

# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2014.

## DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



Beograd, 2014.

**Izdavač:** Republički zavod za statistiku Srbije  
Milana Rakića 5, Beograd

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

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

**Redakcioni odbor:** Suzana Govedarica, Srđan Lalić, Mirjana Ogrizović Brašanac,  
Marija Panović

**Tehnički urednik:** mr Zvonko Štajner

**Priprema za štampu:** Neđeljko Čalasan

**Lektori:** Emilija Vidanović, Bogdana Milošević

**Dizajn korica:** Zoran Atijas

**Štampa:** Republički zavod za statistiku Srbije

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

Oba ova istraživanja sprovedena su i u 2014. 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 2014, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2013. godinu.

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

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

<b>Uvod</b> .....	3
<b>Grafikoni</b> .....	6

## Deo 1

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2014.

<b>1.1. Metodologija</b> .....	10
<b>1.2. Uzorak</b> .....	11
<b>1.3. Glavni nalazi</b> .....	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) .....	28
1.3.8. Elektronsko poslovanje .....	29
1.3.9. Upotreba cloud servisa .....	31
<b>1.4. Rezultati istraživanja</b> .....	32
<b>1.5. Upitnik</b> .....	54

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2014.

<b>2.1. Metodologija</b> .....	68
<b>2.2. Uzorak</b> .....	69
<b>2.3. Glavni nalazi</b> .....	70
2.3.1. Računari u preduzećima .....	70
2.3.2. Internet u preduzećima .....	72
2.3.3. Javna uprava (e-government) .....	74
2.3.4. Veb-sajt .....	75
2.3.5. Elektronska trgovina .....	76
2.3.6. Preduzeća i društvene mreže .....	78
2.3.7. Upotreba cloud servisa .....	79
<b>2.4. Rezultati istraživanja</b> .....	80
<b>2.5. Upitnik</b> .....	130

## Rečnik

<b>IKT Rečnik</b> .....	138
-------------------------	-----

# GRAFIKONI

## Deo 1

### **Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2014.**

- 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima
- 1.2. Računari u domaćinstvima
- 1.3. Broj računara u domaćinstvima
- 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja
- 1.5. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema visini prihoda
- 1.6. Da li domaćinstvo ima pristup internetu kod kuće?
- 1.7. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema tipu naselja
- 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda
- 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu
- 1.10. Tip internet konekcije
- 1.11. Širokopoljaska (broadband) internet konekcija u domaćinstvima
- 1.12. Širokopoljaska (broadband) internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji
- 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?
- 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema nivou obrazovanja
- 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara
- 1.16. Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu
- 1.17. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
- 1.18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?
- 1.19. Upotreba mobilnog telefona
- 1.20. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti
- 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?
- 1.22. Udeo korisnika interneta (u poslednja 3 meseca), prema nivou obrazovanja
- 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta
- 1.24. Udeo korisnika interneta (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu
- 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?
- 1.26. Korišćenje interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
- 1.27. Tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca
- 1.28. Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?
- 1.29. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili internet?
- 1.30. Razlog zbog kojeg ispitanici nisu slali popunjene obrasce javnoj upravi putem interneta
- 1.31. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem interneta?
- 1.32. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem interneta u poslednjih 12 meseci?
- 1.33. Da li ste koristili neki od cloud servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a i Cloud-a?
- 1.34. Da li ste koristili cloud servis za skladištenje ili razmenu sledećih podataka?
- 1.35. Da li znate za postojanje cloud servisa za skladištenje podataka?

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2014.

- 2.1. Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
- 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
- 2.3. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativni sistem Linux?
- 2.4. Da li zaposleni u vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?
- 2.5. Da li vaše preduzeće ima pristup internetu?
- 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno
- 2.7. Širokopolasna (broadband) internet konekcija u preduzećima
- 2.8. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?
- 2.9. Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe, a koji omogućavaju internet konekciju putem mreže mobilne telefonije?
- 2.10. Da li vaše preduzeće koristi internet usluge javne uprave?
- 2.11. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem interneta iz sledećih razloga?
- 2.12. Da li vaše preduzeće ima veb-sajt?
- 2.13. Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb-sajta pruža sledeće usluge?
- 2.14. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem interneta?
- 2.15. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem interneta?
- 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2013. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta
- 2.17. Da li je vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža?
- 2.18. Da li vaše preduzeće plaća usluge cloud servisa putem interneta?
- 2.19. Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa?





# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2014.

## DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



## 1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istraživanje je sprovedeno od 17. do 31. marta 2014.</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 96% (2312 domaćinstava).

### Domaćinstva

Uzorak (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
Broj	1333	614	365	1082	662	568	1448	864	2312
%	57,6	26,6	15,8	46,8	28,6	24,6	62,6	37,4	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 96% (2312 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	175	235	323	440	558	581	941	1371	479	1244	589	744	588	81	899	2312
%	7,6	10,2	14,0	19,0	24,1	25,1	40,7	59,3	20,7	53,8	25,5	32,2	25,4	3,5	38,9	100

## 1.3. GLAVNI NALAZI

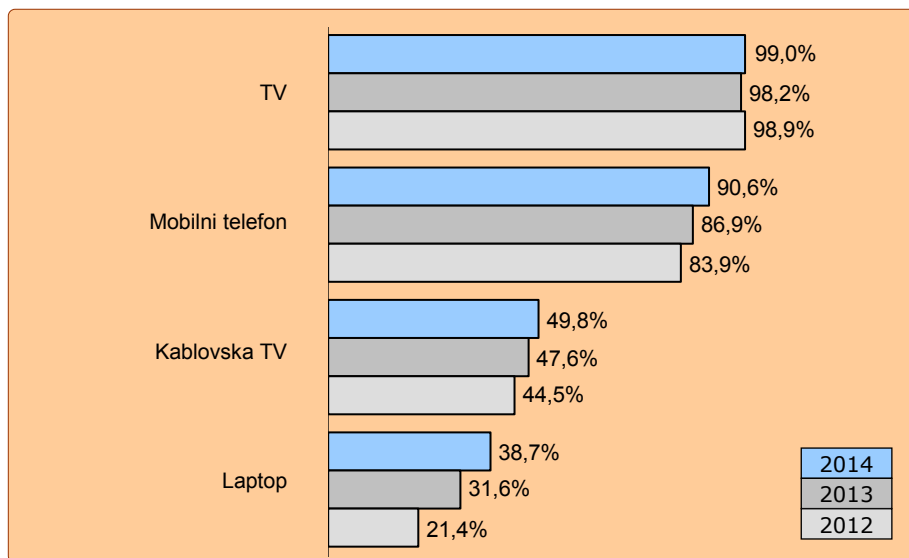
### 1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli da daju više odgovora. Istraživanje pokazuje da 99,0% domaćinstava poseduje TV a 49,8% kablovsku TV.

90,6% domaćinstava poseduje mobilni telefon

38,7% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 7,1% u odnosu na 2013. godinu, a 17,3% u odnosu na 2012. godinu.

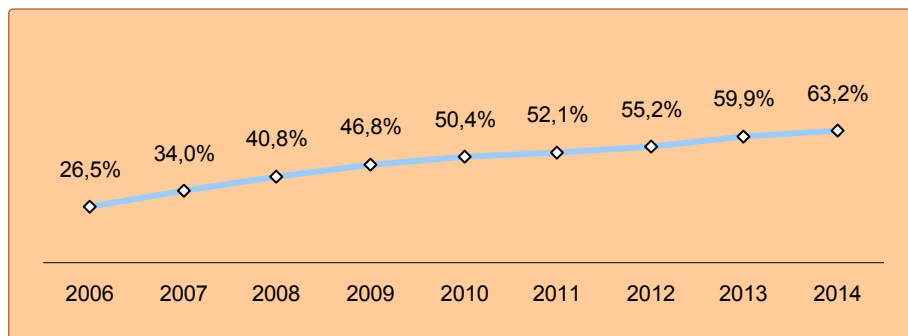
**Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima**



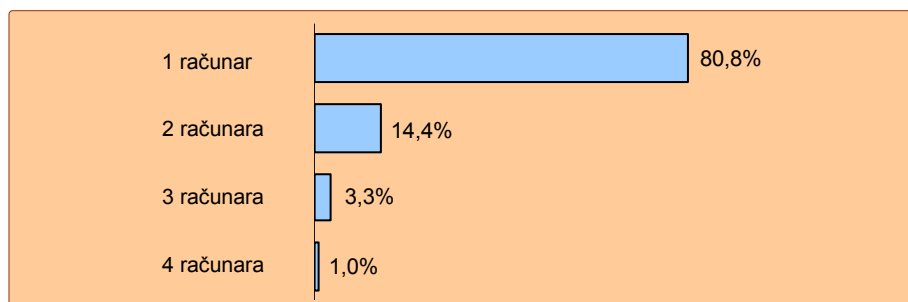
### 1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 63,2% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 3,3% u odnosu na 2013. godinu, a 8,0% u odnosu na 2012. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 70,6%, u Vojvodini 66,3%, a u centralnoj Srbiji 57,5%.

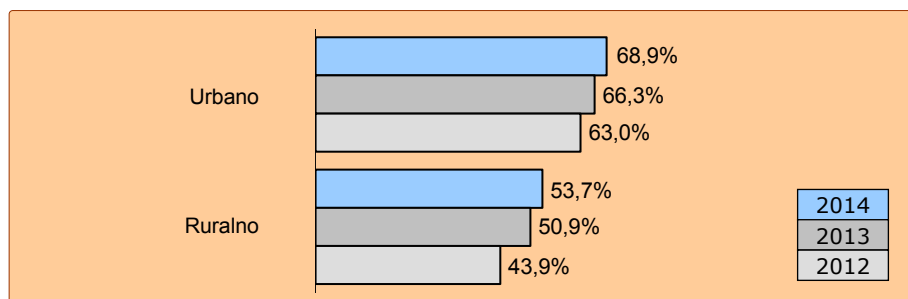
63,2% domaćinstava poseduje računar

**Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima**

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (80,8%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (14,4%).

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

Razlike se mogu uočiti kada se uporedi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 68,9% naspram 53,7%. U odnosu na 2013. godinu, ovaj jaz se neznatno smanjio. U prilog tome govore stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,6%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2013, iznosi 2,8%.

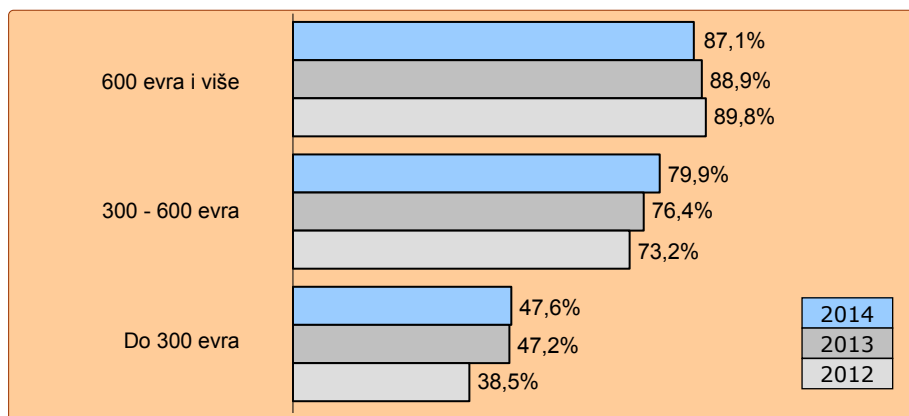
**Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja**

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 47,6%.

Kada pogledamo podatke za 2013. godinu, vidimo da se jaz u 2014. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, povećao. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2014. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok su stope rasta za domaćinstva s prihodom manjim od 600 evra, u odnosu na 2013. godinu, 0,4% za domaćinstva sa prihodom manjim od 300 evra, odnosno 3,5% (za kategoriju prihoda 300-600 evra), stopa rasta za domaćinstva s prihodom većim od 600 evra iznosi -1,8%.

47,6% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

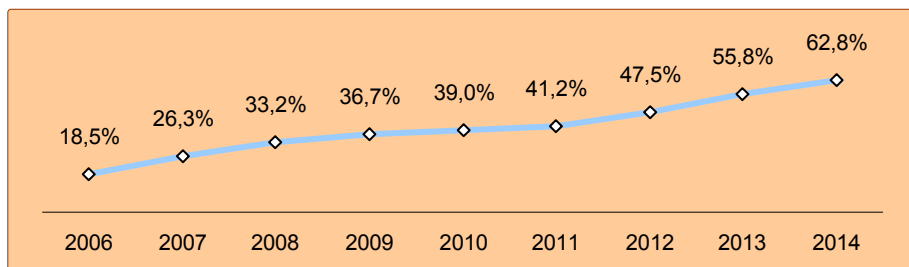


### 1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 62,8% domaćinstava poseduje internet priključak, što čini povećanje od 7% u odnosu na 2013. godinu, a 15,3% u odnosu na 2012. godinu.

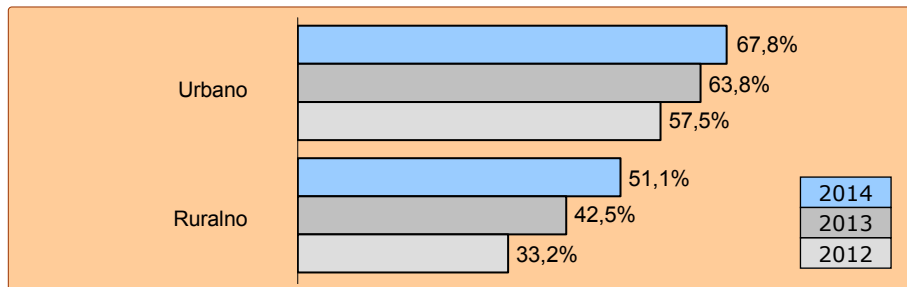
62,8% domaćinstava poseduje internet priključak

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



Zastupljenost internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 70%. U Vojvodini ona iznosi 65,9%, a u centralnoj Srbiji 56,6%.

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



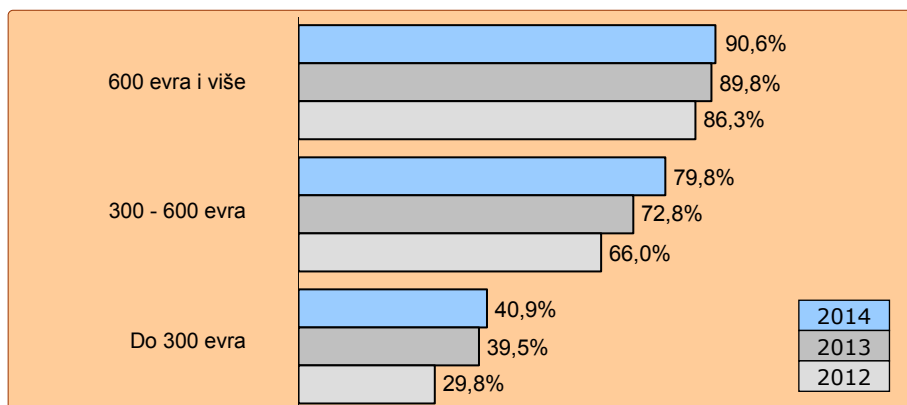
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 67,8% naspram 51,1%. U poređenju sa 2013. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije smanjio. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 4%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi 8,6%.

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 (90,6%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 40,9%.

40,9% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje internet priključak

Kada pogledamo podatke za 2013. godinu, vidimo da se jaz u 2014. godini u pogledu zastupljenosti internet priključaka, prema visini prihoda, smanjio. To nam jasno govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2014. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva sa prihodom većim od 600 evra, u odnosu na 2013. godinu, 0,8%, odnosno 7,0% za domaćinstva s prihodom od 300 do 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi 1,4%.

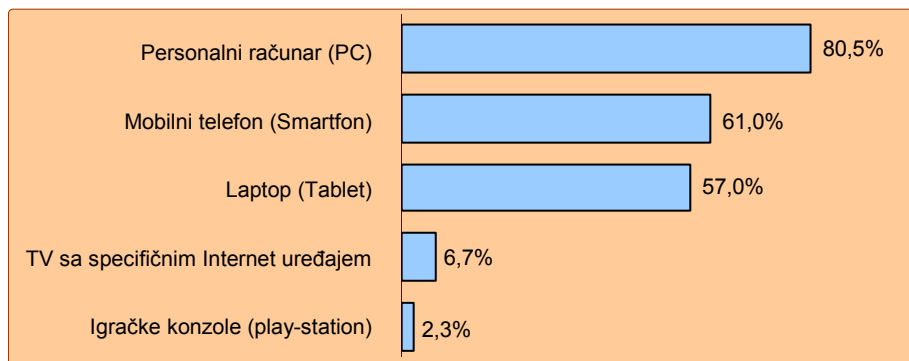
**Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda**



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa internetu čak je 80,5% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 61,0% domaćinstava pristupa internetu koristeći mobilni telefon, dok 57,0% domaćinstava u tu svrhu koristi laptop.

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se broj domaćinstava koja pristupaju internetu pomoću mobilnog telefona povećao za 14,9% u odnosu na 2013. godinu. S druge strane, smanjio se broj domaćinstava koja pristupaju internetu preko personalnog računara (smanjenje od 0,4%).

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

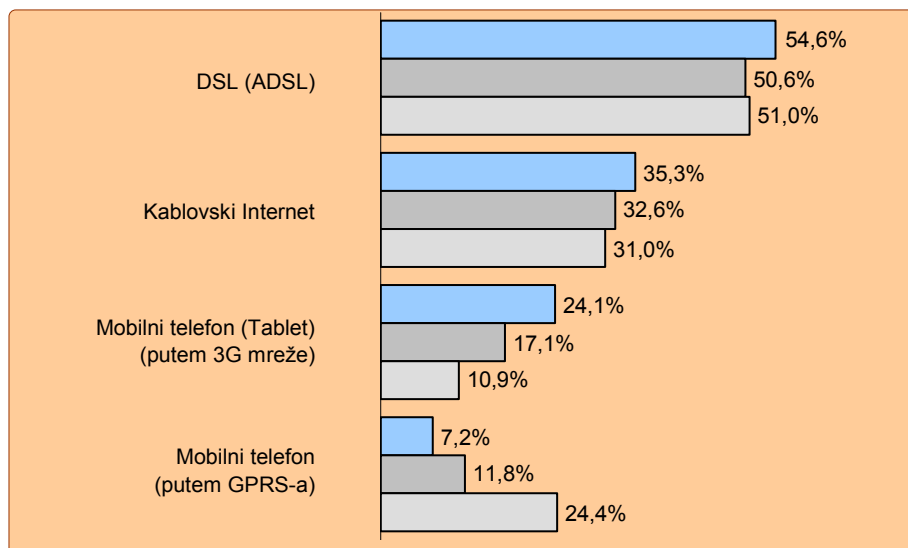


U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju internet priključak, DSL (ADSL) ima 54,6%, kablovski internet 35,3%, a modemsku konekciju 0,7% domaćinstava.

54,6% domaćinstava koja imaju internet priključak koriste DSL (ADSL)

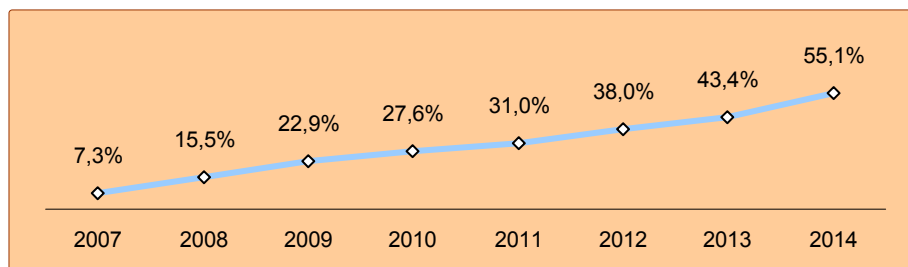
Rezultati istraživanja pokazuju smanjenje korišćenja modemske konekcije za 0,3% u odnosu na 2013. godinu. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopoljasne (broadband) konekcije.



**Graf. 1.10. Tip internet konekcije**

55,1% domaćinstava u Srbiji ima širokopojasnu (broadband) internet konekciju

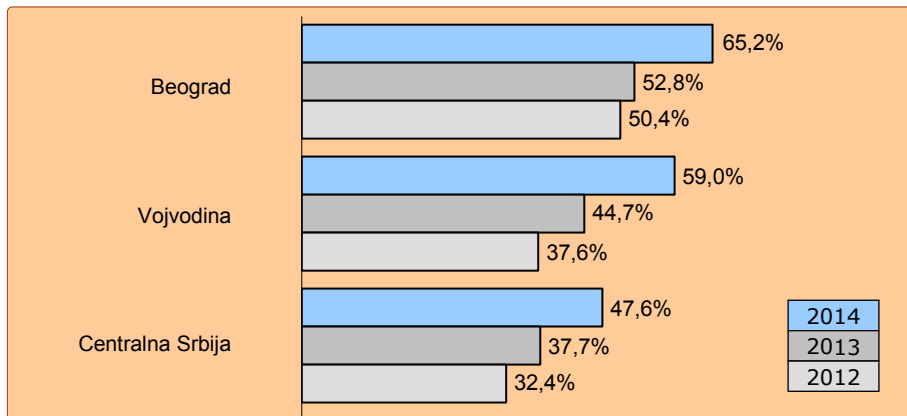
Širokopojasna (broadband) internet konekcija ne omogućava samo brži pristup internetu, već menja celokupni način upotrebe interneta budući da omogućava preuzimanje (download) informacija sa interneta na znatno brži način od tradicionalne (dial-up) modemske konekcije. U skladu s tim, kao jedan od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe IKT-a u Evropskoj uniji od 2005. godine jeste i procenat domaćinstava koja poseduju ovaj vid internet konekcije. U Srbiji 55,1% domaćinstava ima širokopojasnu (broadband) internet konekciju, što čini povećanje od 11,7% u odnosu na 2013. godinu, a 17,1% u odnosu na 2012. godinu. Zastupljenost ove vrste internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 65,2%, u Vojvodini 59,0%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi 47,6%.

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

Širokopolasnu (broadband) internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (84%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 35,7%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 63,3% naspram 41,5%.

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



### 1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 62,5% lica u poslednja 3 meseca koristilo računar, 1,8% lica je koristilo računar pre više od 3 meseca (manje od 1 godine), a 6,0% pre više od godinu dana. Čak 29,7% lica nikada nije koristilo računar. Za 6,9% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2013. godinu, za 9,2% u odnosu na 2012. godinu, a za 10,4% u odnosu na 2011. godinu.

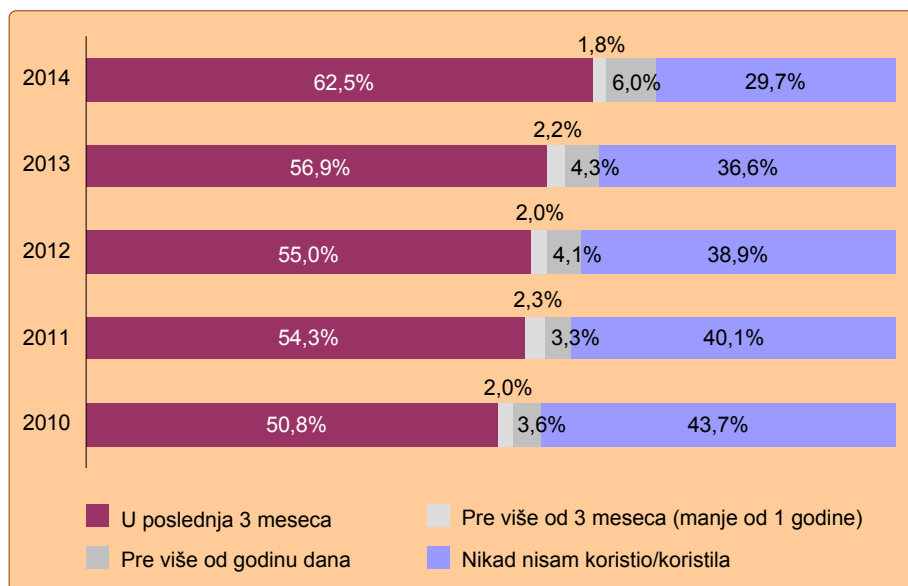
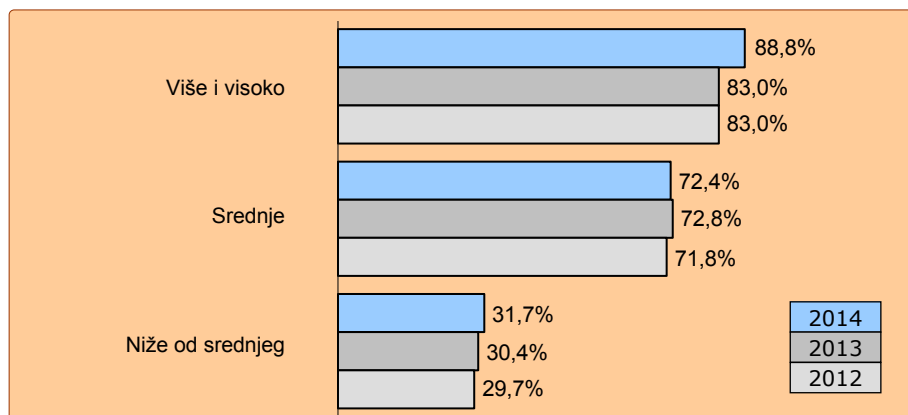
Broj korisnika računara povećao se za 6,9% u odnosu na 2013. godinu

U odnosu na 2013. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja 3 meseca povećao se za nešto više od 300 000.

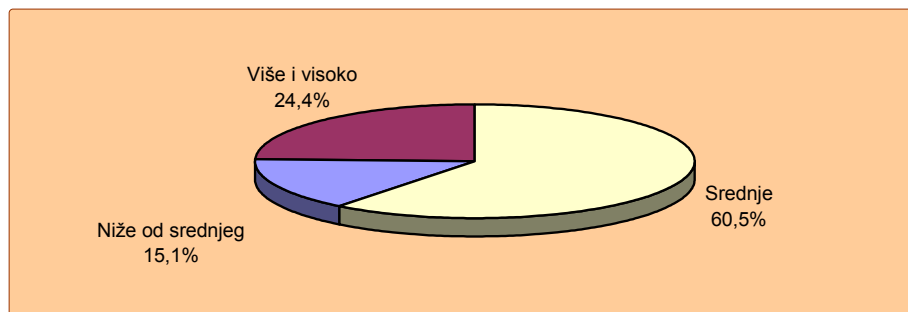
Preko 3 420 000 lica koristilo je računar u poslednja 3 meseca

Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema nivou obrazovanja:

- 88,8% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 72,4% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 31,7% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

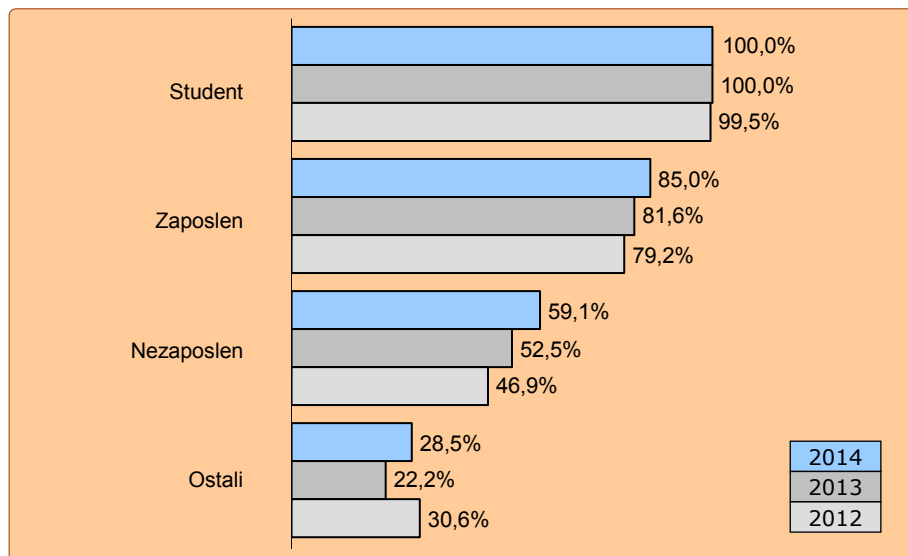
**Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?****Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 60,5% ima srednje obrazovanje, 15,1% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 24,4% visoko i više obrazovanje.

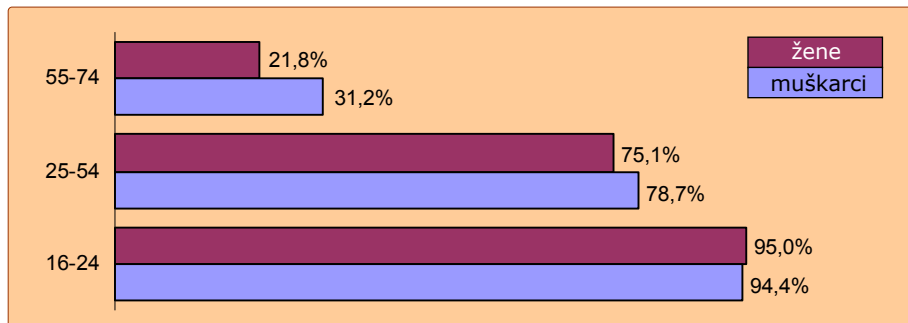
**Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara**

Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu:

- 100% od studenata;
- 85,0% od zaposlenih lica;
- 59,1% od nezaposlenih lica;
- 28,5% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

**Graf. 1.16. Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu**

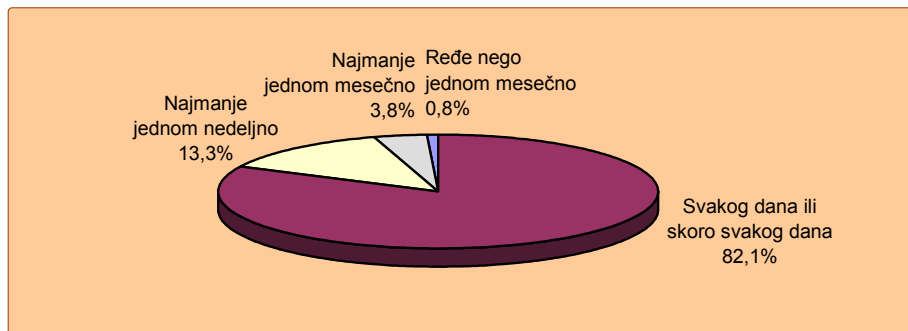
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja 3 meseca 66 % osoba muškog pola i 59,2% osoba ženskog pola koristilo računar.

**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, 82,1% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 13,3% najmanje jednom nedeljno, 3,8% najmanje jednom mesečno, a 0,8% ređe nego jednom mesečno.

Preko 2 810 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2013. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto manje od 210 000.

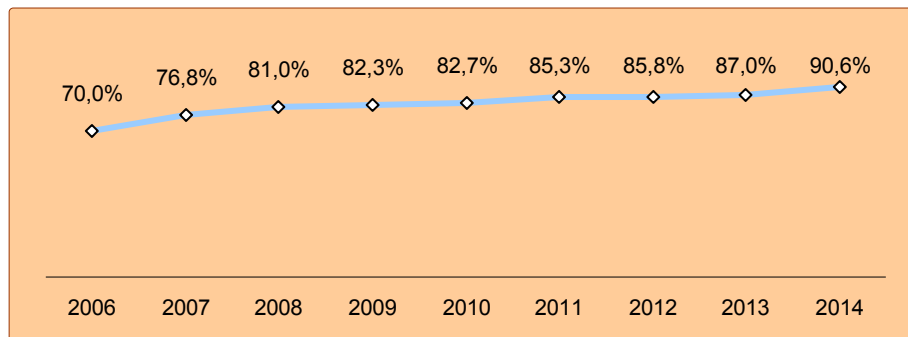
**Graf. 1.18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?**

### 1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 90,6% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2013. godinu iznosio 87,0%.

Preko 5 000 000 lica koristi mobilni telefon

**Graf. 1.19. Upotreba mobilnog telefona**



U odnosu na 2013. godinu, broj lica koja su koristila mobilni telefon povećao se za nešto više od 110 000.

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



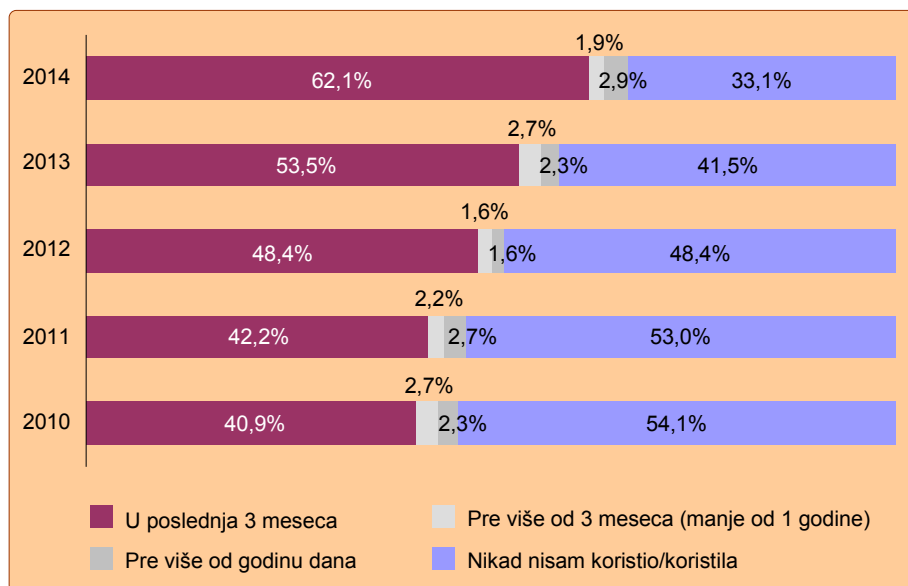
### 1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta

U Srbiji je 62,1% lica koristilo internet u poslednja 3 meseca, 1,9% ispitanika koristilo je internet pre više od 3 meseca (manje od 1 godine), a 2,9% pre više od godinu dana. Čak 33,1% ispitanika nikad nije koristilo internet.

Za 8,4% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2013. godinu, za 15,3% u odnosu na 2012. godinu, a za 19,9% u odnosu na 2011. godinu.

Za 8,4% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2013. godinu

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



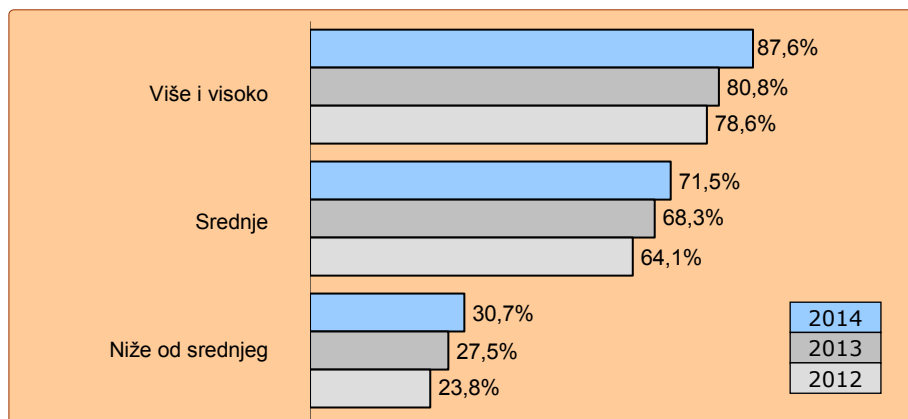
Preko 3 400 000 lica koristilo je internet u poslednja 3 meseca

U odnosu na 2013. godinu, broj lica koja su koristila internet u poslednja 3 meseca povećao se za nešto više od 500 000.

Udeo korisnika interneta (u poslednja 3 meseca), prema nivou obrazovanja:

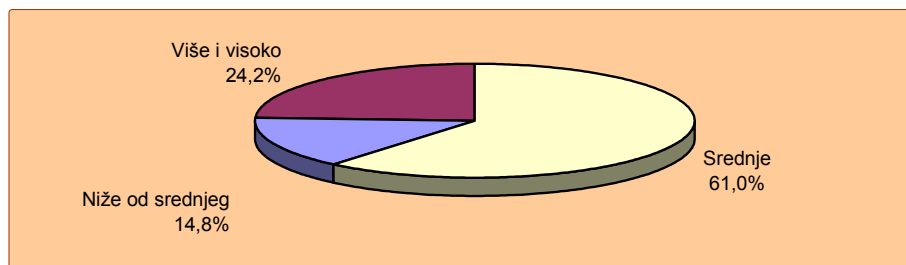
- 87,6% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 71,5% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 30,7% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

**Graf. 1.22. Udeo korisnika interneta (u poslednja 3 meseca), prema nivou obrazovanja**



Među korisnicima interneta, 61,0% ima srednje obrazovanje, 14,8% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 24,2% visoko i više obrazovanje.

**Graf. 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta**

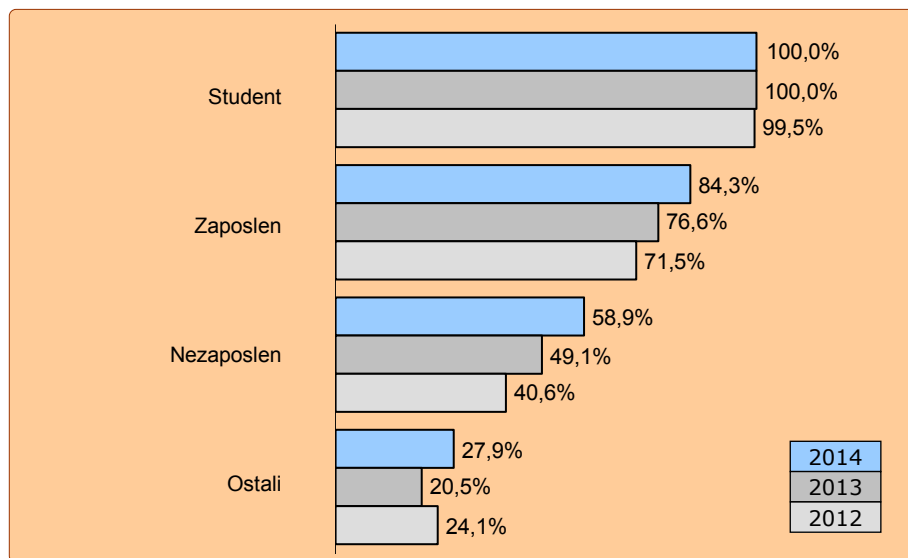


Udeo korisnika interneta (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu:

- 100% od studenata;
- 84,3% od zaposlenih lica;
- 58,9% od nezaposlenih lica;
- 27,9% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).



**Graf. 1.24. Udeo korisnika interneta (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu**

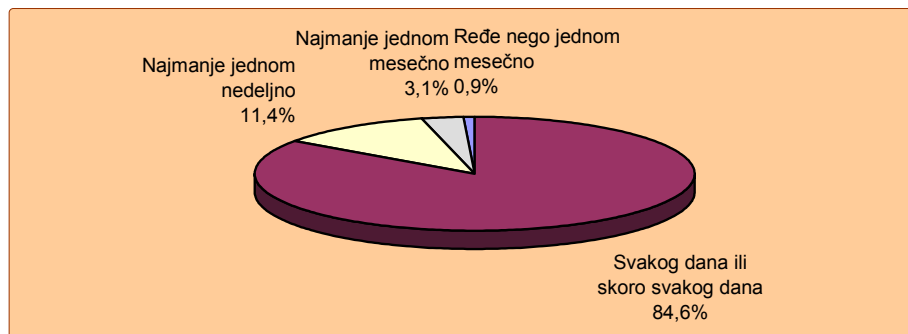


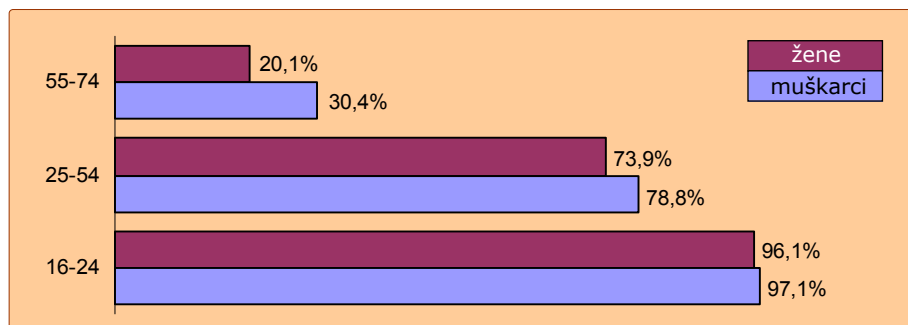
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili internet tokom poslednja 3 meseca, 84,6% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 2 850 000 lica koristi internet svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2013. godinu, broj lica koja su koristila internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 450 000.

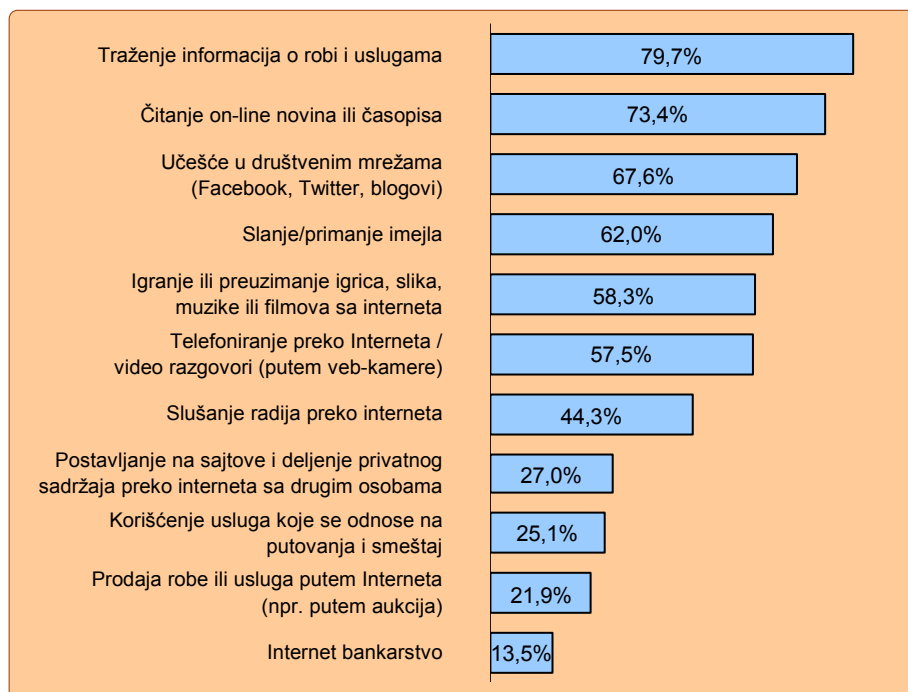
**Graf. 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?**



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

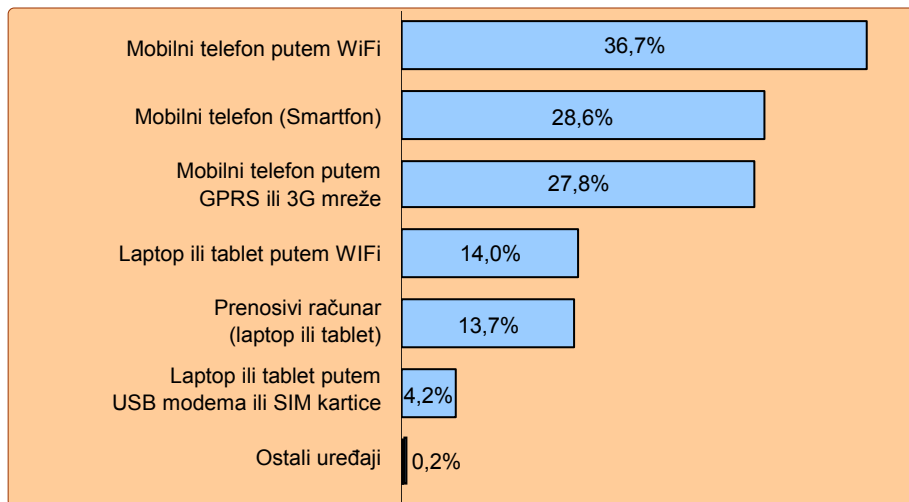
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja 3 meseca 66,2% osoba muškog pola, a 58,1% osoba ženskog pola koristilo internet.

Ispitanici su tokom poslednja 3 meseca internet u velikoj meri koristili pored traženja informacija o robi i uslugama (79,7%) i za čitanja on-line novina i časopisa (73,4%) kao i za učešće na društvenim mrežama kao što su Facebook i Twitter (67,6%).

**Graf. 1.27. Tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca**

95,6% internet populacije od 16 do 24 godine starosti ima nalog na društvenim mrežama (Facebook, Twitter)

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

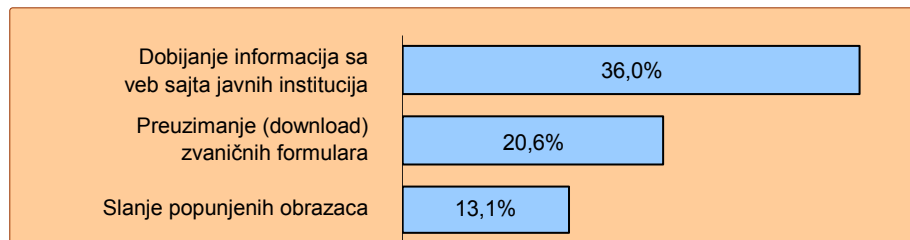


### 1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 37,4% ispitanika među internet populacijom koristi internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije.

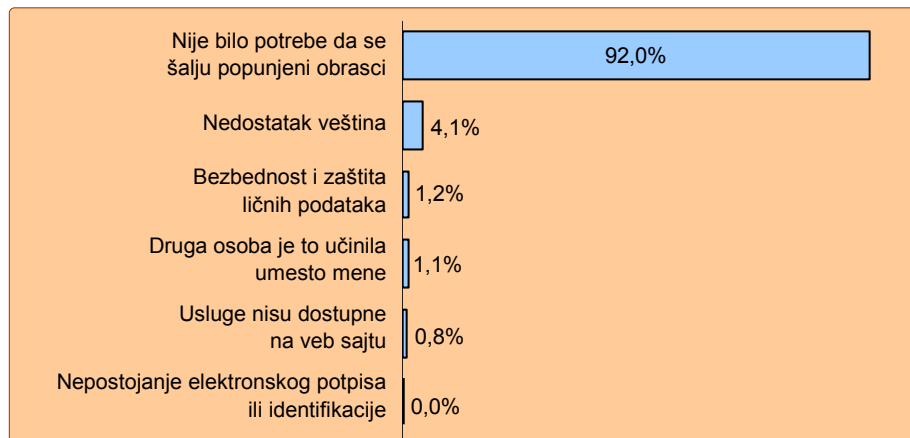
Preko 1 300 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

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



Istraživanje je pokazalo i da je 36% ispitanika koji koriste internet usluge javne uprave u poslednja 3 meseca koristilo internet za dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija.

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



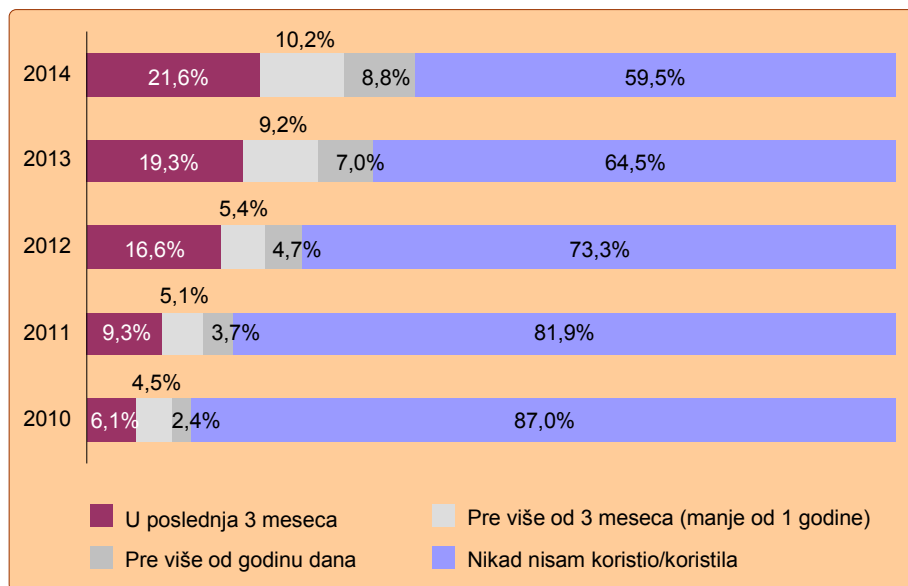
### 1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem interneta, 21,6% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja 3 meseca, 10,2% pre više od 3 meseca (manje od 1 godine), a 8,8% pre više od godinu dana.

59,5% korisnika interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem interneta.

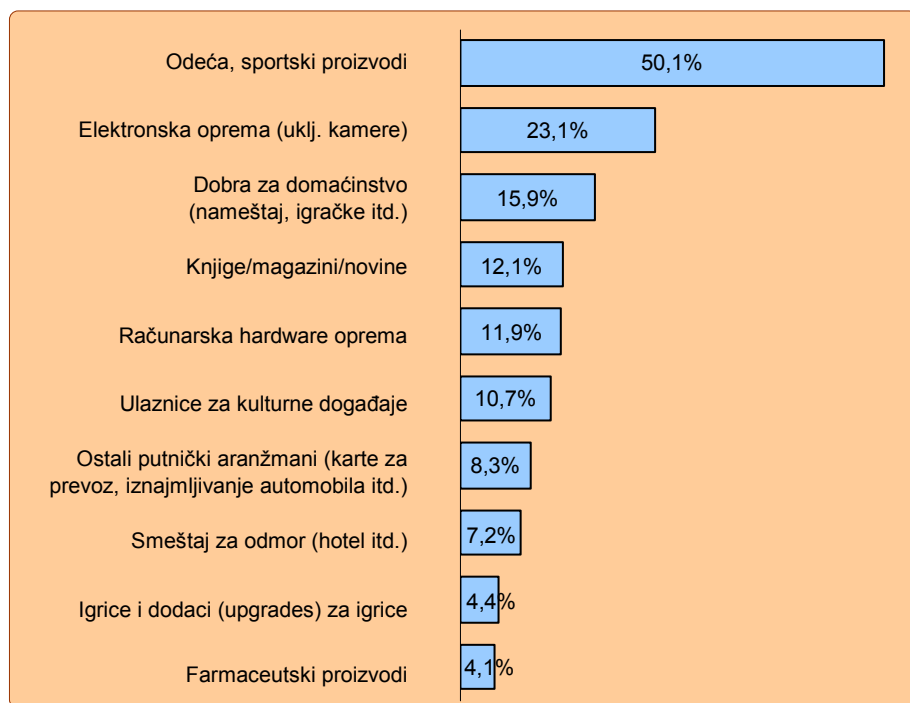
Preko 1 160 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem interneta u poslednjih godinu dana

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



U odnosu na 2013. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem interneta povećao se za nešto više od 260 000.

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

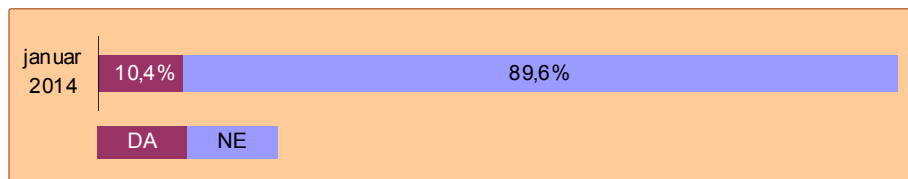


Najveći broj korisnika putem interneta kupuje/naručuje odeću i sportske proizvode (50,1%) i elektronsku opremu (23,1%).

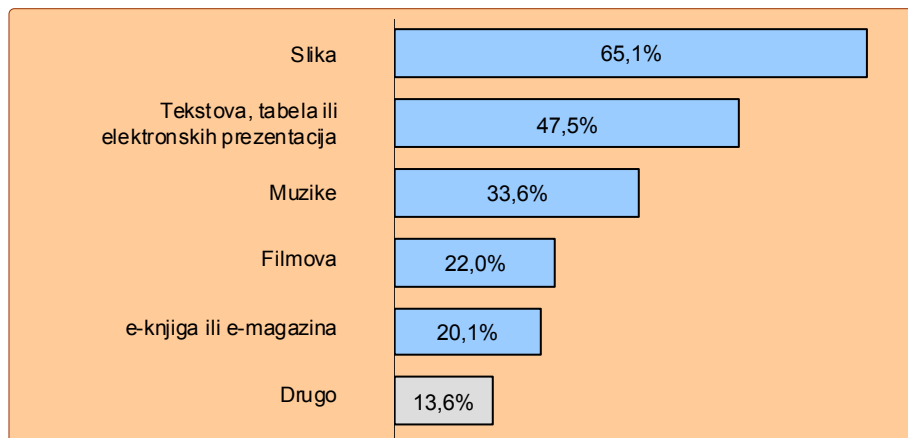
### 1.3.9. Upotreba cloud servisa

Istraživanje je pokazalo da je 10,4% internet populacije koristilo cloud servise za skladištenje ili razmenu podataka.

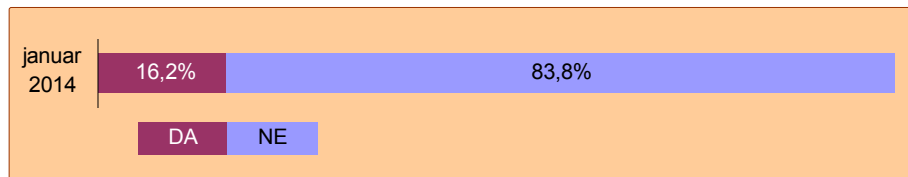
**Graf. 1.33. Da li ste koristili neki od cloud servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a i Cloud-a?**



**Graf. 1.34. Da li ste koristili cloud servis za skladištenje ili razmenu sledećih podataka?**



**Graf. 1.35. Da li znate za postojanje cloud servisa za skladištenje podataka?**



# 1.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

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

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
<b>A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)</b>									
Personalni računar (PC)	47,6	79,9	87,1	57,5	66,3	70,6	68,9	53,7	63,2
Laptop	21,3	49,0	72,2	33,0	36,3	52,3	46,1	26,4	38,7
TV	98,5	99,2	99,5	99,1	99,1	98,9	99,2	98,7	99,0
Kablovska TV	40,0	58,5	73,4	39,3	47,1	73,0	65,4	23,9	49,8
Mobilni telefon	84,9	95,9	98,4	89,4	91,1	92,5	92,6	87,3	90,6
Nijedno od navedenog	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0
<b>A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće?</b>									
Da	40,9	79,8	90,6	56,6	65,9	70,0	67,8	51,1	62,8
Ne	57,8	19,6	8,4	42,1	33,2	29,0	31,1	47,6	36,1
Ne znam	1,3	0,6	1,0	1,4	0,9	1,0	1,1	1,3	1,1
<b>A3: Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
Personalni računar (PC)	78,1	80,1	79,8	80,6	86,9	73,6	80,7	80,1	80,5
Laptop (Tablet)	45,7	58,5	76,8	53,8	51,2	67,9	62,5	44,4	57,0
Mobilni telefon (Smartfon)	44,7	66,8	73,8	64,6	53,9	63,1	61,5	59,9	61,0
TV sa specifičnim Internet uređajem	3,6	5,1	12,5	7,5	4,7	7,7	7,8	4,3	6,7
Igračke konzole (play-station)	1,3	2,2	4,0	1,3	1,8	4,5	2,9	1,1	2,3

<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			Region			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)	57,1	54,9	50,5	61,7	58,1	40,0	51,1	62,5	54,6
Kablovski Internet	31,4	34,2	42,7	25,4	31,8	53,8	41,6	20,8	35,3
Mobilni telefon (tablet, USB) (putem 3G mreže)	18,3	25,5	31,3	30,3	14,4	25,1	23,8	24,7	24,1
Dial-up pristup putem telefonske linije ili ISDN	0,4	1,3	0,9	1,4	0,5	1,0	0,8	0,5	0,7
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	3,4	9,4	13,1	12,1	0,7	6,8	7,5	6,4	7,2
<b>A5: Razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>									
Imam pristup internetu negde drugde	2,6	9,9	9,0	3,6	2,7	7,2	5,3	2,7	4,0
Nemam potrebu za internetom	59,7	63,7	77,7	58,2	62,9	68,1	61,2	61,5	61,3
Oprema je suviše skupa	43,1	30,1	13,0	40,2	39,9	28,6	37,6	38,3	37,9
Pristup internetu je suviše skup	39,8	28,4	17,4	40,5	31,1	23,3	33,4	36,1	34,8
Nedostatak veština	29,0	23,3	21,8	23,6	32,1	24,9	27,3	24,7	26,0
Privatnost ili bezbednost	0,2	4,2	0,0	0,5	0,4	1,2	0,7	0,5	0,6
Širokopojasni (broadband) internet nije dostupan	4,8	3,1	0,0	8,2	0,0	2,1	2,5	7,3	4,9
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	1,6	4,8	4,4	1,8	4,7	2,9	3,3	2,1	2,7

<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	94,7	87,0	80,6	63,5	34,7	12,6	66,0	59,2
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	1,2	1,7	2,2	1,8	1,7	1,7	0,9	2,5
Pre više od godinu dana	2,7	8,0	4,8	5,1	7,3	7,6	7,0	5,0
Nikad nisam koristio/koristila	1,4	3,3	12,4	29,6	56,4	78,1	26,0	33,3
<b>B2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	87,4	89,4	82,4	73,9	74,1	62,1	81,6	82,7
Najmanje jednom nedeljno	10,2	8,7	14,2	16,1	18,8	28,9	13,5	13,0
Najmanje jednom mesečno	1,4	1,8	3,2	8,4	6,1	6,4	4,0	3,7
Ređe nego jednom mesečno	1,1	0,0	0,3	1,6	1,1	2,6	0,9	0,7

<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>								
31,7	72,4	88,8	85,0	59,1	100,0	28,5	62,5	U posljednja 3 meseca
1,4	2,5	0,2	1,6	1,9	0,0	2,2	1,8	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
5,3	6,1	3,9	2,9	7,7	0,0	8,7	6,0	Pre više od godinu dana
61,6	19,1	7,1	10,5	31,3	0,0	60,6	29,7	Nikad nisam koristio/koristila
<b>računar u posljednja 3 meseca?<sup>1)</sup></b>								
77,9	80,3	89,1	84,0	78,6	93,3	75,2	82,1	Svakog dana ili skoro svakog dana
13,8	14,9	8,9	12,5	14,8	5,7	18,3	13,3	Najmanje jednom nedeljno
7,7	4,0	1,1	3,0	5,8	0,0	5,2	3,8	Najmanje jednom mesečno
0,6	0,8	0,9	0,6	0,8	0,9	1,3	0,8	Ređe nego jednom mesečno

**MODUL 1.C: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C1: Kada ste poslednji</b>								
U poslednja 3 meseca	96,6	89,8	77,7	62,0	33,1	11,7	66,2	58,1
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	1,4	0,8	4,2	2,5	1,0	1,5	1,6	2,2
Pre više od godinu dana	0,5	3,1	3,4	3,3	3,6	2,8	3,2	2,6
Nikad nisam koristio/koristila	1,5	6,3	14,7	32,3	62,3	84,0	29,0	37,1
<b>C2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	90,8	91,9	85,6	73,4	76,4	64,4	84,2	85,1
Najmanje jednom nedeljno	8,3	4,7	11,8	17,8	18,2	27,1	11,7	11,1
Najmanje jednom mesečno	0,8	2,3	2,4	6,9	4,6	4,9	3,1	3,2
Ređe nego jednom mesečno	0,0	1,1	0,3	1,9	0,8	3,6	1,0	0,6
<b>C3: Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za</b>								
Mobilni telefon (Smartfon)	43,9	36,1	25,5	17,0	11,8	6,2	29,0	28,2
Mobilni telefon putem GPRS ili 3G mreže	38,1	37,5	26,4	16,5	11,4	5,1	32,0	23,1
Mobilni telefon putem WiFi	58,0	50,5	32,5	18,5	8,4	5,2	39,2	34,0
Prenosivi računar (laptop ili tablet)	16,2	16,7	13,7	10,5	8,0	7,4	15,8	11,3
Laptop ili tablet putem USB modema ili SIM kartice	3,8	5,6	4,6	3,4	3,0	1,3	4,3	4,1
Laptop ili tablet putem WiFi	19,2	17,5	13,7	7,9	7,0	8,9	15,0	12,8
Ostali uređaji	0,8	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,4
Nemam pristup internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla	19,0	33,1	50,0	66,0	77,5	88,2	41,9	50,3

<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>put koristili internet?</b>								
30,7	71,5	87,6	84,3	58,9	100,0	27,9	62,1	U posljednja 3 meseca
2,3	2,1	0,7	1,8	2,3	0,0	1,6	1,9	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
3,1	3,0	2,3	0,8	4,9	0,0	3,6	2,9	Pre više od godinu dana
64,0	23,4	9,4	13,1	33,9	0,0	66,8	33,1	Nikad nisam koristio/koristila
<b>internet u posljednja 3 meseca?<sup>1)</sup></b>								
83,3	83,3	88,7	84,6	83,2	95,4	80,0	84,6	Svakog dana ili skoro svakog dana
11,0	12,2	9,6	11,7	12,0	4,6	14,3	11,4	Najmanje jednom nedeljno
3,7	3,8	1,0	3,1	3,6	0,0	4,3	3,1	Najmanje jednom mesečno
1,9	0,7	0,7	0,6	1,3	0,0	1,4	0,9	Ređe nego jednom mesečno
<b>pristup internetu van kuće ili posla? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
25,5	28,5	30,9	28,6	26,8	37,0	26,7	28,6	Mobilni telefon (Smartphone)
22,6	26,8	33,3	30,3	19,6	49,0	22,5	27,8	Mobilni telefon putem GPRS ili 3G mreže
35,7	36,1	38,9	37,9	29,5	67,3	26,6	36,7	Mobilni telefon putem WiFi
9,7	12,2	19,8	14,9	10,1	21,6	12,1	13,7	Prenosivi računar (laptop ili tablet)
1,9	4,1	5,8	6,0	1,8	4,1	3,8	4,2	Laptop ili tablet putem USB modema ili SIM kartice
12,0	13,3	16,9	15,9	8,2	24,2	13,6	14,0	Laptop ili tablet putem WiFi
0,0	0,3	0,2	0,1	0,0	1,9	0,0	0,2	Ostali uređaji
47,6	46,4	43,6	43,7	54,2	15,3	56,9	45,9	Nemam pristup Internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla

**MODUL 1.C: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C4: Koje ste aktivnosti obavljali putem interneta</b>								
Slanje/primanje imejla	64,7	68,6	59,4	58,7	54,4	52,6	59,6	64,7
Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere)	64,2	61,8	51,2	54,3	51,9	61,4	55,9	59,4
Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)	95,6	78,4	64,5	46,2	37,2	31,6	66,4	68,9
Čitanje on-line novina ili časopisa	74,3	73,5	76,3	72,1	70,4	60,5	74,8	71,9
Traženje informacija o robi i uslugama	71,4	84,0	84,9	84,5	71,5	61,7	80,9	78,5
Slušanje radija preko interneta	57,7	49,8	41,5	35,2	30,3	24,5	43,9	44,7
Igranje ili preuzimanje igrice, slika, muzike ili filmova sa interneta	82,5	69,4	57,5	37,2	29,1	27,6	58,9	57,8
Igranje igrice preko interneta sa drugim osobama	42,7	27,0	20,6	9,8	7,5	8,2	25,7	20,5
Postavljanje na sajtove i deljenje privatnog sadržaja preko interneta sa drugim osobama	44,7	33,6	20,1	16,9	11,2	11,7	24,3	29,9
Kreiranje veb-sajtova i blogova	10,3	7,6	4,0	2,6	3,1	2,4	5,9	5,8
Zakazivanje pregleda kod lekara preko veb-sajtova bolnica ili zdravstvenih centara	1,1	6,9	5,2	3,9	4,0	1,8	3,3	5,4
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	23,0	28,5	26,0	21,8	28,5	10,6	24,9	25,4
Prodaja robe ili usluga putem interneta (npr. putem aukcija)	18,2	25,7	26,3	19,2	18,8	9,4	25,4	18,1
Internet bankarstvo	4,2	15,3	19,3	15,2	12,5	13,3	13,0	13,9

<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>u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?</b> <sup>1)</sup>								
46,4	56,9	84,4	67,6	51,6	77,7	55,6	62,0	Slanje/primanje imejla
64,1	54,3	61,8	52,3	59,8	69,8	62,2	57,5	Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere)
76,2	69,6	57,2	62,5	71,6	90,5	58,3	67,6	Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)
60,9	74,2	79,0	76,7	66,6	85,3	69,2	73,4	Čitanje on-line novina ili časopisa
64,6	81,3	85,1	85,5	77,2	78,0	64,7	79,7	Traženje informacija o robi i uslugama
42,9	45,0	43,3	40,2	46,0	69,6	35,5	44,3	Slušanje radija preko interneta
71,5	59,6	47,2	52,9	58,8	84,7	57,3	58,3	Igranje ili preuzimanje igrice, slika, muzike ili filmova sa interneta
37,2	22,9	15,6	17,7	26,7	34,9	26,6	23,2	Igranje igrice preko interneta sa drugim osobama
30,9	25,5	28,3	24,1	25,2	54,0	21,7	27,0	Postavljanje na sajtove i deljenje privatnog sadržaja preko interneta sa drugim osobama
2,8	6,0	7,4	6,7	4,0	13,3	1,7	5,9	Kreiranje veb-sajtova i blogova
2,1	3,0	9,0	6,3	2,5	0,0	4,7	4,3	Zakazivanje pregleda kod lekara preko veb-sajtova bolnica ili zdravstvenih centara
13,1	22,6	38,9	31,1	16,9	29,3	20,5	25,1	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
17,6	22,7	22,4	25,4	21,7	15,7	13,3	21,9	Prodaja robe ili usluga putem interneta (npr. putem aukcija)
3,3	9,6	29,4	19,4	7,3	7,9	11,0	13,5	Internet bankarstvo

**MODUL 1.D: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D1: Da li ste koristili neki od cloud servisa za skladištenje poput Google drive-a, Dropbox-a,</b>								
Da	12,3	14,9	10,1	5,8	5,8	3,1	11,7	8,9
Ne	87,7	85,1	89,9	94,2	94,2	96,9	88,3	91,1
<b>D2: Kada razmenjujete elektronskim putem dokumenta,</b>								
Putem imejla sa atačmentom	51,7	59,3	52,0	43,5	46,7	38,9	51,1	51,7
Putem ličnog veb-sajta (bloga) ili putem društvenih mreža (Facebook)	76,1	54,3	40,2	28,7	21,5	17,8	45,8	47,8
Putem prostora za skladištenje na internetu (Dropbox, Windows Skydrive, Google drive) ili putem veb-sajtova za razmenu fajlova	5,7	10,7	6,2	3,4	3,8	3,8	7,3	5,4
Na druge načine koji ne zahtevaju internet konekciju poput USB-a, DVD-a, Bluetooth-a	67,4	55,3	40,5	29,3	25,9	21,3	44,9	47,0
Nijedno, ne razmenjujem fajlove	3,8	10,4	23,0	37,9	39,7	54,0	20,8	21,1
<b>D3: Da li ste koristili cloud servis</b>								
Tekstova, tabela ili elektronskih prezentacija	42,4	50,9	46,2	40,3	68,5	19,2	43,5	53,2
Slika	70,2	68,2	68,5	57,5	23,0	80,8	65,5	64,5
e-knjiga ili e-magazina	17,0	20,2	38,1	0,0	0,0	33,5	18,5	22,4
Muzike	45,4	28,2	42,7	22,0	4,6	33,5	35,4	30,9
Filmova	20,9	15,3	48,9	7,7	0,0	0,0	22,6	21,2
Drugo	9,0	16,0	9,2	24,8	16,3	0,0	14,0	13,0
<b>D4: Da li plaćate usluge cloud servisa</b>								
Da	0,0	8,0	4,7	12,4	49,4	33,5	11,4	4,2
Ne	100,0	92,0	95,3	87,6	50,6	66,5	88,6	95,8

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

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 odgovorili „Da“.



**cloud servisa**<sup>1)</sup>

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) Windows Skydrive-a i Cloud-a?</b>								
4,8	8,8	17,7	11,9	7,9	17,2	5,5	10,4	Da
95,2	91,2	82,3	88,1	92,1	82,8	94,5	89,6	Ne
<b>slike ili druge podatke na koji način to radite?</b>								
28,6	48,1	73,6	58,9	39,0	60,7	47,6	51,4	Putem imejla sa atačmentom
59,7	48,6	34,5	37,5	55,3	69,6	42,3	46,8	Putem ličnog veb-sajta (bloga) ili putem društvenih mreža (Facebook)
3,6	4,5	13,1	7,7	5,1	9,5	2,6	6,4	Putem prostora za skladištenje na internetu (Dropbox, Windows Skydrive, Google drive) ili putem veb-sajtova za razmenu fajlova
40,2	44,8	52,1	46,4	40,8	69,7	38,5	45,9	Na druge načine koji ne zahtevaju internet konekciju poput USB-a, DVD-a, Bluetooth-a
29,0	21,3	15,1	21,0	24,6	2,0	26,4	21,0	Nijedno, ne razmenjujem fajlove
<b>za skladištenje ili razmenu sledećih podataka?<sup>2)</sup></b>								
37,1	46,9	49,9	46,0	41,1	67,3	32,8	47,5	Tekstova, tabela ili elektronskih prezentacija
48,7	70,8	60,8	68,2	53,8	73,5	59,9	65,1	Slika
0,0	16,5	27,6	24,1	9,2	28,8	4,7	20,1	e-knjiga ili e-magazina
0,0	43,2	27,2	31,9	26,5	58,6	9,1	33,6	Muzike
14,2	21,3	24,2	25,2	10,1	32,2	14,9	22,0	Filmova
0,0	7,9	22,7	15,4	14,2	12,0	0,0	13,6	Drugo
<b>za skladištenje ili razmenu podataka?<sup>2)</sup></b>								
0,0	11,6	6,0	7,7	16,9	0,0	4,7	8,5	Da
100,0	88,4	94,0	92,3	83,1	100,0	95,3	91,5	Ne

**MODUL 1.D: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D5: Koji su razlozi za korišćenje cloud servisa</b>								
Mogućnost pristupanja fajlovima sa različitih uređaja ili lokacija	52,7	65,8	66,6	59,7	95,2	61,3	69,6	55,5
Mogućnost korišćenja većeg memorijskog prostora	50,0	54,6	60,5	55,1	65,0	61,3	53,8	57,9
Mogućnost zaštite od gubitka podataka	34,7	55,3	50,0	54,5	71,1	33,5	46,6	54,3
Mogućnost lakše razmene fajlova sa drugim licima	42,8	54,3	55,0	61,0	70,1	100,0	51,4	56,9
Pristup velikim bazama muzičkih fajlova, TV programa ili filmova	26,0	27,2	22,7	39,8	4,6	33,5	25,9	25,9
<b>D6: Da li ste se susreli sa nekim od sledećih problema prilikom</b>								
Spora brzina pristupa ili korišćenja usluga	17,8	21,4	26,0	25,2	0,0	19,5	20,7	20,4
Nekompatibilnost među različitim uređajima ili formatima	10,6	5,0	2,2	4,0	0,0	0,0	5,4	5,2
Tehnički problemi sa serverom (nedostupnost usluge)	8,2	10,6	8,2	7,9	0,0	0,0	10,9	5,0
Otkrivanje podataka trećim licima zbog postojanja bezbednosnih propusta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Neovlašćeno korišćenje ličnih podataka od strane provajdera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dvosmisleni ili teško razumljivi uslovi provajdera	0,0	6,1	4,2	0,0	0,0	0,0	2,5	4,1
Teškoće prilikom prelaska od jednog do drugog provajdera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nisam imao/imala problema	75,0	72,5	66,1	70,8	100,0	80,5	71,8	75,5
<b>D7: Da li znate za postojanje cloud</b>								
Da	16,2	18,2	18,4	12,9	12,7	16,8	18,6	13,6
Ne	83,8	81,8	81,6	87,1	87,3	83,2	81,4	86,4

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

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 odgovorili „Da“.

<sup>3)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 i D2c odgovorili „Ne“.

**cloud servisa**<sup>1)</sup>

u procentima

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

**za skladištenje ili razmenu podataka?**<sup>2)</sup>

61,4	55,6	74,2	65,8	68,0	64,0	30,7	63,8	Mogućnost pristupanja fajlovima sa različitih uređaja ili lokacija
37,1	55,9	57,9	53,7	64,0	48,7	54,8	55,5	Mogućnost korišćenja većeg memorijskog prostora
61,6	42,3	56,9	49,5	62,5	32,3	47,4	49,7	Mogućnost zaštite od gubitka podataka
51,3	45,1	64,4	58,3	55,1	46,6	25,9	53,6	Mogućnost lakše razmene fajlova sa drugim licima
37,1	27,3	22,5	23,1	35,0	28,0	9,1	25,9	Pristup velikim bazama muzičkih fajlova, TV programa ili filmova

**korišćenja cloud servisa za skladištenje ili razmenu podataka?**<sup>2)</sup>

0,0	21,8	22,4	23,9	21,8	14,9	2,7	20,6	Spora brzina pristupa ili korišćenja usluga
0,0	7,3	3,8	3,0	10,3	7,6	0,0	5,3	Nekompatibilnost među različitim uređajima ili formatima
0,0	10,0	8,0	10,0	6,2	10,1	0,0	8,5	Tehnički problemi sa serverom (nedostupnost usluge)
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Otkrivanje podataka trećim licima zbog postojanja bezbednosnih propusta
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Neovlašćeno korišćenje ličnih podataka od strane provajdera
0,0	0,0	7,5	5,1	1,8	0,0	0,0	3,1	Dvosmisleni ili teško razumljivi uslovi provajdera
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Teškoće prilikom prelaska od jednog do drugog provajdera
100,0	75,5	66,4	68,0	72,4	82,6	97,3	73,3	Nisam imao/imala problema

**servisa za skladištenje podataka?**<sup>3)</sup>

10,9	15,5	21,8	15,2	16,2	27,2	12,1	16,2	Da
89,1	84,5	78,2	84,8	83,8	72,8	87,9	83,8	Ne

**MODUL 1.D: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D8: Navedite razloge zbog kojih ne koristite</b>								
Čuvam podatke na ličnim uređajima, imejl-nalozima ili retko/nikad ne čuvam podatke	61,4	63,0	62,1	63,0	50,2	59,0	58,9	64,6
Razmenjujem podatke na drugi način (putem USB-a, imejla, društvenih mreža) ili ne razmenjujem podatke na internetu sa drugim licima	46,1	36,1	36,1	15,9	26,9	25,7	38,5	27,7
Nedostatak znanja oko korišćenja ovih servisa	10,8	15,5	16,1	17,9	41,9	25,6	17,5	18,0
Briga zbog bezbednosti ili privatnosti	18,4	24,9	25,4	24,7	13,8	25,5	20,5	25,7
Briga zbog nepouzdanosti cloud servisa	8,4	9,4	12,8	2,4	4,6	8,0	10,6	5,6
<b>D9: Da li ste koristili online softver za uređivanje tekstualnih</b>								
Da	18,1	9,0	7,5	6,9	5,6	4,9	9,8	9,7
Ne	81,9	91,0	92,5	93,1	94,4	95,1	90,2	90,3

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

<sup>4)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D7 odgovorili „Da“.

**cloud servisa**<sup>1)</sup>

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>cloud servise za skladištenje podataka?</b> <sup>4)</sup>								
52,4	63,1	60,4	54,0	70,0	72,4	45,3	61,2	Čuvam podatke na ličnim uređajima, imejl-nalozima ili retko/nikad ne čuvam podatke
29,9	30,9	42,0	38,8	26,3	43,6	24,8	34,1	Razmenjujem podatke na drugi način (putem USB-a, imejla, društvenih mreža) ili ne razmenjujem podatke na internetu sa drugim licima
41,5	12,2	20,3	17,9	16,6	13,6	27,7	17,7	Nedostatak znanja oko korišćenja ovih servisa
18,7	15,8	37,7	32,9	8,8	19,3	29,3	22,6	Briga zbog bezbednosti ili privatnosti
6,7	8,4	9,5	11,1	3,1	0,0	29,7	8,5	Briga zbog nepouzdanosti cloud servisa
<b>dokumenata, tabela ili prezentacija poput Google docs, Office 365?</b>								
10,4	8,4	12,8	9,0	7,7	24,0	6,7	9,7	Da
89,6	91,6	87,2	91,0	92,3	76,0	93,3	90,3	Ne

**MODUL 1.E: Javna uprava**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E1: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije</b>								
Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	25,7	41,4	38,3	37,6	40,0	20,4	35,3	36,9
Preuzimanje (download) zvaničnih formulara	13,2	26,1	21,8	20,4	22,8	10,3	20,7	20,6
Slanje popunjenih obrazaca	5,6	19,4	12,5	12,7	16,7	7,4	13,1	13,2
<b>E2: Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj</b>								
Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	95,5	98,3	91,9	84,1	88,8	77,8	93,1	90,9
Usluge nisu dostupne na veb sajtu	0,0	0,6	2,0	1,5	0,0	0,0	0,6	1,1
Nedostatak veština	3,1	0,0	3,2	6,9	9,1	16,3	3,6	4,7
Bezbednost i zaštita ličnih podataka	0,6	0,6	2,0	1,0	2,6	1,2	1,1	1,3
Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Druga osoba je to učinila umesto mene	0,8	0,0	0,7	3,2	1,4	1,7	0,4	1,9
Drugi razlozi	0,0	0,5	0,3	4,0	0,9	3,0	1,6	0,6

<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>								
14,5	34,6	53,8	41,5	31,5	35,9	27,2	36,0	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
5,5	18,6	35,7	25,1	16,3	19,8	15,7	20,6	Preuzimanje (download) zvaničnih formulara
4,4	10,3	26,2	16,8	10,3	9,6	9,1	13,1	Slanje popunjenih obrazaca
<b>administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci?<sup>2)</sup></b>								
95,3	93,0	84,6	92,9	92,0	96,2	86,3	92,0	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci
0,0	0,3	3,7	0,8	1,0	0,0	1,2	0,8	Usluge nisu dostupne na veb sajtu
2,7	4,4	5,0	2,8	4,7	2,2	8,3	4,1	Nedostatak veština
0,0	1,1	3,1	0,9	1,4	1,6	1,1	1,2	Bezbednost i zaštita ličnih podataka
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije
0,9	1,0	1,8	1,5	0,2	0,0	3,0	1,1	Druga osoba je to učinila umesto mene
1,1	0,9	1,9	1,2	1,2	0,0	1,3	1,1	Drugi razlozi

**MODUL 1.F: Trgovina**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili /</b>								
U poslednja 3 meseca	27,8	24,9	23,8	15,0	12,9	7,9	19,7	23,6
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	13,1	13,0	10,4	6,4	6,2	3,6	10,3	10,0
Pre više od godinu dana	5,1	15,1	8,3	6,8	6,2	6,6	10,0	7,5
Nikad nisam koristio/koristila	53,9	47,0	57,4	71,8	74,6	81,9	60,0	58,9
<b>F2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili (u privatne svrhe)</b>								
Hrana/prehrambeni proizvodi	4,9	4,9	3,3	1,2	5,0	0,0	4,0	4,0
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)	4,0	19,6	17,8	27,5	17,0	19,6	11,2	20,5
Farmaceutski proizvodi	2,5	3,7	0,0	11,2	13,8	0,0	2,4	5,7
Odeća, sportski proizvodi	63,6	49,9	45,9	46,3	27,3	13,3	40,8	59,1
Računarska hardware oprema	12,4	12,6	10,8	12,5	9,3	13,4	18,7	5,2
Elektronska oprema (uklj. kamere)	23,8	23,2	16,7	28,4	34,1	15,7	32,8	13,7
Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopoljasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)	5,3	1,9	2,4	5,7	3,7	0,0	3,8	3,1
Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0
Smeštaj za odmor (hotel itd.)	5,2	8,8	6,9	7,8	6,3	20,4	9,2	5,3
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)	8,2	7,5	7,1	12,6	6,6	23,6	10,0	6,7
Ulaznice za kulturne događaje	5,7	17,9	11,8	6,1	4,5	0,0	10,5	10,9
Filmovi, muzika	6,3	4,0	1,8	5,8	2,1	0,0	4,2	4,0
Knjige/magazini/novine	6,8	12,4	16,6	13,5	9,5	29,2	9,5	14,7
Elektronska učila	0,0	5,0	0,6	1,2	0,0	0,0	2,2	1,4
Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	6,8	6,5	2,9	0,0	0,0	0,0	4,0	4,7
Ostalo	8,1	10,3	14,8	21,2	24,3	6,7	18,6	7,8

<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)“.



**putem interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>naručili robu ili usluge putem interneta?</b>								
11,8	20,8	30,3	24,8	17,0	32,6	14,0	21,6	U posljednja 3 meseca
6,8	10,1	12,7	11,6	8,5	13,2	7,3	10,2	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
7,0	9,2	8,8	9,5	9,7	5,8	6,1	8,8	Pre više od godinu dana
74,4	59,9	48,2	54,1	64,8	48,4	72,6	59,5	Nikad nisam koristio/koristila
<b>putem interneta u posljednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
0,0	3,8	5,6	3,2	5,2	6,8	1,0	4,0	Hrana/prehrambeni proizvodi
3,8	14,9	21,5	19,6	17,5	2,4	9,2	15,9	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)
8,0	2,1	6,6	2,9	6,3	5,0	2,8	4,1	Farmaceutski proizvodi
50,0	56,3	38,3	48,5	52,4	58,8	38,9	50,1	Odeća, sportski proizvodi
0,0	13,1	13,1	10,9	16,6	10,7	5,1	11,9	Računarska hardware oprema
42,6	18,4	26,1	23,5	25,4	14,2	27,0	23,1	Elektronska oprema (uklj. kamere)
0,0	4,4	2,7	3,6	3,8	4,0	1,0	3,5	Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)
0,0	0,5	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,3	Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge
0,0	4,5	14,6	9,1	5,3	7,1	2,6	7,2	Smeštaj za odmor (hotel itd.)
10,0	5,3	13,6	9,1	9,1	2,8	9,6	8,3	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)
0,0	8,8	17,4	14,6	5,0	12,5	2,0	10,7	Ulaznice za kulturne događaje
5,7	3,1	5,5	3,7	4,7	7,0	0,0	4,1	Filmovi, muzika
0,0	10,3	19,1	17,5	4,8	7,4	9,5	12,1	Knjige/magazini/novine
0,0	2,1	1,6	2,8	1,3	0,0	0,0	1,8	Elektronska učila
5,4	4,7	3,6	4,4	4,0	4,0	5,9	4,4	Igrice i dodaci (upgrades) za igrice
17,0	12,7	12,8	15,3	9,4	12,3	13,1	13,1	Ostalo

**MODUL 1.F: Trgovina**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F3: Da li je bilo koji od navedenih proizvoda, koji ste kupili ili naručili</b>								
Filmovi, muzika	20,4	31,6	29,8	16,3	0,0	0,0	16,4	36,9
Knjige, časopisi, novine, uključujući elektronske knjige i učila	14,7	30,4	43,9	0,0	0,0	0,0	10,8	38,7
Računarski softver, igrice i dodaci	45,1	17,3	28,1	0,0	0,0	0,0	24,6	26,8
Nijedno od navedenog	40,1	51,1	42,0	83,7	0,0	0,0	70,9	26,1
<b>F4: Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge</b>								
Domaći trgovci	91,5	86,9	85,0	92,9	88,9	84,5	84,8	92,1
Trgovci iz zemalja EU	9,2	12,3	7,7	11,8	8,1	15,5	12,4	7,8
Trgovci iz ostalih zemalja sveta	2,8	10,4	11,0	2,4	2,1	0,0	8,9	5,0
Nepoznata zemlja porekla trgovca	1,7	1,1	2,7	1,4	2,1	0,0	1,8	1,7
<b>F5: Na koji način ste kupili/poručili robu ili platili</b>								
Putem kreditne ili debitne kartice preko interneta	6,1	11,4	14,3	11,7	15,2	7,8	14,1	8,0
Putem kartice koje isključivo služe za plaćanje preko interneta (npr. Viza Virtuon)	1,2	11,0	6,8	7,8	7,1	0,0	9,1	4,2
Putem elektronskog bankovnog transfera (internet bankarstvo – home banking)	2,0	2,1	6,4	10,3	6,8	8,7	4,1	5,0
Plaćanjem u gotovini, putem običnog bankarskog transfera bez upotrebe interneta	92,7	82,6	80,0	82,0	78,6	83,5	79,3	89,0

<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 odgovorili na pitanje F1

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

**putem interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>preko interneta, preuzet (ili korišćen) sa veb sajtova? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
0,0	27,1	29,6	30,7	29,9	0,0	0,0	25,7	Filmovi, muzika
0,0	21,0	35,6	37,6	0,0	0,0	0,0	23,5	Knjige, časopisi, novine, uključujući elektronske knjige i učila
0,0	22,6	39,2	17,9	29,9	100,0	0,0	25,6	Računarski softver, igrice i dodaci
100,0	53,1	31,2	43,9	70,1	0,0	100,0	50,5	Nijedno od navedenog
<b>preko interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
86,0	91,5	83,5	85,6	91,5	97,6	82,7	88,5	Domaći trgovci
15,8	6,1	15,9	11,2	4,8	13,1	14,9	10,1	Trgovci iz zemalja EU
3,1	5,2	11,3	9,4	5,5	2,4	3,3	6,9	Trgovci iz ostalih zemalja sveta
0,0	2,5	0,9	3,4	0,0	0,0	0,0	1,7	Nepoznata zemlja porekla trgovca
<b>usluge poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
10,8	6,7	19,0	13,5	8,7	2,0	16,6	11,0	Putem kreditne ili debitne kartice preko interneta
0,0	5,8	10,2	8,8	3,9	5,0	4,3	6,6	Putem kartice koje isključivo služe za plaćanje preko interneta (npr. Viza Virtuon)
0,0	3,2	8,4	4,6	4,2	4,0	6,2	4,5	Putem elektronskog bankovnog transfera (internet bankarstvo – home banking)
89,2	89,6	72,8	83,0	85,5	93,0	74,8	84,2	Plaćanjem u gotovini, putem običnog bankarskog transfera bez upotrebe interneta

**MODUL 1.G:**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>G1: Koje ste od sledećih računarskih</b>								
Kopiranje ili premeštanje fajlova ili foldera	85,6	75,1	64,9	58,4	48,0	33,5	67,7	65,8
Korišćenje copy ili paste alata za udvajanje ili premeštanje informacija	84,5	70,8	59,9	53,2	44,6	29,1	62,0	63,7
Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u tabelama	59,4	44,4	37,0	31,7	26,7	15,4	40,4	39,5
Kompresovanje (zipovanje) fajlova	46,8	49,0	33,7	24,7	17,9	9,3	40,2	30,1
Priključivanje ili instaliranje novih uređaja	72,6	54,5	36,3	25,4	18,8	9,3	47,3	37,2
Pisanje računarskog programa uz korišćenje specijalnih programskih jezika	33,4	18,3	8,4	9,6	7,6	7,9	18,8	12,3
Prebacivanje fajlova između računara i drugih uređaja (mobilni telefon, mp3 uređaj)	83,5	63,4	52,1	33,4	21,7	10,5	54,0	49,8
Modifikovanje parametara softverske aplikacije	24,1	25,5	18,2	11,4	7,0	5,4	20,2	15,5
Kreiranje elektronskih prezentacija (slajdova, uključujući zvučne ili video efekte)	49,6	23,1	18,5	10,8	5,3	3,6	21,4	22,4
Instaliranje novog ili zamena starog operativnog sistema	37,6	30,9	20,5	10,1	8,7	4,1	29,4	14,6
Nijedno od navedenog	6,5	18,2	29,9	36,6	46,5	61,2	27,4	26,8

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

**E-veštine<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>aktivnosti već obavljali?</b>								
52,3	65,3	81,3	73,4	57,3	92,4	52,8	66,8	Kopiranje ili premeštanje fajlova ili foldera
47,4	61,3	78,3	69,7	52,3	93,1	48,4	62,9	Korišćenje copy ili paste alata za udvajanje ili premeštanje informacija
27,4	37,2	56,5	45,3	29,0	70,7	30,4	39,9	Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u tabelama
22,8	31,4	54,8	41,1	27,0	58,4	23,1	35,3	Kompresovanje (zipovanje) fajlova
34,8	40,0	54,4	42,7	36,2	90,7	27,2	42,4	Priključivanje ili instaliranje novih uređaja
15,1	13,3	22,4	14,8	10,8	43,7	13,0	15,7	Pisanje računarskog programa uz korišćenje specijalnih programskih jezika
40,3	50,5	64,2	54,9	46,4	90,0	33,3	52,0	Prebacivanje fajlova između računara i drugih uređaja (mobilni telefon, mp3 uređaj)
13,4	15,5	27,8	20,5	15,0	25,4	12,6	17,9	Modifikovanje parametara softverske aplikacije
21,0	18,5	31,7	20,2	14,3	71,8	15,0	21,9	Kreiranje elektronskih prezentacija (slajdova, uključujući zvučne ili video efekte)
21,9	20,1	28,2	22,1	19,2	40,5	18,9	22,3	Instaliranje novog ili zamena starog operativnog sistema
40,3	28,4	14,1	22,4	34,1	2,7	40,0	27,1	Nijedno od navedenog

## 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)	<input type="checkbox"/>
	a1) ukupan broj računara u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	b) Laptop	<input type="checkbox"/>
	b1) ukupan broj laptop računara u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	c) TV	<input type="checkbox"/>
	c1) Satelitska TV	<input type="checkbox"/>
	c2) Kablovska TV	<input type="checkbox"/>
	c3) Digitalna TV	<input type="checkbox"/>
	c4) Ukupan broj TV prijemnika u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	d) Radio-prijemnik (uključujući mobilni telefon, radio u kolima...)	<input type="checkbox"/>
	d1) ukupan broj radio-prijemnika u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/> kom.
	e) Mobilni telefon	<input type="checkbox"/>
	f) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
-> idi na A2		
<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)		
	Da	-> idi na A3
	Ne	-> idi na A5
	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) Laptop, netbuk, tablet	<input type="checkbox"/>
	c) Ostalo (mobilni telefon, smartfon itd.)	<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 kod kuće?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Širokopoljasna ( <i>broadband</i> ) konekcija ADSL (DSL)	<input type="checkbox"/>
	b) Širokopoljasna ( <i>broadband</i> ) konekcija kablovski internet	<input type="checkbox"/>
	c) Mobilna širokopoljasna ( <i>broadband</i> ) konekcija (3G mreža) putem mobilnog telefona, smartfona, SIM kartice, USB modema	<input type="checkbox"/>
	d) Dial-up pristup putem telefonske linije ili ISDN	<input type="checkbox"/>
	e) Mreža mobilne telefonije (2G ili GPRS) putem mobilnog telefona, smartfona, modema u laptopu	<input type="checkbox"/>
-> idi na B1		
<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) Nemam potrebu za internetom	<input type="checkbox"/>
	c) Oprema je suviše skupa	<input type="checkbox"/>
	d) Pristup internetu je suviše skup (internet pretplata, telefon)	<input type="checkbox"/>
	e) Nedostatak veština	<input type="checkbox"/>
	f) Privatnost ili bezbednost	<input type="checkbox"/>
	g) Širokopoljasni ( <i>broadband</i> ) internet nije dostupan	<input type="checkbox"/>
	h) Nijedno od navedenog; drugi razlozi	<input type="checkbox"/>
-> idi na B1		

**MODUL 1.B: UPOTREBA RAČUNARA**

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



**MODUL 1.C: UPOTREBA INTERNETA**

<b>C1</b>	Kada ste poslednji put koristili internet?	
	(moguće je dati samo jedan odgovor)	
	U poslednja 3 meseca	-> idi na C2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	-> idi na E1
	Pre više od godinu dana	-> idi na F1
	Nikad nisam koristio/koristila	-> idi na G1
<b>C2</b>	Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?	
	(moguće je dati samo jedan odgovor)	
	Svakog dana ili skoro svakog dana	
	Najmanje jednom nedeljno	
	Najmanje jednom mesečno	
	Ređe nego jednom mesečno	
-> idi na C3		
<b>C3</b>	Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup Internetu van kuće ili posla?	
	(moguće je dati više odgovora)	
	a) Mobilni telefon ili smartfon	
	a1) Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže	
	a2) Mobilni telefon ili smartfon putem WiFi mreže	
	b) Prenosivi računar (laptop ili tablet)	
	b1) Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice	
	b2) Putem WiFi mreže (bežična mreža)	
	c) Ostali uređaji	
	d) Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla	
-> idi na C4		

C4

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

(moguće je dati više odgovora)

*Komunikacija*

a) Slanje/primanje imejla

b) Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta

c) Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)

*Pristup informacijama*

d) Čitanje on-line novina ili časopisa

e) Traženje informacija o robi i uslugama

*Korišćenje zabavnog sadržaja*

f) Slušanje radija preko interneta

g) Igranje ili preuzimanje igrice, slika, muzike ili filmova sa interneta

h) Igranje igrice preko interneta sa drugim osobama

*Kreativnost*

i) Postavljanje na sajtove i deljenje privatnog sadržaja preko interneta sa drugim osobama (tekst, slike, muzika, softver itd.)

j) Kreiranje veb-sajtova i blogova

*e-zdravlje*

k) Zakazivanje pregleda kod lekara preko veb-sajtova bolnica ili zdravstvenih centara

*Druge on-line usluge*

l) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj

m) Prodaja robe ili usluga putem Interneta (npr. putem aukcija)

n) Internet bankarstvo

-&gt; idi na D1

**MODUL 1.D: UPOTREBA CLOUD SERVISA**

<b>D1</b>	Da li ste koristili neki od cloud servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a i Cloud-a?		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	Da	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D2			
<b>D2</b>	Kada razmenjujete elektronskim putem dokumenta, slike ili druge podatke na koji način to radite?		
	(moguće je dati više odgovora) ili odgovor samo pod e)		
	a) Putem imejla sa atačmentom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Putem ličnog veb-sajta (bloga) ili putem društvenih mreža (Facebook)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Putem prostora za skladištenje na internetu (Dropbox, Windows Skydrive, Google drive) ili putem veb-sajtova za razmenu fajlova (Picassa, Flickr)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Na druge načine koji ne zahtevaju internet konekciju poput USB-a, DVD-a, Bluetooth-a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Nijedno, ne razmenjujem fajlove	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D3			
<b>D3</b>	Da li ste koristili cloud servis za skladištenje ili razmenu sledećih podataka?		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Tekstova, tabela ili elektronskih prezentacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Slika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) e-knjiga ili e-magazina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Muzike	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Filmova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Drugo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D4			
<b>D4</b>	Da li plaćate usluge cloud servisa za skladištenje ili razmenu podataka?		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	Da	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D5			

<b>D5</b>	Koji su razlozi za korišćenje cloud servisa za skladištenje ili razmenu podataka?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Mogućnost pristupanja fajlovima sa različitih uređaja ili lokacija	<input type="checkbox"/>
	b) Mogućnost korišćenja većeg memorijskog prostora	<input type="checkbox"/>
	c) Mogućnost zaštite od gubitka podataka	<input type="checkbox"/>
	d) Mogućnost lakše razmene fajlova sa drugim licima	<input type="checkbox"/>
	e) Pristup velikim bazama muzičkih fajlova, TV programa ili filmova	<input type="checkbox"/>
-> idi na D6		
<b>D6</b>	Da li ste se susreli sa nekim od sledećih problema prilikom korišćenja cloud servisa za skladištenje ili razmenu podataka?	
(moguće je dati više odgovora) ili odgovor samo pod h)		
	a) Spora brzina pristupa ili korišćenja usluga	<input type="checkbox"/>
	b) Nekompatibilnost među različitim uređajima ili formatima	<input type="checkbox"/>
	c) Tehnički problemi sa serverom (nedostupnost usluge)	<input type="checkbox"/>
	d) Otkrivanje podataka trećim licima zbog postojanja bezbednosnih propusta	<input type="checkbox"/>
	e) Neovlašćeno korišćenje ličnih podataka od strane provajdera	<input type="checkbox"/>
	f) Dvosmisleni ili teško razumljivi uslovi provajdera	<input type="checkbox"/>
	g) Teškoće prilikom prelaska od jednog do drugog provajdera	<input type="checkbox"/>
	h) Nisam imao/imala problema	<input type="checkbox"/>
-> idi na D9		
<b>D7</b>	Da li znate za postojanje cloud servisa za skladištenje podataka?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	Da	-> idi na D8
	Ne	-> idi na D9
<b>D8</b>	Navedite razloge zbog kojih ne koristite cloud servise za skladištenje podataka?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Čuvam podatke na ličnim uređajima, imejl nalozima ili retko/nikad ne čuvam podatke	<input type="checkbox"/>
	b) Razmenjujem podatke na drugi način (putem USB-a, imejla, društvenih mreža) ili ne razmenjujem podatke na internetu sa drugim licima	<input type="checkbox"/>
	c) Nedostatak znanja oko korišćenja ovih servisa	<input type="checkbox"/>
	d) Briga zbog bezbednosti ili privatnosti	<input type="checkbox"/>
	e) Briga zbog nepouzdanosti cloud servisa	<input type="checkbox"/>
-> idi na D9		
<b>D9</b>	Da li ste koristili online softver za uređivanje tekstualnih dokumenata, tabela ili prezentacija poput Google docs, Office 365?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	Da	-> idi na D8
	Ne	-> idi na D9

**MODUL 1.E UPOTREBA JAVNE ADMINISTRACIJE**

<b>E1</b>	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem interneta, u privatne svrhe, za sledeće aktivnosti:	
	(moguće je dati više odgovora)	
	a) Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija ili javnih servisa	<input type="checkbox"/>
	b) Preuzimanje ( <i>download</i> ) zvaničnih formulara	<input type="checkbox"/>
	c) Slanje popunjenih obrazaca	<input type="checkbox"/>
	d) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
Ako je odgovor „Ne“ pod c -> idi na E2; u suprotnom, idi na pitanje F1		
<b>E2</b>	Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci:	
	(moguće je dati više odgovora)	
	a) Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	<input type="checkbox"/>
	<i>Ukoliko je odgovor »Da« pod a) idi na pitanje F1; u suprotnom idi pod b)</i>	
	b) Usluge nisu bile dostupne na veb-sajtu (nisu postojale)	<input type="checkbox"/>
	c) Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano)	<input type="checkbox"/>
	d) Bezbednost i zaštita ličnih podataka	<input type="checkbox"/>
	e) Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	<input type="checkbox"/>
	f) Druga osoba je to učinila umesto mene	<input type="checkbox"/>
	g) Drugi razlozi	<input type="checkbox"/>
-> Idi na F1		

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

<b>F1</b>	Kada ste poslednji put kupili ili naručili robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe:		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na F2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na F2
	Pre više od jedne godine	<input type="checkbox"/>	-> idi na G1
Nikada	<input type="checkbox"/>	-> idi na G1	
<b>F2</b>	Koju ste vrstu robe ili usluga kupili ili naručili putem interneta u poslednjih 12 meseci, u privatne svrhe:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Hrana/prehrambeni proizvodi	<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) Odeća, sportski proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Računarska oprema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Elektronska oprema (uklj. kamere)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna prijepid telefonskih kredita itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) Smeštaj za odmor (hotel...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	j) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	k) Ulaznice za kulturne događaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l) Filmovi, muzika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	m) Knjige/magazini/novine (uključujući elektronske knjige)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Elektronska učila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
o) Igrice i dodaci (upgrades) za igrice, računarski softver i njihovi dodaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
p) Ostalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-> Ako je odgovor „Da“ pod l, m, n, o -> idi na F3; u suprotnom, idi na F4			
<b>F3</b>	Da li ste bilo koji od sledećih proizvoda, koje ste kupili ili naručili PUTEM INTERNETA, dobili direktnim preuzimanjem (download) sa veb-sajta umesto poštom?		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Filmove, muziku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Knjige/magazini/novine (uključujući elektronske knjige i učila)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Računarski softver, igrice i dodaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-> idi na F4			

<b>F4</b>	Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge putem interneta u poslednjih 12 meseci:		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Od domaćih trgovaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Od trgovaca iz zemalja EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Nepoznata zemlja porekla trgovaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na F5			
<b>F5</b>	Na koji način ste kupili/poručili robu ili platili usluge u poslednjih 12 meseci?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Putem kreditne ili debitne kartice preko interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Putem kartice koje isključivo služe za plaćanje preko interneta (npr. Viza Virtuon)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Putem elektronskog bankovnog transfera (internet bankarstvo – home banking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Plaćanjem u gotovini, putem običnog bankarskog transfera bez upotrebe interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na G1			

### MODUL 1.G: E-VEŠTINE

<b>G1</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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u tabelama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Kompresovanje (zipovanje) fajlova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Priključivanje ili instaliranje novih uređaja	<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 H1			

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

- H1** Broj godina ispitanika \_\_\_\_\_
- H2** Pol ispitanika
- a) Muški
- b) Ženski
- H3** Obrazovni nivo ispitanika
- a) Niže od srednjeg obrazovanja
- b) Srednje obrazovanje
- c) Više i visoko obrazovanje
- H4** Radni status ispitanika
- a) Zaposlen
- b) Nezaposlen
- c) Student
- d) Ostali neuključeni u radnu snagu (penzioneri, lica na služenju vojnog roka)
- H5** Opština \_\_\_\_\_ šifra |\_|\_|\_|\_|\_|
- H6** Naselje \_\_\_\_\_ šifra |\_|\_|\_|\_|\_|
- H7** Broj članova domaćinstva \_\_\_\_\_
- H8** Od toga, broj dece mlađe od 18 godina \_\_\_\_\_
- H9** Prihod domaćinstva (prosečan neto mesečni prihod)
- a) Do 300 evra
- b) Od 300 do 600 evra
- c) Preko 600 evra







# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2014.

## PREDUZEĆA



## 2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>Istraživanje je sprovedeno od 14. do 30. aprila 2014.</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 54/2010). Ova klasifikacija je usklađena sa NACE rev.2.

## 2.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 1200 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 92,7% (1112 preduzeća).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	131	94	119	166	97	81	344
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	26	27	30	47	24	12	83
	Građevinarstvo	36	34	24	40	22	32	94
	Trgovina na veliko i malo	48	42	19	60	25	24	109
	Saobraćaj i skladištenje	36	26	21	31	21	31	83
	Usluge smeštaja i ishrane	32	33	4	32	18	19	69
	Informisanje i komunikacije	49	27	9	39	13	33	85
	Banke i osiguravajuća društva	11	4	22	4	5	28	37
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	66	45	11	44	27	51	122
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35	27	24	22	17	47	86
Broj	470	359	283	485	269	358	1112	
Procenat	42,3	32,3	25,4	43,6	24,2	32,2	100	

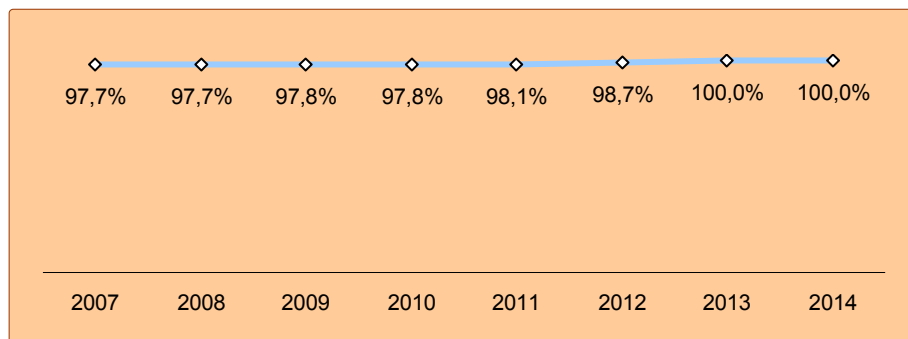
## 2.3. GLAVNI NALAZI

### 2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima

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

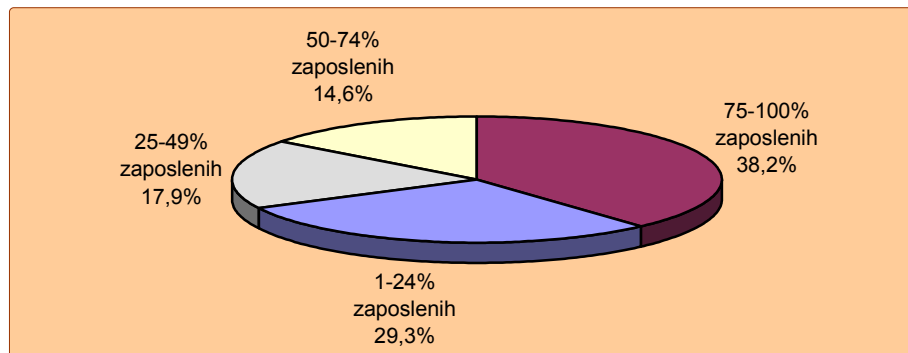
100% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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

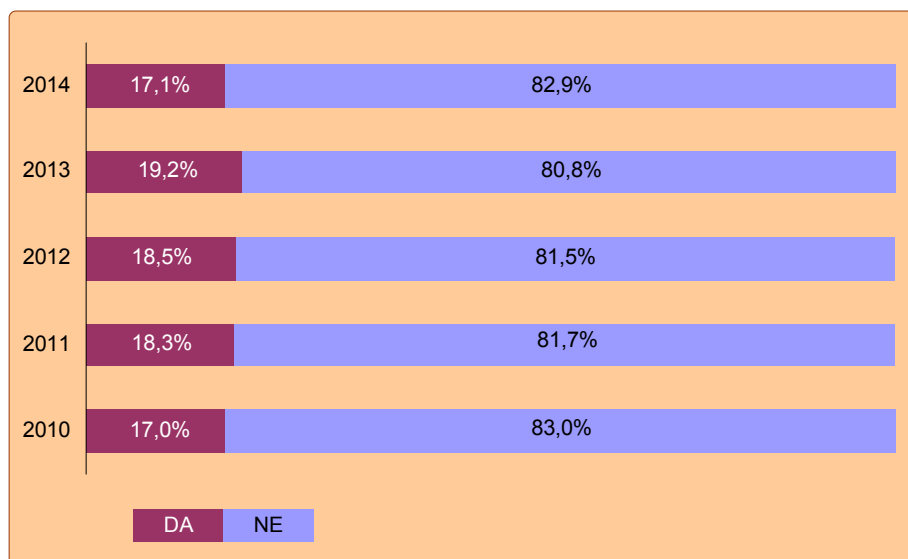


U 29,3% preduzeća  $\frac{1}{4}$  zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 38,2% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

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



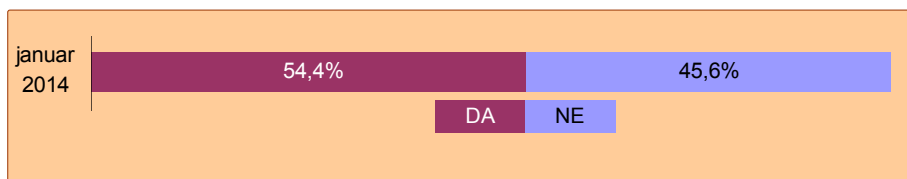
**Graf. 2.3. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativni sistem Linux?**



17,1% preduzeća koristilo je Linux „open source“ operativni sistem

Linux su najviše koristila velika preduzeća (39,8%) kao i preduzeća koja se nalaze na teritoriji Vojvodine (17,2%).

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



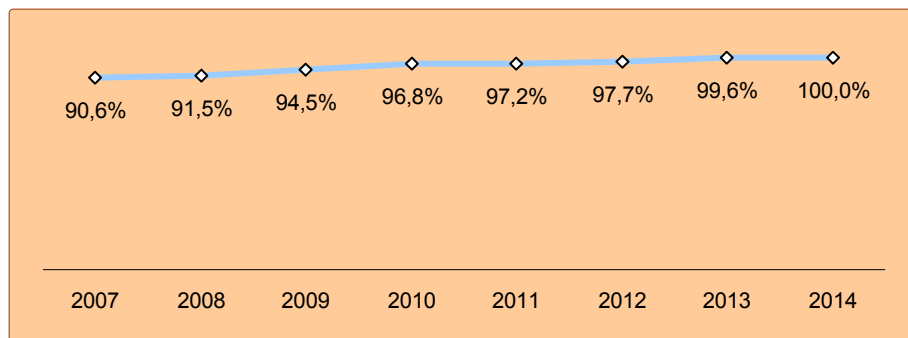
Na osnovu istraživanja došlo se do zaključka da je 54,4% zaposlenih imalo daljinski pristup dokumentima ili aplikacijama putem interneta (putem fiksno, mobilnog ili bežičnog povezivanja).

### 2.3.2. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 100% preduzeća ima internet priključak, što je za 0,4% više u odnosu na 2013. godinu, a 2,3% više u odnosu na 2012. godinu.

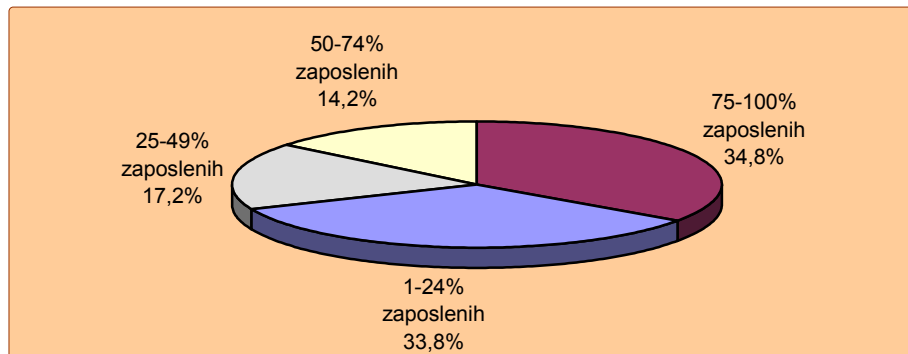
100% preduzeća ima internet priključak

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



U 33,8% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 34,8% preduzeća 75-100% zaposlenih koristi internet najmanje jedanput nedeljno.

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

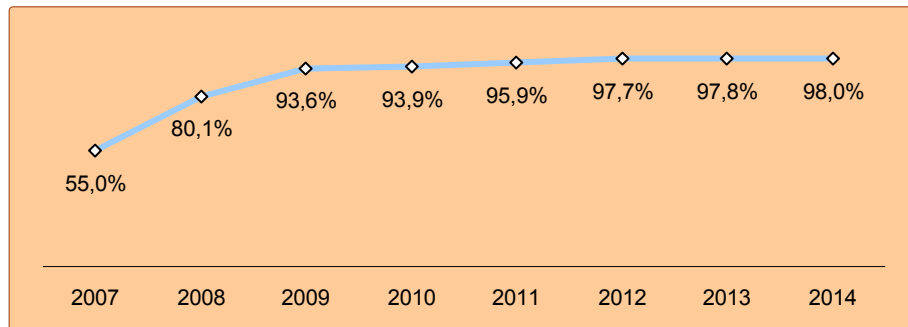
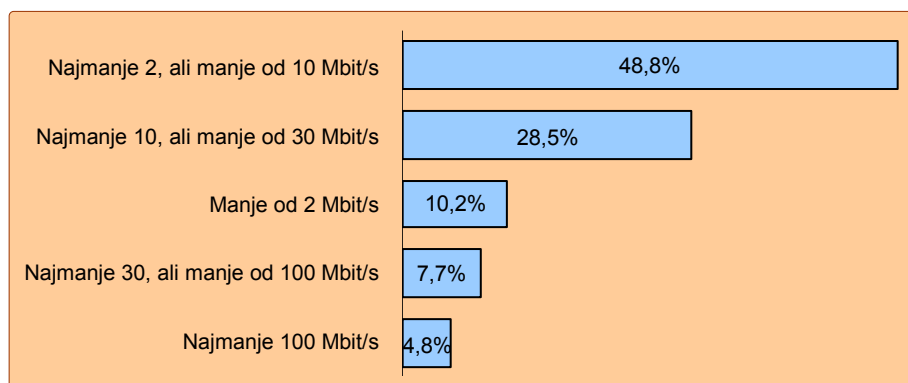
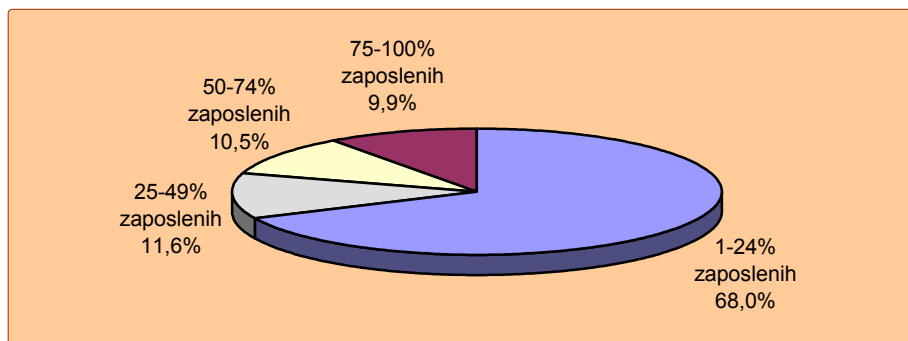


U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), preduzećima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora.

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

98,0% preduzeća imaju širokopoljasnu (broadband) internet konekciju

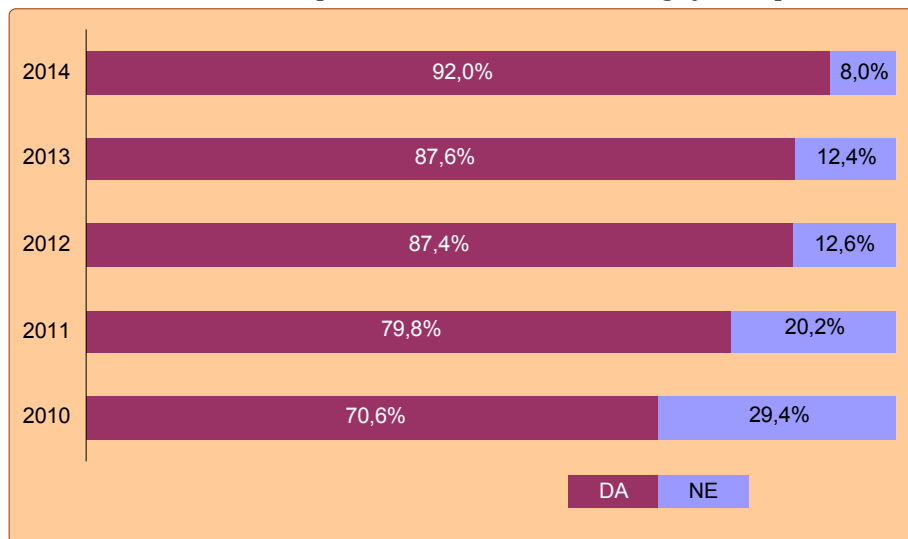


**Graf. 2.7. Širokopojasna (broadband) internet konekcija u preduzećima****Graf. 2.8. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?****Graf. 2.9. Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe,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

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

Na teritoriji Republike Srbije 92% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 4,4% u odnosu na 2013. godinu a 4,6% u odnosu na 2012. godinu. 8,0% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

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



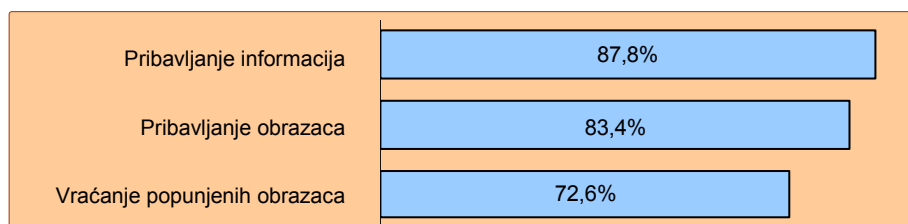
92% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave

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

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

- „Za pribavljanje informacija“ (87,8%)
- „Za pribavljanje obrazaca“ (83,4%)
- „Za vraćanje popunjenih obrazaca“ (72,6%)

**Graf. 2.11. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem interneta iz sledećih razloga?**



### 2.3.4. Veb-sajt

74% preduzeća poseduje veb-sajt, što čini povećanje od 0,2% u odnosu na 2013. i 2012. godinu.

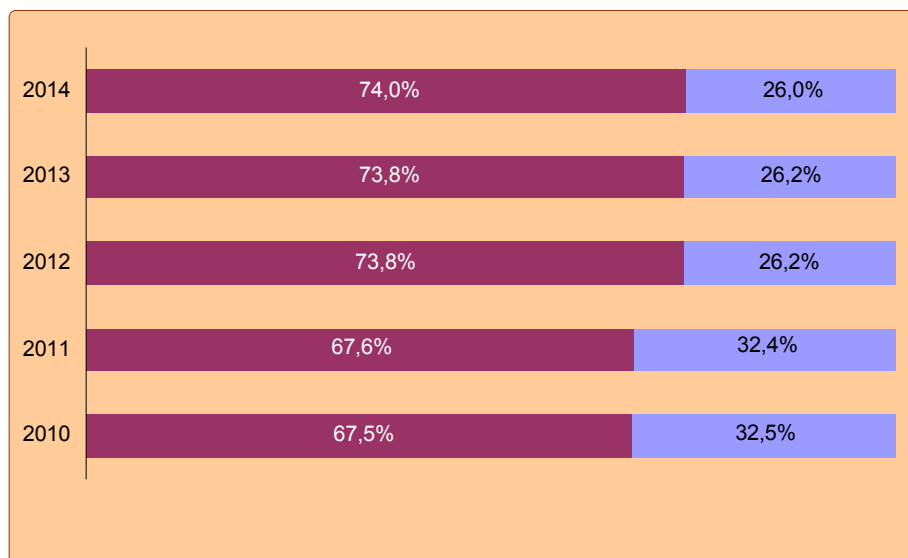
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 93,7% od velikih preduzeća poseduje veb-sajt
- 81,5% od srednjih preduzeća poseduje veb-sajt
- 71,0% od malih preduzeća poseduje veb-sajt

74% preduzeća poseduje veb-sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb-sajt poseduje 81,3% preduzeća, u Vojvodini 70,8%, a u centralnoj Srbiji 68,3%.

**Graf. 2.12. Da li vaše preduzeće ima veb-sajt?**



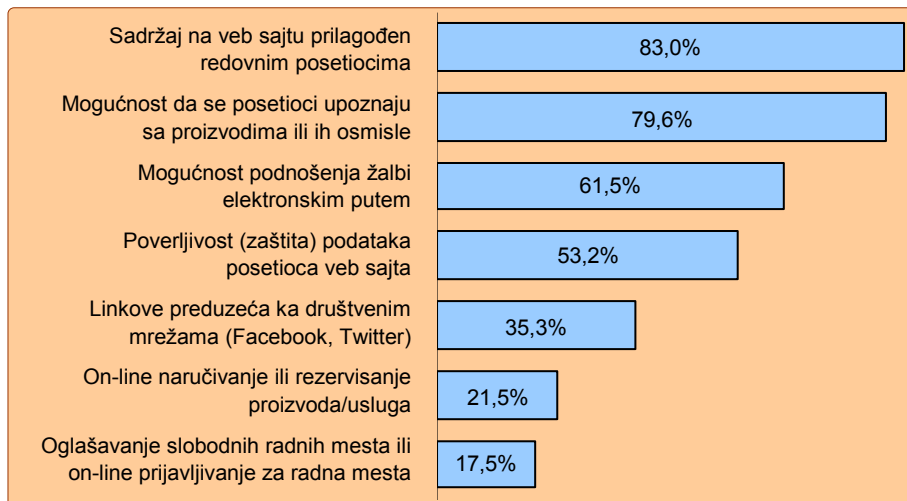
Posedovanje veb-sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Informisanje i komunikacije (90,0%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (88,5%)
- Prerađivačka industrija (82,9%)
- Usluge smeštaja i ishrane (80,5%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (76,3%)
- Saobraćaj i skladištenje (66,1%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (64,7%)
- Građevinarstvo (63,4%)
- Trgovina na veliko i malo (62,3%)

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

- Sadržaj na veb-sajtu koji je prilagođen redovnim posetiocima (83,0%)
- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili ih osmisle (79,6%)
- Mogućnost podnošenja žalbi elektronskim putem (61,5%).

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



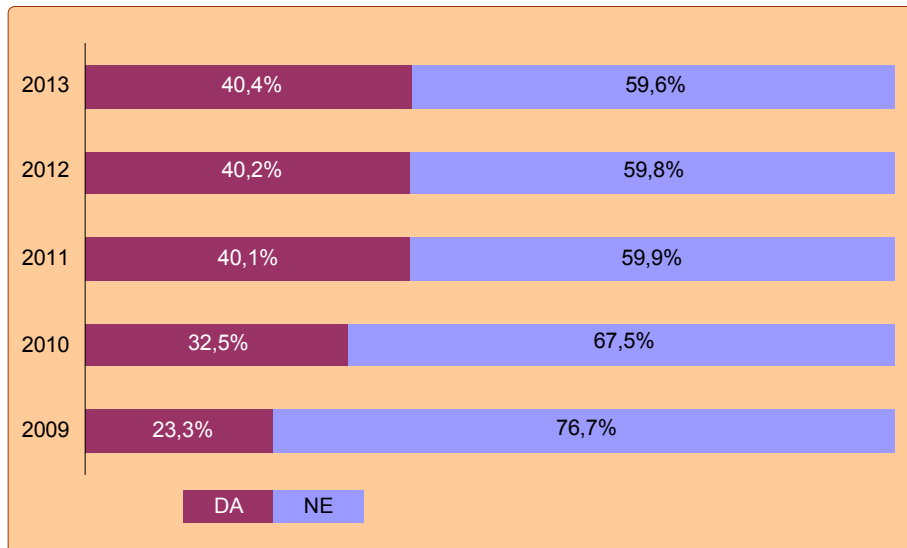
### 2.3.5. Elektronska trgovina

Tokom 2013. godine 40,4% preduzeća u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem interneta što čini povećanje od svega 0,2% u odnosu na 2012. godinu, a 0,3% u odnosu na 2011. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

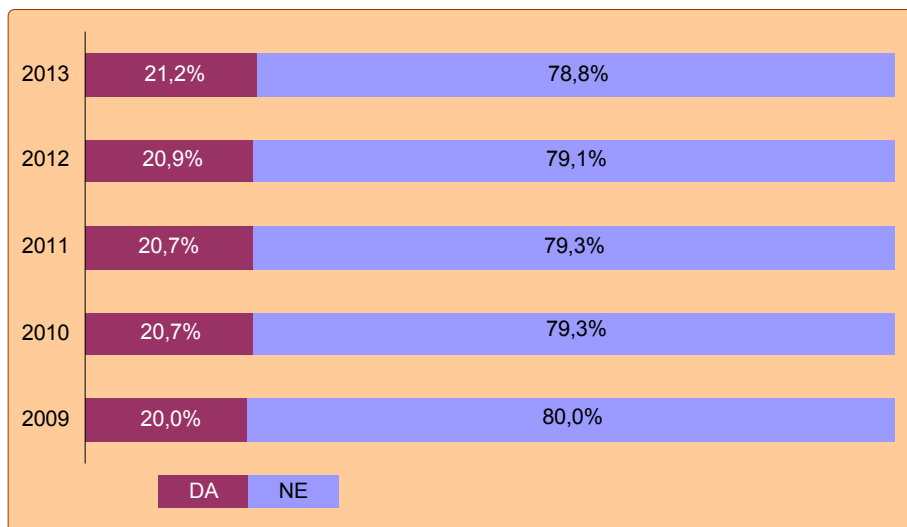
- 42,4% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 44,6% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 39,4% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta

40,4% preduzeća naručivalo je tokom 2013. godine proizvode/usluge putem interneta

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

Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 21,2% preduzeća tokom 2013. primalo porudžbine (izuzev imejl porudžbina) putem interneta.

21,2% preduzeća primalo je porudžbine putem interneta tokom 2013. godine

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

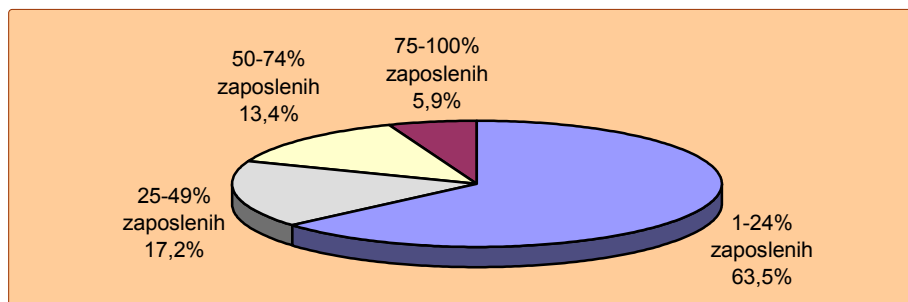
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 14,4% od velikih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 23,4% od srednjih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 21,1% od malih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta

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

- „Manje od 24%“ (63,5% preduzeća)
- „Više od 24% a manje od 50%“ (17,2% preduzeća)
- „Više od 50%, a manje od 75%“ (13,4 % preduzeća)
- „75 % i više“ (5,9% preduzeća)

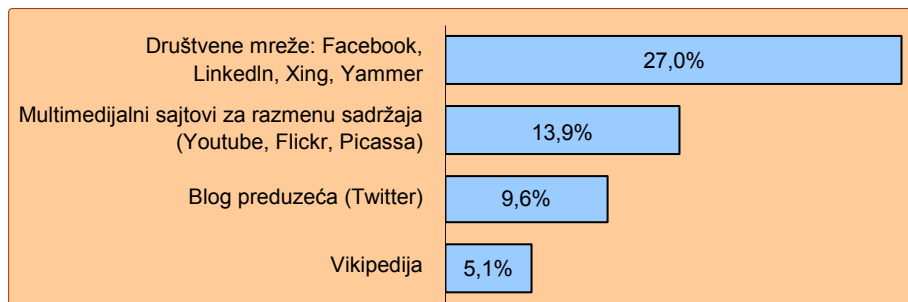
**Graf. 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2013. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta**



### 2.3.6. Preduzeća i društvene mreže

Društvene mreže su sve prisutnije i u poslovanju preduzeća. U prilog tome nam govore rezultati istraživanja koji pokazuju da je čak 27,0% preduzeća koristilo neku od društvenih mreža za potrebe poslovanja preduzeća.

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



### 2.3.7. Upotreba cloud servisa

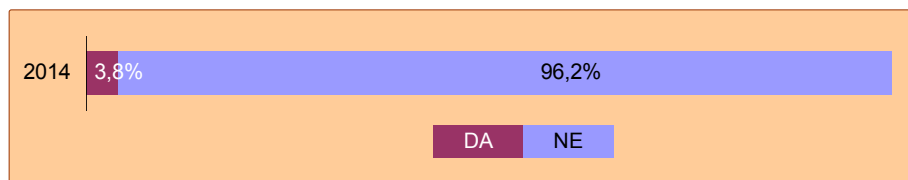
Na teritoriji Republike Srbije 3,8% preduzeća plaća usluge cloud servisa.

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

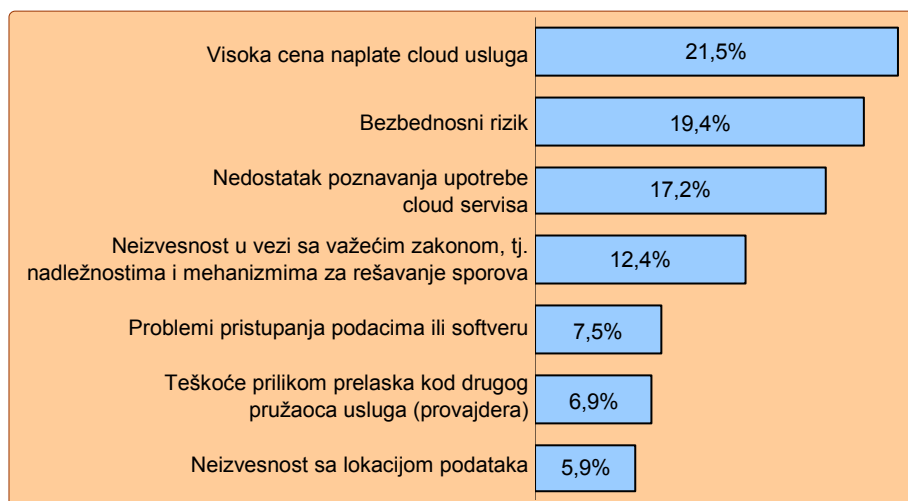
- nalaze se na serverima pružalaca usluga (provajdera)
- mogu da se upotrebljavaju na zahtev korisnika
- plaćaju se na osnovu načina upotrebe, kapaciteta prostora.

3,8% preduzeća plaća usluge cloud servisa

**Graf. 2.18. Da li vaše preduzeće plaća usluge cloud servisa putem interneta?**



**Graf. 2.19. Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa?**



## 2.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### MODUL 2.A: Upotreba računara<sup>1)</sup>

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

u procentima

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

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

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	26,2	40,8	38,2	38,9	28,6	20,2	29,3	
25- 49%	16,3	22,6	27,7	19,6	20,9	14,0	17,9	
50-74%	15,2	12,8	11,4	16,6	19,4	9,3	14,6	
75-100%	42,3	23,8	22,7	24,8	31,1	56,4	38,2	

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



**A3: Da li je vaše preduzeće koristi open source operativni sistem LINUX?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,0	26,0	31,1	15,9	20,3	21,1	18,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,8	31,0	53,4	22,8	29,4	23,6	25,1
	Građevinarstvo	7,0	11,4	14,0	4,7	2,4	14,7	8,1
	Trgovina na veliko i malo	4,0	29,6	79,2	14,3	5,9	4,6	8,3
	Saobraćaj i skladištenje	10,8	20,0	56,8	13,0	15,8	13,7	14,0
	Usluge smeštaja i ishrane	5,9	18,3	33,3	5,2	12,0	8,8	8,2
	Informisanje i komunikacije	31,5	79,1	79,5	34,2	78,0	28,1	39,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	14,8	45,1	45,5	17,9	22,1	18,7	19,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,5	37,0	17,1	11,6	28,9	15,2	18,0
Ukupno	12,8	28,5	39,8	16,7	17,2	17,1	17,1	

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,3	24,1	75,7	12,8	20,6	27,3	18,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,8	33,0	81,2	28,0	14,4	33,7	24,1
	Građevinarstvo	3,5	33,2	55,0	8,3	8,9	14,7	11,0
	Trgovina na veliko i malo	14,2	55,7	41,5	15,8	17,5	24,0	19,6
	Saobraćaj i skladištenje	12,9	28,9	90,1	13,5	18,7	25,7	18,4
	Usluge smeštaja i ishrane	12,9	50,4	66,7	15,7	18,7	22,7	19,8
	Informisanje i komunikacije	65,6	94,3	100,0	50,1	76,2	76,0	70,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	34,9	51,8	72,7	17,7	35,8	43,7	37,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,0	23,4	40,0	23,2	43,1	22,5	27,7
<b>Ukupno</b>	<b>16,9</b>	<b>37,2</b>	<b>68,1</b>	<b>15,4</b>	<b>21,8</b>	<b>30,2</b>	<b>22,6</b>	

**B2: Da li je vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2013?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Obuka IKT stručnjaka</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,6	7,4	38,2	2,5	11,4	14,0	7,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	37,2	1,5	2,6	18,6	4,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	7,0	0,0	0,0	0,7	0,3
	Trgovina na veliko i malo	8,9	20,5	26,4	8,0	13,5	11,0	10,6
	Saobraćaj i skladištenje	2,4	-	46,9	1,2	1,9	9,8	3,8
	Usluge smeštaja i ishrane	-	14,0	33,3	3,6	-	3,0	2,7
	Informisanje i komunikacije	28,0	61,7	20,5	21,5	29,3	38,1	32,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,9	37,4	45,5	10,9	17,8	7,0	9,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,8	7,9	17,1	-	25,7	17,5	16,7
Ukupno	7,0	12,2	31,8	4,4	10,9	11,9	8,9	
<b>Obuka ostalih zaposlenih</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	21,1	26,0	40,8	23,6	22,2	24,2	23,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,5	12,1	37,2	16,1	13,3	18,6	15,4
	Građevinarstvo	5,7	25,9	17,8	13,7	9,8	6,6	9,9
	Trgovina na veliko i malo	11,1	35,1	28,3	14,8	15,2	13,2	14,2
	Saobraćaj i skladištenje	7,8	11,7	38,3	6,7	3,0	21,3	9,6
	Usluge smeštaja i ishrane	1,2	43,2	-	9,0	9,6	7,6	8,4
	Informisanje i komunikacije	39,6	67,6	20,5	37,5	25,7	51,8	43,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	22,8	28,9	45,5	22,0	46,5	17,8	23,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35,0	17,9	35,2	4,2	43,6	34,7	32,0
Ukupno	16,0	27,9	35,1	18,3	19,1	19,5	18,9	

**B3: Da li je vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2013?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,6	8,0	18,5	6,0	1,7	5,9	4,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	3,8	25,2	3,9	2,7	10,1	4,2
	Građevinarstvo	0,0	7,7	9,3	0,6	2,4	2,4	1,8
	Trgovina na veliko i malo	4,4	4,9	26,4	3,1	0,7	8,8	4,9
	Saobraćaj i skladištenje	5,2	-	23,5	5,0	7,3	2,8	5,1
	Usluge smeštaja i ishrane	-	6,0	33,3	3,3	-	0,5	1,3
	Informisanje i komunikacije	26,1	54,3	39,8	21,0	38,5	31,2	30,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,5	26,3	9,1	6,7	9,0	9,9	9,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,0	3,9	0,0	0,0	26,1	9,6	12,1
<b>Ukupno</b>	<b>4,8</b>	<b>9,2</b>	<b>18,4</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>8,6</b>	<b>6,1</b>	

**B4: Da li je vaše preduzeće tokom 2013. imalo slobodna radna mesta za IKT stručnjake koje je bilo teško popuniti?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	29,9	59,3	37,4	45,8	25,5	43,1	42,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	32,6	0,0	34,6	46,2	20,6
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	-	76,8	42,9	6,1	60,0	13,2	13,2
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	15,8	0,0	0,0	18,7	2,8
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	19,9
	Informisanje i komunikacije	41,2	28,4	48,6	17,2	61,9	32,3	38,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	9,2	100,0	0,0	26,4	0,0	4,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	3,9	0,0	0,0	0,0	6,8	0,0	3,7
<b>Ukupno</b>	<b>15,8</b>	<b>36,8</b>	<b>36,3</b>	<b>26,4</b>	<b>30,9</b>	<b>19,9</b>	<b>23,8</b>	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B3.

## MODUL 2.C: Pristup internetu i njegova upotreba<sup>1)</sup>

### C1: Da li vaše preduzeće ima pristup internetu?

u procentima

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

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

**C2: Učešće zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe**

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	29,8	47,6	51,6	42,8	36,3	23,3	33,8	
25- 49%	16,3	20,4	20,9	18,6	21,8	12,7	17,2	
50-74%	14,4	12,5	18,4	17,2	12,7	12,2	14,2	
75-100%	39,5	19,5	9,1	21,5	29,2	51,7	34,8	

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

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
Manje od 2 Mbit/s	12,6	6,3	1,5	14,0	9,9	6,1	10,2	
Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	45,2	58,7	42,8	51,2	50,7	44,9	48,8	
Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	30,4	20,6	42,8	25,6	29,6	30,7	28,4	
Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	6,7	9,7	9,5	5,2	6,2	11,7	7,7	
Najmanje 100 Mbit/s	5,0	4,7	3,4	4,0	3,6	6,6	4,8	

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

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	61,8	82,0	91,4	81,6	76,6	50,7	68,0	
25- 49%	14,3	4,6	4,7	6,4	13,7	14,7	11,6	
50-74%	11,5	9,3	3,1	5,3	4,2	19,1	10,5	
75-100%	12,4	4,1	0,7	6,7	5,4	15,5	9,9	

**C3: Da li vaše preduzeće koristi DSL ili drugu vrstu fiksne širokopolasne internet konekcije**

**(ADSL, kablovski internet, javni WiFi)?**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	91,1	100,0	100,0	97,3	94,6	85,6	93,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	<b>Ukupno</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>98,9</b>	<b>98,1</b>	<b>97,0</b>	<b>98,0</b>



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

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Mobilne širokopojasne (broadband) konekcije (3G ili 4G)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	32,8	61,5	58,2	36,4	45,1	45,2	41,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,3	47,4	60,9	39,2	15,0	58,1	33,2
	Građevinarstvo	17,1	40,1	43,0	23,1	6,8	31,6	22,3
	Trgovina na veliko i malo	26,7	60,1	39,6	28,3	31,9	32,5	30,9
	Saobraćaj i skladištenje	29,0	48,4	48,8	21,5	31,9	51,4	32,9
	Usluge smeštaja i ishrane	14,4	51,9	66,7	9,6	21,3	28,4	21,3
	Informisanje i komunikacije	41,3	92,5	89,8	34,4	45,0	57,5	50,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	49,5	59,9	63,6	33,5	50,5	56,2	51,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	60,9	41,2	56,2	29,7	58,2	63,9	56,9
Ukupno	30,7	57,4	54,7	30,9	35,5	42,7	36,5	
<b>Druge mobilne konekcije koje koriste GSM; GPRS; EDGE</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,3	34,1	45,8	22,8	35,0	26,3	27,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	17,3	52,7	52,7	36,0	16,0	92,2	36,1
	Građevinarstvo	-	39,1	48,1	7,4	11,3	9,0	9,0
	Trgovina na veliko i malo	18,6	46,4	32,1	15,7	26,6	25,0	22,2
	Saobraćaj i skladištenje	34,9	48,4	59,9	33,8	32,5	50,5	38,0
	Usluge smeštaja i ishrane	16,7	38,9	33,3	12,7	21,3	25,4	20,7
	Informisanje i komunikacije	15,2	71,6	70,5	19,3	22,0	28,1	25,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	27,3	47,1	63,6	16,2	35,0	33,1	30,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	47,1	37,4	56,2	19,8	44,8	54,3	46,3
Ukupno	20,6	41,7	47,8	20,2	28,8	28,4	25,5	

**C7: Da li vaše preduzeće ima veb-sajt?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	82,7	80,4	94,6	82,3	83,4	83,2	82,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	59,3	64,8	88,8	52,3	76,6	87,2	64,7
	Građevinarstvo	58,4	77,3	96,9	56,5	50,8	77,4	63,4
	Trgovina na veliko i malo	59,1	80,9	94,3	52,5	54,0	75,4	62,3
	Saobraćaj i skladištenje	59,1	93,9	96,1	61,5	69,1	69,8	66,1
	Usluge smeštaja i ishrane	81,1	79,5	33,3	75,3	84,1	82,4	80,5
	Informisanje i komunikacije	88,2	98,4	100,0	79,4	89,0	94,0	90,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	87,4	94,3	100,0	82,4	80,5	92,5	88,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	71,6	87,9	88,6	54,7	83,2	79,3	76,3
<b>Ukupno</b>	<b>71,0</b>	<b>81,5</b>	<b>93,7</b>	<b>68,3</b>	<b>70,8</b>	<b>81,3</b>	<b>74,0</b>	

**C8: Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:**(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Opis robe ili usluga, cenovnik</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	96,3	86,7	89,2	93,9	94,7	92,2	93,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	77,0	100,0	87,2	92,8	91,9	65,8	88,0
	Građevinarstvo	94,0	87,7	61,6	96,3	95,3	84,8	90,5
	Trgovina na veliko i malo	92,5	83,5	86,0	94,1	96,2	86,9	90,9
	Saobraćaj i skladištenje	95,9	100,0	94,0	99,2	100,0	89,8	96,7
	Usluge smeštaja i ishrane	97,1	96,0	100,0	98,8	85,7	100,0	97,0
	Informisanje i komunikacije	94,4	100,0	79,5	96,5	100,0	92,7	94,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	95,0	54,5	100,0	99,2	98,2	98,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,7	88,5	83,9	81,7	80,3	86,2	84,0
Ukupno	94,7	89,5	84,2	94,8	95,1	90,6	93,1	
<b>On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,5	19,3	13,1	18,6	17,8	12,4	16,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,9	-	9,6	6,5	9,5	-	6,6
	Građevinarstvo	18,7	19,9	15,6	26,7	19,3	13,4	18,7
	Trgovina na veliko i malo	20,3	27,1	16,0	30,7	24,3	14,4	21,2
	Saobraćaj i skladištenje	22,6	25,9	26,8	9,6	32,1	33,2	23,6
	Usluge smeštaja i ishrane	47,2	71,7	100,0	40,8	58,8	54,9	51,5
	Informisanje i komunikacije	30,4	27,4	61,4	27,9	6,2	39,9	30,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	27,5	4,5	9,1	24,6	20,4	24,8	24,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35,4	31,1	3,2	18,0	47,4	25,6	30,6
Ukupno	21,9	21,6	15,0	21,9	21,9	20,8	21,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

**C8: Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:**(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	92,2	78,4	86,0	88,5	94,5	82,2	88,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	47,9	89,6	56,8	60,7	75,4	60,4	66,5
	Građevinarstvo	83,8	90,0	43,6	98,0	72,4	77,1	82,6
	Trgovina na veliko i malo	74,4	81,7	36,0	93,4	99,0	53,1	74,5
	Saobraćaj i skladištenje	72,5	91,8	71,1	68,1	78,0	87,4	76,9
	Usluge smeštaja i ishrane	91,3	93,0	100,0	96,0	81,1	93,0	91,6
	Informisanje i komunikacije	81,1	84,3	69,3	65,2	73,2	88,8	81,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	57,1	76,5	54,5	63,2	60,6	58,7	59,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	77,1	55,4	49,5	47,9	84,7	66,5	69,3
Ukupno	79,9	81,6	67,1	85,7	87,7	69,7	79,6	
<b>Praćenje ili status porudžbina</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,1	14,5	7,3	14,3	19,6	11,8	15,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	9,3	2,0	1,2	-	1,4
	Građevinarstvo	14,3	6,7	13,2	1,7	33,9	10,6	12,6
	Trgovina na veliko i malo	11,9	21,1	10,0	20,6	24,3	4,4	13,3
	Saobraćaj i skladištenje	4,7	9,5	30,9	3,0	14,0	5,5	7,2
	Usluge smeštaja i ishrane	22,6	43,0	-	17,9	26,9	30,2	26,0
	Informisanje i komunikacije	25,7	18,3	20,5	14,0	16,5	30,0	24,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,0	3,5	9,1	13,3	14,3	6,7	9,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	11,6	-	-	-	25,9	1,3	7,8
Ukupno	14,0	13,7	9,8	13,3	20,2	10,2	13,7	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

**C8: Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:**(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	78,4	94,5	63,9	81,0	86,8	75,1	81,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	56,6	94,3	82,2	85,7	77,8	49,3	76,5
	Građevinarstvo	79,6	92,0	61,2	96,0	70,8	76,1	81,2
	Trgovina na veliko i malo	84,2	95,6	94,0	86,8	99,7	80,1	86,2
	Saobraćaj i skladištenje	82,6	93,5	91,9	91,0	96,8	66,2	85,6
	Usluge smeštaja i ishrane	92,7	95,4	100,0	98,4	85,7	93,0	93,2
	Informisanje i komunikacije	90,2	75,7	100,0	87,5	87,6	88,3	88,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	78,3	56,6	90,9	82,5	70,6	74,9	75,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	99,4	49,0	77,4	80,6	81,9	89,5	86,4
Ukupno	81,9	89,4	73,9	85,1	87,5	78,7	83,0	
<b>Linkove preduzeća ka društvenim mrežama (Facebook, Twitter)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	32,7	28,2	28,7	32,6	37,0	22,9	31,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	18,3	41,3	12,8	40,2	22,1	3,6	27,1
	Građevinarstvo	30,2	15,4	13,2	14,9	57,8	19,5	25,9
	Trgovina na veliko i malo	36,9	49,2	24,0	31,1	48,3	38,6	38,5
	Saobraćaj i skladištenje	8,8	19,0	27,5	3,7	17,2	18,1	12,2
	Usluge smeštaja i ishrane	65,9	38,0	-	50,3	74,3	62,2	61,0
	Informisanje i komunikacije	60,8	74,6	79,5	57,5	36,1	74,7	63,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	38,0	21,0	18,2	38,0	32,2	35,6	35,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	50,3	55,5	23,7	21,7	67,6	44,5	48,2
Ukupno	36,3	34,1	25,6	30,7	40,6	36,1	35,3	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

**C8: Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:**(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb-sajta ili potvrdu o bezbednosti veb-sajta</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	58,1	81,5	53,6	66,2	73,3	50,3	63,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	24,4	27,0	49,1	38,6	27,7	8,9	29,2
	Građevinarstvo	34,5	27,8	9,6	42,6	33,9	23,4	31,5
	Trgovina na veliko i malo	54,2	47,4	26,0	59,6	30,9	57,3	52,4
	Saobraćaj i skladištenje	27,6	26,1	50,3	43,6	13,3	24,6	28,5
	Usluge smeštaja i ishrane	37,6	36,2	100,0	35,5	68,0	27,8	37,6
	Informisanje i komunikacije	67,8	79,7	79,5	51,5	73,2	74,8	70,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	52,2	28,2	45,5	57,7	33,3	50,5	48,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	93,6	60,0	67,7	46,1	78,3	93,1	83,6
Ukupno	52,6	56,9	46,4	57,9	50,3	51,0	53,2	
<b>Oglašavanje slobodnih radnih mesta ili on-line prijavljivanje za radna mesta?</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,6	28,6	45,1	11,4	26,0	16,4	16,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,9	16,8	10,2	21,4	9,3	3,6	13,7
	Građevinarstvo	8,8	42,8	28,8	24,5	18,6	12,7	17,5
	Trgovina na veliko i malo	1,5	41,0	28,0	12,9	10,7	4,5	8,3
	Saobraćaj i skladištenje	28,1	37,1	32,9	41,0	32,1	14,2	30,4
	Usluge smeštaja i ishrane	11,4	28,4	-	13,6	37,8	6,1	14,3
	Informisanje i komunikacije	37,1	40,2	20,5	34,9	30,9	39,9	37,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	20,9	23,1	45,5	26,4	31,4	17,8	21,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	29,7	41,8	43,0	11,9	43,9	33,2	33,6
Ukupno	12,3	32,7	36,2	16,6	23,6	14,7	17,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

**C8: Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:**(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Mogućnost podnošenja žalbi elektronskim putem (putem imejla, veb-forme)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	50,4	58,8	62,2	50,0	59,7	51,1	53,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	35,2	94,3	67,0	75,5	62,6	38,7	64,4
	Građevinarstvo	40,9	63,3	41,2	38,2	47,3	50,0	45,8
	Trgovina na veliko i malo	79,3	92,8	38,0	56,3	78,5	96,8	80,3
	Saobraćaj i skladištenje	59,5	60,4	85,9	60,7	71,3	50,5	61,1
	Usluge smeštaja i ishrane	65,3	80,6	100,0	63,2	73,1	68,9	68,0
	Informisanje i komunikacije	62,1	85,5	89,8	58,0	62,9	70,5	66,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	47,5	77,9	54,5	57,9	68,8	46,3	51,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	66,0	84,5	63,4	40,3	67,9	75,8	69,5
<b>Ukupno</b>	<b>58,8</b>	<b>72,1</b>	<b>59,5</b>	<b>53,1</b>	<b>65,3</b>	<b>66,3</b>	<b>61,5</b>	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C7.

**C9: Da li je vaše preduzeće tokom 2013. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Radi pribavljanja informacija</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	75,0	93,7	96,8	74,3	91,3	80,8	80,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	83,7	100,0	97,0	91,6	99,1	73,3	91,9
	Građevinarstvo	84,0	100,0	100,0	85,2	92,6	86,3	87,5
	Trgovina na veliko i malo	99,1	100,0	98,1	97,7	100,0	100,0	99,2
	Saobraćaj i skladištenje	95,1	97,2	100,0	100,0	100,0	84,1	95,6
	Usluge smeštaja i ishrane	86,6	100,0	100,0	92,2	52,4	100,0	89,0
	Informisanje i komunikacije	58,6	87,1	89,8	81,6	56,0	60,2	63,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,7	100,0	90,9	73,0	94,9	76,6	79,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,1	90,3	97,1	98,0	79,1	89,0	88,0
Ukupno	85,3	96,4	97,3	85,4	92,3	87,0	87,8	
<b>Radi naručivanja obrazaca, npr. poreskih obrazaca</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	81,3	93,7	96,2	80,4	92,8	85,2	85,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	90,0	96,2	100,0	94,2	100,0	73,3	93,6
	Građevinarstvo	71,0	86,5	100,0	82,2	82,8	63,7	75,0
	Trgovina na veliko i malo	91,1	79,4	98,1	84,6	98,3	89,3	89,8
	Saobraćaj i skladištenje	84,1	73,5	89,7	83,8	89,2	72,7	82,6
	Usluge smeštaja i ishrane	62,4	87,0	100,0	57,2	52,4	78,9	67,0
	Informisanje i komunikacije	53,6	80,7	89,8	78,8	56,0	52,5	58,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,7	100,0	100,0	73,0	94,9	76,7	79,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,1	90,3	97,1	98,0	79,1	89,0	88,0
Ukupno	81,4	88,8	96,8	81,8	90,7	79,8	83,4	



**C9: Da li je vaše preduzeće tokom 2013. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Za vraćanje popunjenih obrazaca putem interneta</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	66,9	93,0	95,4	74,5	80,1	68,2	74,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	81,3	96,2	100,0	97,1	83,9	73,3	89,6
	Građevinarstvo	46,4	86,5	100,0	56,1	75,4	43,1	55,8
	Trgovina na veliko i malo	73,8	77,0	100,0	77,2	85,7	66,8	74,7
	Saobraćaj i skladištenje	68,8	68,6	94,2	65,5	74,6	71,2	69,8
	Usluge smeštaja i ishrane	54,6	87,0	100,0	51,2	52,4	71,0	60,9
	Informisanje i komunikacije	53,6	85,5	89,8	77,6	56,0	54,2	59,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,7	100,0	100,0	73,0	94,9	76,7	79,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,1	90,3	97,1	98,0	79,1	89,0	88,0
<b>Ukupno</b>	<b>67,7</b>	<b>87,9</b>	<b>97,0</b>	<b>73,6</b>	<b>79,9</b>	<b>66,6</b>	<b>72,6</b>	
<b>Radi plaćanja PDV-a</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	50,5	16,0	40,3	48,5	40,3	30,9	41,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	52,7	23,0	28,5	39,0	33,2	42,6	37,5
	Građevinarstvo	74,0	33,4	32,2	67,2	70,9	59,1	64,9
	Trgovina na veliko i malo	33,0	24,8	25,0	44,2	25,6	25,2	32,0
	Saobraćaj i skladištenje	56,8	39,7	25,0	70,1	43,4	35,2	52,8
	Usluge smeštaja i ishrane	52,9	27,3	-	62,0	62,5	33,3	48,0
	Informisanje i komunikacije	57,6	36,8	20,5	50,7	70,4	49,5	54,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	26,5	22,0	27,3	34,5	21,0	24,7	25,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	21,4	38,9	32,4	50,2	33,2	14,4	25,3
<b>Ukupno</b>	<b>45,3</b>	<b>23,4</b>	<b>34,1</b>	<b>50,2</b>	<b>39,7</b>	<b>32,3</b>	<b>40,9</b>	

**C9: Da li je vaše preduzeće tokom 2013. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Radi plaćanja doprinosa za zaposlene</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	47,7	86,2	61,4	52,0	60,0	65,2	57,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	50,5	82,0	68,5	63,8	72,3	57,4	65,8
	Građevinarstvo	25,3	66,6	51,9	36,1	19,6	40,9	33,8
	Trgovina na veliko i malo	63,9	75,2	36,5	55,8	63,3	73,2	64,8
	Saobraćaj i skladištenje	40,7	60,3	67,1	29,9	56,6	56,1	45,0
	Usluge smeštaja i ishrane	39,7	72,7	100,0	38,0	37,5	54,4	46,0
	Informisanje i komunikacije	41,7	63,2	79,5	46,5	29,6	50,5	45,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	73,5	79,5	72,7	64,8	76,9	76,4	74,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	78,6	63,3	67,6	51,8	66,8	85,6	75,1
<b>Ukupno</b>	<b>52,7</b>	<b>78,0</b>	<b>59,9</b>	<b>50,3</b>	<b>56,5</b>	<b>65,6</b>	<b>57,6</b>	

**C10: Da li vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	30,3	25,7	29,2	28,0	30,2	30,3	29,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	10,2	7,1	20,2	13,7	5,4	6,2	10,0
	Građevinarstvo	15,2	16,2	3,1	8,8	21,9	15,7	14,9
	Trgovina na veliko i malo	14,3	39,2	28,3	20,7	7,7	20,6	17,5
	Saobraćaj i skladištenje	21,1	24,1	38,7	21,8	13,6	32,4	22,2
	Usluge smeštaja i ishrane	51,2	39,9	-	36,4	63,9	51,2	48,9
	Informisanje i komunikacije	66,9	87,8	100,0	60,7	54,2	80,3	70,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	37,9	30,2	36,4	27,1	36,3	39,8	36,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	44,4	52,9	30,5	22,1	47,0	49,6	44,5
<b>Ukupno</b>	<b>26,3</b>	<b>29,8</b>	<b>28,1</b>	<b>24,0</b>	<b>23,5</b>	<b>32,4</b>	<b>27,0</b>	
<b>Blog preduzeća (Twitter)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	9,7	7,5	20,8	6,4	11,1	15,0	9,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	3,4	6,1	3,1	-	3,1	2,1
	Građevinarstvo	-	10,3	-	1,9	4,7	-	1,9
	Trgovina na veliko i malo	4,4	9,5	7,5	3,2	1,9	8,6	5,1
	Saobraćaj i skladištenje	-	3,3	12,9	0,3	2,4	0,5	1,0
	Usluge smeštaja i ishrane	21,9	17,0	-	11,4	24,0	25,6	20,9
	Informisanje i komunikacije	30,2	65,7	89,8	37,4	26,7	40,5	37,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,4	12,7	27,3	12,7	9,5	25,6	20,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,6	35,2	15,2	4,1	9,9	28,4	19,8
<b>Ukupno</b>	<b>8,9</b>	<b>11,3</b>	<b>16,4</b>	<b>5,6</b>	<b>7,6</b>	<b>15,0</b>	<b>9,6</b>	

**C10: Da li vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,2	11,1	11,9	9,2	10,7	12,8	10,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,2	3,4	24,0	7,6	0,9	9,3	5,5
	Građevinarstvo	11,7	11,9	3,1	8,8	21,9	6,9	11,4
	Trgovina na veliko i malo	12,1	24,2	9,4	4,4	3,6	26,9	13,5
	Saobraćaj i skladištenje	7,8	9,5	4,5	8,1	-	16,5	8,0
	Usluge smeštaja i ishrane	18,3	22,4	-	11,1	22,6	22,4	18,9
	Informisanje i komunikacije	42,8	64,4	80,7	36,4	29,3	56,9	47,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,1	17,6	54,5	10,7	11,0	21,5	17,7
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,5	11,6	15,2	4,1	12,8	24,7	18,4	
<b>Ukupno</b>	<b>13,4</b>	<b>15,8</b>	<b>14,5</b>	<b>8,4</b>	<b>9,7</b>	<b>22,2</b>	<b>13,9</b>	
<b>Wikipediju</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,2	3,7	2,7	1,8	4,1	8,3	4,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,1	3,4	16,7	7,6	5,4	5,4	6,6
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	3,6	-	5,7	0,1	0,1	7,6	3,2
	Saobraćaj i skladištenje	-	2,8	14,2	0,8	-	2,3	1,0
	Usluge smeštaja i ishrane	5,3	1,5	-	7,8	12,0	-	4,6
	Informisanje i komunikacije	23,1	23,9	51,1	35,0	14,7	23,4	23,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	15,9	9,4	27,3	7,9	5,5	20,0	15,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	3,3	1,9	15,2	2,0	1,2	6,2	4,3	
<b>Ukupno</b>	<b>5,3</b>	<b>3,5</b>	<b>7,9</b>	<b>2,6</b>	<b>2,9</b>	<b>9,1</b>	<b>5,1</b>	

**C11: Da li zaposleni u vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	52,9	62,1	86,0	45,7	69,4	63,9	56,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	34,8	56,1	79,7	48,7	40,2	70,2	48,4
	Građevinarstvo	26,7	68,6	65,9	37,3	36,2	35,1	36,2
	Trgovina na veliko i malo	47,1	71,3	94,3	47,2	41,4	59,3	50,8
	Saobraćaj i skladištenje	52,3	47,5	77,4	66,0	42,7	42,4	52,4
	Usluge smeštaja i ishrane	31,4	71,2	66,7	23,1	21,6	54,0	38,5
	Informisanje i komunikacije	82,9	92,2	100,0	69,4	78,0	92,3	84,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	66,7	94,4	90,9	48,8	77,1	75,1	70,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	52,9	90,3	61,9	57,7	58,9	62,0	60,5
Ukupno	50,0	67,4	82,1	47,2	54,3	61,7	54,4	

**C12: Da li vaše preduzeće plaća oglašavanje na internetu  
(putem oglasa, društvenih mreža, na drugim veb-sajtovima)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	36,8	34,5	25,8	33,5	39,0	36,2	35,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	30,9	19,6	16,4	30,0	25,0	-	24,7
	Građevinarstvo	23,3	24,9	5,4	22,4	34,4	15,9	22,9
	Trgovina na veliko i malo	35,5	41,8	15,1	24,4	40,1	43,2	35,9
	Saobraćaj i skladištenje	8,2	33,9	31,0	18,6	4,1	14,8	13,2
	Usluge smeštaja i ishrane	45,2	52,4	-	41,9	57,2	44,7	46,1
	Informisanje i komunikacije	22,3	46,9	29,5	11,9	14,7	35,2	26,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	22,1	11,9	36,4	23,7	34,6	15,7	20,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35,9	46,9	23,8	11,7	44,0	40,4	36,6
<b>Ukupno</b>	<b>31,4</b>	<b>34,0</b>	<b>21,7</b>	<b>27,8</b>	<b>35,0</b>	<b>32,9</b>	<b>31,5</b>	

## MODUL 2.D: Upotreba cloud servisa<sup>1)</sup>

### D1: Da li vaše preduzeće plaća usluge cloud servisa putem interneta?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,4	4,1	6,3	5,3	0,4	4,7	3,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	3,7	3,5	0,0	0,0	15,9	1,9
	Građevinarstvo	3,5	0,0	2,3	0,0	0,0	7,1	2,8
	Trgovina na veliko i malo	0,0	6,2	1,9	0,9	0,0	1,1	0,8
	Saobraćaj i skladištenje	2,4	6,1	8,4	0,3	1,8	9,4	3,3
	Usluge smeštaja i ishrane	6,0	11,8	33,3	2,4	11,2	8,8	7,2
	Informisanje i komunikacije	18,7	25,8	20,5	6,5	0,0	31,5	19,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,2	9,1	9,1	19,6	9,8	2,1	6,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	3,3	7,9	0,0	0,0	0,0	6,4	3,8	
Ukupno		3,3	5,7	5,3	3,4	1,1	6,0	3,8

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

**D2: Da li vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih  
usluga cloud servisa putem interneta  
(ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga):**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Imejl</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	75,1	56,7	66,7	89,7	100,0	19,2	69,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	80,5	80,5
	Građevinarstvo	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	100,0	0,0	89,7	0,0	100,0	95,7
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	6,5	9,5
	Usluge smeštaja i ishrane	39,3	81,6	0,0	50,0	100,0	28,7	50,0
	Informisanje i komunikacije	54,2	25,0	50,0	100,0	0,0	44,7	48,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	54,0	100,0	0,0	55,6	83,8	46,1	61,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	62,7	62,7
<b>Ukupno</b>	<b>62,6</b>	<b>62,2</b>	<b>56,5</b>	<b>81,5</b>	<b>79,7</b>	<b>48,9</b>	<b>62,2</b>	
<b>Office softver (Word, Excel)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	33,4	0,0	16,7	31,5	25,0	2,8	22,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	100,0	10,3	0,0	0,0	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	46,2	0,0	0,0	0,0	17,7	14,0
	Usluge smeštaja i ishrane	39,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	26,7
	Informisanje i komunikacije	49,4	75,0	50,0	42,6	0,0	55,3	54,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,6	78,8	0,0	24,2	17,8	68,7	31,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	62,7	62,7
<b>Ukupno</b>	<b>32,9</b>	<b>23,2</b>	<b>25,1</b>	<b>27,8</b>	<b>36,5</b>	<b>30,1</b>	<b>29,8</b>	



**D2: Da li vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga cloud servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga):**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Hosting baze podataka preduzeća</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,9	0,0	33,3	3,7	25,0	53,9	19,1
	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	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	96,6	96,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	39,1	0,0	89,7	0,0	0,0	37,4
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0	93,5	90,5
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	18,4	100,0	50,0	100,0	71,3	76,7
	Informisanje i komunikacije	31,3	0,0	50,0	100,0	0,0	20,4	25,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	59,5	36,7	100,0	51,7	100,0	8,7	56,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
<b>Ukupno</b>	<b>52,1</b>	<b>23,6</b>	<b>32,8</b>	<b>26,6</b>	<b>90,2</b>	<b>46,5</b>	<b>43,2</b>	
<b>Skladištenje fajlova</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	73,5	66,7	26,8	100,0	16,4	26,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	96,6	96,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	39,1	0,0	89,7	0,0	0,0	37,4
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	46,2	0,0	0,0	0,0	93,5	74,2
	Usluge smeštaja i ishrane	39,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	26,7
	Informisanje i komunikacije	27,7	75,0	100,0	57,4	0,0	37,5	38,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,2	36,7	100,0	47,8	17,8	8,7	31,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
<b>Ukupno</b>	<b>34,3</b>	<b>53,5</b>	<b>57,9</b>	<b>36,9</b>	<b>46,3</b>	<b>42,5</b>	<b>40,9</b>	

**D2: Da li vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih  
usluga cloud servisa putem interneta  
(ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga):**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Finansijske ili računovodstvene softverske aplikacije</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	33,4	18,0	8,3	32,7	0,0	16,4	26,8
	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	100,0	10,3	0,0	0,0	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	46,2	0,0	0,0	0,0	17,7	14,0
	Usluge smeštaja i ishrane	39,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	26,7
	Informisanje i komunikacije	27,7	25,0	100,0	57,4	0,0	26,9	28,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,6	0,0	0,0	24,2	0,0	22,6	18,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>23,9</b>	<b>12,9</b>	<b>19,5</b>	<b>29,3</b>	<b>26,6</b>	<b>15,2</b>	<b>20,7</b>	
<b>CRM softver</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	33,4	8,4	25,0	32,7	50,0	7,7	25,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	96,6	96,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	100,0	10,3	0,0	0,0	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	19,7	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	13,4
	Informisanje i komunikacije	4,8	0,0	0,0	57,4	0,0	0,0	3,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	13,4	100,0	3,3	0,0	8,7	3,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	37,3	37,3
<b>Ukupno</b>	<b>23,1</b>	<b>8,0</b>	<b>29,1</b>	<b>24,5</b>	<b>20,5</b>	<b>16,3</b>	<b>19,3</b>	

**D2: Da li vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga cloud servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga):**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Računarski kapacitet za pokretanje softvera preduzeća</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	18,0	25,0	1,2	25,0	19,2	7,3
	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	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	96,6	96,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	100,0	10,3	0,0	0,0	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	46,2	0,0	0,0	0,0	17,7	14,0
	Usluge smeštaja i ishrane	39,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	26,7
	Informisanje i komunikacije	8,4	50,0	50,0	100,0	0,0	11,8	17,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,6	0,0	0,0	24,2	0,0	22,6	17,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<b>Ukupno</b>	<b>19,5</b>	<b>16,9</b>	<b>23,6</b>	<b>11,8</b>	<b>27,5</b>	<b>22,0</b>	<b>19,0</b>

**D3: Da li vaše preduzeće plaća usluge cloud servisa koje distribuiraju:****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Zajednički serveri pružalaca usluga (provajdera)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,9	36,1	50,0	2,5	50,0	92,3	30,0
	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	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	96,6	96,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	39,1	0,0	89,7	0,0	0,0	37,4
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	46,2	53,8	0,0	0,0	24,1	19,1
	Usluge smeštaja i ishrane	80,3	63,2	100,0	0,0	50,0	100,0	76,2
	Informisanje i komunikacije	45,8	66,7	100,0	0,0	0,0	54,1	50,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	40,1	88,6	100,0	47,8	50,1	54,8	49,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
<b>Ukupno</b>	<b>46,2</b>	<b>49,8</b>	<b>52,7</b>	<b>19,1</b>	<b>43,6</b>	<b>64,4</b>	<b>47,5</b>	
<b>Serveri pružalaca usluga (provajdera) isključivo rezervisanih za vaše preduzeće</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	58,3	36,1	60,0	33,9	100,0	92,3	52,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	96,6	96,6
	Trgovina na veliko i malo	0,0	60,9	0,0	0,0	0,0	100,0	58,3
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	80,3	0,0	100,0	0,0	50,0	71,3	58,1
	Informisanje i komunikacije	27,7	0,0	100,0	57,4	0,0	22,8	25,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	59,9	0,0	0,0	48,4	49,9	45,2	48,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>51,4</b>	<b>24,3</b>	<b>53,6</b>	<b>34,8</b>	<b>47,0</b>	<b>49,3</b>	<b>44,2</b>	

**D4: Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Bezbednosni rizik</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	82,0	33,3	23,1	25,0	29,7	25,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	60,9	100,0	10,3	0,0	100,0	62,6
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	46,2	100,0	0,0	0,0	4,4
	Usluge smeštaja i ishrane	19,7	0,0	100,0	0,0	50,0	5,7	17,0
	Informisanje i komunikacije	8,4	25,0	0,0	100,0	0,0	5,3	11,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,7	51,9	100,0	0,0	0,0	77,4	15,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	37,3	37,3
Ukupno	4,7	50,5	42,9	20,5	15,4	19,2	19,4	
<b>Problemi pristupanja podacima ili softveru</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	16,9	33,3	10,3	0,0	2,8	7,8
	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	19,7	63,2	0,0	0,0	50,0	28,7	31,4
	Informisanje i komunikacije	4,8	0,0	0,0	57,4	0,0	0,0	3,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	62,7	62,7
Ukupno	5,7	9,6	18,4	9,1	12,1	6,0	7,5	

**D4: Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa:**

**u procentima**

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Teškoće prilikom prelaska kod drugog pružaoca usluga (provajdera)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	34,9	25,0	7,9	25,0	19,2	11,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	19,7	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	13,4
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,7	51,9	0,0	0,0	0,0	68,7	13,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>2,4</b>	<b>15,3</b>	<b>19,9</b>	<b>4,9</b>	<b>15,4</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	
<b>Neizvesnost sa lokacijom podataka</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	34,9	16,7	7,9	0,0	19,2	10,9
	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	5,3	4,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	51,9	0,0	0,0	0,0	46,1	9,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>0,0</b>	<b>19,6</b>	<b>9,2</b>	<b>4,9</b>	<b>0,0</b>	<b>7,2</b>	<b>5,9</b>	

**D4: Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Neizvesnost u vezi sa važećim zakonom, tj. nadležnostima i mehanizmima za rešavanje sporova</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	25,3	25,0	7,9	0,0	28,9	10,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	60,9	100,0	10,3	0,0	100,0	62,6
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	46,2	46,2	100,0	0,0	17,7	18,4
	Usluge smeštaja i ishrane	19,7	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	13,4
	Informisanje i komunikacije	8,4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	6,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	51,9	0,0	0,0	0,0	46,1	9,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>4,0</b>	<b>27,9</b>	<b>29,1</b>	<b>11,1</b>	<b>12,1</b>	<b>13,2</b>	<b>12,4</b>	
<b>Visoka cena naplate cloud usluga</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,9	34,9	33,3	9,1	25,0	73,1	28,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	100,0	10,3	0,0	0,0	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	46,2	0,0	0,0	0,0	93,5	74,2
	Usluge smeštaja i ishrane	19,7	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	13,4
	Informisanje i komunikacije	22,9	0,0	0,0	0,0	0,0	19,1	17,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	51,9	0,0	0,0	0,0	46,1	9,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>20,1</b>	<b>23,3</b>	<b>29,1</b>	<b>6,4</b>	<b>15,4</b>	<b>30,8</b>	<b>21,5</b>	

**D4: Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa:**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Nedostatak poznavanja upotrebe cloud servisa</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	41,7	16,9	8,3	47,1	0,0	0,0	31,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	19,5
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	100,0	10,3	0,0	0,0	4,3
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	46,2	0,0	0,0	0,0	17,7	14,0
	Usluge smeštaja i ishrane	80,3	18,4	0,0	50,0	50,0	65,6	59,8
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	15,9	0,0	0,0	24,2	0,0	0,0	12,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Ukupno</b>	<b>20,6</b>	<b>9,3</b>	<b>15,3</b>	<b>36,6</b>	<b>12,1</b>	<b>6,9</b>	<b>17,2</b>	



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

**E1: Da li je vaše preduzeće koristilo softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (npr. finansije, plan, marketing, itd.)?**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,8	14,3	64,3	7,8	6,5	14,6	9,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,5	24,3	36,6	13,5	25,8	13,2	17,6
	Građevinarstvo	3,5	7,6	23,6	4,7	2,1	7,4	5,1
	Trgovina na veliko i malo	5,3	39,8	30,8	7,2	6,1	14,3	9,8
	Saobraćaj i skladištenje	8,0	11,7	43,9	8,0	9,7	13,2	9,9
	Usluge smeštaja i ishrane	10,6	25,6	33,3	4,2	18,7	17,1	13,4
	Informisanje i komunikacije	4,5	50,2	59,1	19,5	8,3	11,9	12,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,0	39,6	18,2	13,1	20,5	6,9	10,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	11,9	25,8	11,4	8,2	23,3	12,2	14,3
<b>Ukupno</b>	<b>5,1</b>	<b>22,8</b>	<b>45,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,8</b>	<b>12,4</b>	<b>9,9</b>	

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

**E2: Da li vaše preduzeće koristi bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (tzv. CRM softver) koja omogućava:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,0	46,6	29,6	15,3	20,7	16,2	17,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,8	48,6	27,5	28,2	20,3	22,9	24,9
	Građevinarstvo	3,5	28,6	15,1	5,4	9,2	10,8	8,5
	Trgovina na veliko i malo	4,8	42,4	17,0	9,2	14,9	6,6	9,5
	Saobraćaj i skladištenje	13,5	30,5	25,2	14,6	20,5	15,9	16,7
	Usluge smeštaja i ishrane	14,2	39,6	33,3	7,8	18,7	25,4	18,7
	Informisanje i komunikacije	9,9	53,1	39,8	25,3	3,7	19,2	17,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,1	9,4	27,3	17,6	15,5	1,3	6,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	37,9	25,4	14,3	3,9	42,4	37,4	33,2
<b>Ukupno</b>	<b>7,3</b>	<b>40,4</b>	<b>24,9</b>	<b>13,3</b>	<b>17,6</b>	<b>12,3</b>	<b>14,0</b>	
<b>Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva, itd.)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,8	40,2	23,4	15,2	15,6	16,7	15,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,8	41,5	18,8	24,6	20,3	7,0	21,0
	Građevinarstvo	3,5	19,9	15,1	5,4	9,2	6,9	6,9
	Trgovina na veliko i malo	4,0	36,6	15,1	6,2	13,1	6,6	8,0
	Saobraćaj i skladištenje	10,8	20,6	25,2	12,0	11,4	15,9	12,9
	Usluge smeštaja i ishrane	10,6	39,6	33,3	7,8	18,7	19,6	15,8
	Informisanje i komunikacije	8,3	52,4	50,0	17,9	3,7	19,6	15,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,8	18,1	27,3	12,3	13,9	3,3	6,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	37,9	15,7	14,3	1,8	42,4	35,0	31,4
<b>Ukupno</b>	<b>6,7</b>	<b>34,8</b>	<b>21,3</b>	<b>11,6</b>	<b>14,5</b>	<b>11,7</b>	<b>12,4</b>	

## MODUL 2.F: Upotreba EDI tip poruka pogodnih za automatsku obradu<sup>1)</sup>

**F1: Da li vaše preduzeće prima ili šalje EDI tip poruke pogodne za automatsku obradu, koje su namenjene kao?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Instrukcije za plaćanje finansijskim institucijama</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,5	17,5	26,3	12,0	10,9	6,2	10,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama		10,5	17,0	10,7	0,9	3,1	6,4
	Građevinarstvo		20,4	7,0	6,6		4,2	3,9
	Trgovina na veliko i malo	0,9	23,1	13,2	4,2	1,9	4,4	3,7
	Saobraćaj i skladištenje	10,8	8,4	16,1	17,8	7,3	3,3	10,6
	Usluge smeštaja i ishrane	9,5	12,1	33,3	0,9	13,4	14,6	10,1
	Informisanje i komunikacije	4,3	21,0	29,5	1,1	3,7	10,7	7,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	3,4	11,7	27,3	10,8	4,9	3,0	4,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	30,6	27,8	11,4	6,0	21,5	36,9	28,1
Ukupno	4,6	17,7	19,9	9,0	6,4	7,1	7,6	
<b>Slanje podataka ka zvaničnim institucijama ili prijem podataka od njih (povraćaj poreza, statistički podaci, carinske deklaracije)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,7	16,0	22,0	8,7	9,6	3,6	7,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,3	15,5	5,5	12,5	6,2		8,8
	Građevinarstvo		20,4	7,0	6,6		4,2	3,9
	Trgovina na veliko i malo	0,9	26,5	13,2	4,1	3,7	4,4	4,1
	Saobraćaj i skladištenje	13,5	8,4	12,3	17,8	14,6	2,8	12,7
	Usluge smeštaja i ishrane	9,5	14,3	66,7	2,1	13,4	15,1	10,7
	Informisanje i komunikacije	4,3	15,2	20,5	1,0		10,3	6,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	3,4	10,8	18,2	10,1	4,9	2,8	4,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	24,0	23,6	14,3	1,8	22,7	28,9	22,9
Ukupno	3,9	17,8	16,6	7,7	7,1	6,1	6,9	

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

## MODUL 2.H: Upotreba tehnologije identifikacije radio-frekvencija (RFID)

**H1: Da li vaše preduzeće koristi instrumente identifikacije radio-frekvencije (RFID) za sledeće potrebe:**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Identifikacija osoba ili kontrola pristupa</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	9,9	32,0	52,8	15,7	16,9	21,4	17,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	7,5	33,5	46,8	22,5	19,5	30,6	22,5
	Građevinarstvo	3,5	16,3	12,4	5,2		11,0	6,2
	Trgovina na veliko i malo	4,4	42,8	22,6	3,7	8,8	14,3	9,3
	Saobraćaj i skladištenje	16,1	8,4	45,8	16,6	15,7	15,4	16,0
	Usluge smeštaja i ishrane	4,7	31,0	33,3	6,3	9,6	11,3	9,5
	Informisanje i komunikacije	27,9	66,5	48,9	19,3	52,3	32,9	34,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	7,1	61,7	9,1	10,3	25,4	12,2	14,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,1	45,4	26,7	20,4	23,7	24,9	23,8
<b>Ukupno</b>	<b>8,6</b>	<b>34,7</b>	<b>40,0</b>	<b>11,6</b>	<b>14,9</b>	<b>17,1</b>	<b>14,5</b>	
<b>Kao deo procesa proizvodnje i/ili usluga (praćenje i kontrola industrijske proizvodnje, lanca snabdevanja, praćenje inventara itd.)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,0	17,9	8,0	7,3	9,3	2,5	6,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	3,4	5,3	3,6	0,0	0,0	2,0
	Građevinarstvo	5,9	0,0	0,0	0,0	7,4	6,9	4,6
	Trgovina na veliko i malo	3,6	1,1	1,9	0,4	0,0	7,6	3,3
	Saobraćaj i skladištenje	7,8	2,8	12,3	11,3	0,0	8,8	7,2
	Usluge smeštaja i ishrane	3,6	5,8	0,0	2,4	1,4	5,8	3,9
	Informisanje i komunikacije	3,5	19,3	10,2	2,8	11,0	5,4	6,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,4	0,0	9,1	4,7	4,9	0,7	2,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,9	0,0	2,9	0,0	29,6	8,6	12,4
<b>Ukupno</b>	<b>4,1</b>	<b>8,9</b>	<b>6,0</b>	<b>4,4</b>	<b>5,7</b>	<b>5,3</b>	<b>5,1</b>	

**H1: Da li vaše preduzeće koristi instrumente identifikacije radio-frekvencije (RFID) za sledeće potrebe:**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno	
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Za identifikaciju proizvoda posle prodaje</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,6	9,6	3,2	2,9	2,6	9,0	4,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,8	0,0	0,0	0,0	5,4	0,0	1,8
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	3,6	0,0	1,9	0,0	0,0	7,6	3,1
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	2,2	0,0	1,2	0,0	0,0	0,4
	Informisanje i komunikacije	0,7	6,4	10,2	2,8	0,0	2,1	1,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,4	0,0	9,1	0,0	4,9	0,7	1,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,6	0,0	0,0	0,0	29,6	4,0	9,8
Ukupno	2,5	4,3	2,2	1,3	2,4	4,7	2,8	

**MODUL 2.I: Elektronske fakture<sup>1)</sup>****I1: Da li je vaše preduzeće tokom 2013. slalo elektronske fakture?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	44,4	74,3	58,4	49,5	58,0	51,2	52,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	34,6	50,6	26,3	45,7	30,1	46,5	40,5
	Građevinarstvo	25,3	41,9	27,1	32,0	19,6	30,9	28,4
	Trgovina na veliko i malo	20,0	40,7	11,5	18,5	29,1	21,5	22,3
	Saobraćaj i skladištenje	24,7	38,2	53,5	27,2	35,6	20,6	28,0
	Usluge smeštaja i ishrane	33,0	68,5	100,0	26,1	62,5	39,8	39,6
	Informisanje i komunikacije	45,8	61,4	20,5	52,6	40,3	48,5	47,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	50,7	57,7	54,5	41,2	63,9	51,1	51,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	77,7	59,0	38,1	48,3	81,2	71,8	70,3
<b>Ukupno</b>	<b>34,2</b>	<b>58,6</b>	<b>43,2</b>	<b>36,4</b>	<b>43,9</b>	<b>38,2</b>	<b>39,0</b>	

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

**I2: Od ukupnog broja faktura koje je vaše preduzeće poslalo drugim preduzećima ili državnim institucijama, koliki je procenat faktura poslat kao:<sup>1)</sup>**

**u procentima**

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Fakture u standardnoj formi pogodne za automatsku obradu (EDI, XML)</b>								
1-24%	96,9	99,6	86,1	97,8	93,2	99,8	97,2	
25-49%	2,8	0,1	2,5	1,7	4,8	0,1	2,0	
50-74%	0,0	0,3	2,5	0,2	0,4	0,1	0,2	
75-100%	0,3	0,0	8,9	0,4	1,6	0,0	0,6	
<b>Fakture u elektronskoj formi koje nisu pogodne za automatsku obradu (imejl, atačmenti poput pdf-a, slike formata JPEG, TIF)</b>								
1-24%	49,0	34,4	49,2	48,1	50,0	38,2	45,0	
25-49%	9,8	11,1	15,3	12,8	13,8	5,6	10,4	
50-74%	32,1	52,4	32,3	32,6	33,5	45,7	37,7	
75-100%	9,0	2,1	3,2	6,5	2,7	10,6	6,9	
<b>Fakture samo u papirnom obliku</b>								
1-24%	9,3	2,1	16,6	7,0	4,7	10,6	7,7	
25-49%	8,1	7,7	8,8	4,6	7,8	11,4	8,0	
50-74%	33,9	56,1	40,6	40,9	39,8	40,0	40,3	
75-100%	48,7	34,1	34,0	47,5	47,8	37,9	44,0	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I1.

**I3: Od ukupnog broja faktura koje je vaše preduzeće primilo tokom 2013, koliki je procenat faktura primljen kao:**

**u procentima**

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
<b>Fakture u standardnoj formi pogodne za automatsku obradu (EDI, XML)</b>								
1- 24%	99,0	94,9	84,4	98,0	95,7	98,8	97,7	
25- 49%	0,2	0,1	2,4	0,1	0,4	0,3	0,3	
50-74%	0,2	5,0	6,5	1,6	1,9	0,7	1,3	
75-100%	0,5	0,1	6,8	0,3	2,0	0,2	0,7	
<b>Fakture u elektronskoj formi koje nisu pogodne za automatsku obradu (imejl, atačmenti poput pdf-a, slike formata JPEG, TIF)</b>								
1- 24%	0,5	0,1	6,7	0,3	2,0	0,2	0,7	
25- 49%	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	
50-74%	0,4	5,0	8,2	1,7	2,2	0,9	1,5	
75-100%	99,0	94,9	84,6	98,1	95,7	98,8	97,7	



## MODUL 2.J: e-trgovina

**J1: Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine ili pružalo usluge putem veb-sajta (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2013?**

u procentima

Preduzeća	Veličina			Region			Ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>							
Prerađivačka industrija	20,0	26,3	11,6	21,3	26,1	14,5	21,0
Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	14,4	1,0	0,9	5,4	1,5
Građevinarstvo	10,6	19,2	4,7	0,9	0,0	28,9	11,9
Trgovina na veliko i malo	23,6	30,4	13,2	18,5	25,7	28,0	24,2
Saobraćaj i skladištenje	7,7	8,9	29,0	0,3	10,3	19,6	8,7
Usluge smeštaja i ishrane	25,5	30,5	33,3	9,0	26,9	36,9	26,4
Informisanje i komunikacije	32,7	37,3	61,4	28,8	3,7	46,8	34,0
Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,1	13,6	27,3	19,6	16,4	32,3	27,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	36,4	35,2	11,4	11,7	33,2	39,8	33,5
<b>Ukupno</b>	<b>21,1</b>	<b>23,4</b>	<b>14,4</b>	<b>15,8</b>	<b>19,9</b>	<b>27,5</b>	<b>21,2</b>

**J2: Učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta u 2013.**<sup>1)</sup>

u procentima

	Preduzeća						
	veličina			region			ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
1- 24%	65,8	53,8	72,8	67,6	49,6	70,6	63,5
25- 49%	15,5	24,2	9,4	18,4	18,0	15,0	17,2
50-74%	16,2	4,2	0,0	9,1	23,8	9,4	13,4
75-100%	2,5	17,8	17,8	4,9	8,5	4,9	5,9

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J1.

**J3: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina primljenih putem veb-sajta u 2013. prema načinu transakcije:<sup>1)</sup>**

u procentima

	Preduzeća						
	veličina			region			ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Prodaja krajnjim potrošačima</b>							
1- 24%	51,7	44,4	21,9	52,0	54,2	43,4	49,6
25- 49%	0,7	2,2	11,9	0,2	3,0	0,7	1,3
50-74%	10,5	9,7	25,2	14,6	6,8	10,4	10,7
75-100%	37,0	43,6	41,0	33,2	36,0	45,5	38,4
<b>Prodaja preduzećima</b>							
1- 24%	36,5	43,6	41,0	33,1	36,0	44,3	38,0
25- 49%	3,7	1,3	0,0	3,2	0,7	5,3	3,2
50-74%	7,4	10,6	37,1	11,4	9,2	5,5	8,6
75-100%	52,4	44,4	21,9	52,3	54,2	44,8	50,2

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J1.

#### J4: Koje od sledećih opcija sredstava plaćanja nudite prilikom prodaje putem vašeg veb-sajta?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>On-line plaćanje, tj. proces plaćanja je uključen u transakciji naručivanja (plaćanje kreditnom karticom)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,6	13,3	81,8	8,2	15,2	33,2	14,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	42,7	0,0	0,0	100,0	42,7
	Građevinarstvo	33,3	90,6	50,0	0,0	0,0	51,7	50,2
	Trgovina na veliko i malo	77,4	37,1	42,9	18,2	86,6	92,3	71,1
	Saobraćaj i skladištenje	36,0	63,2	85,1	100,0	83,0	24,7	46,9
	Usluge smeštaja i ishrane	81,4	39,1	100,0	86,7	75,0	70,7	73,2
	Informisanje i komunikacije	34,9	75,9	66,7	40,5	50,0	43,3	43,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	33,1	34,6	33,3	48,8	59,6	26,7	33,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	45,3	44,7	50,0	0,0	0,0	65,2	45,4
Ukupno	46,2	33,7	66,9	16,2	46,7	59,1	44,3	
<b>Off-line plaćanje, tj. proces plaćanja nije uključen u transakciji naručivanja (plaćanje pouzecom, plaćanje čekom, bankovni transfer)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	97,7	97,9	95,5	95,2	100,0	100,0	97,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	57,3	100,0	100,0	0,0	57,3
	Građevinarstvo	100,0	54,7	100,0	100,0	0,0	86,5	86,8
	Trgovina na veliko i malo	84,8	87,6	100,0	100,0	100,0	69,4	85,4
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	86,0	100,0	100,0	100,0	100,0	84,4	88,9
	Informisanje i komunikacije	84,9	100,0	100,0	90,7	100,0	87,2	88,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	78,1	100,0	100,0	79,7	70,2	81,2	79,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	72,8	100,0	75,0	100,0	100,0	68,4	78,0
Ukupno	88,1	92,4	92,7	95,9	98,6	80,6	89,1	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J1.

**J5: Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2013?**

u procentima

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

**J6: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga postavljenih putem EDI tip poruka u 2013.**<sup>1)</sup>

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	48,9	100,0	83,7	100,0	35,7	91,7	72,5	
25- 49%	0,0	0,0	16,3	0,0	0,0	8,3	3,0	
50-74%	51,1	0,0	0,0	0,0	64,3	0,0	24,5	
75-100%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J5.

**J7: Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta ili EDI tip poruka tokom 2013?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	40,2	54,3	44,2	40,3	45,6	48,0	43,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	30,7	40,5	32,6	32,9	37,4	37,2	35,0
	Građevinarstvo	35,3	14,1	61,6	30,7	33,9	33,5	32,6
	Trgovina na veliko i malo	39,2	35,3	32,1	40,5	13,5	51,7	38,6
	Saobraćaj i skladištenje	45,3	44,7	29,6	36,8	45,8	55,1	44,6
	Usluge smeštaja i ishrane	30,1	29,8	33,3	25,6	25,5	34,4	30,0
	Informisanje i komunikacije	28,6	74,3	29,5	28,7	30,3	39,8	35,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	40,8	53,3	72,7	45,3	46,5	41,0	42,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	64,0	40,9	41,0	55,8	54,3	59,3	57,5
Ukupno	39,4	44,6	42,4	38,5	34,6	46,2	40,4	

**J8: Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge  
putem veb-sajta?<sup>1)</sup>**

u procentima

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

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J7.

**J9: Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem EDI tip poruka?<sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	1,3	4,8	1,2	0,2	0,2	0,6
	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	3,2	29,4	1,4	2,0	0,2	0,8
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	5,0	100,0	0,0	5,6	1,5	1,7
	Informisanje i komunikacije	0,0	8,7	34,6	0,0	0,0	5,2	3,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	8,8	0,0	0,0	0,0	2,4	1,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	5,4	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	4,3
<b>Ukupno</b>	0,3	2,4	6,4	0,9	1,3	0,8	0,9	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J7.

**J10: Da li je učesće ukupnih porudžbina vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2013?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,2	38,8	25,5	15,1	9,0	24,8	15,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	8,1	1,6	0,0	0,0	0,8
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	14,5	0,0	20,0	16,3	84,6	0,0	13,0
	Saobraćaj i skladištenje	10,8	0,0	31,3	0,0	1,4	26,8	9,6
	Usluge smeštaja i ishrane	3,9	5,0	100,0	0,0	26,4	1,5	4,9
	Informisanje i komunikacije	0,0	39,5	34,6	3,6	19,3	13,5	12,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,4	22,2	37,5	10,5	3,7	6,1	6,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	61,8	9,2	27,9	13,8	61,0	59,5	52,6
<b>Ukupno</b>	<b>10,3</b>	<b>23,9</b>	<b>21,5</b>	<b>11,9</b>	<b>17,7</b>	<b>12,4</b>	<b>13,4</b>	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje J7.





## 2.5. UPITNIK

### UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

#### MODUL 2.A: UPOTREBA RAČUNARA

<b>A1</b> : Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?	DA	NE					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj					
<b>A2</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste računare za poslovne potrebe, najmanje jedanput nedeljno	<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: none;">%</td> </tr> </table>						%
				%			
<b>A3</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2013. besplatno koristilo (open source software) LINUX?	DA	NE					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

#### MODUL 2.B: IKT STRUČNJACI I VEŠTINE

<b>B1</b> : Da li vaše preduzeće zapošljava IKT stručnjake?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B2</b> : Da li je vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2013?	DA	NE
a) Obuka IKT stručnjaka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Obuka ostalih zaposlenih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B3</b> : Da li je vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B4</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2013. imalo slobodna radna mesta za IKT stručnjake koje je bilo teško popuniti?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

<b>C1</b> : Da li vaše preduzeće ima pristup internetu?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na E1
<b>C2</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe	_ _ _  %	
Upotreba fiksnog širokopojsnog interneta za poslovne potrebe		
<b>C3</b> : Da li vaše preduzeće koristi DSL ili drugu vrstu fiksne širokopojsne internet konekcije (ADSL, kablovski internet, javni WiFi)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C5
<b>C4</b> : Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?		
a) Manje od 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
b) Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
c) Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
d) Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
e) Najmanje 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe		
Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe podrazumeva korišćenje prenosivih uređaja koje plaća i obezbeđuje preduzeće i koji se povezuju sa internetom putem mobilne telefonske mreže.		
<b>C5</b> : Da li vaše preduzeće koristi neku od sledećih vrsta mobilnih internet konekcija (upotrebom prenosivih uređaja putem):		
a) Mobilne širokopojsne (broadband) konekcije (3G ili 4G)	<input type="checkbox"/>	
b) Druge mobilne konekcije koje koriste GSM; GPRS; EDGE	<input type="checkbox"/>	
<b>C6</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje (koje im obezbeđuje preduzeće) za poslovne potrebe, a koji omogućavaju internet konekciju putem mreže mobilne telefonije (prenosivi računar, tablet, smartfon)	_ _ _  %	
Upotreba veb-sajta		
<b>C7</b> : Da li vaše preduzeće ima veb-sajt?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C9

<b>C8:</b> Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:	DA	NE
a) Opis robe ili usluga, cenovnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mogućnost da se posetioци upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Praćenje ili status porudžbina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Linkove preduzeća ka društvenim mrežama (Facebook, Twitter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb-sajta ili potvrdu o bezbednosti veb-sajta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Oglašavanje slobodnih radnih mesta ili on-line prijavljivanje za radna mesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Mogućnost podnošenja žalbi elektronskim putem (putem imejla, veb-forme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Internet usluge javne administracije</b>		
<p>Javna administracija se odnosi na javne službe i uprave – npr. porez, carina, registracija poslovanja, socijalno osiguranje, javno zdravlje, zaštita životne sredine itd.</p> <p>Javna administracija može biti na lokalnom, regionalnom ili nacionalnom nivou.</p>		
<b>C9:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2013. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:	DA	NE
a) Za pribavljenje informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Za pribavljenje obrazaca, npr. poreskih obrazaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Za vraćanje popunjenih obrazaca putem interneta, npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Za potpunu elektronsku obradu administrativnog postupka (npr. izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe dodatnog rada sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi) putem interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d1) Plaćanje PDV-a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d2) Plaćanje doprinosa za zaposlene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Upotreba društvenih mreža</b>		
<p>Pod upotrebom društvenih mreža podrazumeva se upotreba internet aplikacija ili komunikacionih platformi u okviru ili van preduzeća za povezivanje, kreiranje i razmenu sadržaja na mreži sa kupcima ili dobavljačima. Preduzeća koja upotrebljavaju društvene mreže su ona preduzeća koja imaju korisnički profil ili nalog u zavisnosti od uslova i vrste društvenih mreža.</p>		
<b>C10:</b> Da li vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:	DA	NE
a) Društvene mreže ( <i>Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Blog preduzeća ( <i>Twitter</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja ( <i>Youtube, Flickr, Picassa</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Vikipediju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostala upotreba interneta		
<b>C11</b> : Da li zaposleni u vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C12</b> : Da li vaše preduzeće plaća oglašavanje na internetu (putem oglasa, društvenih mreža, na drugim veb-sajtovima)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### MODUL 2.D: UPOTREBA CLOUD SERVISA

<b>D1</b> : Da li vaše preduzeće plaća usluge cloud servisa putem interneta?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na E1
<b>D2</b> : Da li vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga cloud servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga):	DA	NE
a) Imejl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Office softver (Word, Excel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Hosting baze podataka preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Skladištenje fajlova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Finansijske ili računovodstvene softverske aplikacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) CRM softver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Računarski kapacitet za pokretanje softvera preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D3</b> : Da li vaše preduzeće plaća usluge cloud servisa koje distribuiraju:	DA	NE
a) Zajednički serveri pružalaca usluga (provajdera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Serveri pružalaca usluga (provajdera) isključivo rezervisanih za vaše preduzeće	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D4</b> : Da li neki od sledeće navedenih faktora ograničavaju vašu upotrebu usluga cloud servisa:	DA	NE
a) Bezbednosni rizik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problemi pristupanja podacima ili softveru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Teškoće prilikom prelaska kod drugog pružaoca usluga (provajdera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Neizvesnost sa lokacijom podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Neizvesnost u vezi sa važećim zakonom, tj. nadležnostima i mehanizmima za rešavanje sporova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Visoka cena naplate cloud usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Nedostatak poznavanja upotrebe cloud servisa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.E: AUTOMATSKA RAZMENA INFORMACIJA U OKVIRU PREDUZEĆA**

<b>Automatska razmena informacija između različitih službi preduzeća podrazumeva bilo koju od sledećih stavki:</b>		
- 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> Da li vaše preduzeće koristi softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (npr. finansije, plan, marketing itd.)?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/>
<b>E2:</b> Da li vaše preduzeće koristi bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (tzv. CRM softver) koja omogućava:	DA	NE
a) Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.F: UPOTREBA EDI TIP PORUKA POGODNIH ZA AUTOMATSKU OBRADU**

<b>Elektronski prenos podataka pogodan za automatsku obradu – koji se često naziva Electronic Data Interchange (EDI), podrazumeva: slanje ili primanje poruka (platni promet, poreske prijave, porudžbine), bez pojedinačnih ručno kucanih poruka; dogovoreni ili standardni format pogodan za automatsku obradu</b>		
<b>F1:</b> Da li vaše preduzeće prima ili šalje EDI tip poruke pogodne za automatsku obradu, koje su namenjene kao?	DA	NE
a) Instrukcije za plaćanje finansijskim institucijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Slanje podataka ka zvaničnim institucijama ili prijem podataka od njih (povraćaj poreza, statistički podaci, carinske deklaracije)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## MODUL 2.G: RAZMENA ELEKTRONSKIH INFORMACIJA U LANCU UPRAVLJANJA NABAVKAMA

Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama podrazumeva: razmenu svih vrsta informacija sa dobavljačima i/ili klijentima radi koordiniranja raspoloživosti i isporuke proizvoda i usluga krajnjem potrošaču; uključujući i informaciju o predviđanjima tražnje, zalihama, proizvodnji, distribuciji ili razvoju proizvoda. Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama obavlja se preko računarske mreže, ne samo interneta već i ostalih veza između računara različitih preduzeća. Ove informacije mogu se razmenjivati preko veb-sajta ili automatske razmene podataka, ali ne uključuju se obične, ručno kucane poruke.

<b>G1:</b> Da li vaše preduzeće redovno razmenjuje informacije elektronskim putem u lancu upravljanja narudžbinama sa svojim dobavljačima ili klijentima?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na H1
<b>G2:</b> Na koji način vaše preduzeće razmenjuje elektronske informacije u lancu upravljanja nabavkama:	DA	NE
a) Putem svog veb-sajta ili veb-sajta poslovnih partnera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Putem elektronskog prenosa koji je pogodan za automatsku obradu (EDI poruke, XML, EDIFACT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## MODUL 2.H: UPOTREBA TEHNOLOGIJE IDENTIFIKACIJE RADIO-FREKVENCIJA (RFID)

Pod tehnologijom identifikacije radio-frekvencija (RFID) podrazumeva se:

- metoda automatske identifikacije za skladištenje i daljinsko povlačenje podataka korišćenjem RFID tagova i transpondera;
- RFID tag je uređaj koji se može primeniti na neki proizvod ili predmet ili ugraditi u njega i koji prenosi podatke preko radio-talasa;
- RFID sistem se sastoji od antene i prijemnika koji čita radio-frekvenciju i prenosi informacije do uređaja za procesiranje signala.

<b>H1:</b> Da li vaše preduzeće koristi instrumente identifikacije radio-frekvencije (RFID) za sledeće potrebe:	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.I: 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 imejla).

<b>J1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2013. slalo elektronske fakture?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na I3

<b>J2</b> : Od ukupnog broja fakture koje je vaše preduzeće poslalo drugim preduzećima ili državnim institucijama, koliki je procenat fakture poslat kao:	%
a) Fature u standardnoj formi pogodne za automatsku obradu (EDI, XML)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
b) Fature u elektronskoj formi koje nisu pogodne za automatsku obradu (imejl, atačmenti poput pdf-a, slike formata JPEG, TIF)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
c) Fature samo u papirnom obliku	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
UKUPNO	100%
<b>J3</b> : Od ukupnog broja fakture koje je vaše preduzeće primilo tokom 2013, koliki je procenat fakture primljen kao:	%
a) Fature u standardnoj formi pogodne za automatsku obradu (EDI, XML)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
b) Fature u elektronskoj formi koje nisu pogodne za automatsku obradu (imejl, atačmenti poput pdf-a, slike formata JPEG, TIF)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
UKUPNO	100%

**MODUL 2.J: e-TRGOVINA**

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

E-prodaja

Prodaja putem interneta

<b>J1</b> : Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine ili pružalo usluge putem veb-sajta (izuzev imejl porudžbina) tokom 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na J5

<b>J2</b> : Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta u 2013.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
--	--



<b>J3:</b> Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina primljenih putem veb-sajta u 2013. prema načinu transakcije:	%	
a) Prodaja krajnjim potrošačima	<input type="text"/>	<input type="text"/> %
b) Prodaja preduzećima	<input type="text"/>	<input type="text"/> %
UKUPNO	100%	
<b>J4:</b> Koje od sledećih opcija sredstava plaćanja nudite prilikom prodaje putem vašeg veb-sajta?	DA	NE
a) On-line plaćanje, tj. proces plaćanja je uključen u transakciji naručivanja (plaćanje kreditnom karticom)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Off-line plaćanje, tj. proces plaćanja nije uključen u transakciji naručivanja (plaćanje pouzećem, plaćanje čekom, bankovni transfer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EDI tip prodaja</b> - EDI tip prodaje je oblik prodaje preko EDI tip poruka. EDI 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>J5:</b> Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na J7
<b>J6:</b> Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga, postavljenih putem EDI tipa poruka u 2013.	Nacionalna valuta	
	_____	
<b>Porudžbine plasirane putem interneta</b>		
Porudžbine plasirane putem interneta mogu biti: - putem on-line prodavnice (veb-prodavnice) ili putem veb-formi na veb-sajtu - putem EDI tip poruka koje su pogodno za automatsku obradu (EDIFACT, XML), bez ručno kucanih poruka		
<b>J7:</b> Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta ili EDI tip poruka tokom 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj
<b>J8:</b> Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>J9:</b> Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem EDI tip poruka?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>J10:</b> Da li je učešće ukupnih porudžbina vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2013?	DA	NE
	<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

311:004

[Information Communication Technologies  
usage in the Republic of Serbia]

**ICT usage in the Republic of Serbia ...**

[Elektronski izvor] :

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

Godišnje

ISBN 1452-8398 = ICT usage in the Republic  
of Serbia (CD-ROM)

COBISS.SR-ID 139262220



2014