

# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2011.

## DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



Beograd, 2011.

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

**Za izdavača:** dr Dragan Vukmirović, direktor

**Autori:** dr Dragan Vukmirović, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić

**Redakcioni odbor:** Mirjana Ogrizović Brašanac, Marija Klisarić, Suzana Govedarica,  
Srđan Lalić, Milica Marić

**Tehnički urednik:** mr Zvonko Štajner

**Priprema za štampu:** Neđeljko Čalasan

**Lektura:** Emilija Vidanović, Bogdana Milošević

**Dizajn korica:** Zoran Atijas

**Štampa:** „Portal“  
Lafontenova 1, Beograd

**Tiraž:** 300 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 pet 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 2011. 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 2011, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2010. godinu.

Anketa za domaćinstva sprovedena je na dvoetapnom 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 1200 preduzeća.

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, 2011.

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 (e-government) .....	29
1.3.8. Elektronsko poslovanje .....	30
1.3.9. Elektronsko obrazovanje .....	32
1.4. Rezultati istraživanja .....	34
1.5. Upitnik .....	56

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2011.

2.1. Metodologija .....	70
2.2. Uzorak .....	71
2.3. Glavni nalazi .....	72
2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima .....	72
2.3.2. Internet u preduzećima .....	74
2.3.3. Javna uprava (e-government) .....	77
2.3.4. Veb sajt .....	78
2.3.5. Elektronska trgovina .....	80
2.3.6. IKT i uticaj na okolinu .....	82
2.4. Rezultati istraživanja .....	84
2.5. Upitnik .....	128

## Rečnik

IKT Rečnik .....	138
------------------	-----

# GRAFIKONI

## Deo 1

### **Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2011.**

1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima
2. Računari u domaćinstvima
3. Broj računara u domaćinstvima
4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja
5. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema visini prihoda
6. Da li domaćinstvo ima pristup Internetu kod kuće?
7. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema tipu naselja
8. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema visini prihoda
9. Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu
10. Tip Internet konekcije
11. Širokopolasna (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima
12. Širokopolasna (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji
13. Kada ste poslednji put koristili računar?
14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
15. Struktura obrazovanja korisnika računara
16. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
17. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?
19. Upotreba mobilnog telefona
20. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti
21. Kada ste poslednji put koristili Internet?
22. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
23. Struktura obrazovanja korisnika Interneta
24. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
25. Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?
26. Korišćenje Interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
27. Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?
28. Korišćenje mobilnih uređaja za pristup Internetu
29. Tipovi Internet aktivnosti u poslednja 3 meseca
30. Tipovi korišćenja Interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca

31. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili Internet?
32. Razlog zbog kojeg ispitanici nisu slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem Interneta ?
33. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem Interneta?
34. Koji ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem Interneta u poslednjih 12 meseci?
35. Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?
36. Zašto u protekle 3 godine niste pohađali kurs u vezi sa korišćenjem računara?

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2011.

1. Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
3. Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. besplatno koristilo (open source) softvere?
4. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativni sistem Linux?
5. Da li vaše preduzeće ima pristup Internetu?
6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste Internet najmanje jedanput nedeljno
7. Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?
8. Koja je maksimalna brzina Internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa Internet provajderom)?
9. Da li vaše preduzeće koristi Internet usluge javne uprave?
10. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem Interneta iz sledećih razloga?
11. Da li je vaše preduzeće koristilo Internet za sledeće administrativne procedure?
12. Da li neki od sledećih razloga smatrate kao ograničenje za korišćenje usluga javne administracije putem Interneta?
13. Da li vaše preduzeće ima svoj veb sajt?
14. Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta pruža sledeće usluge?
15. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem Interneta?
16. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem Interneta?
17. Učešće dela ukupnog prometa u 2010. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem Interneta
18. Da li je u vašem preduzeću tokom januara 2011. postojao pravilnik (uputstvo) koji se odnosio na?





# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2011.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



## 1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istraživanje je sprovedeno od 12. aprila do 27. aprila 2011.</li></ul>
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonski intervju</li></ul>
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2400 domaćinstava</li><li>• 2400 pojedinaca</li></ul>
Ciljna populacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Za domaćinstva: ciljna populacija sastoji se od svih domaćinstava s najmanje jednim članom koji ima između 16 i 74 godine života</li><li>• Za pojedince: ciljna populacija sastoji se od svih pojedinaca koji imaju između 16 i 74 godine života</li></ul>
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dvofazni, stratifikovan uzorak</li></ul>
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)</li></ul>

## 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 97,0% (2329 domaćinstava).

### Domaćinstva

Uzorak (domaćinstva)	Prihod			Teritorija			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
Broj	1424	643	262	1197	646	486	1348	981	2329
%	61,1	27,6	11,2	51,4	27,7	20,9	57,9	42,1	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 97,0% (2329 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	226	243	329	400	513	618	1134	1195	646	1192	491	656	573	83	1017	2329
%	9,7	10,4	14,1	17,2	22,0	26,5	48,7	51,3	27,7	51,2	21,1	28,2	24,6	3,6	43,7	100

## 1.3. GLAVNI NALAZI

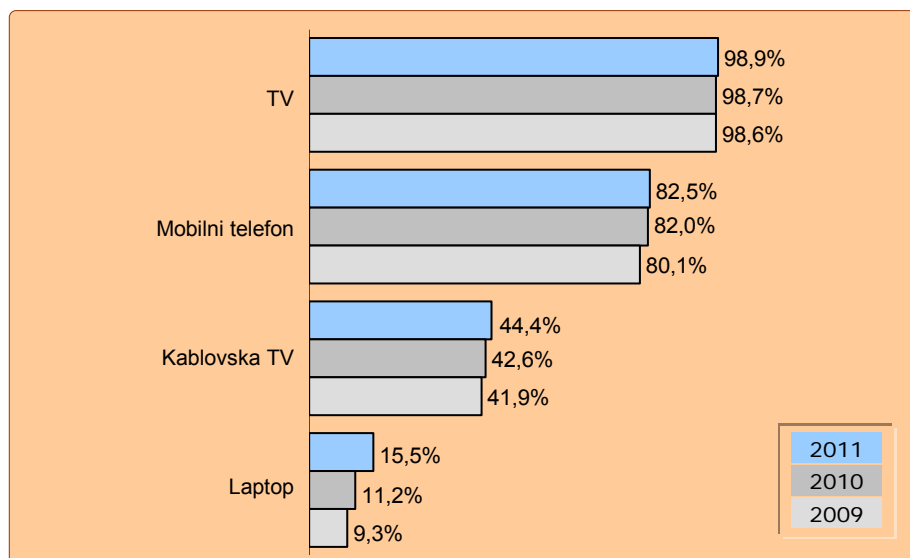
### 1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli davati više odgovora. Istraživanje pokazuje da 98,9% domaćinstava poseduje TV a 44,4% kablovska TV.

82,5% domaćinstava poseduje mobilni telefon

15,5% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 4,3% u odnosu na 2010. godinu, 6,2% u odnosu na 2009. godinu, a 9,7% u odnosu na 2008. godinu.

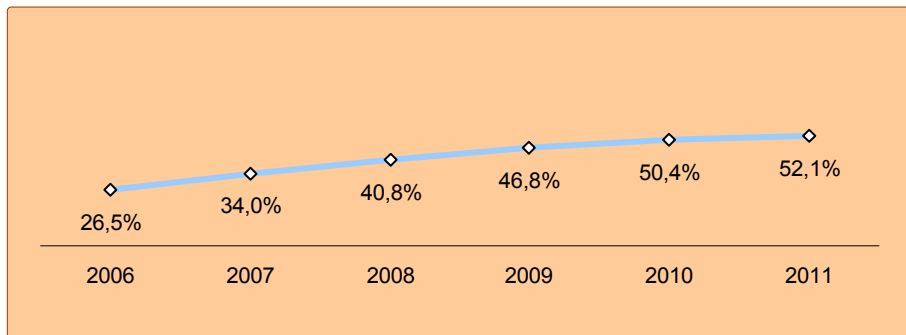
**Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima**



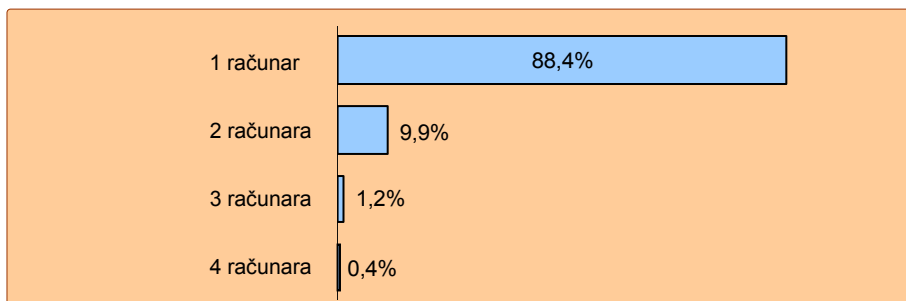
### 1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 52,1% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 1,7% u odnosu na 2010. godinu, 5,3% u odnosu na 2009. godinu, a 11,3% u odnosu na 2008. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 61%, u Vojvodini 53%, a u centralnoj Srbiji 47,2%.

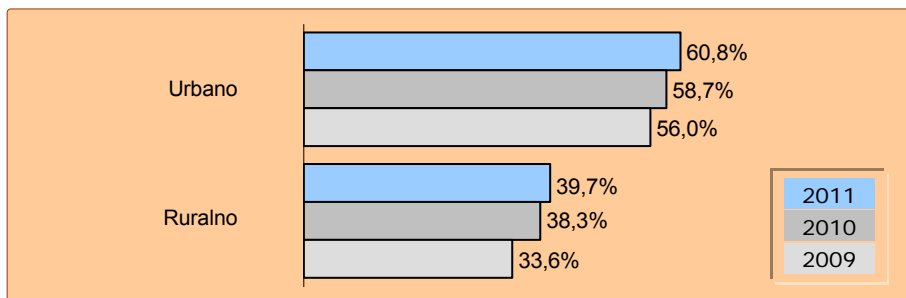
52,1% domaćinstava poseduje računar

**Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima**

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (88,4%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (9,9%).

**Graf. 1.3. Broj računara u domaćinstvima**

Razlike se mogu uočiti i kada se uporedi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 60,8% naspram 39,7%. U odnosu na 2010. godinu, ovaj jaz se neznatno povećao. U prilog tome govore i stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,1%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2010, iznosi 1,4%.

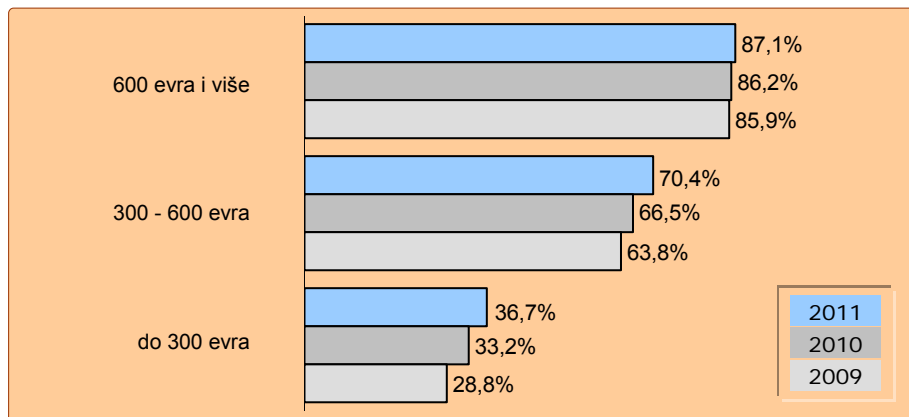
**Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja**

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 (87,1%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 36,7%.

Kada pogledamo podatke za 2010. godinu, vidimo da se jaz u 2011. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, neznatno smanjio. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2011. godinu, u odnosu na prethodnu godinu. Dok su stope rasta za domaćinstva s prihodom nižim od 600 evra, u odnosu na 2010. nešto veće od 3,9%, stopa rasta za domaćinstva s prihodom preko 600 evra iznosi svega 0,9%.

36,7% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

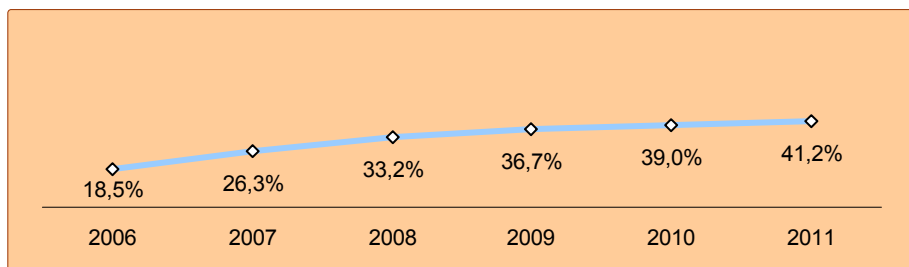


### 1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 41,2% domaćinstava poseduje Internet priključak, što čini povećanje od 2,2% u odnosu na 2010. godinu, 4,5% u odnosu na 2009. godinu, a 8% u odnosu na 2008. godinu.

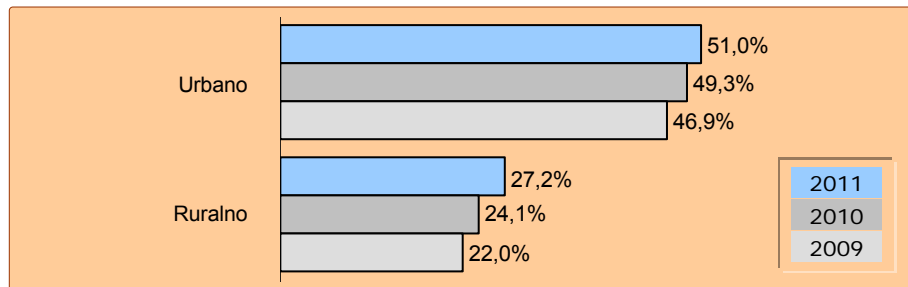
41,2% domaćinstava poseduje Internet priključak

**Graf. 1.6. Da li domaćinstvo ima pristup Internetu kod kuće?**



Zastupljenost Internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 51,6%. U Vojvodini ona iznosi 42%, a u centralnoj Srbiji 36,3%.

**Graf. 1.7. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema tipu naselja**



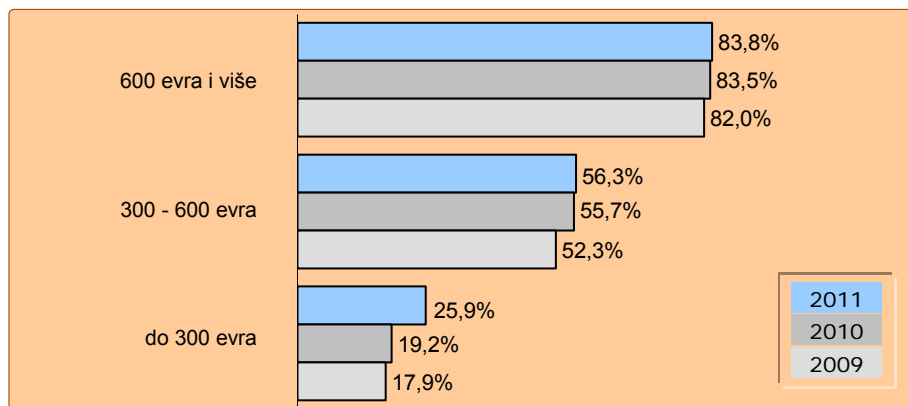
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost Internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 51% naspram 27,2%. U poređenju sa 2010. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti Internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije neznatno smanjio. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 1,7%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi 3,1%.

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 (83,8%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 25,9%.

25,9% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje Internet priključak

Kada pogledamo podatke za 2010. godinu, vidimo da se jaz u 2011. godini u pogledu zastupljenosti Internet priključaka, prema visini prihoda, smanjio. To nam jasno govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2010. godinu, u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva sa prihodom većim od 600 evra, u odnosu na 2010. godinu, 0,3%, odnosno 0,6% za domaćinstva s prihodom od 300 do 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi 6,7%.

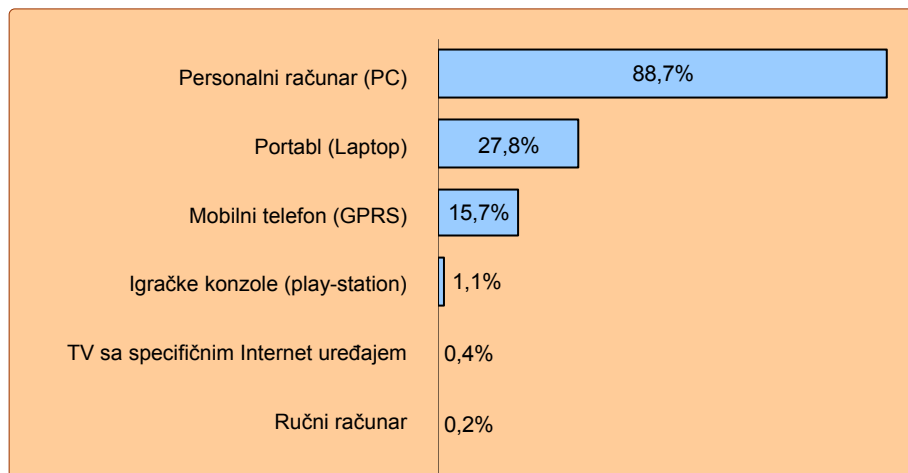
**Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema visini prihoda**



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa Internetu čak je 88,7% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 27,8% domaćinstava u tu svrhu koristi laptop, dok 15,7% domaćinstava pristupa Internetu koristeći mobilni telefon.

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se broj domaćinstava koja pristupaju Internetu pomoću laptopa povećao za 8,5% u odnosu na 2010. godinu. S druge strane, smanjio se broj domaćinstava koja pristupaju Internetu preko personalnog računara (smanjenje od 2,3%).

**Graf. 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu**

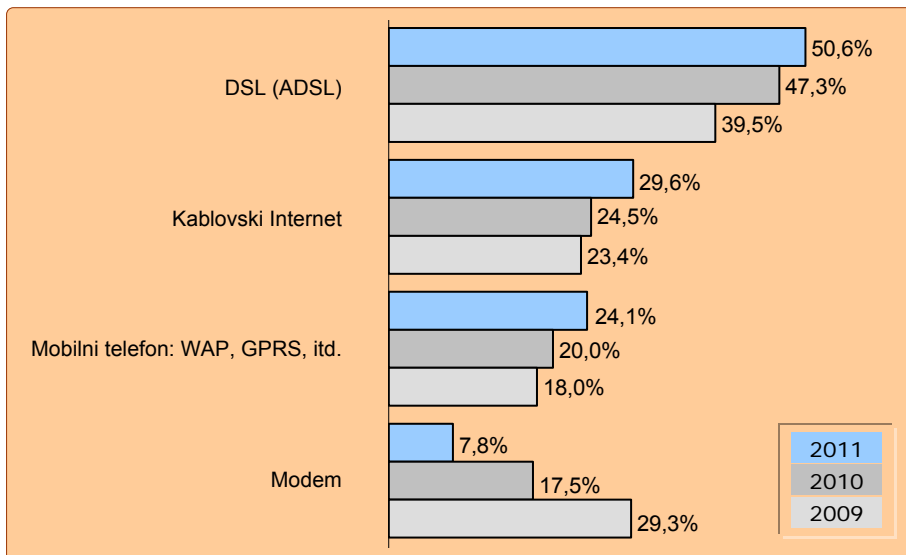


U vezi s načinom pristupanja Internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju Internet priključak, DSL (ADSL) ima 50,6% domaćinstava, kablovski Internet 29,6%, WAP i GPRS 24,1% domaćinstava, a modemsku konekciju ima 7,8%.

7,8% domaćinstava koja imaju Internet priključak koriste modemsku konekciju

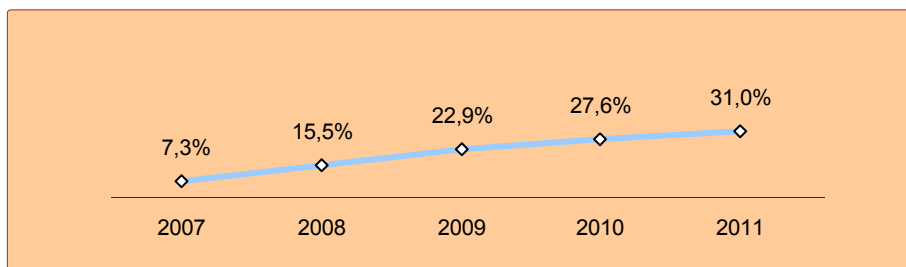
Rezultati istraživanja pokazuju smanjenje korišćenja modemske konekcije za 9,7% u odnosu na 2010. godinu, a 21,5% u odnosu na 2009. godinu. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopojasne (broadband) konekcije.



**Graf. 1.10. Tip Internet konekcije**

31% domaćinstava u Srbiji ima širokopoljasnu (broadband) Internet konekciju

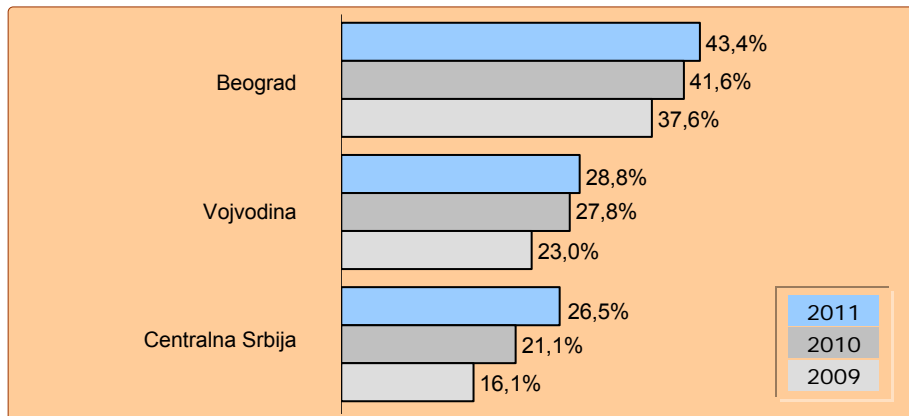
Širokopoljasna (broadband) Internet konekcija ne omogućava samo brži pristup Internetu, već menja celokupni način upotrebe Interneta budući da omogućava preuzimanje (download) informacija sa Interneta na značajno brži način od tradicionalne (dial-up) modemske konekcije. U skladu s tim, kao jedan od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe IKT-a u Evropskoj uniji od 2005. godine jeste i procenat domaćinstava koja poseduju ovaj vid Internet konekcije. U Srbiji 31% domaćinstava ima širokopoljasnu (broadband) Internet konekciju, što čini povećanje od 3,4% u odnosu na 2010. godinu, a 8,1% u odnosu na 2009. godinu. Zastupljenost ove vrste Internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 43,4%, u Vojvodini 28,8%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi 26,5%.

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

Širokopoljasnu (broadband) Internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (71,1%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 18%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste Internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 41,2% naspram 16,4%.

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



### 1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 54,3% lica u poslednja tri meseca koristilo računar, 2,3% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 3,3% pre više od godinu dana. Čak 40,1% lica nikada nije koristilo računar. Za 3,6% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2010. godinu, za 4,6% u odnosu na 2009. godinu, a za 7,9% u odnosu na 2008. godinu.

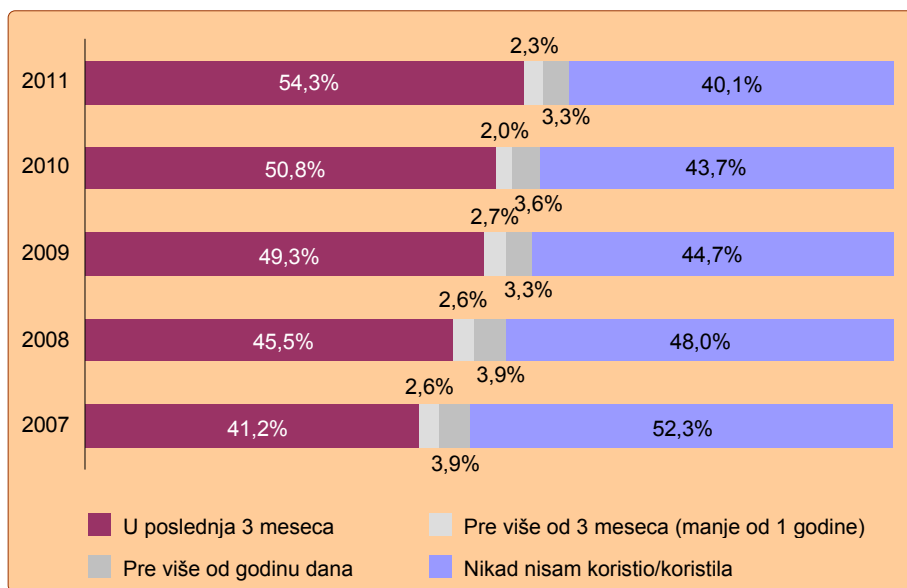
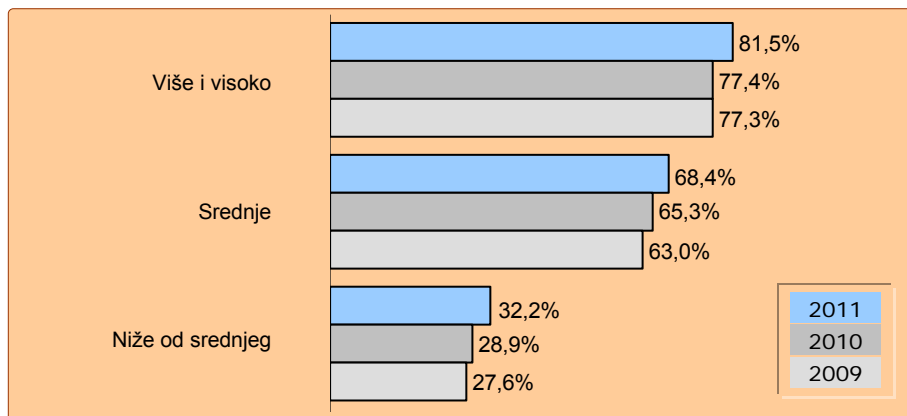
Broj korisnika računara povećao se za 3,6% u odnosu na 2010. godinu

U odnosu na 2010. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 150 000.

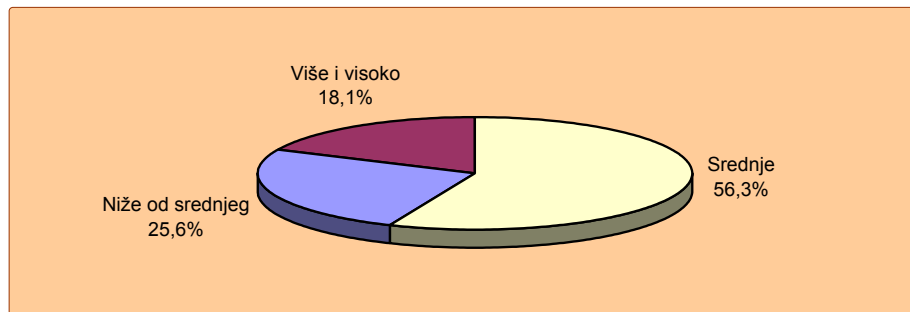
Preko 3 050 000 lica koristilo je računar u poslednja tri meseca

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

- 81,5% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 68,4% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 32,2% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

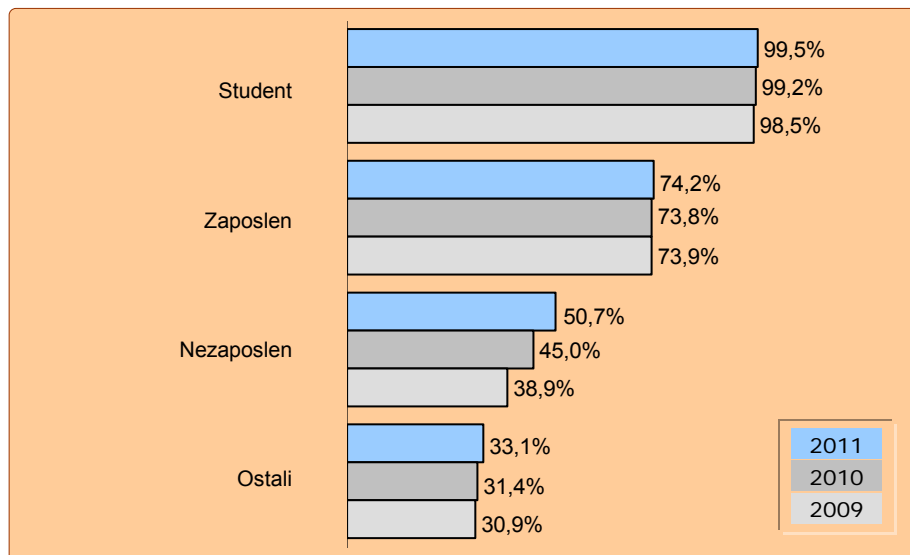
**Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?****Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 56,3% ima srednje obrazovanje, 25,6% korisnika ima obrazovanje niže od srednjeg obrazovanja, a 18,1% visoko i više.

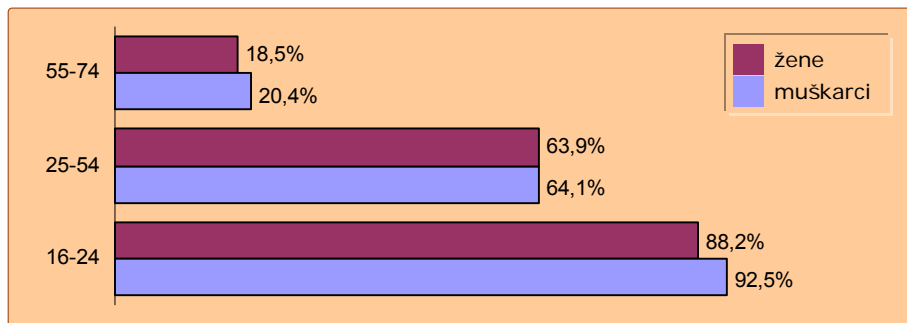
**Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara**

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

- 99,5% od studenata;
- 74,2% od zaposlenih lica;
- 50,7% od nezaposlenih lica;
- 33,1% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

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

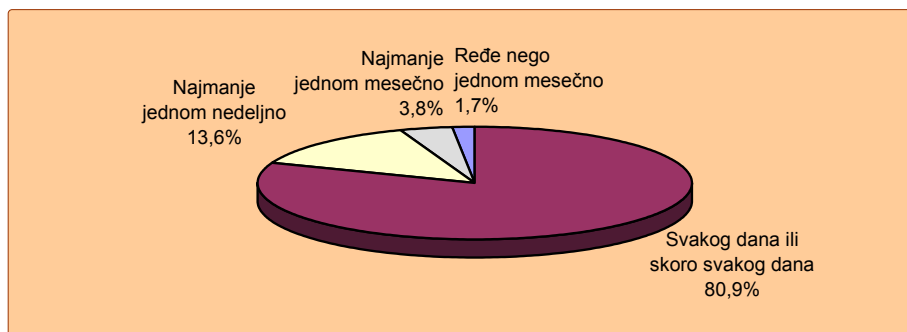
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 55,3% osoba muškog pola i 53,4% osoba ženskog pola koristilo računar.

**Graf. 1.17. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti**

Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca, 80,9% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 13,6% najmanje jednom nedeljno, 3,8% najmanje jednom mesečno, a 1,7% ređe nego jednom mesečno.

Preko 2 500 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2010. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 200 000.

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

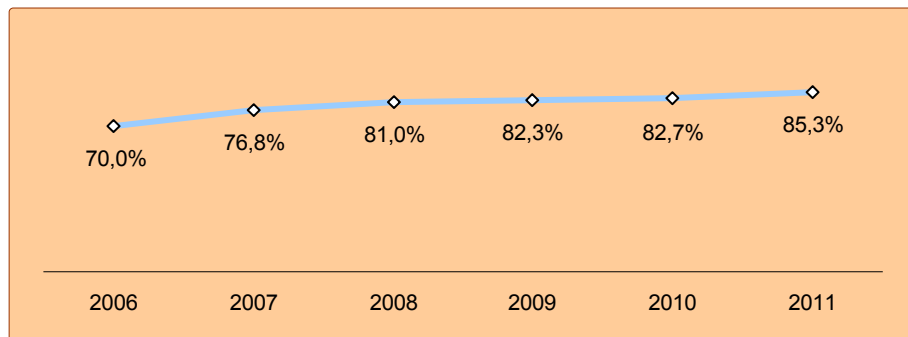
Tokom poslednja tri meseca računar je najčešće bio upotrebljavan u kući (92,9%), zatim na poslu (22,3%) i u obrazovnoj ustanovi (8,9%).

### 1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 85,3% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2010. godinu iznosio 82,7%.

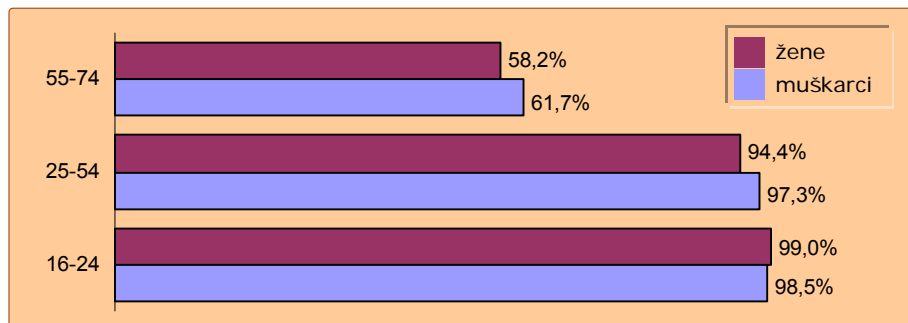
Preko 4 800 000 lica koristi mobilni telefon

**Graf. 1.19. Upotreba mobilnog telefona**



U odnosu na 2010. godinu, broj lica koja su koristila mobilni telefon povećao se za nešto više od 15 000.

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



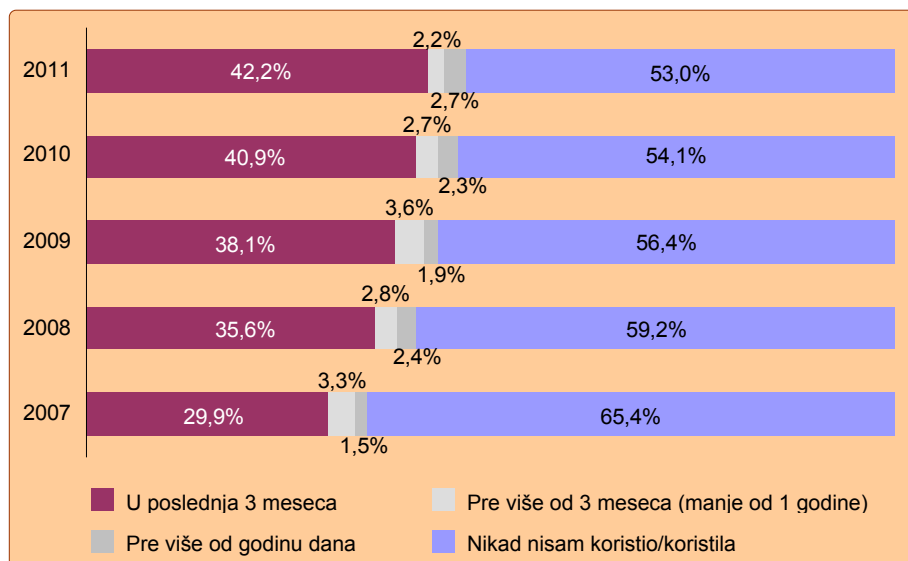
### 1.3.6. Pojedinci: upotreba Interneta

U Srbiji je 42,2% lica koristilo Internet u poslednja tri meseca, 2,2% ispitanika koristilo je Internet pre više od 3 meseca, a 2,7% pre više od godinu dana. Čak 53% ispitanika nikad nije koristilo Internet.

Za 1,1% povećao se broj korisnika Interneta u odnosu na 2010. godinu, za 3,4% u odnosu na 2009. godinu, za 6,2% u odnosu na 2008. godinu, a za 12,4% u odnosu na 2007. godinu.

Za 1,1% povećao se broj korisnika Interneta u odnosu na 2010. godinu

**Graf. 1.21. Kada ste poslednji put koristili Internet?**



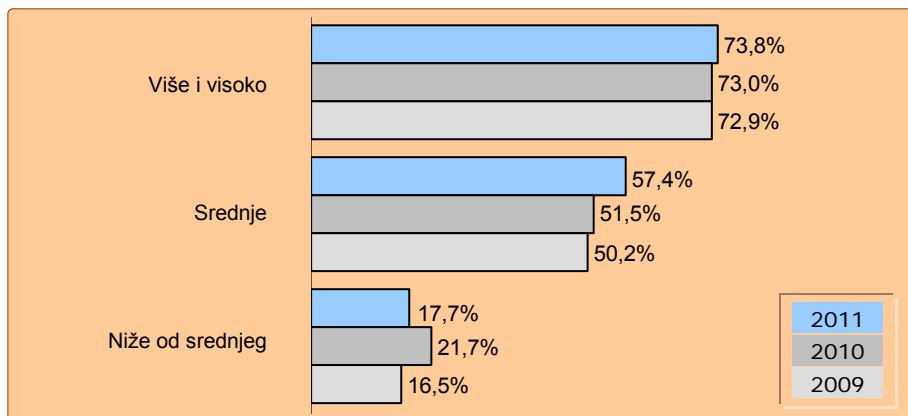
Preko 2 400 000 lica koristilo je Internet u poslednja tri meseca

U odnosu na 2010. godinu, broj lica koja su koristila Internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 40 000.

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

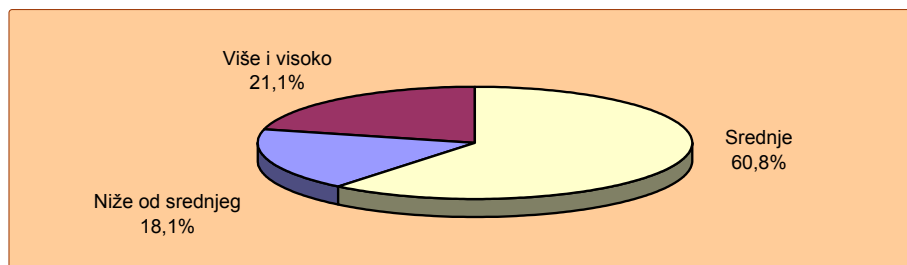
- 73,8% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 57,4% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 17,7% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

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



Među korisnicima Interneta, 60,8% ima srednje obrazovanje, 18,1% korisnika ima obrazovanje niže od srednjeg obrazovanja, a 21,1% visoko i više.

**Graf. 1.23. Struktura obrazovanja korisnika Interneta**

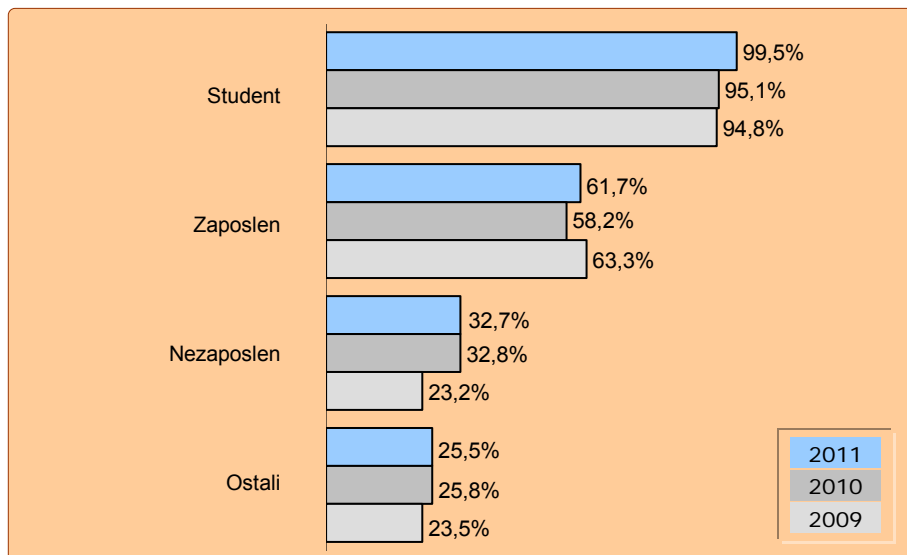


Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu:

- 99,5% od studenata;
- 61,7% od zaposlenih lica;
- 32,7% od nezaposlenih lica;
- 25,5% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).



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

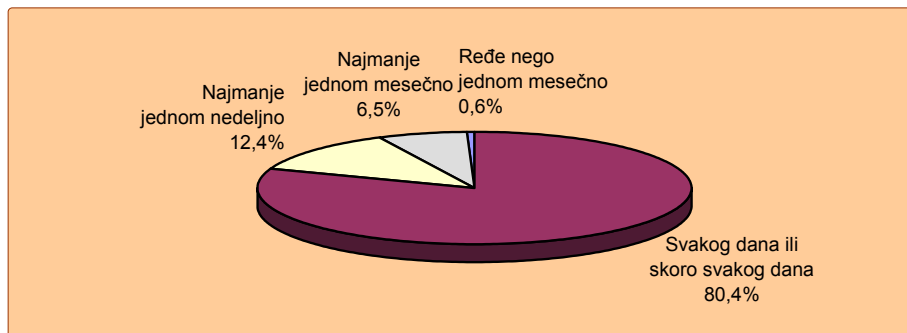


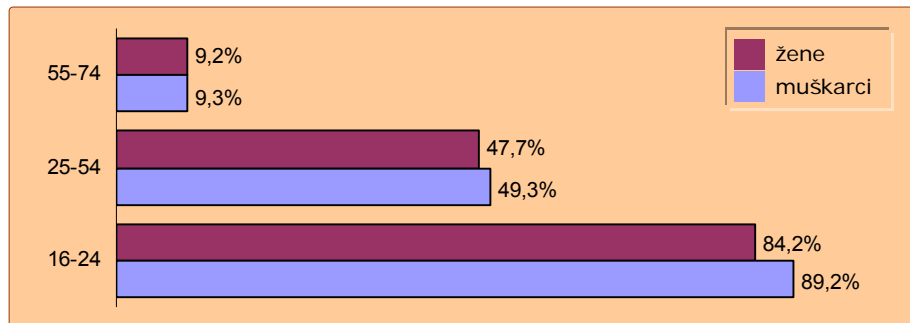
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili Internet tokom poslednja 3 meseca, 80,4% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 1 900 000 lica koristi Internet svakog ili skoro svakog dana

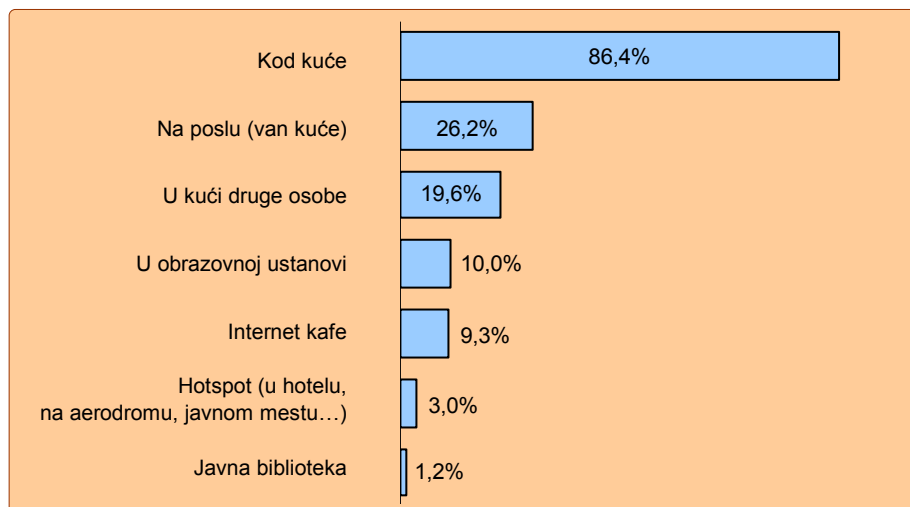
U odnosu na 2010. godinu, broj lica koja su koristila Internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 200 000.

**Graf. 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?**

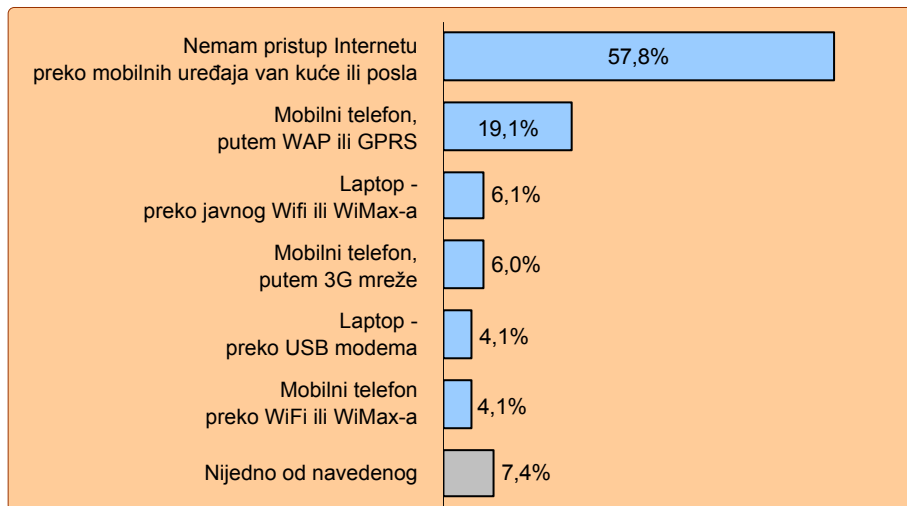
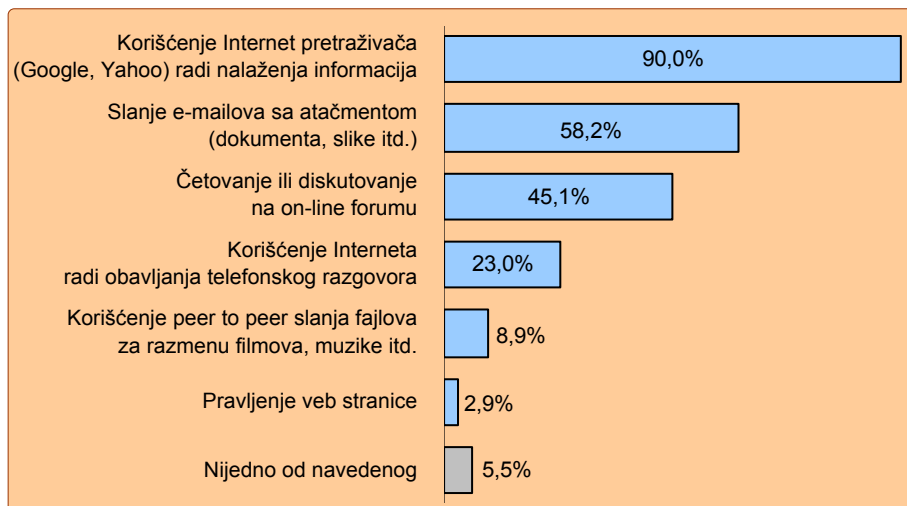


**Graf. 1.26. Korišćenje Interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti**

Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 43,9% osoba muškog pola a 40,5% osoba ženskog pola koristilo Internet.

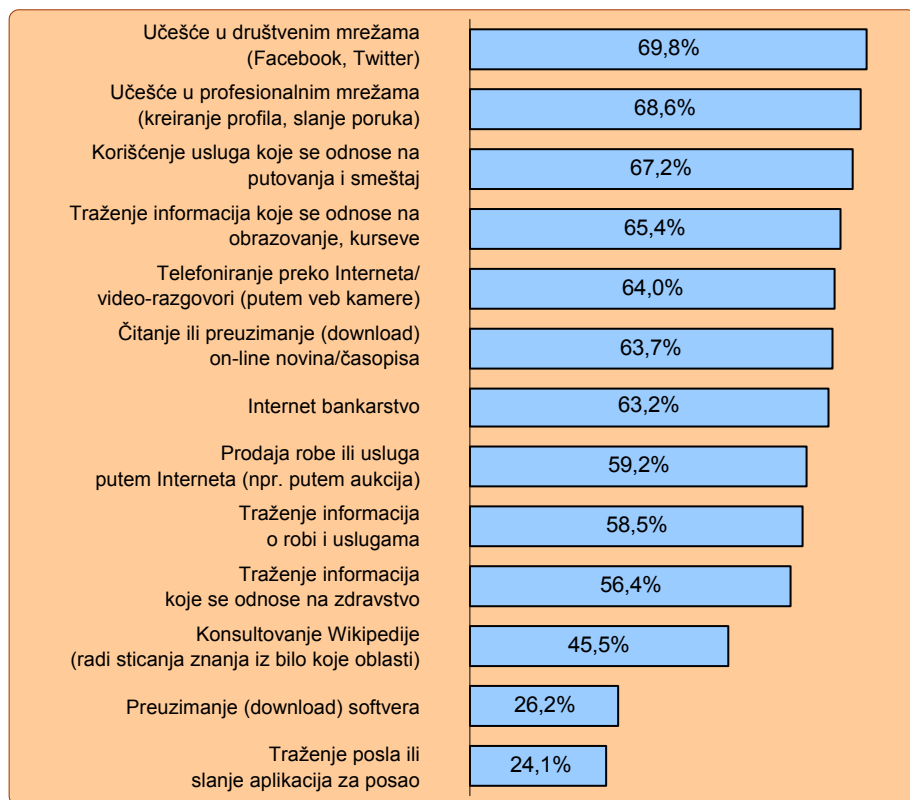
**Graf. 1.27. Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?**

U poslednja tri meseca najviše ispitanika koristilo je Internet kod kuće (86,4%), 26,2% ispitanika na poslu, 19,6% ispitanika u kući druge osobe, 10% ispitanika u obrazovnoj ustanovi a 9,3% ispitanika u Internet kafeima.

**Graf. 1.28. Korišćenje mobilnih uređaja za pristup Internetu****Graf. 1.29. Tipovi Internet aktivnosti u poslednja 3 meseca**

Ispitanici su tokom poslednja tri meseca Internet u najvećoj meri koristili za učešće u društvenim mrežama, kao što su Facebook i Twitter (69,8%).

**Graf. 1.30. Tipovi korišćenja Interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca**



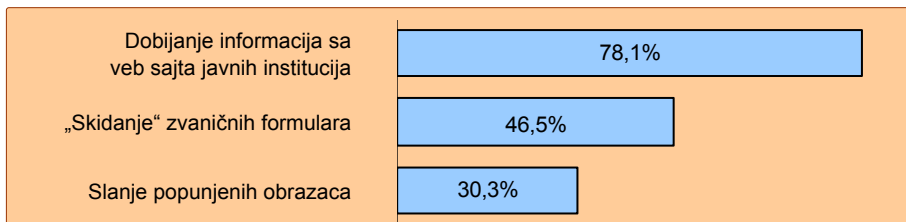
91,8% Internet populacije od 16 do 24 godine starosti ima nalog na društvenim mrežama (Facebook, Twitter)

### 1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 17,3% ispitanika među Internet populacijom koristi Internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije.

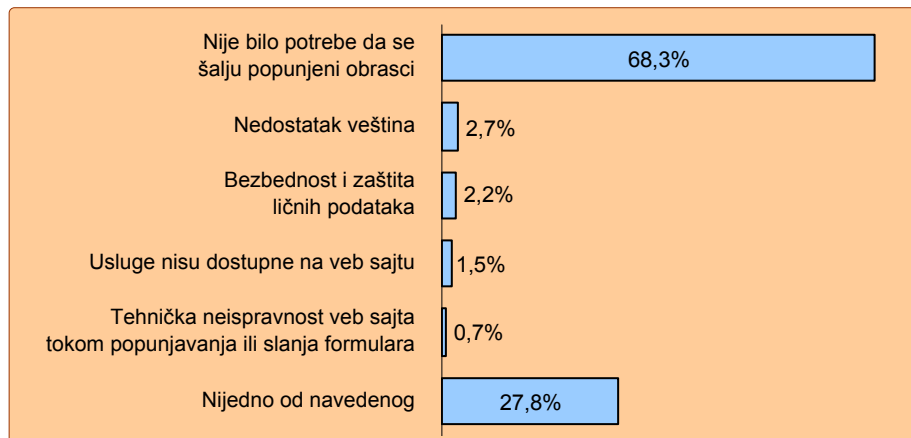
Preko 680 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

**Graf. 1.31. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili Internet?**



Istraživanje je pokazalo i da je 78,1% ispitanika u poslednja tri meseca koristilo Internet za dobijanje informacija s veb sajta javnih institucija, 46,5% za preuzimanje zvaničnih formulara i 30,3% za slanje popunjenih obrazaca.

**Graf. 1.32. Razlog zbog kojeg ispitanici nisu slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem Interneta ?**



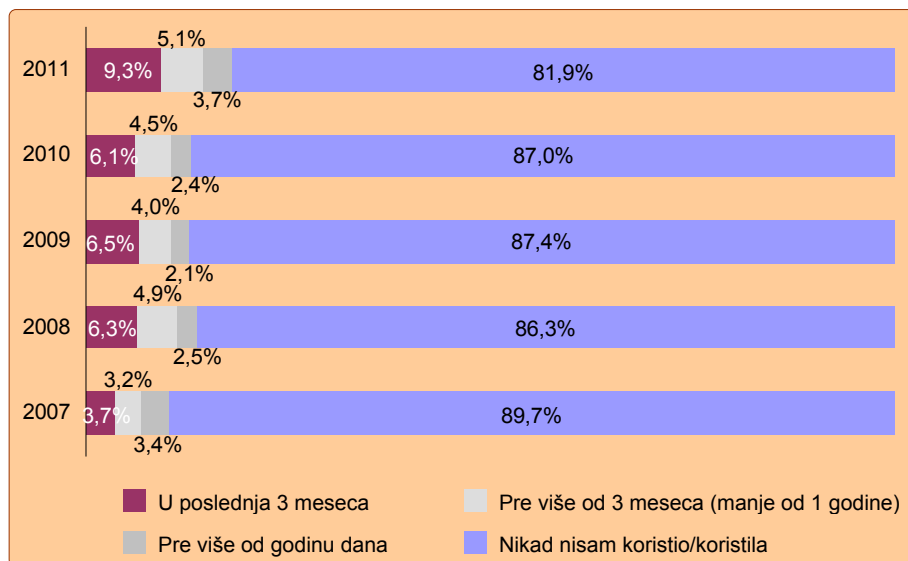
### 1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici Interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem Interneta, 9,3% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 5,1% pre više od tri meseca, a 3,7% pre više od godinu dana.

81,9% korisnika Interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem Interneta.

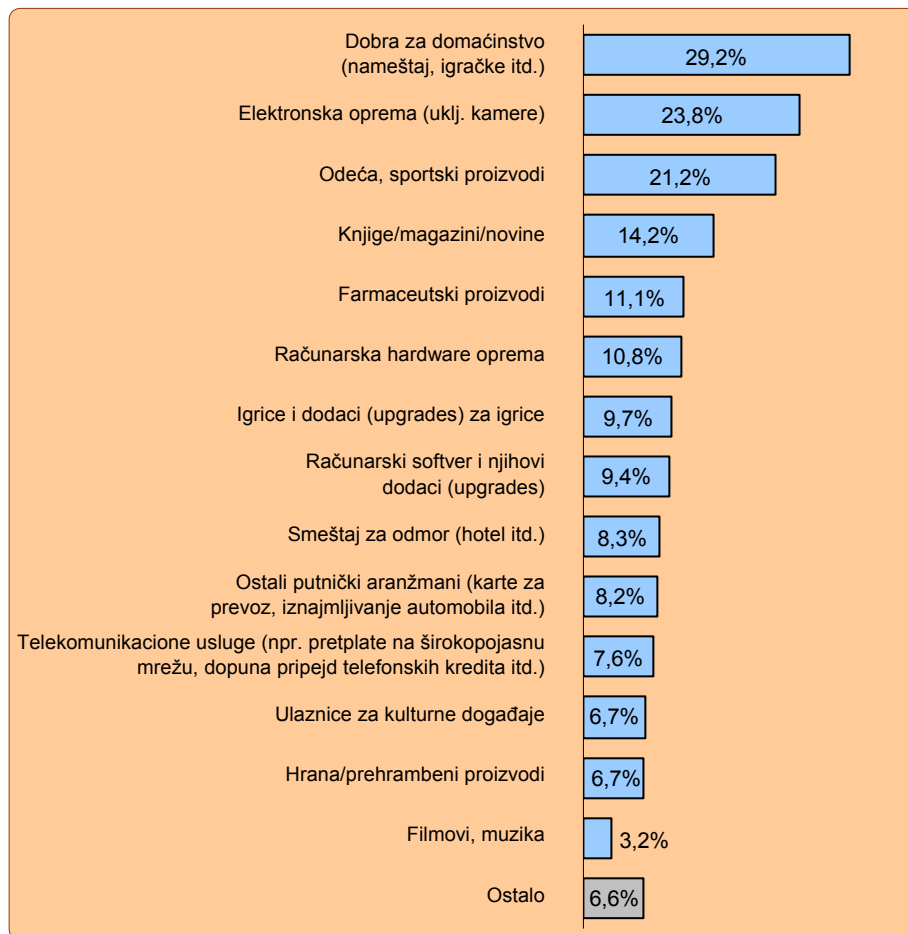
Preko 380 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem Interneta u poslednjih godinu dana

**Graf. 1.33. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem Interneta?**



U odnosu na 2010. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem Interneta povećao se za nešto više od 100 000.

**Graf. 1.34. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem Interneta u poslednjih 12 meseci?**

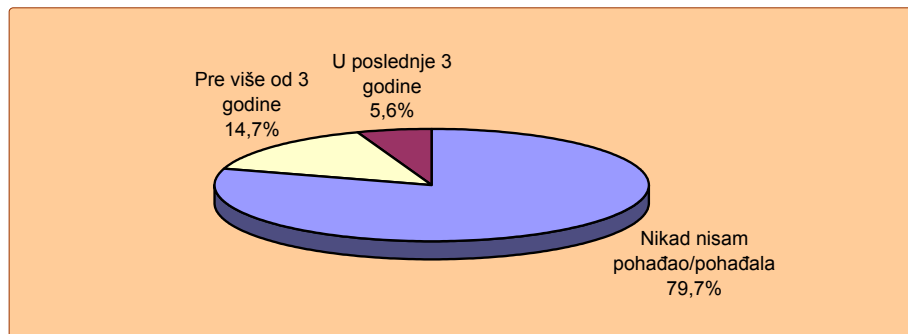


Najveći broj korisnika putem Interneta kupuje/naručuje dobra za domaćinstvo (29,2%), elektronsku opremu (23,8%) i odeću i sportske proizvode (21,2%).

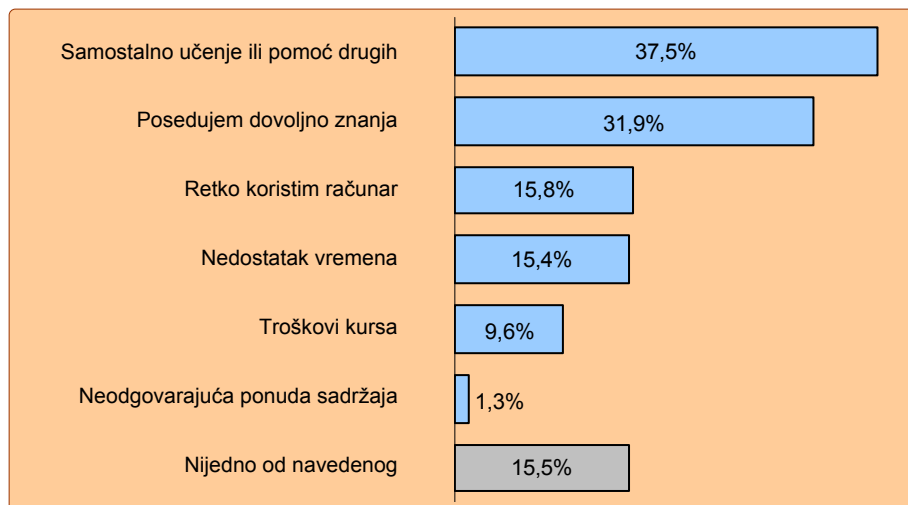
### 1.3.9. Elektronsko obrazovanje

Istraživanje je pokazalo da je samo 5,6% ispitanika pohađalo neki kurs u vezi sa korišćenjem računara u poslednje tri godine. Čak njih 79,7% je izjavilo da nikada nije pohađalo nikakav kurs.

**Graf. 1.35. Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?**



**Graf. 1.36. Zašto u protekle 3 godine niste pohađali kurs u vezi sa korišćenjem računara?**







# 1.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

## MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Teritorija			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
<b>A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)</b>									
TV	95,8	99,6	99,0	97,2	99,0	99,7	99,0	98,5	98,9
Mobilni telefon	74,2	93,0	97,5	80,4	81,6	92,0	88,0	76,1	82,5
Personalni računar (PC)	36,7	70,4	87,1	47,2	53,0	61,0	60,8	39,7	52,1
Kablovska TV	32,3	58,4	72,5	34,0	41,2	70,9	64,3	15,7	44,4
Laptop	7,0	21,3	45,3	12,8	14,1	23,1	19,9	9,2	15,5
Nijedno od navedenog	1,4	0,0	0,0	1,1	1,0	0,0	0,5	1,3	0,8
<b>A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup Internetu kod kuće?</b>									
Ne	72,0	42,9	16,0	61,3	57,6	48,0	47,8	70,8	57,2
Da	25,9	56,3	83,8	36,3	42,0	51,6	51,0	27,2	41,2
Ne znam	2,0	0,8	0,2	2,4	0,4	0,4	1,2	2,0	1,5
<b>A3: Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
Personalni računar (PC)	87,0	90,5	88,4	87,1	91,9	87,9	89,3	86,9	88,7
Portabl (Laptop)	18,1	28,0	42,8	24,0	25,3	36,0	29,9	21,9	27,8
Mobilni telefon (GPRS)	10,3	15,9	24,2	14,3	18,3	15,4	15,1	17,3	15,7
Igračke konzole (play-station)	1,2	0,5	2,0	1,3	0,9	1,0	1,4	0,4	1,1
TV sa specifičnim Internet uređajem	0,3	0,3	0,7	0,2	0,0	1,0	0,4	0,4	0,4
Ručni računar	0,3	0,0	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	0,2

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

## MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Teritorija			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
<b>A4: Tip Internet konekcije (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
DSL(ADSL)	50,9	49,8	51,4	60,2	45,6	40,5	50,5	50,8	50,6
Kablovski Internet	26,5	28,6	35,9	16,8	30,9	48,2	35,3	14,1	29,6
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	22,3	23,8	27,2	26,8	19,3	24,5	23,7	25,1	24,1
Bežični (wireless) Internet (WiFi, WiMax)	10,1	15,3	11,9	12,4	19,8	6,2	9,8	20,1	12,6
Modem	9,8	8,6	3,7	12,4	3,4	5,0	6,1	12,5	7,8
Mobilni telefon (putem 3G mreže)	1,9	1,1	5,4	3,4	0,4	3,0	2,5	2,3	2,5
ISDN	2,1	0,8	1,0	1,0	2,3	0,8	1,2	1,5	1,3
<b>A5: Razlog zbog kog nemate pristup Internetu kod kuće (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>									
Nemam potrebu za Internetom	35,6	39,4	34,9	31,3	48,2	33,3	40,1	32,8	36,4
Oprema je suviše skupa	26,5	17,5	14,0	24,8	30,1	13,9	20,6	27,7	24,2
Pristup Internetu je suviše skup	26,1	17,7	8,7	26,9	27,3	9,8	19,6	27,8	23,7
Ne želim Internet	17,9	24,3	28,4	12,9	23,2	32,7	23,2	16,1	19,6
Nedostatak veština	5,1	5,4		7,9	2,6	0,4	3,7	6,3	5,0
Fizička nesposobnost	3,7	1,8	2,6	5,3	1,0	1,0	2,2	4,3	3,3
Imam pristup Internetu negde drugde	1,9	4,0	9,7	2,5	2,6	2,7	3,5	1,7	2,6
Privatnost ili bezbednost	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4	0,5	0,2	0,3
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	27,7	19,9	22,4	31,6	18,7	20,6	23,9	27,7	25,9

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

<sup>2)</sup> 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
<b>B1: Kada ste poslednji put</b>								
U poslednja 3 meseca	90,4	74,7	63,9	53,6	28,9	6,4	55,3	53,4
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	2,2	3,3	2,8	2,9	2,0	0,0	2,4	2,2
Pre više od godinu dana	0,7	3,4	4,4	3,1	5,8	1,5	2,6	4,0
Nikad nisam koristio/koristila	6,7	18,6	29,0	40,4	63,4	92,1	39,7	40,5
<b>B2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	86,5	79,2	75,0	80,8	84,7	77,9	80,5	81,4
Najmanje jednom nedeljno	10,7	17,0	15,6	12,3	9,8	17,4	13,1	14,0
Najmanje jednom mesečno	2,1	2,7	6,7	4,2	3,8	4,7	3,9	3,7
Ređe nego jednom mesečno	0,8	1,1	2,7	2,7	1,8	0,0	2,5	0,9
<b>B3: Gde ste koristili računar u poslednja</b>								
Kod kuće	93,9	92,6	90,9	93,3	93,9	94,0	94,5	91,2
Na poslu (van kuće)	5,0	26,2	31,8	31,6	21,5	6,6	21,0	23,5
U kući druge osobe	27,8	15,9	13,1	2,2	3,1	5,0	17,5	11,2
U obrazovnoj ustanovi	30,0	1,7	2,7	1,5	1,6	0,0	8,8	9,0
Ostalo (Internet kafe, hotel...)	8,0	8,1	5,3	0,9	0,4	0,0	6,9	3,8

<sup>1)</sup> 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		
<b>koristili računar?</b>								
32,2	68,4	81,5	74,2	50,7	99,5	33,1	54,3	U posljednja 3 meseca
1,5	3,4	1,1	2,5	3,6	0,5	1,0	2,3	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,9	4,6	3,3	3,3	4,0	0,0	3,0	3,3	Pre više od godinu dana
64,4	23,6	14,1	20,1	41,7	0,0	62,9	40,1	Nikad nisam koristio/koristila
<b>računar u posljednja 3 meseca?<sup>1)</sup></b>								
79,0	80,3	85,7	83,7	72,9	94,5	82,3	80,9	Svakog dana ili skoro svakog dana
17,3	12,7	11,1	11,2	18,9	3,8	14,4	13,6	Najmanje jednom nedeljno
1,3	5,5	2,0	4,1	4,4	1,7	3,0	3,8	Najmanje jednom mesečno
2,4	1,5	1,2	1,1	3,8	0,0	0,4	1,7	Ređe nego jednom mesečno
<b>3 meseca? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
95,3	91,4	94,1	91,4	92,7	95,2	95,2	92,9	Kod kuće
3,0	21,5	51,7	48,3	3,6	2,9	5,1	22,3	Na poslu (van kuće)
18,2	14,0	10,3	10,8	12,3	19,0	23,3	14,4	U kući druge osobe
20,4	5,2	4,5	2,6	3,3	35,4	20,1	8,9	U obrazovnoj ustanovi
3,2	6,1	6,1	4,6	5,6	15,6	2,2	5,3	Ostalo (Internet kafe, hotel...)

**MODUL 1.C: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C1: Kada ste poslednji</b>								
U poslednja 3 meseca	86,7	60,0	54,6	31,5	14,5	1,9	43,9	40,5
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	2,7	3,2	3,8	1,8	0,9	0,0	2,5	1,8
Pre više od godinu dana	1,4	7,6	1,1	2,7	1,6	0,8	3,5	1,9
Nikad nisam koristio/koristila	9,1	29,2	40,5	63,9	83,0	97,3	50,1	55,7
<b>C2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	86,3	79,1	78,7	74,7	77,9	67,2	82,4	78,4
Najmanje jednom nedeljno	8,9	14,2	11,1	16,6	16,1	25,7	10,5	14,4
Najmanje jednom mesečno	4,8	6,0	9,8	7,4	3,7	7,1	6,8	6,3
Ređe nego jednom mesečno	0,0	0,8	0,5	1,3	2,3	0,0	0,4	0,9
<b>C3: Gde ste koristili Internet u poslednja</b>								
Kod kuće	86,6	82,9	86,9	90,5	88,3	92,6	85,6	87,2
Na poslu (van kuće)	5,2	32,6	33,5	44,9	34,8	16,2	26,1	26,2
U kući druge osobe	31,7	19,7	16,7	4,5	4,0	8,9	24,4	14,6
U obrazovnoj ustanovi	28,3	1,5	2,0	1,8	3,3	0,0	9,0	11,0
U Internet kafeu	17,0	10,1	6,0	0,9	0,0	0,0	11,9	6,6
Hotspot (u hotelu, aerodromu, javnom mestu...)	0,9	5,8	4,9	0,7	0,8	0,0	3,9	2,1
U javnoj biblioteci	2,2	1,6	0,5	0,0	0,0	0,0	1,2	1,2
<b>C4: Da li ste koristili neku od sledećih mobilnih</b>								
Nemam pristup Internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla	50,1	51,8	62,4	69,9	76,3	67,1	55,5	60,1
Mobilni telefon, putem WAP ili GPRS	24,0	25,9	14,2	9,7	4,5	17,2	22,9	15,1
Laptop - preko javnog Wifi ili WiMax-a	7,2	4,4	8,7	4,6	2,0	0,0	5,9	6,2
Mobilni telefon, putem 3G mreže	8,2	5,6	6,2	3,8	2,1	4,2	5,3	6,8
Laptop - preko USB modema	6,1	2,7	4,2	3,3	2,3	0,0	3,7	4,5
Mobilni telefon preko WiFi ili WiMax-a	2,5	6,8	5,0	2,8	0,0	0,0	4,3	3,8
Nijedno od navedenog	8,6	5,3	7,4	8,2	8,9	12,0	7,3	7,6

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

**Interneta****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
nije od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>put koristili Internet?</b>								
17,7	57,4	73,8	61,7	32,7	99,5	25,5	42,2	U posljednja 3 meseca
1,5	2,8	2,1	4,0	1,9	0,5	1,0	2,2	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
2,8	2,9	1,6	2,2	5,2	0,0	0,9	2,7	Pre više od godinu dana
78,0	36,9	22,6	32,0	60,2	0,0	72,6	53,0	Nikad nisam koristio/koristila
<b>Internet u posljednja 3 meseca? <sup>1)</sup></b>								
78,1	78,7	87,4	81,9	74,8	89,0	80,1	80,4	Svakog dana ili skoro svakog dana
9,7	14,2	9,5	12,1	14,3	8,6	12,7	12,4	Najmanje jednom nedeljno
12,2	6,3	2,4	5,6	9,8	2,4	6,7	6,5	Najmanje jednom mesečno
0,0	0,8	0,7	0,5	1,2	0,0	0,5	0,6	Ređe nego jednom mesečno
<b>3 meseca? (višestruki odgovor) <sup>1)</sup></b>								
83,8	85,7	90,4	86,1	84,8	88,7	87,8	86,4	Kod kuće
5,4	21,6	57,2	52,7	5,0	4,0	6,3	26,2	Na poslu (van kuće)
33,6	18,9	9,3	13,2	21,0	21,7	31,1	19,6	U kući druge osobe
32,0	5,6	3,6	2,5	2,2	33,4	24,4	10,0	U obrazovnoj ustanovi
17,4	7,5	7,7	5,7	9,3	15,4	14,3	9,3	U Internet kafeu
0,0	3,1	5,5	5,5	1,3	2,5	0,2	3,0	Hotspot (u hotelu, aerodromu, javnom mestu...)
1,3	1,4	0,5	0,4	1,4	3,9	1,2	1,2	U javnoj biblioteci
<b>tehnika za pristup Internetu? (višestruki odgovor) <sup>1)</sup></b>								
55,6	59,2	55,5	56,6	68,6	47,1	51,5	57,8	Nemam pristup Internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla
21,5	19,1	16,8	18,8	12,5	33,5	20,6	19,1	Mobilni telefon, putem WAP ili GPRS
7,5	5,4	6,8	7,3	2,7	9,8	5,6	6,1	Laptop - preko javnog Wifi ili WiMax-a
12,2	4,3	5,8	6,2	4,7	6,7	7,0	6,0	Mobilni telefon, putem 3G mreže
7,2	2,4	6,6	3,7	3,0	2,4	7,6	4,1	Laptop - preko USB modema
6,1	2,5	6,9	5,2	3,9	3,0	2,4	4,1	Mobilni telefon preko WiFi ili WiMax-a
8,5	7,4	6,4	8,2	5,7	4,2	9,9	7,4	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.C: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C5: Za koje ste aktivnosti (u privatne svrhe)</b>								
Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)	91,8	75,9	62,1	40,0	33,4	13,0	71,1	68,5
Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)	14,3	22,3	10,7	10,8	6,0	3,7	91,8	75,9
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	20,2	91,8	32,1	29,6	22,0	41,1	54,6	68,7
Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve	75,5	61,5	59,4	65,4	55,8	26,5	63,8	67,1
Telefoniranje preko Interneta/video-razgovori (putem veb kamere)	37,0	41,9	40,7	35,1	40,9	34,9	75,5	61,5
Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa	54,6	68,7	63,3	73,1	68,5	63,8	67,6	59,7
Internet bankarstvo	3,3	11,5	7,6	12,0	6,5	4,0	49,0	62,9
Prodaja robe ili usluga putem Interneta (npr. putem aukcija)	4,5	12,9	12,3	15,9	8,0	11,4	48,5	55,2
Traženje informacija o robi i uslugama	49,0	62,9	62,0	69,7	50,4	33,9	63,0	53,7
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje	48,5	55,2	59,0	71,0	59,7	40,6	53,5	59,3
Konsultovanje Vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)	58,9	42,9	41,0	34,8	32,6	4,0	47,2	43,6
Preuzimanje (download) softvera	32,4	27,6	22,0	20,6	16,1	20,2	33,7	18,3
Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	16,1	36,5	30,4	17,0	6,3	0,0	26,5	21,6
Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem blogova i/ili društvenih mreža	11,6	17,5	13,1	7,5	5,9	0,0	17,0	7,8
Učešće u on-line debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja (peticije)	6,3	12,1	9,8	6,1	1,7	0,0	10,3	6,1
Pohađanje on-line kurseva	1,2	3,7	8,3	2,2	2,9	3,5	4,6	2,8

<sup>1)</sup> 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		
<b>koristili Internet u poslednja 3 meseca? <sup>1)</sup></b>								
91,0	68,6	55,1	59,1	69,6	89,9	83,3	69,8	Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)
62,1	40,0	33,4	13,0	71,1	68,5	91,0	68,6	Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)
63,3	73,1	68,5	63,8	67,6	59,7	37,5	67,2	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
62,5	64,0	71,8	64,3	58,9	84,2	66,1	65,4	Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve
59,4	65,4	55,8	26,5	63,8	67,1	62,5	64,0	Telefoniranje preko Interneta/video-razgovori (putem veb kamere)
37,5	67,2	76,5	69,3	62,3	71,4	48,8	63,7	Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa
62,0	69,7	50,4	33,9	63,0	53,7	28,0	63,2	Internet bankarstvo
59,0	71,0	59,7	40,6	53,5	59,3	35,4	59,2	Prodaja robe ili usluga putem Interneta (npr. putem aukcija)
28,0	63,2	71,2	67,4	58,9	62,3	35,7	58,5	Traženje informacija o robi i uslugama
35,4	59,2	66,5	65,7	50,0	54,3	45,0	56,4	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje
55,3	39,6	53,7	39,2	33,4	74,0	59,9	45,5	Konsultovanje Vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)
27,8	23,9	31,2	23,9	23,2	37,8	28,8	26,2	Preuzimanje (download) softvera
9,9	27,3	27,3	22,4	41,0	20,4	7,5	24,1	Traženje posla ili slanje aplikacija za posao
12,4	11,1	16,5	12,3	11,3	15,4	12,9	12,5	Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem blogova i/ili društvenih mreža
4,9	8,4	10,8	9,7	7,2	9,8	5,5	8,2	Učešće u on-line debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja (peticije)
3,7	2,8	6,4	4,8	3,0	1,3	3,7	3,7	Pohađanje on-line kurseva

**MODUL 1.D: Javna uprava**

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	84,0	68,8	77,7	83,2	90,7	52,4	76,3	80,2
„Skidanje“ zvaničnih formulara	40,0	53,3	51,2	40,0	34,1	47,6	47,1	45,7
Slanje popunjenih obrazaca	31,4	38,1	25,9	29,7	18,1	15,8	30,9	29,6

**D2: Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj**

Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	66,1	74,1	64,1	67,5	73,1	64,0	68,1	68,5
Nedostatak veština	0,7	2,5	3,3	4,9	6,1	3,7	3,5	1,8
Bezbednost i zaštita ličnih podataka	0,7	3,2	3,6	1,8	2,3	0,0	2,4	2,0
Usluge nisu dostupne na veb sajtu	0,4	0,5	2,0	3,7	2,8	8,0	1,3	1,6
Tehnička neispravnost veb sajta tokom popunjavanja ili slanja formulara	0,0	1,3	0,5	1,5	0,6	0,0	1,1	0,3
Nijedno od navedenog	33,1	22,7	31,1	23,2	21,1	24,2	28,2	27,5

<sup>1)</sup> 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)“.

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

**(e-government)<sup>1)</sup>**

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>koristili Internet u poslednja 3 meseca? (višestruki odgovor)</b>								
84,7	78,9	76,0	79,5	74,4	86,4	66,2	78,1	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
58,5	38,6	58,5	51,5	36,8	50,0	26,9	46,5	„Skidanje“ zvaničnih formulara
43,2	23,9	39,8	30,1	23,6	44,7	34,0	30,3	Slanje popunjenih obrazaca
<b>administraciji putem Interneta:<sup>2)</sup> (višestruki odgovor)</b>								
55,1	71,2	72,8	71,6	64,8	62,4	68,8	68,3	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci
2,1	3,2	1,7	2,9	2,2	3,5	2,4	2,7	Nedostatak veština
0,0	2,8	2,8	2,8	2,8	2,8	0,0	2,2	Bezbednost i zaštita ličnih podataka
0,0	1,2	4,0	2,4	1,0	0,0	0,8	1,5	Usluge nisu dostupne na veb sajtu
0,0	1,1	0,0	0,7	0,0	3,5	0,2	0,7	Tehnička neispravnost veb sajta tokom popunjavanja ili slanja formulara
43,9	24,5	21,9	23,6	31,4	32,4	30,1	27,8	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.E: Trgovina putem**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili /</b>								
U poslednja 3 meseca	9,2	10,4	11,3	7,3	4,3	0,0	11,7	6,8
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	4,4	5,4	5,7	6,3	1,5	9,7	5,3	4,9
Pre više od godinu dana	3,2	4,9	4,1	2,2	3,2	2,3	4,3	3,1
Nikad nisam koristio/koristila	83,2	79,3	78,9	84,2	90,9	88,0	78,7	85,2
<b>E2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili (u privatne svrhe)</b>								
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)	24,6	26,6	35,3	31,3	28,9	69,4	28,4	30,5
Elektronska oprema (uklj. kamere)	12,1	41,4	22,7	12,7	12,8	0,0	31,7	11,5
Odeća, sportski proizvodi	23,9	22,0	18,9	14,1	47,1	0,0	21,0	21,6
Knjige/magazini/novine	11,9	7,7	26,2	11,5	12,8	0,0	10,9	19,3
Farmaceutski proizvodi	7,3	4,4	14,0	25,9	24,3	0,0	10,5	12,0
Računarska hardware oprema	11,4	13,7	11,8	0,0	21,4	0,0	15,3	3,9
Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	11,7	9,4	8,3	9,2	12,8	0,0	14,9	1,7
Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)	7,7	18,3	2,8	5,5	11,5	0,0	12,6	4,5
Smeštaj za odmor (hotel itd.)	5,2	4,5	7,1	23,0	21,4	0,0	9,7	6,2
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)	0,0	9,2	11,8	13,9	11,5	30,6	7,0	10,0
Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)	5,2	10,1	7,7	8,5	0,0	0,0	10,4	3,2
Ulaznice za kulturne događaje	11,7	3,6	4,8	6,8	11,5	0,0	10,5	0,9
Hrana/prehrambeni proizvodi	7,2	7,9	4,3	6,6	12,8	0,0	8,0	4,7
Ostalo	5,7	4,2	10,2	5,5	15,4	0,0	9,0	2,7
Filmovi, muzika	6,5	0,0	2,8	2,6	12,8	0,0	4,6	0,9
E-učila	6,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	3,2
Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0

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

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“ ili „Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“.

**interneta, aktivnosti i prepreke<sup>1)</sup>**

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
níže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>naručili robu ili usluge putem Interneta?</b>								
5,2	9,3	13,4	11,5	6,6	14,3	5,7	9,3	U posljednja 3 meseca
2,9	4,6	8,8	5,4	3,5	7,4	5,7	5,1	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
2,3	3,2	6,6	3,8	5,6	0,6	2,3	3,7	Pre više od godinu dana
89,6	82,8	71,1	79,3	84,3	77,7	86,3	81,9	Nikad nisam koristio/koristila
<b>putem Interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
28,3	32,0	24,2	28,8	24,9	32,2	33,5	29,2	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)
12,5	28,1	19,7	27,2	38,4	5,8	9,7	23,8	Elektronska oprema (uklj. kamere)
36,5	17,6	22,4	22,8	4,5	24,5	35,3	21,2	Odeća, sportski proizvodi
11,2	14,9	14,0	16,2	17,9	7,8	8,6	14,2	Knjige/magazini/novine
0,0	12,3	12,9	8,5	14,4	10,5	16,0	11,1	Farmaceutski proizvodi
12,3	10,9	10,2	8,8	24,5	0,6	9,5	10,8	Računarska hardware oprema
12,5	8,0	12,0	8,8	11,9	6,3	13,6	9,7	Igrice i dodaci (upgrades) za igrice
12,5	8,0	11,0	12,3	8,6	0,0	9,7	9,4	Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)
12,5	1,6	19,4	12,8	1,8	0,0	9,7	8,3	Smeštaj za odmor (hotel itd.)
0,0	4,7	17,7	14,4	3,4	0,0	1,0	8,2	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)
12,5	4,3	12,2	7,1	8,9	1,6	13,6	7,6	Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)
12,5	6,1	5,7	5,5	5,2	6,3	13,6	6,7	Ulaznice za kulturne događaje
0,0	8,3	6,1	8,5	1,9	13,7	0,0	6,7	Hrana/prehrambeni proizvodi
11,7	5,5	6,7	4,6	13,9	10,0	0,0	6,6	Ostalo
0,0	3,6	3,5	4,4	0,0	6,4	0,0	3,2	Filmovi, muzika
0,0	3,1	0,9	2,2	0,0	6,8	0,0	2,1	E-učila
0,0	0,9	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,5	Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge

**MODUL 1.E: Trgovina putem**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E3: Da li je bilo koji od navedenih proizvoda, koji ste kupili ili (višestruki</b>								
Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	46,5	75,8	19,4	47,9	0,0	0,0	70,3	3,1
Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)	36,3	24,2	80,6	52,1	100,0	0,0	20,7	96,9
Filmovi, muzika	20,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	12,3	3,1
<b>E4: Od koga ste kupili/naručili proizvode ili</b>								
Domaći trgovci	93,2	91,2	89,9	89,0	71,1	100,0	91,4	89,5
Trgovci iz zemalja EU	6,8	5,1	10,6	7,1	28,9	0,0	7,1	8,9
Trgovci iz ostalih zemalja sveta	5,2	10,7	4,6	3,9	0,0	0,0	9,4	1,5
<b>E5: Da li ste se kladili (npr. sportsko kladenje) i/ili</b>								
Da	5,2	9,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,8	2,0
Ne	94,8	90,5	100,0	100,0	100,0	100,0	94,2	98,0

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili

„Nikad nisam koristio/koristila“.

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su pozitivno odgovorili na pitanje D2D i/ili D2E i/ili D2F i/ili D2H i/ili D2I.

<sup>3)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su odgovorili na pitanje D1

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

**interneta, aktivnosti i prepreke<sup>1)</sup>**

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
níže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>naručili preko Interneta, preuzet (ili korišćen) sa veb sajtova? odgovor<sup>2)</sup></b>								
100,0	33,8	63,2	44,2	53,2	27,2	100,0	47,7	Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)
0,0	56,9	36,8	55,8	46,8	49,5	0,0	46,4	Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)
0,0	12,7	4,0	6,2	0,0	27,5	0,0	9,2	Filmovi, muzika
<b>usluge preko Interneta u poslednjih 12 meseci<sup>3)</sup></b>								
100,0	92,2	84,1	89,1	92,0	93,1	91,8	90,7	Domaći trgovci
0,0	6,8	12,8	9,0	5,1	6,9	8,2	7,8	Trgovci iz zemalja EU
12,5	4,7	7,4	7,5	5,7	0,0	9,7	6,4	Trgovci iz ostalih zemalja sveta
<b>igrali loto preko Interneta u poslednjih 12 meseci<sup>3)</sup></b>								
12,5	5,0	0,0	5,7	0,0	0,0	9,7	4,3	Da
87,5	95,0	100,0	94,3	100,0	100,0	90,3	95,7	Ne

**MODUL 1.F:**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F1: Kada ste poslednji put pohađali neki kurs</b>								
Nikad nisam pohađao/pohađala	88,7	82,4	75,9	70,1	70,3	74,8	83,9	75,5
Pre više od 3 godine	6,2	13,6	18,2	21,0	24,1	22,4	10,5	18,9
U poslednje 3 godine	5,1	4,0	6,0	8,9	5,6	2,8	5,6	5,6
<b>F2: Koji su razlozi što niste pohađali kurs obuke</b>								
Samostalno učenje ili pomoć drugih	43,2	38,7	34,8	36,1	21,2	22,9	37,2	37,8
Poseđujem dovoljno znanja	38,5	38,1	24,9	22,7	19,3	19,9	37,2	26,0
Retko koristim računar	9,0	14,4	19,1	25,6	20,8	19,7	11,6	20,5
Nedostatak vremena	9,2	21,4	20,5	13,5	5,6	15,5	17,7	12,9
Troškovi kursa	4,3	8,9	14,9	17,1	4,9	9,3	8,6	10,7
Neodgovarajuća ponuda sadržaja	1,3	0,4	1,5	1,0	5,1	0,0	1,6	1,0
Nijedno od navedenog	17,4	8,6	17,6	11,0	35,1	35,6	15,8	15,1

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje B1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“.

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje E1 nisu odgovorili „Nikad nisam pohađao/pohađala“.



**E-veštine****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>(najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?<sup>1)</sup></b>								
95,9	80,9	58,0	69,3	85,9	88,0	89,1	79,7	Nikad nisam pohađao/pohađala
2,4	14,3	29,8	22,8	10,1	6,7	8,0	14,7	Pre više od 3 godine
1,7	4,8	12,3	8,0	4,0	5,3	2,9	5,6	U poslednje 3 godine
<b>rada na računaru u protekle 3 godine:<sup>2)</sup></b>								
26,6	41,2	40,1	38,2	33,7	52,7	35,4	37,5	Samostalno učenje ili pomoć drugih
19,6	33,6	46,8	37,2	21,0	53,4	30,6	31,9	Poseđujem dovoljno znanja
17,2	16,4	10,3	16,4	22,2	3,1	10,2	15,8	Retko koristim računar
17,1	14,8	15,3	19,3	18,8	8,1	6,6	15,4	Nedostatak vremena
10,6	10,3	4,4	9,3	12,6	4,9	7,4	9,6	Troškovi kursa
1,7	0,7	3,4	1,0	1,3	1,2	1,9	1,3	Neodgovarajuća ponuda sadržaja
21,4	14,5	9,1	13,5	13,0	12,4	24,2	15,5	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.F:**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F3: Koje ste od sledećih računarskih</b>								
Korišćenje copy ili paste alata za udvajanje ili premeštanje informacija u dokumentima	86,0	73,7	60,6	52,7	45,1	24,1	70,6	65,6
Kopiranje ili premeštanje fajlova ili foldera	85,8	70,1	62,1	55,8	42,8	26,2	71,5	63,8
Prebacivanje fajlova između računara i drugih uređaja (mobilni telefon, mp3 uređaj itd.)	69,5	57,7	36,7	26,4	15,9	11,3	56,2	39,1
Priključivanje ili instaliranje novih sprava (npr. modem)	53,4	43,9	30,7	24,8	18,9	15,4	46,5	30,2
Kompresovanje (zipovanje) fajlova	47,7	45,5	33,8	27,3	17,1	16,1	45,8	30,6
Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u spreadsheetu	53,5	34,8	36,6	28,3	21,3	21,1	39,1	36,7
Instaliranje novog ili zamena starog operativnog sistema	30,1	26,7	13,2	14,6	4,3	3,4	27,4	14,1
Kreiranje elektronskih prezentacija (slajdova, uključujući zvučne ili video efekte)	35,7	23,6	10,9	11,9	4,8	3,4	25,1	15,9
Modifikovanje parametara softverske aplikacije	15,3	17,0	12,5	10,8	4,9	1,7	19,1	7,9
Pisanje računarskog programa uz korišćenje specijalnih programskih jezika	21,5	10,2	8,7	8,8	5,7	5,2	14,2	10,3
Nijedno od navedenog	8,8	15,3	30,6	38,1	50,2	62,0	19,6	27,6

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje B1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“.

**E-veštine****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>aktivnosti obavljali?<sup>1)</sup></b>								
58,7	68,1	78,5	70,7	56,1	97,7	68,4	68,1	Korišćenje copy ili paste alata za udvajanje ili premeštanje informacija u dokumentima
57,8	67,6	78,9	72,2	55,3	89,5	67,9	67,7	Kopiranje ili premeštanje fajlova ili foldera
49,4	45,0	54,5	44,4	40,6	78,1	52,7	47,7	Prebacivanje fajlova između računara i drugih uređaja (mobilni telefon, mp3 uređaj itd.)
36,2	36,0	48,4	38,2	28,9	64,4	42,3	38,4	Priključivanje ili instaliranje novih sprava (npr. modem)
30,4	35,3	56,3	41,8	26,8	63,0	37,4	38,2	Kompresovanje (zipovanje) fajlova
41,8	33,6	47,8	37,8	26,5	67,3	43,6	37,9	Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u spreadsheetu
16,3	20,7	25,9	20,3	17,8	36,2	19,6	20,8	Instaliranje novog ili zamena starog operativnog sistema
17,9	19,6	26,6	18,5	13,9	46,5	24,2	20,5	Kreiranje elektronskih prezentacija (slajdova, uključujući zvučne ili video efekte)
8,3	12,7	21,8	14,6	10,0	22,3	12,9	13,5	Modifikovanje parametara softverske aplikacije
13,9	9,6	19,1	10,2	7,4	22,9	19,9	12,2	Pisanje računarskog programa uz korišćenje specijalnih programskih jezika
29,6	24,2	15,1	21,4	30,8	0,1	27,6	23,6	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.F:**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F4: Koje ste od sledećih Internet</b>								
Korišćenje Internet pretraživača (Google, Yahoo) radi nalaženja informacija	95,3	91,7	90,5	83,9	78,5	55,2	92,6	87,8
Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)	73,1	68,3	70,6	58,6	64,0	55,6	70,2	66,5
Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu	75,2	57,7	44,8	24,1	27,7	3,3	55,2	50,2
Korišćenje Interneta radi obavljanja telefonskog razgovora	45,1	44,4	41,9	36,3	43,8	39,1	45,0	40,5
Upload teksta, igara, slika, filmova ili muzike na veb sajtove	39,4	41,3	23,4	19,9	19,0	6,0	34,3	29,8
Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.	28,8	27,5	17,4	13,0	6,1	10,5	23,5	20,6
Menjanje sigurnosnih podešavanja u Internet pretraživačima	16,8	23,2	13,5	11,7	0,0	3,0	20,5	11,2
Pravljenje veb stranice	10,7	12,4	9,1	9,6	2,3	6,1	12,1	7,9
Nijedno od navedenog	2,7	3,6	5,0	11,2	11,5	30,4	4,1	6,8
<b>F5: Gde ste i na koji način stekli</b>								
Neformalna pomoć kolega, prijatelja, rođaka	59,3	74,0	76,8	66,5	55,3	72,8	70,0	66,2
Samostalno učenje kroz rad	44,3	55,1	51,0	52,6	46,2	35,9	51,8	48,4
Formalno obrazovanje (škola, fakultet)	74,4	46,0	24,5	19,2	11,9	11,4	41,9	42,2
Samostalno učenje putem knjiga, diskova, on-line kurseva, Vikipedije	41,4	34,5	33,2	27,9	18,6	31,4	38,0	29,7
Kursevi u školama za obuku odraslih	5,1	10,3	10,8	14,4	10,1	13,2	6,3	13,0
Stručne buke (po zahtevu poslodavca)	0,7	3,2	8,7	19,4	26,4	20,6	5,6	10,5
Drugi način	2,4	0,0	0,8	3,3	3,7	3,9	2,3	0,9

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

**E-veštine****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>aktivnosti obavljali?<sup>1)</sup></b>								
80,6	91,8	95,4	92,7	85,3	100,0	87,4	90,3	Korišćenje Internet pretraživača (Google, Yahoo) radi nalaženja informacija
56,1	67,0	84,9	72,2	56,9	90,3	65,9	68,4	Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)
55,6	52,8	49,9	47,0	43,8	84,5	63,7	52,8	Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu
40,0	40,4	52,8	43,7	34,8	57,0	45,8	42,8	Korišćenje Interneta radi obavljanja telefonskog razgovora
28,0	32,6	34,9	29,5	27,8	56,9	31,9	32,1	Upload teksta, igara, slika, filmova ili muzike na veb sajtove
23,0	21,6	22,8	19,8	16,6	47,0	22,9	22,1	Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.
7,2	17,7	19,6	15,2	14,5	29,3	13,2	16,0	Menjanje sigurnosnih podešavanja u Internet pretraživačima
8,5	9,4	13,9	10,2	8,4	13,9	10,5	10,1	Pravljenje veb stranice
10,8	4,3	3,5	3,8	8,4	0,0	7,5	5,4	Nijedno od navedenog
<b>računarske ili Internet veštine:<sup>1)</sup></b>								
67,3	69,4	64,7	68,0	75,0	72,4	55,1	68,1	Neformalna pomoć kolega, prijatelja, rođaka
34,3	51,3	62,7	59,7	40,7	50,9	42,9	50,1	Samostalno učenje kroz rad
48,4	39,9	42,4	38,3	30,7	80,0	51,2	42,1	Formalno obrazovanje (škola, fakultet)
27,8	33,4	41,7	35,0	26,7	48,5	35,7	33,8	Samostalno učenje putem knjiga, diskova, on-line kurseva, Vikipedije
1,8	9,1	19,6	13,3	8,0	9,3	4,0	9,6	Kursevi u školama za obuku odraslih
0,0	6,9	20,2	13,5	2,9	1,1	7,4	8,1	Stručne obuke (po zahtevu poslodavca)
3,3	1,4	0,4	0,5	2,3	1,5	2,9	1,6	Drugi način

**MODUL 1.F:**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F6: Da li svoje računarske ili Internet</b>								
Komunikaciju sa rođacima, prijateljima, kolegama preko Interneta	94,2	91,0	96,3	85,8	96,2	85,3	92,5	92,7
Zaštitu svog računara od virusa ili drugih infekcija	74,0	64,8	52,4	45,3	38,0	38,8	66,8	53,5
Zaštitu svojih podataka na računaru	65,1	56,4	46,6	40,8	36,3	32,6	55,5	51,1
Traženje ili menjanje posla kroz godinu dana	52,4	61,9	48,6	42,8	33,4	17,3	52,3	51,3

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su pozitivno odgovorili na pitanja od a) do j) u pitanju F3 ili od a) do h) u pitanju F4.

**E-veštine****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>sposobnosti procenjujete kao dovoljne za:</b> <sup>1)</sup>								
84,1	94,2	95,7	93,8	86,5	96,7	97,6	92,6	Komunikaciju sa rođacima, prijateljima, kolegama preko Interneta
69,5	56,6	63,8	58,9	54,0	77,6	65,3	60,4	Zaštitu svog računara od virusa ili drugih infekcija
50,1	51,5	62,2	53,8	45,5	71,1	55,2	53,4	Zaštitu svojih podataka na računaru
31,7	53,6	65,2	57,5	45,8	68,8	37,5	51,8	Traženje ili menjanje posla kroz godinu dana

## 1.5. UPITNIK

### UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO

#### MODUL 1.A: PRISTUP INFORMACIONIM I KOMUNIKACIONIM TEHNOLOGIJAMA

<b>A1</b>	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup sledećim uređajima kod kuće?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Personalni računar (PC)		
	a1) ukupan broj računara u Vašem domaćinstvu		kom.
	b) Laptop		
	b1) ukupan broj laptop računara u Vašem domaćinstvu		kom.
	c) TV		
	c1) Satelitska TV		
	c2) Kablovska TV		
	c3) Digitalna TV		
	c4) Ukupan broj TV prijemnika u Vašem domaćinstvu		kom.
	d) Radio-prijemnik (uključujući vokmen, mobilni telefon, radio u kolima...)		
	d1) ukupan broj radio-prijemnika u Vašem domaćinstvu		kom.
	e) Mobilni telefon		
	f) Nijedno od navedenog		
-> idi na A2			
<b>A2</b>	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup Internetu <u>kod kuće</u> , bez obzira na to da li je korišćen?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Da		-> idi na A3
	b) Ne		-> idi na A5
	c) Ne znam		-> idi na B1



<b>A3</b>	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) Portabl (laptop)	<input type="checkbox"/>
	c) Ostalo	<input type="checkbox"/>
	c1) Mobilni telefon (GPRS, itd.)	<input type="checkbox"/>
	c2) Ručni računar (palmtop, PDA)	<input type="checkbox"/>
	d) TV sa specifičnim Internet uređajem	<input type="checkbox"/>
	e) Igračke konzole (play-station)	<input type="checkbox"/>
	f) Ne znam	<input type="checkbox"/>
-> idi na A4		
<b>A4</b>	Koji tip Internet konekcije koristite?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Modem	<input type="checkbox"/>
	b) ISDN	<input type="checkbox"/>
	c) DSL (ADSL)	<input type="checkbox"/>
	d) Kablovski Internet	<input type="checkbox"/>
	e) Bežični (wireless) Internet (WiFi, WiMax, satelitski Internet)	<input type="checkbox"/>
	f) Mobilni telefon (putem 3G mreže)	<input type="checkbox"/>
	g) Mobilni telefon (putem GPRS-a)	<input type="checkbox"/>
-> idi na B1		
<b>A5</b>	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) Ne želim Internet	<input type="checkbox"/>
	c) Nemam potrebu za Internetom	<input type="checkbox"/>
	d) Oprema je suviše skupa	<input type="checkbox"/>
	e) Pristup Internetu je suviše skup	<input type="checkbox"/>
	f) Nedostatak veština	<input type="checkbox"/>
	g) Privatnost ili bezbednost	<input type="checkbox"/>
	h) Fizička nesposobnost	<input type="checkbox"/>
	i) Nijedno od navedenog; drugi razlozi	<input type="checkbox"/>
-> idi na B1		

**MODUL 1.B: UPOTREBA RAČUNARA**

<b>B1</b>	Kada ste poslednji put koristili računar?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na B2
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
	c) Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
	d) Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
<b>B2</b>	Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na B3			
<b>B3</b>	Gde ste koristili računar u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Kod kuće	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Na poslu (van kuće)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) U obrazovnoj ustanovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) U kući druge osobe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Ostalo (Internet kafe, hotel, aerodrom...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na C1			

**MODUL 1.C: UPOTREBA INTERNETA**

<b>C1</b>	Kada ste poslednji put koristili Internet?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na C2
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na D1
	c) Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na E1
	d) Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na F1
<b>C2</b>	Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	
	b) Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	
	c) Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
	d) Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C3			
<b>C3</b>	Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Kod kuće	<input type="checkbox"/>	
	b) Na poslu (van kuće)	<input type="checkbox"/>	
	c) U obrazovnoj ustanovi	<input type="checkbox"/>	
	d) U kući druge osobe	<input type="checkbox"/>	
	e) Ostalo	<input type="checkbox"/>	
	e1) U javnoj biblioteci	<input type="checkbox"/>	
	e2) U pošti	<input type="checkbox"/>	
	e3) U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji	<input type="checkbox"/>	
	e4) U komunalnoj ili dobrovoljnoj organizaciji	<input type="checkbox"/>	
	e5) U internet kafeu	<input type="checkbox"/>	
	e6) Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C4			

<b>C4</b>	Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup Internetu van kuće ili posla?	
(moguće je dati više odgovora)		
a)	Mobilni telefon	<input type="checkbox"/>
	a1) Mobilni telefon, preko GPRS-a	<input type="checkbox"/>
	a2) Mobilni telefon, preko 3G mreže (UMTS, HSDPA)	<input type="checkbox"/>
	a3) Mobilni telefon, preko Wifi ili WiMax-a	<input type="checkbox"/>
b)	Laptop	<input type="checkbox"/>
	b1) Preko USB modema	<input type="checkbox"/>
	b2) Preko javnog Wifi ili WiMax-a	<input type="checkbox"/>
c)	Nijedno od navedenog, drugo	<input type="checkbox"/>
d)	Nemam pristup Internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla	<input type="checkbox"/>
-> idi na C5		

C5	Koje ste aktivnosti preduzimali preko Interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?	
(moguće je dati više odgovora)		
	Komunikacija	
	a) Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)	
	Pristup informacijama	
	b) Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa	
	b1) Da li ste se pretplatili na usluge primanja vesti ili reklama?	
	Da	
	Ne	
	c) Traženje informacija koje se odnose na zdravlje	
	d) Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve	
	e) Traženje informacija o robi i uslugama	
	f) Preuzimanje (download) softvera	
	Građansko i političko učešće	
	g) Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem blogova i/ili društvenih mreža	
	h) Učešće u on-line debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja (peticije)	
	Obuka i edukacija	
	i) Pohađanje on-line kurseva (iz bilo koje oblasti)	
	j) Konsultovanje Wikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)	
	Profesionalno usavršavanje	
	k) Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	
	l) Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)	
	Druge on-line usluge	
	m) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	
	n) Prodaja robe ili usluga putem Interneta (npr. putem aukcija)	
	o) Telefoniranje preko Interneta/video razgovori (putem veb kamere) preko Interneta	
	p) Internet bankarstvo	
-> idi na D1		

**MODUL 1.D: UPOTREBA JAVNE ADMINISTRACIJE**

<b>D1</b>	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije putem Interneta, u privatne svrhe, za sledeće aktivnosti:		
	a) Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Preuzimanje (download) zvaničnih formulara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Slanje popunjenih obrazaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ako je odgovor „Ne“ pod c -> idi na D2; u suprotnom, idi na pitanje E1			
<b>D2</b>	Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem Interneta u poslednjih 12 meseci:		
	a) Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci -> Idi na E1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Usluge nisu dostupne na veb sajtu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Tehnička neispravnost veb sajta tokom popunjavanja ili slanja formulara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb sajt ili je korišćenje komplikovano)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Bezbednost i zaštita ličnih podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na E1			

**MODUL 1.E: TRGOVINA PUTEM INTERNETA**

(samo za ispitanike koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“)

<b>E1</b>	Kada ste poslednji put kupili ili naručili robu ili usluge preko Interneta u privatne svrhe: (izuzev ručno kucanih e-mail poruka)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na E2
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na E2
	c) Pre više od jedne godine	<input type="checkbox"/>	-> idi na E5
	d) Nikada	<input type="checkbox"/>	-> idi na E5
<b>E2</b>	Koju ste vrstu robe ili usluga kupili ili naručili preko Interneta u poslednjih 12 meseci, u privatne svrhe:		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Hrana/prehrambeni proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Farmaceutski proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Filmovi, muzika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Knjige/magazini/novine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) E-učila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Odeća, sportski proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	j) Računarska hardware oprema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	k) Elektronska oprema (uklj. kamere)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l) Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	m) Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	n) Smeštaj za odmor (hotel...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	o) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	p) Ulaznice za kulturne događaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	q) Ostalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> Ako je odgovor „Da“ pod d, e, f, h ili i -> idi na E3; u suprotnom, idi na E4			

<b>E3</b>	Da li je bilo koji od navedenih proizvoda, koji ste kupili ili naručili preko Interneta, preuzet ili korišćen sa veb sajtova umesto da je isporučen poštom i sl.:	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Filmovi, muzika	<input type="checkbox"/>
	b) Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)	<input type="checkbox"/>
	c) Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	<input type="checkbox"/>
-> idi na E4		
<b>E4</b>	Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge preko Interneta u poslednjih 12 meseci:	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Od domaćih trgovaca	<input type="checkbox"/>
	b) Od trgovaca iz zemalja EU	<input type="checkbox"/>
	c) Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	<input type="checkbox"/>
	d) Nepoznata zemlja porekla trgovaca	<input type="checkbox"/>
-> idi na E5		
<b>E5</b>	Da li ste se kladili (npr. sportsko klađenje) i/ili igrali loto preko Interneta u poslednjih 12 meseci: (samo za ispitanike koji na pitanje C1 nisu odgovorili „nikad nisam koristio/koristila“)	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	a) Da	<input type="checkbox"/>
	b) Ne	<input type="checkbox"/>
-> idi na F1		



**MODUL 1.F: E-VEŠTINE**

<b>F1</b>	Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi sa korišćenjem računara:		
(za ispitanike koji <u>nisu</u> na pitanje B1 odgovorili „nikad nisam koristio/koristila“)			
	a) U poslednje 3 godine	<input type="checkbox"/>	-> idi na F3
	b) Pre više od 3 godine	<input type="checkbox"/>	-> idi na F2
	c) Nikad nisam pohađao/pohađala	<input type="checkbox"/>	-> idi na F2
<b>F2</b>	Koji su razlozi što niste pohađali kurs obuke rada na računaru u protekle 3 godine:		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Posedujem dovoljno znanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Retko koristim računar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Samostalno učenje ili pomoć drugih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Nedostatak vremena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Troškovi kursa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Neodgovarajuća ponuda sadržaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na F3			
<b>F3</b>	Koje ste od sledećih računarskih aktivnosti već obavljali:		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Kopiranje ili premeštanje fajlova ili foldera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Korišćenje copy ili paste alata za udvajanje ili premeštanje informacija u dokumentima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u spreadsheetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Kompresovanje (zipovanje) fajlova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Priključivanje ili instaliranje novih sprava (npr. modem)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Pisanje računarskog programa uz korišćenje specijalnih programskih jezika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Prebacivanje fajlova između računara i drugih uređaja (mobilni telefon, mp3 uređaj...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) Modifikovanje parametara softverske aplikacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) Kreiranje elektronskih prezentacija (slajdova, uključujući zvučne ili video efekte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	j) Instaliranje novog ili zamena starog operativnog sistema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	k) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na F4			

<b>F4</b>	Koje ste od sledećih Internet aktivnosti već obavljali: (za ispitanike koji <u>nisu</u> na pitanje C1 odgovorili „nikad nisam koristio/koristila“)	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Korišćenje Internet pretraživača (Google, Yahoo)	<input type="checkbox"/>
	b) Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike)	<input type="checkbox"/>
	c) Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu	<input type="checkbox"/>
	d) Korišćenje Interneta radi obavljanja telefonskog razgovora	<input type="checkbox"/>
	e) Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.	<input type="checkbox"/>
	f) Pravljenje veb stranice	<input type="checkbox"/>
	g) Upload teksta, igara, slika, filmova ili muzike na veb sajtove	<input type="checkbox"/>
	h) Menjanje sigurnosnih podešavanja u Internet pretraživačima	<input type="checkbox"/>
	i) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
-> idi na F5		
<b>F5</b>	Gde ste i na koji način stekli računarske ili Internet veštine:	
(za ispitanike koji su odgovorili na pitanja od a) do j) u pitanju F3 ili od a) do h) u pitanju F4)		
	a) Formalno obrazovanje (škola, fakultet)	<input type="checkbox"/>
	b) Kursevi u školama za obuku odraslih	<input type="checkbox"/>
	c) Stručne obuke (po zahtevu poslodavca)	<input type="checkbox"/>
	d) Samostalno učenje putem knjiga, diskova, on-line kurseva, Wikipedije	<input type="checkbox"/>
	e) Samostalno učenje kroz rad	<input type="checkbox"/>
	f) Neformalna pomoć kolega, prijatelja, rođaka	<input type="checkbox"/>
	g) Drugi način	<input type="checkbox"/>
-> idi na F6		
<b>F6</b>	Da li svoje računarske ili Internet sposobnosti procenjujete kao dovoljne za:	
(za ispitanike koji su odgovorili na pitanja od a) do j) u pitanju F3 ili od a) do h) u pitanju F4)		
	a) Traženje ili menjanje posla kroz godinu dana	<input type="checkbox"/>
	b) Komunikaciju sa rođacima, prijateljima, kolegama preko Interneta	<input type="checkbox"/>
	c) Zaštitu svojih podataka na računaru	<input type="checkbox"/>
	d) Zaštitu svog računara od virusa ili drugih infekcija	<input type="checkbox"/>
-> idi na G1		

**MODUL 1.G: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU**

- G1** Broj godina ispitanika \_\_\_\_\_
- G2** Pol ispitanika
- a) Muški
- b) Ženski
- G3** Obrazovni nivo ispitanika
- a) Niže od srednjeg obrazovanja
- b) Srednje obrazovanje
- c) Više i visoko obrazovanje
- G4** Radni status ispitanika
- a) Zaposlen
- b) Nezaposlen
- c) Student
- d) Ostali neuključeni u radnu snagu (penzioneri, lica na služenju vojnog roka)
- G5** Opština \_\_\_\_\_ šifra |\_|\_|\_|\_|\_|
- G6** Naselje \_\_\_\_\_ šifra |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|
- G7** Broj članova domaćinstva \_\_\_\_\_
- G8** Od toga, broj dece mlađe od 18 godina \_\_\_\_\_
- G9** 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, 2011.

## PREDUZEĆA



## 2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>Istraživanje je sprovedeno od 23. maja do 8. juna 2011.</li> </ul>
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonski intervju</li> </ul>
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"> <li>1200 preduzeća</li> </ul>
Ciljna populacija <sup>1)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preduzeća sa 10 i više zaposlenih</li> <li>Sektor C: Prerađivačka industrija</li> <li>Sektor D i E: Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama</li> <li>Sektor F: Građevinarstvo</li> <li>Sektor G: Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila</li> <li>Sektor H: Saobraćaj, skladištenje i veze</li> <li>Sektor I: Usluge smeštaja i ishrane</li> <li>Sektor J: Informisanje i komunikacije</li> <li>Sektor L i M: Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti</li> <li>Sektor N i Oblast 95: Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera</li> <li>Banke i osiguravajuća društva</li> </ul>
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratifikovan uzorak</li> </ul>
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)</li> </ul>

<sup>1)</sup> Od 2011. godine primenjuje se Klasifikacija delatnosti u skladu sa Uredbom o Klasifikaciji delatnosti, („Službeni glasnik RS“, broj 54/10). 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 1200 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 89% (1067 preduzeća).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	124	110	128	171	105	86	362
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	29	28	21	40	28	10	78
	Građevinarstvo	30	28	36	37	22	35	94
	Trgovina na veliko i malo	49	41	24	56	23	35	114
	Saobraćaj i skladištenje	35	24	16	29	19	27	75
	Usluge smeštaja i ishrane	31	27	5	25	19	19	63
	Informisanje i komunikacije	45	26	8	29	14	36	79
	Banke i osiguravajuća društva	7	1	11	2	2	15	19
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	62	39	11	38	30	44	112
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke komputera	29	21	21	22	15	34	71	
Broj	449	277	341	441	345	281	1067	
Procenat	42,0	26,0	32,0	41,3	32,3	26,4	100	

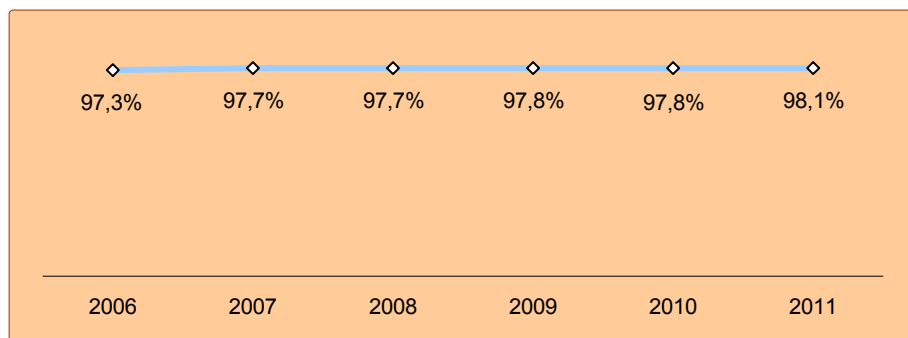
## 2.3. GLAVNI NALAZI

### 2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima

Rezultati istraživanja pokazuju da 98,1% preduzeća na teritoriji Republike Srbije koristi računar u svom poslovanju, što nam ukazuje na povećanje od 0,3% u odnosu na 2010. godinu. Zastupljenost računara najveća je kod velikih preduzeća (preduzeća s više od 250 zaposlenih) i u srednjim preduzećima (preduzeća sa 50–249 zaposlenih) i iznosi 100%, dok zastupljenost računara u malim preduzećima (10–49 zaposlenih) iznosi 98%.

98,1% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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



Zastupljenost računara u preduzećima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu ona iznosi 99,3%, u Vojvodini 98,4%, a u centralnoj Srbiji 96,5%.

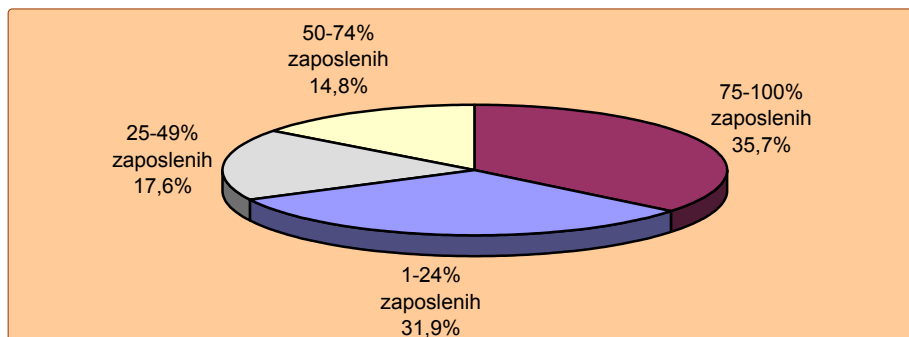
Korišćenje računara u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Saobraćaj i skladištenje (100%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (100%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (99,9%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (99,7%)
- Građevinarstvo (99,4%)
- Trgovina na veliko i malo (99%)
- Informisanje i komunikacije (97,1%)
- Prerađivačka industrija (96,2%)
- Usluge smeštaja i ishrane (95,8%)

U 31,9% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 35,7% preduzeća 75–100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

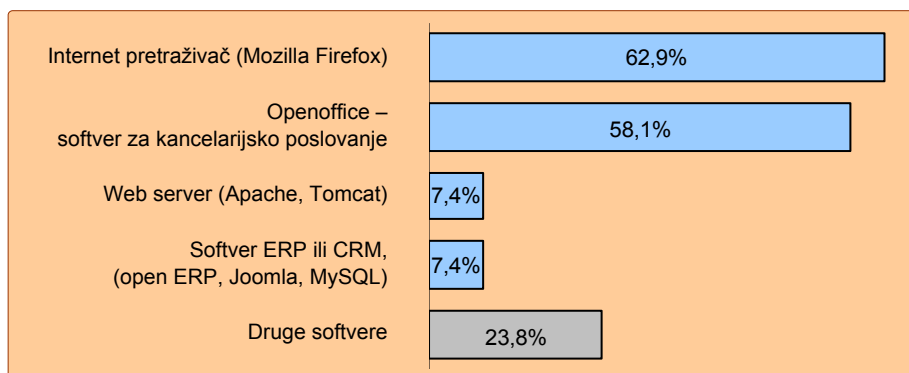


**Graf. 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno**



62,9% preduzeća poseduje Internet pretraživač Mozilla Firefox

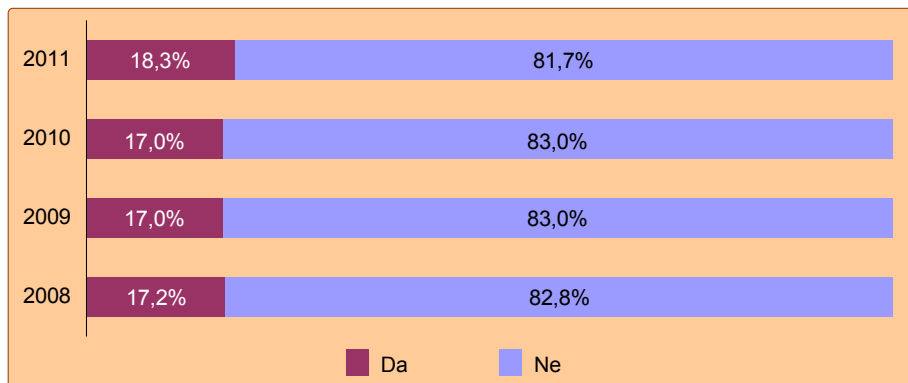
**Graf. 2.3. Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. besplatno koristilo (open source) softvere?**



Tokom 2011. godine 18,3% preduzeća koristilo je Linux operativni sistem. Linux operativni sistem je najzastupljeniji kod velikih preduzeća (48,1%), zatim u srednjim preduzećima (20,8%), dok zastupljenost Linux operativnog sistema kod malih preduzeća iznosi 15,8%.

Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste Linux sistem (57,9%).

**Graf. 2.4. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativni sistem Linux?**



18,3% preduzeća koristilo je Linux „open source“ operativni sistem

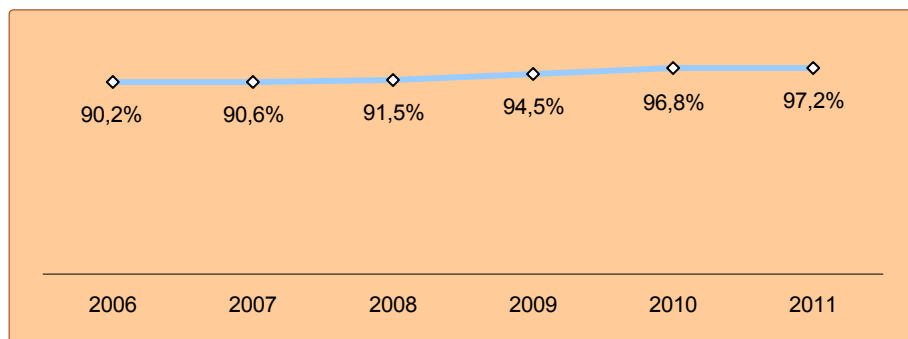
### 2.3.2. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 97,2% preduzeća ima Internet priključak, što je za 0,4% više u odnosu na 2010. godinu, 2,7% više u odnosu na 2009, a 5,7% više u odnosu na 2008. godinu.

Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih preduzeća Internet priključak poseduje 100%. Kada je reč o srednjim preduzećima, Internet priključak ima 99,9% preduzeća. Situacija je neznatno drugačija kod malih preduzeća, gde 96,3% tih preduzeća ima Internet priključak.

97,2% preduzeća ima Internet priključak

**Graf. 2.5. Da li vaše preduzeće ima pristup Internetu?**

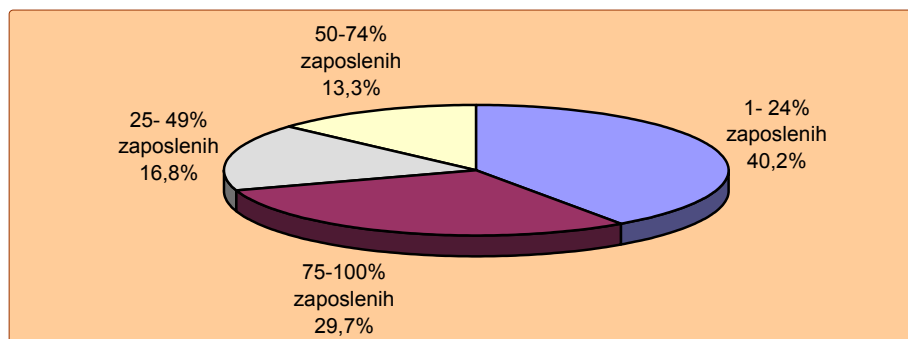


Korišćenje Interneta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (100%)
- Građevinarstvo (100%)
- Informisanje i komunikacije (100%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (99,1%)
- Prerađivačka industrija (98,8%)
- Saobraćaj i skladištenje (97,6%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (96,9%)
- Trgovina na veliko i malo (93,9%)
- Usluge smeštaja i ishrane (90,9%)

U 40,2% preduzeća četvrtina zaposlenih lica koristi Internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 29,7% preduzeća 75-100% zaposlenih koristi Internet najmanje jedanput nedeljno.

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



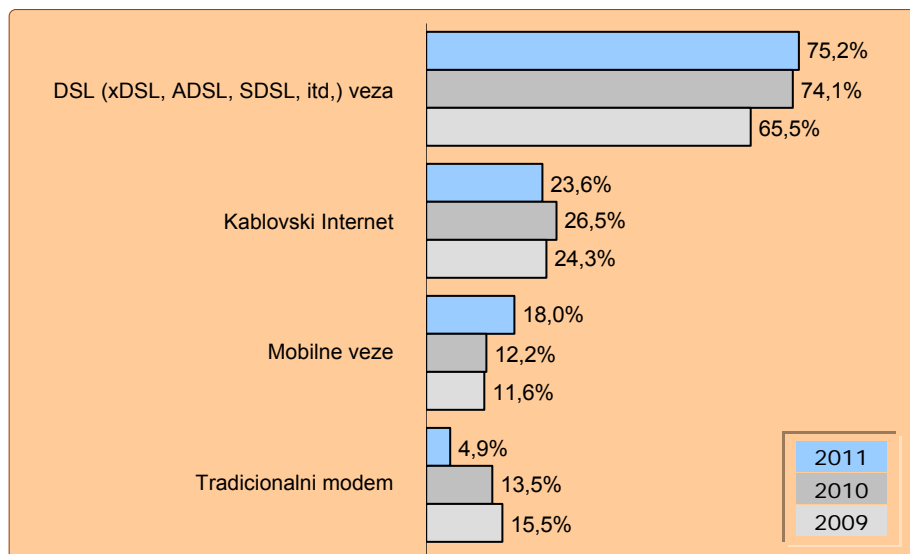
U vezi s načinom pristupanja Internetu (tipovi konekcije), preduzećima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora.

Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja preduzeća koja poseduju Internet priključak, DSL ima 75,2% preduzeća, kablovski Internet 23,6% preduzeća, a modemsku konekciju 4,9% preduzeća.

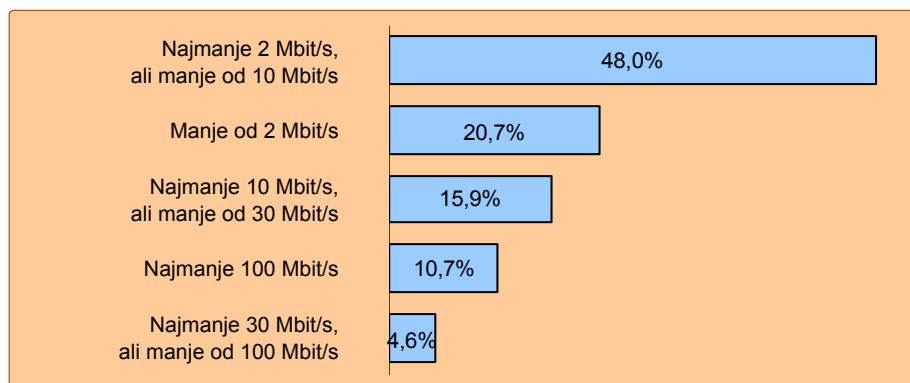
Na osnovu podataka vidimo smanjenje modemske konekcije za 8,6%, kao i povećanje DSL-a za 1,1% u odnosu na 2010. godinu.

75,2% preduzeća koja imaju Internet priključak koriste DSL (xDL, ADSL) vezu

**Graf. 2.7. Da li vaše preduzeće ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?**



**Graf. 2.8. Koja je maksimalna brzina Internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa Internet provajderom)?**

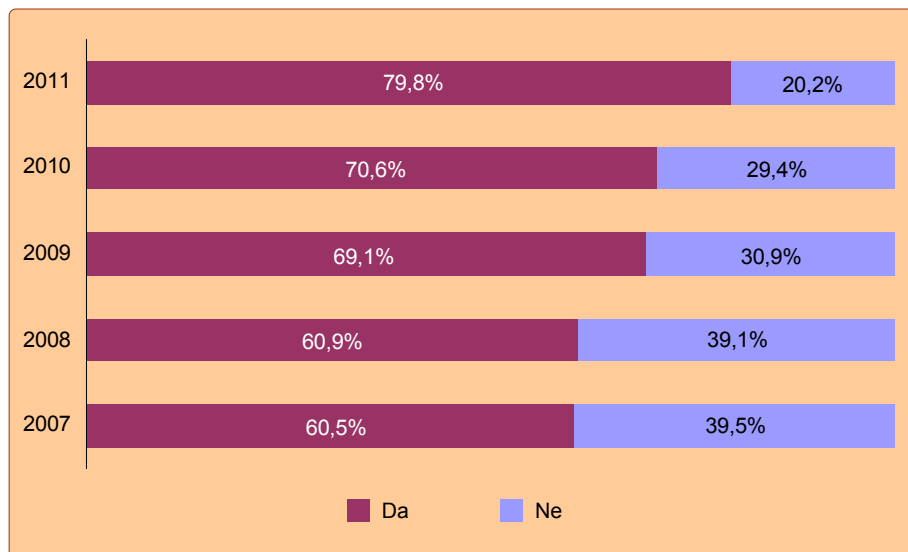


### 2.3.3. Javna uprava (e-government)

Od ukupnog broja preduzeća koja imaju Internet priključak, 79,8% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 9,2% u odnosu na 2010. godinu a 10,7% u odnosu na 2009. godinu. 20,2% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

79,8% preduzeća koja imaju Internet priključak koristi elektronske servise javne uprave

**Graf. 2.9. Da li vaše preduzeće koristi Internet usluge javne uprave?**

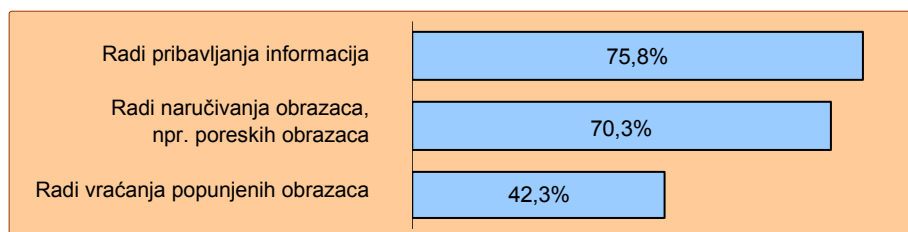


Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste Internet usluge javne administracije (88,2%).

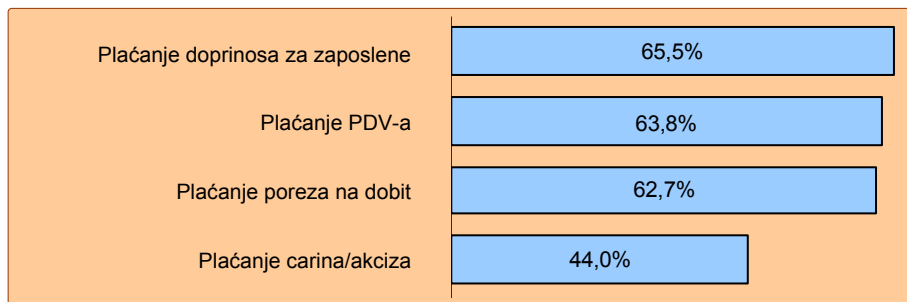
Među odgovorima na pitanje u koje svrhe preduzeće koristi elektronske usluge javne administracije, najčešći odgovori su sledeći:

- „Za pribavljanje informacija.“ (75,8%)
- „Za pribavljanje obrazaca.“ (70,3%)
- „Za vraćanje popunjenih obrazaca.“ (42,3%)

**Graf. 2.10. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem Interneta iz sledećih razloga?**

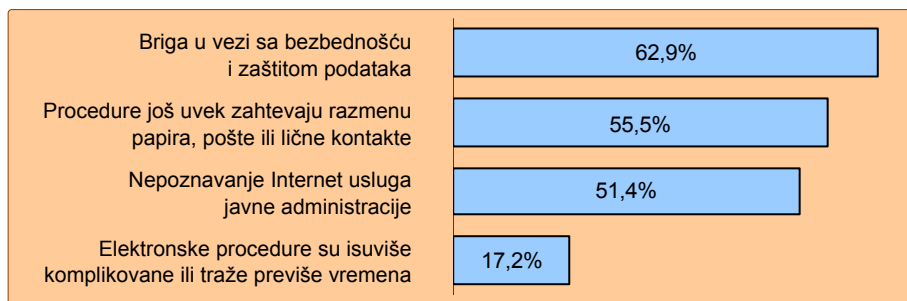


**Graf. 2.11. Da li je vaše preduzeće koristilo Internet za sledeće administrativne procedure?**



Najveći broj preduzeća (62,9%) ne koristi usluge javne administracije putem Interneta jer je zabrinuto u vezi sa bezbednošću i zaštitom podataka, dok 55,5% preduzeća smatra da procedure još uvek zahtevaju razmenu papira, pošte ili lične kontakte.

**Graf. 2.12. Da li neki od sledećih razloga smatrate kao ograničenje za korišćenje usluga javne administracije putem Interneta?**



### 2.3.4. Veb sajt

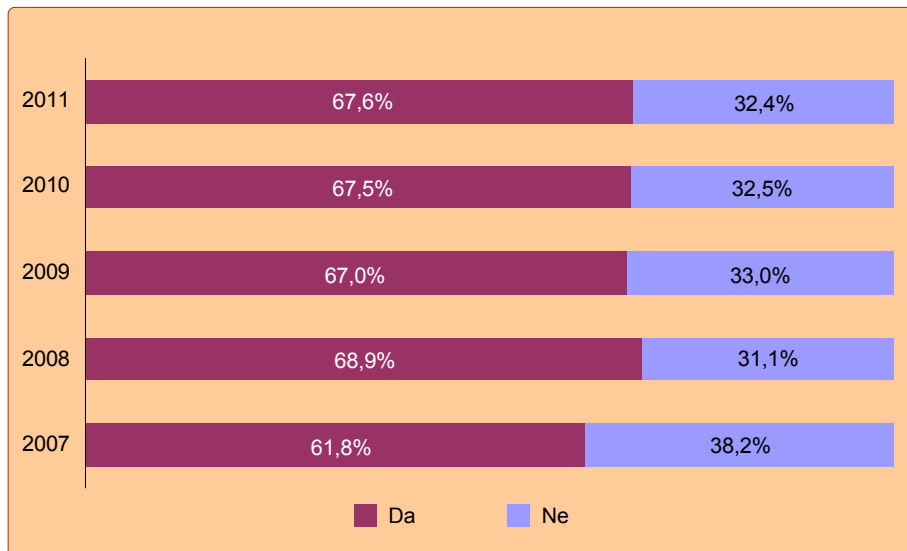
67,6% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje veb sajt, dok je taj procenat za 2010. godinu iznosio 67,5% a za 2009. godinu 67%.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 89% od velikih preduzeća poseduje veb sajt
- 79,3% od srednjih preduzeća poseduje veb sajt
- 63,2% od malih preduzeća poseduje veb sajt

67,6% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje veb sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb sajt poseduje 76,8% preduzeća, u Vojvodini 64,8%, a u centralnoj Srbiji 58,8%.

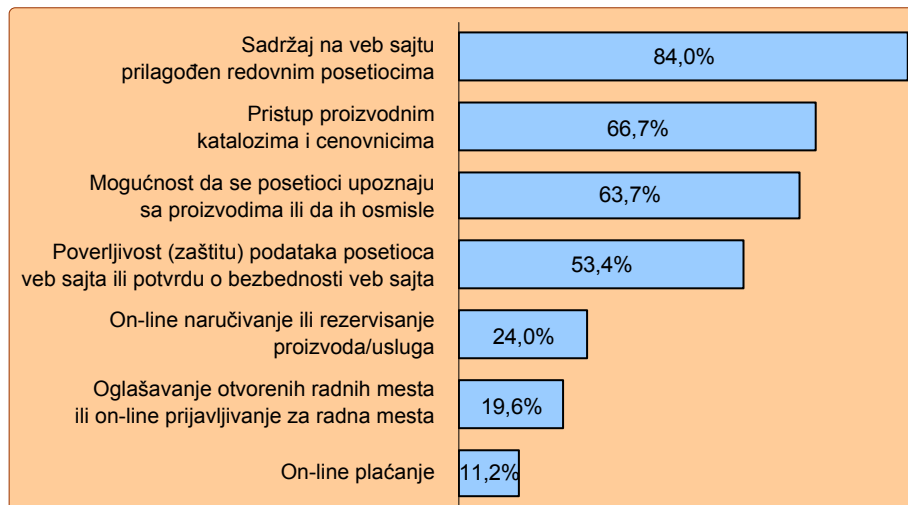
**Graf. 2.13. Da li vaše preduzeće ima svoj veb sajt?**

Posedovanje veb sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Usluge smeštaja i ishrane (84%)
- Informisanje i komunikacije (83,7%)
- Prerađivačka industrija (80%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (77,9%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (77,3%)
- Trgovina na veliko i malo (55,4%)
- Građevinarstvo (55,1%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom;
- Upravljanje otpadnim vodama (54,1%)
- Saobraćaj i skladištenje (49,7%)

Preduzeća koja poseduju veb sajt posredstvom veb sajta najčešće pružaju :

- Sadržaj na veb sajtu koji je prilagođen redovnim posetiocima (84%)
- Pristup proizvodnim katalozima i cenovnicima (66,7%)
- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (63,7%)

**Graf. 2.14. Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta pruža sledeće usluge?**

### 2.3.5. Elektronska trgovina

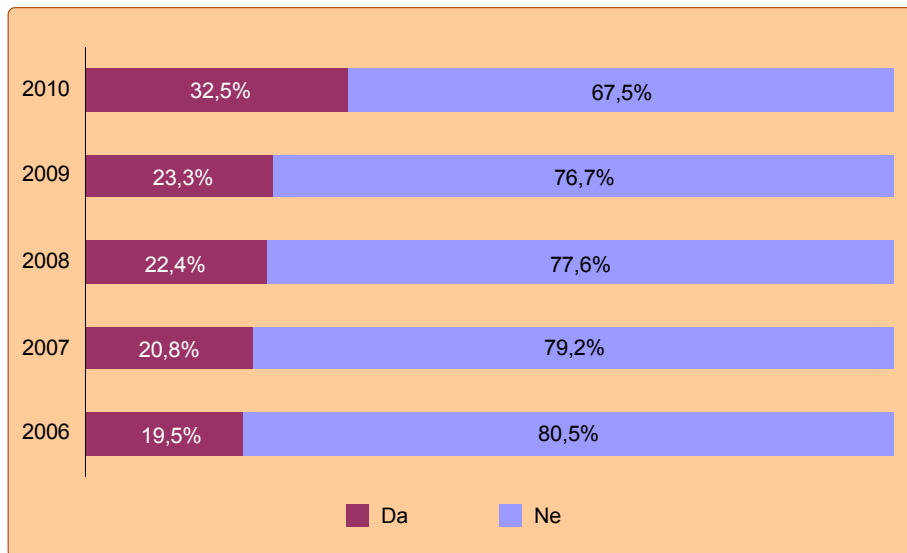
Tokom 2010. godine 32,5% preduzeća koja imaju Internet priključak u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta, što čini povećanje od 9,2% u odnosu na 2009. godinu a 10,1% u odnosu na 2008. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

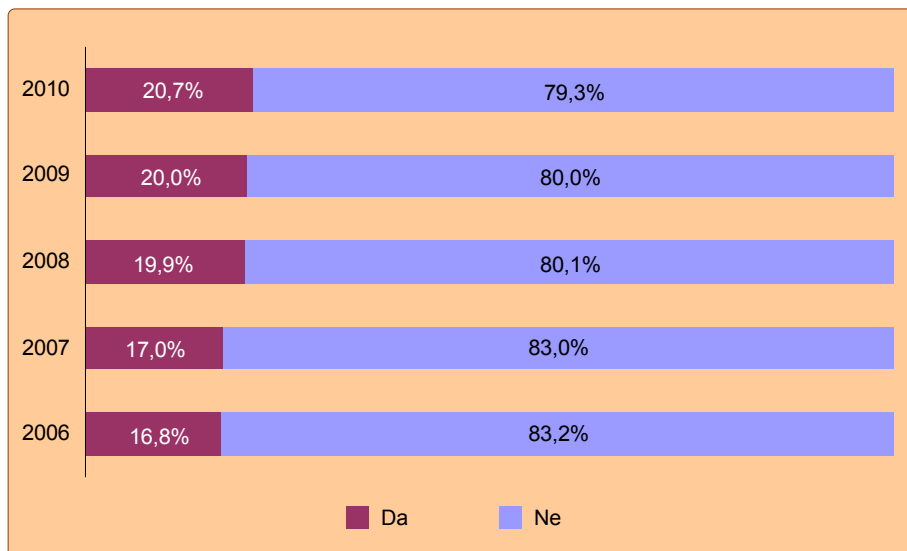
- 41,4% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta
- 48,6% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta
- 27,9% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta

32,5% preduzeća koja imaju Internet priključak naručivalo je tokom 2010. godine proizvode/usluge putem Interneta



**Graf. 2.15. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem Interneta?**

Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 20,7% preduzeća koja imaju Internet priključak tokom 2010. primalo porudžbine (izuzev e-mail porudžbina) putem Interneta, što čini povećanje od 0,7% u odnosu na 2009. godinu a 0,8% u odnosu na 2008. godinu.

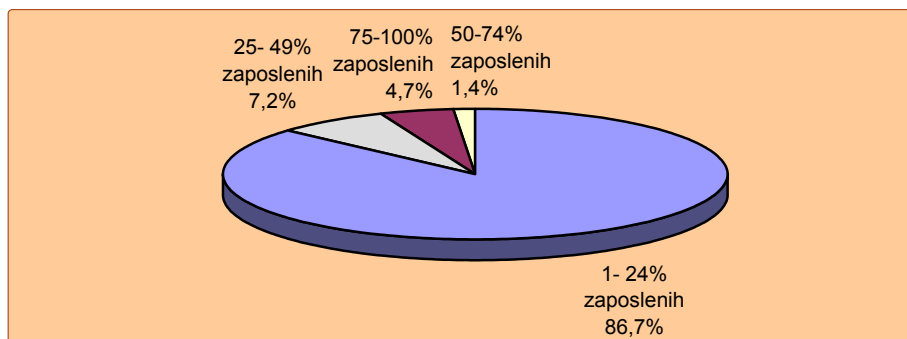
**Graf. 2.16. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem Interneta?**

20,7% preduzeća koja imaju Internet priključak primalo je porudžbine putem Interneta tokom 2010. godine

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

- „Manje od 24%.“ (86,7% preduzeća)
- „Više od 24%, a manje od 50%.“ (7,2% preduzeća)
- „Više od 50%, a manje od 75%.“ (1,4 % preduzeća)
- „75% i više.“ (4,7% preduzeća)

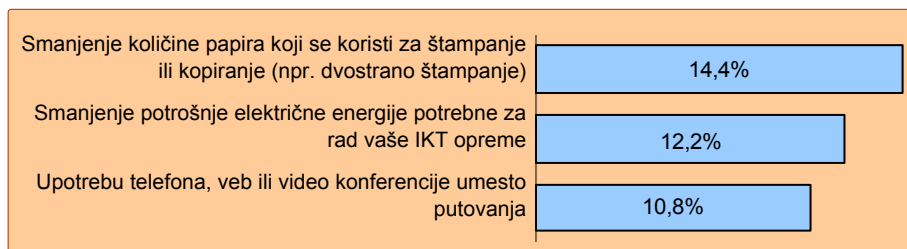
**Graf. 2.17. Učešće dela ukupnog prometa u 2010. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem Interneta**



### 2.3.6. IKT i uticaj na okolinu

U Republici Srbiji je samo 14,4% preduzeća tokom januara 2011. zvanično imalo pravilnik koji se odnosio na smanjenje količine papira koja se koristi za štampanje ili kopiranje, dok je 12,2% preduzeća imalo pravilnik o smanjenju potrošnje električne energije potrebne za rad IKT opreme.

**Graf. 2.18. Da li je u vašem preduzeću tokom januara 2011. postojao pravilnik (uputstvo) koji se odnosio na?**





## 2.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### MODUL 2.A: Osnovne informacije o ICT sistemu<sup>1)</sup>

#### A1: Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	95,7	100,0	100,0	94,3	95,6	100,0	96,2
	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	97,0	100,0	100,0	98,1	100,0	100,0	99,4
	Trgovina na veliko i malo	98,8	100,0	100,0	96,8	100,0	100,0	99,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	94,6	100,0	100,0	100,0	100,0	92,2	95,8
	Informisanje i komunikacije	96,5	100,0	100,0	100,0	100,0	95,1	97,1
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	99,8	100,0	100,0	99,2	100,0	100,0	99,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	99,7
Ukupno		98,0	100,0	100,0	96,5	98,4	99,3	98,1

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

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			teritorija				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	28,4	43,7	38,7	39,4	35,5	22,6	31,9	
25- 49%	15,9	22,1	26,3	20,1	19,1	14,2	17,6	
50-74%	15,8	11,6	12,0	18,2	15,5	11,3	14,8	
75-100%	39,9	22,7	23,0	22,3	29,9	51,9	35,7	

<sup>1)</sup> Rezultati, u tabelama A2 - A4, odnose se samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**A3: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. besplatno koristilo  
(open source software):**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Operativni sistem (Linux)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,1	13,7	44,8	12,0	19,4	21,7	16,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,3	32,7	54,5	31,8	11,5	51,4	27,0
	Građevinarstvo	21,8	24,5	49,6	18,5	2,7	42,3	23,5
	Trgovina na veliko i malo	14,4	20,0	50,1	5,4	15,9	23,0	15,8
	Saobraćaj i skladištenje	5,1	18,3	42,2	4,8	3,4	19,1	9,0
	Usluge smeštaja i ishrane	17,1	28,9	38,1	8,1	2,2	33,3	20,0
	Informisanje i komunikacije	12,8	57,5	100,0	11,6	12,6	31,0	22,9
	Banke i osiguravajuća društva	42,9	100,0	63,6	50,0	100,0	53,3	57,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,4	30,2	45,8	13,3	25,4	28,9	25,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,2	22,6	29,6	12,7	14,9	26,6	21,5
Ukupno	15,8	20,8	48,1	11,3	14,6	26,8	18,3	
<b>Internet pretraživač (Mozilla Firefox)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	61,9	57,1	81,3	62,8	56,9	66,3	62,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	48,6	61,9	73,6	70,0	37,9	59,0	57,6
	Građevinarstvo	55,1	59,9	88,5	48,7	71,4	54,3	57,5
	Trgovina na veliko i malo	51,5	75,5	88,7	43,7	67,6	56,2	55,3
	Saobraćaj i skladištenje	82,8	68,2	68,9	75,9	87,6	77,1	79,8
	Usluge smeštaja i ishrane	62,0	82,1	76,2	75,8	65,2	61,8	66,7
	Informisanje i komunikacije	83,1	89,4	76,5	88,0	75,8	85,7	83,8
	Banke i osiguravajuća društva	57,1	100,0	63,6	100,0	100,0	53,3	63,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	69,5	73,2	81,3	76,5	61,1	70,9	70,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,0	96,6	88,2	67,3	86,7	90,6	85,6
Ukupno	61,0	65,9	81,3	59,3	64,9	64,6	62,9	

**A3: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. besplatno koristilo  
(open source software):**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Openoffice – softver za kancelarijsko poslovanje</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	57,0	71,8	60,6	62,2	58,4	61,7	61,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	70,0	87,3	51,2	75,2	80,6	59,0	75,3
	Građevinarstvo	65,0	71,1	60,8	66,3	54,9	73,7	66,0
	Trgovina na veliko i malo	42,6	72,6	62,9	51,0	51,8	41,2	46,9
	Saobraćaj i skladištenje	57,3	82,0	81,4	62,1	65,6	60,1	62,5
	Usluge smeštaja i ishrane	77,3	73,6	76,2	90,1	58,2	75,1	76,5
	Informisanje i komunikacije	66,3	48,0	76,5	58,9	85,2	56,7	63,9
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	-	54,5	50,0	50,0	33,3	36,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	56,2	73,9	58,3	90,6	85,2	42,8	58,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	46,4	78,2	60,9	63,9	65,1	47,1	54,2
Ukupno	54,1	73,1	62,0	62,2	60,1	53,3	58,1	
<b>Web server (Apache, Tomcat)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,3	7,2	15,0	11,3	6,9	3,0	7,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	14,3	24,0	8,5	2,4	34,7	9,3
	Građevinarstvo		6,9	19,3	2,3	4,4	0,5	2,2
	Trgovina na veliko i malo	3,7	20,7	24,0	5,2	13,4	2,9	6,3
	Saobraćaj i skladištenje	6,1	8,5	22,5	1,4	19,4	2,8	7,2
	Usluge smeštaja i ishrane	1,7	6,1	61,9	5,3	7,1	1,8	3,8
	Informisanje i komunikacije	3,6	52,1	76,5	2,4	8,0	19,8	13,7
	Banke i osiguravajuća društva	-	100,0	63,6	50,0	100,0	33,3	42,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	3,5	38,2	18,8	6,6	12,2	8,3	8,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,4	37,1	29,3	14,5	14,9	31,3	24,6
Ukupno	4,7	14,4	22,5	7,5	9,7	5,9	7,4	

**A3: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. besplatno koristilo  
(open source software):**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Softver ERP ili CRM, (open ERP, Joomla, MySQL)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,6	8,1	12,4	5,7	6,5	8,4	6,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,0	7,7	2,5	6,4	4,5	15,3	6,7
	Građevinarstvo	-	10,9	2,2	1,3	2,6	2,6	2,2
	Trgovina na veliko i malo	4,0	17,6	26,3	4,6	11,8	4,1	6,2
	Saobraćaj i skladištenje	8,6	12,7	25,3	7,5	10,4	12,8	10,1
	Usluge smeštaja i ishrane		6,9	47,6	5,0		1,8	2,4
	Informisanje i komunikacije	3,6	64,7	52,9	5,3	11,6	19,0	14,6
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	100,0	27,3	100,0	50,0	13,3	26,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,0	58,1	33,3	12,9	20,9	17,3	17,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,2	8,1	18,0	4,9	3,1	11,3	8,3
Ukupno	4,8	15,1	16,2	5,4	8,5	8,3	7,4	
<b>Druge softvere</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	31,1	7,9	44,1	26,0	23,3	29,3	26,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	58,9	69,0	63,2	63,2	65,4	62,5	63,9
	Građevinarstvo	24,3	40,0	66,6	50,3	10,4	26,0	29,1
	Trgovina na veliko i malo	6,5	49,6	68,2	8,3	9,2	19,0	13,3
	Saobraćaj i skladištenje	11,5	48,0	41,7	18,9	24,3	14,0	18,9
	Usluge smeštaja i ishrane	12,5	58,8	28,6	15,6	34,8	22,8	22,8
	Informisanje i komunikacije	36,8	73,8	94,1	38,6	23,7	55,2	44,5
	Banke i osiguravajuća društva	57,1	-	54,5	50,0	50,0	53,3	52,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	16,5	58,3	64,6	22,8	25,0	22,6	23,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,2	33,3	64,7	10,8	24,6	30,0	25,3
Ukupno	19,5	33,4	54,2	24,7	20,0	25,6	23,8	

**A4: Da li su lica zaposlena u vašem preduzeću tokom januara 2011. imala elektronski pristup uslugama ljudskih resursa (human resource)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	17,6	18,7	49,4	19,4	15,5	26,0	20,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	19,9	20,0	50,1	24,1	19,4	35,4	23,7
	Građevinarstvo	21,0	23,7	53,2	22,5	26,3	20,8	22,9
	Trgovina na veliko i malo	25,0	24,1	49,1	11,6	21,9	36,7	25,3
	Saobraćaj i skladištenje	34,4	24,9	65,6	30,9	38,9	33,8	34,2
	Usluge smeštaja i ishrane	30,1	27,2	23,8	12,2	9,2	46,6	29,4
	Informisanje i komunikacije	24,2	42,0	58,8	15,3	14,0	38,5	28,2
	Banke i osiguravajuća društva	42,9	100,0	63,6	50,0	100,0	53,3	57,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,5	52,5	64,6	14,6	31,5	28,3	26,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	30,6	42,2	35,1	17,6	26,7	40,7	33,4
Ukupno	23,0	24,4	50,7	18,2	21,4	32,1	24,5	



## MODUL 2.B: Upotreba Interneta<sup>1)</sup>

### B1: Da li vaše preduzeće ima pristup Internetu?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	98,3	100,0	100,0	99,9	96,0	100,0	98,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	92,8	100,0	100,0	97,1	95,5	100,0	96,9
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	92,8	100,0	100,0	87,9	90,4	100,0	93,9
	Saobraćaj i skladištenje	97,0	100,0	100,0	100,0	92,0	100,0	97,6
	Usluge smeštaja i ishrane	88,7	98,1	100,0	84,3	100,0	91,6	90,9
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	98,9	100,0	100,0	100,0	94,8	100,0	99,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ukupno		96,3	99,9	100,0	96,2	94,8	99,6	97,2

<sup>1)</sup> Rezultati, u tabelama B2 - B12, odnose se samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

**B2: Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta  
eksterne konekcije sa Internetom?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Tradicionalni modem</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,4	2,5	42,8	7,2	4,8	2,3	5,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,9	0,0	13,3	5,4	1,3	0,0	3,3
	Građevinarstvo	7,2	15,1	28,7	1,1	9,6	16,4	9,7
	Trgovina na veliko i malo	0,0	6,0	13,3	1,9	1,8	0,3	1,1
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	12,0	0,0	3,4	0,0	2,2	2,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	7,7	0,0	3,3	4,3	0,0	1,8
	Informisanje i komunikacije	0,0	10,3	0,0	1,2	2,7	1,2	1,5
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	10,0	0,0	0,0	35,0	0,0	5,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,5	20,7	54,2	12,9	17,4	11,2	12,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	2,2	56,5	13,8	26,3	21,5	8,1	14,3
Ukupno	2,6	7,9	28,2	5,2	5,1	4,4	4,9	
<b>DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	71,5	73,6	76,5	76,2	75,8	63,1	72,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	81,6	82,6	62,6	82,8	80,6	61,8	79,6
	Građevinarstvo	64,8	89,1	67,3	92,0	65,9	54,7	69,5
	Trgovina na veliko i malo	79,8	66,6	48,8	80,2	79,7	74,4	77,4
	Saobraćaj i skladištenje	88,4	74,1	56,1	83,7	97,3	74,4	84,5
	Usluge smeštaja i ishrane	86,6	77,6	28,6	88,9	83,7	80,0	83,2
	Informisanje i komunikacije	81,1	57,1	52,9	75,5	72,2	78,6	76,5
	Banke i osiguravajuća društva	42,9	100,0	81,8	100,0	100,0	60,0	68,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,9	78,7	62,5	86,5	87,2	70,4	76,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	64,7	82,1	80,4	85,5	86,7	58,5	69,7
Ukupno	75,8	74,7	68,1	80,5	78,2	68,8	75,2	

**B2: Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Kablovski Internet</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	27,4	28,6	29,8	18,9	30,9	39,3	27,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	18,4	17,7	29,6	14,5	27,8	18,8	19,5
	Građevinarstvo	15,9	10,9	49,4	3,6	12,5	29,1	16,4
	Trgovina na veliko i malo	19,5	38,0	58,4	8,5	28,8	28,4	22,8
	Saobraćaj i skladištenje	11,6	32,0	48,9	19,5	5,3	23,4	16,8
	Usluge smeštaja i ishrane	13,4	51,1	47,6	20,5	16,3	26,9	23,0
	Informisanje i komunikacije	14,5	44,1	58,8	22,0	18,4	21,0	20,6
	Banke i osiguravajuća društva	71,4	100,0	63,6	100,0	100,0	60,0	68,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,9	38,6	54,2	15,9	19,3	32,4	27,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,8	19,6	23,6	16,5	14,9	24,4	20,8
Ukupno	21,0	29,6	38,9	14,7	24,3	30,6	23,6	
<b>Mobilne „broadband“ veze putem 3G modema ili 3G uređaja</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,6	4,5	24,8	3,4	10,5	10,6	7,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	15,0	56,7	14,4	4,9	40,3	14,1
	Građevinarstvo	10,2	30,0	46,3	6,6	23,5	16,8	15,5
	Trgovina na veliko i malo	5,5	26,9	65,3	19,2	4,1	6,9	9,7
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	19,8	53,6	4,2	4,8	8,7	5,9
	Usluge smeštaja i ishrane	22,4	13,7	38,1	12,2	2,2	32,5	20,7
	Informisanje i komunikacije	10,1	52,0	100,0	14,0	7,2	27,0	19,8
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	100,0	81,8	50,0	100,0	53,3	57,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,5	61,1	45,8	13,2	3,7	24,7	19,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	4,3	27,3	42,7	19,2	3,1	13,9	12,4
Ukupno	7,2	18,9	42,1	9,2	9,0	14,2	11,2	

**B2: Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Ostale mobilne veze (npr. analogni mobilni telefon, GSM, GPRS, EDGE)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,5	3,6	20,8	10,6	9,7	7,3	9,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	23,5	22,3	14,3	9,9	20,8	13,6
	Građevinarstvo	2,0	22,3	34,3	10,5	1,8	8,6	7,3
	Trgovina na veliko i malo	0,9	13,0	63,7	3,4	0,6	5,8	3,8
	Saobraćaj i skladištenje	15,5	4,4	32,8	7,5	37,4	2,8	14,4
	Usluge smeštaja i ishrane	26,2	8,7	38,1	9,6	14,1	32,5	22,4
	Informisanje i komunikacije	32,0	35,4	23,5	31,8	29,6	33,3	32,1
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	45,5	50,0	100,0	33,3	42,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,6	38,0	16,7	18,3	22,1	36,2	30,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,2	33,7	29,6	4,9	3,1	21,9	14,6
Ukupno	9,7	12,9	29,7	9,6	9,6	13,8	11,3	

**B3: Koja je maksimalna brzina Internet konekcije u vašem preduzeću tokom januara 2011. (definisana ugovorom sa Internet provajderom)?**

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			teritorija				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
Manje od 2 Mbit/s	24,0	14,4	11,0	28,1	22,3	13,2	20,7	
Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	50,2	40,0	59,1	36,9	50,5	55,9	48,0	
Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	10,0	30,2	21,1	18,0	12,6	16,5	15,9	
Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	2,2	11,2	4,2	5,9	2,6	5,0	4,6	
Najmanje 100 Mbit/s	13,7	4,1	4,6	11,1	12,1	9,3	10,7	

**B4: Učešće zaposlenih lica koja koriste Internet**

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			teritorija				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	34,7	58,9	48,0	52,4	48,1	24,6	40,2	
25- 49%	16,1	16,5	28,2	17,5	15,6	16,9	16,8	
50-74%	15,1	7,8	9,0	12,2	16,0	12,6	13,3	
75-100%	34,1	16,8	14,8	17,8	20,3	46,0	29,7	

**B5: Učešće zaposlenih lica koja su posedovala mobilne uređaje sa 3G tehnologijom pristupanja Internetu**

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			teritorija				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	71,8	79,3	88,4	71,8	82,0	72,0	74,2	
25- 49%	4,1	6,1	3,7	9,5	0,1	3,3	4,5	
50-74%	21,8	5,6	6,3	18,4	13,2	19,8	17,9	
75-100%	2,3	8,9	1,7	0,2	4,7	4,9	3,5	

**B6: Da li vaše preduzeće ima svoj veb sajt?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	77,5	84,5	88,3	77,6	81,2	82,7	80,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	39,9	60,1	79,3	44,9	59,5	81,3	54,1
	Građevinarstvo	49,2	70,9	90,3	28,2	40,2	86,7	55,1
	Trgovina na veliko i malo	52,4	69,3	86,3	41,2	54,8	64,3	55,4
	Saobraćaj i skladištenje	40,2	79,8	100,0	36,6	48,6	66,4	49,7
	Usluge smeštaja i ishrane	78,5	100,0	100,0	69,9	85,9	90,8	84,0
	Informisanje i komunikacije	82,7	85,2	100,0	71,3	85,2	87,3	83,7
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	73,9	95,3	100,0	70,8	65,2	82,2	77,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	75,9	83,6	80,4	89,4	61,5	80,6	77,9
Ukupno		63,2	79,3	89,0	58,8	64,8	76,8	67,6

**B7: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:**(vaše preduzeće kao provajder Internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,6	9,5	8,5	15,4	11,4	30,7	18,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	9,7	0,0	0,0	0,0	7,9	0,0	3,0
	Građevinarstvo	23,5	19,6	0,0	0,0	25,8	24,5	20,9
	Trgovina na veliko i malo	33,7	25,0	25,9	25,8	23,4	38,1	31,9
	Saobraćaj i skladištenje	22,1	31,4	4,2	9,3	52,1	13,7	23,0
	Usluge smeštaja i ishrane	57,1	37,1	38,1	34,3	56,3	56,0	51,0
	Informisanje i komunikacije	31,9	44,1	47,1	30,0	31,5	36,8	34,4
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	0,0	63,6	0,0	50,0	53,3	47,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	13,6	16,9	29,2	18,4	28,1	10,7	14,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	36,6	23,4	9,9	34,6	38,3	28,1	31,3
Ukupno		27,2	17,2	12,9	17,1	21,3	29,8	24,0
<b>Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb sajta ili potvrdu o bezbednosti veb sajta</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	36,6	55,1	63,7	44,4	34,4	51,5	43,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	44,2	33,0	35,4	40,3	37,1	27,4	36,9
	Građevinarstvo	75,3	51,1	42,6	55,3	26,6	83,4	67,0
	Trgovina na veliko i malo	60,7	39,3	59,6	44,3	30,9	73,4	57,0
	Saobraćaj i skladištenje	49,4	35,4	58,6	19,7	79,9	42,9	46,4
	Usluge smeštaja i ishrane	59,3	30,2	38,1	37,3	51,3	56,0	50,7
	Informisanje i komunikacije	69,8	69,6	52,9	70,7	64,2	70,5	69,0
	Banke i osiguravajuća društva	42,9	0,0	72,7	0,0	50,0	66,7	57,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	72,4	43,7	52,1	82,2	81,9	60,3	67,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	65,1	88,3	46,7	57,7	75,8	70,1	68,6
Ukupno		54,5	49,3	56,8	46,4	41,1	64,6	53,4

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B6.

**B7: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:**  
(vaše preduzeće kao provajder Internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Pristup proizvodnim katalogima i cenovnicima?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	72,0	87,0	81,4	75,1	80,5	75,6	76,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	19,4	33,5	47,2	38,0	39,1	0,0	31,8
	Građevinarstvo	44,2	62,1	45,4	84,7	39,3	42,7	48,7
	Trgovina na veliko i malo	68,3	58,7	57,1	57,3	51,1	76,5	66,3
	Saobraćaj i skladištenje	59,6	47,7	44,2	72,4	71,2	33,0	54,9
	Usluge smeštaja i ishrane	89,4	72,5	76,2	90,2	89,2	80,2	84,4
	Informisanje i komunikacije	70,3	79,4	58,8	77,2	52,0	77,3	71,2
	Banke i osiguravajuća društva	57,1	100,0	81,8	100,0	100,0	66,7	73,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	49,4	47,2	35,4	56,2	60,6	44,5	48,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	68,9	57,2	31,8	74,8	92,5	50,5	63,0
Ukupno		65,6	70,3	65,0	70,7	66,7	64,1	66,7
<b>Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	64,7	81,7	73,6	72,9	61,1	74,2	69,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,8	14,1	40,9	13,1	20,7	20,5	17,3
	Građevinarstvo	44,2	21,3	75,3	72,3	33,4	35,2	40,8
	Trgovina na veliko i malo	53,9	27,5	82,1	40,4	44,3	56,9	50,3
	Saobraćaj i skladištenje	71,2	21,2	56,9	22,8	81,4	62,3	56,1
	Usluge smeštaja i ishrane	91,1	45,7	52,4	60,8	76,0	84,9	77,4
	Informisanje i komunikacije	95,6	75,9	35,3	97,1	94,6	85,9	89,9
	Banke i osiguravajuća društva	85,7	0,0	81,8	100,0	50,0	80,0	78,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	86,2	71,5	60,4	87,0	95,7	79,6	83,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	81,0	82,7	51,9	97,8	100,0	66,3	78,8
Ukupno		65,4	57,3	68,2	64,6	59,7	65,3	63,7

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B6.



**B7: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:**  
(vaše preduzeće kao provajder Internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>On-line plaćanje?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	14,9	0,0	8,4	7,7	11,2	13,6	10,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,3	0,0	3,2	1,3	7,9	27,4	8,3
	Građevinarstvo	17,6	10,8	14,2	4,2	12,7	19,5	15,7
	Trgovina na veliko i malo	16,9	7,3	0,0	1,4	19,4	17,8	14,7
	Saobraćaj i skladištenje	14,3	8,9	0,0	3,5	17,9	12,8	11,5
	Usluge smeštaja i ishrane	21,2	21,2	0,0	0,0	21,5	28,9	20,7
	Informisanje i komunikacije	7,5	15,7	47,1	15,2	3,1	12,3	10,5
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	36,4	0,0	0,0	26,7	21,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,4	0,0	8,3	2,3	8,4	0,7	2,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	7,2	0,0	0,0	1,0	0,6
Ukupno		13,7	4,3	9,1	5,6	12,9	14,0	11,2
<b>Sadržaj na veb sajtu prilagođen redovnim posetiocima?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	85,6	97,8	76,4	91,0	87,4	84,8	88,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	90,3	100,0	95,9	100,0	90,0	100,0	96,3
	Građevinarstvo	100,0	78,4	66,6	95,8	70,0	98,8	92,3
	Trgovina na veliko i malo	75,5	31,6	72,4	75,4	80,0	59,7	67,9
	Saobraćaj i skladištenje	93,5	8,9	85,0	61,4	75,9	70,8	69,5
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	22,9	76,2	70,1	100,0	73,0	77,9
	Informisanje i komunikacije	100,0	94,7	52,9	100,0	98,9	95,5	97,0
	Banke i osiguravajuća društva	57,1	0,0	81,8	50,0	50,0	73,3	68,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	98,4	50,0	97,3	100,0	98,9	98,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	81,0	90,3	64,1	97,8	100,0	70,8	81,5
Ukupno		87,4	76,1	74,8	87,7	85,8	80,6	84,0

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B6.

**B7: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:**  
(vaše preduzeće kao provajder Internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Oglašavanje otvorenih radnih mesta ili online prijavljivanje za radna mesta?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,2	14,5	28,6	9,4	18,4	25,9	16,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	27,2	6,3	0,0	7,1	15,8	13,7	11,5
	Građevinarstvo	8,8	24,2	31,1	24,2	7,1	14,0	14,2
	Trgovina na veliko i malo	16,9	29,2	49,1	3,9	27,0	23,2	20,1
	Saobraćaj i skladištenje	35,2	34,2	47,2	29,6	34,2	41,5	36,1
	Usluge smeštaja i ishrane	8,2	10,0	14,3	11,4	2,5	10,1	8,8
	Informisanje i komunikacije	33,6	40,5	23,5	18,1	28,4	40,9	34,1
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	100,0	63,6	50,0	100,0	40,0	47,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	20,7	16,1	37,5	9,4	39,3	18,8	20,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,3	56,1	24,3	36,8	2,5	41,2	33,4
Ukupno		18,2	20,7	31,0	11,0	21,1	24,3	19,6

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B6.

**B8: Da li vaše preduzeće putem Interneta koristi usluge  
javne uprave iz sledećih razloga?**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Radi pribavljanja informacija</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	83,9	95,6	75,1	78,1	95,8	90,0	86,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	77,2	100,0	55,8	84,0	81,0	100,0	84,8
	Građevinarstvo	65,9	93,1	76,1	81,6	58,1	73,4	71,6
	Trgovina na veliko i malo	62,0	72,4	71,7	60,8	42,8	76,1	63,6
	Saobraćaj i skladištenje	72,4	52,5	83,9	60,5	63,3	85,6	69,5
	Usluge smeštaja i ishrane	66,2	76,4	61,9	65,7	51,1	76,7	68,5
	Informisanje i komunikacije	79,5	86,4	94,1	89,2	74,8	81,0	81,1
	Banke i osiguravajuća društva	71,4	100,0	90,9	50,0	100,0	86,7	84,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	81,7	75,1	72,9	82,9	88,1	78,0	80,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,8	47,8	78,0	83,3	82,1	82,0	82,3
Ukupno	73,3	85,3	74,6	73,5	71,3	80,5	75,8	
<b>Radi naručivanja obrazaca, npr. poreskih obrazaca</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	71,2	80,0	81,0	65,0	85,5	77,4	74,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	81,1	96,5	77,9	88,5	82,2	100,0	87,7
	Građevinarstvo	74,1	93,1	72,6	76,4	73,7	81,5	77,7
	Trgovina na veliko i malo	64,1	61,3	77,9	65,4	61,0	64,7	64,0
	Saobraćaj i skladištenje	64,0	59,5	82,2	57,8	64,9	70,8	64,0
	Usluge smeštaja i ishrane	63,7	50,8	85,7	50,3	29,9	79,0	61,1
	Informisanje i komunikacije	59,1	79,1	94,1	76,3	35,8	70,6	63,5
	Banke i osiguravajuća društva	71,4	100,0	90,9	50,0	100,0	86,7	84,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	70,7	81,8	72,9	83,2	82,6	66,7	72,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	69,6	64,0	84,0	73,7	45,1	77,9	69,7
Ukupno	68,1	76,3	80,3	67,7	71,4	71,8	70,3	

**B8: Da li vaše preduzeće putem Interneta koristi usluge  
javne uprave iz sledećih razloga?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Radi vraćanja popunjenih obrazaca</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	45,2	55,8	67,9	39,9	53,2	61,2	49,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	55,1	85,4	56,6	62,5	72,8	88,9	69,1
	Građevinarstvo	41,4	67,1	51,2	39,5	36,4	59,8	46,8
	Trgovina na veliko i malo	25,9	27,2	55,6	27,4	26,4	26,4	26,7
	Saobraćaj i skladištenje	38,1	17,8	63,6	30,2	42,2	37,0	35,8
	Usluge smeštaja i ishrane	30,7	28,2	85,7	15,5	11,4	47,5	31,3
	Informisanje i komunikacije	37,0	65,8	82,4	44,4	35,8	45,6	43,1
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	90,9	50,0	100,0	66,7	68,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	57,9	60,4	72,9	71,9	72,2	51,3	58,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	50,3	34,1	54,4	35,1	1,5	68,4	47,3
Ukupno	38,8	50,4	64,2	38,0	42,0	46,1	42,3	

**B9: Da li je vaše preduzeće Internet za sledeće administrativne procedure <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Plaćanje doprinosa za zaposlene</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	56,9	82,8	65,8	53,4	65,5	77,3	65,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	58,6	62,4	57,5	62,0	51,5	78,1	60,6
	Građevinarstvo	45,4	62,8	91,8	19,5	64,5	64,0	52,4
	Trgovina na veliko i malo	71,9	85,8	93,0	20,8	100,0	95,4	74,8
	Saobraćaj i skladištenje	44,9	76,6	79,0	37,2	53,7	60,1	50,4
	Usluge smeštaja i ishrane	68,8	93,0	44,4	34,6	100,0	76,5	72,5
	Informisanje i komunikacije	44,2	47,4	100,0	18,7	51,3	58,3	49,1
	Banke i osiguravajuća društva	50,0	100,0	60,0	100,0	100,0	50,0	61,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	83,8	45,8	85,7	76,4	83,5	76,9	78,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	71,4	90,1	71,4	88,8	0,0	72,5	74,1
Ukupno		61,7	74,1	72,9	45,1	70,9	76,5	65,5
<b>Plaćanje poreza na dobit</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	54,7	87,7	68,9	52,1	66,6	78,8	65,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	51,6	62,4	53,1	61,1	45,0	78,1	57,8
	Građevinarstvo	45,4	74,2	90,9	19,5	78,6	64,0	55,5
	Trgovina na veliko i malo	52,9	94,7	69,5	32,0	19,4	97,4	59,4
	Saobraćaj i skladištenje	43,9	76,6	56,8	13,5	53,7	75,5	47,7
	Usluge smeštaja i ishrane	68,8	93,0	44,4	34,6	100,0	76,5	72,5
	Informisanje i komunikacije	51,7	41,0	100,0	10,6	43,9	69,6	52,8
	Banke i osiguravajuća društva	50,0	100,0	70,0	100,0	100,0	60,0	69,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	76,1	48,2	85,7	76,4	82,2	66,9	72,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,7	90,1	60,4	63,7	0,0	85,0	81,6
Ukupno		56,4	78,9	69,9	44,4	58,4	78,0	62,7

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B8.

**B9: Da li je vaše preduzeće Internet za sledeće administrativne procedure <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Plaćanje PDV-a</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	51,3	87,7	74,6	47,3	66,6	79,3	64,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	51,6	62,4	53,1	61,1	45,0	78,1	57,8
	Građevinarstvo	45,4	74,2	96,1	19,5	78,6	64,4	55,7
	Trgovina na veliko i malo	64,8	80,5	89,0	32,0	59,7	95,0	68,1
	Saobraćaj i skladištenje	43,9	76,6	63,3	13,5	53,7	77,1	48,3
	Usluge smeštaja i ishrane	68,8	93,0	44,4	34,6	100,0	76,5	72,5
	Informisanje i komunikacije	51,7	34,1	85,7	10,6	43,9	65,2	50,2
	Banke i osiguravajuća društva	50,0	100,0	70,0	100,0	100,0	60,0	69,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	78,0	58,9	85,7	78,5	88,5	69,4	75,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	71,4	95,0	71,4	94,4	0,0	72,5	74,9
Ukupno		57,7	77,9	75,7	42,8	65,8	77,1	63,8
<b>Plaćanje carina/akciza</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	44,3	74,1	61,4	42,1	51,8	69,9	54,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	39,4	59,1	16,0	59,3	31,4	50,8	48,0
	Građevinarstvo	17,5	57,9	80,1	16,3	47,6	32,5	31,6
	Trgovina na veliko i malo	25,7	80,5	76,8	18,3	17,9	55,5	35,6
	Saobraćaj i skladištenje	60,0	52,0	42,4	31,4	68,0	73,9	57,9
	Usluge smeštaja i ishrane	6,2	55,2	27,8	16,9	100,0	10,3	17,8
	Informisanje i komunikacije	22,4	13,8	57,1	10,6	36,4	22,6	23,0
	Banke i osiguravajuća društva	50,0	0,0	10,0	0,0	50,0	10,0	15,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	46,0	41,9	37,1	32,3	33,0	54,7	45,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,2	71,3	42,4	22,3	0,0	29,7	28,5
Ukupno		35,4	65,1	56,1	33,8	43,3	51,4	44,0

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B8.

**B10: Da li neki od sledećih razloga smatrate kao ograničenje za korišćenje usluga javne administracije putem Interneta?<sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Briga u vezi sa bezbednošću i zaštitom podataka</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	67,6	89,0	60,6	72,3	80,2	65,4	72,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	55,7	93,0	84,5	82,2	66,8	77,8	76,4
	Građevinarstvo	44,5	70,8	52,1	60,2	47,2	43,8	49,9
	Trgovina na veliko i malo	49,7	71,7	67,0	69,3	31,3	54,6	53,1
	Saobraćaj i skladištenje	50,9	71,4	66,4	66,9	55,1	41,0	55,1
	Usluge smeštaja i ishrane	60,6	64,4	38,1	55,1	41,3	71,8	61,0
	Informisanje i komunikacije	72,1	39,6	88,2	65,1	82,6	62,7	67,9
	Banke i osiguravajuća društva	71,4	100,0	54,5	100,0	50,0	60,0	63,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	77,4	60,7	66,7	74,2	74,3	75,2	74,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	67,5	59,5	48,9	69,8	95,4	50,8	64,3
Ukupno		58,9	78,1	62,9	69,8	59,8	59,0	62,9
<b>Elektronske procedure su isuviše komplikovane ili traže previše vremena</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,2	2,8	18,0	18,5	4,7	9,6	12,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,4	0,0	32,1	4,0	13,1	19,4	8,9
	Građevinarstvo	26,2	14,0	29,3	47,9	4,4	19,4	24,0
	Trgovina na veliko i malo	18,5	4,6	23,9	12,3	13,2	21,2	16,7
	Saobraćaj i skladištenje	17,3	25,6	19,4	6,3	25,3	28,2	18,8
	Usluge smeštaja i ishrane	18,6	12,0	23,8	8,5	23,4	19,4	17,1
	Informisanje i komunikacije	26,9	6,9	11,8	9,3	26,9	26,6	23,3
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	0,0	18,2	0,0	0,0	20,0	15,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,5	39,4	8,3	16,8	19,3	30,8	26,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	21,6	26,0	17,8	7,8	3,1	33,7	22,2
Ukupno		19,2	8,6	20,8	17,7	10,8	20,7	17,2

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja nisu potvrdno odgovorila na pitanje B8.

**B10: Da li neki od sledećih razloga smatrate kao ograničenje za korišćenje usluga javne administracije putem Interneta?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Procedure jos uvek zahtevaju razmenu papira, pošte ili lične kontakte</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	56,8	44,3	64,1	59,5	44,9	54,6	54,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	60,8	18,9	56,1	29,5	63,2	30,6	41,1
	Građevinarstvo	46,3	53,6	77,3	45,2	49,7	51,6	49,0
	Trgovina na veliko i malo	49,6	68,7	66,5	52,3	77,9	39,5	52,5
	Saobraćaj i skladištenje	55,3	91,0	77,2	66,4	46,8	71,1	62,4
	Usluge smeštaja i ishrane	53,5	91,3	61,9	66,2	58,2	62,3	62,5
	Informisanje i komunikacije	65,2	53,2	41,2	69,7	78,9	53,2	62,5
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	0,0	72,7	50,0	50,0	53,3	52,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,1	62,6	47,9	71,1	66,0	75,2	72,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	58,3	68,4	52,9	65,1	51,8	61,4	59,9
Ukupno		55,2	54,6	64,3	56,4	58,2	53,1	55,5
<b>Nepoznavanje Internet usluga javne administracije</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	47,6	6,2	41,0	42,4	18,5	45,4	36,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	57,0	0,0	35,2	28,6	30,7	19,4	28,3
	Građevinarstvo	74,5	8,2	46,3	55,1	65,2	61,3	60,5
	Trgovina na veliko i malo	75,9	17,3	50,0	68,8	85,7	56,9	67,3
	Saobraćaj i skladištenje	60,9	24,4	45,3	52,8	44,9	63,1	53,9
	Usluge smeštaja i ishrane	62,4	45,8	61,9	60,0	77,2	50,5	58,5
	Informisanje i komunikacije	55,4	69,9	23,5	41,4	32,2	71,4	56,3
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	0,0	36,4	0,0	0,0	33,3	26,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	52,8	38,7	37,5	36,2	38,7	57,6	50,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,0	33,3	57,3	22,4	12,8	45,1	33,8
Ukupno		61,5	15,3	42,8	49,9	47,6	55,0	51,4

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja nisu potvrdno odgovorila na pitanje B8.



**B11: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. koristilo Internet za pristup tenderskoj dokumentaciji u okviru elektronskog sistema javnih nabavki ?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,5	28,3	37,2	18,8	35,9	26,5	25,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	58,4	59,3	57,0	63,4	43,4	81,3	58,6
	Građevinarstvo	59,6	81,0	61,4	70,9	54,6	64,9	63,8
	Trgovina na veliko i malo	31,7	34,4	44,9	27,0	26,1	38,8	32,3
	Saobraćaj i skladištenje	22,9	36,1	64,7	25,4	17,3	37,6	27,1
	Usluge smeštaja i ishrane	17,9	23,8	0,0	19,6	9,2	22,3	18,9
	Informisanje i komunikacije	26,9	38,1	70,6	40,0	33,2	25,8	30,3
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	0,0	27,3	0,0	50,0	20,0	21,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	28,5	56,5	54,2	45,0	37,7	28,3	32,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	49,4	49,5	70,7	48,6	45,1	54,4	51,3
Ukupno	31,8	40,0	46,6	30,8	34,2	37,0	34,2	

**B12: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. koristilo Internet za ponudu dobara i usluga kroz sistem elektronskih javnih nabavki?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>U Republici Srbiji</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,6	23,2	23,1	17,6	30,8	18,3	21,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	58,4	66,6	60,2	69,5	44,6	81,3	62,4
	Građevinarstvo	47,0	81,0	42,5	60,2	30,3	64,4	53,3
	Trgovina na veliko i malo	15,3	25,2	42,3	19,6	36,7	5,7	17,2
	Saobraćaj i skladištenje	18,0	36,1	53,6	18,8	34,6	17,2	22,7
	Usluge smeštaja i ishrane	7,0	9,3	0,0	16,3	14,1	0,0	7,4
	Informisanje i komunikacije	31,4	20,5	64,7	28,1	26,9	33,7	31,0
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	0,0	9,1	0,0	0,0	13,3	10,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	12,5	31,9	45,8	13,0	12,8	17,2	15,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	23,7	37,1	54,7	32,2	36,9	25,3	29,1
Ukupno	21,8	33,7	35,5	25,3	31,7	20,0	24,8	
<b>U zemljama EU</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,3	6,4	9,3	2,8	9,9	4,3	5,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,9	7,6	20,8	6,4	6,0	19,4	7,8
	Građevinarstvo	0,0	36,4	11,2	4,1	0,9	14,8	7,5
	Trgovina na veliko i malo	3,1	0,0	16,1	0,0	11,1	0,5	2,9
	Saobraćaj i skladištenje	9,2	11,5	16,1	7,8	20,0	3,8	9,9
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Informisanje i komunikacije	3,6	11,7	11,8	2,1	0,0	8,3	5,1
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,4	2,5	18,8	2,0	0,0	6,1	4,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	14,4	0,0	4,0	0,0	0,0	17,7	10,5
Ukupno	3,9	8,3	11,4	2,6	8,2	5,2	5,1	

**MODUL 2.C: AUTOMATSKA RAZMENA PODATAKA<sup>1)</sup>****C1: Da li je vaše preduzeće koristilo u januaru 2011. automatsku razmenu podataka?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	22,0	30,0	49,9	23,9	18,7	36,7	25,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	12,7	74,1	62,4	52,4	28,2	70,1	46,0
	Građevinarstvo	15,7	62,3	30,7	32,3	16,4	26,1	25,3
	Trgovina na veliko i malo	34,2	53,9	73,2	31,5	36,7	42,0	37,5
	Saobraćaj i skladištenje	31,2	51,0	81,4	26,9	44,7	41,0	36,7
	Usluge smeštaja i ishrane	42,0	31,1	38,1	26,2	65,2	38,2	39,5
	Informisanje i komunikacije	53,5	53,2	82,4	49,5	30,5	66,3	54,5
	Banke i osiguravajuća društva	71,4	100,0	72,7	50,0	100,0	73,3	73,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	42,8	61,2	43,8	36,3	27,8	52,8	45,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	25,7	62,0	37,1	58,2	38,5	25,3	34,1
Ukupno	29,8	45,7	54,5	29,9	28,3	41,4	34,0	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**C2: Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe? <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Slanje uputstava za plaćanje finansijskim ustanovama</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	64,4	70,6	57,3	59,8	68,8	69,3	65,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	28,2	79,6	37,9	69,2	78,9	40,6	66,3
	Građevinarstvo	39,9	100,0	63,6	49,6	46,8	98,9	69,5
	Trgovina na veliko i malo	75,0	50,9	46,7	69,4	43,2	82,7	69,5
	Saobraćaj i skladištenje	71,6	85,7	66,2	46,5	72,2	98,6	74,3
	Usluge smeštaja i ishrane	70,2	56,9	100,0	83,2	43,4	77,9	68,5
	Informisanje i komunikacije	80,2	72,2	92,9	61,9	57,2	88,6	79,8
	Banke i osiguravajuća društva	40,0	100,0	50,0	0,0	50,0	54,5	50,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	89,6	44,5	42,9	49,5	78,1	86,4	80,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,0	89,1	57,5	56,6	100,0	89,7	82,3
Ukupno	72,3	70,8	56,7	61,3	58,2	82,3	70,7	
<b>Slanje ili primanje informacija o proizvodima (npr. katalogi, cenovnici...)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	85,7	87,8	88,4	90,7	86,5	82,4	86,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	71,8	62,9	61,5	59,8	54,5	89,1	63,7
	Građevinarstvo	100,0	88,9	59,8	90,9	84,4	98,0	92,6
	Trgovina na veliko i malo	91,6	59,5	78,0	89,5	62,6	94,2	85,1
	Saobraćaj i skladištenje	82,5	39,2	83,6	56,2	89,1	68,7	72,6
	Usluge smeštaja i ishrane	91,9	84,3	100,0	91,6	75,0	100,0	90,8
	Informisanje i komunikacije	79,7	88,6	64,3	97,6	100,0	71,9	80,1
	Banke i osiguravajuća društva	60,0	0,0	25,0	0,0	0,0	45,5	35,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,9	84,8	76,2	52,4	78,1	86,4	80,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	92,3	69,6	46,7	74,7	78,7	83,3	79,5
Ukupno	87,6	74,7	77,2	83,5	75,7	87,0	83,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

**C2: Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe? <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Slanje ili primanje špediterskih dokumenata (npr. putni nalozi)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	54,8	35,3	46,1	33,4	49,0	62,7	48,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	77,4	13,6	19,6	11,7	49,6	26,7	22,3
	Građevinarstvo	29,0	22,8	59,8	45,6	5,6	20,5	27,7
	Trgovina na veliko i malo	63,7	46,5	42,2	30,0	33,5	88,1	59,7
	Saobraćaj i skladištenje	81,0	39,2	41,6	51,9	64,5	82,6	67,4
	Usluge smeštaja i ishrane	4,1	25,5	0,0	16,8	14,2	0,0	7,6
	Informisanje i komunikacije	1,6	60,7	42,9	15,6	8,7	12,6	12,6
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	35,7	52,3	61,9	2,2	37,5	46,4	39,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,8	41,9	16,2	48,1	0,0	28,5	27,2
Ukupno	48,6	36,1	40,6	30,9	36,3	57,4	44,8	
<b>Slanje ili primanje podataka od javne administracije (npr. povraćaj poreza, statistički podaci, itd.)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	63,0	57,5	66,5	52,4	68,3	68,3	61,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	73,4	45,4	50,5	29,7	66,6	100,0	49,6
	Građevinarstvo	0,0	61,5	85,3	22,1	21,2	50,1	33,6
	Trgovina na veliko i malo	34,4	14,3	53,7	32,0	29,7	32,0	31,4
	Saobraćaj i skladištenje	19,4	22,5	50,5	8,4	45,7	12,0	23,3
	Usluge smeštaja i ishrane	35,2	17,7	62,5	0,0	31,6	46,5	32,7
	Informisanje i komunikacije	64,6	55,0	92,9	58,9	48,4	69,5	64,8
	Banke i osiguravajuća društva	80,0	100,0	87,5	100,0	100,0	81,8	85,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	53,5	61,2	42,9	23,4	81,3	56,8	54,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	67,3	33,7	58,1	48,1	34,7	68,9	53,9
Ukupno	43,4	43,0	63,7	36,3	45,2	50,0	44,8	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

**MODUL 4.D: Elektronske fakture<sup>1)</sup>****D1: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. slalo elektronske fakture?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>E-fakture u standardnoj formi koje su pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,3	16,6	23,7	10,5	15,5	21,3	14,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	5,8	22,0	13,7	16,7	0,0	43,1	13,9
	Građevinarstvo	14,9	19,0	24,3	6,6	3,5	32,5	16,1
	Trgovina na veliko i malo	23,8	42,1	25,9	9,4	6,4	49,1	26,2
	Saobraćaj i skladištenje	23,6	21,0	61,7	8,5	51,4	19,7	24,9
	Usluge smeštaja i ishrane	30,5	8,6	0,0	29,0	18,5	25,2	25,1
	Informisanje i komunikacije	25,3	24,7	17,6	20,8	15,7	30,2	24,9
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	18,2	0,0	50,0	26,7	26,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,8	23,6	35,4	15,3	13,1	26,6	22,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,3	22,6	15,6	12,5	25,1	34,0	28,2
Ukupno	19,8	23,0	24,8	11,0	13,6	33,7	20,6	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**D1: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. slalo elektronske fakture?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Elektronske fakture koje nisu pogodne za automatsku obradu, (npr. fakture poslate putem e-maila)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	77,5	89,1	76,2	75,4	96,5	72,9	80,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	66,8	100,0	64,5	0,0	100,0	76,9
	Građevinarstvo	100,0	79,8	78,8	94,7	26,2	99,1	94,0
	Trgovina na veliko i malo	54,9	81,9	49,4	83,0	100,0	54,5	60,4
	Saobraćaj i skladištenje	49,2	100,0	94,6	25,3	53,4	100,0	61,4
	Usluge smeštaja i ishrane	81,3	56,5	0,0	95,2	88,3	66,7	79,5
	Informisanje i komunikacije	50,7	24,5	100,0	45,6	6,1	57,9	48,1
	Banke i osiguravajuća društva	50,0	100,0	50,0	0,0	100,0	50,0	60,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,9	63,3	100,0	90,3	93,2	73,9	77,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	42,0	28,3	62,9	68,8	53,1	34,2	40,7
Ukupno	65,8	78,9	77,4	75,7	77,0	65,4	69,3	

**D2: Da li je vaše preduzeće u januaru 2011. primalo e-fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	44,5	72,6	57,9	70,3	57,0	38,6	54,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	84,2	100,0	83,1	0,0	48,4	71,0
	Građevinarstvo	86,9	100,0	75,3	27,5	73,8	100,0	89,1
	Trgovina na veliko i malo	77,5	89,7	100,0	94,7	75,0	79,0	80,4
	Saobraćaj i skladištenje	49,2	80,2	94,6	25,3	53,4	88,9	58,7
	Usluge smeštaja i ishrane	53,4	42,4	0,0	63,0	100,0	33,3	52,6
	Informisanje i komunikacije	64,7	100,0	100,0	65,3	100,0	65,8	70,8
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	80,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	95,0	87,0	76,5	89,7	53,4	99,3	93,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	58,0	71,7	25,7	31,3	53,1	63,4	58,7
Ukupno		68,2	83,4	74,2	71,3	61,7	74,7	71,8



## MODUL 2.E: Automatska razmena informacija u okviru preduzeća<sup>1)</sup>

**E1: Tokom januara 2011, kada bi vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila prosledena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova? u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Evidentiranje stanja zaliha preduzeća</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	26,7	28,1	48,1	30,7	27,9	25,7	28,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	43,5	9,6	35,2	12,5	26,4	26,3
	Građevinarstvo	22,4	19,0	22,4	16,5	11,3	33,2	21,7
	Trgovina na veliko i malo	61,0	27,9	59,0	57,1	69,9	48,9	56,7
	Saobraćaj i skladištenje	34,0	11,7	37,2	21,2	37,8	34,6	30,4
	Usluge smeštaja i ishrane	32,9	27,6	23,8	28,6	17,9	38,2	31,6
	Informisanje i komunikacije	14,5	31,1	41,2	3,2	3,6	29,0	18,0
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	45,5	0,0	100,0	40,0	42,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	28,2	10,1	33,3	22,6	10,4	30,8	25,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,6	32,4	19,8	19,4	11,8	36,5	27,9
Ukupno	37,6	26,5	40,5	34,5	35,5	36,5	35,6	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**E1: Tokom januara 2011, kada bi vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila prosledena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova? u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Vašem knjigovodstvu</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,7	28,0	68,5	30,9	23,6	20,0	25,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	47,0	30,9	40,6	16,1	26,4	30,5
	Građevinarstvo	42,5	20,2	41,6	26,4	63,7	29,1	38,2
	Trgovina na veliko i malo	79,2	32,0	46,4	80,1	69,9	68,7	72,5
	Saobraćaj i skladištenje	51,2	20,0	52,5	46,1	37,8	53,7	46,1
	Usluge smeštaja i ishrane	21,5	41,9	23,8	31,4	20,1	24,9	26,0
	Informisanje i komunikacije	22,0	58,6	70,6	24,0	9,0	39,7	29,4
	Banke i osiguravajuća društva	42,9	100,0	63,6	50,0	100,0	53,3	57,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,2	22,8	25,0	30,7	13,1	26,6	24,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,6	60,3	13,8	24,3	25,1	38,7	33,1
Ukupno		44,9	31,0	54,3	44,6	41,1	41,9	42,6
<b>Upravljanje vašom proizvodnjom ili uslugama</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	21,5	28,0	55,9	29,9	23,5	20,4	25,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	47,0	15,7	38,6	13,8	26,4	28,6
	Građevinarstvo	26,3	23,3	34,6	28,3	9,0	36,5	26,1
	Trgovina na veliko i malo	14,2	17,3	24,8	18,2	11,8	14,2	14,8
	Saobraćaj i skladištenje	31,3	11,7	52,5	14,6	45,8	30,5	29,0
	Usluge smeštaja i ishrane	27,2	34,4	23,8	28,6	15,7	33,3	28,7
	Informisanje i komunikacije	27,5	42,9	23,5	14,7	14,8	40,9	29,6
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	63,6	50,0	100,0	46,7	52,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,2	11,6	25,0	29,2	12,2	24,8	23,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,8	47,8	17,8	18,4	20,0	47,3	36,0
Ukupno		21,2	26,2	42,1	25,5	18,5	24,3	23,2

**E1: Tokom januara 2011, kada bi vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila prosledena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova? u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Upravljanje vašom distribucijom</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	21,0	24,8	54,8	28,6	21,9	19,7	24,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	47,0	15,0	39,2	12,6	26,4	28,5
	Građevinarstvo	22,4	23,3	32,8	18,4	8,7	36,8	23,0
	Trgovina na veliko i malo	27,3	17,3	49,1	23,8	31,0	25,6	26,4
	Saobraćaj i skladištenje	23,7	11,5	52,5	14,6	43,4	13,8	22,9
	Usluge smeštaja i ishrane	24,4	31,3	23,8	19,3	15,7	33,3	25,9
	Informisanje i komunikacije	16,7	31,1	11,8	12,6	2,7	27,4	18,7
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	100,0	27,3	50,0	100,0	13,3	26,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,2	3,9	16,7	23,4	11,3	23,3	21,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,6	38,0	19,6	14,5	8,2	28,2	21,2
Ukupno	23,3	23,7	43,0	24,8	22,4	25,1	24,3	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**E2: Tokom januara 2011, kada bi vaše preduzeće slalo nalog za kupovinu (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila elektronski ili automatski prosledena softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova? u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Evidentiranje stanja zaliha preduzeća</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,4	29,1	64,1	33,3	25,2	21,0	27,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	47,0	17,0	38,9	13,8	26,4	28,8
	Građevinarstvo	18,6	23,3	51,0	24,2	16,8	21,3	20,9
	Trgovina na veliko i malo	34,0	20,2	27,0	45,0	11,8	34,9	32,1
	Saobraćaj i skladištenje	26,2	12,9	30,6	13,3	44,8	17,9	24,2
	Usluge smeštaja i ishrane	21,5	29,6	23,8	30,0	17,9	21,3	23,3
	Informisanje i komunikacije	14,5	36,8	23,5	4,1	2,7	29,4	18,2
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	100,0	45,5	50,0	100,0	26,7	36,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,2	15,6	33,3	30,4	12,2	25,5	24,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,4	44,4	14,0	17,5	8,2	20,2	17,0
Ukupno	25,7	27,1	46,4	33,2	19,3	26,6	26,9	
<b>Vašem knjigovodstvu</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,0	27,0	67,8	33,7	23,8	22,3	27,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	47,0	17,0	38,9	13,8	26,4	28,8
	Građevinarstvo	38,1	25,2	55,7	27,3	63,7	24,0	36,4
	Trgovina na veliko i malo	46,7	26,5	31,5	49,9	11,8	58,0	43,8
	Saobraćaj i skladištenje	20,6	8,8	34,7	13,3	36,8	10,0	19,3
	Usluge smeštaja i ishrane	21,5	40,0	23,8	31,4	17,9	24,9	25,6
	Informisanje i komunikacije	22,0	45,6	58,8	20,8	6,3	37,7	27,0
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	54,5	50,0	100,0	40,0	47,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,2	28,1	41,7	30,7	14,8	27,6	25,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,0	56,9	12,0	11,8	38,5	29,3	28,3
Ukupno	32,5	29,1	51,0	35,3	24,8	35,7	32,7	

## MODUL 2.F: e-trgovina<sup>1)</sup>

**F1: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine ili pružalo usluge putem veb sajta (izuzev e-mail porudžbina)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,1	12,8	20,4	9,3	11,5	15,8	11,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	6,5	0,0	20,0	2,3	4,5	11,1	4,1
	Građevinarstvo	2,0	3,8	5,0	5,1	3,5	0,5	2,8
	Trgovina na veliko i malo	29,0	19,2	19,4	15,9	12,8	44,0	27,6
	Saobraćaj i skladištenje	16,7	19,8	20,8	11,7	28,4	26,0	17,4
	Usluge smeštaja i ishrane	26,1	50,9	23,8	13,0	22,8	45,3	31,5
	Informisanje i komunikacije	26,7	35,7	23,5	24,6	14,8	34,5	27,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	8,8	9,6	25,0	17,3	19,3	7,5	9,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	8,1	24,7	10,8	31,0	18,9	5,3	11,3	
Ukupno		18,4	20,0	23,0	15,7	22,2	24,9	20,7

**F2: Učešće onog dela ukupnog prometa u 2010. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb sajta<sup>2)</sup>**

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			teritorija				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	88,9	66,1	64,7	88,0	67,7	92,5	86,7	
25- 49%	6,6	12,4	12,2	2,3	18,5	5,1	7,2	
50-74%	0,9	4,7	14,8	3,8	3,0	0,1	1,4	
75-100%	3,7	16,8	8,3	5,9	10,8	2,3	4,7	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

<sup>2)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F1.

**F3: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine putem veb sajta od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama? <sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Republika Srbija</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	91,6	100,0	67,4	73,2	100,0	100,0	90,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	0,0	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	81,5	93,9	100,0	96,9	100,0	76,6	82,9
	Saobraćaj i skladištenje	66,7	100,0	100,0	100,0	71,9	75,8	74,8
	Usluge smeštaja i ishrane	78,3	100,0	100,0	100,0	100,0	81,4	86,2
	Informisanje i komunikacije	100,0	75,4	100,0	100,0	82,0	96,6	95,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	88,0	40,8	100,0	61,6	100,0	83,4	81,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	53,4	100,0	81,0	100,0	58,0	79,1
Ukupno	84,9	89,1	87,5	86,4	94,5	82,2	85,5	
<b>Druge zemlje EU</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	28,4	15,5	46,1	32,9	26,3	26,6	28,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	55,6	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	38,5
	Građevinarstvo	0,0	0,0	17,0	0,0	0,0	45,0	3,4
	Trgovina na veliko i malo	18,5	16,4	33,8	2,7	12,4	23,4	18,5
	Saobraćaj i skladištenje	33,3	85,2	16,0	23,5	36,7	49,4	42,2
	Usluge smeštaja i ishrane	28,3	67,7	100,0	66,1	59,5	36,4	43,1
	Informisanje i komunikacije	27,1	32,9	100,0	8,4	0,0	41,4	30,6
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,4	10,2	66,7	44,3	46,1	5,0	23,9
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	13,7	100,0	12,7	0,0	16,0	10,6	
Ukupno	22,8	33,1	42,0	18,8	24,7	27,0	24,8	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F1.

**F3: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine putem veb sajta od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Ostale zemlje sveta</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,7	15,5	31,5	5,4	17,6	26,6	16,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	63,7	0,0	26,2	45,0	12,8
	Trgovina na veliko i malo	18,5	20,0	0,0	0,0	0,0	26,0	18,4
	Saobraćaj i skladištenje	18,1	22,1	16,0	23,5	36,7	0,0	18,8
	Usluge smeštaja i ishrane	6,5	61,5	100,0	38,4	69,0	17,8	27,2
	Informisanje i komunikacije	31,3	25,5	100,0	19,1	0,0	41,4	32,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	61,3	69,4	66,7	44,3	0,0	97,5	62,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		19,3	28,2	32,5	6,9	15,8	27,8	20,9

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F1.

**F4: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,1	3,0	5,0	1,9	2,4	6,1	3,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	3,8	3,7	4,0	0,0	0,0	2,1
	Građevinarstvo	4,3	8,9	6,0	0,0	3,5	10,6	5,3
	Trgovina na veliko i malo	0,0	9,2	24,4	0,6	0,4	3,1	1,7
	Saobraćaj i skladištenje	3,0	19,8	4,2	1,3	10,4	7,1	5,9
	Usluge smeštaja i ishrane	1,7	3,0	0,0	2,2	7,1	0,0	2,0
	Informisanje i komunikacije	2,2	5,3	0,0	13,5	0,0	0,0	2,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	1,8	18,8	1,5	0,0	0,4	0,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	6,4	0,0	0,0	0,0	2,2	1,3
Ukupno	1,7	5,9	7,3	1,7	2,3	4,1	2,8	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.



**F7: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. godine naručivalo proizvode ili usluge putem Interneta (izuzev ručno kućanih e-mail poruka)?<sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	33,5	36,5	38,7	40,0	31,7	28,9	34,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	20,7	48,9	40,2	38,2	26,3	51,4	35,5
	Građevinarstvo	22,2	49,7	35,5	40,4	19,9	24,3	28,1
	Trgovina na veliko i malo	17,9	67,8	48,2	17,7	39,0	21,9	24,9
	Saobraćaj i skladištenje	24,7	53,9	53,6	14,7	35,7	45,7	30,9
	Usluge smeštaja i ishrane	32,9	41,2	38,1	26,0	53,2	33,3	34,8
	Informisanje i komunikacije	61,5	60,5	29,4	51,6	33,2	74,2	60,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	35,9	67,9	64,6	50,6	26,3	42,2	40,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	38,0	39,2	46,9	36,3	13,3	49,6	39,0
Ukupno	27,9	48,6	41,4	32,6	32,3	32,6	32,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**F8: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. slalo narudžbenice elektronske trgovine preko računarskih mreža dobavljačima koji se nalaze u sledećim zemljama:**<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Republika Srbija</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	65,4	88,6	61,0	69,5	81,1	64,1	71,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	48,4	100,0	95,6	62,2	92,7
	Građevinarstvo	69,2	76,9	92,5	76,3	22,1	98,8	73,1
	Trgovina na veliko i malo	70,9	61,7	62,6	41,6	67,1	82,0	67,4
	Saobraćaj i skladištenje	79,4	58,4	100,0	71,2	93,2	62,9	74,9
	Usluge smeštaja i ishrane	32,8	59,8	100,0	22,7	60,2	38,7	41,2
	Informisanje i komunikacije	64,3	70,4	100,0	67,8	55,5	67,4	65,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,9	90,0	25,8	78,2	96,6	79,3	81,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,2	74,0	54,5	51,4	0,0	94,9	80,4	
Ukupno		69,1	77,1	66,0	67,2	71,5	74,6	71,2
<b>Druge zemlje EU</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	30,1	54,0	35,1	28,9	47,2	42,8	36,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	14,9	0,0	15,6	0,0	0,0	9,0
	Građevinarstvo	0,0	52,5	22,1	4,1	12,9	41,8	19,0
	Trgovina na veliko i malo	4,5	13,5	86,4	16,9	1,4	16,9	10,8
	Saobraćaj i skladištenje	56,9	29,4	24,9	59,9	58,4	32,3	46,4
	Usluge smeštaja i ishrane	22,5	4,5	62,5	0,0	17,3	27,9	18,7
	Informisanje i komunikacije	17,7	66,7	60,0	0,0	18,9	33,2	25,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	42,5	35,0	38,7	15,4	29,9	50,6	40,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	21,5	20,7	0,0	5,4	0,0	24,1	19,1	
Ukupno		22,8	35,3	36,9	21,5	25,0	33,8	27,2

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F7.

**F8: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. slalo narudžbenice elektronske trgovine preko računarskih mreža dobavljačima koji se nalaze u sledećim zemljama:**<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Ostale zemlje sveta</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	22,0	34,9	29,6	29,6	32,5	10,6	26,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	7,8	0,0	8,1	0,0	0,0	4,7
	Građevinarstvo	0,0	48,3	39,0	1,0	17,5	41,8	18,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	11,4	54,5	0,6	1,4	13,8	6,0
	Saobraćaj i skladištenje	20,6	16,2	24,9	10,7	13,7	27,5	19,6
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	4,5	62,5	0,0	4,1	2,7	2,5
	Informisanje i komunikacije	11,8	52,1	40,0	0,0	8,0	24,6	18,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	33,4	23,5	38,7	15,6	43,0	34,2	31,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	19,0	16,3	0,0	0,0	0,0	21,7	16,4
Ukupno	14,3	25,4	30,7	17,1	16,3	21,1	18,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F7.

## MODUL 2.G: Korišćenje tehnologije identifikacije radio-frekvencija (RFID)<sup>1)</sup>

**G1: Da li je vaše preduzeće u januaru 2011. koristilo RFID opremu (opremu za radio-identifikaciju pomoću radio-talasa)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	2,3	14,0	0,6	3,5	1,0	1,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	7,3	18,5	8,0	3,5	0,0	5,5
	Građevinarstvo	0,0	7,1	4,5	1,9	0,0	2,4	1,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	12,0	54,4	0,6	1,6	4,6	2,6
	Saobraćaj i skladištenje	5,1	4,4	56,4	1,2	5,5	16,3	7,3
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	20,8	23,8	1,4	2,2	8,1	5,0
	Informisanje i komunikacije	9,8	17,8	52,9	14,1	0,0	17,5	12,7
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	0,0	9,1	50,0	0,0	6,7	10,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,3	15,1	27,1	1,2	1,8	3,5	2,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,2	19,2	11,6	0,0	0,0	16,9	10,1
Ukupno		1,0	7,5	22,7	1,5	2,3	5,4	3,3

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

## MODUL 2.H: IKT i uticaj na okolinu<sup>1)</sup>

**H1: Da li je u vašem preduzeću tokom januara 2011. postojao pravilnik (uputstvo) koji se odnosio na:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Smanjenje količine papira koji se koristi za štampanje ili kopiranje (npr. dvostrano štampanje)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,4	12,4	24,9	11,0	17,0	15,4	13,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	18,9	6,2	13,1	5,9	11,1	10,4
	Građevinarstvo	12,9	22,2	19,4	2,3	0,0	35,6	15,0
	Trgovina na veliko i malo	15,9	8,4	28,6	7,3	11,6	22,8	15,2
	Saobraćaj i skladištenje	12,0	17,3	31,9	13,5	24,3	4,3	13,8
	Usluge smeštaja i ishrane	5,7	14,2	14,3	3,7	2,2	12,0	7,7
	Informisanje i komunikacije	7,3	20,5	11,8	17,6	2,7	9,5	9,4
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	100,0	45,5	50,0	100,0	26,7	36,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	14,3	27,2	27,1	20,3	8,7	17,3	16,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	23,1	32,4	17,3	13,7	0,0	37,0	24,5
Ukupno	13,7	15,2	23,2	9,8	11,9	20,1	14,4	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**H1: Da li je u vašem preduzeću tokom januara 2011. postojao pravilnik (uputstvo) koji se odnosio na:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Teritorija			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Smanjenje potrošnje električne energije potrebne za rad vaše IKT opreme</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	8,3	9,4	22,3	7,7	11,1	10,8	9,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	7,3	17,5	5,9	0,0	30,6	6,7
	Građevinarstvo	12,9	17,2	11,4	1,3	0,0	33,1	13,7
	Trgovina na veliko i malo	15,2	18,1	30,5	6,4	13,2	24,0	15,9
	Saobraćaj i skladištenje	9,1	12,9	36,4	0,4	29,9	5,9	11,0
	Usluge smeštaja i ishrane	10,2	26,9	0,0	12,9	9,2	15,6	13,6
	Informisanje i komunikacije	6,7	9,1	11,8	13,0	0,0	8,3	7,3
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	45,5	50,0	50,0	40,0	42,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,3	6,8	8,3	5,9	6,1	13,2	10,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	15,9	9,8	17,3	9,8	0,0	21,8	14,8
Ukupno	11,5	12,5	21,9	6,4	10,3	18,5	12,2	
<b>Upotrebu telefona, veb ili video konferencije umesto putovanja</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,0	3,9	19,9	5,7	7,9	8,4	7,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	7,3	0,0	5,9	0,0	11,1	4,5
	Građevinarstvo	6,3	15,1	9,3	5,4	0,0	16,0	8,1
	Trgovina na veliko i malo	18,1	18,5	30,5	6,2	21,2	25,1	18,4
	Saobraćaj i skladištenje	2,9	17,1	8,3	6,0	4,9	5,5	5,5
	Usluge smeštaja i ishrane	10,1	20,2	14,3	17,8	4,3	12,0	12,3
	Informisanje i komunikacije	4,7	23,9	17,6	9,1	13,1	5,6	8,0
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	100,0	72,7	50,0	100,0	53,3	57,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,9	7,9	25,0	0,7	1,8	8,1	5,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	14,4	35,4	5,8	3,9	0,0	29,0	18,0
Ukupno	10,2	11,3	18,2	6,1	9,9	15,6	10,8	



## 2.5. UPITNIK

### UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

#### MODUL 2.A: UPOTREBA RAČUNARA I RAČUNARSKIH MREŽA

<b>A1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. koristilo računare u svom poslovanju?	DA  <input type="checkbox"/>	NE  <input type="checkbox"/> Kraj										
<b>A2</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su tokom januara 2011. koristila računare <u>najmanje jedanput nedeljno</u> ?	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> %											
<b>A3</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. besplatno koristilo (open source software):	DA	NE										
a) Operativni sistem (Linux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
b) Internet pretraživač (Mozilla Firefox)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
c) Openoffice – softver za kancelarijsko poslovanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
d) Web server (Apache, Tomcat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
e) Softver ERP ili CRM, (open ERP, Joomla, MySQL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
f) Druge softvere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<b>A4</b> : Da li su lica zaposlena u vašem preduzeću tokom januara 2011. imala elektronski pristup uslugama ljudskih resursa (human resource)?	DA  <input type="checkbox"/>	NE  <input type="checkbox"/>										
<small>Pod uslugama ljudskih resursa podrazumeva se npr. vođenje evidencije radnog vremena, zahteva za godišnji odmor, praćenje ili preuzimanje platnih listića i druge usluge.</small>												



**MODUL 2.B: PRISTUP INTERNETU I NJEGOVA UPOTREBA**

<b>B1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. imalo pristup Internetu?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C1
<b>B2</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. imalo neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom:		DA	NE
	a) Tradicionalni Modem (dial-up) ili ISDN veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Druge fiksne Internet veze (npr. kablovski Internet, zakupljena linija – npr. E1 ili E3 na nivou 1 i ATM na nivou 2, Frame Relay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Mobilne „broadband“ veze putem 3G modema ili 3G uređaja (npr. UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Ostale mobilne veze (npr. analogni mobilni telefon, GSM, GPRS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B3</b> : Koja je maksimalna brzina Internet konekcije u vašem preduzeću tokom januara 2011. (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"/>
<b>B4</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su tokom januara 2011. koristila Internet.		_ _ _  %	
<b>B5</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su tokom januara 2011. posedovala mobilne uređaje sa 3G tehnologijom pristupanja Internetu.		_ _ _  %	
Npr. putem prenosivog računara sa modemom ili putem telefona koji koristi UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA, bez GPRS-a. Pod mobilnim uređajem sa 3G tehnologijom ne podrazumeva se GPRS uređaj.			
<b>B6</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. imalo veb sajt/Home Page?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na B8

<b>B7</b> : Da li veb sajt vašeg preduzeća obezbeđuje: (vaše preduzeće kao <u>provajder</u> Internet usluga)			
		DA	NE
	a) On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb sajta ili potvrdu o bezbednosti veb sajta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Pristup proizvodnim katalozima i cenovnicima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) On-line plaćanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Sadržaj na veb sajtu prilagođen redovnim posetiocima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Oglašavanje otvorenih radnih mesta ili on-line prijavljivanje za radna mesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Internet usluge javne administracije</b>			
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.			
<b>B8</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. koristilo usluge javne administracije putem Interneta na sledeći način:			
		DA	NE
	a) Radi pribavljanja informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Radi naručivanja obrazaca, npr. poreskih obrazaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Radi vraćanja popunjenih obrazaca, npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na B10
<b>B9</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. koristilo Internet za sledeće administrativne procedure:			
		DA	NE
	a) Plaćanje doprinosa za zaposlene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Plaćanje poreza na dobit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Plaćanje PDV-a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Plaćanje carina/akciza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>B10</b> : Da li neki od sledećih razloga smatrate kao ograničenje za korišćenje usluga javne administracije putem Interneta?		DA	NE
a)	Briga u vezi sa bezbednošću i zaštitom podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Elektronske procedure su isuviše komplikovane ili traže previše vremena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Procedure još uvek zahtevaju razmenu papira, pošte ili lične kontakte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Nepoznavanje Internet usluga javne administracije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Elektronske javne nabavke</b>			
<p>- <b>Elektronske javne nabavke</b> podrazumevaju upotrebu Interneta u preduzećima za ponudu robe ili usluga javnoj administraciji na nacionalnom nivou ili drugim zemljama EU. Proces e-nabavke zasniva se na nekoliko faza objavljivanja procesa (on-line dostupnost obaveštenja o nabavkama i specifikacija tendera) kroz tendere, dodelu i plaćanje.</p> <p>- <b>E-tender</b> je faza procesa elektronske javne nabavke koja podrazumeva podnošenje tendera ili ponuda on-line (elektronskim putem).</p> <p>- E-tender <u>ne uključuje</u> podnošenje ponuda putem e-maila.</p>			
<b>B11</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2010. koristilo Internet za pristup tenderskoj dokumentaciji u okviru elektronskog sistema javnih nabavki ?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B12</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2010. koristilo Internet za ponudu dobara i usluga kroz sistem elektronskih javnih nabavki?		DA	NE
a)	U Republici Srbiji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	U zemljama EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.C: AUTOMATSKA RAZMENA PODATAKA IZVAN PREDUZEĆA****Automatska razmena podataka između preduzeća i drugih IKT sistema izvan preduzeća podrazumeva:**

- razmenu poruka (npr. narudžbenice, fakture, poslovi plaćanja ili opis proizvoda) preko Interneta ili druge računarske mreže u dogovorenom formatu koji omogućava njihovu automatsku obradu (npr. XML, EDIFACT, itd.), bez ručno kucanih

<b>C1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. koristilo automatsku razmenu podataka između preduzeća i drugih IKT sistema izvan preduzeća?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Idi na D1	
<b>C2</b> : Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe?		DA	NE
a)	Slanje uputstava za plaćanje finansijskim ustanovama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Slanje ili primanje informacija o proizvodima (npr. katalozi, cenovnici ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Slanje ili primanje špediterskih dokumenata (npr. putni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Slanje podataka javnoj administraciji i obrnuto (npr. povraćaj poreza, statistički podaci, itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.D: ELEKTRONSKE FAKTURE****Razlikuju se dva oblika elektronskih fakture:**

- **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** (npr. faktura poslata putem e-maila).

<b>D1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2011. slalo elektronske fakture?		DA	NE
a)	E-fakture u standardnoj formi koje su pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Elektronske fakture koje nisu pogodne za automatsku obradu (npr. fakture poslate putem e-maila)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D2</b> : Da li je vaše preduzeće u januaru 2011. primalo e-fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML)?		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:**

- 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).

<b>E1:</b> Tokom januara 2011, kada bi vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila prosleđena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova?		DA	NE
a)	Evidentiranje stanja zaliha preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Vođenje knjigovodstvene evidencije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Upravljanje vašom proizvodnjom ili uslugama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Upravljanje vašom distribucijom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E2:</b> Tokom januara 2011, kada bi vaše preduzeće slalo nalog za kupovinu (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila elektronski ili automatski prosleđena softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova?		DA	NE
a)	Evidentiranje stanja zaliha preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Vođenje knjigovodstvene evidencije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.F: E-TRGOVINA**

<b>E-TRGOVINA:</b>		
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.		
E-prodaja		
Prodaja putem Interneta		
<b>F1:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine ili pružalo usluge putem veb sajta (izuzev e-mail porudžbina)?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na F4
<b>F2:</b> Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb sajta u 2010.	_ _ _  %	
<b>F3:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine putem veb sajta od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama?	DA	NE
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EDI tip prodaja</b>		
- EDI tip prodaje jeste oblik prodaje preko EDI tip poruka. EDI (Electronic Data Interchange) ovde se koristi kao generički termin za slanje ili primanje poslovnih informacija u jednom dogovorenom formatu koji dozvoljava automatsku obradu (npr. EDIFACT, UBL, XML...).		
<b>F4:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na F7
<b>F5:</b> Molimo vas da prikazete vrednost prometa u 2010. koji su rezultat primljenih naloga postavljenih putem Edi tip poruka.	Nacionalna valuta _____	
<b>F6:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2010. primalo porudžbine putem EDI tip poruka od strane korisnika koji se nalaze u sledećim geografskim područjima?	DA	NE
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Porudžbine plasirane putem Interneta		
F7: Da li je vaše preduzeće tokom 2010. naručivalo proizvode/usluge putem Interneta?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na G1
F8: Da li je Vaše preduzeće tokom 2010. slalo narudžbenice elektronske trgovine preko računarskih mreža dobavljačima koji se nalaze u sledećim zemljama:	DA	NE
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## MODUL 2.G: KORIŠĆENJE TEHNOLOGIJE IDENTIFIKACIJE RADIO-FREKVENCIJA (RFID)

Pod tehnologijom identifikacije radio-frekvencija (RFID) podrazumeva se:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- metoda automatske identifikacije za skladištenje i daljinsko povlačenje podataka korišćenjem RFID tagova i transpondera;</li> <li>- RFID tag je uređaj koji se može primeniti na ili ugraditi u neki proizvod ili predmet i koji prenosi podatke preko radio-talasa;</li> <li>- RFID sistem se sastoji od antene i prijemnika koji čita radio-frekvenciju i prenosi informacije do uređaja za procesiranje signala.</li> </ul>		
G1: Da li je vaše preduzeće u januaru 2011. koristilo RFID opremu (opremu za radio-identifikaciju pomoću radio-talasa)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na H1
G2: U koje svrhe je vaše preduzeće tokom januara 2011. koristilo RFID opremu?	DA	NE
a) Identifikacija osoba ili kontrola pristupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Kao deo procesa proizvodnje i/ili usluga Praćenje i kontrola industrijske proizvodnje, lanca snabdevanja, praćenje inventara, itd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Za identifikaciju proizvoda posle prodaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.H: IKT I UTICAJ NA OKOLINU**

H1: Da li je u vašem preduzeću tokom januara 2011. postojao pravilnik (uputstvo) koji se odnosio na:		DA	NE
a)	Smanjenje količine papira koji se koristi za štampanje ili kopiranje (npr. dvostrano štampanje)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Smanjenje potrošnje električne energije potrebne za rad vaše IKT opreme  Automatsko gašenje računara nakon prestanka rada, korišćenje multifunkcionalnih uređaja poput štampača, skenera, mašine za kopiranje i sl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Upotrebu telefona, veb ili video konferencije umesto putovanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





# 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). Svakoj konektovanoj 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

314:[007:004(497.11)]

**UPOTREBA informaciono-komunikacionih  
tehnologija u Republici Srbiji** : [Elektronski  
izvor] : domaćinstva, pojedinci, preduzeća /  
priredili Dragan Vukmirović, Kristina  
Pavlović, Vladimir Šutić. - CD-ROM izd. -  
Elektronski časopis. - 2008- . - Beograd  
(Milana Rakića 5) : Republički zavod za  
statistiku Srbije, 2008-. - Optički disk  
(CD-ROM) - 12 cm

Godišnje  
ISSN 1820-9149 = Upotreba  
informaciono-komunikacionih tehnologija u  
Republici Srbiji (CD-ROM)  
COBISS.SR-ID 150812940