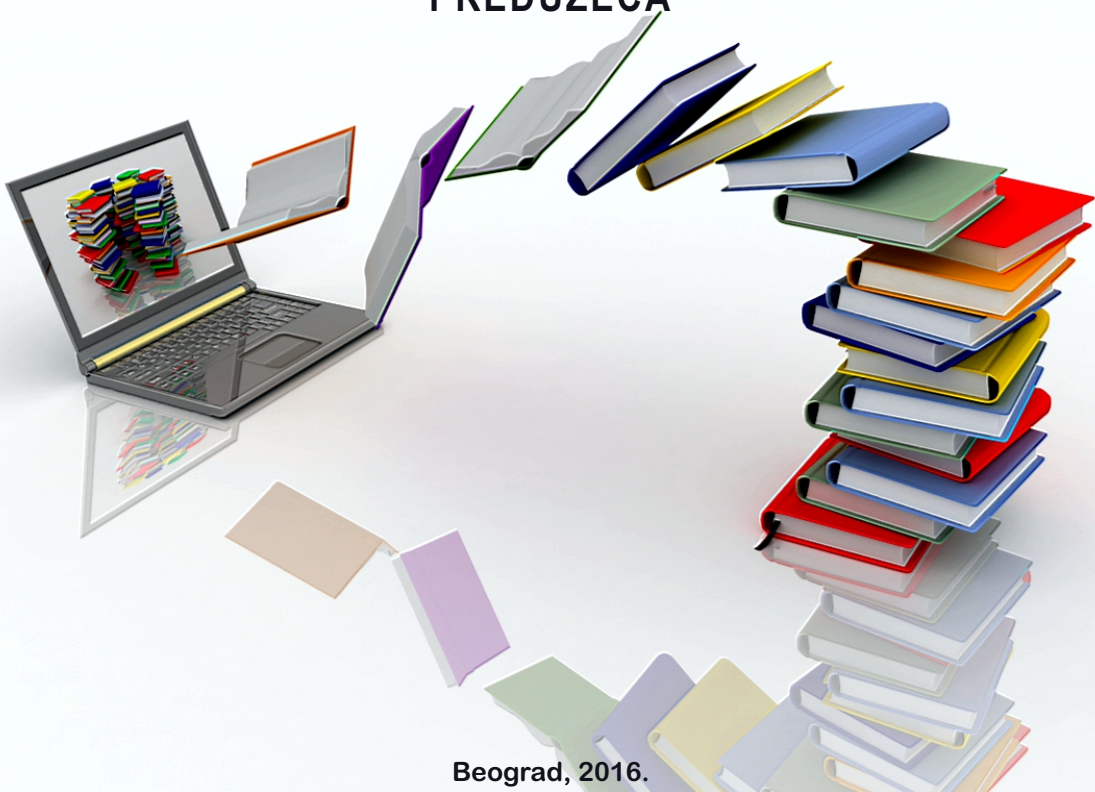


UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2016.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



Beograd, 2016.

ISSN 1820-9084

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2016.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



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

Odgovorno lice: dr Miladin Kovačević, direktor

Autori: dr Miladin Kovačević, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić

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

Tehnički urednik: mr Zvonko Štajner

Priprema za štampu: Neđeljko Čalasan

Lektori: Bogdana Milošević, Emilija Vidanović

Dizajn korica: Zoran Atijas

Štampa: Republički zavod za statistiku Srbije

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

Oba ova istraživanja sprovedena su i u 2016. 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 2016, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2015. 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 1673 preduzeća.

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

SADRŽAJ

Uvod

Uvod	3
Grafikoni	6

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2016.

1.1. Metodologija	10
1.2. Uzorak	11
1.3. Glavni nalazi	12
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima	12
1.3.2. Računari u domaćinstvima	12
1.3.3. Internet u domaćinstvima	14
1.3.4. Pojedinci: upotreba računara	18
1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona	22
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta	23
1.3.7. Javna uprava (<i>e-government</i>)	28
1.3.8. Elektronsko poslovanje	29
1.3.9. Upotreba kloud (<i>cloud</i>) servisa	31
1.3.10. Privatnost i zaštita ličnog identiteta	32
1.4. Rezultati istraživanja	34
1.5. Upitnik	62

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2016.

2.1. Metodologija	74
2.2. Uzorak	75
2.3. Glavni nalazi	76
2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima	76
2.3.2. Internet u preduzećima	78
2.3.3. Javna uprava (<i>e-government</i>)	80
2.3.4. Veb-sajt	81
2.3.5. E-trgovina	82
2.3.6. Preduzeća i društvene mreže	84
2.3.7. Upotreba kloud (<i>cloud</i>) servisa	85
2.4. Rezultati istraživanja	86
2.5. Upitnik	142

Rečnik

IKT Rečnik	149
-------------------------	-----

GRAFIKONI

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2016.

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

- 1.33. Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?
- 1.34. Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?
- 1.35. Da li ste koristili neki od klaud (cloud) servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a, iCloud-a?
- 1.36. Koju vrstu ličnih podataka ste davali (ostavljali) putem interneta u poslednjih 12 meseci??
- 1.37. Da li koristite softver (anti-tracking software) koji sprečava (onemogućava) praćenje Vaših on-lajn aktivnosti?

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2016.

- 2.1. Da li Vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
- 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
- 2.3. Da li je Vaše preduzeće koristilo „Open source“ operativni sistem Linux?
- 2.4. Da li zaposleni u Vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl-sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?
- 2.5. Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?
- 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno
- 2.7. 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 svoj veb-sajt?
- 2.13. Da li Vaše preduzeće posredstvom svog veb-sajta pruža sledeće usluge?
- 2.14. Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem interneta?
- 2.15. Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem interneta?
- 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2015. 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 klaud (*cloud*) servisa putem interneta?

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2016.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none">• Istraživanje je sprovedeno od 21. marta 2016. do 1. aprila 2016.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none">• 2400 domaćinstava• 2400 pojedinaca
Ciljna populacija	<ul style="list-style-type: none">• Za domaćinstva: ciljna populacija sastoji se od svih domaćinstava s najmanje jednim članom koji ima između 16 i 74 godine života• Za pojedince: ciljna populacija sastoji se od svih pojedinaca koji imaju između 16 i 74 godine života
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none">• Dvofazni, stratifikovan uzorak
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)

1.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 2400 domaćinstava na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 85% (2043 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	987	574	260	980	572	491	1248	795	2043
%	54,2	31,5	14,3	48,0	28,0	24,0	61,1	38,9	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 85% (2043 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	141	193	287	332	473	617	840	1203	399	1035	609	643	525	38	837	2043
%	6,9	9,4	14,0	16,3	23,2	30,2	41,1	58,9	19,5	50,7	29,8	31,5	25,7	1,9	41,0	100

1.3. GLAVNI NALAZI

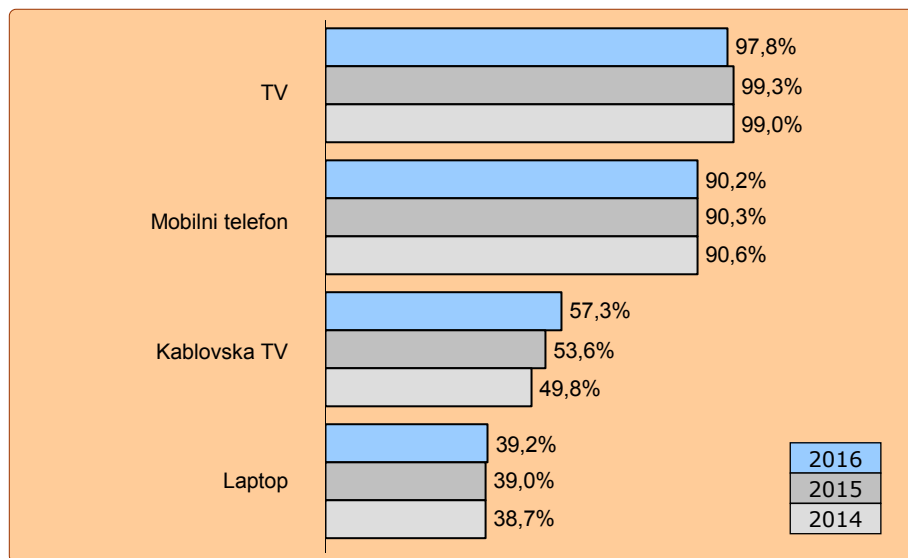
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli da daju više odgovora. Istraživanje pokazuje da 97,8% domaćinstava poseduje TV a 57,3% kablovsku TV.

90,2% domaćinstava poseduje mobilni telefon

39,2% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 0,2% u odnosu na 2015. godinu, a 0,5% u odnosu na 2014. godinu.

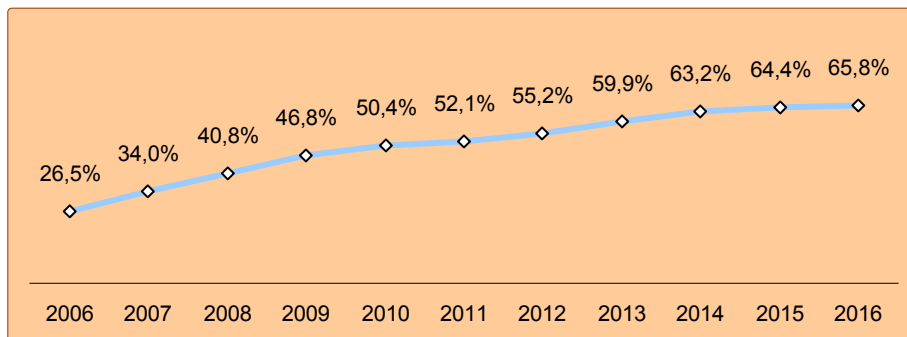
Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima



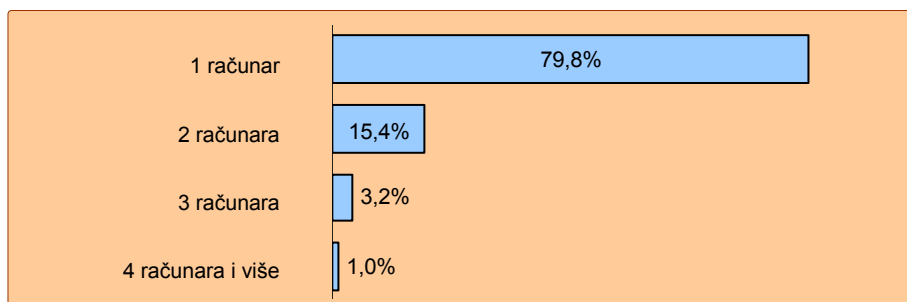
1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 65,8% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 1,4% u odnosu na 2015. godinu, a 2,6% u odnosu na 2014. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 75,9%, u Vojvodini 67,7%, a u centralnoj Srbiji 59,4%.

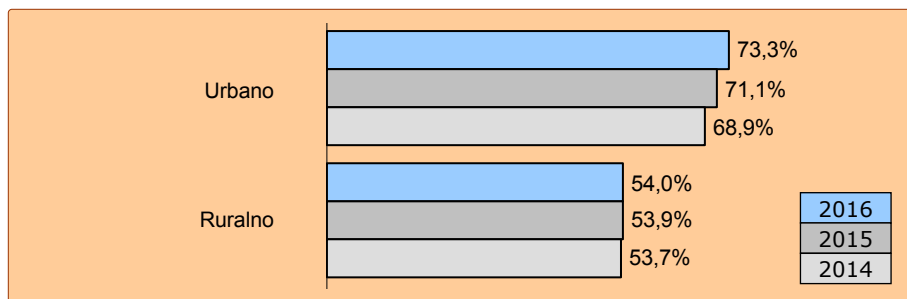
65,8% domaćinstava poseduje računar

Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (79,8%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (15,4%).

Graf. 1.3. Broj računara u domaćinstvima

Razlike se mogu uočiti kada se upoređi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 73,3% naspram 54,0%. U odnosu na 2015. godinu, ovaj jaz se neznatno povećao. U prilog tome govore stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,2%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2015, iznosi 0,1%.

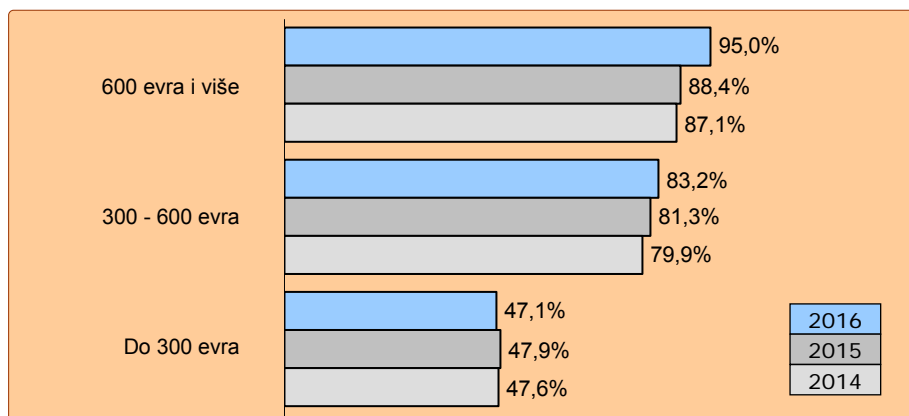
Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja

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 (95,0%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 47,1%.

Kada pogledamo podatke za 2015. godinu, vidimo da se jaz u 2016. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, povećao. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2016. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva s prihodom većim od 600 evra, u odnosu na 2015. godinu, 6,6% za domaćinstva sa prihodom od 300 - 600 evra, 1,9%, odnosno za domaćinstva s prihodom manjim od 300 evra iznosi -0,8%.

47,1% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

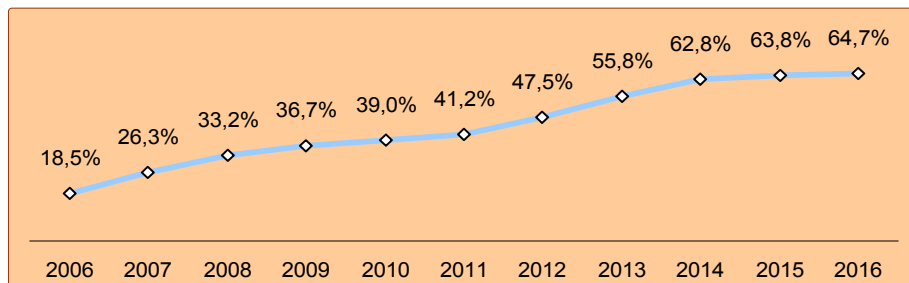


1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 64,7% domaćinstava poseduje internet priključak, što čini povećanje od 0,9% u odnosu na 2015. godinu, a 1,9% u odnosu na 2014. godinu.

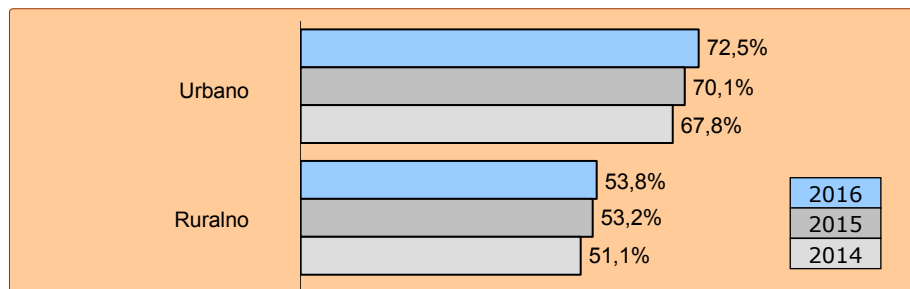
64,7% domaćinstava poseduje internet priključak

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



Zastupljenost internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 73,1%. U Vojvodini ona iznosi 68,7%, a u centralnoj Srbiji 57,9%.

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

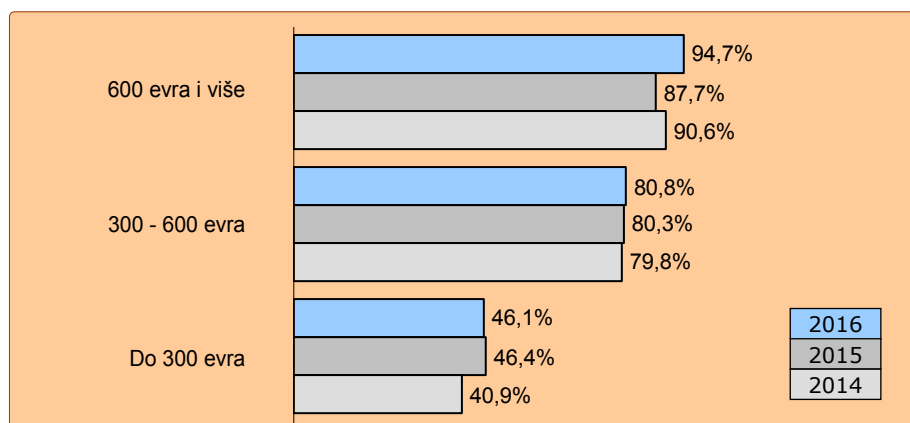


Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 72,5% naspram 53,8%. U poređenju sa 2015. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije povećao. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,4%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi 0,6%.

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 (94,7%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 46,1%.

46,1% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje internet priključak

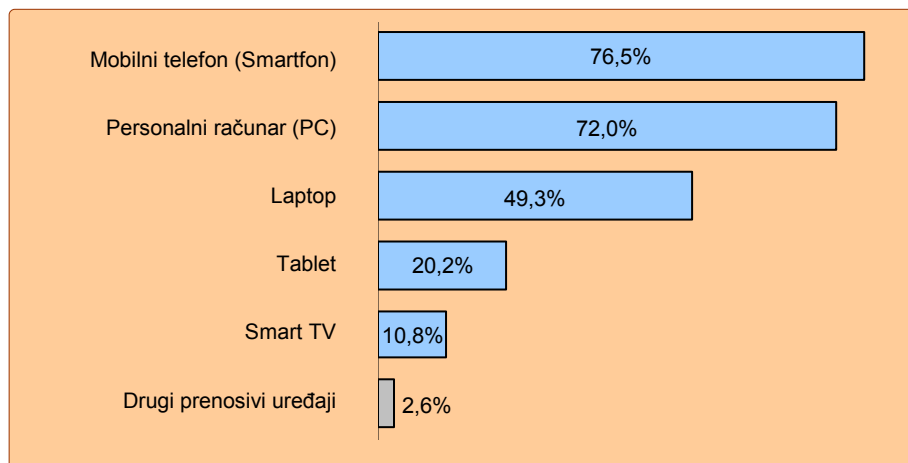
Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa internetu 72,0% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 76,5% domaćinstava pristupa internetu koristeći mobilni telefon, dok 49,3% 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 8,6% u odnosu na 2015. godinu.

Graf. 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu

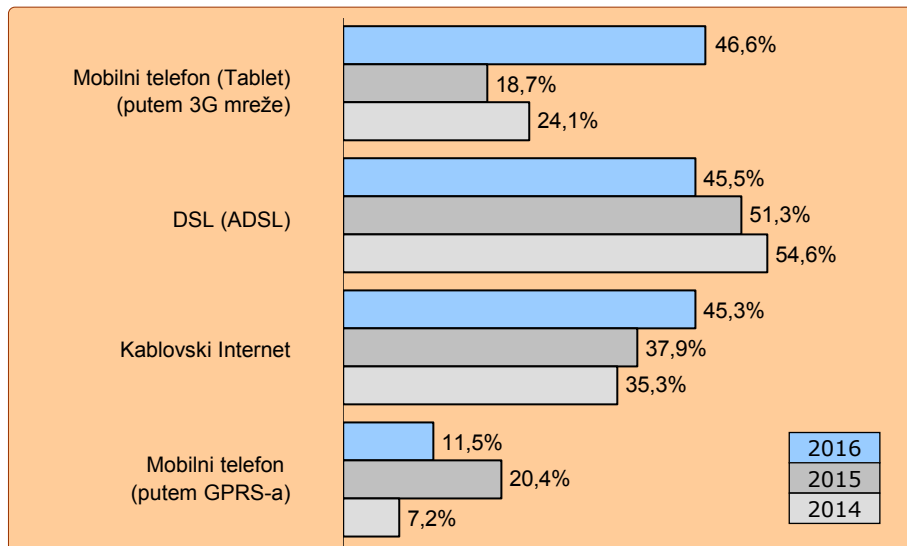


U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju internet priključak, DSL (ADSL) ima 45,5%, kablovski internet 45,3%, a modemsku ili ISDN konekciju 1,2% domaćinstava.

45,5% domaćinstava koja imaju internet priključak koriste DSL (ADSL)

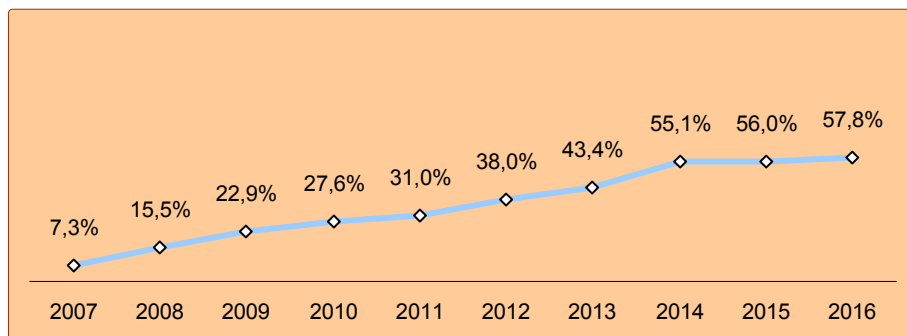
Rezultati istraživanja pokazuju da svega 1,2% domaćinstava ima *dial-up* konekciju. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopojasne (*broadband*) konekcije.

Graf. 1.10. Tip internet konekcije



57,8% domaćinstava u Srbiji ima širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju

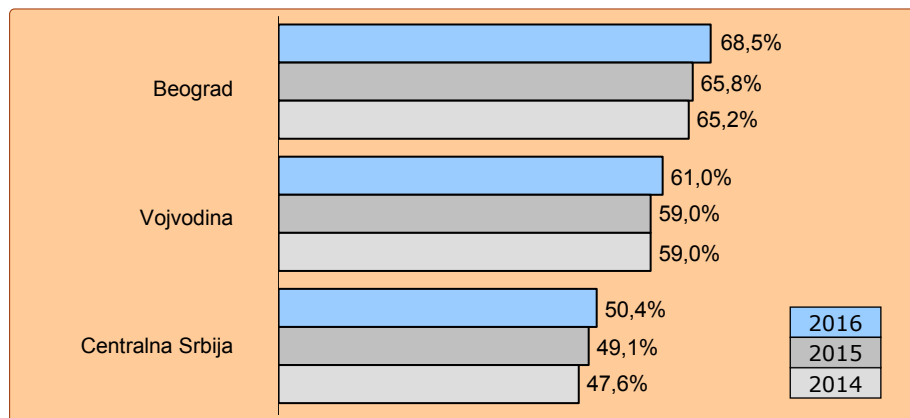
Širokopoljasna (*broadband*) internet konekcija ne omogućava samo brži pristup internetu, već menja celokupni način upotrebe interneta budući da omogućava preuzimanje (*download*) informacija sa interneta na znatno brži način od tradicionalne dajl-ap (*dial-up*) modemske konekcije. U skladu s tim, kao jedan od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe IKT-a u Evropskoj uniji od 2005. godine jeste i procenat domaćinstava koja poseduju ovaj vid internet konekcije. U Srbiji 57,8% domaćinstava ima širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju, što čini povećanje od 1,8% u odnosu na 2015. godinu, a 2,7% u odnosu na 2014. godinu. Zastupljenost ove vrste internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 68,5%, u Vojvodini 61,0%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi 50,4%.

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

Širokopolasnu (*broadband*) internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (90,5%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 38,7%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 66,8% naspram 44,0%.

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



1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 67,2% lica u poslednja tri meseca koristilo računar, 0,9% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 4,7% pre više od godinu dana. Čak 27,2% lica nikada nije koristilo računar. Za 1,5% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2015. godinu, za 2,5% u odnosu na 2014. godinu, a za 9,4% u odnosu na 2013. godinu.

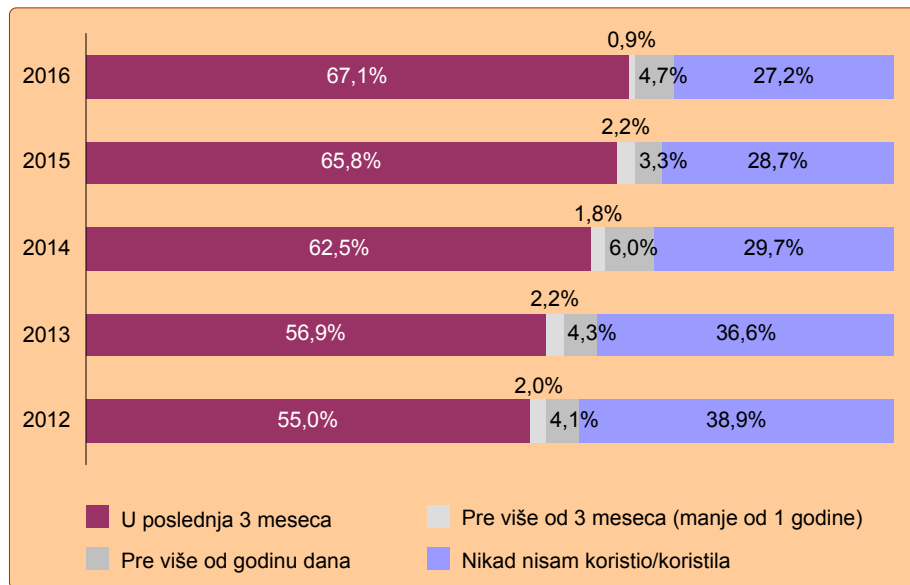
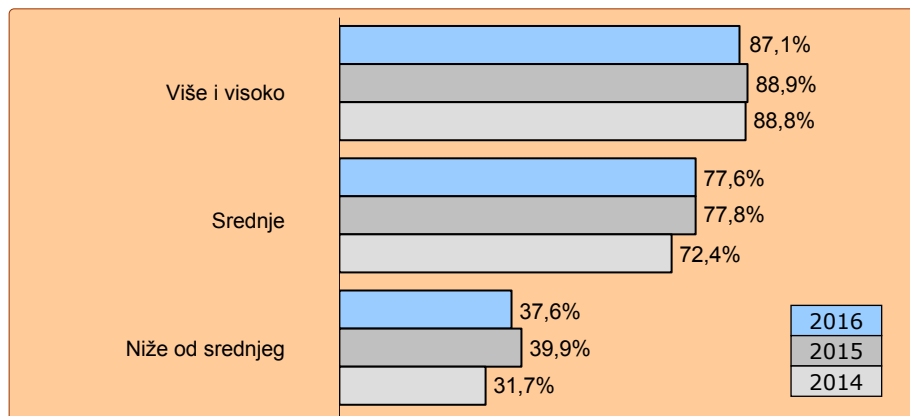
Broj korisnika računara povećao se za 1,5% u odnosu na 2015. godinu

U odnosu na 2015. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 60 000.

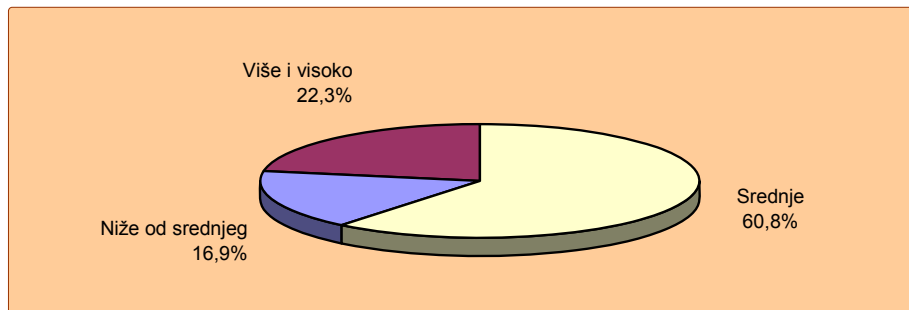
Preko 3 610 000 lica koristilo je računar u poslednja tri meseca

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

- 87,1% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 77,6% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 37,6% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

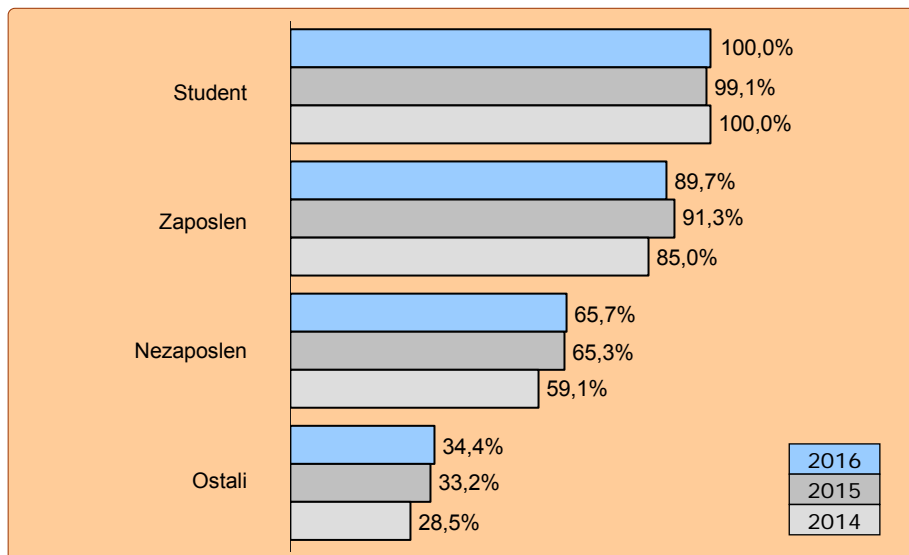
Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?**Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 60,8% ima srednje obrazovanje, 16,9% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 22,3% visoko i više obrazovanje.

Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara

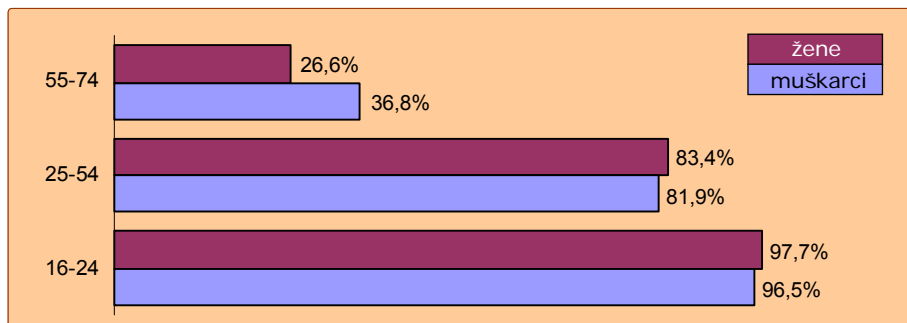
Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu:

- 100% od studenata;
- 89,7% od zaposlenih lica;
- 65,7% od nezaposlenih lica;
- 34,4% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

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

Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 69,4% osoba muškog pola i 65,0% osoba ženskog pola koristilo računar.

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

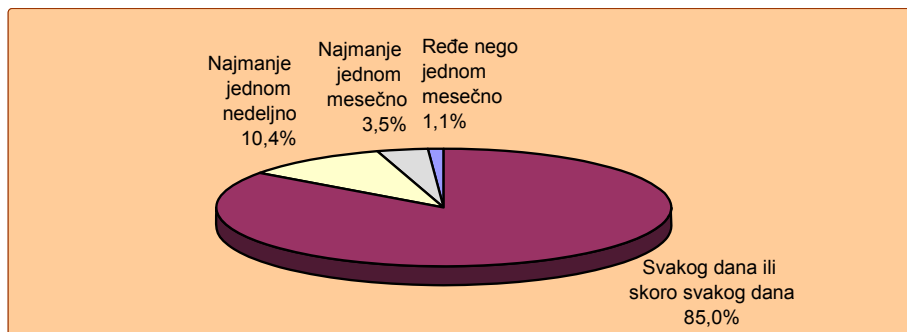


Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca, 85,1% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 10,4% najmanje jednom nedeljno, 3,5% najmanje jednom mesečno, a 1,1% ređe nego jednom mesečno.

Preko 3 070 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2015. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto manje od 180 000.

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

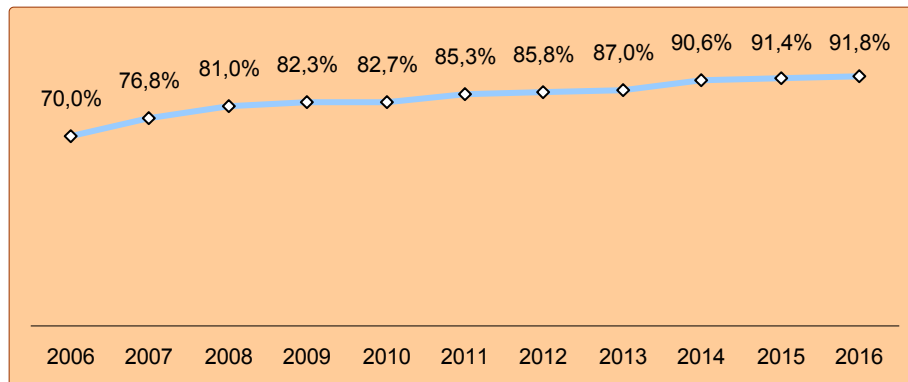


1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 91,8% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2015. godinu iznosio 91,4%.

Preko 4 940 000 lica koristi mobilni telefon

Graf. 1.19. Upotreba mobilnog telefona



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



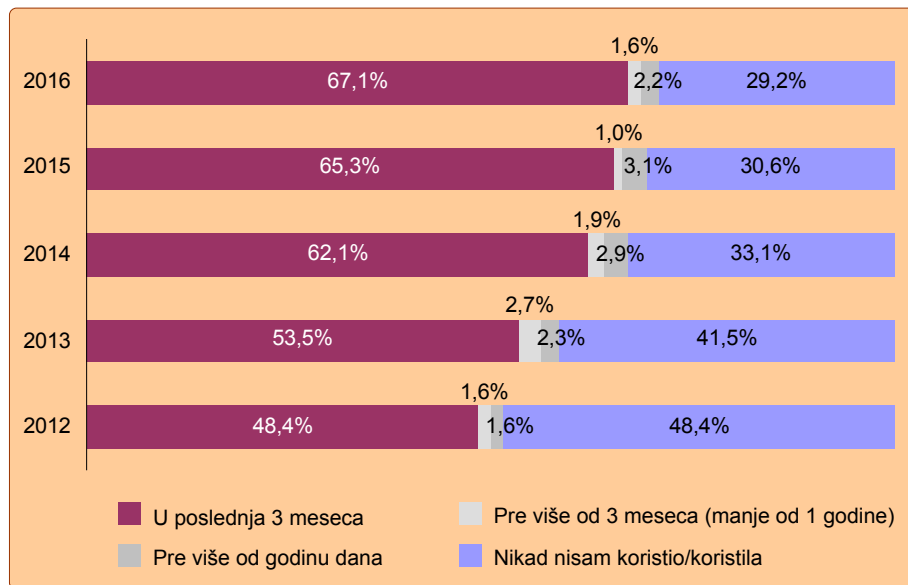
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta

U Srbiji je 67,1% lica koristilo internet u poslednja tri meseca, 1,6% ispitanika koristilo je internet pre više od tri meseca, a 2,2% pre više od godinu dana. Čak 29,2% ispitanika nikad nije koristilo internet.

Za 1,4% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2015. godinu, za 3,9% u odnosu na 2014. godinu, a za 12,3% u odnosu na 2013. godinu.

Za 1,4% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2015. godinu

Graf. 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?



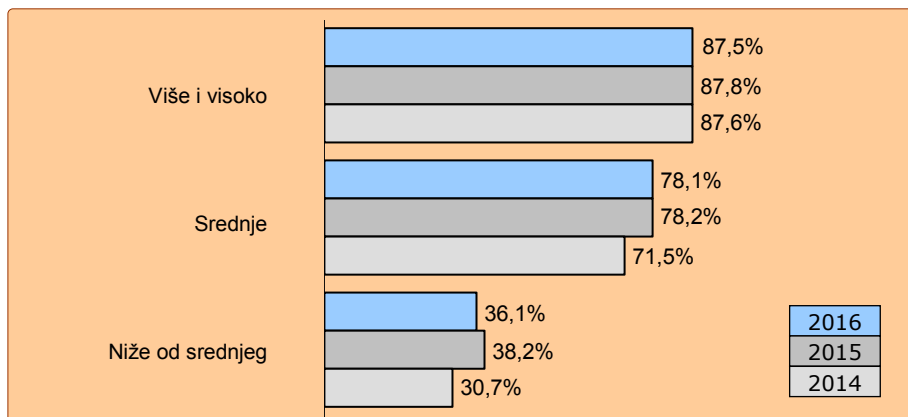
Preko 3 610 000 lica koristilo je internet u poslednja tri meseca

U odnosu na 2015. godinu, broj lica koja su koristila internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 60 000.

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

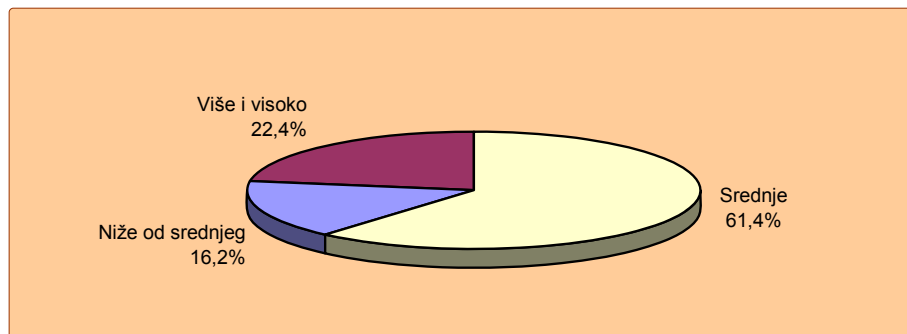
- 87,5% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 78,1% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 36,1% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

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



Među korisnicima interneta, 61,3% ima srednje obrazovanje, 16,2% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 22,4% visoko i više obrazovanje.

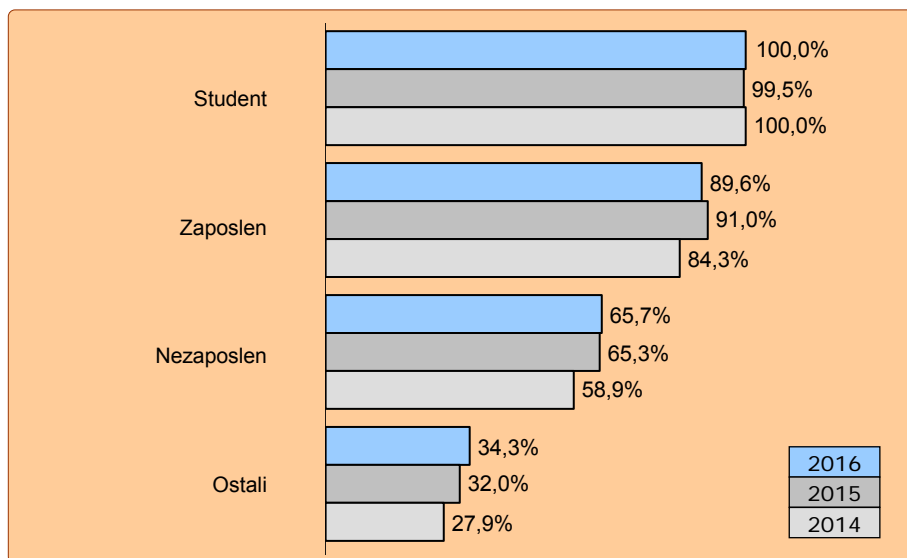
Graf. 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta



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

- 100% od studenata;
- 89,6% od zaposlenih lica;
- 65,7% od nezaposlenih lica;
- 34,3% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

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

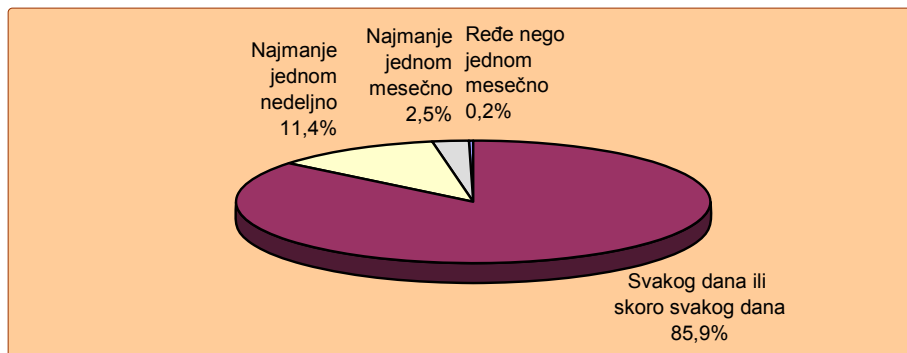


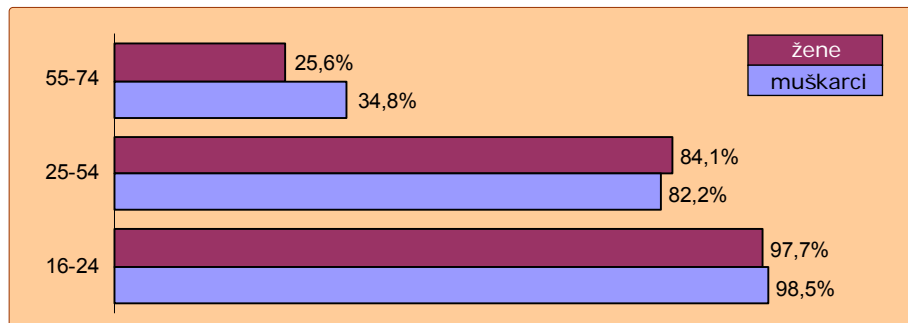
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili internet tokom poslednja tri meseca, 85,9% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 3 100 000 lica koristi internet svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2015. godinu, broj lica koja su koristila internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 150 000.

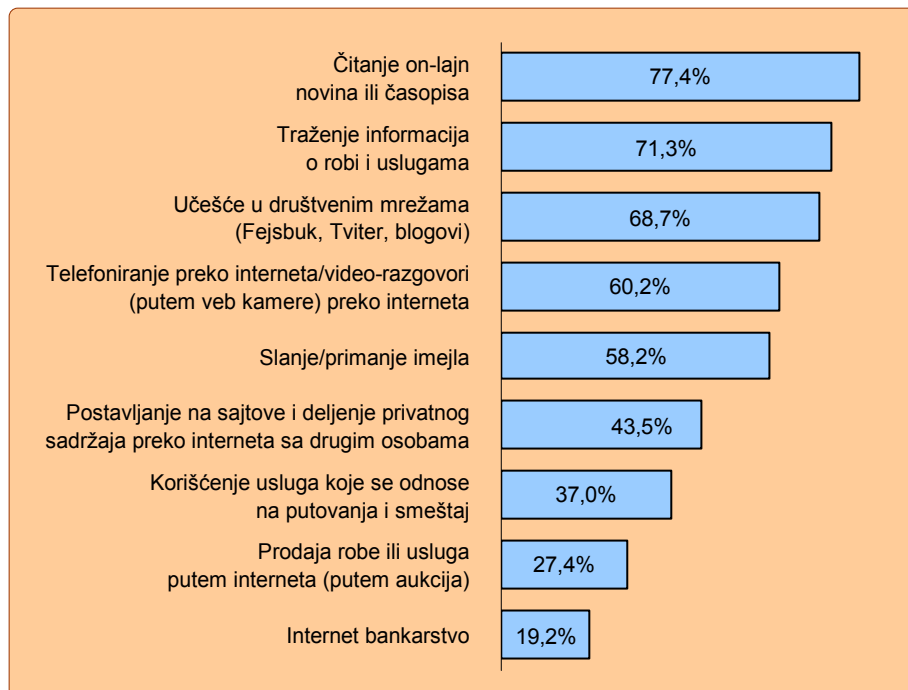
Graf. 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja tri meseca?



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

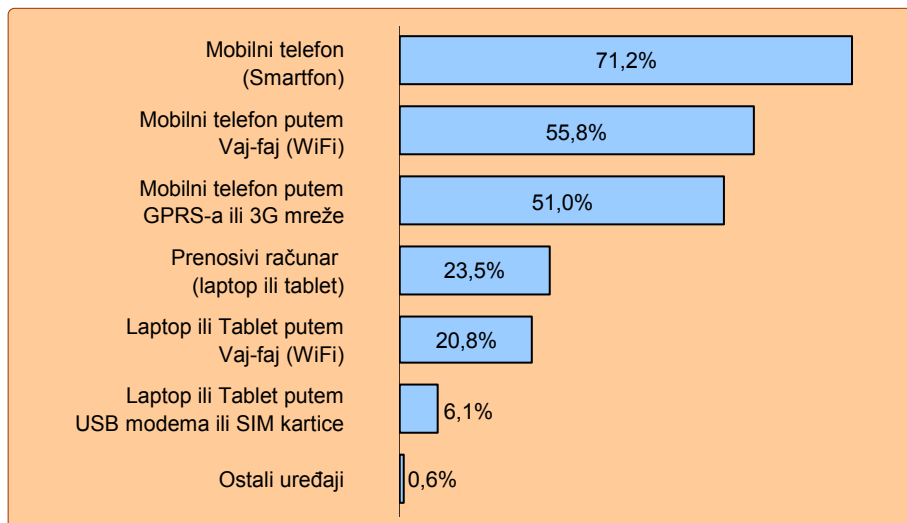
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 69,2% osoba muškog pola, a 65,0% osoba ženskog pola koristilo internet.

Ispitanici su tokom poslednja tri meseca internet u velikoj meri koristili pored gledanje video sadržaja putem You Tube i sličnih zajedničkih servisa (84,2%) i za čitanja on-lajn novina i časopisa (77,4%), traženja informacija o robi i uslugama (71,3%) i za kao i za učešće na društvenim mrežama kao što su Fejsbuk i Tviter (68,7%).

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

90,3% Internet populacije od 16 do 24 godine starosti ima nalog na društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)

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

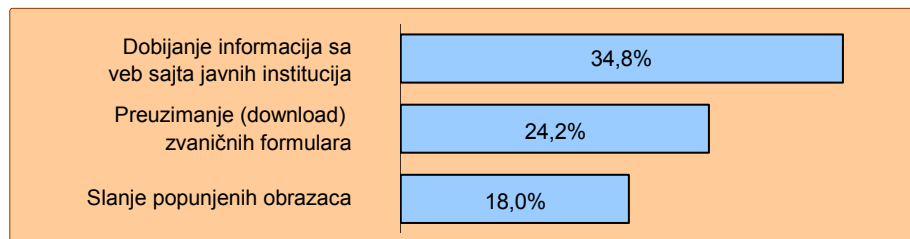


1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 28,1% ispitanika koristi internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije.

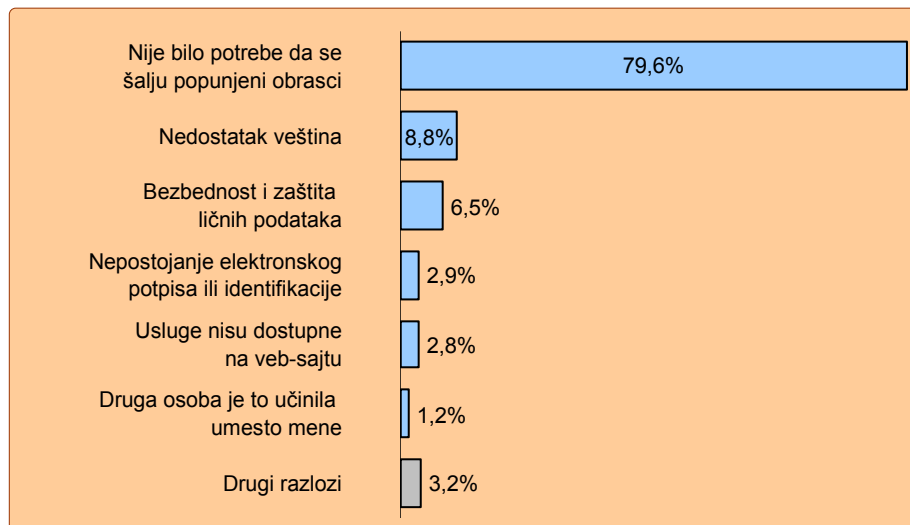
Preko 1 510 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

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



Istraživanje je pokazalo i da je 34,8% ispitanika koji koriste internet usluge javne uprave u poslednja tri meseca koristilo internet za dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija.

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



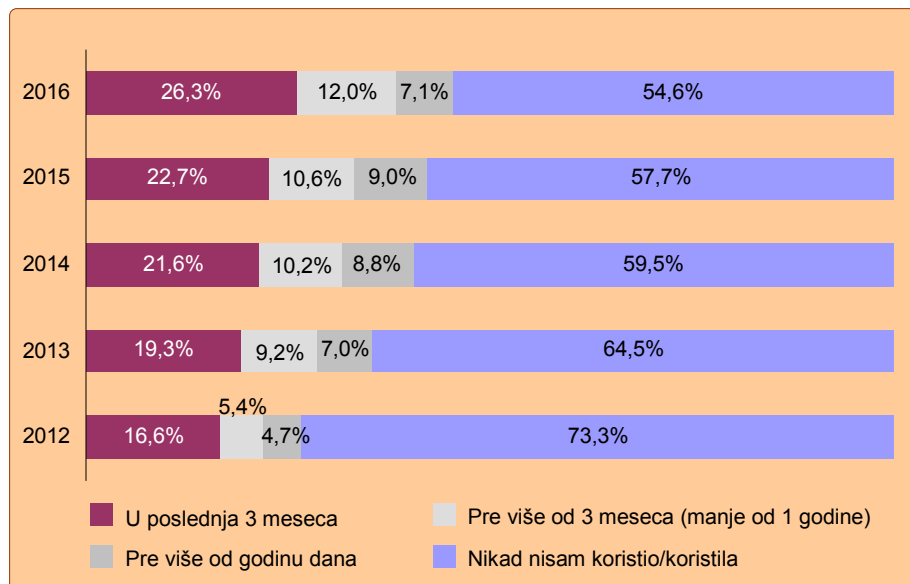
1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem interneta, 26,3% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 12,0% pre više od tri meseca, a 7,1% pre više od godinu dana.

54,6% korisnika interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem interneta.

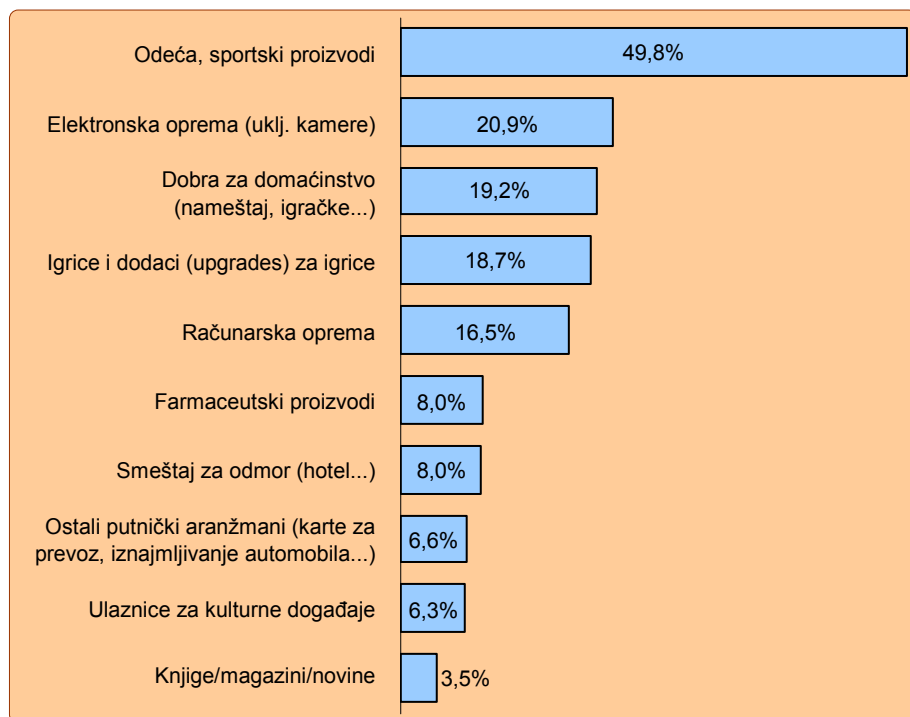
Preko 1 450 000 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem interneta u poslednjih godinu dana

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



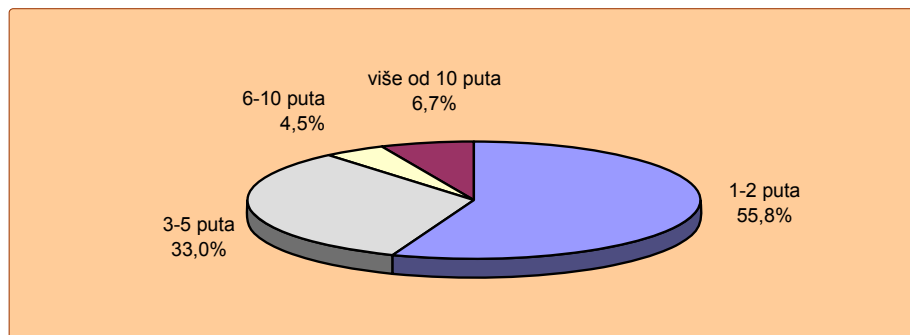
U odnosu na 2015. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem interneta povećao se za nešto više od 230 000.

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

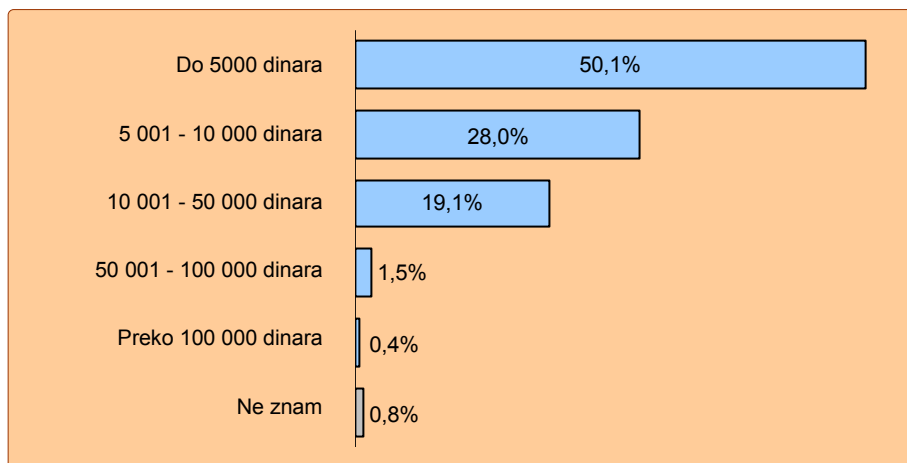


Najveći broj korisnika putem interneta kupuje/naručuje odeću i sportske proizvode (49,8%) i računarsku opremu (20,9%).

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



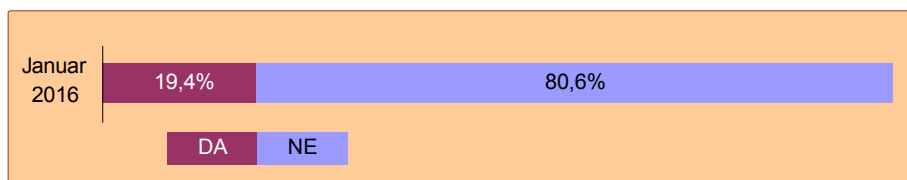
Graf. 1.34. Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?



1.3.9. Upotreba kloud (*cloud*) servisa

Istraživanje je pokazalo da je 19,4% internet populacije koristilo kloud (*cloud*) servis za skladištenje ili razmenu podataka.

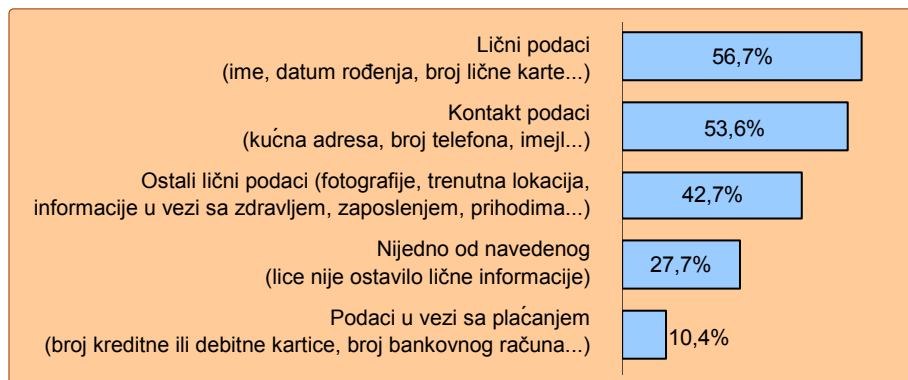
Graf. 1.35. Da li ste koristili neki od kloud (*cloud*) servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows Skydrive-a, iCloud-a?



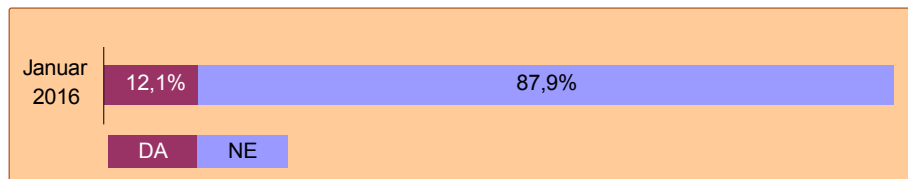
1.3.10. Privatnost i zaštita ličnog identiteta

Na pitanje koju vrstu ličnih podataka ste davali (ostavljali) putem interneta u poslednjih 12 meseci, 56,7% internet korisnika je odgovorilo da su to lični podaci (ime, datum rođenja, broj lične karte...), dok 53,6% internet korisnika ostavljalo je kontakt podatke (kućna adresa, broj telefona, imejl...).

Graf. 1.36. Koju vrstu ličnih podataka ste davali (ostavljali) putem interneta u poslednjih 12 meseci?



Graf. 1.37. Da li koristite softver (anti-tracking software) koji sprečava (onemogućava) praćenje Vaših on-lajn aktivnosti?



1.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)									
Personalni računar (PC)	47,1	83,2	95,0	59,4	67,7	75,9	73,3	54,0	65,8
Laptop	21,5	50,0	71,8	32,2	36,4	51,8	46,6	27,3	39,2
TV	96,7	99,1	99,6	96,8	97,8	99,5	98,4	96,7	97,8
Kablovska TV	49,7	65,1	70,5	47,2	59,3	74,2	69,3	37,3	57,3
Mobilni telefon	80,0	95,8	98,6	85,6	89,3	95,1	91,5	87,0	90,2
Nijedno od navedenog	0,6	0,3	0,0	0,6	0,6	0,0	0,3	0,8	0,4
A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće?									
Da	46,1	80,8	94,7	57,9	68,7	73,1	72,5	53,8	64,7
Ne	52,9	18,5	5,3	41,4	30,1	26,7	27,1	47,0	34,6
Ne znam	1,0	0,8	0,0	0,8	1,2	0,2	0,5	1,2	0,8
A3: Tip internet konekcije (višestruki odgovor)¹⁾									
DSL (ADSL)	43,8	47,4	48,6	51,0	42,0	40,9	43,3	50,6	45,5
Kablovski Internet	41,4	44,9	48,0	36,7	47,9	55,4	50,2	33,8	45,3
Mobilni telefon (Tablet, USB) (putem 3G mreže)	36,3	49,8	56,2	48,0	40,9	50,7	47,4	44,9	46,6
Dajl-ap (<i>dial-up</i>) pristup putem telefonske linije ili ISDN	1,2	0,4	2,5	1,7	0,7	1,0	1,2	1,2	1,2
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	16,3	6,3	10,4	13,3	14,1	5,8	10,4	13,9	11,5

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

MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
A4: Razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće (višestruki odgovor)²⁾									
Imam pristup internetu negde drugde	2,7	6,0	7,5	3,9	2,7	2,9	4,1	2,8	3,4
Nemam potrebu za internetom	59,1	75,4	58,6	57,5	68,3	61,9	65,8	56,3	60,9
Oprema je suviše skupa	31,4	23,5	29,7	29,8	25,5	33,3	32,8	26,2	29,4
Pristup internetu je suviše skup	28,8	22,0	29,7	28,5	23,9	30,4	31,5	24,2	27,7
Nedostatak veština	32,4	18,0	10,1	30,7	31,1	27,4	25,6	34,5	30,2
Privatnost ili bezbednost	1,9	2,2	0,0	1,4	2,8	1,5	2,4	1,1	1,7
Širokopojasni (<i>broadband</i>) internet nije dostupan	5,6	4,7	0,0	8,0	1,9	3,6	2,2	9,0	5,7
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	2,2	2,9	10,3	3,0	1,7	0,8	0,7	3,8	2,3

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

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B1: Kada ste poslednji put								
U poslednja 3 meseca	97,1	90,1	85,1	72,8	42,5	15,4	69,4	65,0
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,0	1,5	1,2	1,0	1,0	0,3	0,6	1,2
Pre više od godinu dana	1,0	2,5	6,1	4,0	7,3	6,5	5,2	4,3
Nikad nisam koristio/koristila	1,9	5,9	7,7	22,2	49,2	77,8	24,8	29,6
B2: Koliko ste često, u proseku,								
Svakog dana ili skoro svakog dana	88,2	88,8	84,5	83,2	80,4	73,8	84,5	85,7
Najmanje jednom nedeljno	8,7	7,5	11,4	12,4	11,2	17,5	11,6	9,1
Najmanje jednom mesečno	3,1	3,0	2,7	3,1	6,2	7,1	3,4	3,6
Ređe nego jednom mesečno	0,0	0,7	1,4	1,3	2,2	1,6	0,6	1,6
B3: Kada ste poslednji								
U poslednja 3 meseca	98,1	90,2	87,0	72,3	40,3	14,9	69,2	65,0
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,0	3,6	2,5	1,3	0,8	0,7	2,0	1,2
Pre više od godinu dana	0,0	0,8	1,6	2,6	4,8	2,7	2,6	1,8
Nikad nisam koristio/koristila	1,9	5,5	8,9	23,8	54,1	81,7	26,3	32,0
B4: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	90,4	93,5	86,0	84,7	68,1	75,5	85,0	86,7
Najmanje jednom nedeljno	8,5	5,7	10,4	11,8	27,0	17,8	12,6	10,2
Najmanje jednom mesečno	1,1	0,8	3,0	3,5	4,4	6,1	2,0	2,9
Ređe nego jednom mesečno	0,0	0,0	0,6	0,0	0,5	0,6	0,3	0,2

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

računara i interneta

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili računar?								
37,6	77,6	87,1	89,7	65,7	100,0	34,4	67,2	U posljednja 3 meseca
0,9	1,1	0,4	0,7	1,6	0,0	0,3	0,9	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
3,9	5,2	4,8	3,3	4,7	0,0	7,4	4,7	Pre više od godinu dana
57,7	16,2	7,7	6,3	28,0	0,0	57,9	27,2	Nikad nisam koristio/koristila
koristili računar u posljednja 3 meseca?¹⁾								
77,5	84,3	92,8	89,0	79,9	96,8	80,8	85,1	Svakog dana ili skoro svakog dana
14,1	11,3	5,0	7,8	14,5	0,0	12,1	10,4	Najmanje jednom nedeljno
7,2	3,2	1,5	2,2	4,3	3,2	6,0	3,5	Najmanje jednom mesečno
1,1	1,2	0,7	1,0	1,3	0,0	1,1	1,1	Ređe nego jednom mesečno
put koristili internet?								
36,1	78,1	87,5	89,6	65,7	100,0	34,3	67,1	U posljednja 3 meseca
2,5	1,2	0,9	1,3	2,6	0,0	0,7	1,6	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,9	2,6	1,6	1,9	1,9	0,0	3,4	2,2	Pre više od godinu dana
59,5	18,1	10,0	7,3	29,8	0,0	61,7	29,2	Nikad nisam koristio/koristila
internet u posljednja 3 meseca?¹⁾								
74,8	85,9	93,9	90,4	82,9	100,0	72,4	85,9	Svakog dana ili skoro svakog dana
22,2	11,2	4,3	7,7	13,5	0,0	23,4	11,4	Najmanje jednom nedeljno
3,0	2,7	1,4	1,5	3,6	0,0	3,7	2,5	Najmanje jednom mesečno
0,0	0,2	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,2	Ređe nego jednom mesečno

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B5: Gde ste koristili internet u poslednja								
Kod kuće	98,0	98,6	97,0	97,0	97,0	94,1	98,1	96,8
Na poslu (van kuće)	25,1	32,0	40,3	46,1	28,0	13,2	34,5	34,1
U obrazovnoj ustanovi	44,4	9,6	7,7	8,1	4,9	0,0	12,9	16,4
U kući druge osobe	52,9	33,2	26,1	22,4	10,8	9,1	29,2	30,4
U javnoj biblioteci	16,4	6,7	7,0	5,2	2,4	0,0	6,6	8,7
U pošti	18,8	9,9	7,7	6,2	3,0	1,3	8,2	10,4
U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji	17,2	9,4	8,7	6,7	3,3	1,8	8,7	9,8
U internet-kafeu	48,4	25,5	17,6	13,6	18,8	1,4	25,6	22,7
Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	46,1	31,3	25,2	19,2	9,1	2,2	27,7	25,9
B6: Pomoću kojih navedenih uređaja								
Personalni računar (PC)	79,5	65,6	76,3	75,6	60,2	65,6	74,9	69,0
Laptop, netbuk	49,0	47,2	50,0	51,5	50,4	43,2	46,6	52,1
Tablet	19,3	21,2	22,6	23,1	12,3	12,4	18,5	21,9
Mobilni telefon ili smartfon	92,2	82,4	69,5	71,6	68,1	49,6	75,6	77,3
Drugi prenosivi uređaji (mediji ili video igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)	0,9	1,7	4,0	3,8	2,3	2,7	1,7	3,6
Smart TV (direktno povezan sa internetom, putem Vaj-faj mreže, ne putem odvojenog uređaja koji ga koristi kao veći ekran)	9,6	8,7	14,5	12,7	7,1	9,6	10,7	10,9

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B3 odgovorili „U poslednja 3 meseca“.

računara i interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
3 meseca? (višestruki odgovor)¹⁾								
98,3	97,3	97,5	96,7	98,3	96,9	98,3	97,5	Kod kuće
13,5	32,2	55,0	55,6	16,4	31,3	10,4	34,3	Na poslu (van kuće)
24,4	11,7	15,4	10,7	9,7	65,6	21,7	14,6	U obrazovnoj ustanovi
29,8	30,3	28,5	28,0	29,9	55,4	25,6	29,8	U kući druge osobe
8,4	7,3	7,9	7,3	5,4	30,3	6,2	7,6	U javnoj biblioteci
8,6	8,9	10,9	9,0	7,7	34,6	4,4	9,3	U pošti
8,1	8,9	11,1	10,0	7,8	24,2	4,8	9,3	U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji
36,4	22,5	19,8	21,2	22,1	42,5	33,1	24,1	U internet-kafeu
26,2	26,0	29,4	28,0	25,9	32,9	22,7	26,8	Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)
imate pristup internetu kod kuće?¹⁾								
72,9	72,1	70,9	73,3	72,6	66,6	67,7	72,0	Personalni računar (PC)
34,2	46,4	67,9	57,3	38,7	67,3	43,8	49,3	Laptop, netbuk
12,8	19,9	26,4	25,9	15,0	21,6	14,0	20,2	Tablet
65,8	78,5	78,4	78,3	73,3	90,2	73,4	76,5	Mobilni telefon ili smartfon
1,2	2,3	4,5	3,2	2,3	1,7	1,8	2,6	Drugi prenosivi uređaji (mediji ili video igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)
12,0	9,2	14,3	13,3	9,6	0,0	10,0	10,8	Smart TV (direktno povezan sa internetom, putem Vaj-faj mreže, ne putem odvojenog uređaja koji ga koristi kao veći ekran)

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B7: Za koju od sledećih aktivnosti ste								
Za gledanje internet sadržaja (streaming) uživo ili naknadno	63,0	81,2	55,6	84,1	63,9	51,0	72,3	64,1
Gledanje drugog video sadržaja (na zahtev ili uslužno)	54,2	49,0	52,8	49,6	21,9	22,3	46,8	50,4
Pretraživanje na internetu putem aplikacije za pretrživanje	42,9	37,4	46,6	59,3	48,6	33,3	36,0	58,5
Korišćenje drugih internet aplikacija (Skajp, Fejsbuk, igre, on-lajn kupovina)	48,2	47,7	45,8	43,9	37,2	70,3	33,2	59,8
B8: Pomoću kojih navedenih uređaja								
Mobilni telefon ili smartfon	92,4	75,9	62,5	66,3	61,4	36,7	70,7	71,7
Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže	65,3	61,6	45,9	46,1	30,3	29,1	53,0	48,9
Mobilni telefon ili smartfon putem Vaj-faj (WiFi) mreže	74,8	58,8	49,0	50,5	49,0	24,6	57,0	54,6
Prenosivi računar (laptop ili tablet)	26,3	24,4	23,5	23,6	18,9	16,6	21,4	25,7
Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice	2,5	7,2	6,2	6,7	8,4	5,0	4,5	7,6
Putem Vaj-faj mreže (bežična mreža)	25,2	21,8	21,0	19,7	15,1	13,8	19,9	21,8
Ostali uređaji (mediji ili video igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)	0,0	0,0	1,9	0,6	0,0	0,0	0,6	0,6
Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla	7,6	21,1	35,5	30,8	35,6	58,0	26,8	26,3

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B3 odgovorili „U poslednja 3 meseca“.

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B6 odgovorili „Smart TV“.

računara i interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili smart TV u poslednja 3 meseca²⁾								
64,4	66,6	73,5	75,0	54,7	0,0	74,3	68,3	Za gledanje internet sadržaja (streaming) uživo ili naknadno
63,9	41,3	52,5	46,3	62,5	0,0	22,9	48,6	Gledanje drugog video sadržaja (na zahtev ili uslužno)
64,7	35,8	56,1	48,3	45,6	0,0	44,5	47,0	Pretraživanje na internetu putem aplikacije za pretrživanje
76,4	40,6	38,8	38,4	45,4	0,0	81,9	46,1	Korišćenje drugih internet aplikacija (Skajp, Fejsbuk, igre, on-lajn kupovina)
imate pristup internetu van kuće ili posla¹⁾								
63,9	72,3	73,3	72,9	67,8	86,2	68,6	71,2	Mobilni telefon ili smartfon
43,0	52,0	53,9	55,0	45,6	64,3	46,5	51,0	Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže
47,8	57,2	57,8	58,9	52,1	60,6	53,2	55,8	Mobilni telefon ili smartfon putem Vaj-faj (WiFi) mreže
13,2	22,4	34,1	27,2	16,6	43,8	22,1	23,5	Prenosivi računar (laptop ili tablet)
5,0	6,0	7,1	7,2	4,1	6,0	7,7	6,1	Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice
10,2	19,9	31,1	24,4	14,5	40,6	18,3	20,8	Putem Vaj-faj mreže (bežična mreža)
1,7	0,2	0,7	0,6	0,8	0,0	0,0	0,6	Ostali uređaji (mediji ili video igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)
36,1	25,6	22,3	24,5	31,1	9,8	27,9	26,6	Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B9: Koje ste aktivnosti obavljali putem interneta								
Slanje/primanje imejla	62,1	62,2	60,3	55,6	48,0	43,9	57,1	59,4
Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta	68,8	65,7	58,4	57,1	44,0	60,2	59,0	61,4
Učešće u društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)	90,3	79,1	67,1	51,5	53,1	33,1	70,1	67,2
Čitanje on-lajn novina ili časopisa	71,9	76,8	80,1	82,7	76,7	67,4	74,9	80,0
Traženje informacija o robi i uslugama	66,4	74,9	78,6	74,5	58,7	49,6	69,1	73,6
Igranje ili preuzimanje igrica	63,1	47,3	39,5	36,0	38,8	22,6	45,3	43,8
Slušanje muzike (veb-radio, striming [streaming] slušanje)	93,1	76,6	65,8	59,4	63,0	36,0	70,4	71,8
Gledanje veb-strim (web-stream) televizije (uživo ili naknadno)	38,8	31,7	26,4	27,0	22,2	21,6	34,3	24,5
Gledanje video sadržaja na zahtev, putem komercijalnog servisa (Netflix, HBO...)	18,1	13,6	14,0	9,8	5,9	3,3	13,8	11,4
Gledanje video sadržaja putem You Tube i sličnih zajedničkih servisa	97,1	88,9	84,4	83,3	66,1	44,1	83,5	84,9
Postavljanje ličnog sadržaja (tekst, slike, muzika, videa, softver...)	71,6	48,8	33,4	30,8	36,9	9,2	43,2	43,8
Kreiranje veb-sajtova i blogova	14,1	5,6	5,4	7,1	6,7	2,2	8,5	6,5
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje (povrede, bolesti, ishrana, poboljšanje zdravlja...)	69,4	69,8	75,1	76,9	70,8	47,0	62,6	81,1
Zakazivanje pregleda kod lekara preko veb-sajtova bolnica ili zdravstvenih centara	6,0	9,7	9,2	9,0	4,3	4,0	6,3	9,6
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	30,3	46,8	42,7	35,4	23,5	22,7	35,5	38,5
Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)	26,2	33,0	30,7	29,4	12,5	12,1	32,7	21,9
Internet bankarstvo	8,6	22,1	24,9	23,0	14,6	15,2	21,2	17,2
Korišćenje platnih naloga (Pay Pal) za plaćanje robe ili usluge kupljene putem interneta	9,4	16,8	13,4	11,5	8,6	6,5	12,1	12,6

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B3 odgovorili „U poslednja 3 meseca“ .

računara i interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
u privatne svrhe u poslednja 3 meseca¹⁾ (višestruki odgovor)								
27,1	57,1	83,3	69,1	47,7	65,4	46,8	58,2	Slanje/primanje imejla
55,8	60,0	63,7	62,5	55,9	79,6	56,5	60,2	Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta
69,9	69,9	64,5	65,9	70,5	87,8	65,6	68,7	Učešće u društvenim mrežama (Fejsbuk, Tviter)
68,3	76,0	87,8	80,0	74,9	80,1	74,6	77,4	Čitanje on-lajn novina ili časopisa
56,0	72,0	80,2	76,6	69,0	72,8	58,8	71,3	Traženje informacija o robi i uslugama
54,4	47,3	30,1	40,4	45,5	62,1	49,7	44,6	Igranje ili preuzimanje igrica
67,8	71,3	72,8	70,6	68,9	94,1	69,4	71,1	Slušanje muzike (veb-radio, striming [streaming] slušanje)
23,9	29,4	33,7	30,2	26,0	50,0	28,4	29,5	Gledanje veb-strim (web-stream) televizije (uživo ili naknadno)
8,5	14,0	11,7	14,6	10,4	24,1	7,0	12,6	Gledanje video sadržaja na zahtev, putem komercijalnog servisa (Netflix, HBO...)
86,9	83,6	84,0	85,5	85,0	95,3	73,1	84,2	Gledanje video sadržaja putem You Tube i sličnih zajedničkih servisa
51,4	43,1	38,8	38,6	43,6	75,3	47,7	43,5	Postavljanje ličnog sadržaja (tekst, slike, muzika, videa, softver...)
9,5	5,7	10,8	6,6	6,8	16,8	8,8	7,5	Kreiranje veb-sajtova i blogova
66,4	70,9	77,7	75,1	69,4	80,0	63,1	71,7	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje (povrede, bolesti, ishrana, poboljšanje zdravlja...)
3,9	7,9	10,8	10,2	7,5	4,7	2,3	7,9	Zakazivanje pregleda kod lekara preko veb-sajtova bolnica ili zdravstvenih centara
16,4	36,3	53,3	47,3	28,5	38,0	23,9	37,0	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
19,4	28,4	30,3	30,1	27,1	42,1	12,5	27,4	Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)
4,2	17,0	35,9	30,3	9,1	13,3	11,1	19,2	Internet bankarstvo
6,6	11,0	19,8	17,4	7,0	16,8	7,5	12,3	Korišćenje platnih naloga (Pay Pal) za plaćanje robe ili usluge kupijene putem interneta

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B10: Da li ste koristili klad (cloud) servis za skladištenje poput Google drive-a, Dropbox-a,								
Da	31,2	22,5	16,1	14,4	11,9	10,0	20,4	18,4
Ne	68,8	77,5	83,9	85,6	88,1	90,0	79,6	81,6
B11: Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u privatne								
Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)	12,4	11,3	9,4	9,2	6,2	7,1	10,7	9,4
Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)	77,1	71,9	66,4	66,3	45,8	42,7	64,5	69,6
Četovanje ili diskutovanje na on- lajn forumu	35,8	36,2	20,1	15,7	35,1	6,9	32,2	23,3
Drugo	16,0	18,0	28,3	30,0	28,4	52,0	25,7	22,7

računara i interneta

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova)								
Windows Skydrive-a, iCloud-a, Amazon cloud drive-a?								
17,4	18,7	23,0	19,8	15,8	41,9	19,3	19,4	Da
82,6	81,3	77,0	80,2	84,2	58,1	80,7	80,6	Ne
ili profesionalne svrhe u poslednja 3 meseca: (višestruki odgovor)								
6,4	10,4	11,8	9,7	9,9	21,5	6,9	10,0	Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)
58,2	64,9	79,0	71,0	64,1	91,8	49,8	67,0	Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)
37,3	23,9	31,1	25,0	29,6	30,6	31,3	27,7	Četovanje ili diskutovanje na on- lajn forumu
23,3	27,4	16,4	22,9	25,3	8,2	32,8	24,2	Drugo

MODUL 1.C: Upotreba javne

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C1: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije								
Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija	25,2	39,2	36,1	41,1	32,0	23,0	34,9	34,8
Preuzimanje (<i>download</i>) zvaničnih formulara	18,8	25,2	26,2	27,1	23,2	19,3	21,5	27,0
Slanje popunjenih obrazaca	11,4	18,8	18,2	24,6	16,3	16,8	17,0	19,0
C2: Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce								
Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	87,0	79,0	82,1	71,2	77,9	72,9	79,2	80,1
Usluge nisu dostupne na veb-sajtu	2,3	2,3	2,3	4,2	4,1	0,4	3,3	2,3
Nedostatak veština	2,3	10,6	6,9	12,6	10,8	21,2	10,3	7,2
Bezbednost i zaštita ličnih podataka	6,0	7,5	5,4	7,2	7,0	3,6	7,2	5,7
Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	3,5	2,4	2,5	1,9	5,5	2,4	2,9	2,9
Druga osoba je to učinila umesto mene	0,0	0,8	1,4	2,6	0,9	2,6	1,7	0,6
Drugi razlozi	3,6	3,1	3,4	3,9	1,8	1,2	2,3	4,2

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

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Slanje popunjenih obrazaca“.

administracije¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili Internet u poslednjih 12 meseci?¹⁾ (višestruki odgovor)								
12,6	34,2	53,7	43,8	28,9	36,9	19,6	34,8	Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija
7,7	21,1	45,6	32,7	17,8	24,0	12,7	24,2	Preuzimanje (download) zvaničnih formulara
5,9	14,7	36,5	24,9	13,0	15,6	9,0	18,0	Slanje popunjenih obrazaca
javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci?²⁾								
81,5	80,1	75,7	77,5	81,6	81,4	79,9	79,6	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci
0,0	3,0	5,4	4,1	2,0	3,4	1,1	2,8	Usluge nisu dostupne na veb-sajtu
13,4	7,9	6,7	8,0	9,6	5,4	10,0	8,8	Nedostatak veština
6,1	6,1	8,4	8,0	4,2	7,1	8,2	6,5	Bezbednost i zaštita ličnih podataka
0,7	3,3	4,0	3,6	1,6	6,0	3,4	2,9	Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije
0,0	1,7	0,6	2,3	0,0	0,0	1,3	1,2	Druga osoba je to učinila umesto mene
3,0	2,9	4,7	2,6	4,2	3,5	2,0	3,2	Drugi razlozi

MODUL 1.D: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili /								
U poslednja 3 meseca	31,5	31,8	28,7	24,9	11,6	8,6	26,1	26,5
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	17,2	11,0	15,5	7,4	8,8	5,4	11,3	12,8
Pre više od godinu dana	8,3	9,1	7,6	5,6	4,2	3,7	7,8	6,4
Nikad nisam koristio/koristila	43,0	48,1	48,2	62,1	75,4	82,3	54,8	54,4
D2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili/kupili (u privatne svrhe)								
Hrana/prehrambeni proizvodi	2,1	3,2	2,5	6,2	0,9	0,0	3,9	2,2
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)	11,0	17,4	22,0	25,5	29,1	13,1	22,1	16,3
Farmaceutski proizvodi	8,4	7,7	8,3	5,6	12,4	5,2	5,6	10,4
Odeća, sportski proizvodi	57,2	52,1	51,4	44,0	29,1	20,9	41,1	58,5
Računarska oprema	18,6	18,5	11,5	24,5	5,4	5,5	24,0	9,0
Elektronska oprema (uklj. kamere)	17,2	22,5	16,4	28,0	28,5	23,4	27,7	14,2
Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopoljnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)	4,2	7,2	6,8	7,3	1,4	5,4	9,8	2,2
Smeštaj za odmor (hotel...)	2,0	9,7	8,8	11,7	3,0	11,4	8,0	7,1
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)	2,0	14,7	5,1	10,3	6,1	20,1	8,9	7,1
Ulaznice za kulturne događaje	8,3	7,0	5,6	7,8	1,4	0,0	5,0	8,2
Filmovi, muzika	3,7	9,1	6,2	8,1	1,4	3,2	6,4	6,2
Knjige/magazini/novine	8,5	14,5	10,6	17,6	10,4	12,8	12,4	12,1
Elektronska učila	1,0	5,5	3,4	5,4	1,4	0,0	5,5	1,6
Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	10,6	11,8	3,9	6,2	0,0	5,4	10,3	4,9
Ostalo	17,9	16,8	20,3	21,6	12,7	29,5	20,0	17,3

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

„Nikad nisam koristio/koristila“ .

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 odgovorili

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

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
naručili robu ili usluge putem interneta?								
21,1	25,2	33,3	27,5	28,3	33,4	14,1	26,3	U posljednja 3 meseca
6,3	13,0	13,9	14,0	9,0	20,9	10,5	12,0	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
3,2	7,6	8,8	8,3	7,0	6,8	3,4	7,1	Pre više od godinu dana
69,4	54,2	44,0	50,1	55,7	38,9	72,0	54,6	Nikad nisam koristio/koristila
putem interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)²⁾								
0,0	3,1	4,3	3,6	3,7	0,0	0,0	3,1	Hrana/prehrambeni proizvodi
8,3	20,1	22,3	25,4	13,8	8,4	16,1	19,2	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)
7,4	7,8	8,7	6,9	7,2	11,1	15,0	8,0	Farmaceutski proizvodi
46,3	54,2	41,3	49,3	53,6	41,0	43,7	49,8	Odeća, sportski proizvodi
29,6	14,6	14,8	13,4	20,1	17,1	18,7	16,5	Računarska oprema
22,9	19,1	24,3	19,0	23,0	10,5	31,1	20,9	Elektronska oprema (uklj. kamere)
0,0	7,6	5,3	7,5	3,7	10,7	3,4	6,0	Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopoljasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)
0,0	8,5	9,0	10,5	5,8	0,0	4,3	7,6	Smeštaj za odmor (hotel...)
0,0	8,7	10,0	9,3	7,6	0,0	8,7	8,0	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)
7,4	6,2	7,0	6,3	7,3	5,9	5,8	6,6	Ulaznice za kulturne događaje
0,0	8,0	5,4	5,4	7,0	13,1	3,1	6,3	Filmovi, muzika
0,0	12,0	18,5	15,0	10,2	10,8	6,7	12,3	Knjige/magazini/novine
0,0	4,6	2,7	4,2	4,2	0,0	0,0	3,5	Elektronska učila
7,5	8,9	4,6	4,3	12,4	11,3	3,4	7,6	Igrice i dodaci (upgrades) za igrice
13,2	18,9	20,7	20,4	16,3	32,3	7,9	18,7	Ostalo

MODUL 1.D: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D3: Od koga ste kupili/naručili robu ili usluge								
Od domaćih trgovaca	79,8	89,3	83,4	89,6	90,8	78,6	86,2	84,9
Od trgovaca iz zemalja EU	16,7	9,9	16,4	7,7	5,1	20,2	13,8	11,5
Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	8,0	11,7	12,3	16,4	12,9	6,8	14,1	9,5
Nepoznata zemlja porekla trgovca	2,4	0,8	1,3	1,8	0,7	0,0	1,2	1,6
D4: Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge								
1-2 puta	50,7	51,4	66,4	53,6	53,7	70,2	51,9	60,0
3-5 puta	43,8	34,2	24,3	29,9	38,7	11,2	38,2	27,6
6-10 puta	4,0	3,4	1,9	10,9	4,8	0,0	3,6	5,5
više od 10 puta	1,5	10,9	7,4	5,7	2,8	18,6	6,4	7,0
D5: Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge								
Do 5000 dinara	54,5	51,6	52,5	43,7	37,8	41,1	41,0	59,5
Od 5001 do 10000 dinara	24,7	29,4	29,5	25,3	34,7	26,4	32,8	23,0
Od 10001 do 50000 dinara	19,3	17,5	16,7	25,4	15,9	27,4	22,2	15,9
Od 50001 do 100000 dinara	1,5	0,0	0,4	3,8	7,3	0,0	2,6	0,4
Preko 100000 dinara	0,0	0,0	0,8	0,0	4,3	0,0	0,9	0,0
Ne znam	0,0	1,6	0,0	1,9	0,0	5,2	0,6	1,1

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

„Nikad nisam koristio/koristila“ .

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 odgovorili

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

interneta¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta u poslednjih 12 meseci?(višestruki odgovor)²⁾								
86,4	85,6	85,0	88,2	87,0	57,5	87,1	85,5	Od domaćih trgovaca
17,8	9,3	17,8	11,9	12,5	18,7	13,0	12,7	Od trgovaca iz zemalja EU
0,0	11,8	17,2	14,5	7,8	19,8	6,7	11,8	Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta
0,0	0,5	4,3	1,7	0,7	4,0	0,6	1,4	Nepoznata zemlja porekla trgovca
putem interneta u poslednjih 12 meseci?(višestruki odgovor)²⁾								
69,5	52,1	57,0	54,4	58,5	48,8	57,2	55,8	1-2 puta
30,5	36,6	26,6	33,3	31,7	37,2	33,5	33,0	3-5 puta
0,0	5,1	5,7	3,7	4,2	14,0	3,7	4,5	6-10 puta
0,0	6,3	10,8	8,6	5,6	0,0	5,6	6,7	više od 10 puta
putem interneta u poslednja 3 meseca?(višestruki odgovor)²⁾								
65,3	47,2	48,6	46,5	50,7	62,9	59,3	50,1	Do 5000 dinara
15,3	30,8	28,3	27,2	31,4	14,9	25,6	28,0	Od 5001 do 10000 dinara
19,3	20,2	16,6	22,8	15,9	22,3	10,5	19,1	Od 10001 do 50000 dinara
0,0	1,4	2,6	1,2	1,8	0,0	3,7	1,5	Od 50001 do 100000 dinara
0,0	0,0	1,6	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4	Preko 100000 dinara
0,0	0,4	2,2	1,5	0,2	0,0	0,8	0,8	Ne znam

MODUL 1.D: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D6: Na koji ste problem naišli kada ste kupovali/naručivali robu ili								
Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja	0,0	1,5	2,2	1,0	0,0	0,0	1,6	0,6
Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama	1,1	1,3	0,4	1,6	0,0	0,0	1,4	0,5
Vreme isporuke je duže nego što je navedeno	8,4	3,9	4,1	2,7	6,0	2,0	5,3	4,5
Konačni troškovi su veći nego što je navedeno	0,0	1,6	2,7	3,6	2,9	0,0	1,8	2,1
Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte	6,0	6,5	5,7	5,9	14,1	4,5	7,7	5,4
Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,3	0,0
Žalbe ili reklamacije se teško sprovode	0,0	1,3	0,7	2,0	6,7	0,0	2,1	0,6
Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju	8,9	4,2	2,9	2,5	2,7	0,0	6,8	2,2
Drugo	1,7	2,2	4,0	3,1	1,6	0,0	2,4	2,9
Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem	76,0	82,0	83,5	80,5	81,5	95,5	78,2	83,6
D7: Koliko često ste koristili sledeće on-lajn informacije								
Dobijanje on-lajn informacija								
Uvek ili skoro uvek	45,4	49,9	43,6	53,4	50,0	42,7	50,0	45,3
Ponekad	16,3	24,7	19,2	16,1	15,3	27,7	20,4	18,2
Retko ili nikad	38,4	25,4	37,2	30,5	34,7	29,6	29,6	36,5
Poređenje cena/proizvoda								
Uvek ili skoro uvek	70,8	71,0	64,6	73,0	66,6	61,2	71,9	66,3
Ponekad	13,3	12,9	13,7	7,6	15,3	16,7	11,2	13,9
Retko ili nikad	15,9	16,0	21,7	19,4	18,2	22,1	16,8	19,8
Komentari kupaca postavljeni								
Uvek ili skoro uvek	67,7	73,8	66,9	56,9	49,2	40,4	63,9	67,4
Ponekad	17,6	10,0	15,1	13,4	25,2	32,2	16,5	13,6
Retko ili nikad	14,7	16,1	18,1	29,7	25,6	27,5	19,7	19,0

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

„Nikad nisam koristio/koristila“ .

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje D1 odgovorili

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

interneta¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta u poslednjih 12 meseci? ²⁾ (višestruki odgovori)								
0,0	1,1	1,6	0,7	2,2	0,0	0,0	1,1	Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja
0,0	0,4	2,6	0,7	0,9	3,8	0,0	1,0	Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama
7,0	3,8	6,3	4,9	3,3	5,3	11,2	4,9	Vreme isporuke je duže nego što je navedeno
0,0	2,0	2,6	2,2	2,4	0,0	0,0	1,9	Konačni troškovi su veći nego što je navedeno
4,1	5,9	9,1	7,8	4,3	3,8	10,9	6,6	Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte
0,0	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)
0,0	1,3	2,0	1,1	1,5	0,0	3,1	1,3	Žalbe ili reklamacije se teško sprovode
8,1	4,4	3,1	1,1	11,1	0,0	0,0	4,5	Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju
0,0	2,8	3,6	2,6	3,5	0,0	1,2	2,6	Drugo
80,9	82,0	78,5	83,2	76,9	90,9	77,0	80,9	Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem
pre nego što ste kupili/naručili robue ili usluge?								
o različitim trgovcima								
30,4	48,0	54,9	49,7	43,5	57,0	45,9	47,6	Uvek ili skoro uvek
20,7	17,8	22,0	20,1	20,7	3,8	21,1	19,3	Ponekad
48,9	34,2	23,1	30,2	35,8	39,2	33,0	33,1	Retko ili nikad
sa različitim veb-sajtova								
66,1	71,0	66,2	66,8	72,3	68,4	69,8	69,1	Uvek ili skoro uvek
4,1	12,4	16,8	13,5	9,9	15,6	16,4	12,6	Ponekad
29,7	16,6	16,9	19,8	17,8	16,0	13,8	18,3	Retko ili nikad
na veb-sajtu ili blogu								
57,8	64,7	71,4	62,7	71,0	75,5	53,2	65,7	Uvek ili skoro uvek
16,0	15,4	13,7	15,3	13,1	8,4	25,8	15,0	Ponekad
26,1	19,9	14,8	22,0	15,9	16,1	21,0	19,3	Retko ili nikad

MODUL 1.D: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D8: Da li ste kupili/naručili robu ili usluge u privatne svrhe putem interneta								
Da	4,6	9,1	13,8	10,8	4,5	14,6	7,3	11,5
Ne	95,4	90,9	86,2	89,2	95,5	85,4	92,7	88,5
D9: Da li ste obavili bilo koju od sledećih finansijskih aktivnosti putem								
Kupovina/prodaja deonica, obveznica ili druge investicione usluge	66,6	0,0	19,3	23,7	0,0	0,0	41,3	18,7
Kupovina/obnavljanje polise osiguranja, uključujući i polisu u paketu sa drugom uslugom (putno osiguranje zajedno sa avionskom kartom)	33,4	77,8	52,4	8,7	66,9	56,8	24,1	47,5
Uzimanje kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija	0,0	44,3	33,0	67,6	33,1	43,2	34,6	39,4

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

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su odgovorili na pitanje D1 „Pre više od jedne godine“ ili „Nikada“ .

interneta¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
„klikom“ na reklame na društvenim mrežama ili aplikacijama (Fejsbuk)?²⁾								
0,0	10,4	11,4	12,1	9,0	0,0	3,1	9,4	Da
100,0	89,6	88,6	87,9	91,0	100,0	96,9	90,6	Ne
interneta (isključujući imejl) u privatne svrhe u poslednjih 12 meseci?								
58,2	25,4	0,0	23,2	41,1	0,0	0,0	26,4	Kupovina/prodaja deonica, obveznica ili druge investicione usluge
41,8	36,3	50,6	33,4	53,8	0,0	77,0	39,6	Kupovina/obnavljanje polise osiguranja, uključujući i polisu u paketu sa drugom uslugom (putno osiguranje zajedno sa avionskom kartom)
0,0	38,3	72,2	48,4	5,2	0,0	23,0	37,8	Uzimanje kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija

MODUL 1.E:

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E1: Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti								
Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja	94,1	84,0	80,6	88,1	84,5	85,3	86,5	85,8
Instaliranje softver aplikacija	74,6	78,1	68,2	54,3	56,7	41,3	72,4	63,5
Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program	83,6	66,5	68,9	56,0	61,8	40,2	70,3	65,7
E2: Koje ste IT aktivnosti preduzimali								
Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera	94,5	94,0	89,7	92,6	88,3	83,1	91,6	92,5
Upotreba Word softvera za obradu teksta	81,1	66,9	68,0	58,8	78,1	61,9	67,8	72,1
Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone	62,9	41,1	46,0	28,8	28,9	25,3	40,6	45,3
Korišćenje softvera za rad sa tabelama (Spreadsheet program)	64,9	50,3	49,1	45,5	34,8	38,4	50,7	49,8
Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona	41,8	24,3	29,8	23,6	15,2	18,2	27,5	28,5
Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova	61,0	40,8	39,0	35,3	22,3	28,7	42,9	39,7
Pisanje koda u programskom jeziku	16,5	9,8	8,9	4,6	5,6	1,8	11,1	7,7

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

E-veštine¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
preduzimali u poslednjih 12 meseci: (višestruki odgovori)								
86,0	84,5	90,8	88,2	81,6	91,1	89,6	86,2	Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja
77,6	64,9	70,5	67,2	68,4	84,9	62,0	68,0	Instaliranje softver aplikacija
82,5	63,6	71,2	64,4	67,8	89,2	73,1	68,0	Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program
u poslednjih 12 meseci: (višestruki odgovori)								
97,3	90,7	91,9	93,5	90,7	90,0	91,3	92,0	Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera
55,5	66,3	89,0	73,2	60,4	91,2	76,0	69,9	Upotreba Word softvera za obradu teksta
29,9	39,3	61,0	47,1	34,2	87,1	32,6	42,9	Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone
30,6	47,7	70,1	59,7	36,2	84,6	41,2	50,3	Korišćenje softvera za rad sa tabelama (Spreadsheet program)
18,5	24,2	44,0	31,4	20,8	59,0	22,0	28,0	Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona
33,7	39,3	51,7	40,2	39,1	71,4	38,7	41,3	Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova
9,2	7,6	14,2	10,1	5,2	30,9	9,9	9,4	Pisanje koda u programskom jeziku

MODUL 1.F: Privatnost i zaštita

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
F1: Koju vrstu ličnih podataka ste davali (ostavljali)								
Lični podaci (ime, datum rođenja, broj lične karte...)	73,6	61,5	52,3	45,2	54,4	32,7	55,3	58,2
Kontakt podaci (kućna adresa, broj telefona, imejl...)	62,6	61,1	55,3	44,5	41,4	32,0	53,4	53,8
Podaci u vezi sa plaćanjem (broj kreditne ili debitne kartice, broj bankovnog računa...)	8,9	12,5	11,5	10,6	7,0	5,1	10,6	10,1
Ostali lični podaci (fotografije, trenutna lokacija, informacije u vezi sa zdravljem, zaposlenjem, prihodima...)	62,5	53,6	37,0	25,5	37,0	12,3	42,7	42,7
Nijedno od navedenog (lice nije ostavilo lične informacije)	10,9	19,9	29,2	41,9	35,7	59,1	29,0	26,3
F2: Da li ste obavili neke od sledećih aktivnosti pre nego što ste ostavili								
Pročitali izjavu o zaštiti privatnosti pre nego što ste ostavili lične podatke	68,3	65,7	72,7	80,2	85,5	79,7	69,7	75,6
Ograničili pristup Vašoj trenutnoj lokaciji	57,6	53,1	44,8	45,7	53,9	36,0	49,4	52,0
Ograničili pristup Vašem profilu ili sadržaju na društvenim mrežama	74,3	69,8	63,8	60,4	57,2	28,9	64,1	67,3
Onemogućili korišćenje ličnih podataka u reklamne svrhe	61,9	47,1	48,9	46,8	53,1	26,3	50,2	51,7
Proverili sigurnost veb-sajta na kom želite da otavite lične podatke	59,5	52,9	52,9	44,6	48,4	38,6	54,5	49,9
Uputili zahtev veb-sajtu ili pretraživaču da informaciju koju poseduje o Vama apdejtuje ili izbriše	19,2	16,0	11,0	4,7	4,2	6,5	13,2	11,3

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“ ili „Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“ .

ličnog identiteta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta u poslednjih 12 meseci?								
48,8	57,9	59,6	56,7	55,4	71,8	54,4	56,7	Lični podaci (ime, datum rođenja, broj lične karte...)
36,0	55,4	62,3	58,6	49,5	71,7	40,4	53,6	Kontakt podaci (kućna adresa, broj telefona, imejl...)
3,6	9,3	18,3	13,5	8,2	10,5	5,1	10,4	Podaci u vezi sa plaćanjem (broj kreditne ili debitne kartice, broj bankovnog računa...)
38,2	45,5	38,6	40,1	45,1	61,9	37,6	42,7	Ostali lični podaci (fotografije, trenutna lokacija, informacije u vezi sa zdravljem, zaposlenjem, prihodima...)
36,9	26,4	24,3	26,9	27,5	18,6	34,6	27,7	Nijedno od navedenog (lice nije ostavilo lične informacije)
lične podatke putem interneta u poslednjih 12 meseci:?¹⁾ (višestruki odgovor)								
77,4	71,0	73,4	69,8	73,0	77,3	80,1	72,6	Pročitali izjavu o zaštiti privatnosti pre nego što ste ostavili lične podatke
45,8	51,4	52,4	51,2	49,1	73,6	43,2	50,7	Ograničili pristup Vašoj trenutnoj lokaciji
73,9	65,4	60,3	62,3	70,7	75,1	58,2	65,7	Ograničili pristup Vašem profilu ili sadržaju na društvenim mrežama
50,2	50,0	54,0	50,5	52,2	57,8	45,1	50,9	Onemogućili korišćenje ličnih podataka u reklamne svrhe
50,9	51,8	54,4	51,6	52,1	55,9	53,6	52,2	Proverili sigurnost veb-sajta na kom želite da otavite lične podatke
11,9	12,2	12,7	12,0	11,1	20,5	12,9	12,3	Uputili zahtev veb-sajtu ili pretraživaču da informaciju koju poseduje o Vama apdejtuje ili izbriše

MODUL 1.F: Privatnost i zaštita

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
F3: Da li ste znali da se „veb-kolačići“ (cookies) mogu koristiti za ulazak u svrhu prilagođavanja								
Da	46,5	44,1	42,5	39,5	31,1	24,1	46,7	35,4
Ne	53,5	55,9	57,5	60,5	68,9	75,9	53,3	64,6
F4: Da li ste zabrinuti zbog mogućnosti praćenja Vaših on-lajn								
Veoma	11,5	19,5	15,5	15,7	14,5	10,7	12,1	18,9
Pomalo	50,2	36,6	34,9	34,5	38,3	20,9	36,9	39,3
Ni malo	38,3	43,9	49,6	49,9	47,2	68,4	51,0	41,8
F5: Da li ste ikada promenili podešavanja u Vašem internet pretraživaču da bi								
Da	32,0	24,1	32,4	21,7	26,0	9,4	29,9	23,8
Ne	68,0	75,9	67,6	78,3	74,0	90,6	70,1	76,2
F6: Da li koristite softver (anti-tracking software) koji sprečava								
Da	11,4	14,6	10,1	15,2	7,8	9,3	14,0	10,1
Ne	88,6	85,4	89,9	84,8	92,2	90,7	86,0	89,9

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje B1 odgovorili

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

ličnog identiteta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
da bi se prinudno napravio profil svakog korisnika oglasa ponuđača?								
30,7	38,6	55,9	48,3	32,4	54,0	35,7	41,1	Da
69,3	61,4	44,1	51,7	67,6	46,0	64,3	58,9	Ne
aktivnosti u svrhu prilagodavanja oglasa ponuđača?								
16,8	14,1	18,2	15,3	17,2	13,8	11,7	15,5	Veoma
38,9	38,1	37,2	35,9	36,8	51,1	44,2	38,0	Pomalo
44,3	47,8	44,6	48,8	46,0	35,1	44,1	46,5	Ni malo
ste sprečili ili ograničili postavljanje „veb-kolačića“ (cookies) na računaru?								
19,6	27,8	29,8	27,1	25,8	40,9	23,7	26,9	Da
80,4	72,2	70,2	72,9	74,2	59,1	76,3	73,1	Ne
(onemogućava) praćenje Vaših on-lajn aktivnosti?								
9,3	12,0	14,4	13,5	10,3	9,1	13,3	12,1	Da
90,7	88,0	85,6	86,5	89,7	90,9	86,7	87,9	Ne

1.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO

MODUL 1.A: PRISTUP INFORMACIONIM I KOMUNIKACIONIM TEHNOLOGIJAMA

A1 Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup sledećim uređajima kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

a) Personalni računar (PC)	
a1) Ukupan broj računara u Vašem domaćinstvu	
b) Laptop	
b1) Ukupan broj laptop računara u Vašem domaćinstvu	
c) TV	
c1) Satelitska TV	
c2) Kablovska TV	
c3) Digitalna TV	
c4) Ukupan broj TV prijemnika u Vašem domaćinstvu	
d) Radio-prijemnik (uključujući mobilni telefon, radio u kolima...)	
d1) Ukupan broj radio-prijemnika u Vašem domaćinstvu	
e) Mobilni telefon	
f) Nijedno od navedenog	

-> Idi na A2

A2 Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće, bez obzira na to da li se koristi?

(moguće je dati samo jedan odgovor)

Da	<input type="checkbox"/>	-> Idi na A3
Ne	<input type="checkbox"/>	-> Idi na A4
Ne znam	<input type="checkbox"/>	-> Idi na B1

-> Idi na A3

A3 Koji tip internet konekcije koristite kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

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

-> Idi na B1

A4 Koji je razlog zbog koga 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) Širokopolasni (<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 I INTERNETA

B1 Kada ste poslednji put koristili računar (kod kuće, na poslu ili drugom mestu)?
(desktop, laptop, netbuk, tablet, ne računajući smartfon)

(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 B3
Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> Idi na B3
Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> Idi na B3

B2 Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?

(moguće je dati samo jedan odgovor)

Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>
Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>
Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>
Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>

-> Idi na B3

B3 Kada ste poslednji put koristili internet?
(putem računara, laptopa, mobilnog telefona, smartfona)

(moguće je dati samo jedan odgovor)

U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> Idi na B4
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 D1
Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> Idi na G1

B4 Koliko ste često, u proseku, koristili internet 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"/>

-> Idi na B5

B5 Gde ste koristili internet u poslednja 3 meseca?

(moguće je dati više odgovora)

a) Kod kuće	<input type="checkbox"/>
b) Na poslu (van kuće)	<input type="checkbox"/>
c) U obrazovnoj ustanovi	<input type="checkbox"/>
d) U kući druge osobe	<input type="checkbox"/>
e) Ostalo	<input type="checkbox"/>
e1) U javnoj biblioteci	<input type="checkbox"/>
e2) U pošti	<input type="checkbox"/>
e3) U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji	<input type="checkbox"/>
e4) U internet-kafeu	<input type="checkbox"/>
e5) Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	<input type="checkbox"/>

-> Idi na B6

B6 Pomoću kojih navedenih uređaja imate pristup internetu kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

a) Personalni računar (PC)	<input type="checkbox"/>
b) Laptop, netbuk	<input type="checkbox"/>
c) Tablet	<input type="checkbox"/>
d) Mobilni telefon ili smartfon	<input type="checkbox"/>
e) Drugi prenosivi uređaji (medije ili video igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)	<input type="checkbox"/>
f) Smart TV (direktno povezan sa internetom, putem Vaj-faj mreže, ne putem odvojenog uređaja koji ga koristi kao veći ekran)	<input type="checkbox"/>

Ukoliko je odgovor „Da“ pod f) -> idi na pitanje B7; u suprotnom, idi na B8

B7 Za koju od sledećih aktivnosti ste koristili smart TV u poslednja 3 meseca ?

(moguće je dati više odgovora)

a) Za gledanje internet sadržaja (<i>streaming</i>) uživo ili naknadno	<input type="checkbox"/>
b) Gledanje drugog video sadržaja (na zahtev ili uslužno)	<input type="checkbox"/>
c) Pretraživanje na internetu putem aplikacije za pretraživanje	<input type="checkbox"/>
d) Korišćenje drugih internet aplikacija (Skajp, Fejsbuk, igre, on-lajn kupovina)	<input type="checkbox"/>

-> Idi na B8

B8 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	<input type="checkbox"/>
<i>Ako je odgovor „DA“ pod a) -> idi na a1) ili a2)</i>	
a1) Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže	<input type="checkbox"/>
a2) Mobilni telefon ili smartfon putem Vaj-faj (<i>WiFi</i>) mreže	<input type="checkbox"/>
b) Prenosivi računar (laptop ili tablet)	<input type="checkbox"/>
<i>Ako je odgovor „DA“ pod b) -> idi na b1) ili b2)</i>	
b1) Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice	<input type="checkbox"/>
b2) Putem Vaj-faj mreže (bežična mreža)	<input type="checkbox"/>
c) Ostali uređaji (medije ili video igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)	<input type="checkbox"/>
d) Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla	<input type="checkbox"/>

-> Idi na B9

B9 Koje ste aktivnosti obavljali putem 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 (Fejsbuk, Tviter)

Pristup informacijama

- d) Čitanje on-lajn novina ili časopisa
- e) Traženje informacija o robi i uslugama

Korišćenje zabavnog sadržaja

- f) Igranje ili preuzimanje igrica
- g) Slušanje muzike (veb-radio, striming [streaming] slušanje)
- h) Gledanje veb-strim (web-stream) televizije (uživo ili naknadno)
- i) Gledanje video sadržaja na zahtev, putem komercijalnog servisa (Netflix, HBO...)
- j) Gledanje video sadržaja putem You Tube i sličnih zajedničkih servisa

Kreativnost

- k) Postavljanje ličnog sadržaja (tekst, slike, muzika, videa, softver...)
- l) Kreiranje veb-sajtova i blogova

E-zdravlje

- m) Traženje informacija koje se odnose na zdravlje (povrede, bolesti, ishrana, poboljšanje zdravlja...)
- n) Zakazivanje pregleda kod lekara preko veb-sajtova bolnica ili zdravstvenih centara

Druge on-lajn usluge

- o) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
- p) Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)
- q) Internet bankarstvo
- r) Korišćenje platnih naloga (Pay Pal) za plaćanje robe ili usluge kupljene putem interneta

-> Idi na B10

B10 Da li ste koristili klaud (cloud) servise za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video-fajlova) poput Google drive-a, Dropbox-a, Windows One Drive, iCloud-a, Amazon cloud drive-a?

(moguće je dati samo jedan odgovor)

Da	<input type="checkbox"/>
Ne	<input type="checkbox"/>

-> Idi na B11

B11 Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u privatne ili profesionalne svrhe u poslednja 3 meseca?

(moguće je dati više odgovora)

- a) Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)
- b) Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)
- c) Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu
- d) Drugo

-> Idi na C1

MODUL 1.C: UPOTREBA JAVNE ADMINISTRACIJE

C1

Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem interneta, u privatne svrhe, za sledeće aktivnosti?

(podrazumevaju se veb-sajtovi gde se mogu poručiti zvanična dokumenta, tj. uverenja (bolnice, biblioteke...))

(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 obrazaca	<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 C2; u suprotnom, idi na pitanje D1

C2

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 (ni on-lajn niti u papiru)	<input type="checkbox"/>
Ukoliko je odgovor „Da“ pod a) -> idi na pitanje D1; u suprotnom, idi pod b)	<input type="checkbox"/>
b) Usluge nisu bile dostupne na veb-sajtu (nisu postojale)	<input type="checkbox"/>
c) Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano)	<input type="checkbox"/>
d) Bezbednost i zaštita ličnih podataka	<input type="checkbox"/>
e) Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	<input type="checkbox"/>
f) Druga osoba je to učinila umesto mene	<input type="checkbox"/>
g) Drugi razlozi	<input type="checkbox"/>

-> Idi na D1

MODUL 1.D: TRGOVINA PUTEM INTERNETA

D1

Kada ste poslednji put kupili ili naručili robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe?

(putem veb-sajta ili aplikacija sa bilo kog uređaja: desktop računara, laptopa, mobilnog telefona, smartfona)

(za lica koji NISU odgovorila „Nikad nisam koristio/koristila“ u pitanju B3)

U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> Idi na D2
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> Idi na D2
Pre više od jedne godine	<input type="checkbox"/>	-> Idi na D9/ako je odgovor „Pre više od godinu dana“ na B3 -> idi na G1
Nikada	<input type="checkbox"/>	-> Idi na D9/ako je odgovor „Pre više od godinu dana“ na B3 -> idi na G1

D2

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	
b) Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)	
c) Farmaceutski proizvodi	
d) Odeća, sportski proizvodi	
e) Računarska oprema	
f) Elektronska oprema (uklj. kamere)	
g) Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopoljasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)	
h) Smeštaj za odmor (hotel...)	
i) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)	
j) Ulaznice za kulturne događaje	
k) Filmovi, muzika	
l) Knjige/magazini/novine (uključujući elektronske knjige)	
m) Elektronska učila	
n) Igrice i dodaci (<i>upgrades</i>) za igrice, računarski softver i njihovi dodaci	
o) Ostalo	

-> Idi na D3

D3

Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge putem interneta u poslednjih 12 meseci?

(moguće je dati više odgovora)

a) Od domaćih trgovaca	
b) Od trgovaca iz zemalja EU	
c) Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	
d) Nepoznata zemlja porekla trgovaca	

-> Idi na D4

D4

Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?

Pitanje D4 je namenjeno licima koja su odgovorila „u poslednja 3 meseca“ u pitanju D1

1–2 puta	
3–5 puta	
6–10 puta	
Više od 10 puta	

-> Idi na D5

D5

Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?

Pitanje D5 je namenjeno licima koja su odgovorila „u poslednja 3 meseca“ u pitanju D1

Manje od 5000 RSD	
Od 5001 do 10000 RSD	
Od 10001 do 50000 RSD	
Od 50001 do 100000 RSD	
Preko 100000 RSD	
Ne znam	

-> Idi na D6

D6	Na koji ste problem naišli kada ste kupovali/naručivali robu ili usluge <u>putem interneta</u> u poslednjih 12 meseci?			
	<i>(moguće je dati više odgovora)</i>			
	a) Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja			
	b) Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama			
	c) Vreme isporuke je duže nego što je navedeno			
	d) Konačni troškovi su veći nego što je navedeno			
	e) Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte			
	f) Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)			
	g) Žalbe ili reklamacije se teško sprovode			
	h) Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju			
i) Drugo				
j) Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem				
-> Idi na D7				
D7	Koliko često ste koristili sledeće on-lajn informacije pre nego što ste kupili/naručili robu ili usluge u privatne svrhe <u>putem interneta</u> u poslednjih 12 meseci?	Uvek ili skoro uvek	Ponekad	Retko ili nikad
	<i>(moguće je dati više odgovora)</i>			
	... kada kupujem on-lajn			
	a) Dobijanje on-lajn informacija o različitim trgovcima			
b) Poređenje cena/proizvoda sa različitim veb-sajtova				
c) Komentari kupaca postavljeni na veb-sajtu ili blogu				
-> Idi na D8				
D8	Da li ste kupili/naručili robu ili usluge u privatne svrhe <u>putem interneta</u>, „klikom“ na reklame na društvenim mrežama ili aplikacijama (Fejsbuk) u poslednjih 12 meseci?			
	<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>			
	Da			
Ne				
-> Idi na D9				
D9	Da li ste obavili bilo koju od sledećih finansijskih aktivnosti <u>putem interneta</u> (isključujući imejl) u privatne svrhe u poslednjih 12 meseci?			
	<i>(za lica koja su odgovorila „U poslednja 3 meseca ili pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“ u pitanju B3)</i>			
	<i>(moguće je dati više odgovora)</i>			
a) Kupovina/prodaja deonica, obveznica ili druge investicione usluge				
b) Kupovina/obnavljanje polise osiguranja, uključujući i polis u paketu sa drugom uslugom (putno osiguranje zajedno sa avionskom kartom)				
c) Uzimanje kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija				
-> Idi na E1				

MODUL 1.E: E-VEŠTINE

E1 Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?

(za lica koja NISU odgovorila „Pre više od godinu dana ili Nikad nisam koristio/koristila“ u pitanju B3)

(moguće je dati više odgovora)

a) Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja	<input type="checkbox"/>
b) Instaliranje softver aplikacija	<input type="checkbox"/>
c) Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program	<input type="checkbox"/>

-> Idi na E2

E2 Koje ste IT aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?

(moguće je dati više odgovora)

a) Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera	<input type="checkbox"/>
b) Upotreba Word softvera za obradu teksta	<input type="checkbox"/>
c) Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone	<input type="checkbox"/>
d) Korišćenje softvera za rad sa tabelama (<i>Spreadsheet program</i>)	<input type="checkbox"/>
<i>Ako je odgovor „Da“ -> idi na d</i>	
d1) Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona	<input type="checkbox"/>
e) Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova	<input type="checkbox"/>
f) Pisanje koda u programskom jeziku	<input type="checkbox"/>

-> Idi na F1

MODUL 1.F: PRIVATNOST I ZAŠTITA LIČNOG IDENTITETA

F1 Koju vrstu ličnih podataka ste davali (ostavljali) putem interneta u poslednjih 12 meseci?

(za lica koja NISU odgovorila „Pre više od godinu dana ili Nikad nisam koristio/koristila“ u pitanju B3)

(moguće je dati više odgovora)

a) Lični podaci (ime, datum rođenja, broj lične karte...)	<input type="checkbox"/>
b) Kontakt podaci (kućna adresa, broj telefona, imejl...)	<input type="checkbox"/>
c) Podaci u vezi sa plaćanjem (broj kreditne ili debitne kartice, broj bankovnog računa...)	<input type="checkbox"/>
d) Ostali lični podaci (fotografije, trenutna lokacija, informacije u vezi sa zdravljem, zaposlenjem, prihodima...)	<input type="checkbox"/>
e) Nijedno od navedenog (lice nije ostavilo lične informacije)	<input type="checkbox"/>

-> Idi na F2

F2 Da li ste obavili neke od sledećih aktivnosti pre nego što ste ostavili lične podatke putem interneta u poslednjih 12 meseci:

(moguće je dati više odgovora)

a) Pročitali izjavu o zaštiti privatnosti pre nego što ste ostavili lične podatke	<input type="checkbox"/>
b) Ograničili pristup Vašoj trenutnoj lokaciji	<input type="checkbox"/>
c) Ograničili pristup Vašem profilu ili sadržaju na društvenim mrežama	<input type="checkbox"/>
d) Onemogućili korišćenje ličnih podataka u reklame svrhe	<input type="checkbox"/>
e) Proverili sigurnost veb-sajta na kom želite da ostavite lične podatke (verodostojnost veb-stranice, bezbednosni logo ili sertifikat)	<input type="checkbox"/>
f) Uputili zahtev veb-sajtu ili pretraživaču da informaciju koju poseduje o Vama apdejtuje ili izbríše	<input type="checkbox"/>

-> Idi na F3

F3	Da li ste znali da se „veb-kolačići“ (cookies) mogu koristiti za ulazak u trag kretanja ljudi na internetu, da bi se prinudno napravio profil svakog korisnika u svrhu prilagođavanja oglasa ponuđača?						
<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>							
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 80%;">Da</td><td style="width: 20%;"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Ne</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>		Da	<input type="checkbox"/>	Ne	<input type="checkbox"/>		
Da	<input type="checkbox"/>						
Ne	<input type="checkbox"/>						
-> Idi na F4							
F4	Da li ste zabrinuti zbog mogućnosti praćenja Vaših on-lajn aktivnosti, u svrhu prilagođavanja oglasa ponuđača?						
<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>							
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 80%;">Veoma</td><td style="width: 20%;"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Pomalo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Ni malo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>		Veoma	<input type="checkbox"/>	Pomalo	<input type="checkbox"/>	Ni malo	<input type="checkbox"/>
Veoma	<input type="checkbox"/>						
Pomalo	<input type="checkbox"/>						
Ni malo	<input type="checkbox"/>						
-> Idi na F5							
F5	Da li ste ikada promenili podešavanja u Vašem internet pretraživaču da bi ste sprečili ili ograničili postavljanje „veb-kolačića“ (cookies) na računaru?						
<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>							
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 80%;">Da</td><td style="width: 20%;"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Ne</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>		Da	<input type="checkbox"/>	Ne	<input type="checkbox"/>		
Da	<input type="checkbox"/>						
Ne	<input type="checkbox"/>						
-> Idi na F6							
F6	Da li koristite softver (anti-tracking software) koji sprečava (onemogućava) praćenje Vaših on-lajn aktivnosti?						
<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>							
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 80%;">Da</td><td style="width: 20%;"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Ne</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>		Da	<input type="checkbox"/>	Ne	<input type="checkbox"/>		
Da	<input type="checkbox"/>						
Ne	<input type="checkbox"/>						
-> Idi na G1							

MODUL 1.G: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKUG1. Broj godina ispitanika

G2. Pol ispitanika

Muški
Ženski

G3. Obrazovni nivo ispitanika

Osnovno obrazovanje

Bez škole, 1–3 razreda osnovne škole
4–7 razreda osnovne škole
Osnovna škola (8 razreda)

Srednje obrazovanje

Srednja stručna škola ,gimnazija
Specijalizacija posle srednje škole, škola za visoko kvalifikovane radnike

Više i visoko obrazovanje

Viša škola
Fakultet/ visoka škola/akademija
Magistratura/master
Doktorat

G4. Radni status ispitanika

Zaposlen
Nezaposlen
Student
Ostali neuključeni u radnu snagu (penzioneri, lica na služenju vojnog roka) G5. Broj članova domaćinstva G6. Od toga, broj dece mlađe od 18 godina

G7. Prihod domaćinstva (prosečan neto mesečni prihod)

Do 300 evra
Od 300 do 600 evra
Preko 600 evra

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2016.

PREDUZEĆA



2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none">• Istraživanje je sprovedeno od 18. aprila do 4. maja 2016.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none">• 1673 preduzeća
Ciljna populacija ¹⁾	<ul style="list-style-type: none">• Preduzeća sa 10 i više zaposlenih• Sektor C: Prerađivačka industrija• Sektor D i E: Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama• Sektor F: Građevinarstvo• Sektor G: Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila• Sektor H: Saobraćaj, skladištenje i veze• Sektor I: Usluge smeštaja i ishrane• Sektor J: Informisanje i komunikacije• Sektor L i M: Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti• Sektor N i Oblast 95: Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none">• Stratifikovan uzorak
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)

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

2.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 1673 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 92,5% (1548 preduzeće).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	277	184	138	284	170	145	599
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25	28	17	39	17	14	70
	Građevinarstvo	36	29	23	41	21	26	88
	Trgovina na veliko i malo	120	71	43	108	56	70	234
	Saobraćaj i skladištenje	32	21	22	33	20	22	75
	Usluge smeštaja i ishrane	70	40	3	44	29	40	113
	Informisanje i komunikacije	77	42	11	47	23	60	130
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	76	35	12	42	29	52	123
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	64	27	25	36	23	57	116
Broj	777	477	294	674	388	486	1548	
Procenat	50,2	30,8	19,0	43,5	25,1	31,4	100	

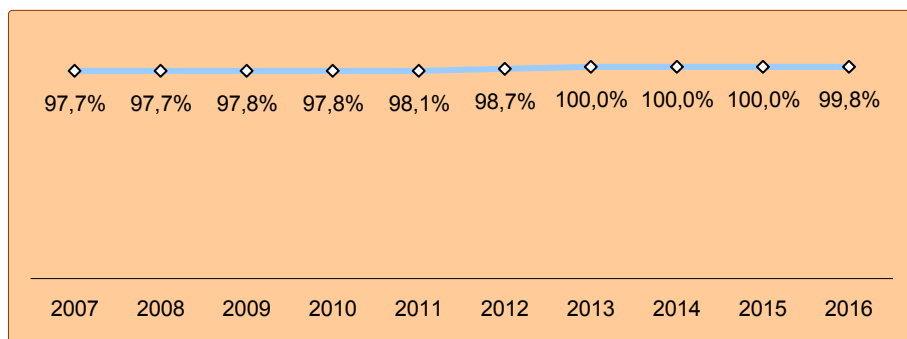
2.3. GLAVNI NALAZI

2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima

Rezultati istraživanja pokazuju da 99,8% preduzeća na teritoriji Republike Srbije koristi računar u svom poslovanju.

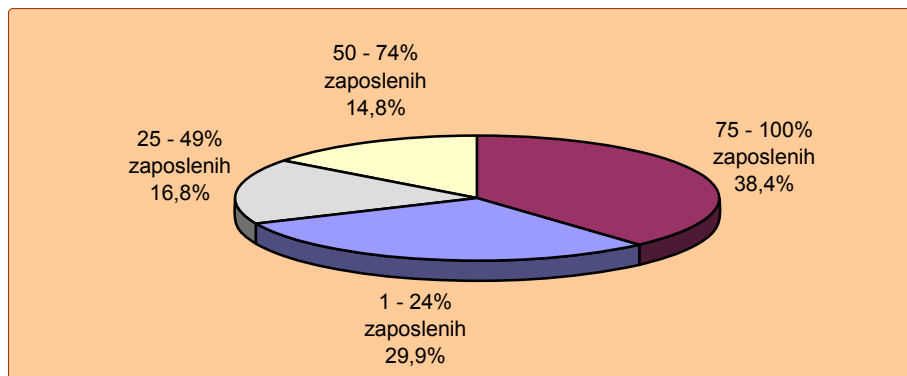
99,8% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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

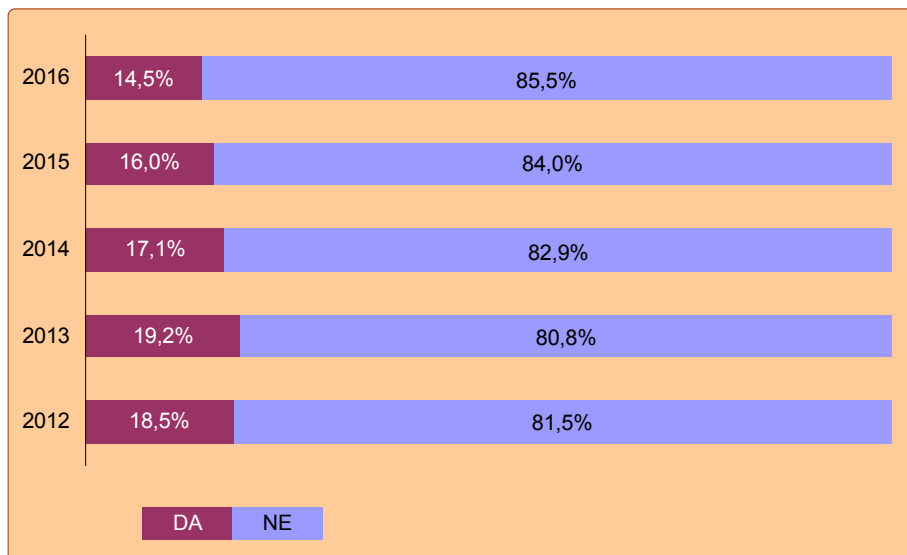


U 29,9% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 38,4% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

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



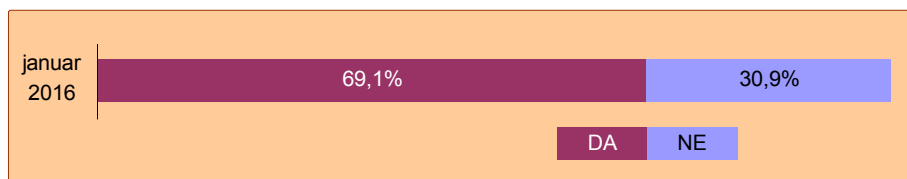
Graf. 2.3. Da li je Vaše preduzeće koristilo „Open source“ operativni sistem Linux?



14,5% preduzeća koristilo je Linux „Open source“ operativni sistem

Linux su najviše koristila velika preduzeća (43,0%) kao i preduzeća koja se nalaze na teritoriji Beograda (19,6%).

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



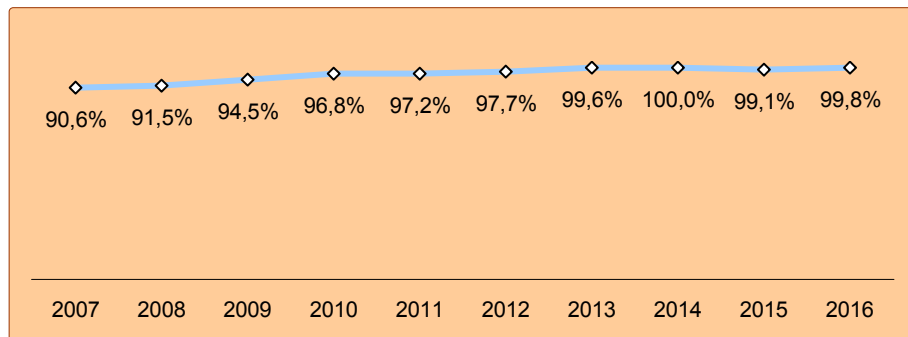
Na osnovu istraživanja došlo se do zaključka da je 69,1% zaposlenih imalo daljinski pristup dokumentima ili aplikacijama putem internet (putem fiksno, mobilnog ili bežičnog povezivanja).

2.3.2. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 99,8% preduzeća ima internet priključak.

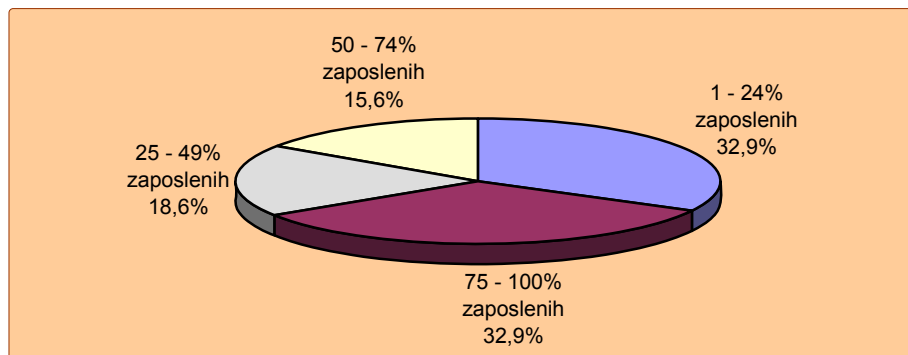
99,8% preduzeća ima internet priključak

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



U 32,9% preduzeća $\frac{1}{4}$ zaposlenih lica koristi internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 32,9% preduzeća 75-100% zaposlenih koristi internet najmanje jedanput nedeljno.

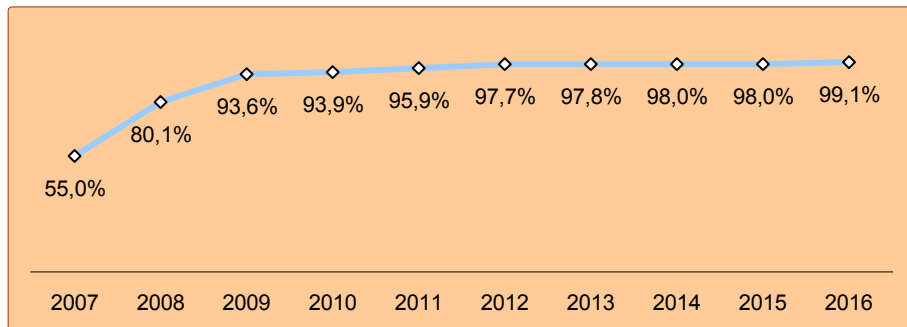
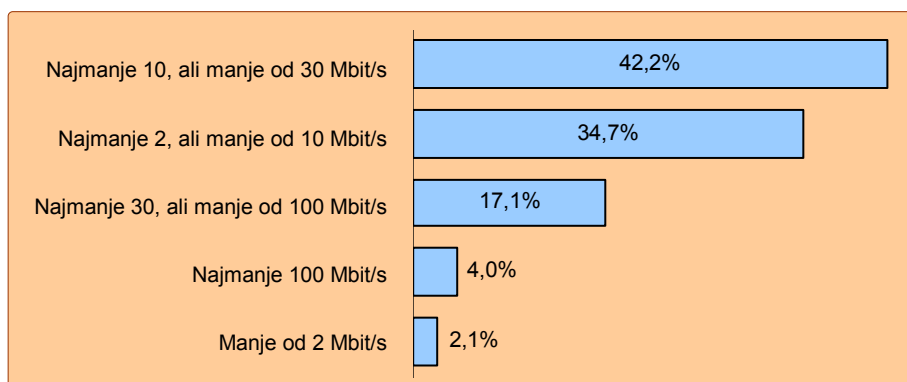
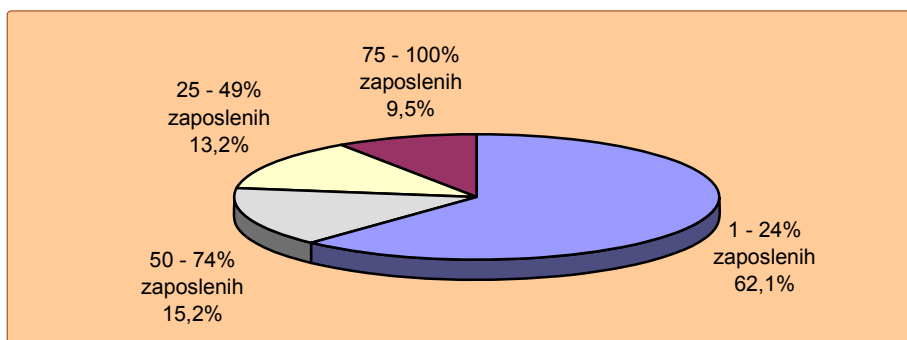
Graf. 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno



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 99,1% preduzeća.

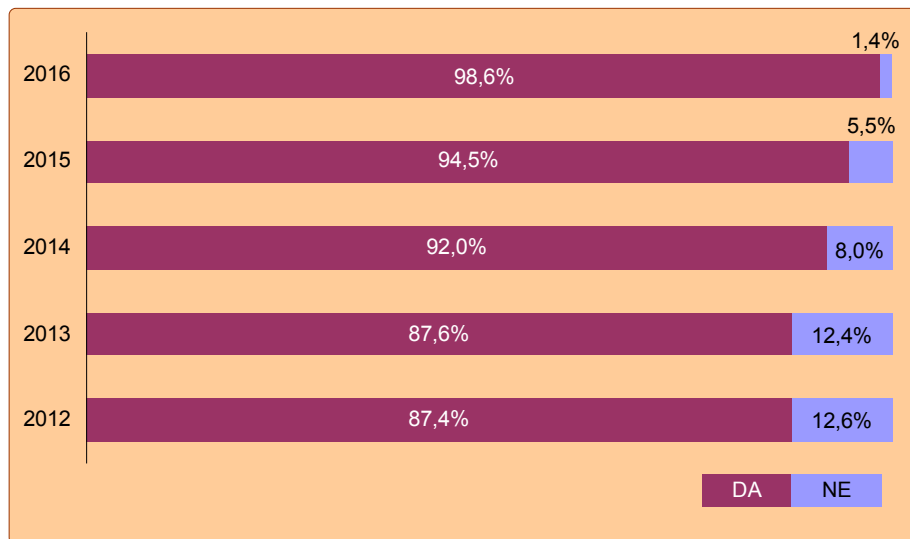
99,1% preduzeća koja imaju širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju

Graf. 2.7. Širokopolasna (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 učestalost dela zaposlenih lica koja koriste portabilne uređaje za poslovne potrebe, a koji omogućavaju internet konekciju putem mreže mobilne telefonije?**

2.3.3. Javna uprava (e-government)

Na teritoriji Republike Srbije 98,6% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 4,1% u odnosu na 2015. godinu a 6,6% u odnosu na 2014. godinu. 1,4% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

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



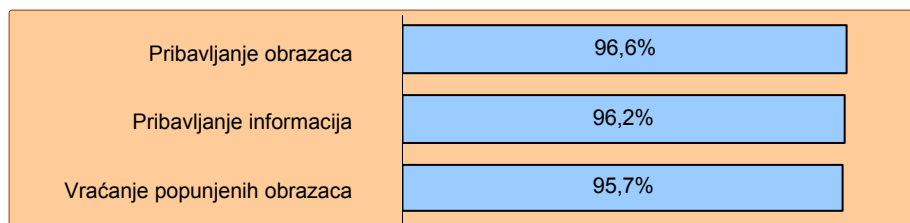
98,6% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave

Analiza preduzeća prema delatnosti poslovanja pokazuje nam da preduzeća iz oblasti građevinarstva (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.“ (96,2%)
- „Za pribavljanje obrazaca.“ (96,6%)
- „Za vraćanje popunjenih obrazaca.“ (95,7%)

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



2.3.4. Veb-sajt

80,8% preduzeća poseduje veb-sajt, što čini povećanje od 5,6% u odnosu na 2015. i 6,8% u odnosu na 2014. godinu.

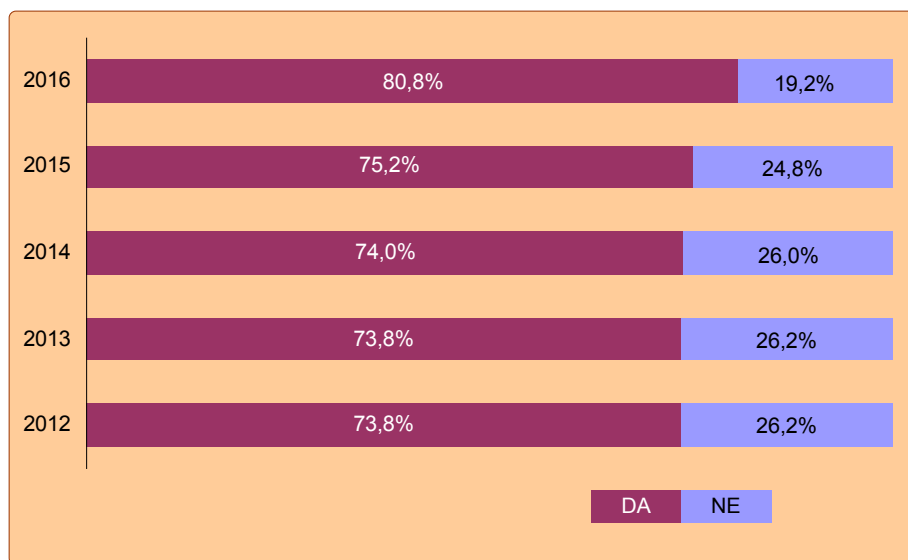
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 93,9% od velikih preduzeća poseduje veb-sajt
- 89,8% od srednjih preduzeća poseduje veb-sajt
- 77,9% od malih preduzeća poseduje veb-sajt

80,8% preduzeća poseduje veb-sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb sajt poseduje 84,0% preduzeća, u Vojvodini 80,8%, a u centralnoj Srbiji 77,5%.

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



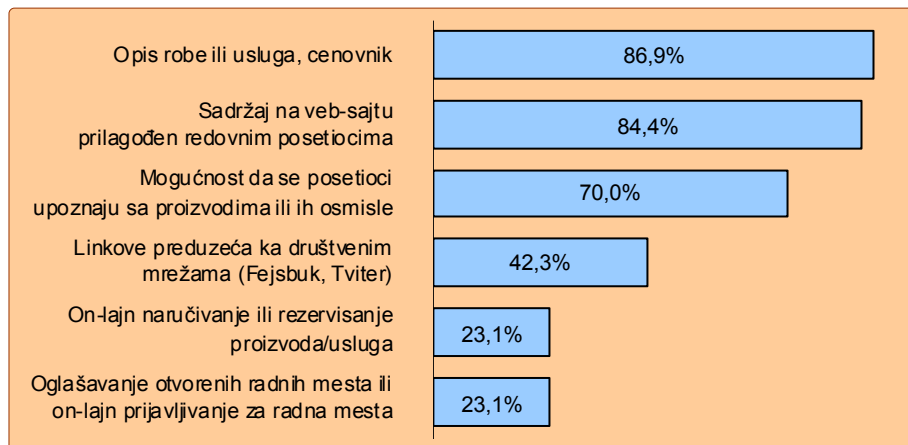
Posedovanje veb-sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Informisanje i komunikacije (94,8%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (92,8%)
- Prerađivačka industrija (86,9%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (84,6%)
- Usluge smeštaja i ishrane (80,7%)
- Građevinarstvo (77,6%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (74,1%)
- Trgovina na veliko i malo (72,1%)
- Saobraćaj i skladištenje (70,7%)

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

- Opis robe ili usluga, cenovnik (86,9%)
- Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima (84,4%)
- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (70,0%).

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



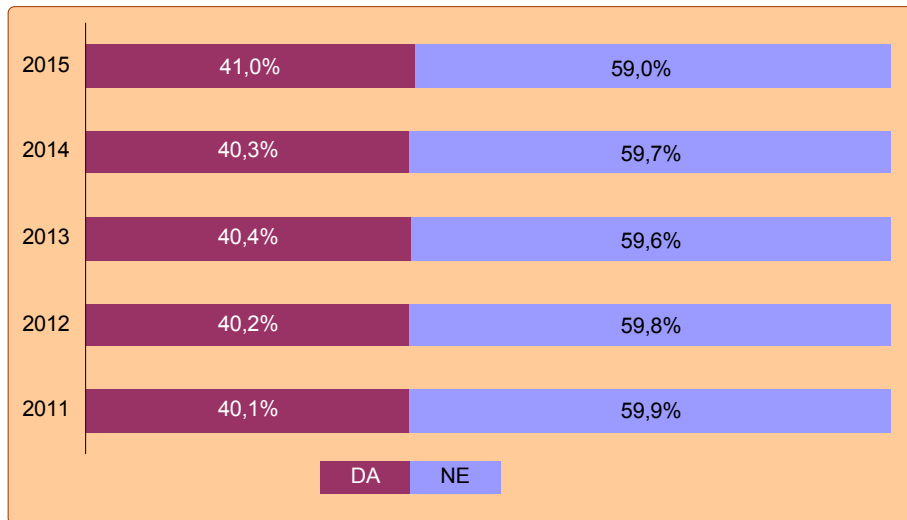
2.3.5. E-trgovina

Tokom 2015. godine 41,0% preduzeća u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem internet što čini smanjenje od svega 0,7% u odnosu na 2014. godinu, a povećanje od 0,6% u odnosu na 2013. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

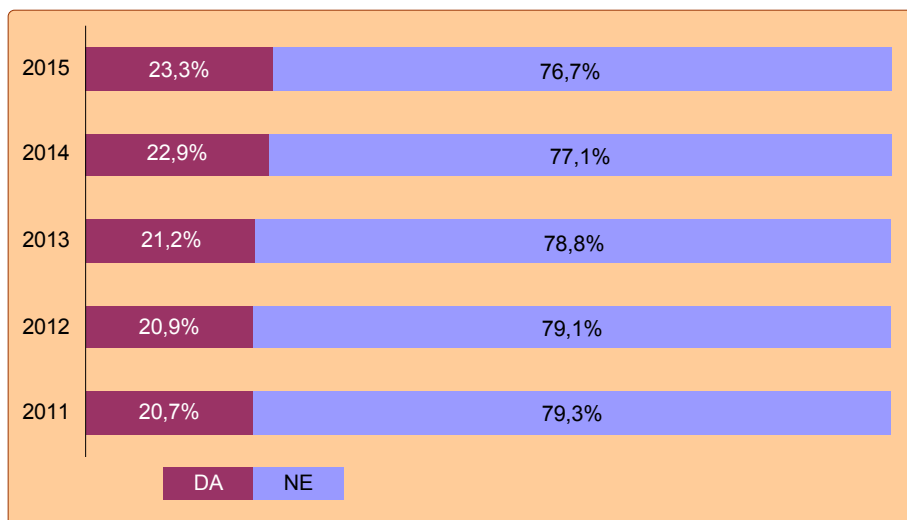
- 51,9% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 44,9% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 39,4% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta

41,0% preduzeća naručivalo je tokom 2015. godine proizvode/usluge putem interneta

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

Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 23,3% preduzeća tokom 2015. primalo porudžbine (izuzev imejl-porudžbina) putem interneta.

23,3% preduzeća primalo je porudžbine putem interneta tokom 2015. godine

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

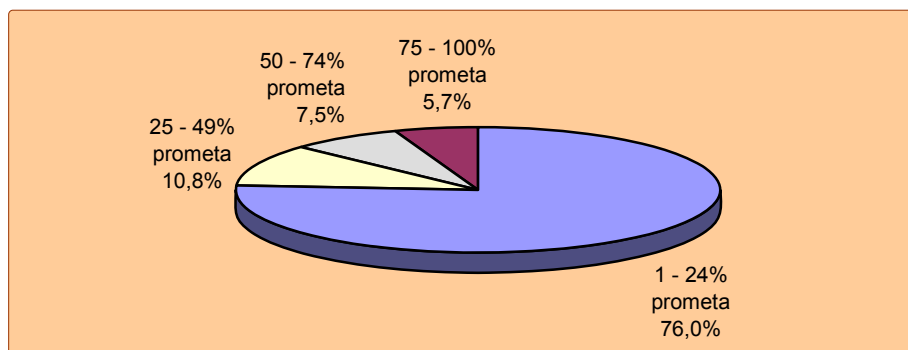
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 34,5% od velikih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 23,9% od srednjih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 22,5% 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%.“ (76,0% preduzeća)
- „Više od 24% a manje od 50%.“ (10,8% preduzeća)
- „Više od 50%, a manje od 75%.“ (7,5% preduzeća)
- „75% i više.“ (5,7% preduzeća)

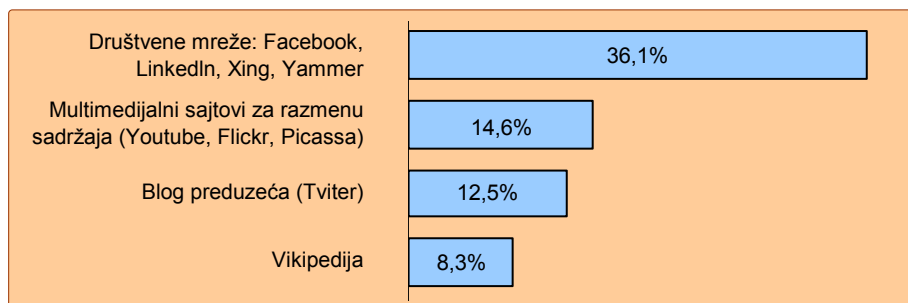
Graf. 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2015. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta



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 36,1% preduzeća koristilo neku od društvenih mreža za potrebe poslovanja preduzeća.

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



2.3.7. Upotreba klaud (cloud) servisa

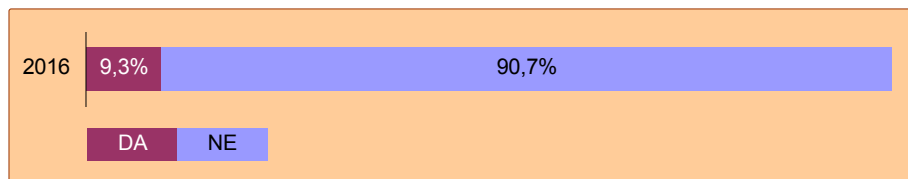
9,3% preduzeća plaća usluge klaud (cloud) servisa putem interneta, što čini povećanje od svega 0,1% u odnosu na 2015. godinu.

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

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

9,3% preduzeća plaća usluge klaud (cloud) servisa

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



2.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

MODUL 2.A: Upotreba računara¹⁾

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	98,6	100,0	100,0	100,0	98,5	97,8	99,0
	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		99,6	100,0	100,0	100,0	99,5	99,6	99,8

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%	27,0	41,4	31,7	36,0	31,9	22,7	29,9	
25- 49%	15,9	18,9	24,8	23,1	18,2	9,7	16,8	
50-74%	16,1	9,8	16,4	14,3	15,1	15,4	14,9	
75-100%	41,0	29,9	27,1	26,6	34,8	52,2	38,4	

¹⁾ 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	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,8	14,8	40,0	9,8	12,7	10,1	10,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	5,7	28,4	42,5	26,2	4,1	30,2	19,6
	Građevinarstvo	2,2	4,5	25,1	3,4	8,3	1,1	3,6
	Trgovina na veliko i malo	15,8	20,0	50,4	7,2	9,1	30,1	17,1
	Saobraćaj i skladištenje	12,1	2,9	68,3	19,7	2,2	16,1	13,1
	Usluge smeštaja i ishrane	8,0	10,9	100,0	4,4	3,4	13,7	9,2
	Informisanje i komunikacije	30,6	50,2	76,5	44,2	43,3	30,3	35,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,9	30,7	68,6	25,1	31,1	21,5	23,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,0	10,7	14,1	11,1	1,1	13,0	9,8
Ukupno	12,3	17,4	43,0	11,4	11,5	19,6	14,5	

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,6	36,9	79,6	21,5	15,3	35,3	23,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,6	48,6	93,0	38,3	22,9	61,7	36,2
	Građevinarstvo	2,2	19,5	75,2	6,3	13,3	7,5	8,5
	Trgovina na veliko i malo	8,8	34,5	80,1	18,2	12,7	10,2	13,6
	Saobraćaj i skladištenje	15,4	37,5	92,7	24,0	12,7	32,9	22,5
	Usluge smeštaja i ishrane	11,0	29,8	33,3	27,3	4,8	11,8	14,4
	Informisanje i komunikacije	67,5	83,1	92,9	58,7	68,5	75,3	70,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	26,4	58,0	82,9	26,1	28,1	34,3	31,7
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	26,1	43,6	48,1	16,5	31,6	35,2	31,2	
Ukupno		15,3	39,0	78,6	21,5	17,4	26,5	22,4

B2: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2015?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Obuka IKT stručnjaka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,6	25,7	51,0	14,0	10,2	17,5	13,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	7,5	44,1	8,6	4,1	11,6	7,5
	Građevinarstvo	-	3,5	43,7	0,6	3,9	3,2	2,5
	Trgovina na veliko i malo	1,6	16,7	62,2	5,4	1,4	6,4	4,8
	Saobraćaj i skladištenje	9,5	10,5	55,0	11,4	9,3	15,4	11,7
	Usluge smeštaja i ishrane	2,0	8,5	-	9,6	-	1,1	3,1
	Informisanje i komunikacije	32,4	68,1	80,0	33,9	29,0	44,5	39,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	7,1	41,6	58,6	7,2	14,3	13,7	12,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,1	40,0	17,3	9,5	30,5	18,8	20,1
Ukupno	5,9	22,1	49,8	10,1	8,2	13,2	10,8	
Obuka ostalih zaposlenih								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,5	36,0	52,8	21,7	21,0	20,4	21,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	46,9	40,3	43,6	18,8	8,7	31,5
	Građevinarstvo	13,8	47,7	44,7	18,3	32,2	17,7	21,3
	Trgovina na veliko i malo	22,8	41,7	58,9	39,6	22,3	16,6	26,0
	Saobraćaj i skladištenje	36,8	39,6	60,5	46,2	19,9	49,3	38,3
	Usluge smeštaja i ishrane	44,5	47,4	66,7	70,8	44,2	33,2	45,2
	Informisanje i komunikacije	35,7	58,4	81,2	44,7	51,7	36,7	40,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	34,0	55,2	65,7	38,2	16,2	43,6	37,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,4	51,5	36,5	26,6	44,7	22,5	28,6
Ukupno	22,6	42,3	52,8	31,9	24,4	25,4	27,5	

B3: Da li je Vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2015?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,3	13,7	19,0	6,4	5,2	12,3	7,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	11,3	10,2	6,1	7,3	2,9	6,1
	Građevinarstvo	-	10,8	32,1	0,6	5,0	4,6	3,3
	Trgovina na veliko i malo	1,5	12,3	40,4	5,2	0,6	4,4	3,7
	Saobraćaj i skladištenje	3,0	5,1	36,7	1,4	2,5	14,4	4,9
	Usluge smeštaja i ishrane	4,5	10,5	33,3	10,2	2,1	4,9	5,7
	Informisanje i komunikacije	48,6	68,8	65,9	42,7	33,9	60,7	52,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,8	29,7	38,6	7,2	2,2	7,3	6,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	14,2	13,1	19,2	6,0	9,2	19,1	14,5
Ukupno	5,2	15,6	26,9	6,2	4,6	12,1	8,0	

B4: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. imalo slobodna radna mesta za IKT stručnjake koje je bilo teško popuniti?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	19,8	40,0	36,0	12,4	85,9	23,7	31,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	27,3	-	41,4	-	-	23,1
	Građevinarstvo	-	32,7	20,0	-	77,3	-	27,6
	Trgovina na veliko i malo	-	13,0	33,4	12,9	50,0	11,4	13,5
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	-	24,5	-	-	81,3	57,6
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	100,0	-	-	10,0	4,7
	Informisanje i komunikacije	43,4	11,5	53,6	28,9	30,7	40,0	37,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	41,3	37,0	-	100,0	32,6	30,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,2	66,7	-	100,0	100,0	12,5	32,1
Ukupno	32,0	28,7	31,5	16,8	60,3	30,2	30,8	

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

**B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Zaposleni u preduzeću)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Održavanje IKT infrastrukture								
Delatnost	Prerađivačka industrija	18,8	38,7	70,2	25,6	26,6	28,3	26,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	17,2	49,3	70,4	39,9	20,6	66,7	36,9
	Građevinarstvo	7,0	37,2	70,4	16,1	23,2	10,0	15,2
	Trgovina na veliko i malo	15,8	36,0	74,9	21,6	27,6	13,1	19,6
	Saobraćaj i skladištenje	40,5	39,7	74,5	44,6	38,4	42,0	41,9
	Usluge smeštaja i ishrane	15,9	37,6	66,7	31,3	2,7	21,0	20,1
	Informisanje i komunikacije	66,7	80,7	100,0	76,6	56,9	71,9	70,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	19,4	61,0	78,6	37,9	21,4	24,6	26,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	28,8	48,9	35,9	34,9	29,4	33,5	32,8	
Ukupno		20,9	42,3	69,6	28,0	27,5	25,5	26,9
Podrška za poslovni softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	25,6	41,7	74,6	33,8	33,1	28,5	32,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	32,0	58,2	84,9	57,2	28,0	66,7	48,9
	Građevinarstvo	13,5	34,5	83,7	34,7	16,1	11,0	20,3
	Trgovina na veliko i malo	28,3	51,8	83,1	29,6	32,6	34,7	32,4
	Saobraćaj i skladištenje	49,8	52,6	96,8	63,7	39,3	49,8	52,4
	Usluge smeštaja i ishrane	23,4	36,5	66,7	38,3	4,8	27,8	26,0
	Informisanje i komunikacije	72,2	81,6	80,0	71,1	73,5	74,9	73,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,5	71,3	92,9	42,1	30,6	31,3	33,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	37,6	51,3	51,3	37,0	48,8	39,3	41,2	
Ukupno		29,8	48,6	77,8	37,7	32,8	34,7	35,3

**B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Zaposleni u preduzeću)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,8	11,9	21,1	2,7	10,3	10,8	6,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	3,1	24,7	6,0	-	2,9	3,7
	Građevinarstvo	-	4,2	27,8	2,3	1,1	2,2	2,0
	Trgovina na veliko i malo	0,7	6,4	22,5	1,9	1,0	2,4	1,9
	Saobraćaj i skladištenje	3,0	10,5	32,5	3,5	0,7	16,1	5,6
	Usluge smeštaja i ishrane	4,4	7,5	33,3	11,7	-	3,9	5,2
	Informisanje i komunikacije	28,9	55,1	43,5	26,4	24,7	38,3	33,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,2	26,1	7,1	15,9	8,8	4,7	7,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	6,0	14,8	12,8	10,5	9,2	7,0	8,1
Ukupno	3,7	11,9	22,8	4,1	5,7	8,2	6,0	
Podrška za poslovno informacione sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,5	10,6	22,6	6,1	7,7	11,0	7,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	9,9	32,8	13,0	-	2,9	7,6
	Građevinarstvo	2,5	5,7	34,1	9,2	1,1	2,5	4,5
	Trgovina na veliko i malo	0,9	8,9	26,9	3,3	0,6	2,9	2,5
	Saobraćaj i skladištenje	-	5,5	62,8	4,2	0,7	7,1	3,7
	Usluge smeštaja i ishrane	12,5	7,5	-	21,0	-	11,2	11,6
	Informisanje i komunikacije	34,9	55,7	67,1	47,5	24,7	41,0	39,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	7,1	30,4	7,1	34,2	8,8	4,7	10,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,0	18,7	16,0	22,8	9,2	6,4	9,8
Ukupno	5,2	12,7	28,5	8,5	4,7	8,6	7,6	

**B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Zaposleni u preduzeću)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	14,9	29,5	30,1	18,4	9,8	32,1	19,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	6,8	28,8	55,9	27,7	13,3	14,5	21,5
	Građevinarstvo	4,8	20,0	40,3	9,5	13,8	6,1	9,1
	Trgovina na veliko i malo	14,5	18,4	23,1	15,0	19,1	13,1	15,2
	Saobraćaj i skladištenje	9,2	18,5	53,9	11,4	11,4	17,1	12,8
	Usluge smeštaja i ishrane	13,9	10,6	33,3	16,6	1,4	16,3	13,5
	Informisanje i komunikacije	68,3	75,1	56,5	64,1	54,3	74,6	68,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	27,2	60,9	58,6	31,0	24,1	35,2	32,4
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,0	53,2	23,7	18,1	42,6	34,6	33,8	
Ukupno	17,6	29,7	35,0	18,2	16,3	25,7	20,6	
Podrška za veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,1	28,4	30,9	18,9	9,6	34,3	20,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	9,7	43,2	72,0	44,5	13,3	14,5	30,9
	Građevinarstvo	4,8	20,0	44,3	10,4	13,8	5,7	9,2
	Trgovina na veliko i malo	12,5	20,0	26,5	13,4	14,6	13,6	13,8
	Saobraćaj i skladištenje	15,4	23,5	61,2	17,4	11,4	31,3	18,8
	Usluge smeštaja i ishrane	17,5	9,2	33,3	18,0	1,4	20,7	16,2
	Informisanje i komunikacije	67,9	78,5	94,1	63,8	54,3	77,2	70,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	27,7	66,4	58,6	35,4	25,6	35,5	33,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	30,0	53,6	26,9	20,0	42,6	33,6	33,5	
Ukupno	17,9	31,5	39,7	19,6	15,1	27,3	21,4	

**B5A: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Zaposleni u preduzeću)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Bezbednost i zaštita podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	19,7	34,6	59,3	27,7	16,3	32,3	25,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	51,3	76,9	43,5	30,3	23,8	36,9
	Građevinarstvo	7,3	35,7	48,0	20,7	13,8	9,2	14,3
	Trgovina na veliko i malo	18,1	36,1	75,7	23,7	34,7	12,5	21,6
	Saobraćaj i skladištenje	37,0	44,7	89,9	50,8	30,4	36,3	40,6
	Usluge smeštaja i ishrane	19,0	38,5	66,7	23,6	4,8	28,9	22,8
	Informisanje i komunikacije	73,7	87,9	92,9	74,7	70,8	78,9	76,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	28,3	66,6	71,4	46,9	36,2	30,6	34,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	42,1	52,8	37,8	30,2	64,4	38,4	43,4
Ukupno	23,4	41,8	64,2	30,4	27,4	27,4	28,5	

**B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Spoljna lica)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Održavanje IKT infrastrukture								
Delatnost	Prerađivačka industrija	80,7	61,3	29,8	73,8	73,4	71,3	73,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	82,8	50,7	29,6	60,1	79,4	33,3	63,1
	Građevinarstvo	93,0	62,8	29,6	83,9	76,8	90,0	84,8
	Trgovina na veliko i malo	84,0	63,7	25,1	78,4	71,2	86,9	80,2
	Saobraćaj i skladištenje	59,5	60,3	25,5	55,4	61,6	58,0	58,1
	Usluge smeštaja i ishrane	84,1	62,4	33,3	68,7	97,3	79,0	79,9
	Informisanje i komunikacije	33,3	19,3	-	23,4	43,1	28,1	29,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	80,6	39,0	21,4	62,1	78,6	75,4	73,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	71,2	51,1	64,1	65,1	70,6	66,5	67,2
Ukupno	78,9	57,6	30,4	71,8	72,2	74,4	72,9	
Podrška za poslovni softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	73,2	58,3	24,1	65,6	66,6	69,2	66,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	68,0	38,7	15,1	40,2	72,0	33,3	49,7
	Građevinarstvo	86,5	62,8	16,3	63,8	83,9	89,0	79,2
	Trgovina na veliko i malo	70,5	47,2	15,4	68,7	65,1	65,3	66,4
	Saobraćaj i skladištenje	50,2	47,4	3,2	36,3	60,7	50,2	47,6
	Usluge smeštaja i ishrane	76,0	55,1	33,3	58,7	95,2	70,0	72,0
	Informisanje i komunikacije	21,6	18,4	14,1	26,8	26,5	17,4	20,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	72,7	28,7	-	48,5	69,4	68,5	65,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	61,0	48,7	37,2	55,3	50,1	59,6	56,6
Ukupno	68,9	50,4	19,9	60,7	66,4	64,0	63,4	

**B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Spoljna lica)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	21,9	35,0	42,8	10,4	51,0	29,0	26,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	12,7	12,3	52,2	14,0	12,8	35,2	16,2
	Građevinarstvo	4,6	28,3	20,3	2,9	3,9	18,3	9,6
	Trgovina na veliko i malo	21,6	21,8	48,3	18,6	9,7	32,5	22,3
	Saobraćaj i skladištenje	3,0	21,1	36,2	7,1	1,5	16,1	7,5
	Usluge smeštaja i ishrane	14,4	14,8	66,7	28,5	10,1	10,1	14,9
	Informisanje i komunikacije	7,3	18,7	50,6	4,0	19,5	10,1	10,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	13,1	18,9	38,6	20,0	28,1	8,8	14,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	10,3	12,7	34,0	16,7	1,1	17,1	13,2
Ukupno	16,5	26,1	41,3	12,7	24,3	22,5	19,3	
Podrška za poslovno informacione sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	28,8	43,9	46,7	23,4	53,8	29,8	33,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	12,7	8,6	47,8	9,6	12,8	38,1	14,0
	Građevinarstvo	11,7	26,8	17,8	7,5	3,9	26,7	14,7
	Trgovina na veliko i malo	21,4	21,8	47,5	17,5	10,3	32,6	22,1
	Saobraćaj i skladištenje	6,1	37,1	23,9	10,6	1,5	28,6	11,9
	Usluge smeštaja i ishrane	18,1	26,6	100,0	48,0	10,1	10,6	20,2
	Informisanje i komunikacije	11,6	28,4	27,1	17,6	19,5	12,6	14,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	18,5	18,6	38,6	47,3	28,1	8,8	18,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,7	14,6	34,0	55,7	10,2	18,3	22,6
Ukupno	20,5	31,1	40,7	20,6	25,7	24,4	23,4	

**B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Spoljna lica)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Razvoj veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	73,2	64,9	61,1	67,3	84,2	60,8	70,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	60,2	48,3	44,1	39,9	72,9	61,9	53,2
	Građevinarstvo	71,9	74,5	50,9	69,7	64,6	76,8	71,5
	Trgovina na veliko i malo	63,3	72,5	73,1	57,2	57,2	75,3	64,7
	Saobraćaj i skladištenje	56,5	73,5	46,1	42,4	70,0	72,8	58,8
	Usluge smeštaja i ishrane	77,3	73,2	33,3	68,6	94,2	73,4	76,3
	Informisanje i komunikacije	23,7	24,9	43,5	32,8	31,7	20,0	24,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	65,4	37,7	41,4	53,6	58,1	64,0	61,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	51,1	34,9	62,2	40,0	34,1	58,8	49,6
Ukupno	64,7	62,4	58,3	59,6	68,5	65,3	64,0	
Podrška za veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	72,9	66,3	61,1	67,9	84,4	60,0	70,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	56,3	33,9	28,0	25,4	72,9	47,6	43,4
	Građevinarstvo	71,9	74,5	46,1	69,1	64,6	76,8	71,3
	Trgovina na veliko i malo	66,2	70,9	67,9	61,1	61,7	74,6	66,8
	Saobraćaj i skladištenje	53,5	62,9	38,8	40,0	70,0	58,7	54,3
	Usluge smeštaja i ishrane	73,7	71,1	33,3	67,2	94,2	67,9	72,9
	Informisanje i komunikacije	24,0	21,5	5,9	33,2	31,7	17,4	23,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	64,9	32,2	41,4	49,3	56,6	63,7	59,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	52,0	40,4	64,7	38,1	39,1	60,4	51,5
Ukupno	65,1	60,5	54,0	59,7	69,9	63,7	63,8	

**B5B: Molim Vas navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije
u Vašem preduzeću tokom 2015:
(Spoljna lica)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Bezbednost i zaštita podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	78,6	64,8	36,9	69,0	83,7	67,7	72,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	75,8	41,1	23,1	45,0	69,7	61,9	55,0
	Građevinarstvo	78,7	58,8	42,4	64,9	86,2	73,3	73,5
	Trgovina na veliko i malo	80,6	61,6	24,3	72,9	64,6	87,5	77,0
	Saobraćaj i skladištenje	63,0	49,8	10,1	47,2	69,6	63,7	58,5
	Usluge smeštaja i ishrane	81,0	56,2	33,3	75,0	95,2	70,0	76,3
	Informisanje i komunikacije	26,0	12,1	7,1	24,2	29,2	21,1	23,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	71,4	33,4	21,4	53,1	62,8	69,2	65,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	56,9	47,2	59,0	65,4	35,6	61,1	55,6
Ukupno	74,2	55,9	32,8	65,2	72,3	70,6	69,0	

MODUL 2.C: Pristup internetu i njegova upotreba¹⁾

C1: Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	99,4	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,6
	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	95,6	100,0	100,0	100,0	98,8	99,3
Ukupno		99,8	99,9	100,0	99,6	100,0	99,9	99,8

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

C2: Učešće zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	29,7	44,6	40,8	38,1	36,9	25,2	32,9	
25- 49%	18,6	17,4	23,5	25,2	18,6	12,1	18,6	
50-74%	16,3	12,9	14,7	13,7	18,2	15,8	15,6	
75-100%	35,4	25,2	21,0	22,9	26,4	46,9	32,9	

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	98,0	98,3	90,5	98,6	99,1	94,0	97,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	96,2	100,0	96,2	100,0	100,0	82,8	98,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	93,8	99,7	100,0	99,6	99,7
	Trgovina na veliko i malo	99,8	100,0	95,9	99,5	100,0	99,8	99,7
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	96,8	100,0	100,0	100,0	99,0	99,4
	Informisanje i komunikacije	100,0	97,4	100,0	97,8	100,0	100,0	99,6
	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		99,3	99,1	94,4	99,2	99,7	98,5	99,1

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	2,3	1,1	0,6	1,3	0,4	3,9	2,1	
Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	37,8	25,7	15,5	44,0	32,0	27,3	34,7	
Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	40,2	49,3	47,2	41,1	57,3	33,1	42,2	
Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	16,2	19,0	25,1	12,0	8,8	27,7	17,1	
Najmanje 100 Mbit/s	3,4	4,9	11,5	1,6	1,6	7,9	4,0	

**C5: Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopolasnu internet konekciju
(3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja
(smartfon, laptop, tablet...)**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	68,4	82,9	85,9	76,1	64,8	76,3	73,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	49,9	56,9	64,0	48,2	53,7	85,3	54,4
	Građevinarstvo	62,2	85,3	92,7	80,0	68,5	57,3	67,7
	Trgovina na veliko i malo	57,7	61,9	90,3	54,1	79,4	51,3	58,9
	Saobraćaj i skladištenje	75,6	65,0	87,8	59,1	86,9	84,9	74,4
	Usluge smeštaja i ishrane	67,3	67,1	100,0	83,2	67,2	60,2	67,6
	Informisanje i komunikacije	82,2	94,5	100,0	81,5	78,2	87,6	84,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	82,3	86,6	92,9	82,5	74,5	85,8	83,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	78,2	79,7	75,0	75,6	69,1	82,5	78,1	
Ukupno		66,8	75,9	85,6	68,2	71,9	68,6	69,3

C6: Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopoljnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom sledećih prenosivih uređaja: (smartfon, laptop, tablet...)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Putem prenosivih računara (noutbuk, laptop, tablet, netbuk) koristeći mobilnu širokopoljnu mrežu								
Delatnost	Prerađivačka industrija	64,6	80,0	82,0	71,8	61,7	73,5	69,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	41,9	50,0	60,2	36,2	53,7	82,4	47,3
	Građevinarstvo	45,5	82,3	89,0	50,6	54,1	56,9	54,1
	Trgovina na veliko i malo	48,8	57,1	78,7	42,8	64,9	48,9	50,5
	Saobraćaj i skladištenje	50,7	54,8	79,3	42,4	65,2	54,1	52,7
	Usluge smeštaja i ishrane	62,2	58,9	100,0	75,5	67,2	53,5	61,9
	Informisanje i komunikacije	83,0	93,5	100,0	80,4	77,3	89,0	85,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	78,0	85,7	85,7	75,8	61,6	85,3	79,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	81,2	79,7	75,0	75,6	78,3	82,5	80,3
Ukupno	59,0	72,0	80,7	58,4	63,2	65,6	62,3	
Putem drugih prenosivih uređaja (smartfon) koristeći mobilnu širokopoljnu mrežu (smartfon)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	64,7	74,3	84,0	73,4	55,0	73,3	68,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	47,0	43,5	60,2	43,4	39,0	82,4	46,6
	Građevinarstvo	55,2	80,8	90,1	75,3	54,1	54,1	61,4
	Trgovina na veliko i malo	50,2	61,6	88,1	54,0	45,1	55,3	52,4
	Saobraćaj i skladištenje	72,3	65,5	80,5	60,4	76,4	84,9	71,5
	Usluge smeštaja i ishrane	61,3	62,3	100,0	79,0	46,2	59,2	61,8
	Informisanje i komunikacije	79,9	93,5	100,0	79,0	69,7	87,6	82,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	85,8	86,6	92,9	81,0	74,5	90,7	86,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	77,8	79,7	55,8	75,6	78,3	74,8	75,8
Ukupno	62,3	70,6	81,6	66,3	55,8	69,1	64,7	

**C7: 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%	57,7	75,4	74,9	66,0	67,1	55,5	62,1
25- 49%	14,0	11,1	9,1	14,4	9,1	14,8	13,2
50-74%	17,9	6,8	9,2	13,4	12,1	18,8	15,2
75-100%	10,4	6,7	6,8	6,2	11,7	11,0	9,5

**C8: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo da zaposleni putem mobilnih uređaja
imaju sledeće daljinske pristupe?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Pristup imejl-adresi preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	89,4	92,6	96,3	91,8	97,2	82,5	90,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	62,8	88,2	82,8	72,6	82,3	79,7
	Građevinarstvo	86,5	95,0	86,2	97,0	75,7	87,2	88,5
	Trgovina na veliko i malo	78,3	92,4	100,0	88,6	50,8	95,2	80,7
	Saobraćaj i skladištenje	79,5	92,2	92,6	87,3	72,3	88,2	82,0
	Usluge smeštaja i ishrane	92,7	80,6	66,7	92,0	82,8	92,2	90,3
	Informisanje i komunikacije	92,9	97,3	100,0	97,2	82,4	96,0	93,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	89,1	98,0	89,2	85,1	86,0	92,7	90,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	99,6	90,6	87,2	95,5	95,5	98,0	97,0
Ukupno	86,0	90,9	94,2	90,9	76,6	91,1	87,4	

C8: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo da zaposleni putem mobilnih uređaja imaju sledeće daljinske pristupe?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Pristup i rad na dokumentaciji preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	66,5	68,5	67,6	70,1	64,7	63,5	67,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	56,5	24,0	38,7	36,1	29,1	58,7	38,0
	Građevinarstvo	36,9	41,5	58,2	36,5	12,2	57,7	39,1
	Trgovina na veliko i malo	30,6	58,0	63,9	31,2	18,7	48,6	35,1
	Saobraćaj i skladištenje	31,8	43,4	44,4	52,3	23,1	23,8	34,1
	Usluge smeštaja i ishrane	38,1	45,4	66,7	42,7	9,4	50,1	39,7
	Informisanje i komunikacije	61,9	79,3	87,1	59,6	20,3	79,0	66,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	73,6	82,0	30,8	50,4	69,9	80,5	74,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	72,0	58,6	78,6	40,8	95,5	66,7	70,5
Ukupno	50,2	60,1	63,3	53,1	39,9	60,8	52,8	
Upotreba namenskih poslovnih softvera preduzeća (npr. za porudžbine ili upravljanje prodajom, ERP sistem)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,7	23,4	39,9	14,3	23,9	25,2	19,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	15,6	14,4	22,7	20,6	-	27,7	15,7
	Građevinarstvo	12,3	16,0	30,2	11,6	8,0	20,3	14,1
	Trgovina na veliko i malo	28,4	46,5	68,8	33,8	5,0	48,6	32,0
	Saobraćaj i skladištenje	15,6	44,2	39,4	28,7	2,9	35,6	21,0
	Usluge smeštaja i ishrane	26,3	30,1	-	25,9	10,6	33,5	26,6
	Informisanje i komunikacije	32,0	49,3	61,2	46,8	5,1	41,2	36,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	34,0	32,4	41,5	45,6	9,7	37,5	33,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	28,0	12,3	29,9	18,4	20,9	29,6	25,7
Ukupno	23,0	28,7	42,7	22,3	11,9	36,1	25,1	

C9: Da li Vaše preduzeće ima veb-sajt?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	85,3	90,3	91,9	84,4	84,4	94,6	86,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	69,7	73,3	100,0	63,6	86,2	90,7	74,1
	Građevinarstvo	74,4	88,8	87,8	76,1	71,2	82,5	77,6
	Trgovina na veliko i malo	68,4	93,1	97,0	74,2	76,3	68,0	72,1
	Saobraćaj i skladištenje	65,8	86,5	100,0	57,4	81,4	79,9	70,7
	Usluge smeštaja i ishrane	80,2	83,9	66,7	85,2	95,5	73,2	80,7
	Informisanje i komunikacije	93,5	100,0	100,0	91,6	86,0	98,3	94,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	91,8	98,6	100,0	84,7	80,1	98,7	92,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,1	92,1	91,7	58,1	77,8	95,1	84,6
Ukupno	77,9	89,8	93,9	77,5	80,8	84,0	80,8	

C10: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Opis robe ili usluga, cenovnik								
Delatnost	Prerađivačka industrija	96,5	90,0	94,2	92,9	98,9	93,4	94,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	88,6	87,4	91,9	75,9	100,0	100,0	88,5
	Građevinarstvo	77,6	70,4	56,2	59,5	75,0	86,7	75,1
	Trgovina na veliko i malo	88,1	80,7	93,1	91,3	83,1	85,6	87,0
	Saobraćaj i skladištenje	60,7	88,2	80,9	90,1	33,7	85,3	67,4
	Usluge smeštaja i ishrane	92,1	95,9	100,0	97,3	91,6	90,9	92,8
	Informisanje i komunikacije	89,7	83,5	88,2	89,7	80,8	90,3	88,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	76,6	64,8	72,9	100,0	74,4	69,3	74,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	93,2	100,0	94,4	100,0	95,8	93,0	94,5
Ukupno	87,4	84,6	88,6	89,3	84,7	86,1	86,9	
On-lajn naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	11,8	18,8	14,8	12,7	10,1	19,5	13,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,2	4,2	6,5	7,6	10,1	-	7,4
	Građevinarstvo	7,8	11,3	14,4	6,3	9,3	10,6	8,9
	Trgovina na veliko i malo	38,6	30,3	41,3	37,2	43,3	33,7	37,3
	Saobraćaj i skladištenje	14,3	24,8	28,8	9,8	14,0	31,5	17,3
	Usluge smeštaja i ishrane	69,4	65,5	50,0	66,5	50,3	78,3	68,6
	Informisanje i komunikacije	28,9	35,9	70,6	16,4	13,8	40,4	31,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	15,5	9,5	31,4	20,4	16,7	13,3	14,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,6	6,3	10,5	35,2	30,1	24,6	27,1
Ukupno	23,8	21,0	22,3	20,5	21,5	26,5	23,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C9.

C10: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle								
Delatnost	Prerađivačka industrija	50,1	59,3	66,5	42,7	92,8	30,6	53,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	65,6	64,5	58,6	59,9	89,4	13,5	64,2
	Građevinarstvo	54,9	58,9	69,2	75,8	98,4	21,4	56,5
	Trgovina na veliko i malo	91,9	72,1	70,2	86,5	90,6	88,0	88,1
	Saobraćaj i skladištenje	80,9	93,3	60,1	75,4	79,2	94,5	82,0
	Usluge smeštaja i ishrane	91,3	90,2	100,0	96,1	95,3	86,4	91,1
	Informisanje i komunikacije	82,4	83,8	72,9	72,8	98,3	81,0	82,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	63,9	80,1	78,6	87,8	15,4	74,2	66,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	81,2	86,5	53,8	97,3	46,6	87,0	79,0
Ukupno	70,7	68,5	66,0	64,6	85,2	65,1	70,0	
Praćenje ili status porudžbina								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,6	11,1	8,7	7,4	7,0	9,7	7,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	4,2	6,5	4,0	2,1	-	2,7
	Građevinarstvo	7,8	11,3	4,2	5,9	7,7	10,6	8,4
	Trgovina na veliko i malo	27,5	14,1	34,0	38,4	14,6	20,7	25,5
	Saobraćaj i skladištenje	9,0	6,4	19,1	14,7	-	14,7	9,1
	Usluge smeštaja i ishrane	24,2	14,1	-	24,4	11,2	26,1	22,2
	Informisanje i komunikacije	11,0	21,7	63,5	9,7	5,0	18,6	14,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	9,9	2,1	17,1	3,2	3,2	11,5	8,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	15,3	2,2	3,5	15,6	3,3	14,0	11,8
Ukupno	14,3	10,7	15,2	16,2	7,8	14,9	13,6	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C9.

C10: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima								
Delatnost	Prerađivačka industrija	74,7	78,7	77,0	91,3	99,1	22,5	75,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	72,2	79,0	88,7	83,9	91,5	19,2	77,3
	Građevinarstvo	51,7	90,1	92,0	73,4	100,0	34,3	61,7
	Trgovina na veliko i malo	93,2	87,3	92,7	90,7	99,8	88,9	92,3
	Saobraćaj i skladištenje	94,9	90,2	86,7	92,1	90,2	100,0	93,5
	Usluge smeštaja i ishrane	96,9	95,9	100,0	94,7	95,3	98,5	96,7
	Informisanje i komunikacije	92,2	89,4	100,0	90,4	98,3	90,9	92,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	98,4	100,0	85,7	91,3	100,0	99,6	98,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	90,4	93,3	100,0	100,0	70,0	98,1	92,0
Ukupno	84,1	85,1	86,0	89,6	97,1	71,6	84,4	
Linkove preduzeća ka društvenim mrežama (Fejsbuk, Tvider)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	32,7	33,3	43,9	35,9	33,8	29,0	33,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,5	14,0	49,5	9,9	45,7	9,1	23,2
	Građevinarstvo	27,0	29,4	20,4	30,0	20,9	28,0	27,2
	Trgovina na veliko i malo	55,6	35,9	64,0	40,4	50,0	65,8	52,7
	Saobraćaj i skladištenje	14,0	48,7	35,2	28,6	18,7	18,9	22,3
	Usluge smeštaja i ishrane	81,1	71,1	100,0	67,2	75,7	88,1	79,4
	Informisanje i komunikacije	65,8	78,5	94,1	78,2	64,8	67,4	69,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	40,8	56,9	65,7	42,3	38,9	45,1	43,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	55,0	37,8	40,6	63,4	49,7	48,4	50,4
Ukupno	43,1	38,0	47,8	37,9	39,6	48,0	42,3	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C9.

C10: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće:(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Oglašavanje slobodnih radnih mesta ili on-lajn prijavljivanje za radna mesta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,8	24,2	37,8	12,3	14,5	15,8	13,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	19,2	8,1	7,0	17,0	-	9,7
	Građevinarstvo	15,7	31,3	40,1	15,9	13,1	26,8	20,1
	Trgovina na veliko i malo	18,3	36,2	69,2	25,9	13,3	25,6	22,7
	Saobraćaj i skladištenje	18,3	26,6	56,9	29,4	5,8	36,6	22,4
	Usluge smeštaja i ishrane	39,1	24,6	50,0	37,6	27,5	40,2	36,6
	Informisanje i komunikacije	59,3	64,4	60,0	55,7	57,1	62,2	60,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	32,0	54,4	48,6	11,7	18,6	44,9	35,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	23,1	24,3	55,2	29,8	13,2	31,2	27,0	
Ukupno		19,4	30,9	45,2	19,2	15,6	31,4	23,1

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C9.

C11: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:
u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	29,5	28,9	41,0	31,7	32,5	23,6	30,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	5,0	8,9	45,7	7,1	18,3	5,4	10,5
	Građevinarstvo	18,8	29,6	14,7	20,3	15,4	23,8	20,6
	Trgovina na veliko i malo	42,4	44,7	70,0	41,1	44,9	44,3	43,3
	Saobraćaj i skladištenje	15,7	28,2	50,7	17,9	25,8	12,7	19,3
	Usluge smeštaja i ishrane	69,8	63,3	66,7	62,4	76,1	68,9	68,6
	Informisanje i komunikacije	62,1	82,5	92,9	78,9	56,1	65,6	66,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	35,5	45,2	72,9	39,2	37,8	36,9	37,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	51,6	48,1	37,2	40,6	47,8	52,8	49,5
Ukupno	35,7	35,3	47,2	33,4	36,1	38,8	36,1	
Blog preduzeća (Twitter)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,8	9,7	12,8	5,1	6,0	9,7	6,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	5,1	8,1	1,3	7,3	-	3,1
	Građevinarstvo	5,8	1,5	2,6	4,0	-	8,4	4,9
	Trgovina na veliko i malo	14,2	19,0	23,2	16,7	11,8	15,3	15,0
	Saobraćaj i skladištenje	3,0	10,1	20,6	2,6	3,8	10,7	5,0
	Usluge smeštaja i ishrane	35,1	27,6	66,7	32,1	32,3	35,5	34,0
	Informisanje i komunikacije	39,4	60,9	75,3	39,4	34,6	48,2	44,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,9	18,2	35,7	18,1	3,8	14,7	13,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,9	13,7	16,0	10,0	9,2	28,7	20,7
Ukupno	11,9	13,7	17,7	9,9	8,6	17,5	12,5	

**C11: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža:
u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,7	11,6	22,8	9,9	9,1	9,2	9,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	5,1	22,6	2,6	9,2	-	4,4
	Građevinarstvo	7,1	5,0	11,4	12,9	9,9	0,4	6,9
	Trgovina na veliko i malo	14,9	16,0	25,8	15,0	16,1	15,0	15,3
	Saobraćaj i skladištenje	-	13,4	21,5	5,1	2,2	1,0	3,1
	Usluge smeštaja i ishrane	36,4	17,8	33,3	40,7	17,8	35,0	33,1
	Informisanje i komunikacije	42,4	61,4	82,4	64,7	42,4	42,6	46,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,9	34,3	35,7	19,1	10,9	23,6	20,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	30,8	15,0	25,6	20,2	18,3	34,0	27,8
Ukupno	13,9	15,1	25,2	13,5	12,3	17,2	14,6	
Wikipediju								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,7	6,4	5,6	3,8	1,3	12,3	5,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	20,5	-	-	29,4	-	9,5
	Građevinarstvo	10,6	31,8	2,6	10,6	12,6	17,9	14,2
	Trgovina na veliko i malo	7,3	16,8	8,7	5,2	10,4	10,3	8,5
	Saobraćaj i skladištenje	2,9	5,0	13,3	7,2	1,3	0,7	3,7
	Usluge smeštaja i ishrane	25,3	12,7	-	23,7	27,0	21,1	22,9
	Informisanje i komunikacije	16,2	33,1	36,5	15,6	34,6	16,6	19,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,6	7,3	21,4	9,2	1,3	6,7	6,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,4	2,1	-	3,8	-	-	0,6
Ukupno	7,2	13,0	7,2	5,8	7,8	10,9	8,3	

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	66,9	81,3	89,8	74,8	62,8	76,2	71,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	59,6	57,5	96,8	60,9	57,8	78,9	62,1
	Građevinarstvo	62,3	89,2	89,9	82,1	53,0	66,1	68,4
	Trgovina na veliko i malo	63,6	71,9	89,5	66,0	50,0	73,2	65,2
	Saobraćaj i skladištenje	69,3	64,9	86,7	64,1	76,4	69,2	69,4
	Usluge smeštaja i ishrane	66,4	62,6	66,7	82,9	59,2	59,9	65,8
	Informisanje i komunikacije	83,2	98,7	100,0	85,8	65,6	92,3	86,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	71,8	79,0	50,0	76,2	75,5	70,6	72,5
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	61,6	49,4	59,0	80,3	91,1	40,2	59,4	
Ukupno		66,5	76,2	86,1	72,0	61,3	71,5	69,1

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	32,7	34,0	29,4	38,8	21,8	33,6	32,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	19,6	21,9	6,5	25,6	16,1	-	19,5
	Građevinarstvo	14,4	25,1	9,0	26,9	23,7	3,2	16,2
	Trgovina na veliko i malo	23,6	25,4	35,6	31,4	40,3	8,8	24,1
	Saobraćaj i skladištenje	12,8	31,4	8,1	10,2	24,2	13,4	15,6
	Usluge smeštaja i ishrane	54,2	40,6	66,7	61,3	32,4	54,5	51,9
	Informisanje i komunikacije	24,9	33,8	54,1	34,0	22,3	26,7	27,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	42,3	36,9	38,6	23,8	59,6	40,7	41,5
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	44,7	32,3	59,6	18,5	34,5	55,8	44,3	
Ukupno	28,2	30,7	29,6	32,4	30,1	24,2	28,7	

C14: Da li se Vaše preduzeće reklamira putem interneta koristeći neke od sledećih metoda reklame?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Na osnovu sadržaja na veb-stranicama ili pretraživanjem ključnih reči od strane korisnika								
Delatnost	Prerađivačka industrija	54,1	59,2	49,9	28,0	83,6	96,2	55,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	68,7	100,0	77,9	100,0	-	83,7
	Građevinarstvo	100,0	57,0	100,0	100,0	88,5	-	87,7
	Trgovina na veliko i malo	71,0	87,5	76,9	98,2	53,7	49,4	73,3
	Saobraćaj i skladištenje	48,0	49,8	60,0	76,3	13,1	100,0	48,9
	Usluge smeštaja i ishrane	84,9	73,3	100,0	96,1	51,0	83,6	83,5
	Informisanje i komunikacije	65,3	80,2	67,4	60,9	37,3	78,7	68,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	66,2	77,7	74,1	66,1	33,5	82,8	67,7
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	70,4	47,7	53,8	100,0	53,1	65,4	65,5	
Ukupno	66,6	66,1	61,2	61,0	58,7	79,4	66,3	
Na osnovu praćenja profila korisnika i njihovih prethodnih kupovina								
Delatnost	Prerađivačka industrija	14,9	23,3	32,1	6,5	29,8	35,2	17,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	28,1	-	19,9	-	-	14,6
	Građevinarstvo	26,4	42,2	71,4	32,1	39,3	-	32,0
	Trgovina na veliko i malo	27,4	24,6	29,4	28,7	26,1	24,6	27,1
	Saobraćaj i skladištenje	-	33,9	-	20,4	10,4	-	11,1
	Usluge smeštaja i ishrane	24,2	38,1	50,0	26,7	49,0	21,2	26,3
	Informisanje i komunikacije	46,2	41,6	43,5	28,5	12,9	59,2	45,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	26,5	27,6	18,5	28,0	9,4	33,8	26,5
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	26,3	-	5,4	38,7	26,6	17,0	20,4	
Ukupno	22,4	26,9	27,1	17,6	24,5	30,4	23,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C13.

C14: Da li se Vaše preduzeće reklamira putem interneta koristeći neke od sledećih metoda reklame?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Na osnovu geografske lokacije korisnika								
Delatnost	Prerađivačka industrija	8,9	14,0	14,2	5,8	27,5	8,4	10,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,4	14,0	100,0	9,9	54,3	-	21,7
	Građevinarstvo	26,4	14,1	71,4	32,1	16,3	-	24,0
	Trgovina na veliko i malo	32,6	25,2	31,7	29,8	36,8	23,4	31,6
	Saobraćaj i skladištenje	-	33,6	-	20,4	-	25,2	11,0
	Usluge smeštaja i ishrane	36,3	35,8	-	40,5	11,0	38,7	35,9
	Informisanje i komunikacije	40,1	43,8	43,5	34,8	35,1	44,9	41,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	34,6	13,8	18,5	39,3	-	44,4	31,8
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	26,4	-	5,4	40,1	26,6	17,0	20,5	
Ukupno	24,0	18,8	20,6	18,3	25,0	26,8	22,8	
Bilo koji drugi načini koji nisu navedeni								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,0	16,0	36,8	13,5	62,6	10,7	21,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,4	31,3	100,0	22,1	54,3	-	30,7
	Građevinarstvo	17,6	-	-	21,4	-	-	12,2
	Trgovina na veliko i malo	16,7	17,6	30,6	8,4	22,7	30,0	17,3
	Saobraćaj i skladištenje	26,0	-	-	-	33,1	-	16,9
	Usluge smeštaja i ishrane	45,6	25,7	-	14,0	24,7	61,5	42,4
	Informisanje i komunikacije	18,0	26,2	89,1	18,5	40,4	23,1	24,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,6	48,3	25,9	26,4	11,1	25,3	21,5
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	37,7	14,1	37,6	10,0	-	46,4	35,0	
Ukupno	22,7	18,2	37,8	13,2	30,8	27,8	22,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C13.

C15: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Za pribavljenje informacija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	95,6	96,4	98,2	93,2	99,9	96,9	96,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	96,0	100,0	96,2	96,8	100,0	97,1	97,9
	Građevinarstvo	100,0	96,5	100,0	100,0	97,3	100,0	99,4
	Trgovina na veliko i malo	96,1	97,7	92,1	91,1	99,3	98,7	96,2
	Saobraćaj i skladištenje	87,4	100,0	100,0	89,0	84,0	100,0	90,0
	Usluge smeštaja i ishrane	99,3	100,0	100,0	97,7	100,0	100,0	99,4
	Informisanje i komunikacije	96,9	98,7	100,0	97,8	100,0	96,3	97,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	93,8	100,0	100,0	95,3	76,5	100,0	94,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	97,7	100,0	100,0	95,6	98,9	98,8	98,3
Ukupno	95,7	97,7	97,7	93,4	96,6	98,6	96,2	
Za pribavljenje obrazaca, npr. poreskih obrazaca								
Delatnost	Prerađivačka industrija	97,4	98,2	98,3	96,3	99,9	97,8	97,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	96,2	100,0	96,2	97,0	100,0	97,1	98,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	93,7	97,7	92,1	91,1	90,8	98,7	94,2
	Saobraćaj i skladištenje	90,7	100,0	96,4	88,6	92,0	100,0	92,5
	Usluge smeštaja i ishrane	98,5	100,0	100,0	95,4	100,0	100,0	98,8
	Informisanje i komunikacije	93,6	98,7	100,0	96,3	100,0	92,6	94,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	98,6	98,7	100,0	92,6	99,1	100,0	98,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	99,0	100,0	100,0	95,6	100,0	100,0	99,3
Ukupno	96,0	98,7	97,5	94,5	96,7	98,5	96,6	

C15: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:

u procentima

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

C15: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Plaćanje doprinosa za zaposlene								
Delatnost	Prerađivačka industrija	98,0	99,5	98,2	96,9	99,7	99,7	98,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	96,2	100,0	100,0	97,1	99,7
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	94,8	98,7	100,0	91,2	95,3	99,0	95,4
	Saobraćaj i skladištenje	93,8	100,0	96,4	94,3	92,0	100,0	94,9
	Usluge smeštaja i ishrane	98,5	94,7	100,0	94,0	100,0	99,0	97,9
	Informisanje i komunikacije	99,7	98,7	100,0	97,8	100,0	100,0	99,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	94,2	100,0	92,9	92,6	81,5	99,5	94,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	99,0	97,9	100,0	93,7	100,0	100,0	98,9
Ukupno	96,7	99,2	98,5	95,3	96,8	99,5	97,2	

C16: Da li Vaše preduzeće koristi softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (finansije, plan, marketing...)?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,3	26,9	50,8	12,3	19,7	39,4	20,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	8,8	12,3	57,5	13,0	12,8	29,4	14,9
	Građevinarstvo	4,6	10,8	34,6	4,8	5,0	9,8	7,0
	Trgovina na veliko i malo	17,5	20,6	71,5	11,3	9,8	31,0	19,1
	Saobraćaj i skladištenje	6,4	20,5	59,7	6,4	10,2	20,5	11,1
	Usluge smeštaja i ishrane	6,8	8,9	100,0	11,8	8,0	6,0	7,9
	Informisanje i komunikacije	18,7	27,7	44,7	12,1	16,8	25,0	21,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,7	31,7	31,4	15,9	5,2	5,6	7,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	5,8	22,4	38,5	12,0	9,2	12,9	11,8
Ukupno	12,9	22,2	52,1	11,1	12,9	23,7	16,3	

C17: Da li Vaše preduzeće koristi bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (CRM softver) koja omogućava sledeće?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	17,3	26,5	29,8	12,9	31,6	22,0	20,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,8	6,2	44,6	15,6	8,7	5,8	12,2
	Građevinarstvo	4,6	5,0	9,6	1,1	2,7	9,1	4,9
	Trgovina na veliko i malo	8,3	13,6	29,9	3,5	5,9	16,5	9,5
	Saobraćaj i skladištenje	-	26,6	39,9	9,2	0,9	7,8	6,1
	Usluge smeštaja i ishrane	15,4	23,0	66,7	36,3	2,1	13,3	17,1
	Informisanje i komunikacije	35,9	51,7	81,2	31,5	20,6	48,1	40,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	31,1	60,6	75,7	22,2	3,8	49,1	36,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	26,9	50,3	28,2	15,4	14,2	41,9	30,6	
Ukupno		14,4	24,1	33,5	10,6	14,8	24,7	17,0
Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija...)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	19,7	29,4	29,3	8,0	27,3	46,3	22,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	12,7	6,2	13,4	9,3	6,9	19,7	9,8
	Građevinarstvo	13,7	3,5	9,6	0,3	2,7	25,9	11,6
	Trgovina na veliko i malo	8,9	12,9	29,9	4,5	5,9	16,5	9,8
	Saobraćaj i skladištenje	-	21,1	40,3	7,1	0,9	7,8	5,2
	Usluge smeštaja i ishrane	7,3	19,4	66,7	20,4	2,1	7,8	9,9
	Informisanje i komunikacije	38,1	44,7	48,2	25,3	22,1	48,9	39,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	25,8	63,2	48,6	22,0	2,2	42,4	31,4
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,3	30,9	28,2	6,0	10,2	32,9	22,8	
Ukupno		15,1	23,8	28,8	7,6	13,0	29,7	17,3

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

D1: Da li Vaše preduzeće plaća usluge kalud (cloud) servisa putem interneta? u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,2	6,4	9,9	2,6	3,1	12,1	5,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	6,9	6,5	5,7	1,8	-	3,8
	Građevinarstvo	4,6	12,3	3,7	0,8	2,7	11,9	5,9
	Trgovina na veliko i malo	10,5	10,6	13,8	18,9	0,4	9,7	10,6
	Saobraćaj i skladištenje	9,7	5,1	25,1	0,7	19,9	11,7	9,6
	Usluge smeštaja i ishrane	7,6	6,9	33,3	3,3	20,8	5,1	7,7
	Informisanje i komunikacije	22,8	20,4	57,6	11,4	10,7	31,0	23,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,9	19,5	21,4	6,5	4,2	25,4	18,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	12,5	4,6	9,6	3,4	9,2	13,9	11,0
Ukupno	9,2	9,0	13,2	7,3	4,8	14,3	9,3	

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

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga klaud servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga)?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Imejl								
Delatnost	Prerađivačka industrija	79,7	74,8	86,8	77,8	58,0	85,8	79,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	100,0	44,9	100,0	-	53,6
	Građevinarstvo	100,0	41,0	100,0	100,0	100,0	73,4	77,5
	Trgovina na veliko i malo	87,0	68,6	32,4	78,3	66,7	91,6	83,2
	Saobraćaj i skladištenje	31,3	100,0	74,3	-	19,3	100,0	42,3
	Usluge smeštaja i ishrane	68,7	77,8	100,0	68,4	82,9	54,9	71,3
	Informisanje i komunikacije	42,5	71,4	75,5	22,9	73,2	49,9	49,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	98,7	83,8	66,7	86,0	24,2	100,0	95,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	65,4	100,0	100,0	53,8	-	91,7	70,8
Ukupno		77,5	69,5	75,0	74,4	45,2	83,6	75,9
Ofis softver (Word, Excel)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	67,8	53,9	34,1	43,5	34,4	74,1	59,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	100,0	44,9	100,0	-	53,6
	Građevinarstvo	100,0	12,2	-	100,0	-	70,3	64,0
	Trgovina na veliko i malo	52,0	6,2	37,8	72,9	33,3	2,1	46,0
	Saobraćaj i skladištenje	65,7	-	52,9	-	47,0	91,4	58,5
	Usluge smeštaja i ishrane	45,3	77,8	-	31,6	54,9	45,1	48,8
	Informisanje i komunikacije	53,7	87,3	53,1	22,9	86,6	59,5	58,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	74,4	83,8	33,3	86,0	-	77,9	75,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	51,7	100,0	100,0	-	100,0	52,2	59,3
Ukupno		61,1	44,0	45,9	64,8	47,5	55,5	57,1

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga klad servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga)?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Hosting baze podataka preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	37,5	53,9	41,5	28,6	44,3	48,7	43,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	-	44,9	-	-	37,8
	Građevinarstvo	100,0	12,2	-	100,0	-	70,3	64,0
	Trgovina na veliko i malo	79,2	55,9	21,6	62,6	33,3	95,6	74,7
	Saobraćaj i skladištenje	34,3	100,0	19,3	-	56,3	-	38,2
	Usluge smeštaja i ishrane	56,6	44,4	100,0	-	68,8	54,9	56,2
	Informisanje i komunikacije	86,7	48,2	34,7	36,4	86,6	80,6	77,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	71,8	78,2	33,3	-	48,5	77,9	72,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	62,0	-	100,0	-	-	82,9	61,5
Ukupno	69,6	51,8	35,9	52,7	49,0	73,7	64,4	
Skladištenje fajlova								
Delatnost	Prerađivačka industrija	53,8	47,7	54,7	34,4	79,5	51,1	52,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	-	100,0	-	-	84,2
	Građevinarstvo	-	12,2	-	100,0	-	-	4,7
	Trgovina na veliko i malo	78,2	14,4	40,5	62,3	33,3	81,6	69,3
	Saobraćaj i skladištenje	65,7	100,0	59,9	-	59,7	94,2	67,9
	Usluge smeštaja i ishrane	45,3	22,2	-	-	45,1	45,1	40,1
	Informisanje i komunikacije	41,5	46,6	24,5	90,6	73,2	31,9	40,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	47,4	78,2	33,3	-	24,2	56,5	51,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	44,9	100,0	100,0	46,2	-	68,9	53,5
Ukupno	58,0	44,9	45,4	57,9	52,9	53,8	54,9	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga klad servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga)?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Finansijske ili računovodstvene softverske aplikacije								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,1	25,9	5,5	19,3	24,9	19,2	20,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	-	44,9	-	-	37,8
	Građevinarstvo	-	12,2	-	100,0	-	-	4,7
	Trgovina na veliko i malo	36,0	49,4	16,2	52,5	-	12,7	37,1
	Saobraćaj i skladištenje	34,3	-	25,7	100,0	40,3	-	30,4
	Usluge smeštaja i ishrane	65,3	66,7	-	31,6	51,6	90,2	63,2
	Informisanje i komunikacije	44,2	41,3	51,0	18,9	86,6	43,1	44,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,6	36,7	33,3	72,0	60,6	69,2	69,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	51,7	-	100,0	-	100,0	43,4	52,8	
Ukupno	41,8	33,4	25,4	46,9	43,3	34,7	39,3	
CRM softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,2	14,2	20,6	-	22,3	11,0	10,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	100,0	44,9	100,0	-	53,6
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	-	6,2	-	1,2	-	-	0,8
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	20,0	33,3	-	-	9,9	45,1	21,4
	Informisanje i komunikacije	30,6	7,9	40,8	44,8	13,4	28,0	28,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,3	-	33,3	-	24,2	0,7	1,7
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,7	-	100,0	-	100,0	20,7	35,9	
Ukupno	7,0	9,9	25,8	4,4	17,0	8,9	8,6	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga klad servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga)?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Računarski kapacitet za pokretanje softvera preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,2	6,4	15,1	-	9,9	9,5	7,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	100,0	44,9	100,0	-	53,6
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	35,0	35,0	10,8	48,7	-	11,4	34,3
	Saobraćaj i skladištenje	34,3	-	-	-	40,3	-	27,4
	Usluge smeštaja i ishrane	42,5	44,4	-	31,6	40,8	45,1	41,3
	Informisanje i komunikacije	36,5	21,2	12,2	26,9	-	36,1	32,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	23,1	-	33,3	-	-	22,1	19,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,3	-	100,0	-	-	20,7	15,3
Ukupno	26,7	15,7	20,8	37,8	23,6	17,8	24,3	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

D3: Da li Vaše preduzeće plaća usluge klad servisa koje pružaju provajderi na sledeći način?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Putem zajedničkog servera								
Delatnost	Prerađivačka industrija	60,2	27,2	46,5	30,6	13,9	66,5	48,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	44,9	100,0	44,9	100,0	-	53,6
	Građevinarstvo	-	12,2	-	100,0	-	-	4,7
	Trgovina na veliko i malo	4,8	14,8	10,8	6,6	-	5,7	6,2
	Saobraćaj i skladištenje	68,7	-	40,6	-	84,0	8,6	59,5
	Usluge smeštaja i ishrane	31,3	77,8	-	31,6	33,6	45,1	37,5
	Informisanje i komunikacije	46,3	41,8	63,3	58,2	26,8	47,9	47,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,3	5,6	66,7	14,0	24,2	1,5	3,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,7	-	100,0	-	-	51,8	38,4	
Ukupno	23,2	22,2	47,3	14,8	42,9	25,1	24,5	
Na serverima isključivo rezervisanim za vaše preduzeće								
Delatnost	Prerađivačka industrija	19,5	76,5	61,3	43,5	90,4	26,4	41,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	100,0	100,0	100,0	-	100,0
	Građevinarstvo	-	59,0	100,0	-	-	29,7	25,1
	Trgovina na veliko i malo	45,5	57,7	73,0	67,7	100,0	13,7	47,8
	Saobraćaj i skladištenje	31,3	100,0	40,1	100,0	12,7	91,4	38,3
	Usluge smeštaja i ishrane	65,9	44,4	-	100,0	62,2	45,1	60,3
	Informisanje i komunikacije	59,1	33,4	100,0	77,1	73,2	55,6	59,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,1	5,6	100,0	86,0	15,2	1,5	7,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	48,3	-	100,0	100,0	-	60,1	49,9	
Ukupno	34,5	56,9	72,9	66,7	43,0	27,4	40,8	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

MODUL 2.E: BIG DATA ANALIZA¹⁾

E1: Da li je Vaše preduzeće, u toku 2015. godine, koristilo analizu big data iz sledećih izvora?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Baze podataka preduzeća iz smart uređaja ili senzora (M2M – mašina do mašine, digitalni senzori, RFID – identifikacija putem radio frekvencije...)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,1	4,3	4,1	0,5	1,0	3,5	1,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	3,7	-	-	8,3	-	-	2,8
	Trgovina na veliko i malo	-	4,5	10,9	0,4	1,1	1,0	0,8
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	10,1	0,4	0,9	-	0,5
	Usluge smeštaja i ishrane	2,2	1,5	-	3,3	-	2,3	2,1
	Informisanje i komunikacije	1,4	10,0	-	1,1	6,4	2,2	2,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,3	-	-	-	5,6	-	1,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	0,6	3,1	4,2	1,1	1,3	1,3	1,2	
Preusmeravanje podataka sa prenosivih uređaja (mreža mobilne telefonije, Vaj-faj mreža, GPS)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,0	2,4	6,5	-	6,6	2,3	2,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	3,7	-	-	8,3	-	-	2,8
	Trgovina na veliko i malo	0,2	3,6	2,2	0,8	1,1	0,3	0,7
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	1,5	1,5	-	1,0	-	2,3	1,5
	Informisanje i komunikacije	2,6	6,0	-	5,1	7,8	1,1	3,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	1,2	2,0	3,2	1,1	2,8	0,8	1,4	

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

E1: Da li je Vaše preduzeće, u toku 2015. godine, koristilo analizu big data iz sledećih izvora?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Podaci generisani sa društvenih mreža (društvene mreže, blogovi, multimedijalni sajtovi za razmenu sadržaja)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,7	2,2	1,8	0,1	2,1	2,1	1,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	-	2,2	3,7	0,1	-	0,8	0,4
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	1,5	-	-	-	-	2,3	1,2
	Informisanje i komunikacije	-	6,0	11,8	-	1,4	1,7	1,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	0,3	1,6	1,8	0,1	0,8	0,9	0,6	
Drugi nepomenuti izvori podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,5	2,4	0,7	1,3	-	1,3	0,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	3,7	-	-	8,3	-	-	2,8
	Trgovina na veliko i malo	-	-	7,2	0,1	-	0,3	0,2
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	7,3	-	-	1,4	0,3
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	-	-	-	-	-
	Informisanje i komunikacije	1,2	2,9	11,8	6,2	1,4	0,7	1,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	7,1	-	-	0,2	0,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	0,5	1,1	2,7	1,4	0,0	0,5	0,7	

**E2: Ko je bio zadužen za analizu big data u Vašem preduzeću,
u toku 2015. godine?¹⁾**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Zaposleni u preduzeću								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,7	84,9	92,0	100,0	21,8	85,1	56,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	100,0	76,6	100,0	100,0	100,0	77,4	86,3
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	100,0
	Informisanje i komunikacije	46,0	100,0	100,0	100,0	18,3	100,0	73,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	100,0	-	-	100,0	10,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	26,6	84,2	96,5	64,2	28,0	85,8	57,5	
Spoljni saradnici								
Delatnost	Prerađivačka industrija	42,3	47,3	24,5	85,8	33,7	14,9	41,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0
	Trgovina na veliko i malo	-	23,4	7,9	11,3	-	22,6	16,1
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	68,1	-	-	-	-	100,0	59,4
	Informisanje i komunikacije	54,0	-	100,0	-	81,7	23,1	35,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	100,0	-	-	100,0	10,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	53,2	33,6	21,5	70,1	30,3	24,9	41,3	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje E1.

MODUL 2.F: FAKTURE¹⁾**F1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. godine slalo elektronske fakture ili fakture u papirnom obliku?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Drugim preduzećima								
Delatnost	Prerađivačka industrija	96,2	97,0	98,6	95,3	100,0	95,1	96,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	97,5	100,0	97,4	93,9	100,0	100,0	97,9
	Trgovina na veliko i malo	95,8	98,4	100,0	95,7	95,3	97,2	96,2
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	99,3	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	99,4
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	91,3	96,6	92,9	100,0	58,2	100,0	92,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	89,7	94,1	100,0	100,0	65,0	100,0	91,5
Ukupno	96,2	98,1	98,9	96,3	94,8	98,1	96,6	
Javnim institucijama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	68,2	70,8	74,4	88,8	32,3	72,6	69,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	76,2	86,7	85,5	94,3	53,7	100,0	81,9
	Građevinarstvo	75,5	76,2	65,4	70,8	66,2	83,8	75,2
	Trgovina na veliko i malo	71,6	79,1	87,3	67,0	38,4	97,4	72,9
	Saobraćaj i skladištenje	61,2	63,4	89,8	67,3	30,6	99,0	62,8
	Usluge smeštaja i ishrane	82,2	93,1	100,0	86,5	52,9	94,5	84,2
	Informisanje i komunikacije	87,2	86,3	82,4	79,3	70,4	93,9	86,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	91,5	97,8	85,7	78,7	78,5	99,8	92,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	88,5	88,2	96,8	79,7	71,3	99,4	89,3
Ukupno	73,9	77,3	80,5	79,0	43,9	91,2	74,8	

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

F1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. godine slalo elektronske fakture ili fakture u papirnom obliku?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Fizičkim licima								
Delatnost	Prerađivačka industrija	58,0	52,9	47,9	75,5	28,1	49,7	56,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	65,4	74,3	71,5	76,5	58,7	70,6	70,1
	Građevinarstvo	63,4	63,7	49,3	51,2	61,9	72,9	62,9
	Trgovina na veliko i malo	51,0	60,0	67,1	42,7	50,9	61,5	52,4
	Saobraćaj i skladištenje	43,2	44,8	61,7	54,2	40,3	31,9	44,3
	Usluge smeštaja i ishrane	74,8	83,3	100,0	70,0	50,3	89,0	76,5
	Informisanje i komunikacije	66,1	66,8	82,4	56,6	51,2	74,3	66,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,1	94,7	71,4	43,6	53,5	98,9	81,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	78,8	71,5	60,9	54,3	44,1	94,9	75,7	
Ukupno		59,0	61,3	57,5	60,7	43,2	68,8	59,4

MODUL 2.G: E-trgovina¹⁾

G1: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za robu ili usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2015?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	14,6	26,2	28,6	13,9	21,4	23,1	18,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	8,9	12,0	33,3	10,2	18,3	8,3	12,6
	Građevinarstvo	13,9	12,3	27,8	12,0	18,2	13,7	14,2
	Trgovina na veliko i malo	25,6	26,0	54,0	20,3	46,2	19,5	26,3
	Saobraćaj i skladištenje	12,8	20,7	47,2	11,1	22,0	15,1	15,6
	Usluge smeštaja i ishrane	40,6	27,7	66,7	48,3	36,6	34,6	38,6
	Informisanje i komunikacije	40,0	48,8	69,4	4,8	22,3	59,7	42,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	34,8	23,1	24,3	12,6	14,9	43,5	33,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,0	16,7	12,8	16,7	-	40,8	26,8
Ukupno	22,5	23,9	34,5	15,7	27,3	27,9	23,3	

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

G2: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2015:¹⁾
u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	74,7	78,8	83,5	86,5	83,5	65,3	76,0	
25-49%	12,1	7,3	6,0	5,1	4,6	18,1	10,8	
50-74%	7,1	9,5	5,4	5,1	8,5	8,1	7,5	
75-100%	6,0	4,4	5,1	3,2	3,4	8,5	5,7	

G3: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2015:¹⁾
u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
Prodaja krajnjim potrošačima (B2C)								
1- 24%	16,2	13,1	26,2	16,9	19,0	14,0	16,2	
25- 49%	0,1	2,6	0,7	0,9	1,2	0,0	0,6	
50-74%	14,8	15,8	6,3	16,0	19,6	10,3	14,5	
75-100%	68,9	68,4	66,8	66,2	60,2	75,7	68,7	
Prodaja preduzećima (B2B, B2G)								
1- 24%	67,7	68,4	66,8	62,6	60,2	75,7	67,8	
25- 49%	2,9	3,9	0,0	10,0	1,2	0,2	2,9	
50-74%	13,2	14,5	6,3	10,6	19,4	10,1	13,0	
75-100%	16,2	13,1	26,9	16,9	19,1	14,0	16,2	

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

G4: Koje od sledećih opcija sredstava plaćanja nudite prilikom prodaje putem Vašeg veb-sajta ili mobilne aplikacije?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
On-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja je uključen u transakciji naručivanja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	50,2	67,7	90,5	75,6	65,7	34,8	59,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	80,6	100,0	90,0	100,0	95,3
	Građevinarstvo	48,6	100,0	100,0	6,8	60,6	100,0	61,1
	Trgovina na veliko i malo	47,6	59,6	57,0	50,7	38,1	64,4	49,5
	Saobraćaj i skladištenje	76,3	50,8	45,0	93,6	73,1	17,9	66,6
	Usluge smeštaja i ishrane	85,6	92,6	50,0	78,7	66,0	98,6	86,0
	Informisanje i komunikacije	71,0	60,6	89,8	54,8	64,9	71,1	70,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	67,8	72,5	29,4	85,5	-	73,3	67,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	67,2	100,0	25,0	50,9	-	70,5	68,5
Ukupno	58,1	69,4	73,5	64,1	51,3	66,1	61,2	
Of-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja nije uključen u transakciji naručivanja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	95,8	99,2	97,9	100,0	92,2	99,1	97,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	90,9	100,0	95,9	86,4	90,7	99,4	92,2
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	75,4	100,0	100,0	88,5	100,0	94,7
	Usluge smeštaja i ishrane	94,2	75,3	100,0	95,9	80,6	93,6	92,0
	Informisanje i komunikacije	90,4	96,7	100,0	100,0	53,1	96,1	92,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	96,4	91,0	100,0	100,0	52,1	100,0	95,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	-	100,0	100,0
Ukupno	94,1	96,6	98,2	94,9	89,0	98,6	94,8	

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

G5: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Roba ili usluge preduzeća nisu pogodne za veb-prodaju								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,9	1,1	-	10,0	-	-	3,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	26,3	-	-	69,2	-	-	19,9
	Trgovina na veliko i malo	19,5	6,0	-	4,5	-	51,7	17,0
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	6,8	3,0	-	-	0,9
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	-	-	-	-	-
	Informisanje i komunikacije	1,3	3,3	-	45,2	6,4	-	1,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	9,0	-	-	10,2	-	0,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	9,8	2,6	0,7	10,1	0,5	11,5	7,9	
Problemi vezani za logistiku (transport robe ili isporuka usluga)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	31,2	55,6	65,9	51,6	55,4	18,5	42,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	46,8	87,0	90,0	70,0	87,1
	Građevinarstvo	15,9	12,2	100,0	6,8	45,6	15,7	22,3
	Trgovina na veliko i malo	38,0	44,4	5,5	22,5	39,3	47,4	37,3
	Saobraćaj i skladištenje	76,3	50,8	38,2	90,5	73,1	17,9	65,6
	Usluge smeštaja i ishrane	18,4	7,4	50,0	7,7	-	30,6	17,4
	Informisanje i komunikacije	63,0	24,6	25,4	45,2	11,6	58,6	53,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	63,3	50,4	-	21,4	-	70,4	61,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	28,1	78,4	25,0	11,1	-	35,6	33,0
Ukupno	41,3	48,5	43,1	36,6	44,3	45,2	42,8	

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

G5: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:¹⁾

u procentima

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

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

G5: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije:¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
(Neodgovarajući) pravni okvir								
Delatnost	Prerađivačka industrija	-	-	-	-	-	-	-
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	1,8	-	2,8	-	0,3	5,0	1,6
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	-	-	-	-	-
	Informisanje i komunikacije	-	8,4	-	-	-	1,7	1,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,9	-	-	-	-	12,5	10,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	14,0	-	-	-	-	13,3	11,9
Ukupno	3,0	0,7	0,7	-	0,1	5,2	2,4	
Visoki troškovi uvođenja veb-prodaje								
Delatnost	Prerađivačka industrija	31,2	55,7	65,9	51,6	55,4	18,5	42,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	46,8	87,0	90,0	70,0	87,1
	Građevinarstvo	15,9	12,2	100,0	6,8	45,6	15,7	22,3
	Trgovina na veliko i malo	19,9	36,5	8,3	22,5	26,6	13,0	21,3
	Saobraćaj i skladištenje	76,3	50,8	38,2	90,5	73,1	17,9	65,6
	Usluge smeštaja i ishrane	18,4	7,4	50,0	7,7	-	30,6	17,4
	Informisanje i komunikacije	55,8	28,8	35,6	45,2	11,6	53,9	49,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	51,3	55,1	-	28,6	-	57,9	51,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	28,1	78,4	25,0	11,1	-	35,6	33,0
Ukupno	32,4	47,5	44,6	36,8	38,3	34,1	36,0	

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

G6: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2015?¹⁾

u procentima

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

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

G7: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga postavljenih putem EDI tip poruka u 2015.¹⁾

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	8,4	62,5	59,0	22,2	17,0	34,7	25,4	
25-49%	42,5	7,4	5,4	19,6	63,0	18,2	31,0	
50-74%	49,1	14,8	12,6	51,7	11,7	44,2	37,9	
75-100%	0,0	15,4	23,0	6,5	8,3	2,9	5,7	

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

G8: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka tokom 2015?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	25,1	44,3	56,7	26,6	43,0	28,1	31,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,9	22,6	43,0	20,0	27,1	5,8	20,6
	Građevinarstvo	16,1	37,3	40,3	16,3	28,2	20,8	21,0
	Trgovina na veliko i malo	45,4	54,2	57,4	53,8	55,8	35,3	46,7
	Saobraćaj i skladištenje	43,8	36,4	59,7	36,6	40,9	58,7	43,3
	Usluge smeštaja i ishrane	55,6	30,9	100,0	58,3	42,7	51,7	51,6
	Informisanje i komunikacije	70,9	72,3	36,5	35,2	71,8	79,9	69,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	59,6	55,6	58,6	44,3	17,8	75,0	59,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	53,1	52,0	33,3	43,3	10,0	70,0	50,9	
Ukupno		39,4	44,9	51,9	35,6	42,7	45,0	41,0

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

G9: Da li je učešće ukupnih porudžbina Vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2015?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	50,9	33,5	51,0	35,6	46,2	60,7	45,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	35,7	30,3	8,8	28,3	25,4	50,0	27,8
	Građevinarstvo	42,0	52,4	18,2	4,9	35,2	74,4	43,5
	Trgovina na veliko i malo	63,3	44,7	57,6	63,4	64,1	53,4	60,5
	Saobraćaj i skladištenje	29,2	30,4	23,4	27,9	39,2	20,6	29,0
	Usluge smeštaja i ishrane	63,6	39,8	33,3	82,8	60,4	48,7	60,6
	Informisanje i komunikacije	48,9	59,3	51,6	81,4	38,9	49,5	50,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	33,8	47,7	70,7	74,8	100,0	25,9	36,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	62,0	31,9	90,4	73,1	60,9	56,4	59,0	
Ukupno		52,1	40,1	47,8	50,8	52,5	46,5	49,5

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G8.

2.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

MODUL 2.A: UPOTREBA RAČUNARA			
A1: Da li Vaše preduzeće koristi računare u svom poslovanju?		DA	NE
Pod računarima se podrazumevaju sledeći uređaji: personalni računar (PC), laptop, tablet i drugi prenosivi uređaji poput smartfona.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj
A2: Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste računare za poslovne potrebe:		<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> %	
A3: Da li je Vaše preduzeće koristilo „Open source“ operativni sistem LINUX tokom 2016?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MODUL 2.B: IKT STRUČNJACI I VEŠTINE			
B1: Da li Vaše preduzeće zapošljava IKT stručnjake?		DA	NE
IKT stručnjaci su zaposleni kojima su informaciono-komunikacione tehnologije osnovni posao; poput održavanja i razvijanja sistema, kao i rada na aplikacijama		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2015?		DA	NE
	a) Obuka IKT stručnjaka <i>(Odgovoriti sa „Ne“ ukoliko niste zapošljavali IKT stručnjake)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Obuka ostalih zaposlenih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3: Da li je Vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2015?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na B5
B4: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. imalo slobodna radna mesta za IKT stručnjake, koja je bilo teško popuniti?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B5: Molimo, navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2015:		Zaposleni u preduzeću	Spoljna lica	Nije primenljivo
a)	Održavanje IKT infrastrukture (serveri, računari, štampači, mreže)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Podrška za poslovni softver (Word, Excell...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM) ERP (<i>Enterprise Resource Planing</i>) – softverski sistem koji prati sve aspekte poslovanja jedne kompanije. Implementirani ERP sistem je u mogućnosti da integriše poslovanja različitih delova firme (računovodstvo, prodaja, proizvodnja...) u jednu jedinstvenu celinu. CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) – softver aplikacija za upravljanje informacijama o potrošačima. CRM pomaže poslovno korišćenje tehnologije i ljudskih resursa kako bi se stekao uvid u ponašanje i vrednost potrošača.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Podrška za poslovno-informacione sisteme (ERP, CRM, HR baza podataka)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Razvoj veb-rešenja (veb-sajtovi, E-trgovinska rešenja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Podrška za veb-rešenja (sajtovi, E-trgovinska rešenja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Bezbednost i zaštita podataka (testiranje, bezbednosni softver)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MODUL 2.C: PRISTUP INTERNETU I NJEGOVA UPOTREBA				
C1: Da li Vaše preduzeće ima pristup internetu?			DA	NE
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na G1
C2: Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe:			_ _ _ _ %	
Upotreba fiksnog širokopojasnog (<i>broadband</i>) interneta za poslovne potrebe				
C3: Da li Vaše preduzeće koristi DSL ili drugu vrstu fiksne širokopojasne internet konekcije (ADSL, kablovski internet, javni Vaj-faj)?			DA	NE
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C5
C4: Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)? (označiti samo jedan odgovor)				
	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		
<i>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.</i>		
C5: Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopojasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja (smartfon, laptop, tablet...)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C6: Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopojasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom sledećih prenosivih uređaja?	DA	NE
a) Putem prenosivih računara koristeći mobilnu širokopojasnu mrežu (3G ili 4G) (noutbuk, laptop, tablet, netbuk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Putem drugih prenosivih uređaja koristeći mobilnu širokopojasnu mrežu (3G ili 4G) (smartfon)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C7: 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):	_ _ %	
C8: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo da zaposleni putem mobilnih uređaja imaju sledeće daljinske pristupe?	DA	NE
a) Pristup imejl-adresi preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Pristup i rad na dokumentaciji preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Upotreba namenskih poslovnih softvera preduzeća (npr. za porudžbine ili upravljanje prodajom, ERP sistem)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Upotreba veb-sajta		
C9: Da li Vaše preduzeće ima veb-sajt?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Idi na C11	
C10: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće usluge? <i>(Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)</i>	DA	NE
a) Opis robe ili usluga, cenovnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) On-lajn naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mogućnost da se posetioци poznaju 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) Oglašavanje slobodnih radnih mesta ili on-lajn prijavljivanje za radna mesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Upotreba društvenih mreža		
<i>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 medija.</i>		
C11: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža?	DA	NE
a) Društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Blog preduzeća (Twitter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Vikipediju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostala upotreba interneta			
C12: Da li zaposleni u Vašem preduzeću imaju daljinski pristup imejl-sistemu preduzeća, dokumentima ili aplikacijama?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C13: Da li Vaše preduzeće plaća oglašavanje na internetu (putem oglasa, društvenih mreža, na drugim veb-sajtovima)?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C14: Da li se Vaše preduzeće reklamira putem interneta koristeći neke od sledećih metoda reklame?		DA	NE
	a) Na osnovu sadržaja na veb-stranicama ili pretraživanjem ključnih reči od strane korisnika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Na osnovu praćenja profila korisnika i njihovih prethodnih kupovina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Na osnovu geografske lokacije korisnika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Bilo koji drugi načini koji nisu navedeni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet usluge javne administracije			
<i>Javna administracija se odnosi na javne službe i uprave – npr. porez, carina, registracija poslovanja, socijalno osiguranje, javno zdravlje, zaštita životne sredine... Javna administracija može biti na lokalnom (opštinskom) ili nacionalnom nivou.</i>			
C15: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način (ne računajući imejllove)?		DA	NE
	a) Za pribavljenje informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Za pribavljenje obrazaca, npr. poreskih obrazaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Za vraćanje popunjenih obrazaca putem interneta, npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Za potpunu elektronsku obradu administrativnog postupka (izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe dodatnog rada sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi) putem interneta		
	d1) Plaćanje PDV-a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d2) Plaćanje doprinosa za zaposlene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AUTOMATSKA RAZMENA INFORMACIJA U OKVIRU PREDUZEĆA			
<i>Automatska razmena informacija između različitih službi preduzeća podrazumeva bilo koju od sledećih stavki:</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • korišćenje jedne jedine softverske aplikacije za podršku različitim službama preduzeća; • povezivanje podataka između softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća; • korišćenje zajedničke baze podataka ili skladišta podataka kojima se pristupa preko softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća; • automatska razmena podataka između različitih softverskih sistema u okviru preduzeća. 			
C16: Da li Vaše preduzeće koristi softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (finansije, plan, marketing...)?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C17: Da li Vaše preduzeće koristi bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (CRM softver) koja omogućava sledeće?		DA	NE
	a) Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.D: UPOTREBA KLAUD SERVISIA

Klaud 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.

	DA	NE
D1: Da li Vaše preduzeće plaća usluge klaud servisa putem interneta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledeće navedenih usluga klaud servisa putem interneta (ne obuhvata upotrebu besplatnih usluga)?	DA	NE
a) Imejl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ofis 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"/>
D3: Da li vaše preduzeće plaća usluge klaud servisa koje pružaju provajderi na sledeći način?	DA	NE
a) Putem zajedničkog servera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Na serverima isključivo rezervisanim za vaše preduzeće	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MODUL 2.E: BIG DATA ANALIZA		
<p><i>Big data je kombinacija tehnologija kojom se upravlja podacima generisanim iz automatskih procesa „nastaju u automatskim procesima bez ljudskog uticaja“ (aktivnosti društvenih mreža, proizvodni procesi...)</i></p> <p><i>Glavne karakteristike „big data“ su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • obim: Mogućnost upravljanja velikom količinom podataka u odgovarajućem vremenskom okviru, • raznovrstnost: odnosi se na različite formate podataka; strukturirani i nestruktuirani podaci (tekst, video, slike, glas, dokumenti, senzorski podaci, activity logs, click stream, koordinate...), • brzina: odnosi se na brzinu kojom se podaci generišu, postaju dostupni i menjaju se tokom vremena, • analiza big data: odnosi se na korišćenje tehnika, tehnologija i softverskih alata za analizu podataka dobijenih iz baze podataka preduzeća ili drugih izvora podataka. 		
E1: Da li je Vaše preduzeće, u toku 2015. godine, koristilo analizu big data iz sledećih izvora?	DA	NE
a) Baze podataka preduzeća iz smart uređaja ili senzora (M2M – mašina do mašine, digitalni senzori, RFID – identifikacija putem radio frekvencije...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Preusmeravanje podataka sa prenosivih uređaja (mreža mobilne telefonije, Vaj-faj mreža, GPS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Podaci generisani sa društvenih mreža (društvene mreže, blogovi, multimedijalni sajtovi za razmenu sadržaja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Drugi nepomenuti izvori podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2: Ko je bio zadužen za analizu big data u Vašem preduzeću, u toku 2015. godine?	DA	NE
a) Zaposleni u preduzeću	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Spoljni saradnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.F: FAKTURE

Razlikuju se dva oblika elektronskih faktura:

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

F1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2015. godine slalo elektronske fakture ili fakture u papirnom obliku? <i>Ukoliko je odgovor „Da“ pod a) ili b) -> idi na pitanje F2; u suprotnom, idi na F3</i>		DA	NE
	a) Drugim preduzećima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Javnim institucijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Fizičkim licima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2: Molimo, navedite učešće poslatih faktura preduzećima i javnim institucijama u toku 2015. godine.		%	
	a) Elektronske fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (<i>eInvoices</i>)	%	
	b) Fakture poslata elektronskim putem, koje nisu pogodne za automatsku obradu (fakture poslata putem imejla, u prilogu imejla, u formatima: PDF, TIF, JPEG)	%	
	c) Fakture u papirnom obliku	%	
UKUPNO		100 %	
F3: Molimo, navedite učešće primljenih faktura u toku 2015. godine.		%	
	a) Elektronske fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (<i>eInvoices</i>)	%	
	b) Fakture u papirnom obliku ili fakture primljene elektronskim putem, koje nisu pogodne za automatsku obradu	%	
UKUPNO		100 %	

MODUL 2.G: E-TRGOVINA

E-trgovina (e-Commerce) predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja) preko mreže i računara, kao i prenos kapitala, korišćenjem digitalne komunikacije (IKT-a).

E-poslovanje se može obavljati preko veb-sajta ili automatske razmene podataka između preduzeća, ali ne obuhvata obične, ručno kucane individualne poruke.

Prodaja putem interneta

G1: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za robu ili usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2015?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na G6
G2: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2015:		%	
G3: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2015. prema načinu transakcije:		%	
	a) Prodaja krajnjim potrošačima (B2C)	%	
	b) Prodaja preduzećima (B2B, B2G)	%	
U K U P N O		1 0 0 %	

G4: Koje od sledećih opcija sredstava plaćanja nudite prilikom prodaje putem Vašeg veb-sajta ili mobilne aplikacije?	DA	NE
a) On-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja je uključen u transakciji naručivanja (plaćanje kreditnom karticom)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Of-lajn plaćanje, tj. proces plaćanja nije uključen u transakciji naručivanja (plaćanje pouzećem, plaćanje čekom, bankovni transfer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G5: Da li neki od sledeće navedenih problema sprečava ili limitira prodaju putem veb-sajta ili mobilne aplikacije?	DA	NE
a) Roba ili usluge preduzeća nisu pogodne za veb-prodaju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problemi vezani za logistiku (transport robe ili isporuka usluga)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Problemi prilikom isplate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) IKT bezbednost i zaštita podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) (Neodgovarajući) pravni okvir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Visoki troškovi uvođenja veb-prodaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EDI tip prodaja		
<i>EDI tip prodaja je oblik prodaje preko EDI tip poruka. EDI se ovdje koristi kao generički termin za slanje ili primanje poslovnih informacija u jednom dogovorenom formatu koji dozvoljava automatsku obradu EDI (EDIFACT), XML, bez ručno kucanih poruka.</i>		
G6: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2015?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na G9
G7: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga postavljenih putem EDI tip poruka u 2015.	Nacionalna valuta	

	%	
Porudžbine plasirane putem interneta		
<i>Porudžbine plasirane putem interneta mogu biti:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • putem on-lajn prodavnice (veb-prodavnice) ili putem veb-formi na veb-sajtu ili mobilne aplikacije; • putem EDI tip poruka, koje su pogodne za automatsku obradu EDI (EDIFACT), XML, bez ručno kucanih poruka. 		
G8: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka tokom 2015?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj
G9: Da li je učešće ukupnih porudžbina Vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2015?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj

IKT REČNIK

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):

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

Bit (Binary Digit):

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

Broadband:

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

B2B (Business-to-Business):

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

B2C (Business-to-Customer):

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

CRM (Customer Relationship Management):

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

Downloading preuzimanje:

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

Dial-up connection:

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

DSL (Digital Subscriber Line):

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

xDSL, ADSL itd.:

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

Digitalni proizvodi ili usluge:

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

E-mail:

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

Ekstranet:

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

Elektronska trgovina:

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

Elektronski (digitalni) potpis:

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

ERP (Enterprise Resource Planning):

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

Firewall:

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

Hardware:

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

Internet:

Svetska mreža računara.

Internet address:

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

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

Intranet:

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

ISDN (Integrated Services Digital Network):

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

Local Area Network (LAN):

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

Network:

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

Server:

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

Virus:

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

Wide Area Network (WAN):

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

Window:

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

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

314:[007:004(497.11)

UPOTREBA informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji ... : domaćinstva, pojedinci, preduzeća / [priredili] Miladin Kovačević, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić. - 2006- . - Beograd : Republički zavod za statistiku Srbije, 2006- (Beograd : Republički zavod za statistiku Srbije). - 21 cm

Godišnje. - Drugo izdanje na drugom medijumu: Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji (CD-ROM) = ISSN 1820-9149
ISSN 1820-9084 = Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji
COBISS.SR-ID 15067772

2016