad (cloud) servis za skladištenje poput Google drive-a, Dropbox-a,								
Da	17,0	21,3	16,9	9,8	8,2	9,4	16,1	14,9
Ne	83,0	78,7	83,1	90,2	91,8	90,6	83,9	85,1
C7: Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u privatne								
Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)	7,2	6,1	5,8	2,9	3,1	4,2	5,6	4,9
Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)	30,6	24,6	25,2	18,9	9,3	9,5	22,5	22,9
Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu	16,3	8,7	9,5	4,8	2,7	0,5	9,5	8,0
Drugo	62,1	69,6	71,5	78,6	88,3	89,0	71,8	74,0

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		

**podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova)
Windows Skydrive-a, iCloud-a, Amazon cloud drive-a?**

9,2	14,5	24,4	19,1	12,0	28,7	5,5	15,5	Da
90,8	85,5	75,6	80,9	88,0	71,3	94,5	84,5	Ne

ili profesionalne svrhe u poslednja 3 meseca: (višestruki odgovor)

3,9	3,2	12,2	5,8	3,9	14,3	1,6	5,3	Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)
13,9	20,2	37,9	28,1	14,0	51,8	10,5	22,7	Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)
4,1	9,0	12,9	9,6	7,2	23,2	1,4	8,8	Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu
84,5	74,7	56,7	67,0	81,8	39,1	89,0	72,8	Drugo

MODUL 1.D: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D1: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije								
Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija	43,2	43,0	41,6	36,4	24,8	26,4	34,7	43,5
Preuzimanje (<i>download</i>) zvaničnih formulara	14,0	19,6	19,7	20,5	15,6	13,7	19,7	16,2
Slanje popunjenih obrazaca	13,0	16,5	17,0	15,0	13,3	14,1	17,1	13,1
D2: Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce								
Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	88,6	78,0	75,3	59,7	53,1	64,2	74,5	71,2
Usluge nisu dostupne na veb-sajtu	0,0	2,3	4,8	2,3	2,1	1,4	2,6	2,2
Nedostatak veština	8,1	5,9	12,7	11,4	12,8	10,8	10,2	9,6
Bezbednost i zaštita ličnih podataka	3,8	7,2	8,3	8,3	3,5	3,7	5,8	7,0
Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	0,0	1,6	2,3	1,4	0,3	0,6	1,4	1,0
Druga osoba je to učinila umesto mene	2,9	0,7	2,2	2,3	4,0	2,6	1,1	3,5
Drugi razlozi	7,4	13,3	15,4	32,4	37,0	28,7	18,4	20,2

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje C1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“ ili „Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“.

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje D1 nisu odgovorili „Slanje popunjenih obrazaca“.

javne administracije¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili internet u poslednjih 12 meseci?¹⁾ (višestruki odgovor)								
37,8	33,6	54,0	45,3	31,1	39,1	39,5	38,9	Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija
3,0	15,8	38,7	26,9	11,5	19,4	7,4	18,0	Preuzimanje (download) zvaničnih formulara
3,0	13,9	30,4	21,4	10,2	20,1	6,6	15,2	Slanje popunjenih obrazaca
javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci?²⁾								
63,6	74,1	81,4	79,3	66,8	89,5	63,0	72,9	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci
0,8	3,0	2,4	2,4	3,2	1,8	0,7	2,4	Usluge nisu dostupne na veb-sajtu
9,1	10,5	8,9	7,6	15,9	3,7	4,6	9,9	Nedostatak veština
1,2	7,8	8,7	9,1	5,2	8,0	1,8	6,4	Bezbednost i zaštita ličnih podataka
0,0	1,5	1,8	1,9	1,1	0,0	0,3	1,2	Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije
1,8	2,3	2,5	1,9	1,6	7,2	1,9	2,2	Druga osoba je to učinila umesto mene
33,4	16,8	8,1	12,6	23,9	3,8	32,7	19,2	Drugi razlozi

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/								
U poslednja 3 meseca	22,0	31,5	22,2	24,1	9,0	9,2	22,1	23,5
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	12,5	10,7	12,0	11,2	4,9	5,1	11,2	9,9
Pre više od godinu dana	8,4	12,6	12,7	4,7	3,4	1,8	10,8	7,0
Nikad nisam koristio/koristila	57,1	45,1	53,2	60,0	82,7	83,9	55,9	59,7
E2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili/kupili (u privatne svrhe)								
Hrana/prehrambeni proizvodi	2,6	5,1	2,7	4,6	13,0	9,8	4,0	4,8
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)	7,2	17,7	15,5	14,8	26,4	9,2	13,5	16,4
Farmaceutski proizvodi	7,0	7,8	6,5	8,1	15,2	0,0	5,7	9,9
Odeća, sportski proizvodi	63,2	41,9	50,9	28,3	21,2	24,6	45,0	44,4
Računarska oprema	18,2	24,4	21,0	34,6	12,4	21,4	22,3	24,8
Elektronska oprema (uklj. kamere)	18,6	16,0	17,5	14,9	11,3	16,3	23,9	8,0
Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopoljnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)	0,0	4,1	2,8	2,9	4,3	2,4	3,0	2,3
Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,4
Smeštaj za odmor (hotel...)	7,3	12,9	5,0	7,6	15,3	5,3	9,1	8,6
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)	2,3	7,1	10,7	4,6	10,9	5,3	7,8	5,6
Ulaznice za kulturne događaje	6,1	9,2	9,4	6,8	18,7	5,3	8,0	9,3
Filmovi, muzika	3,5	7,2	5,0	5,5	11,7	5,3	5,3	6,4
Knjige/magazini/novine	5,1	10,1	11,9	10,6	21,8	19,3	7,2	13,9
Elektronska učila	0,0	0,7	1,4	1,8	3,8	0,0	0,2	2,0
Igrice i dodaci (<i>upgrades</i>) za igrice	7,5	4,8	6,2	3,9	1,4	7,6	7,0	3,5
Ostalo	10,5	9,7	14,0	8,5	10,4	6,4	12,7	8,4

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili

„Nikad nisam koristio/koristila“ .

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje E1 odgovorili

„U poslednja 3 meseca“ ili „Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“.

interneta¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
nije od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
naručili robu ili usluge putem interneta?								
16,6	22,3	29,8	23,4	26,6	30,8	6,3	22,7	U posljednja 3 meseca
5,4	10,9	14,7	13,4	9,4	13,5	3,9	10,6	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
5,8	11,2	6,2	12,0	6,4	11,3	5,5	9,0	Pre više od godinu dana
72,2	55,5	49,3	51,2	57,7	44,4	84,3	57,7	Nikad nisam koristio/koristila
putem interneta u posljednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)²⁾								
0,0	4,0	7,3	5,2	2,7	4,6	9,2	4,4	Hrana/prehrambeni proizvodi
7,2	14,7	19,0	20,7	9,8	10,7	10,7	14,9	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)
1,7	7,1	11,7	9,2	4,4	10,2	13,6	7,7	Farmaceutski proizvodi
40,9	48,1	39,7	44,7	40,9	61,3	34,7	44,7	Odeća, sportski proizvodi
52,8	20,5	15,1	18,0	33,0	17,9	11,4	23,5	Računarska oprema
11,7	19,7	12,1	13,9	20,4	16,9	5,8	16,4	Elektronska oprema (uklj. kamere)
0,0	3,4	2,6	2,4	2,8	0,0	12,2	2,7	Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)
0,0	0,2	0,4	0,2	0,3	0,0	0,0	0,2	Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge
0,0	6,6	18,0	13,4	4,3	8,7	3,2	8,9	Smeštaj za odmor (hotel...)
0,0	5,1	13,4	10,1	4,8	2,1	1,3	6,8	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)
0,0	5,9	18,5	12,3	4,3	8,7	7,9	8,6	Ulaznice za kulturne događaje
1,7	4,9	9,7	9,1	1,8	6,2	6,2	5,8	Filmovi, muzika
0,0	9,1	17,8	16,3	3,7	8,9	9,7	10,3	Knjige/magazini/novine
0,0	0,8	2,1	1,4	1,1	0,0	0,0	1,1	Elektronska učila
1,7	6,0	5,9	4,9	4,0	13,2	1,9	5,4	Igrice i dodaci (<i>upgrades</i>) za igrice
0,5	14,2	8,7	11,1	9,9	6,7	23,6	10,7	Ostalo

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E3: Od koga ste kupili/naručili robu ili usluge								
Od domaćih trgovaca	80,4	93,9	88,9	95,7	83,7	69,1	85,6	93,8
Od trgovaca iz zemalja EU	16,5	5,3	16,2	7,1	22,0	30,9	15,9	7,2
Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	7,9	12,6	3,6	3,3	6,0	16,0	9,6	5,0
Nepoznata zemlja porekla trgovca	0,0	2,0	0,0	0,7	0,0	0,0	1,2	0,3
E4: Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge								
1-2 puta	68,4	66,9	69,5	78,1	60,3	72,4	68,0	71,2
3-5 puta	22,2	20,7	21,3	15,5	39,7	27,6	21,8	20,6
6-10 puta	5,7	5,2	6,6	3,9	0,0	0,0	4,5	5,7
Više od 10 puta	3,7	7,2	2,7	2,4	0,0	0,0	5,7	2,6
E5: Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge								
Manje od 50 evra	68,7	59,3	63,9	77,5	53,2	65,2	57,5	73,4
Od 50 do 100 evra	19,5	21,3	22,0	14,2	20,2	21,5	23,6	15,8
Od 100 do 500 evra	11,8	9,5	4,7	7,2	19,3	8,3	9,0	8,6
Od 500 do 1000 evra	0,0	2,7	8,1	1,1	2,4	0,0	5,5	0,6
Više od 1000 evra	0,0	5,6	0,0	0,0	4,9	0,0	4,1	0,0
Ne znam	0,0	1,6	1,3	0,0	0,0	5,0	0,3	1,5

1) Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“.

2) Podaci se odnose na pojedince koji su odgovorili na pitanje E1 „U poslednja 3 meseca“ ili „Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“.

interneta¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta u poslednjih 12 meseci?(višestruki odgovor)²⁾								
88,9	90,6	87,4	91,2	91,9	78,4	77,5	89,5	Od domaćih trgovaca
5,2	12,7	13,1	13,6	5,2	23,3	21,1	11,7	Od trgovaca iz zemalja EU
7,6	5,5	11,2	8,0	7,0	7,0	6,2	7,4	Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta
0,0	1,3	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,7	Nepoznata zemlja porekla trgovca
putem interneta u poslednjih 12 meseci?(višestruki odgovor)²⁾								
83,1	66,3	68,7	62,4	79,1	58,2	79,0	69,5	1-2 puta
6,5	24,1	23,4	27,4	10,8	35,9	21,0	21,2	3-5 puta
2,3	5,5	5,8	5,3	5,9	3,0	0,0	5,1	6-10 puta
8,1	4,2	2,1	4,8	4,3	2,9	0,0	4,2	Više od 10 puta
putem interneta u poslednja 3 meseca?(višestruki odgovor)²⁾								
84,7	62,3	60,1	59,2	66,8	75,1	82,0	65,2	Manje od 50 evra
8,7	20,5	24,7	24,2	19,2	12,1	3,4	19,8	Od 50 do 100 evra
0,0	9,7	12,0	7,9	8,7	12,8	7,5	8,8	Od 100 do 500 evra
0,7	4,4	1,8	6,0	1,5	0,0	0,0	3,1	Od 500 do 1000 evra
5,9	2,2	0,0	2,3	2,2	0,0	5,8	2,1	Više od 1000 evra
0,0	0,9	1,3	0,4	1,7	0,0	1,3	0,9	Ne znam

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E6: Na koji ste problem naišli kada ste kupovali/naručivali robu ili								
Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja	0,0	3,4	0,4	2,7	2,9	0,0	2,8	0,7
Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama	1,2	1,2	2,6	2,2	5,6	0,0	1,9	2,0
Vreme isporuke je duže nego što je navedeno	11,4	2,7	3,6	4,7	5,8	5,3	7,1	3,1
Konačni troškovi su veći nego što je navedeno	0,0	1,4	2,2	2,1	2,9	0,0	2,2	0,7
Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte	4,8	5,1	4,9	3,2	8,3	0,0	6,6	2,7
Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)	1,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,9
Žalbe ili reklamacije se teško sprovode	3,7	0,7	2,6	3,4	5,4	0,0	3,3	1,7
Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
Drugo	1,2	2,7	0,4	1,3	10,3	8,5	2,1	2,0
Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem	83,7	83,6	89,4	84,5	78,4	91,5	81,0	89,6

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“.

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
usluge putem interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovori)								
1,8	1,3	2,7	1,0	3,0	0,0	3,5	1,8	Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja
0,0	2,1	2,6	2,7	1,2	0,0	6,6	2,0	Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama
9,3	5,2	3,4	5,0	2,5	15,4	4,8	5,2	Vreme isporuke je duže nego što je navedeno
0,0	1,2	2,7	2,1	1,4	0,0	0,0	1,5	Konačni troškovi su veći nego što je navedeno
6,1	5,6	2,5	3,6	6,2	4,1	5,4	4,8	Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte
1,7	0,0	1,4	0,9	0,0	2,1	0,0	0,7	Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)
1,7	1,9	4,2	2,2	3,3	2,1	0,0	2,5	Žalbe ili reklamacije se teško sprovode
0,0	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju
0,0	1,6	4,0	2,7	0,9	2,1	5,4	2,0	Drugo
82,8	85,6	85,0	84,8	86,4	82,5	82,6	85,0	Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E7: Iz kog razloga niste kupili/naručili robu ili usluge								
Više volim da direktno kupujem; želim da vidim proizvod; iz lojalnosti prema prodavnicu; iz navike	79,1	82,7	78,7	65,0	55,9	54,9	70,9	75,1
Nedostatak veštine	3,4	2,4	8,3	8,1	12,8	15,0	6,4	7,8
Isporučka robe naručene putem interneta predstavlja problem (dugo traje ili logistički teško)	11,4	9,5	5,5	5,1	3,3	2,8	7,1	6,7
Zabrinutost zbog poverljivosti ili bezbednosti (davanje detalja s kreditne kartice ili ličnih podataka na internetu)	12,6	13,7	23,6	25,0	15,4	17,5	17,7	18,5
Nedostatak poverenja u vezi sa primanjem ili vraćanjem robe, žalbe/reklamacije roba ili roba nije primljena uopšte	19,2	39,9	31,2	28,0	27,2	24,3	30,3	28,2
Nemam platnu karticu koja omogućava plaćanje putem interneta	10,6	8,9	20,2	29,8	18,3	28,7	13,1	22,6
Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju	0,7	0,0	0,2	0,0	0,5	0,0	0,2	0,3
Drugo	9,8	8,4	5,6	8,8	26,6	13,5	15,6	6,3

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“.

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su odgovorili na pitanje E1 „Pre više od godinu dana“ ili „Nikada“ .

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta u poslednjih 12 meseci? ²⁾ (višestruki odgovor)								
63,2	75,3	78,5	78,5	73,6	74,7	59,6	72,9	Više volim da direktno kupujem; želim da vidim proizvod; iz lojalnosti prema prodavnicu; iz navike
4,5	7,7	8,4	5,5	9,0	5,2	7,3	7,0	Nedostatak veštine
5,9	8,0	4,8	7,7	4,0	27,6	2,8	6,9	Isporuka robe naručene putem interneta predstavlja problem (dugo traje ili logistički teško)
5,9	21,1	25,3	24,5	14,9	25,9	8,0	18,1	Zabrinutost zbog poverljivosti ili bezbednosti (davanje detalja s kreditne kartice ili ličnih podataka na internetu)
21,1	31,5	33,3	34,3	32,4	34,1	11,8	29,3	Nedostatak poverenja u vezi sa primanjem ili vraćanjem robe, žalbe/reklamacije roba ili roba nije primljena uopšte
16,1	19,7	12,6	15,3	21,6	15,6	15,7	17,6	Nemam platnu karticu koja omogućava plaćanje putem interneta
0,5	0,1	0,3	0,3	0,4	0,0	0,0	0,3	Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju
19,5	8,2	9,4	6,7	8,5	11,4	24,8	11,2	Drugo

MODUL 1.F:

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
F1: Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti								
Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja	64,2	66,3	56,2	58,2	34,8	45,2	58,7	56,4
Instaliranje softver aplikacija	40,2	37,1	30,2	18,4	8,9	11,9	33,1	23,9
Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program	51,1	47,1	41,1	43,9	23,7	40,7	44,6	40,8
F2: Koje ste IT aktivnosti preduzimali								
Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera	58,0	64,8	56,3	41,9	28,8	21,7	55,3	48,1
Upotreba Word softvera za obradu teksta	59,0	55,4	57,2	44,0	32,9	33,1	51,4	51,1
Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone	40,3	30,7	22,5	15,8	12,8	10,9	24,8	25,9
Korišćenje softvera za rad sa tabelama (Spreadsheet program)	42,6	45,1	41,1	32,0	21,8	19,6	37,8	37,9
Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona	20,0	16,9	18,1	11,3	6,5	6,7	15,8	14,8
Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova	30,4	29,6	23,3	14,1	8,2	12,7	23,6	21,3
Pisanje koda u programskom jeziku	5,8	6,3	2,7	2,3	1,9	3,8	5,1	2,8

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Pre više od godinu dana“ ili „Nikad nisam koristio/koristila“.

E-veštine¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
preduzimali u poslednjih 12 meseci: (višestruki odgovori)								
46,9	57,9	67,2	63,4	56,8	75,7	31,3	57,6	Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja
14,6	28,8	42,5	34,8	23,1	54,0	9,2	28,7	Instaliranje softver aplikacija
35,7	42,8	49,9	44,0	46,6	58,3	20,3	42,8	Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program
u poslednjih 12 meseci: (višestruki odgovori)								
21,9	53,8	76,4	68,3	38,3	82,3	19,0	51,9	Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera
22,5	50,3	81,9	67,3	35,9	84,5	21,8	51,3	Upotreba Word softvera za obradu teksta
14,8	19,9	50,4	33,2	14,7	59,5	7,7	25,3	Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone
14,0	35,5	67,5	52,6	23,9	64,1	13,3	37,9	Korišćenje softvera za rad sa tabelama (Spreadsheet program)
6,5	12,1	32,4	21,5	9,0	28,8	4,3	15,3	Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona
13,5	20,3	37,1	26,7	17,8	45,7	7,6	22,5	Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova
2,0	2,8	9,4	4,0	3,8	9,4	1,3	4,0	Pisanje koda u programskom jeziku

MODUL 1.G: Bezbednost

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
G1: Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji problem								
Viruse ili druge vrste zaraze, npr. „crv“ (worm) ili „trojanac“ (<i>trojan horse</i>), koji dovode do gubitka informacija ili vremena	48,1	27,0	37,0	28,4	26,4	20,8	32,8	34,6
Zloupotrebu ličnih podataka poslanih preko interneta i/ili drugo kršenje privatnosti	21,7	4,6	2,6	0,9	1,9	0,0	3,7	9,6
Novčani gubitak kao posledica lažnih poruka ili preusmeravanje ka lažnim veb-sajtovima na kojima se traže lični podaci	1,3	0,8	0,9	0,9	0,4	0,9	1,0	0,8
Novčani gubitak zbog korišćenja kreditnih ili platnih kartica za lažna plaćanja	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
Pristup dece veb-sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	1,3	1,7	0,9	1,0	0,5	0,0	1,0	1,3
G2: Da li ste tokom poslednjih 12 meseci (zbog bezbednosti), izbegavali								
Naručivanje ili kupovina robe/usluga za ličnu upotrebu	12,8	15,1	22,3	16,6	19,8	15,0	15,9	18,7
Obavljanje bankarskih usluga preko interneta (<i>home banking</i>)	23,7	17,5	22,1	17,5	19,0	14,6	19,0	21,0
Davanje ličnih podataka on-lajn zajednicama radi društvenog ili poslovnog rada na internetu	20,2	22,3	27,2	20,0	17,2	13,1	20,1	23,7
Internet usluge javne administracije (<i>e-government</i>)	7,4	8,0	10,1	5,9	7,4	6,9	6,5	9,4
Preuzimanje softvera, muzike, video-fajlova, igrica ili drugih podataka	5,6	8,2	7,2	2,6	3,7	4,5	4,3	7,5
Upotreba interneta putem bežične veze (<i>wireless connection</i>) sa raznih mesta, osim od kuće	3,4	1,5	4,1	4,2	4,9	1,2	2,9	4,0

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Pre više od godinu dana“ ili „Nikad nisam koristio/koristila“.

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe interneta?¹⁾ (višestruki odgovor)								
32,6	33,2	36,0	36,3	26,1	45,3	37,2	33,6	Viruse ili druge vrste zaraze, npr. „crv“ (worm) ili „trojanac“ (trojan horse), koji dovode do gubitka informacija ili vremena
17,9	3,4	3,4	2,3	5,0	2,8	24,6	6,4	Zloupotrebu ličnih podataka poslatih preko interneta i/ili drugo kršenje privatnosti
0,9	0,8	1,3	1,1	0,7	0,9	0,9	0,9	Novčani gubitak kao posledica lažnih poruka ili preusmeravanje ka lažnim veb-sajtovima na kojima se traže lični podaci
0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1	Novčani gubitak zbog korišćenja kreditnih ili platnih kartica za lažna plaćanja
1,3	1,3	0,5	1,0	1,0	3,0	0,4	1,1	Pristup dece veb-sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama
da koristite internet za obavljanje sledećih aktivnosti?¹⁾ (višestruki odgovor)								
7,3	20,3	18,6	19,8	16,9	17,9	10,1	17,2	Naručivanje ili kupovina robe/usluga za ličnu upotrebu
10,4	24,5	17,1	21,4	19,3	33,5	9,1	20,0	Obavljanje bankarskih usluga preko interneta (home banking)
9,9	25,2	24,4	25,9	20,5	29,1	8,8	21,8	Davanje ličnih podataka on-lajn zajednicama radi društvenog ili poslovnog rada na internetu
2,6	9,8	8,0	8,8	7,7	10,4	4,4	7,9	Internet usluge javne administracije (e-government)
3,0	6,0	8,1	7,1	4,4	9,9	3,4	5,8	Preuzimanje softvera, muzike, video-fajlova, igrica ili drugih podataka
1,0	4,1	4,0	3,0	3,9	4,0	2,9	3,4	Upotreba interneta putem bežične veze (wireless connection) sa raznih mesta, osim od kuće

MODUL 1.G: Bezbednost

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
G3: Da li pravite kopije sa Vašeg računara na spoljne memorije								
Da (automatski ili ručno)	61,7	57,8	46,1	35,5	28,1	25,8	44,0	51,3
Ne	38,3	42,2	53,9	64,5	71,9	74,2	56,0	48,7
G4: Korišćenje „veb-kolačića“ (cookies) za ulazak								
Da	37,8	51,0	48,7	54,5	36,1	47,3	47,6	45,2
Ne	62,2	49,0	51,3	45,5	63,9	52,7	52,4	54,8
G5: Da li ste ikada sprečili ili ograničili								
Da	13,3	18,9	17,1	8,1	6,0	6,9	17,2	9,5
Ne	86,7	81,1	82,9	91,9	94,0	93,1	82,8	90,5

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Pre više od godinu dana“ ili „Nikad nisam koristio/koristila“.

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
ili čuvate na internetu u prostoru za skladištenje podataka?¹⁾								
37,5	44,3	65,4	58,0	34,7	59,3	40,9	47,4	Da (automatski ili ručno)
62,5	55,7	34,6	42,0	65,3	40,7	59,1	52,6	Ne
u trag kretanja ljudi na internetu:¹⁾								
34,3	46,3	58,9	50,0	48,1	51,3	29,0	46,5	Da
65,7	53,7	41,1	50,0	51,9	48,7	71,0	53,5	Ne
postavljanja „veb-kolačića“ (cookies) na računaru?¹⁾								
4,3	13,4	23,3	16,3	10,4	26,0	5,9	13,6	Da
95,7	86,6	76,7	83,7	89,6	74,0	94,1	86,4	Ne

1.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO

MODUL 1.A: PRISTUP INFORMACIONIM I KOMUNIKACIONIM TEHNOLOGIJAMA

A1	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup sledećim uređajima kod kuće?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Personalni računar (PC)	<input type="checkbox"/>
	a1) Ukupan broj računara u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	b) Laptop	<input type="checkbox"/>
	b1) Ukupan broj laptop računara u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	c) TV	<input type="checkbox"/>
	c1) Satelitska TV	<input type="checkbox"/>
	c2) Kablovska TV	<input type="checkbox"/>
	c3) Digitalna TV	<input type="checkbox"/>
	c4) Ukupan broj TV prijemnika u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	d) Radio-prijemnik (uključujući mobilni telefon, radio u kolima...)	<input type="checkbox"/>
	d1) Ukupan broj radio-prijemnika u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	e) Mobilni telefon	<input type="checkbox"/>
	f) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
-> idi na A2		
A2	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu <u>kod kuće</u> , bez obzira na to da li se koristi?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	Da	<input type="checkbox"/> -> idi na A3
	Ne	<input type="checkbox"/> -> idi na A5
	Ne znam	<input type="checkbox"/> -> idi na B1
A3	Pomoću kojih od navedenih uređaja imate pristup internetu <u>kod kuće</u> ?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Personalni računar (PC)	<input type="checkbox"/>
	b) Laptop, netbuk, tablet	<input type="checkbox"/>
	c) Ostalo (mobilni telefon, smartfon...)	<input type="checkbox"/>
	d) TV sa specifičnim internet uređajem	<input type="checkbox"/>
	e) Igračke konzole (<i>play-station</i>)	<input type="checkbox"/>
	f) Ne znam	<input type="checkbox"/>
-> idi na A4		

A4

Koji tip internet konekcije koristite kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

- | | |
|--|--------------------------|
| a) Širokopojasna (<i>broadband</i>) konekcija ADSL (DSL) | <input type="checkbox"/> |
| b) Širokopojasna (<i>broadband</i>) konekcija kablovski internet | <input type="checkbox"/> |
| c) Mobilna širokopojasna (<i>broadband</i>) konekcija (3G mreža) putem mobilnog telefona, smartfona, SIM kartice, USB modema | <input type="checkbox"/> |
| d) Dajl-ap (<i>dial-up</i>) pristup putem telefonske linije ili ISDN | <input type="checkbox"/> |
| e) Mreža mobilne telefonije (2G ili GPRS) putem mobilnog telefona, smartfona, modema u laptopu | <input type="checkbox"/> |

-> idi na B1

A5

Koji je razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Imam pristup internetu negde drugde | <input type="checkbox"/> |
| b) Nemam potrebu za internetom | <input type="checkbox"/> |
| c) Oprema je suviše skupa | <input type="checkbox"/> |
| d) Pristup internetu je suviše skup (internet pretplata, telefon) | <input type="checkbox"/> |
| e) Nedostatak veština | <input type="checkbox"/> |
| f) Privatnost ili bezbednost | <input type="checkbox"/> |
| g) Širokopojasni (<i>broadband</i>) internet nije dostupan | <input type="checkbox"/> |
| h) Nijedno od navedenog; drugi razlozi | <input type="checkbox"/> |

-> idi na B1

MODUL 1.B: UPOTREBA RAČUNARA

B1	Kada ste poslednji put koristili računar?		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na B2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
	Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1	
B2	Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	
	Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	
	Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>		
-> idi na C1			

MODUL 1.C: UPOTREBA INTERNETA

C1	Kada ste poslednji put koristili internet? (putem računara, laptopa, mobilnog telefona, smartfona)		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	U poslednja 3 meseca	-> idi na C2	
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	-> idi na D1	
	Pre više od godinu dana	-> idi na E1	
	Nikad nisam koristio/koristila	-> idi na H1	
C2			
Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?			
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	Svakog dana ili skoro svakog dana		
	Najmanje jednom nedeljno		
	Najmanje jednom mesečno		
	Ređe nego jednom mesečno		
-> idi na C3			
C3	Gde ste koristili internet u poslednja 3 meseca?		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Kod kuće		
	b) Na poslu (van kuće)		
	c) U obrazovnoj ustanovi		
	d) U kući druge osobe		
	e) Ostalo		
	e1) U javnoj biblioteci		
	e2) U pošti		
	e3) U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji		
	e4) U internet-kafeu		
	e5) Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)		
-> idi na C4			
C4	Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Mobilni telefon ili smartfon		
	a1) Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže		
	a2) Mobilni telefon ili smartfon putem Vaj-faj (<i>WiFi</i>) mreže		
	b) Prenosivi računar (laptop ili tablet)		
	b1) Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice		
	b2) Putem Vaj-faj (<i>WiFi</i>) mreže (bežična mreža)		
	c) Ostali uređaji		
	d) Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla		
	-> idi na C5		

C5

Koje ste aktivnosti obavljali preko interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca:

(moguće je dati više odgovora)

<i>Komunikacija</i>		
a) Slanje/primanje imejla		
b) Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta		
c) Učešće u društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)		
Ako je odgovor DA pod c):		
c1) Koliko ste često, u proseku koristili internet za učešće u društvenim mrežama u poslednja 3 meseca?		
c2) Svakog dana ili skoro svakog dana		
c3) Najmanje jednom nedeljno		
c4) Ređe nego jednom nedeljno		
d) Postavljanje na sajtove i deljenje privatnog sadržaja preko interneta sa drugim osobama (tekst, slike, muzika, softver...)		
<i>Pristup informacijama</i>		
e) Čitanje on-lajn novina ili časopisa		
f) Traženje informacija koje se odnose na zdravlje ili srodne teme		
g) Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve		
h) Konsultovanje Vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)		
i) Traženje informacija o robi i uslugama		
j) Preuzimanje (<i>download</i>) softvera (osim softvera za PC igre)		
<i>Građansko i političko učešće</i>		
k) Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem bloga i/ili društvenih mreža		
l) Učešće u on-lajn debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja		
<i>Profesionalno usavršavanje</i>		
m) Traženje posla ili slanje aplikacija za posao		
n) Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)		
<i>Druge on-lajn usluge</i>		
o) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj		
p) Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)		
q) Internet bankarstvo		

-> idi na C6

C6	Da li ste koristili klaud (<i>cloud</i>) servise za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video-fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a, iCloud-a, Amazon cloud drive-a?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	Da	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na C7			
C7	Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u privatne ili profesionalne svrhe u poslednja 3 meseca:		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Drugo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D1			

MODUL 1.D: UPOTREBA JAVNE ADMINISTRACIJE

D1	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem interneta, u privatne svrhe, za sledeće aktivnosti:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a)	Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija ili javnih servisa	<input type="checkbox"/>
	b)	Preuzimanje (<i>download</i>) zvaničnih formulara	<input type="checkbox"/>
	c)	Slanje popunjenih obrazaca	<input type="checkbox"/>
	d)	Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
Ako je odgovor »NE« pod c) -> idi na D2; u suprotnom, idi na pitanje E1			
D2	Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci?		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a)	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	<input type="checkbox"/>
	Ukoliko je odgovor »Da« pod a) -> idi na pitanje E1; u suprotnom, idi pod b)		<input type="checkbox"/>
	b)	Usluge nisu bile dostupne na veb-sajtu (nisu postojale)	<input type="checkbox"/>
	c)	Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano)	<input type="checkbox"/>
	d)	Bezbednost i zaštita ličnih podataka	<input type="checkbox"/>
	e)	Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	<input type="checkbox"/>
	f)	Druga osoba je to učinila umesto mene	<input type="checkbox"/>
	g)	Drugi razlozi	<input type="checkbox"/>
-> idi na E1			

MODUL 1.E: TRGOVINA PUTE M INTERNETA

E1	Kada ste poslednji put kupili ili naručili robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe?		
(za lica koji NISU odgovorila »Nikad nisam koristio/koristila« u pitanju C1)			
	U poslednja 3 meseca		-> idi na E2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)		-> idi na E2
	Pre više od jedne godine		-> idi na E7
	Nikada		-> idi na E7
E2	Koji ste vrstu robe ili usluga kupili ili naručili putem interneta u poslednjih 12 meseci, u privatne svrhe?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Hrana/prehrambeni proizvodi		
	b) Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)		
	c) Farmaceutski proizvodi		
	d) Odeća, sportski proizvodi		
	e) Računarska oprema		
	f) Elektronska oprema (uklj. kamere)		
	g) Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopoljnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)		
	h) Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge		
	i) Smeštaj za odmor (hotel...)		
	j) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)		
	k) Ulaznice za kulturne događaje		
	l) Filmovi, muzika		
	m) Knjige/magazini/novine (uključujući elektronske knjige)		
	n) Elektronska učila		
	o) Igrice i dodaci (upgrades) za igrice, računarski softver i njihovi dodaci		
	p) Ostalo		
-> idi na E3			
E3	Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge putem interneta u poslednjih 12 meseci?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Od domaćih trgovaca		
	b) Od trgovaca iz zemalja EU		
	c) Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta		
	d) Nepoznata zemlja porekla trgovaca		
-> idi na E4			

E4	Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?	
Pitanje E4 je namenjeno licima koja su odgovorila „u poslednja 3 meseca ” u pitanju E1		
	1-2 puta	<input type="checkbox"/>
	3-5 puta	<input type="checkbox"/>
	6-10 puta	<input type="checkbox"/>
	više od 10 puta	<input type="checkbox"/>
-> idi na E5		
E5	Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?	
Pitanje E5 je namenjeno licima koja su odgovorila „u poslednja 3 meseca ” u pitanju E1		
	Manje od 50 evra	<input type="checkbox"/>
	Od 50 do 100 evra	<input type="checkbox"/>
	Od 100 do 500 evra	<input type="checkbox"/>
	Od 500 do 1000 evra	<input type="checkbox"/>
	Više od 1000 evra	<input type="checkbox"/>
	Ne znam	<input type="checkbox"/>
-> idi na E6		
E6	Na koji ste problem naišli kada ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u poslednjih 12 meseci?	
(moguće je dati više odgovora ili samo pod j)		
	a) Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja	<input type="checkbox"/>
	b) Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama	<input type="checkbox"/>
	c) Vreme isporuke je duže nego što je navedeno	<input type="checkbox"/>
	d) Konačni troškovi su veći nego što je navedeno	<input type="checkbox"/>
	e) Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte	<input type="checkbox"/>
	f) Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)	<input type="checkbox"/>
	g) Žalbe ili reklamacije se teško sprovode	<input type="checkbox"/>
	h) Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju	<input type="checkbox"/>
	i) Drugo	<input type="checkbox"/>
	j) Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem	<input type="checkbox"/>
-> idi na F1		

E7

Iz kog razloga niste kupili/naručili robu ili usluge u privatne svrhe putem interneta u poslednjih 12 meseci?

(moguće je dati više odgovora)

- | | | | |
|----|--|--|--|
| a) | Više volim da direktno kupujem; želim da vidim proizvod; iz lojalnosti prema prodavnicu; iz navike | | |
| b) | Nedostatak veštine | | |
| c) | Isporuka robe naručene putem interneta predstavlja problem (dugo traje ili logistički teško) | | |
| d) | Zabrinutost zbog poverljivosti ili bezbednosti (davanje detalja s kreditne kartice ili ličnih podataka na internetu) | | |
| e) | Nedostatak poverenja u vezi sa primanjem ili vraćanjem robe, žalbe/reklamacije | | |
| f) | Nemam platnu karticu koja omogućava plaćanje putem interneta | | |
| g) | Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju | | |
| h) | Drugo | | |

-> idi na F1

MODUL 1.F: E-VEŠTINE

F1	Koje ste od sledećih računarskih aktivnosti već obavljali?		
(za lica koja NISU odgovorila »Pre više od godinu dana ili Nikad nisam koristio/koristila« u pitanju C1)			
	a) Prebacivanje fajlova između računara i drugih uređaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Instaliranje softver aplikacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na F2			
F2	Koje ste IT aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci:		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Kopiranje ili premeštanje fajlova ili foldera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Upotreba Word softvera za obradu teksta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Korišćenje softvera za rad sa tabelama (Spreadsheet program)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ako je Da -> idi na d1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d1) Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Pisanje koda u programskom jeziku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na G1			

MODUL 1.G: BEZBEDNOST INTERNETA

G1	Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe interneta u privatne svrhe?	
	za lica koja NISU odgovorila „Nikad nisam koristio/koristila ili Pre više od godinu dana“ u pitanju c1)	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Viruse ili druge vrste zaraze, npr. „crv“ (<i>worm</i>) ili „trojanac“ (<i>trojan horse</i>), koji dovode do gubitka informacija ili vremena	<input type="checkbox"/>
	b) Zloupotrebu ličnih podataka poslatih preko interneta i/ili drugo kršenje privatnosti (zloupotreba slika, video-snimaka, ličnih podataka postavljenih na zajedničkim veb-sajtovima)	<input type="checkbox"/>
	c) Novčani gubitak kao posledica primanja lažnih poruka (<i>phishing</i> - zasipanje korisnika lažnom porukom) ili preusmeravanje ka lažnim veb-sajtovima na kojima se traže lični podaci (<i>pharming</i> - preusmeravanje HTTP korisnika na lažne lokacije)	<input type="checkbox"/>
	d) Novčani gubitak zbog korišćenja kreditnih ili platnih kartica za lažna plaćanja	<input type="checkbox"/>
	e) Pristup dece veb-sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	<input type="checkbox"/>
-> idi na G2		
G2	Da li ste tokom poslednjih 12 meseci (zbog bezbednosti), izbegavali da koristite internet u privatne svrhe za obavljanje sledećih aktivnosti?	
	(moguće je dati više odgovora)	
	a) Naručivanje ili kupovina robe/usluga za ličnu upotrebu	<input type="checkbox"/>
	b) Obavljanje bankarskih usluga putem interneta (<i>home banking</i>)	<input type="checkbox"/>
	c) Davanje ličnih podataka on-lajn zajednicama radi društvenog ili poslovnog rada na internetu	<input type="checkbox"/>
	d) Internet usluge javne administracije (<i>e-government</i>)	<input type="checkbox"/>
	e) Preuzimanje softvera, muzike, video-fajlova, igrica ili drugih podataka	<input type="checkbox"/>
	f) Upotreba interneta putem bežične veze (<i>wireless connection</i>) sa raznih mesta, osim od kuće	<input type="checkbox"/>
-> idi na G3		
G3	Da li pravite rezervne kopije (dokumenta, slike...) sa Vašeg računara na bilo koji uređaj spoljne memorije (CD, DVD, eksterni hard disk, USB memorija...) ili čuvate na internetu u prostoru za skladištenje podataka?	
	(moguće je dati samo jedan odgovor)	
	Da	<input type="checkbox"/>
	Ne	<input type="checkbox"/>
-> idi na G4		
G4	Da li ste znali da se „veb-kolačići“ (<i>cookies</i>) mogu koristiti za ulazak u trag kretanja ljudi na internetu, da bi se prinudno napravio profil svakog korisnika u službi prilagođavanja oglasa poslodavaca?	
	(moguće je dati samo jedan odgovor)	
	Da	<input type="checkbox"/>
	Ne	<input type="checkbox"/>
-> idi na G5		

G5

Da li ste ikada promenili podešavanja u Vašem internet pretraživaču da bi ste sprečili ili ograničili postavljanja „veb-kolačića“ (cookies) na računaru?

(moguće je dati samo jedan odgovor)

Da

Ne

-> idi na H1

MODUL 1.H: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU

H1 Broj godina ispitanika _____

H2 Pol ispitanika

- a) Muški
b) Ženski

H3 Obrazovni nivo ispitanika

- a) Niže od srednjeg obrazovanja
b) Srednje obrazovanje
c) Više i visoko obrazovanje

H4 Radni status ispitanika

- a) Zaposlen
b) Nezaposlen
c) Student
d) Ostali neuključeni u radnu snagu (penzioneri, lica na služenju vojnog roka)

H5 Opština _____ šifra |_|_|_|_|_|_|_|

H6 Naselje _____ šifra |_|_|_|_|_|_|_|

H7 Broj članova domaćinstva _____

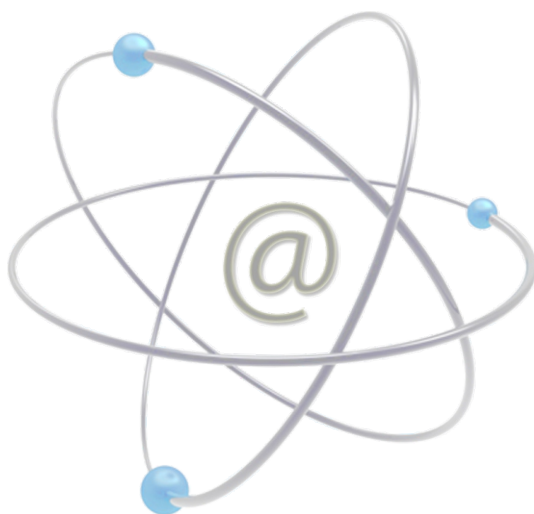
H8 Od toga, broj dece mlađe od 18 godina _____

H9 Prihod domaćinstva (prosečan neto mesečni prihod)

- a. Do 300 evra
b. Od 300 do 600 evra
c. Preko 600 evra

**UPOTREBA
INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH
TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2015.**

PREDUZEĆA



2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"> Istraživanje je sprovedeno od 13. do 30. aprila 2015.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"> 1361 preduzeće
Ciljna populacija ¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> Preduzeća sa 10 i više zaposlenih Sektor C: Prerađivačka industrija Sektor D i E: Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama Sektor F: Građevinarstvo Sektor G: Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila Sektor H: Saobraćaj, skladištenje i veze Sektor I: Usluge smeštaja i ishrane Sektor J: Informisanje i komunikacije Sektor L i M: Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti Sektor N i Oblast 95: Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none"> Stratifikovan uzorak
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)

¹⁾ Od 2011. godine primenjuje se Klasifikacija delatnosti u skladu sa Uredbom o klasifikaciji delatnosti, („Službeni glasnik RS“, broj 54/2010). Ova klasifikacija je usklađena sa NACE rev.2.

2.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 1361 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 92,7% (1261 preduzeće).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	147	140	150	218	125	94	437
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	28	37	33	49	33	16	98
	Građevinarstvo	39	38	25	44	23	35	102
	Trgovina na veliko i malo	51	45	36	67	31	34	132
	Saobraćaj i skladištenje	39	31	26	39	24	33	96
	Usluge smeštaja i ishrane	42	33	3	31	23	24	78
	Informisanje i komunikacije	42	32	17	34	14	43	91
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	68	50	12	42	30	58	130
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	44	29	24	25	22	50	97
Broj	500	435	326	549	325	387	1261	
Procenat	39,6	34,5	25,9	43,5	25,8	30,7	100	

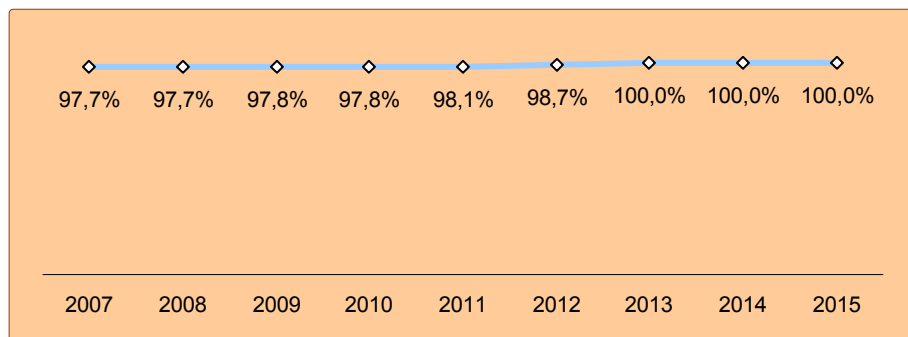
2.3. GLAVNI NALAZI

2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima

Rezultati istraživanja pokazuju da 100% preduzeća na teritoriji Republike Srbije koristi računar u svom poslovanju.

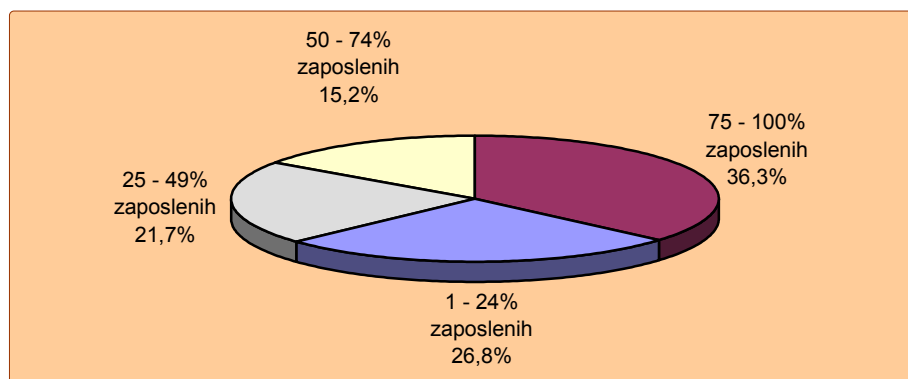
100% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

Graf. 2.1. Da li Vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?

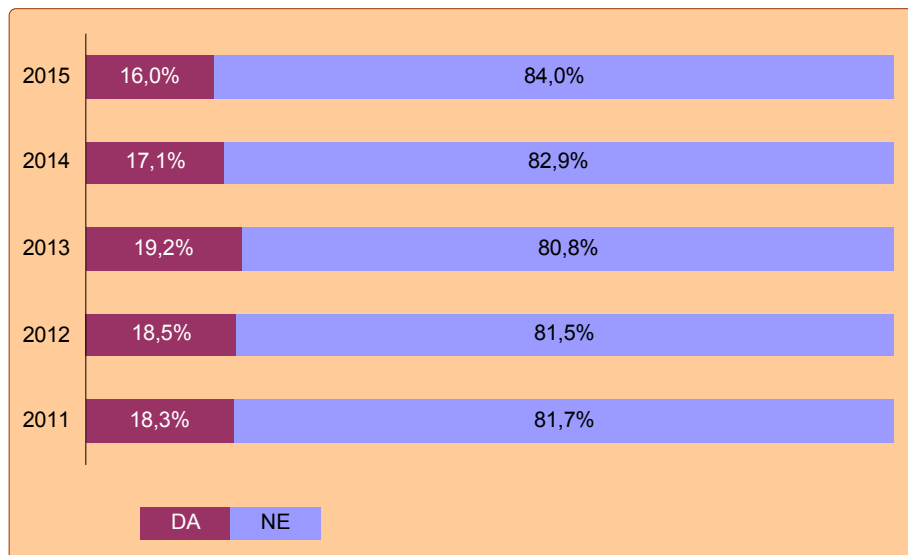


U 26,8% preduzeća $\frac{1}{4}$ zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 36,3% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

Graf. 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno



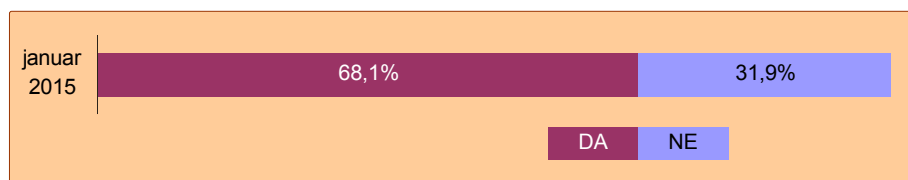
Graf. 2.3. Da li je Vaše preduzeće koristilo „Open source“ operativni sistem Linux?



16,0% preduzeća koristilo je Linux „Open source“ operativni sistem

Linux su najviše koristila velika preduzeća (35,9%) kao i preduzeća koja se nalaze na teritoriji Vojvodine (19,0%).

Graf. 2.4. Da li zaposleni u Vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl-sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?



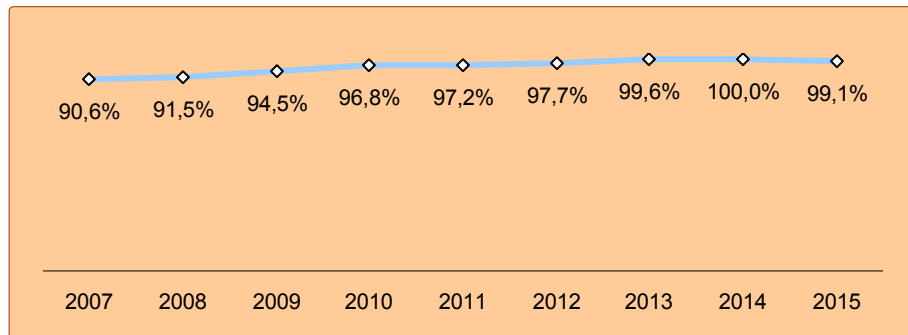
Na osnovu istraživanja došlo se do zaključka da je 68,1% zaposlenih imalo daljinski pristup dokumentima ili aplikacijama putem interneta (putem fiksnog, mobilnog ili bežičnog povezivanja).

2.3.2. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 99,1% preduzeća ima internet priključak.

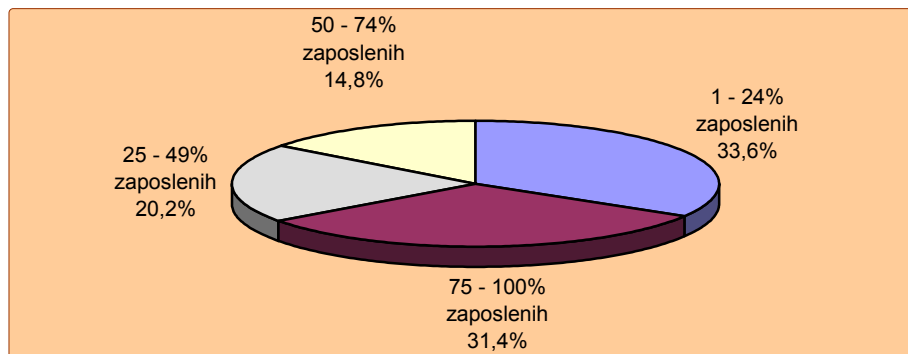
99,1% preduzeća ima internet priključak

Graf. 2.5. Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?



U 33,6% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 31,4% preduzeća 75-100% zaposlenih koristi internet najmanje jedanput nedeljno.

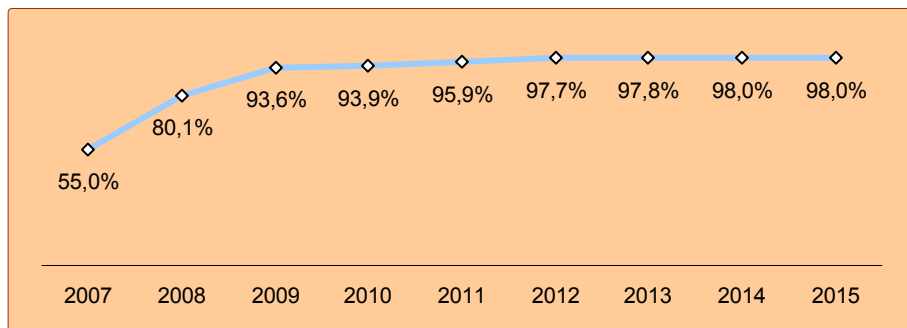
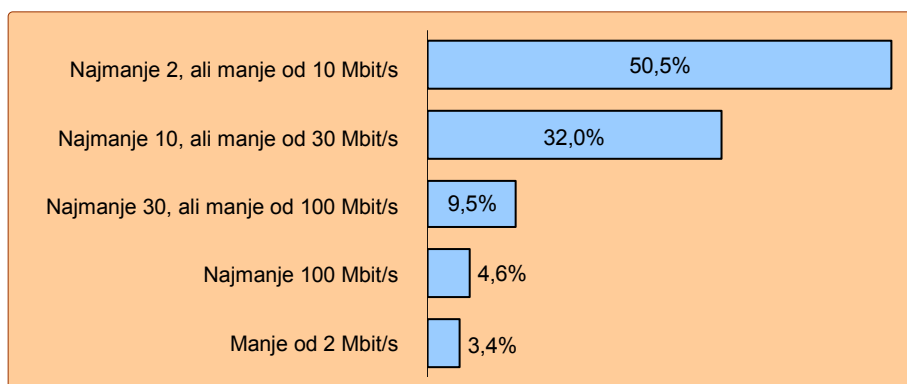
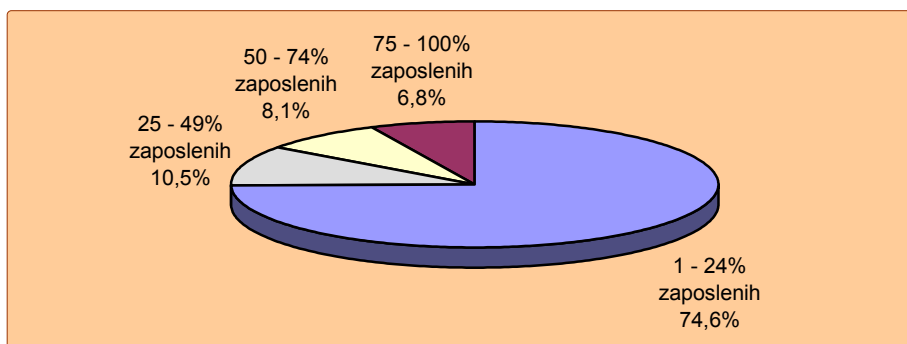
Graf. 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno



U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), preduzećima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora.

Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja preduzeća koja poseduju internet priključak, širokopojasnu (*broadband*) internet konekciju ima 98,0% preduzeća.

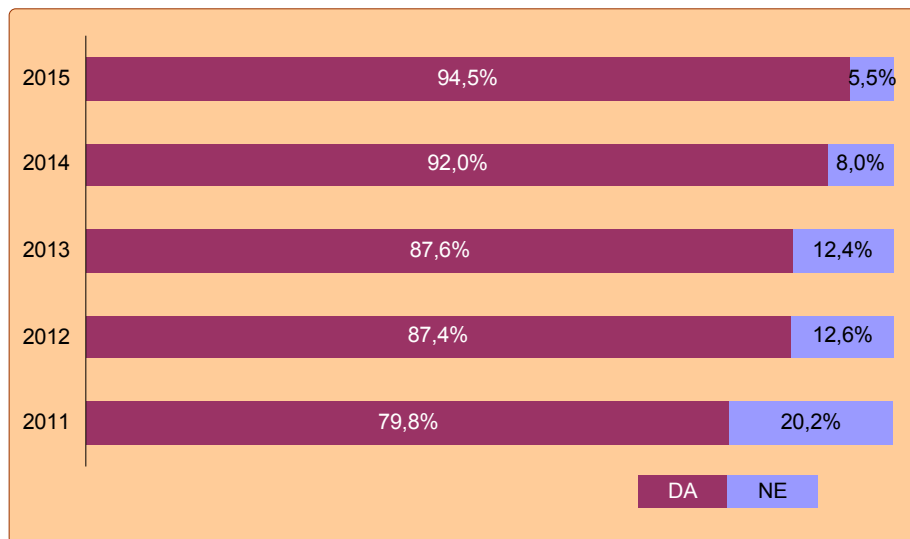
98,0% preduzeća koja imaju širokopojasnu (*broadband*) internet konekciju

Graf. 2.7. Širokopojasna (broadband) internet konekcija u preduzećima**Graf. 2.8. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?****Graf. 2.9. Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe, a koji omogućavaju internet konekciju putem mreže mobilne telefonije?**

2.3.3. Javna uprava (e-government)

Na teritoriji Republike Srbije 94,5% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 2,5% u odnosu na 2014. godinu a 6,9% u odnosu na 2013. godinu. 5,5% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

Graf. 2.10. Da li Vaše preduzeće koristi internet usluge javne uprave?



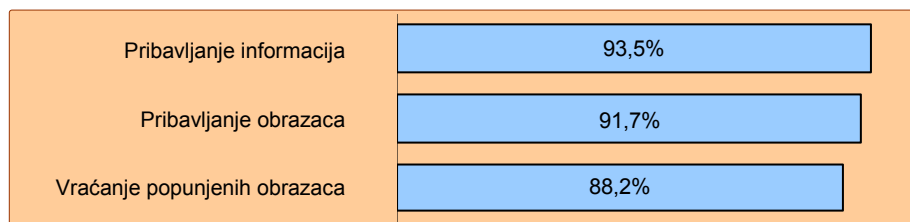
94,5% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave

Analiza preduzeća prema delatnosti poslovanja pokazuje nam da preduzeća iz oblasti trgovine na veliko i malo (100%) najviše koriste elektronske servise javne uprave.

Među odgovorima na pitanje u koje svrhe preduzeće koristi elektronske usluge javne administracije, najčešći odgovori su sledeći:

- „Za pribavljanje informacija.“ (93,5%)
- „Za pribavljanje obrazaca.“ (91,7%)
- „Za vraćanje popunjenih obrazaca.“ (88,2%)

Graf. 2.11. Da li Vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem interneta na sledeći način?



2.3.4. Veb-sajt

75,2% preduzeća poseduje veb-sajt, što čini povećanje od 1,2% u odnosu na 2014. i 1,4% u odnosu na 2013. godinu.

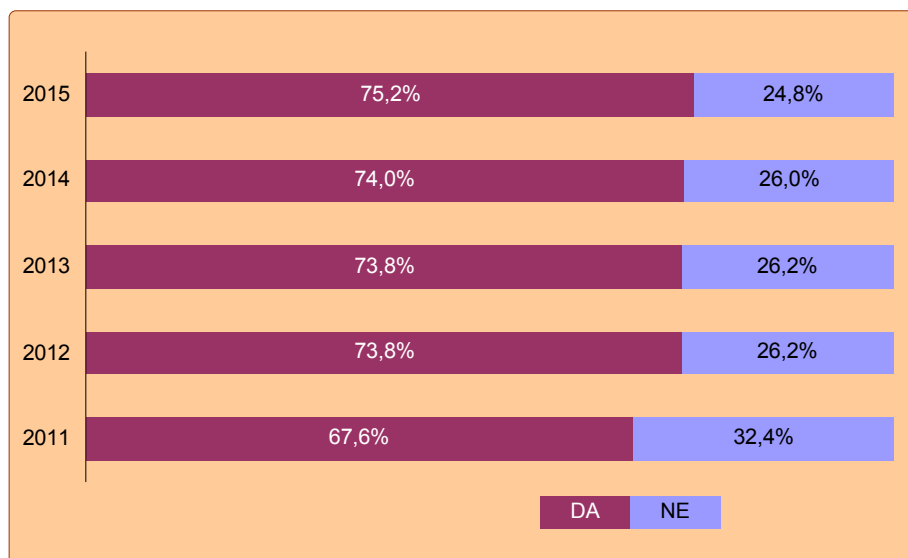
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 92,9% od velikih preduzeća poseduje veb-sajt
- 88,0% od srednjih preduzeća poseduje veb-sajt
- 71,2% od malih preduzeća poseduje veb-sajt

75,2% preduzeća poseduje veb-sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb-sajt poseduje 83,3% preduzeća, u Vojvodini 71,5%, a u centralnoj Srbiji 69,1%.

Graf. 2.12. Da li Vaše preduzeće ima svoj veb-sajt?



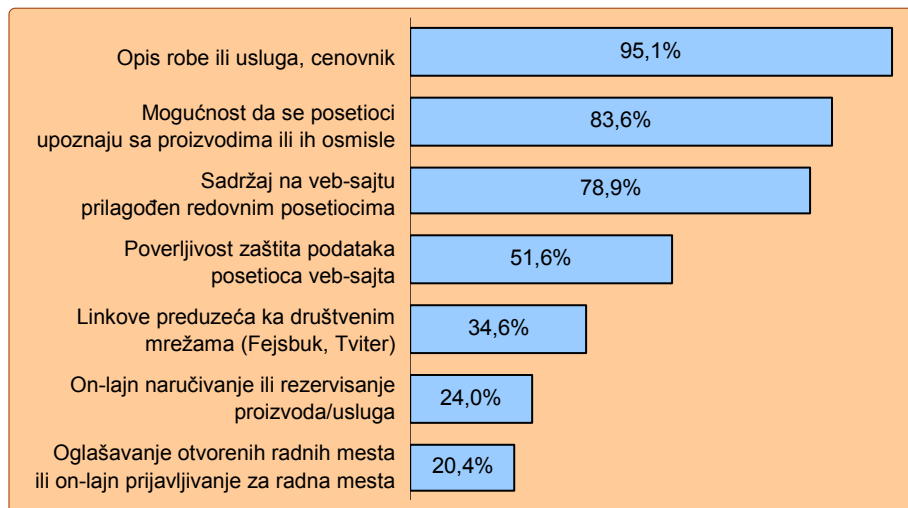
Posedovanje veb-sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Informisanje i komunikacije (91,6%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (90,7%)
- Prerađivačka industrija (84,9%)
- Usluge smeštaja i ishrane (83,5%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (80,1%)
- Saobraćaj i skladištenje (75,6%)
- Građevinarstvo (66,6%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (63,4%)
- Trgovina na veliko i malo (61,2%)

Preduzeća koja poseduju veb-sajt posredstvom veb-sajta najčešće pružaju :

- Opis robe ili usluga, cenovnik (95,1%)
- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (83,6%)
- Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima (78,9%).

Graf. 2.13. Da li Vaše preduzeće posredstvom svog veb-sajta pruža sledeće usluge?



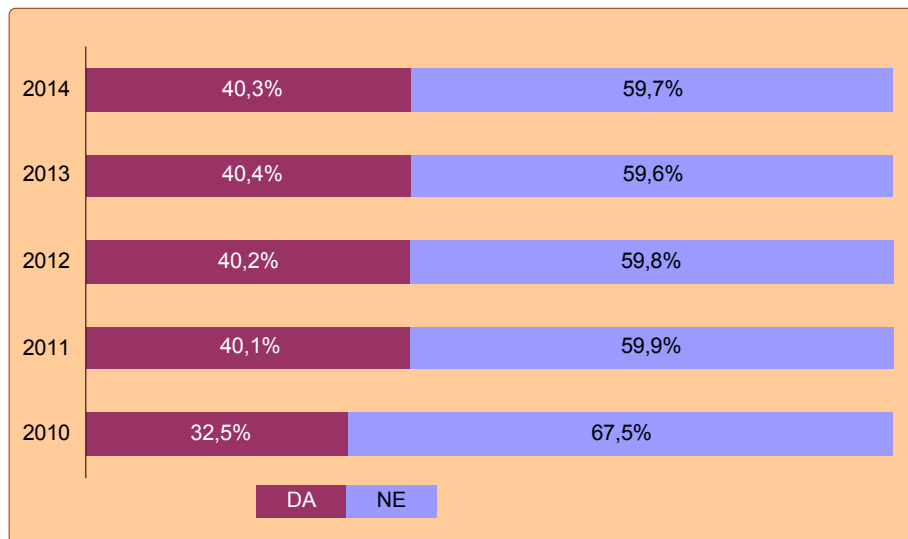
2.3.5. E-trgovina

Tokom 2014. godine 40,3% preduzeća u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem interneta što čini smanjenje od svega 0,1% u odnosu na 2013. godinu, a povećanje od 0,1% u odnosu na 2012. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

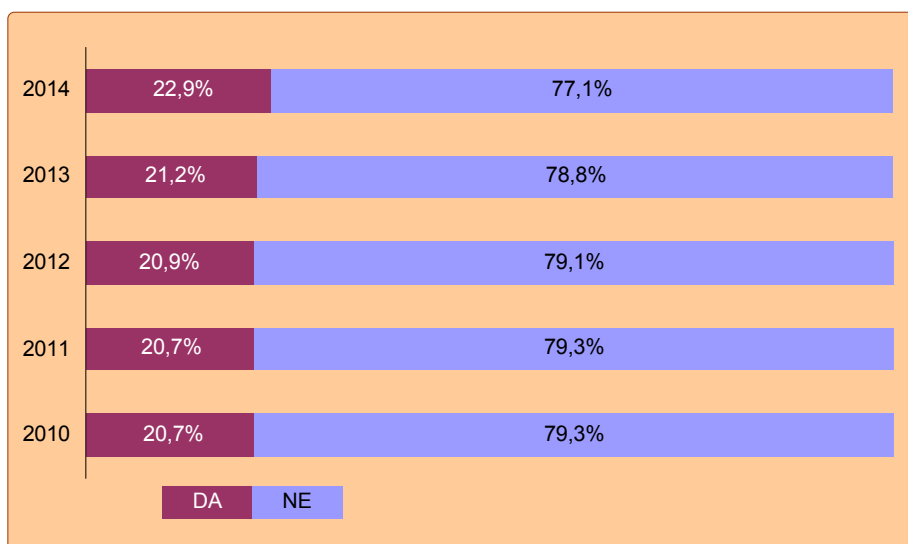
- 15,9% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 35,2% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 42,7% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta

40,3% preduzeća naručivalo je tokom 2014. godine proizvode/usluge putem interneta

Graf. 2.14. Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem interneta?

Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 22,9% preduzeća tokom 2014. primalo porudžbine (izuzev imejl-porudžbina) putem interneta.

22,9% preduzeća primalo je porudžbine putem interneta tokom 2014. godine

Graf. 2.15. Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem interneta?

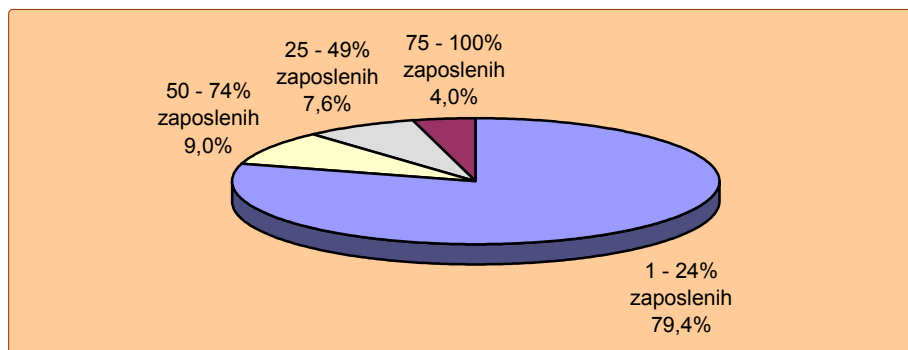
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 14,6% od velikih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 21,8% od srednjih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 23,6% od malih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta

Na pitanje o učešću dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta preduzeća su dala sledeće odgovore:

- „Manje od 24%.“ (79,4% preduzeća)
- „Više od 24% a manje od 50%.“ (7,6% preduzeća)
- „Više od 50%, a manje od 75%.“ (9,0% preduzeća)
- „75% i više.“ (4,0% preduzeća)

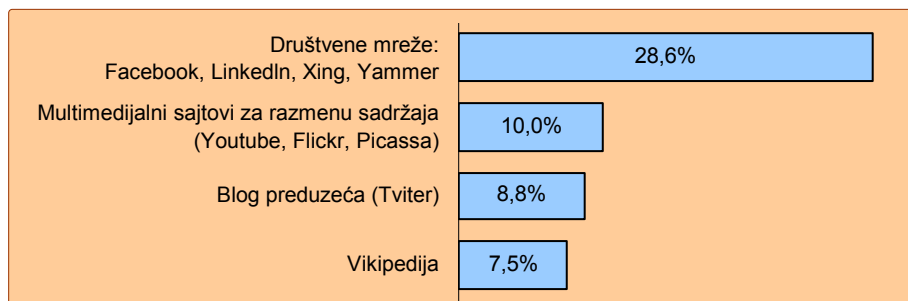
Graf. 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2014. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta



2.3.6. Preduzeća i društvene mreže

Društvene mreže su sve prisutnije i u poslovanju preduzeća. U prilog tome nam govore rezultati istraživanja koji pokazuju da je čak 28,6% preduzeća koristilo neku od društvenih mreža za potrebe poslovanja preduzeća.

Graf. 2.17. Da li je Vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža?



2.3.7. Upotreba klaud (*cloud*) servisa

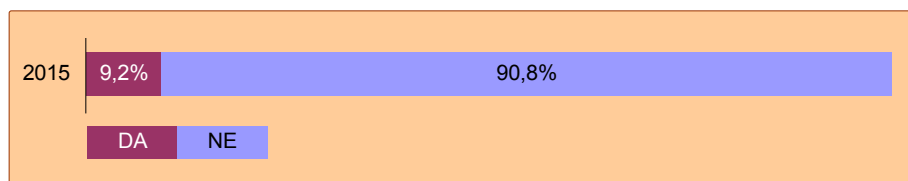
9,2% preduzeća plaća usluge klaud (*cloud*) servisa putem interneta, što čini povećanje od 5,4% u odnosu na 2014. godinu.

Klaud (*cloud*) servisi podrazumevaju IKT servise kojima se pristupa putem interneta radi upotrebe softvera, prostora za skladištenje podataka i sl. Servisi imaju sledeće karakteristike:

- nalaze se na serverima pružalaca usluga (provajdera)
- mogu da se upotrebljavaju na zahtev korisnika
- plaćaju se na osnovu načina upotrebe, kapaciteta prostora.

9,2% preduzeća plaća usluge klaud (*cloud*) servisa

Graf. 2.18. Da li Vaše preduzeće plaća usluge klaud (*cloud*) servisa putem interneta?



2.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

MODUL 2.A: Upotreba računara¹⁾

A1: Da li Vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ukupno		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A2: Učešće zaposlenih lica koja koriste računar (najmanje jedanput nedeljno)

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	24,0	36,8	33,8	37,9	23,3	18,7	26,8	
25- 49%	20,9	23,9	27,3	28,2	17,4	18,4	21,7	
50-74%	15,1	14,8	18,7	12,8	22,0	13,0	15,2	
75-100%	40,0	24,5	20,1	21,1	37,4	49,9	36,3	

¹⁾ Rezultati, u tabelama A2 i A3, se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

A3: Da li Vaše preduzeće koristi „Open source“ operativni sistem LINUX?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	11,7	17,0	34,4	8,3	19,7	19,4	14,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,1	31,9	45,2	26,9	16,1	32,6	23,9
	Građevinarstvo	16,3	1,5	5,3	25,2	15,9	0,3	13,0
	Trgovina na veliko i malo	10,8	41,4	39,5	15,1	18,6	13,2	15,1
	Saobraćaj i skladištenje	10,1	27,1	49,0	16,3	5,0	22,4	14,5
	Usluge smeštaja i ishrane	11,6	9,9	100,0	13,8	18,9	8,3	12,0
	Informisanje i komunikacije	44,5	54,0	88,2	37,5	63,8	45,4	47,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,2	35,4	32,7	14,3	25,9	11,6	14,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	3,8	10,6	19,1	5,7		9,2	6,4
Ukupno	13,0	24,1	35,9	14,3	19,0	15,6	16,0	

MODUL 2.B: IKT stručnjaci i veštine**B1: Da li Vaše preduzeće zapošljava IKT stručnjake?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	18,5	30,5	71,9	15,0	30,5	35,2	24,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	10,9	39,6	66,7	28,2	27,8	42,8	29,6
	Građevinarstvo	3,9	22,3	56,1	11,2	11,4	6,7	9,5
	Trgovina na veliko i malo	10,6	47,2	70,0	16,4	17,8	15,3	16,2
	Saobraćaj i skladištenje	4,8	50,5	90,0	11,7	12,6	25,0	15,7
	Usluge smeštaja i ishrane	10,8	51,1	66,7	21,0	15,0	18,9	18,8
	Informisanje i komunikacije	45,7	88,8	100,0	43,4	46,7	60,0	54,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,8	70,0	81,6	25,1	36,6	38,7	36,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	25,0	31,0	50,0	21,6	21,5	32,9	28,4
Ukupno	15,9	40,2	70,6	16,9	23,9	27,0	22,6	

B2: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2014?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Obuka IKT stručnjaka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,2	18,3	47,4	7,7	11,3	18,4	11,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,5	17,6	45,2	10,8	12,1	40,1	14,4
	Građevinarstvo	1,4	6,0	33,3	5,3	2,8	2,3	3,5
	Trgovina na veliko i malo	6,1	25,3	41,0	8,0	3,0	13,3	9,1
	Saobraćaj i skladištenje	2,7	42,6	86,6	5,6	10,6	25,0	12,6
	Usluge smeštaja i ishrane	5,5	44,7	66,7	5,8	9,3	18,9	13,2
	Informisanje i komunikacije	28,7	70,4	88,2	19,3	44,6	40,5	37,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	12,4	55,0	63,3	14,6	27,3	17,6	18,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,0	14,3	41,2	9,3	14,0	13,5	12,9
Ukupno	7,2	24,8	49,6	8,1	10,4	17,0	12,1	
Obuka ostalih zaposlenih								
Delatnost	Prerađivačka industrija	17,6	46,0	60,4	22,1	29,0	32,9	26,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,0	62,3	73,8	41,9	36,3	55,9	41,5
	Građevinarstvo	11,8	41,5	28,1	10,0	5,1	33,5	18,1
	Trgovina na veliko i malo	12,4	46,4	44,7	26,6	24,2	6,4	17,2
	Saobraćaj i skladištenje	15,7	40,2	84,5	15,0	20,0	36,2	22,5
	Usluge smeštaja i ishrane	31,1	37,6	66,7	31,6	7,5	42,6	32,6
	Informisanje i komunikacije	54,0	59,6	82,4	40,3	44,6	64,5	55,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	19,2	57,8	58,2	24,2	47,6	18,6	25,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	46,4	26,8	57,4	24,4	41,1	50,4	43,9
Ukupno	18,6	46,9	59,1	23,5	26,7	26,5	25,5	

B3: Da li je Vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2014?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,5	5,6	25,5	4,6	10,8	11,7	8,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,6	6,8	33,3	8,7	6,5	30,9	10,3
	Građevinarstvo	-	3,0	28,1	1,9	2,8	0,8	1,7
	Trgovina na veliko i malo	2,7	19,5	26,6	10,1	5,0	1,7	5,2
	Saobraćaj i skladištenje	2,1	15,6	33,8	5,2	2,1	10,1	5,6
	Usluge smeštaja i ishrane	3,7	8,1	33,3	7,4	5,7	2,8	4,7
	Informisanje i komunikacije	28,7	70,4	58,8	19,3	26,5	44,7	36,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,7	38,9	30,6	7,1	24,4	7,3	10,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	4,1	18,9	19,1	2,5	2,3	11,9	8,1
Ukupno	5,6	13,8	28,3	6,6	8,5	9,0	8,0	

B4: Da li je Vaše preduzeće tokom 2014. imalo slobodna radna mesta za IKT stručnjake koje je bilo teško popuniti? ¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	8,9	9,9	33,8	8,7	6,0	24,9	13,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	52,0	35,0	50,0	48,6	73,8	25,5	46,5
	Građevinarstvo	-	-	34,4	15,6	25,0	33,3	22,8
	Trgovina na veliko i malo	-	50,0	34,8	6,6	45,9	80,8	26,6
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	26,1	20,4	79,2	-	34,9	48,7
	Usluge smeštaja i ishrane	37,2	21,6	100,0	14,7	100,0	19,1	36,0
	Informisanje i komunikacije	92,8	21,0	20,0	45,5	68,5	70,4	67,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	22,2	23,3	13,5	5,1	18,4	12,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,0	33,9	15,4	100,0	50,0	14,1	20,8
Ukupno	32,3	28,6	32,8	18,8	24,1	44,4	31,2	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B3.

B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Zaposleni u preduzeću)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Održavanje IKT infrastrukture								
Delatnost	Prerađivačka industrija	37,5	38,6	70,1	31,6	36,7	58,0	39,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,6	45,6	76,2	34,4	21,3	50,7	31,8
	Građevinarstvo	25,6	23,8	64,0	36,8	11,4	27,4	26,8
	Trgovina na veliko i malo	18,5	54,1	46,8	31,0	29,3	14,6	23,4
	Saobraćaj i skladištenje	33,5	19,0	91,4	36,8	26,5	37,3	33,7
	Usluge smeštaja i ishrane	21,0	34,2	66,7	23,7	20,7	25,1	23,8
	Informisanje i komunikacije	75,8	92,8	100,0	83,2	82,9	76,7	79,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,9	67,8	69,4	39,3	43,9	32,2	35,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	29,5	41,5	57,4	35,1	28,7	36,1	34,2	
Ukupno		29,8	43,4	68,7	33,9	32,3	34,9	33,9
Podrška za poslovni softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	44,6	43,0	63,1	34,6	46,9	63,8	45,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	46,7	37,1	83,3	46,0	39,2	76,3	47,0
	Građevinarstvo	46,9	36,3	56,1	56,0	21,7	50,3	45,2
	Trgovina na veliko i malo	17,6	47,9	60,2	27,2	28,3	14,9	22,1
	Saobraćaj i skladištenje	27,3	17,4	83,1	23,7	26,5	36,0	28,1
	Usluge smeštaja i ishrane	21,0	34,2	66,7	23,7	20,7	25,1	23,8
	Informisanje i komunikacije	72,7	88,3	100,0	87,4	82,9	70,0	76,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	40,1	67,2	78,6	54,0	60,8	37,0	44,3
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,7	41,5	57,4	27,3	28,7	36,1	32,9	
Ukupno		34,6	44,2	67,0	36,1	38,3	38,8	37,7

B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Zaposleni u preduzeću)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,9	9,8	27,4	10,4	11,4	14,2	11,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	4,4	26,2	5,0	3,4	9,9	5,0
	Građevinarstvo	-	6,0	29,8	2,0	3,5	1,8	2,3
	Trgovina na veliko i malo	6,3	16,0	17,4	7,3	3,6	10,2	7,7
	Saobraćaj i skladištenje	6,9	9,1	41,4	9,4	3,4	13,6	8,7
	Usluge smeštaja i ishrane	9,1	11,1	33,3	13,1	11,4	7,0	9,7
	Informisanje i komunikacije	22,5	60,1	52,9	13,9	30,6	33,6	29,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,5	46,4	14,3	6,6	18,0	8,9	10,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	8,1	35,2	48,5	3,7	19,2	19,2	16,7
Ukupno		7,8	15,2	29,5	8,4	8,9	12,3	10,0
Podrška za poslovno informacione sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	11,9	10,4	29,6	10,7	13,9	14,5	12,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	4,4	31,0	5,4	3,4	12,5	5,5
	Građevinarstvo	-	6,0	37,7	2,3	3,5	2,3	2,6
	Trgovina na veliko i malo	6,3	25,8	31,0	6,9	7,4	11,8	9,2
	Saobraćaj i skladištenje	8,9	19,9	53,4	15,4	6,0	16,0	12,6
	Usluge smeštaja i ishrane	7,8	20,9	33,3	15,4	5,7	9,3	10,4
	Informisanje i komunikacije	27,7	70,9	58,8	18,1	30,6	42,4	35,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,5	46,4	14,3	6,6	18,0	8,9	10,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	8,1	37,4	48,5	6,1	19,2	19,2	17,1
Ukupno		8,4	18,8	34,5	9,1	10,9	13,9	11,4

B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Zaposleni u preduzeću)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	26,1	24,3	38,6	22,9	21,5	38,6	26,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,4	26,4	57,1	21,0	20,5	25,7	21,3
	Građevinarstvo	6,0	13,9	38,6	3,4	10,7	12,5	8,8
	Trgovina na veliko i malo	6,1	41,3	26,1	8,9	7,1	14,3	10,8
	Saobraćaj i skladištenje	9,8	14,2	54,5	10,4	10,8	16,9	12,4
	Usluge smeštaja i ishrane	7,8	20,7	66,7	15,2	5,7	9,8	10,7
	Informisanje i komunikacije	39,2	60,1	64,7	69,4	29,6	39,1	43,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,8	56,8	39,8	25,2	28,2	21,4	23,3
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,4	41,5	54,4	27,3	27,6	44,2	37,5	
Ukupno	15,9	30,0	42,5	17,7	16,1	23,7	19,6	
Podrška za veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,9	24,2	40,4	22,6	21,7	35,8	25,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	10,9	30,3	61,9	21,3	31,5	25,7	25,1
	Građevinarstvo	10,2	20,3	41,2	12,7	10,7	15,6	13,4
	Trgovina na veliko i malo	6,1	48,9	31,6	9,3	8,5	15,7	11,9
	Saobraćaj i skladištenje	7,7	16,0	76,2	7,9	11,7	17,9	11,9
	Usluge smeštaja i ishrane	7,8	18,8	66,7	14,1	5,7	9,8	10,3
	Informisanje i komunikacije	44,1	69,1	94,1	72,9	46,7	43,0	49,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,6	67,8	58,2	34,6	37,3	34,6	35,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,4	46,0	54,4	32,3	27,6	44,2	38,3	
Ukupno	17,2	33,5	48,0	18,8	18,3	26,0	21,5	

B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Zaposleni u preduzeću)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Bezbednost i zaštita podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	31,2	34,9	62,0	24,9	30,6	54,4	33,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	18,1	39,4	81,0	39,1	23,6	44,1	34,5
	Građevinarstvo	18,6	32,3	58,8	18,6	13,8	32,3	22,8
	Trgovina na veliko i malo	20,9	62,3	70,7	22,5	21,1	33,7	27,0
	Saobraćaj i skladištenje	17,2	26,7	87,9	22,8	13,8	29,1	21,7
	Usluge smeštaja i ishrane	7,8	36,3	66,7	17,6	11,1	12,1	13,6
	Informisanje i komunikacije	63,4	82,5	100,0	84,2	80,8	57,8	67,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	36,1	69,9	76,5	38,6	51,9	38,8	41,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	29,5	41,5	60,3	35,1	29,8	36,1	34,4
Ukupno	26,7	44,1	68,4	26,3	27,3	39,3	31,6	

B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Spoljna lica)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Održavanje IKT infrastrukture								
Delatnost	Prerađivačka industrija	60,2	61,4	29,9	66,0	62,3	41,0	58,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	88,9	54,4	23,8	65,6	73,9	49,3	66,6
	Građevinarstvo	74,4	76,2	36,0	63,2	88,6	72,6	73,2
	Trgovina na veliko i malo	77,3	45,9	53,2	69,0	70,7	77,0	72,9
	Saobraćaj i skladištenje	63,8	81,0	8,6	58,0	73,5	62,7	64,2
	Usluge smeštaja i ishrane	79,0	65,8	33,3	76,3	79,3	74,9	76,2
	Informisanje i komunikacije	24,2	7,2	-	16,8	17,1	23,3	20,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	70,1	32,2	30,6	60,7	56,1	67,8	64,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	70,5	58,5	42,6	64,9	71,3	63,9	65,8
Ukupno	67,9	56,6	31,3	64,7	67,1	62,1	64,3	
Podrška za poslovni softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	53,0	55,5	35,3	62,1	52,1	35,2	52,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	49,8	62,9	16,7	54,0	56,0	23,7	51,5
	Građevinarstvo	53,1	63,7	43,9	44,0	78,3	49,7	54,8
	Trgovina na veliko i malo	78,2	52,1	39,8	72,8	71,7	76,7	74,2
	Saobraćaj i skladištenje	63,3	82,6	16,9	57,6	73,5	64,0	64,4
	Usluge smeštaja i ishrane	79,0	65,8	33,3	76,3	79,3	74,9	76,2
	Informisanje i komunikacije	23,2	11,7	-	12,6	17,1	24,4	20,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	58,3	32,8	21,4	46,0	31,9	63,0	54,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	72,3	56,2	42,6	70,2	71,3	63,9	66,7
Ukupno	62,3	55,1	32,3	61,1	60,7	57,9	59,7	

B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Spoljna lica)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	38,7	25,3	53,0	35,5	42,4	31,3	36,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	32,2	57,1	24,4	13,5	20,4	20,4
	Građevinarstvo	4,8	6,0	54,4	5,6	0,7	12,3	7,0
	Trgovina na veliko i malo	16,0	29,9	67,8	15,5	15,3	22,8	18,6
	Saobraćaj i skladištenje	57,3	70,5	35,5	62,8	74,0	34,6	58,5
	Usluge smeštaja i ishrane	82,7	66,1	33,3	82,2	79,6	77,2	79,2
	Informisanje i komunikacije	27,7	15,0	23,5	16,1	-	37,3	25,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,0	32,9	30,6	9,9	2,6	6,8	6,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	17,0	45,8	36,8	-	20,2	32,0	23,9
Ukupno	25,8	29,7	50,9	28,3	28,8	26,0	27,6	
Podrška za poslovno informacione sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	37,0	24,2	50,3	34,6	38,4	30,9	34,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	32,2	54,8	23,9	14,3	17,8	20,1
	Građevinarstvo	3,5	6,0	54,4	2,3	0,7	12,6	6,0
	Trgovina na veliko i malo	16,0	30,5	57,9	16,9	15,8	21,3	18,5
	Saobraćaj i skladištenje	59,3	76,9	28,3	70,6	71,4	34,8	60,8
	Usluge smeštaja i ishrane	88,1	73,6	33,3	82,4	92,5	83,7	85,0
	Informisanje i komunikacije	30,8	23,3	17,6	11,9	-	44,3	29,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,0	32,9	30,6	9,9	2,6	6,8	6,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	17,0	45,8	36,8	-	20,2	32,0	23,9
Ukupno	25,7	30,4	47,4	28,5	27,7	26,3	27,4	

B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Spoljna lica)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	54,1	64,0	53,7	54,1	68,3	47,2	56,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	49,8	46,4	42,9	41,1	52,4	67,1	47,6
	Građevinarstvo	55,5	69,4	58,8	61,1	44,9	64,1	58,2
	Trgovina na veliko i malo	40,7	48,1	70,2	32,5	24,8	59,1	42,2
	Saobraćaj i skladištenje	79,9	82,6	45,5	80,2	81,8	73,6	78,9
	Usluge smeštaja i ishrane	87,6	75,5	33,3	71,2	92,5	90,2	84,9
	Informisanje i komunikacije	50,5	35,4	35,3	22,2	36,3	59,8	47,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	59,0	41,0	60,2	42,0	55,9	60,8	56,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	55,4	52,5	42,6	56,7	46,3	55,8	53,7
Ukupno	53,2	58,6	53,1	49,7	52,6	59,4	54,2	
Podrška za veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	55,3	64,1	53,0	54,5	68,2	50,0	57,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	46,4	42,6	38,1	40,8	41,4	67,1	43,8
	Građevinarstvo	48,7	62,9	56,1	51,8	36,9	61,0	51,7
	Trgovina na veliko i malo	42,3	45,2	46,4	29,1	32,9	58,3	42,8
	Saobraćaj i skladištenje	85,5	80,8	23,8	78,6	88,3	80,3	82,1
	Usluge smeštaja i ishrane	87,6	77,4	33,3	72,4	92,5	90,2	85,3
	Informisanje i komunikacije	41,4	26,4	5,9	18,6	19,2	50,3	37,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	45,9	30,1	41,8	26,0	46,7	47,6	43,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	55,4	48,0	42,6	51,8	46,3	55,8	52,9
Ukupno	52,1	56,0	45,7	47,2	52,9	57,3	52,5	

B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:

(Spoljna lica)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Bezbednost i zaštita podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	56,7	61,8	35,6	65,4	66,9	28,7	56,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	71,0	47,6	19,0	48,2	68,5	48,7	55,0
	Građevinarstvo	27,9	57,1	41,2	13,2	14,7	64,7	33,9
	Trgovina na veliko i malo	31,1	37,7	29,3	19,9	31,2	41,1	31,9
	Saobraćaj i skladištenje	55,2	73,3	12,1	54,4	86,2	25,0	56,3
	Usluge smeštaja i ishrane	88,1	57,5	33,3	82,4	88,9	79,1	82,0
	Informisanje i komunikacije	32,5	13,0	-	15,8	19,2	35,5	28,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	63,9	28,1	23,5	60,5	47,5	61,2	58,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	70,5	52,1	39,7	57,9	70,2	63,9	64,4
Ukupno	47,2	51,8	30,5	46,2	51,8	45,5	47,3	

MODUL 2.C: Pristup internetu i njegova upotreba¹⁾

C1: Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	97,3	100,0	100,0	100,0	90,5	100,0	97,7
	Saobraćaj i skladištenje	97,1	100,0	100,0	100,0	92,6	100,0	97,7
	Usluge smeštaja i ishrane	98,3	100,0	100,0	95,4	100,0	100,0	98,6
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ukupno		98,9	100,0	100,0	99,9	96,8	100,0	99,1

¹⁾ Rezultati, u tabelama C2 i C12, se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

C2: Učešće zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	30,9	42,2	46,3	45,6	28,4	25,7	33,6	
25- 49%	18,7	25,5	24,5	25,2	23,6	13,4	20,2	
50-74%	15,6	11,2	15,7	12,0	20,1	14,1	14,8	
75-100%	34,7	21,1	13,6	17,2	27,9	46,8	31,4	

C3: Da li Vaše preduzeće koristi DSL ili drugu vrstu fiksne širokopojasne internet konekcije (ADSL, kablovski internet, javni Vaj-faj (WiFi)?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	95,7	98,3	95,7	96,9	97,0	94,5	96,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	85,7	98,5	98,3	97,4	98,3
	Građevinarstvo	100,0	100,0	97,3	100,0	100,0	99,7	99,9
	Trgovina na veliko i malo	100,0	79,5	96,4	98,2	98,6	96,0	97,3
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	96,8	87,9	99,5	100,0	97,1	98,9
	Usluge smeštaja i ishrane	95,8	76,4	100,0	98,9	98,2	86,4	92,4
	Informisanje i komunikacije	100,0	83,8	100,0	99,0	100,0	96,6	97,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	99,7	100,0	100,0	98,4	100,0	100,0	99,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	99,5	95,8	100,0	100,0	100,0	98,2	98,9
Ukupno		98,5	93,6	95,1	98,0	98,4	96,4	98,0

C4: Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?

u procentima

	Preduzeća						
	veličina			region			ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Manje od 2 Mbit/s	3,9	1,8	0,6	4,7	1,1	3,7	3,4
Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	51,0	53,7	28,2	48,1	55,1	49,7	50,5
Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	31,8	29,2	48,2	36,0	33,1	28,0	32,0
Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	8,2	13,5	17,7	7,8	7,2	12,4	9,5
Najmanje 100 Mbit/s	5,2	1,7	5,3	3,4	3,4	6,3	4,6

C5: Da li Vaše preduzeće koristi neku od sledećih vrsta mobilnih internet konekcija (upotrebom prenosivih uređaja putem):

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Mobilne širokopojasne konekcije (3G ili 4G)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	50,7	64,8	82,3	51,8	58,1	60,7	55,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	39,3	39,9	66,7	39,9	38,3	71,7	42,7
	Građevinarstvo	60,8	44,4	78,4	59,4	46,2	65,0	58,3
	Trgovina na veliko i malo	62,3	60,4	88,9	41,4	62,9	77,8	62,5
	Saobraćaj i skladištenje	56,0	58,2	86,2	39,4	46,5	94,5	57,7
	Usluge smeštaja i ishrane	52,0	56,6	100,0	30,5	52,9	66,4	53,3
	Informisanje i komunikacije	76,6	69,9	100,0	79,5	65,8	78,9	76,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	62,7	82,2	81,6	45,2	67,5	70,4	65,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	68,6	75,1	80,9	63,2	54,0	79,6	70,9
Ukupno	58,4	61,0	82,2	48,3	57,0	72,4	59,9	

C6: Učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje (koje im obezbeđuje preduzeće) za poslovne potrebe

u procentima

	Preduzeća						
	veličina			region			ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
1- 24%	71,5	85,1	85,8	82,4	70,0	70,1	74,6
25- 49%	12,1	5,1	4,1	10,8	13,4	8,4	10,5
50-74%	8,7	5,5	7,3	3,5	11,5	10,2	8,1
75-100%	7,7	4,3	2,9	3,3	5,1	11,3	6,8

C7: Da li Vaše preduzeće ima veb-sajt?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	82,8	89,4	92,5	82,6	85,8	88,2	84,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	49,5	71,0	90,5	56,7	72,9	69,7	63,4
	Građevinarstvo	61,5	83,2	85,1	64,8	54,9	75,5	66,6
	Trgovina na veliko i malo	56,0	90,6	96,4	46,9	55,1	74,8	61,2
	Saobraćaj i skladištenje	72,3	85,2	100,0	68,6	63,7	98,2	75,6
	Usluge smeštaja i ishrane	81,7	91,9	66,7	82,6	82,9	84,2	83,5
	Informisanje i komunikacije	89,7	100,0	100,0	91,6	65,8	100,0	91,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	77,3	95,9	100,0	66,3	83,4	82,8	80,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,5	83,4	91,2	86,1	79,0	96,6	90,7
Ukupno	71,2	88,0	92,9	69,1	71,5	83,3	75,2	

C8: Da li web-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Opis robe ili usluga, cenovnik								
Delatnost	Prerađivačka industrija	98,1	97,4	91,5	98,8	98,9	93,9	97,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	92,0	92,6	75,7	84,7	98,8	81,1	89,6
	Građevinarstvo	95,8	86,9	87,6	95,4	85,5	95,2	93,3
	Trgovina na veliko i malo	95,0	84,8	70,8	94,3	78,3	96,7	92,4
	Saobraćaj i skladištenje	97,0	77,3	93,1	86,5	96,5	97,6	93,2
	Usluge smeštaja i ishrane	89,9	85,3	100,0	80,6	100,0	89,6	89,0
	Informisanje i komunikacije	94,4	95,5	100,0	96,2	100,0	93,3	94,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	98,7	95,7	85,7	96,0	100,0	97,8	98,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	95,0	93,5	100,0	98,6	98,3	98,6
Ukupno	96,6	91,8	87,3	95,4	93,8	95,5	95,1	
On-lajn naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,5	12,1	14,2	18,0	15,5	21,0	18,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	21,0	3,7	2,6	8,5	14,3	-	9,7
	Građevinarstvo	5,7	21,0	6,2	9,7	4,3	11,4	9,3
	Trgovina na veliko i malo	30,5	47,5	25,7	31,4	10,0	43,4	33,6
	Saobraćaj i skladištenje	18,6	52,4	26,9	19,4	31,6	26,1	25,0
	Usluge smeštaja i ishrane	65,6	68,6	100,0	46,8	81,9	71,5	66,4
	Informisanje i komunikacije	27,6	41,7	41,2	19,5	3,2	39,5	30,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	13,9	22,0	16,3	22,1	21,4	12,0	15,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	29,0	27,2	45,2	22,0	24,0	34,1	30,2
Ukupno	23,7	26,2	19,1	20,5	17,1	30,5	24,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

C8: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle								
Delatnost	Prerađivačka industrija	87,3	79,0	85,0	87,9	90,5	74,3	85,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	77,9	46,1	68,4	52,4	64,6	88,7	61,2
	Građevinarstvo	89,1	72,1	72,2	77,5	85,5	88,7	84,2
	Trgovina na veliko i malo	97,9	65,5	86,8	84,3	92,6	94,3	91,5
	Saobraćaj i skladištenje	63,4	73,5	93,1	59,2	58,9	80,1	67,0
	Usluge smeštaja i ishrane	83,5	72,0	100,0	86,6	86,2	76,5	81,2
	Informisanje i komunikacije	82,2	86,6	88,2	83,9	100,0	79,3	83,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	89,0	93,8	39,8	94,0	81,6	89,7	88,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	49,9	87,3	90,3	72,5	65,5	54,8	59,8
Ukupno	86,3	74,5	82,2	82,5	85,7	83,3	83,6	
Praćenje ili status porudžbina								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,9	11,5	8,4	12,8	21,7	9,1	14,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,0	3,7	5,3	4,4	7,7	-	5,1
	Građevinarstvo	-	17,4	6,2	6,8	4,3	2,7	4,5
	Trgovina na veliko i malo	9,5	39,2	17,0	10,2	7,7	20,6	15,3
	Saobraćaj i skladištenje	10,9	33,8	33,8	18,1	24,6	9,2	16,4
	Usluge smeštaja i ishrane	32,8	48,2	50,0	36,8	39,2	34,6	36,1
	Informisanje i komunikacije	15,0	35,4	29,4	8,0	-	26,2	18,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,1	11,5	9,2	13,1	8,7	10,1	10,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,6	24,9	10,9	15,0	25,4	15,6	17,5
Ukupno	12,7	21,2	12,3	12,5	16,2	15,1	14,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

C8: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima								
Delatnost	Prerađivačka industrija	92,7	88,5	83,2	91,5	96,7	84,1	91,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	92,0	70,4	89,5	68,7	93,4	96,2	81,3
	Građevinarstvo	52,1	89,0	84,5	39,0	27,7	96,6	62,5
	Trgovina na veliko i malo	40,8	77,9	88,0	44,6	37,9	57,4	49,8
	Saobraćaj i skladištenje	69,4	84,4	87,9	87,0	100,0	41,2	73,2
	Usluge smeštaja i ishrane	94,9	89,3	100,0	97,1	100,0	89,6	93,8
	Informisanje i komunikacije	100,0	95,5	100,0	100,0	100,0	98,9	99,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	93,0	100,0	100,0	90,9	100,0	93,3	94,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	89,1	80,6	100,0	95,2	100,0	83,5	88,7
Ukupno	76,2	85,8	87,6	78,0	80,7	78,5	78,9	
Linkove preduzeća ka društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	32,7	32,6	34,9	29,9	40,1	29,8	32,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,0	21,7	36,8	20,5	16,2	21,7	19,0
	Građevinarstvo	19,2	18,0	3,1	9,5	4,3	31,1	18,1
	Trgovina na veliko i malo	23,2	56,3	56,8	30,4	53,7	21,7	30,4
	Saobraćaj i skladištenje	22,8	33,3	34,1	32,7	9,3	28,9	25,4
	Usluge smeštaja i ishrane	75,1	57,3	50,0	70,0	88,8	65,4	71,3
	Informisanje i komunikacije	78,2	86,0	70,6	45,9	69,9	91,1	79,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	27,9	42,8	41,8	27,3	33,8	30,3	30,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	43,9	57,9	27,4	34,7	47,9	46,1	44,7
Ukupno	32,9	40,1	36,7	29,9	39,4	35,6	34,6	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

C8: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb-sajta ili potvrdu o bezbednosti veb-sajta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	47,8	73,4	66,9	55,9	60,8	47,4	55,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	56,6	45,9	55,3	63,2	35,2	51,9	51,3
	Građevinarstvo	35,1	48,3	68,1	29,8	19,2	57,2	39,9
	Trgovina na veliko i malo	37,6	65,8	50,2	41,6	37,3	46,1	43,2
	Saobraćaj i skladištenje	22,7	73,6	60,7	34,3	46,4	24,7	33,8
	Usluge smeštaja i ishrane	74,3	85,0	50,0	65,0	61,2	88,3	76,1
	Informisanje i komunikacije	70,7	87,2	94,1	72,4	20,6	86,4	74,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	46,6	81,9	72,4	52,6	42,0	56,0	52,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	56,3	77,1	96,8	50,4	68,4	65,0	63,4
Ukupno	45,5	69,4	66,9	50,6	48,4	54,2	51,6	
Oglašavanje slobodnih radnih mesta ili on-lajn prijavljivanje za radna mesta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,5	27,6	35,5	16,8	16,4	31,2	20,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,0	23,1	10,5	14,7	22,8	14,2	17,7
	Građevinarstvo	4,2	42,1	16,0	11,8	18,7	13,0	13,8
	Trgovina na veliko i malo	5,8	50,7	78,5	29,2	13,1	11,8	16,4
	Saobraćaj i skladištenje	22,8	46,7	57,6	13,4	42,9	35,7	29,2
	Usluge smeštaja i ishrane	20,5	21,3	50,0	29,9	34,1	11,1	20,8
	Informisanje i komunikacije	26,2	48,0	43,8	16,4	37,6	33,2	30,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	13,9	36,6	37,8	24,4	23,2	15,1	18,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	26,2	50,3	53,2	16,7	30,6	37,2	32,7
Ukupno	14,2	36,4	40,9	18,9	20,4	21,5	20,4	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

C9: Da li je Vaše preduzeće tokom 2014. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Za pribavljenje informacija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	83,4	97,2	98,3	86,3	86,4	90,8	87,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	96,4	100,0	97,3	100,0	100,0	98,5
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	94,9	100,0	100,0	94,0	89,4	100,0	95,6
	Saobraćaj i skladištenje	92,1	96,6	96,6	94,1	92,0	92,4	93,0
	Usluge smeštaja i ishrane	95,8	98,3	100,0	98,9	100,0	93,5	96,3
	Informisanje i komunikacije	94,2	97,3	94,1	90,9	99,0	94,4	94,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	99,0	100,0	100,0	95,0	100,0	100,0	99,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,5	100,0	86,8	94,4	82,2	97,4	93,3
Ukupno		92,2	98,2	97,7	91,6	91,1	96,9	93,5
Za pribavljenje obrazaca, npr. poreskih obrazaca								
Delatnost	Prerađivačka industrija	83,8	95,2	100,0	85,7	87,1	90,8	87,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	96,1	100,0	97,3	97,0	92,1	99,7	96,9
	Trgovina na veliko i malo	87,7	100,0	100,0	94,0	78,9	91,6	89,5
	Saobraćaj i skladištenje	91,4	100,0	96,6	99,6	92,0	84,7	93,1
	Usluge smeštaja i ishrane	95,8	98,3	100,0	98,9	100,0	93,5	96,3
	Informisanje i komunikacije	98,3	97,3	94,1	90,9	99,0	100,0	98,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	98,8	100,0	100,0	95,0	99,3	100,0	99,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,5	100,0	86,8	94,4	82,2	97,4	93,3
Ukupno		89,8	97,9	98,2	91,7	87,8	94,2	91,7

C9: Da li je Vaše preduzeće tokom 2014. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Za vraćanje popunjenih obrazaca putem interneta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	78,7	94,6	100,0	82,9	83,9	84,7	83,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	79,2	100,0	100,0	94,3	80,8	100,0	90,5
	Građevinarstvo	85,6	98,5	100,0	96,3	92,1	79,6	88,6
	Trgovina na veliko i malo	83,3	100,0	100,0	94,0	78,9	83,2	85,8
	Saobraćaj i skladištenje	91,4	100,0	100,0	100,0	92,0	84,7	93,2
	Usluge smeštaja i ishrane	95,8	98,3	100,0	98,9	100,0	93,5	96,3
	Informisanje i komunikacije	98,3	97,3	94,1	90,9	99,0	100,0	98,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	97,7	97,9	100,0	87,5	99,4	100,0	97,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,5	100,0	86,8	94,4	82,2	97,4	93,3
Ukupno		85,5	97,4	98,7	89,9	85,8	88,2	88,2
Plaćanje PDV-a								
Delatnost	Prerađivačka industrija	82,0	95,5	99,5	84,8	84,2	90,8	86,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	96,5	86,9	100,0	91,9	92,1	100,0	92,8
	Građevinarstvo	94,9	98,5	100,0	99,2	84,1	100,0	95,8
	Trgovina na veliko i malo	82,4	100,0	100,0	91,6	78,9	83,2	85,0
	Saobraćaj i skladištenje	94,2	100,0	96,6	100,0	92,0	91,8	95,3
	Usluge smeštaja i ishrane	95,8	98,3	100,0	98,9	100,0	93,5	96,3
	Informisanje i komunikacije	95,5	97,3	94,1	79,6	99,0	100,0	95,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	90,4	100,0	92,9	94,8	98,6	88,9	91,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,5	100,0	86,8	94,4	82,2	97,4	93,3
Ukupno		86,7	96,8	98,0	90,2	85,6	90,2	89,1

C9: Da li je Vaše preduzeće tokom 2014. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Plaćanje doprinosa za zaposlene								
Delatnost	Prerađivačka industrija	82,0	95,0	99,5	84,6	84,2	90,8	86,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	96,5	86,9	100,0	91,9	92,1	100,0	92,8
	Građevinarstvo	94,9	100,0	100,0	100,0	84,1	100,0	96,1
	Trgovina na veliko i malo	82,4	100,0	98,2	91,5	78,9	83,2	84,9
	Saobraćaj i skladištenje	91,5	100,0	96,6	94,8	92,0	91,8	93,1
	Usluge smeštaja i ishrane	95,8	98,3	100,0	98,9	100,0	93,5	96,3
	Informisanje i komunikacije	98,3	97,3	94,1	90,9	99,0	100,0	98,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	93,3	100,0	92,9	88,2	98,6	94,5	94,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,5	100,0	86,8	94,4	82,2	97,4	93,3
Ukupno	86,9	96,8	97,7	89,8	85,6	91,0	89,2	

C10: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	27,2	30,4	30,9	27,6	35,5	21,0	28,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,9	18,4	23,8	17,4	19,2	7,9	17,0
	Građevinarstvo	10,5	12,3	8,1	17,3	4,7	8,6	10,7
	Trgovina na veliko i malo	20,6	41,7	53,0	20,8	29,6	23,3	23,9
	Saobraćaj i skladištenje	23,9	38,8	43,1	23,5	21,1	38,7	27,1
	Usluge smeštaja i ishrane	64,0	58,9	-	49,7	79,3	63,3	62,5
	Informisanje i komunikacije	70,0	85,0	76,5	59,2	46,7	85,1	72,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	22,5	42,3	32,7	15,8	35,5	24,9	25,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	49,1	52,5	25,0	35,5	33,9	56,2	47,5
Ukupno	26,9	34,9	33,1	25,1	30,8	30,5	28,6	
Blog preduzeća (Tviter)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,3	9,0	11,1	5,6	9,3	5,0	6,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	2,6	4,8	2,5	-	2,6	1,7
	Građevinarstvo	-	3,1	-	-	2,3	-	0,6
	Trgovina na veliko i malo	4,4	14,3	25,5	1,4	1,6	11,7	6,0
	Saobraćaj i skladištenje	2,8	12,5	19,6	2,3	6,1	7,8	5,0
	Usluge smeštaja i ishrane	19,8	22,0	-	7,2	7,5	32,8	20,0
	Informisanje i komunikacije	38,1	31,5	76,5	44,2	40,4	36,1	38,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	16,1	10,6	16,3	11,9	24,1	13,7	15,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,3	18,9	10,3	24,9	-	27,5	20,6
Ukupno	8,0	10,8	14,6	5,2	7,7	12,8	8,8	

C10: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,5	11,5	10,4	3,6	14,0	11,8	8,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	11,2	9,5	7,2	4,8	2,6	5,9
	Građevinarstvo	3,5	1,5	10,8	1,7	-	7,1	3,4
	Trgovina na veliko i malo	1,2	21,5	28,0	6,7	2,8	3,2	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	9,8	17,3	22,4	9,9	8,2	17,6	11,6
	Usluge smeštaja i ishrane	17,2	27,0	-	24,5	30,0	11,3	18,8
	Informisanje i komunikacije	36,6	48,8	64,7	37,8	38,3	40,2	39,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	20,1	14,7	23,5	13,3	26,8	19,0	19,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	15,6	21,1	19,1	27,4	4,3	19,0	16,9
Ukupno	8,4	15,3	16,7	7,1	10,8	12,2	10,0	
Wikipediju								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,7	6,3	5,4	6,2	2,9	5,6	5,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	30,2	9,5	19,2	7,0	5,7	13,8
	Građevinarstvo	-	7,9	16,2	1,4	-	4,2	2,1
	Trgovina na veliko i malo	2,8	5,7	48,9	1,1	13,4	1,4	4,0
	Saobraćaj i skladištenje	4,9	30,6	32,8	9,8	8,2	13,4	10,3
	Usluge smeštaja i ishrane	8,2	27,8	33,3	14,9	3,6	13,8	12,2
	Informisanje i komunikacije	12,9	34,7	76,5	23,1	41,5	9,1	18,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	16,0	20,6	30,6	12,8	23,9	15,8	16,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,5	12,5	20,6	24,1	-	22,7	17,6
Ukupno	5,6	12,5	19,5	6,6	8,6	7,5	7,5	

C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo bilo koju od gore navedenih društvenih mreža za:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Reklamiranje preduzeća pomoću slika ili proizvoda								
Delatnost	Prerađivačka industrija	79,1	94,2	92,7	79,3	91,4	80,2	83,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	74,7	42,8	27,3	36,0	70,0	66,7	49,2
	Građevinarstvo	100,0	50,0	62,5	93,9	50,0	88,3	87,7
	Trgovina na veliko i malo	88,0	81,4	65,9	96,5	72,1	90,2	85,5
	Saobraćaj i skladištenje	79,4	31,2	61,3	63,0	58,4	66,1	63,2
	Usluge smeštaja i ishrane	89,5	72,8	-	60,1	95,6	92,6	85,6
	Informisanje i komunikacije	46,4	72,8	93,3	78,7	93,3	40,5	52,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	96,2	67,1	50,0	73,9	100,0	85,0	87,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,5	26,5	51,9	100,0	87,2	64,9	72,4
Ukupno		80,6	72,9	72,6	79,4	83,3	74,2	78,4
Mišljenje kupaca ili odgovaranje na pitanja kupaca, recenzije								
Delatnost	Prerađivačka industrija	68,3	55,1	72,8	60,9	71,8	65,4	65,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	45,5	54,5	46,3	15,0	33,3	34,7
	Građevinarstvo	-	20,7	12,5	1,6	-	8,7	4,9
	Trgovina na veliko i malo	74,2	76,7	75,1	55,6	68,6	92,8	74,8
	Saobraćaj i skladištenje	67,8	35,6	51,6	62,1	69,8	44,2	56,6
	Usluge smeštaja i ishrane	73,2	62,8	-	43,9	70,0	83,1	70,8
	Informisanje i komunikacije	55,0	48,7	80,0	65,6	88,8	47,0	54,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	30,1	34,4	45,7	76,4	11,5	32,2	31,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,1	55,9	85,2	100,0	75,4	73,9	77,2
Ukupno		63,0	55,0	67,6	56,3	65,0	62,9	61,4

C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo bilo koju od gore navedenih društvenih mreža za:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Uključivanje kupaca u razvoj ili inovaciju robe ili usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,4	28,9	51,9	19,4	15,1	36,5	21,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	45,5	45,5	46,3	11,8	33,3	33,5
	Građevinarstvo	-	20,7	12,5	1,6	-	8,7	4,9
	Trgovina na veliko i malo	34,6	55,7	70,3	24,5	40,2	52,7	41,1
	Saobraćaj i skladištenje	11,6	26,8	45,2	-	36,4	25,4	18,8
	Usluge smeštaja i ishrane	56,3	57,6	-	39,3	55,9	64,1	56,3
	Informisanje i komunikacije	39,9	41,9	60,0	40,2	20,1	44,7	41,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,2	44,7	30,4	24,9	23,7	16,7	19,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	49,1	52,0	63,0	93,4	37,4	46,6	50,6
Ukupno	27,4	40,8	54,0	23,3	27,8	41,3	31,9	
Saradnju sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	33,1	37,4	57,3	33,2	40,1	33,1	35,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	50,2	60,0	45,5	64,9	41,9	33,3	55,6
	Građevinarstvo	-	20,7	25,0	3,3	-	8,7	5,6
	Trgovina na veliko i malo	37,5	36,4	59,8	4,3	9,2	86,5	38,4
	Saobraćaj i skladištenje	11,3	45,1	51,6	24,2	45,7	13,3	24,8
	Usluge smeštaja i ishrane	43,6	57,6	100,0	39,3	34,8	55,4	46,7
	Informisanje i komunikacije	56,8	49,2	80,0	43,1	97,8	52,5	56,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	56,6	62,1	80,4	70,6	31,2	67,6	58,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	54,2	62,7	92,6	86,8	59,3	53,9	58,5
Ukupno	38,4	44,0	61,0	29,7	33,0	55,0	40,9	

C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo bilo koju od gore navedenih društvenih mreža za:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Angažovanje zaposlenih								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,8	12,5	27,4	15,7	27,2	25,1	21,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	9,1	-	-	33,3	1,2
	Građevinarstvo	-	-	12,5	1,6	-	-	0,7
	Trgovina na veliko i malo	-	16,8	24,9	4,3	9,2	1,7	5,0
	Saobraćaj i skladištenje	11,3	32,4	19,4	24,2	32,2	5,4	18,4
	Usluge smeštaja i ishrane	16,9	30,6	-	2,3	16,3	29,0	19,7
	Informisanje i komunikacije	19,3	40,3	53,3	18,3	54,5	20,5	24,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,0	32,3	15,2	26,6	7,6	34,1	26,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	33,1	22,0	70,4	19,6	28,0	36,9	33,5
Ukupno	15,5	19,1	29,2	12,2	20,1	18,8	17,1	
Razmenu ideja, mišljenja i znanja unutar preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	18,8	27,5	51,5	26,7	22,1	13,8	22,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,3	35,2	63,6	48,8	11,8	66,7	36,2
	Građevinarstvo	-	-	37,5	4,9	-	-	2,2
	Trgovina na veliko i malo	-	18,2	24,9	5,5	9,2	1,7	5,3
	Saobraćaj i skladištenje	11,3	32,4	64,5	24,2	38,5	10,2	21,8
	Usluge smeštaja i ishrane	26,9	44,2	100,0	16,5	18,5	42,6	30,7
	Informisanje i komunikacije	26,4	45,1	66,7	28,3	100,0	20,5	31,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	32,2	65,3	50,0	30,2	26,6	48,4	41,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	44,7	73,5	85,2	49,8	65,3	51,1	53,1
Ukupno	17,1	32,8	50,6	22,4	23,7	21,8	22,5	

C12: Da li zaposleni u Vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl-sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	56,7	68,3	80,5	56,8	63,1	65,5	60,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	53,8	45,1	85,7	50,0	47,9	92,8	53,9
	Građevinarstvo	70,8	64,0	85,6	81,7	67,8	61,1	70,1
	Trgovina na veliko i malo	75,4	78,1	94,4	78,3	67,1	79,2	76,1
	Saobraćaj i skladištenje	58,6	80,6	83,1	54,9	50,0	89,3	63,3
	Usluge smeštaja i ishrane	40,6	72,4	66,7	29,5	54,3	53,7	46,8
	Informisanje i komunikacije	76,8	95,8	94,1	71,5	45,6	94,4	80,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,2	90,7	90,8	58,6	58,9	87,9	77,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	72,1	65,7	72,1	65,8	65,3	74,6	71,0
Ukupno	66,6	71,1	83,6	63,9	61,7	76,2	68,1	

**C13: Da li Vaše preduzeće plaća oglašavanje na internetu
(putem oglasa, društvenih mreža, na drugim veb-sajtovima)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	35,8	35,7	34,5	33,9	40,1	34,1	35,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,6	10,8	28,6	16,6	10,1	18,4	14,6
	Građevinarstvo	9,5	22,3	19,4	5,5	12,6	18,3	12,3
	Trgovina na veliko i malo	25,2	40,7	54,3	24,6	9,2	39,5	27,8
	Saobraćaj i skladištenje	14,3	41,6	35,2	12,1	25,8	24,0	19,7
	Usluge smeštaja i ishrane	25,9	60,0		31,5	35,7	30,8	32,0
	Informisanje i komunikacije	18,4	54,2	31,3	10,8	4,2	35,1	24,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,4	45,7	30,6	17,5	33,3	28,2	27,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	39,5	33,2	23,5	21,4	18,9	49,0	36,8
Ukupno	26,0	35,8	33,7	24,8	24,3	33,6	28,1	

MODUL 2.D: Upotreba klad (cloud) servisa¹⁾

D1: Da li Vaše preduzeće plaća usluge klad (cloud) servisa putem interneta?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,0	7,6	10,3	3,7	7,4	8,4	5,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,5	2,4	11,9	2,0	7,9	2,6	4,0
	Građevinarstvo	6,3	7,9	5,4	7,1	-	10,2	6,6
	Trgovina na veliko i malo	12,1	8,9	13,7	1,0	12,0	20,2	11,7
	Saobraćaj i skladištenje	8,2	20,1	11,7	5,7	6,7	20,2	10,2
	Usluge smeštaja i ishrane	9,6	34,1	33,3	16,2	7,5	16,1	14,5
	Informisanje i komunikacije	24,8	32,5	29,4	2,1	2,1	42,0	26,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,4	12,8	9,2	15,1	8,0	2,4	5,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,4	4,2	13,2	5,6	16,7	11,4	11,7
Ukupno		8,9	10,2	11,7	4,1	8,0	14,9	9,2

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

MODUL 2.E: Automatska razmena informacija u okviru preduzeća¹⁾

E1: Da li Vaše preduzeće koristi softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (finansije, plan, marketing...)?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,1	30,1	54,3	13,9	20,3	20,1	17,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,5	17,8	54,8	14,1	16,6	20,4	15,6
	Građevinarstvo	-	5,5	50,5	3,8	0,7	3,7	3,0
	Trgovina na veliko i malo	21,4	26,4	44,0	18,1	14,2	30,1	22,4
	Saobraćaj i skladištenje	10,7	10,6	49,3	7,3	1,0	32,0	12,4
	Usluge smeštaja i ishrane	1,4	11,9	-	4,6	9,3	-	3,2
	Informisanje i komunikacije	23,5	43,1	64,7	15,0	20,6	34,2	27,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	3,0	23,4	30,6	7,8	11,0	3,9	5,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,2	15,7	29,4	2,0	21,7	27,2	21,7
Ukupno	12,8	23,9	49,6	12,9	14,3	20,7	16,2	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

E2: Da li Vaše preduzeće koristi bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (CRM softver) koja omogućava:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,2	19,1	33,4	10,9	18,4	19,1	15,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	19,4	33,3	9,6	14,0	19,7	12,1
	Građevinarstvo	2,6	10,7	36,9	2,3	8,6	6,3	5,4
	Trgovina na veliko i malo	14,2	33,4	32,2	12,0	15,1	21,4	16,9
	Saobraćaj i skladištenje	8,3	29,5	56,2	4,3	17,0	23,5	13,7
	Usluge smeštaja i ishrane	17,3	8,6	-	7,4	11,4	22,3	15,7
	Informisanje i komunikacije	37,0	49,2	52,9	19,3	2,1	58,2	39,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,9	34,6	23,5	9,6	17,2	6,1	8,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	6,4	13,6	2,9	-	10,1	8,2	7,3
Ukupno	12,0	23,2	32,9	9,7	15,2	19,5	14,9	
Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva...)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,6	15,7	30,4	10,0	17,0	13,7	12,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	7,8	21,4	3,0	5,6	21,7	5,8
	Građevinarstvo	-	6,0	36,9	1,5	0,7	4,7	2,6
	Trgovina na veliko i malo	12,2	26,8	32,2	5,9	15,1	20,1	14,3
	Saobraćaj i skladištenje	6,9	25,4	56,2	12,5	8,0	15,4	11,9
	Usluge smeštaja i ishrane	21,5	1,9	-	7,4	11,4	26,6	17,9
	Informisanje i komunikacije	19,6	45,0	52,9	14,7	-	35,7	24,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,8	28,3	23,5	7,7	16,5	5,4	7,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	4,0	18,1	2,9	5,6	8,9	5,4	6,2
Ukupno	9,7	18,3	30,3	7,8	12,7	15,7	12,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

MODUL 2.F: Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama¹⁾

F1: Da li Vaše preduzeće redovno razmenjuje informacije elektronskim putem u lancu upravljanja narudžbinama sa svojim dobavljačima ili klijentima?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	38,5	22,8	73,4	29,2	45,9	41,8	37,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	93,0	80,9	92,9	90,5	86,5	78,3	87,9
	Građevinarstvo	77,2	91,1	97,3	69,9	68,2	98,2	80,6
	Trgovina na veliko i malo	50,4	100,0	81,5	56,2	42,0	66,3	57,1
	Saobraćaj i skladištenje	54,0	89,8	66,2	65,6	77,9	31,4	60,1
	Usluge smeštaja i ishrane	72,4	81,4	100,0	58,3	88,6	78,2	74,3
	Informisanje i komunikacije	47,5	79,3	52,9	13,6	7,3	79,9	52,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,6	91,6	46,9	16,4	22,6	23,2	21,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	36,6	75,9	72,1	37,1	58,0	45,2	46,9
Ukupno	47,1	63,4	76,4	45,9	50,0	57,2	51,3	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

F2: Na koji način Vaše preduzeće razmenjuje elektronske informacije u lancu upravljanja nabavkama:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Putem svog veb-sajta ili veb-sajta poslovnih partnera								
Delatnost	Prerađivačka industrija	34,3	54,7	15,9	30,4	43,8	30,3	35,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,7	49,8	17,9	20,6	29,9	19,3	23,5
	Građevinarstvo	8,1	23,0	11,1	15,8	3,4	12,2	11,5
	Trgovina na veliko i malo	21,9	37,6	11,6	28,5	42,1	16,8	25,0
	Saobraćaj i skladištenje	29,0	63,0	61,5	25,0	46,7	55,9	38,5
	Usluge smeštaja i ishrane	40,8	35,8	-	39,1	40,3	39,0	39,3
	Informisanje i komunikacije	73,9	52,5	66,7	69,7	14,3	70,3	68,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	62,3	22,1	50,0	56,1	8,8	45,3	39,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	88,5	41,7	26,5	80,1	77,7	57,3	66,2	
Ukupno	28,8	40,8	20,6	27,8	37,7	29,5	31,0	
Putem elektronskog prenosa koji je pogodan za automatsku obradu (EDI poruke, XML, EDIFACT)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	17,4	71,0	29,7	27,2	20,9	31,5	26,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	12,3	29,8	5,1	24,9	10,7	3,4	18,3
	Građevinarstvo	-	10,1	2,8	2,5	-	3,2	2,3
	Trgovina na veliko i malo	13,9	16,3	43,5	5,5	28,8	16,3	15,2
	Saobraćaj i skladištenje	8,8	8,4	37,5	6,8	3,2	39,5	10,1
	Usluge smeštaja i ishrane	10,1	15,3	33,3	21,2	12,9	6,5	11,4
	Informisanje i komunikacije	19,6	9,1	44,4	46,2	-	17,0	18,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	37,7	15,3	39,1	21,3	70,6	13,3	25,3
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	72,0	19,4	34,7	66,8	70,8	38,3	51,5	
Ukupno	14,3	23,5	27,0	14,9	19,9	17,1	17,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

MODUL 2.G:Bezbednost informacionih sistema u preduzećima**G1: Da li je Vaše preduzeće zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informacionih sistema?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,4	27,9	52,6	18,4	10,9	19,9	16,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,4	15,8	23,8	21,5	9,6	7,9	16,1
	Građevinarstvo	3,5	22,3	59,0	5,8	7,5	13,1	9,1
	Trgovina na veliko i malo	18,0	42,2	63,7	4,3	5,0	43,7	21,7
	Saobraćaj i skladištenje	10,6	46,6	56,4	16,8	24,6	11,3	17,7
	Usluge smeštaja i ishrane	28,8	51,7	100,0	26,2	29,3	38,9	33,4
	Informisanje i komunikacije	27,5	73,5	47,1	13,3	8,3	51,0	35,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	14,9	63,7	63,3	10,2	5,7	30,1	22,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	39,4	43,3	60,3	22,2	44,5	46,2	42,0
Ukupno	15,2	35,5	52,9	13,5	11,2	32,6	20,3	

G2: Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici:¹⁾**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Gubitak ili oštećenja podataka zbog napada (virusa) ili neočekivanog incidenta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	75,9	99,0	86,0	89,8	100,0	90,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	77,3	100,0	87,4	100,0	100,0	90,6
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	84,8	100,0	100,0	88,8	98,0
	Usluge smeštaja i ishrane	85,7	100,0	100,0	100,0	100,0	83,3	89,9
	Informisanje i komunikacije	85,0	100,0	100,0	100,0	100,0	89,1	90,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	94,9	85,5	100,0	100,0	97,0	97,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ukupno		97,7	91,1	97,8	91,0	96,5	97,2	95,6
Otkrivanje poverljivih podataka zbog neovlašćenog upada u IKT sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	74,3	75,9	99,0	74,0	89,8	82,2	79,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	27,5	77,3	100,0	60,9	49,9	100,0	60,8
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	89,5	100,0	100,0	99,4	99,5
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	93,7	100,0	100,0	95,3	99,2
	Usluge smeštaja i ishrane	92,0	100,0	100,0	75,8	100,0	100,0	94,4
	Informisanje i komunikacije	85,0	100,0	100,0	100,0	100,0	89,1	90,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	98,6	74,2	93,3	89,1	99,2	98,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	89,5	95,1	100,0	90,0	100,0	97,5
Ukupno		91,6	91,1	96,0	80,3	92,9	96,1	91,9

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G1.

G2: Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici:¹⁾**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Neraspoloživost IKT usluga zbog napada spolja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	55,7	73,7	95,9	57,6	83,2	82,2	69,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	51,4	77,3	100,0	60,9	100,0	100,0	70,6
	Građevinarstvo	100,0	86,3	100,0	100,0	68,7	100,0	93,6
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	93,8	100,0	100,0	99,6	99,7
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	93,7	100,0	100,0	95,3	99,2
	Usluge smeštaja i ishrane	92,0	100,0	100,0	75,8	100,0	100,0	94,4
	Informisanje i komunikacije	85,0	100,0	100,0	100,0	100,0	89,1	90,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	98,6	74,2	93,3	89,1	99,2	98,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	89,5	95,1	100,0	90,0	100,0	97,5
Ukupno		88,3	89,5	95,3	71,0	90,7	96,2	89,4

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G1.

**G3: Kada je Vaše preduzeće utvrdilo
politiku o bezbednosti informacionih sistema?¹⁾**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
U poslednjih 12 meseci								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,2	14,5	8,6	20,0	4,8	0,6	11,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	36,3	37,9	44,4	34,4	45,0	66,7	38,5
	Građevinarstvo	-	13,7	51,6	5,1	40,6	16,2	18,7
	Trgovina na veliko i malo	28,7	26,8	60,4	74,9	-	28,4	29,9
	Saobraćaj i skladištenje	27,7	27,5	27,8	7,8	50,0	15,8	27,6
	Usluge smeštaja i ishrane	8,0	-	66,7	25,4	-	2,9	7,7
	Informisanje i komunikacije	21,9	12,9	12,5	58,1	25,0	15,1	19,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	32,7	6,5	11,3	33,7	10,9	21,3	21,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,8	41,9	9,8	26,8	29,3	27,4	27,8
Ukupno	22,7	18,6	24,5	25,4	20,3	20,5	21,6	
Više od 12 meseci i do 24 meseca								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,6	14,5	29,2	21,2	9,8	12,9	16,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	32,1	45,4	11,1	46,9	-	-	34,7
	Građevinarstvo	100,0	50,7	16,1	76,1	50,0	52,1	57,1
	Trgovina na veliko i malo	23,8	20,2	6,4	6,6	30,9	22,7	22,1
	Saobraćaj i skladištenje	27,7	-	31,6	4,4	32,8	9,3	17,6
	Usluge smeštaja i ishrane	12,7	26,0	-	34,6	21,6	6,2	15,4
	Informisanje i komunikacije	-	25,8	50,0	-	75,0	6,3	9,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	35,7	66,1	11,3	48,9	10,9	47,8	46,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,7	31,5	53,7	-	29,3	25,5	24,3
Ukupno	21,2	26,3	26,0	23,2	23,6	23,2	23,2	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G1.

**G3: Kada je Vaše preduzeće utvrdilo
politiku o bezbednosti informacionih sistema?¹⁾**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Više od 24 meseca								
Delatnost	Prerađivačka industrija	76,3	71,0	62,2	58,8	85,4	86,4	71,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	31,6	16,7	44,4	18,6	55,0	33,3	26,9
	Građevinarstvo	-	35,5	32,3	18,8	9,4	31,8	24,2
	Trgovina na veliko i malo	47,5	53,0	33,2	18,6	69,1	48,9	48,0
	Saobraćaj i skladištenje	44,5	72,5	40,5	87,9	17,2	74,8	54,7
	Usluge smeštaja i ishrane	79,3	74,0	33,3	40,0	78,4	90,9	76,9
	Informisanje i komunikacije	78,1	61,2	37,5	41,9	-	78,7	71,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	31,6	27,4	77,4	17,3	78,3	30,9	32,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	55,5	26,6	36,6	73,2	41,3	47,2	47,9
Ukupno	56,1	55,1	49,5	51,5	56,1	56,3	55,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G1.

MODUL 2.H: Elektronske fakture

H1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2014. slalo elektronske fakture?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	34,4	30,3	46,7	29,5	38,1	38,5	34,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	21,7	26,8	35,7	31,4	11,3	38,2	25,5
	Građevinarstvo	40,4	9,2	26,1	41,5	48,3	18,0	34,0
	Trgovina na veliko i malo	40,6	39,7	56,4	41,3	60,1	29,4	40,7
	Saobraćaj i skladištenje	13,7	63,2	33,8	17,7	19,1	32,6	22,2
	Usluge smeštaja i ishrane	14,6	73,8	66,7	15,5	26,1	32,2	26,0
	Informisanje i komunikacije	14,3	55,2	13,3	12,9	6,3	27,5	20,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,8	53,9	46,9	9,3	20,2	10,4	12,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	54,3	70,2	42,6	34,4	44,2	66,7	56,1
Ukupno	31,5	37,1	42,7	31,3	40,0	29,9	33,0	

MODUL 2.I: E-trgovina

11: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za robu ili usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2014?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	22,5	17,8	11,3	12,8	21,5	35,1	20,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,1	-	2,4	-	5,6	15,8	3,5
	Građevinarstvo	10,4	21,4	2,6	3,2	2,3	26,5	12,2
	Trgovina na veliko i malo	26,8	25,6	32,3	9,5	13,5	46,8	26,7
	Saobraćaj i skladištenje	11,9	43,8	31,7	19,5	19,5	13,5	17,8
	Usluge smeštaja i ishrane	36,8	45,2	33,3	18,9	41,4	48,6	38,3
	Informisanje i komunikacije	27,9	21,5	41,2	16,8	2,1	39,0	27,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,3	28,9	16,3	12,2	4,0	40,7	29,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35,3	24,9	2,9	17,4	27,3	35,3	30,5
Ukupno	23,6	21,8	14,6	11,2	15,6	38,6	22,9	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

12: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2014:¹⁾

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	80,7	74,0	74,1	69,5	72,3	84,0	79,4	
25-49%	7,0	10,6	6,8	17,0	6,4	5,4	7,6	
50-74%	8,4	12,4	3,9	5,6	7,2	10,3	9,0	
75-100%	3,9	3,0	15,2	7,8	14,2	0,3	4,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje 11.

I3: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2014. prema načinu transakcije:

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
Prodaja krajnjim potrošačima (B2C)								
1- 24%	26,8	32,9	39,5	35,2	48,7	20,8	28,2	
25- 49%	20,5	12,7	3,9	12,4	27,0	18,2	18,7	
50-74%	34,7	28,0	21,6	16,4	11,1	43,7	33,2	
75-100%	17,9	26,4	35,0	36,0	13,1	17,2	19,9	
Prodaja preduzećima (B2B, B2G)								
1- 24%	16,4	26,4	35,0	36,0	13,1	15,4	18,7	
25- 49%	3,4	4,1	3,2	4,8	0,3	4,0	3,5	
50-74%	53,4	36,6	22,2	24,0	37,8	59,8	49,6	
75-100%	26,8	32,9	39,5	35,2	48,7	20,8	28,2	

I4: Da li je tokom 2014. Vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama: ¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Republika Srbija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	92,8	88,6	90,7	91,1	95,1	90,2	91,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	-	100,0	-	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	75,4	100,0	99,0	99,4	99,5
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	95,8	100,0	93,7	100,0	100,0	99,1
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	90,5	100,0	100,0	100,0	100,0	88,5	92,0
Ukupno	97,5	95,9	89,7	95,5	97,4	97,3	97,0	
Zemlje EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	19,9	50,0	43,0	40,8	49,1	1,6	26,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	100,0	-	15,0	-	7,9
	Građevinarstvo	-	14,3	100,0	9,1	100,0	-	5,6
	Trgovina na veliko i malo	-	43,5	5,6	7,5	1,0	5,7	5,3
	Saobraćaj i skladištenje	17,5	42,8	10,9	27,8	34,0	13,7	27,0
	Usluge smeštaja i ishrane	43,3	60,4	-	63,7	68,1	36,1	46,8
	Informisanje i komunikacije	14,8	54,1	71,4	12,3	-	24,3	22,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,9	25,7	56,3	28,1	18,8	4,3	6,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	32,1	16,7	-	32,3	-	38,1	29,5
Ukupno	11,4	42,0	31,6	30,3	34,0	9,3	17,3	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I4: Da li je tokom 2014. Vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama: ¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Ostale zemlje sveta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	39,8	35,9	18,7	15,8	38,6	53,8	38,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	51,4	-	100,0	-	15,0	100,0	55,3
	Građevinarstvo	66,7	87,2	100,0	54,5	100,0	74,4	73,8
	Trgovina na veliko i malo	74,0	52,2	16,9	9,7	80,1	77,6	70,1
	Saobraćaj i skladištenje	82,5	16,7	-	42,4	48,3	70,2	50,4
	Usluge smeštaja i ishrane	74,0	66,1	-	76,0	81,9	67,5	71,7
	Informisanje i komunikacije	77,8	41,6	57,1	25,1	-	80,3	72,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	76,1	59,7	56,3	-	-	81,6	73,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,5	50,1	-	-	-	22,1	15,4
Ukupno	61,5	47,1	23,2	21,1	49,9	70,2	58,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I5: Koje od sledećih opcija sredstava plaćanja nudite prilikom prodaje putem Vašeg veb-sajta ili mobilne aplikacije?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
On-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja je uključen u transakciji naručivanja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	37,5	43,4	67,3	34,7	18,8	57,2	39,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	-	-	-	85,0	100,0	92,1
	Građevinarstvo	66,7	87,2	100,0	54,5	100,0	74,4	73,8
	Trgovina na veliko i malo	74,0	50,7	28,2	17,2	71,6	77,9	70,2
	Saobraćaj i skladištenje	64,9	58,4	10,9	41,8	71,8	70,2	58,3
	Usluge smeštaja i ishrane	88,8	75,4	-	75,4	91,4	85,5	85,2
	Informisanje i komunikacije	66,7	54,1	85,7	62,6	-	67,8	66,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	80,7	71,0	-	56,2	-	82,7	78,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	48,7	92,5	-	46,5	61,1	53,9	54,7
Ukupno	63,3	57,8	44,5	36,6	46,1	72,9	61,8	
Of-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja nije uključen u transakciji naručivanja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	70,6	82,8	72,0	96,8	93,9	42,5	73,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	48,6	-	100,0	-	100,0	-	52,6
	Građevinarstvo	33,3	40,0	-	90,9	100,0	25,6	35,3
	Trgovina na veliko i malo	26,0	81,8	69,7	98,9	28,4	24,7	33,7
	Saobraćaj i skladištenje	17,5	84,4	84,8	43,6	62,2	38,1	48,9
	Usluge smeštaja i ishrane	50,7	33,7	100,0	50,4	91,4	32,5	47,3
	Informisanje i komunikacije	51,8	58,4	85,7	74,9	100,0	50,7	54,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,0	32,0	100,0	71,9	81,3	17,7	23,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	49,9	100,0	100,0	100,0	89,4	92,6
Ukupno	44,7	68,9	76,0	86,2	75,2	32,9	49,7	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I6: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Roba ili usluge preduzeća nisu pogodne za veb-prodaju								
Delatnost	Prerađivačka industrija	28,9	31,1	38,9	31,8	22,0	35,6	30,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	67,6	53,0	76,2	62,1	69,4	42,8	62,4
	Građevinarstvo	32,7	20,8	86,8	20,6	4,2	61,3	32,6
	Trgovina na veliko i malo	13,6	39,0	52,0	5,9	35,9	15,6	17,4
	Saobraćaj i skladištenje	19,2	37,9	29,0	14,1	32,0	24,1	22,6
	Usluge smeštaja i ishrane	25,9	18,0	33,3	12,0	26,4	31,1	24,5
	Informisanje i komunikacije	18,4	57,4	29,4	16,0	26,5	27,0	24,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	12,5	61,1	32,7	29,0	44,2	9,5	19,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	30,3	52,9	67,6	38,4	51,5	32,2	37,8
Ukupno	22,4	36,9	49,7	23,5	29,8	26,4	26,2	
Problemi vezani za logistiku (transport robe ili isporuka usluga)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,0	2,1	12,5	3,4	4,3	10,7	5,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	21,8	32,7	50,0	34,0	27,0	15,8	29,8
	Građevinarstvo	-	17,5	50,0	2,3	2,1	10,1	5,3
	Trgovina na veliko i malo	4,7	34,3	17,7	9,9	16,8	3,2	8,7
	Saobraćaj i skladištenje	8,0	37,9	3,4	13,7	16,8	6,1	12,6
	Usluge smeštaja i ishrane	9,1	18,0	-	7,4	15,0	11,0	10,7
	Informisanje i komunikacije	-	34,0	5,9	2,1	-	8,2	5,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	9,5	-	1,0	0,6	1,5	1,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	10,7	6,4	-	8,1	8,3	9,4	8,9
Ukupno	4,9	16,7	17,9	7,4	9,6	6,5	7,6	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I6: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Problemi prilikom isplate								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,3	1,7	2,6	1,8	2,6	5,0	2,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,1	7,2	7,1	6,4	5,6	15,8	7,1
	Građevinarstvo	-	3,1	22,8	0,6	3,0	1,3	1,5
	Trgovina na veliko i malo	1,1	18,5	11,6	5,0	7,3	0,3	3,5
	Saobraćaj i skladištenje	7,7	37,9	3,4	13,7	9,4	13,7	12,4
	Usluge smeštaja i ishrane	-	18,0	-	1,2	3,6	4,5	3,4
	Informisanje i komunikacije	12,4	31,3	5,9	-	-	24,8	15,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,8	1,2	-	1,0	8,0	-	1,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	11,9	4,2	-	11,2	8,3	9,4	9,4
Ukupno	3,1	9,4	5,9	3,7	5,1	4,6	4,4	
IKT bezbednost i zaštita podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	1,8	1,4	0,5	0,3	2,0	3,8	1,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	3,6	7,1	3,2	1,7	-	2,4
	Građevinarstvo	-	-	15,8	0,3	-	1,3	0,6
	Trgovina na veliko i malo	-	18,5	5,5	2,0	7,3	-	2,4
	Saobraćaj i skladištenje	2,9	37,9	3,4	9,6	9,4	6,1	8,6
	Usluge smeštaja i ishrane	1,4	18,0	-	1,2	9,3	4,5	4,5
	Informisanje i komunikacije	1,0	31,3	5,9	4,2	-	8,2	5,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	3,3	-	-	-	0,7	0,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	4,0	-	-	5,6	8,3	-	2,9
Ukupno	1,0	8,7	3,6	1,8	4,1	2,1	2,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I6: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
(Neodgovarajući) pravni okvir								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,5	2,5	3,7	2,3	3,5	10,7	4,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,5	7,2	9,5	5,9	7,3	-	5,7
	Građevinarstvo	-	-	18,4	0,6	-	1,3	0,7
	Trgovina na veliko i malo	3,8	18,5	15,2	5,2	16,8	0,3	5,9
	Saobraćaj i skladištenje	8,3	37,9	8,3	14,8	9,4	14,4	13,0
	Usluge smeštaja i ishrane	2,7	16,1	-	-	15,0	4,5	5,2
	Informisanje i komunikacije	4,1	32,7	5,9	1,0	17,1	8,2	8,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	8,2	10,7	7,1	2,8	37,1	1,7	8,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,9	4,2	-	-	8,3	10,0	8,0
Ukupno	4,8	10,0	7,3	3,9	10,5	4,7	5,9	
Visoki troškovi uvođenja veb-prodaje								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,2	7,9	4,9	3,9	4,8	5,0	4,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,0	7,2	7,1	8,7	6,5	-	7,1
	Građevinarstvo	-	-	15,8	0,3	-	1,3	0,6
	Trgovina na veliko i malo	2,0	18,5	7,3	7,4	7,3	0,1	4,2
	Saobraćaj i skladištenje	13,0	37,9	3,4	17,9	24,2	6,1	16,6
	Usluge smeštaja i ishrane	17,8	16,1	-	18,6	15,0	17,5	17,4
	Informisanje i komunikacije	8,3	31,3	5,9	-	-	19,3	11,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,2	6,5	-	1,8	1,4	0,7	1,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	10,7	-	-	5,6	8,3	8,1	7,8
Ukupno	4,0	11,7	5,8	6,0	6,7	4,3	5,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I7: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2014?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	1,5	8,2	8,6	0,8	4,9	6,8	3,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	2,4	0,5	-	-	0,3
	Građevinarstvo	-	3,1	-	-	2,3	-	0,6
	Trgovina na veliko i malo	4,3	6,9	13,4	0,1	1,1	10,2	4,8
	Saobraćaj i skladištenje	5,4	7,3	8,3	-	2,1	18,4	5,8
	Usluge smeštaja i ishrane	-	6,2	-	-	-	2,3	1,2
	Informisanje i komunikacije	-	4,5	11,8	-	-	1,8	1,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	2,2	5,8	6,9	0,4	2,4	5,9	3,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I8: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga postavljenih putem EDI tip poruka u 2014.

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	85,3	67,7	57,6	78,3	57,7	80,3	77,5	
25-49%	0,0	10,5	6,9	0,0	28,0	0,4	3,7	
50-74%	0,0	21,8	24,7	6,9	14,3	8,0	8,7	
75-100%	14,7	0,0	10,9	14,9	0,0	11,3	10,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

19: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta ili EDI tip poruka tokom 2014?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	22,7	31,6	15,9	15,0	22,8	43,9	24,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	42,7	25,0	11,9	34,1	24,9	38,8	31,6
	Građevinarstvo	35,6	43,2	5,3	27,1	18,2	54,9	35,9
	Trgovina na veliko i malo	58,3	45,9	24,3	32,3	52,6	75,7	56,1
	Saobraćaj i skladištenje	39,7	28,2	23,8	22,6	42,0	52,6	37,2
	Usluge smeštaja i ishrane	31,3	52,1	33,3	15,4	35,7	46,6	35,2
	Informisanje i komunikacije	52,9	37,2	29,4	32,0	34,2	60,6	49,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	76,2	30,4	25,5	66,9	70,9	69,4	69,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	1,3	19,2	-	13,0	3,2	2,5	4,4
Ukupno		42,7	35,2	15,9	24,6	35,3	58,3	40,3

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

I10: Da li je učešće ukupnih porudžbina Vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2014?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	48,1	28,1	39,9	35,5	54,5	38,2	41,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,9	14,3	20,0	27,5	19,3	-	21,8
	Građevinarstvo	28,0	6,4	50,0	16,3	87,2	12,9	23,1
	Trgovina na veliko i malo	39,8	27,1	62,6	51,2	36,6	35,5	38,7
	Saobraćaj i skladištenje	44,8	30,0	49,3	68,8	18,7	49,4	43,2
	Usluge smeštaja i ishrane	68,4	31,2	-	55,6	80,0	51,5	57,6
	Informisanje i komunikacije	37,0	51,8	20,0	42,8	-	44,6	38,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	33,8	18,5	64,0	53,4	66,3	18,0	33,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	39,8	24,7	43,4	42,7	44,1	32,6	37,4	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

2.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

MODUL 2.A: UPOTREBA RAČUNARA

A1 : Da li Vaše preduzeće koristi računare u svom poslovanju?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kraj
A2 : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste računare za poslovne potrebe:	_ _ _ _ %	
A3 : Da li je Vaše preduzeće koristilo „Open source“ operativni sistem LINUX tokom 2014?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.B: IKT STRUČNJACI I VEŠTINE

B1 : Da li Vaše preduzeće zapošljava IKT stručnjake?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2 : Da li je Vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2014?	DA	NE
a) Obuka IKT stručnjaka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Obuka ostalih zaposlenih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3 : Da li je Vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2014?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na B5
B4 : Da li je Vaše preduzeće tokom 2014. imalo slobodna radna mesta za IKT stručnjake, koja je bilo teško popuniti?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B5 : Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2014:	Zaposleni u preduzeću	Spoljna lica	Nije primenjivo
a) Održavanje IKT infrastrukture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Podrška za poslovni softver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Podrška za poslovno informacione sisteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Razvoj veb-rešenja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Podrška za veb-rešenja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Bezbednost i zaštita podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.C: PRISTUP INTERNETU I NJEGOVA UPOTREBA

C1 : Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na E1
C2 : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe	_ _ _ _ %	
Upotreba fiksnog širokopoasnog interneta za poslovne potrebe		
C3 : Da li Vaše preduzeće koristi DSL ili drugu vrstu fiksne širokopoasne internet konekcije (ADSL, kablovski internet, javni Vaj-faj [WiFi])?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C5
C4 : Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?		
a) Manje od 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
b) Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
c) Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
d) Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
e) Najmanje 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	

Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe		
Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe podrazumeva korišćenje prenosivih uređaja koje plaća i obezbeđuje preduzeće i koji se povezuju sa internetom putem mobilne telefonske mreže.		
C5 : Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopoljasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja (smartfon, laptop, tablet...)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C6 : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje (koje im obezbeđuje preduzeće) za poslovne potrebe, a koji omogućavaju internet konekciju putem mreže mobilne telefonije (prenosivi računar, tablet, smartfon)	_ _ _ %	
Upotreba veb-sajta		
C7 : Da li Vaše preduzeće ima veb-sajt?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C9
C8 : Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:	DA	NE
a) Opis robe ili usluga, cenovnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) On-lajn naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Praćenje ili status porudžbina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Linkove preduzeća ka društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb-sajta ili potvrdu o bezbednosti veb-sajta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Oglašavanje slobodnih radnih mesta ili on-line prijavljivanje za radna mesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Internet usluge javne administracije

Javna administracija se odnosi na javne službe i uprave – npr. porez, carina, registracija poslovanja, socijalno osiguranje, javno zdravlje, zaštita životne sredine itd.

Javna administracija može biti na lokalnom, regionalnom ili nacionalnom nivou.

C9 : Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:	DA	NE
a) Za pribavljenje informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Za pribavljenje obrazaca, npr. poreskih obrazaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Za vraćanje popunjenih obrazaca putem interneta, npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Za potpunu elektronsku obradu administrativnog postupka (izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe dodatnog rada sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi) putem interneta		
d1) Plaćanje PDV-a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d2) Plaćanje doprinosa za zaposlene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Upotreba društvenih mreža		
<p>Pod upotrebom društvenih mreža podrazumeva se upotreba internet aplikacija ili komunikacionih platformi u okviru ili van preduzeća za povezivanje, kreiranje i razmenu sadržaja na mreži sa kupcima ili dobavljačima. Preduzeća koja upotrebljavaju društvene mreže su ona preduzeća koja imaju korisnički profil ili nalog u zavisnosti od uslova i vrste društvenih mreža.</p>		
C10 : Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:	DA	NE
a) Društvene mreže (<i>Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Blog preduzeća (<i>Tviter</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (<i>Youtube, Flickr, Picassa</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Vikipediju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostala upotreba interneta		
Na sledeće pitanje (C12) može da se odgovori ukoliko je upotrebljena bilo koja od navedenih društvenih mreža (tj. C11 ima najmanje jedno „DA“).		
C11 : Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo bilo koju od gore navedenih društvenih mreža:	DA	NE
a) Za reklamiranje preduzeća pomoću slika ili proizvoda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Za prikupljanje mišljenja kupaca ili odgovaranje na pitanja kupaca, recenzije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Za uključivanje kupaca u razvoj ili inovaciju robe ili usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Za saradnju sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Za angažovanje zaposlenih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Za razmenu ideja, mišljenja i znanja unutar preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C12 : Da li zaposleni u Vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl-sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C13 : Da li Vaše preduzeće plaća oglašavanje na internetu (putem oglasa, društvenih mreža, na drugim veb-sajtovima)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.D: UPOTREBA CLOUD SERVISA

D1 : Da li Vaše preduzeće plaća usluge klaud (<i>cloud</i>) servisa putem interneta?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.E: AUTOMATSKA RAZMENA INFORMACIJA U OKVIRU PREDUZEĆA

Automatska razmena informacija između različitih službi preduzeća podrazumeva bilo koju od sledećih stavki:		
<ul style="list-style-type: none"> - korišćenje jedne jedine softverske aplikacije za podršku različitim službama preduzeća; - povezivanje podataka između softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća; - korišćenje zajedničke baze podataka ili skladišta podataka kojima se pristupa preko softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća; - automatska razmena podataka između različitih softverskih sistema (videti definiciju kod modula C). 		
E1: Da li Vaše preduzeće koristi softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (finansije, plan, marketing, ...)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2: Da li Vaše preduzeće koristi bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (CRM softver) koja omogućava:	DA	NE
a) Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.F: RAZMENA ELEKTRONSKIH INFORMACIJA U LANCU UPRAVLJANJA NABAVKAMA

Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama podrazumeva: razmenu svih vrsta informacija sa dobavljačima i/ili klijentima radi koordiniranja raspoloživosti i isporuke proizvoda i usluga krajnjem potrošaču; uključujući i informaciju o predviđanjima tražnje, zalihama, proizvodnji, distribuciji ili razvoju proizvoda. Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama obavlja se preko računarske mreže, ne samo interneta već i ostalih veza između računara različitih preduzeća. Ove informacije mogu se razmenjivati preko veb-sajta ili automatske razmene podataka, ali ne uključuju se obične, ručno kucane poruke.		
F1: Da li Vaše preduzeće redovno razmenjuje informacije elektronskim putem u lancu upravljanja narudžbinama sa svojim dobavljačima ili klijentima?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na G1
F2: Na koji način Vaše preduzeće razmenjuje elektronske informacije u lancu upravljanja nabavkama:	DA	NE
a) Putem svog veb-sajta ili veb-sajta poslovnih partnera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Putem elektronskog prenosa koji je pogodan za automatsku obradu (EDI poruke, XML, EDIFACT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.G: BEZBEDNOST INFORMACIONIH SISTEMA U PREDUZEĆIMA

IKT bezbednost podrazumeva: mere kontrole i procedure koje se primenjuju kod sistema IKT da bi se obezbedili integritet, verodostojnost, raspoloživost i poverljivost podataka i sistema.

G1 : Da li je Vaše preduzeće zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informacionih sistema?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na H1
G2 : Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici:	DA	NE
a) Gubitak ili oštećenja podataka zbog napada (virusa) ili neočekivanog incidenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Otkrivanje poverljivih podataka zbog neovlašćenog upada u IKT sisteme (farming/fišing ili slučajno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Neraspoloživost IKT usluga zbog napada spolja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G3 : Kada je Vaše preduzeće utvrdilo politiku o bezbednosti informacionih sistema?	DA	NE
a) U poslednjih 12 meseci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Više od 12 meseci i do 24 meseca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Više od 24 meseca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.H: ELEKTRONSKE FAKTURE

Razlikuju se dva oblika elektronskih faktura:

- E-faktura standardne forme (pogodna za automatsku obradu) – ovakve fakture mogu se direktno razmenjivati između dobavljača i kupca, preko servisnog operatera ili preko elektronskog bankarskog sistema;
- Faktura poslata elektronskim putem, koja nije pogodna za automatsku obradu (faktura poslata putem imejla).

H1 : Da li je Vaše preduzeće tokom 2013. slalo elektronske fakture?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.I: E-TRGOVINA

E-trgovina (e-Commerce) predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja) preko mreže i računara, kao i prenos kapitala, korišćenjem digitalne komunikacije (IKT-a). E-poslovanje se može obavljati preko veb-sajta ili automatske razmene podataka između preduzeća, ali ne obuhvata obične, ručno kucane individualne poruke.

Prodaja putem interneta		
11 : Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine ili pružalo usluge putem veb-sajta (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2014?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na I6
12 : Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2014:	_ _ _ %	
13 : Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina primljenih putem veb-sajta u 2014. prema načinu transakcije:	_ _ _ %	
a) Prodaja krajnjim potrošačima (B2C)	_ _ _ %	
b) Prodaja preduzećima (B2B,B2G)	_ _ _ %	
UKUPNO	100%	
14 : Da li je tokom 2014. Vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 : Koje od sledećih opcija sredstava plaćanja nudite prilikom prodaje putem Vašeg veb-sajta ili mobilne aplikacije?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) On-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja je uključen u transakciji naručivanja (plaćanje kreditnom karticom)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Of-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja nije uključen u transakciji naručivanja (plaćanje pouzećem, plaćanje čekom, bankovni transfer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16 : Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:	DA	NE
a) Roba ili usluge preduzeća nisu pogodne za veb-prodaju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problemi vezani za logistiku (transport robe ili isporuka usluga)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Problemi prilikom isplate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) IKT bezbednost i zaštita podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) (Neodgovarajući) pravni okvir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Visoki troškovi uvođenja veb-prodaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 : Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta ili EDI tip poruka tokom 2014?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na I9
18 : Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2014?	Nacionalna valuta _____	
Porudžbine plasirane putem interneta		
Porudžbine plasirane putem interneta mogu biti: - putem on-lajn prodavnice (veb-prodavnice) ili putem veb-formi na veb-sajtu - putem EDI tip poruka koje su pogodne za automatsku obradu (EDIFACT, XML), bez ručno kucanih poruka		
19 : Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta ili EDI tip poruka tokom 2014?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kraj
110 : Da li je učešće ukupnih porudžbina Vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2014?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kraj

IKT REČNIK

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):

Širokopojasna digitalna transmisiona tehnologija koja koristi postojeću telefonsku liniju i dopušta istovremeno slanje podataka i komunikaciju glasom. Veći deo opsega služi za slanje podataka korisniku, a brzine se kreću do 6 Mbps.

Bit (Binary Digit):

Najmanja jedinica informacije kojom rukuje računar. Bit se prikazuje sa 1, ili 0 u binarnom prikazu, ili true, odnosno false u logičkom prikazu. Grupa od 8 bita čini 1 bajt.

Broadband:

Komunikacioni sistem čiji nosilac (npr. optički kabl) prenosi umnožene podatke u isto vreme, a svaki pojedinačni podatak modulisan je na posebnoj frekvenciji.

B2B (Business-to-Business):

Transakcije između dva preduzeća koje se sprovode putem mreža zasnovanih na IP i putem drugih kompjuterskih mreža.

B2C (Business-to-Customer):

Transakcije koje se sprovode između posla i privatnog potrošača putem IP mreža i putem drugih kompjuterskih mreža.

CRM (Customer Relationship Management):

Predstavlja proces ili metodologiju koja se koristi kako bismo više naučili o potrebama i navikama naših potrošača i da bismo razvili čvršće veze s njima. CRM sadrži više tehnoloških komponenti, ali je CRM u organizacionom smislu skup procesa koji će pomoći da se sakupe neophodne informacije o potrošačima, prodaji, marketinškoj efikasnosti, reakcijama potrošača i tržišnim trendovima. **CRM** pomaže poslovno korišćenje tehnologije i ljudskih resursa kako bi se stekao uvid u ponašanje i vrednost potrošača.

Downloading preuzimanje:

Elektronski transfer informacija sa udaljenog računara na Vaš računar. Preuzimanje datoteka sa anonimnog FTP-a jeste popularan način pribavljanja besplatnog softvera u javnom vlasništvu.

Dial-up connection:

Kada se za povezivanje s mrežom koristi telefonska mreža. To uključuje modem i običnu telefonsku liniju, ISDN karticu i ISDN liniju ... Ako ste tipičan korisnik računara, imate jednu ili dve dial-up konekcije: jednu za povezivanje na internet, a drugu za povezivanje s mrežom u preduzeću.

DSL (Digital Subscriber Line):

Vrsta brze internet konekcije korišćenjem standardnih telefonskih parica. Može biti i vrsta broadband konekcije.

xDSL, ADSL itd.:

Prenosi koji se vrše putem internet mreža zasnovanih na protokolu i putem ostalih kompjuterskih mreža. Roba i usluge se naručuju putem tih mreža, ali isplata i konačno dostavljanje robe ili usluge može da se sprovodi na mreži ili van mreže (off-line). Porudžbine koje se primaju putem telefona, faksa ili mejla ne ulaze u kategoriju elektronske trgovine.

Digitalni proizvodi ili usluge:

Roba/usluge koje mogu da se naruče i isporuče direktno putem kompjutera, tj. putem interneta, npr. muzika, video-filmovi, igrice, kompjuterski softver, „on-line“ novine, konsultantske usluge, itd.

E-mail:

Elektronski prenos poruke, uključujući tekst i atačmente, s jednog na drugi kompjuter koji su locirani unutar ili van organizacije. To uključuje elektronski mejl putem interneta ili drugih kompjuterskih mreža.

Ekstranet:

Bezbedno produženje Intraneta koje omogućava spoljašnjim korisnicima pristup nekim delovima Intraneta u organizaciji.

Elektronska trgovina:

E-Commerce (Electronic Commerce EC elektronska trgovina) jeste kupovina ili prodaja dobara ili usluga putem interneta, naročito putem servisa World Wide Web. U praksi se ovaj termin često koristi umesto novijeg termina e-business, što znači poslovanje putem interneta.

Elektronski (digitalni) potpis:

Elektronski potpis predstavlja tehnologiju čijom se primenom u sistemima elektronskog poslovanja omogućava provera autentičnosti potpisnika, zaštita integriteta podataka koji se prenose i neporecivost elektronskog potpisivanja date poruke ili dokumenta. Dakle, analogno svojeručnom potpisu u standardnom poslovanju, elektronski potpis se koristi u elektronskom poslovanju. Štaviše, elektronski potpis ima i dodatnu osobinu da štiti integritet elektronski potpisane poruke, što svojeručni potpis ne obezbeđuje.

ERP (Enterprise Resource Planning):

ERP je, najkraće rečeno, softverski sistem koji prati sve aspekte poslovanja jedne kompanije. Implementirani ERP sistem je u mogućnosti da integriše poslovanje različitih delova firme (kao npr. računovodstvo, prodaja, proizvodnja, itd.) u jednu jedinstvenu celinu. Tako se dobija sistem preko kojeg je moguće, s jedne strane, upravljati svim ljudskim i materijalnim resursima, a sa druge - planirati, razvijati i pratiti poslovne procese i procedure.

Firewall:

Kombinacija hardvera i softvera koja održava sistem sigurnim (bezbednim). Uobičajeno se koristi da spreči neautorizovan pristup od spolja na internu lokalnu mrežu. Firewall sprečava direktnu komunikaciju mreže sa eksternim kompjuterima.

Hardware:

Fizička jedinica računarskog sistema, uključujući i spoljne jedinice, štampače, modeme, miševe, itd.

Internet:

Svetska mreža računara.

Internet address:

Adresa nekog od resursa na internetu. Tipično glasi, npr.:

<http://www.stat.gov.rs>

Intranet:

Mreža u okviru jedne organizacije, zasnovana na internet tehnologijama i protokolima, ali raspoloživa samo za određenu grupu ljudi, npr. zaposlene.

ISDN (Integrated Services Digital Network):

Brzi digitalni telefonski servis, čija se brzina kreće do 128 Kbps, što je nekoliko puta brže od analognog modema.

Local Area Network (LAN):

Lokalna mreža koja obuhvata i povezuje grupu računara, štampača i drugih jedinica u relativno limitiranoj lokaciji (npr. zgrada). Svakoј konektovanoј jedinici LAN omogućeno je da komunicira s drugim mrežama, po potrebi.

Network:

Grupa računara, ili drugih uređaja, kao što su štampači, skeneri i sl., koji su povezani na komunikacioni link, što omogućava svim uređajima međusobnu interakciju. Može biti mala, ili velika, povezana kablovima, bežična, stalno povezana, privremeno povezana, itd. Najveća mreža je internet, najveća grupa svih međusobno povezanih svetskih mreža.

Server:

Kompjuter, u mrežnom okruženju, koji sadrži deljene resurse, a koje koriste mrežni korisnici.

Virus:

Računarski program čije startovanje i učitavanje izaziva oštećivanje ili brisanje podataka na računaru.

Wide Area Network (WAN):

Komunikaciona mreža koja spaja geografski razdvojene računare, štampače i ostale uređaje.

Window:

Deo ekrana monitora sa kog programi i procesi mogu da se startuju. Korisnik može startovati više „prozora“ (window) u isto vreme.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

311:004

[Information Communication Technologies
usage in the Republic of Serbia]

ICT usage in the Republic of Serbia ...

[Elektronski izvor] :

Households/individuals : Enterprises / for
the editor Miladin Kovačević. - CD-ROM izd.
- Elektronski časopis. - 2006- . -
Beograd (Milana Rakića 5) : Statistical
Office of the Republic of Serbia, 2006-. -
Optički disk (CD-ROM) ; 12 cm

Godišnje

ISBN 1452-8398 = ICT usage in the Republic
of Serbia (CD-ROM)
COBISS.SR-ID 139262220

2015