

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2017.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



Beograd, 2017.

ISSN 1820-9084

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2017.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2017.

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

Odgovara: dr Miladin Kovačević, direktor

Autori: dr Miladin Kovačević, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić

Redakcija: Uroš Rajčević, Marija Panović, Mirjana Ogrizović Brašanac

Tehnički urednici: mr Zvonko Štajner, Suzana Jovanović

Dizajn i izrada korica: Zoran Atijas

Lektura: Bogdana Milošević

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 jedanaest godina Republički zavod za statistiku sproveo je po 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 2017. 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 2017, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2016. 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 2800 domaćinstava i 2800 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 1655 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, 2017.

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. E-veštine	32
1.4. Rezultati istraživanja	34
1.5. Upitnik	56

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2017.

2.1. Metodologija	66
2.2. Uzorak	67
2.3. Glavni nalazi	68
2.3.1. Računari u preduzećima	68
2.3.2. Internet u preduzećima	70
2.3.3. Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe	72
2.3.4. Veb-sajt	73
2.3.5. E-trgovina	74
2.3.6. Preduzeća i društvene mreže	76
2.3.7. Upotreba kloud (<i>cloud</i>) servisa	77
2.4. Rezultati istraživanja	78
2.5. Upitnik	136

Rečnik

IKT Rečnik	143
-------------------------	-----

GRAFIKONI

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2017.

- 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. Razlog zbog kog domaćinstva nemaju internet priključak kod kuće
- 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 sledećih klad servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova): *Google drive, Dropbox, Windows Skydrive, iCloud*?
- 1.36. Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?
- 1.37. Koje ste IT aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2017.

- 2.1. Da li Vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
- 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
- 2.3. Da li je Vaše preduzeće tokom godine koristilo *open-source* operativni sistem *Linux*?
- 2.4. Da li Vaše preduzeće redovno razmenjuje informacije elektronskim putem, u lancu upravljanja narudžbinama, sa svojim dobavljačima ili klijentima?
- 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. Da li su Vašem preduzeću fiksne internet konekcije dovoljne za poslovne potrebe?
- 2.10. Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopolasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja?
- 2.11. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe?
- 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 2016. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta
- 2.17. Da li je Vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža?
- 2.18. Da li Vaše preduzeće plaća usluge klad (*cloud*) servisa putem interneta?

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2017.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none">• Istraživanje je sprovedeno od 18. aprila 2017. do 28. aprila 2017.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none">• 2800 domaćinstava• 2800 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 2800 domaćinstava na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 98,5% (2759 domaćinstava).

Domaćinstva

Uzorak (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	gradska	ostala	
Broj	1200	813	413	1303	773	683	1719	1040	2759
%	49,5	33,5	17,0	47,2	28,0	24,8	62,3	37,7	100

Isti uzorak koji je upotrebljen kod domaćinstava iskorišćen je i za anketiranje lica starosti od 16 do 74 godine koja žive na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 98,5% (2759 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	151	231	329	432	654	962	996	1763	533	1424	802	836	596	81	1246	2759
%	5,5	8,4	11,9	15,7	23,7	34,9	36,1	63,9	19,3	51,6	29,1	30,3	21,6	2,9	45,2	100

1.3. GLAVNI NALAZI

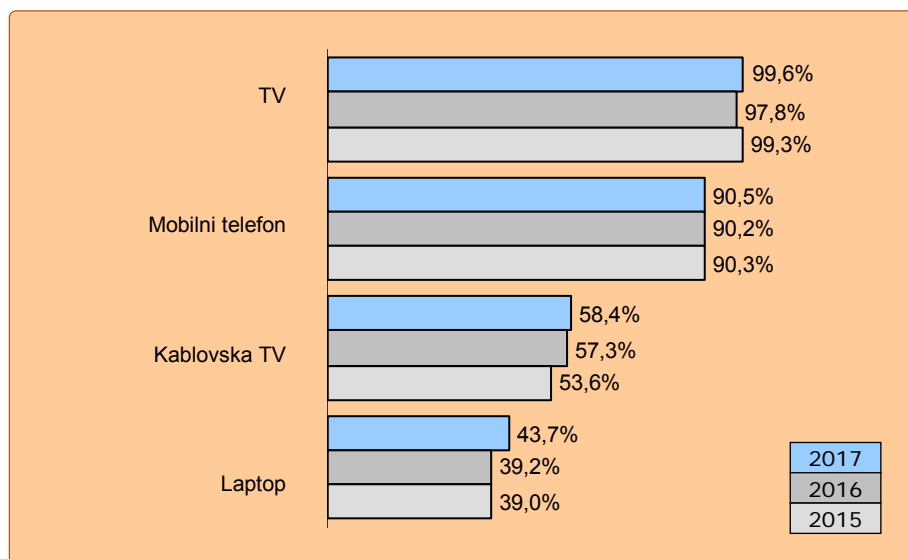
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli da daju više odgovora. Istraživanje pokazuje da 99,6% domaćinstava poseduje TV, a 58,4% kablovsku TV.

90,5% domaćinstava poseduje mobilni telefon

Laptop poseduje 43,7% domaćinstava, što predstavlja povećanje od 4,5% u odnosu na 2016. godinu, a 4,7% u odnosu na 2015. godinu.

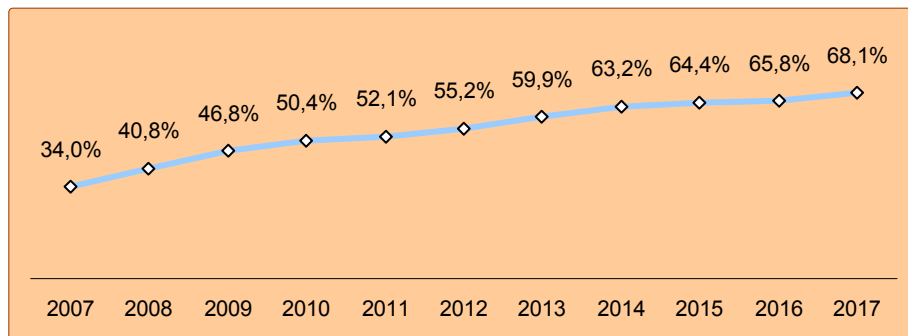
Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima



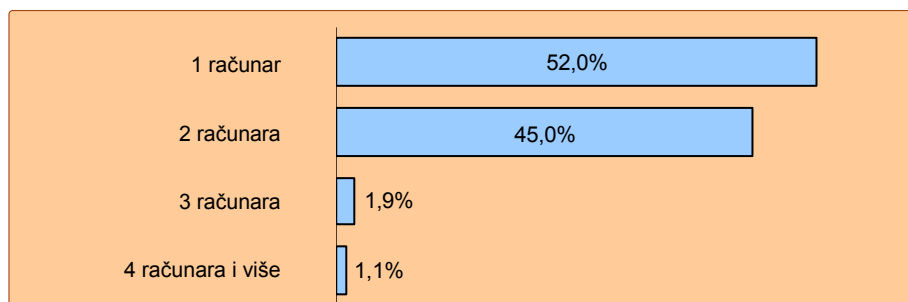
1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 68,1% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 2,3% u odnosu na 2016. godinu, a 3,7% u odnosu na 2015. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 77,8%, u Vojvodini 66,2%, a u centralnoj Srbiji 65,3%.

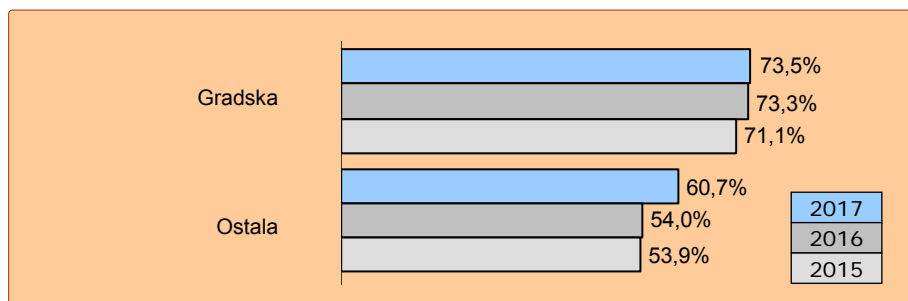
68,1% domaćinstava poseduje računar

Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (52,0%), dok dva računara poseduje 45,0% domaćinstava.

Graf. 1.3. Broj računara u domaćinstvima

Razlike se mogu uočiti kada se uporedi zastupljenost računara u gradskim i ostalim delovima Srbije: 73,5% naspram 60,7%. U odnosu na 2016. godinu, ovaj jaz se značajno smanjio. U prilog tome govore stope rasta zastupljenosti računara u gradskim i ostalim delovima Srbije. U gradskim delovima Srbije stopa rasta je svega 0,2%, dok taj rast u ostalim delovima Srbije, u odnosu na 2016, iznosi 6,7%.

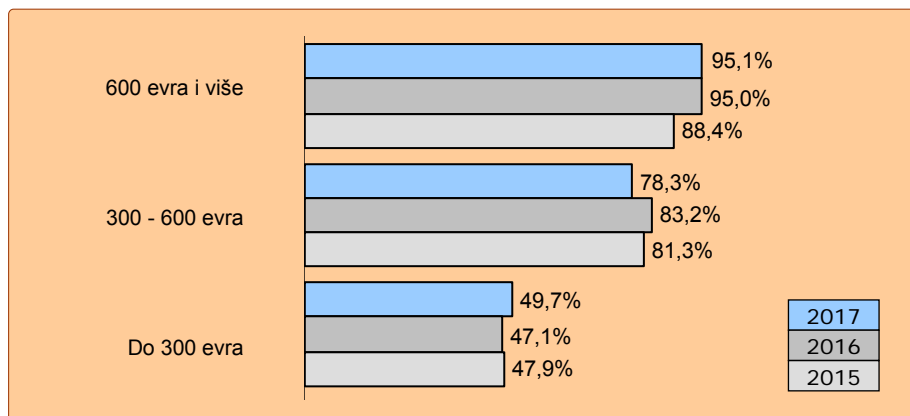
Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja

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 (95,1%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 49,7%.

Kada pogledamo podatke za 2016. godinu, vidimo da se jaz u 2017. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, smanjio. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2017. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Stopa rasta za domaćinstva s prihodom većim od 600 evra iznosi svega 0,1%, dok je za domaćinstva sa prihodom od 300 do 600 evra došlo do smanjenja od 4,9% u odnosu na 2016. godinu. Za domaćinstva s prihodom manjim od 300 evra stopa rasta iznosi 2,6%.

49,7% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

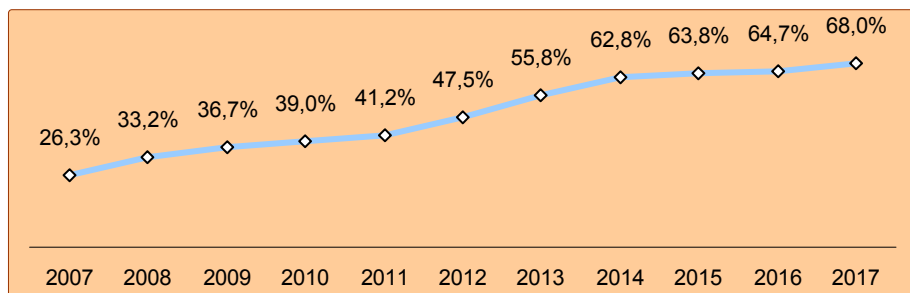


1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 68,0% domaćinstava poseduje internet priključak, što čini povećanje od 3,3% u odnosu na 2016. godinu, a 4,2% u odnosu na 2015. godinu.

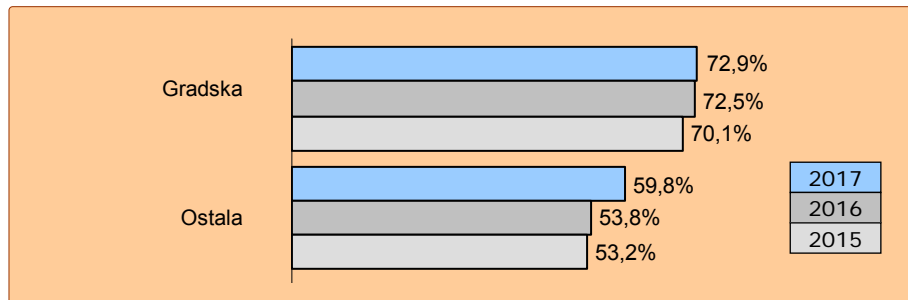
68,0% domaćinstava poseduje internet priključak

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



Zastupljenost internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 77,5%. U Vojvodini ona iznosi 68,7%, a u centralnoj Srbiji 63,8%.

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

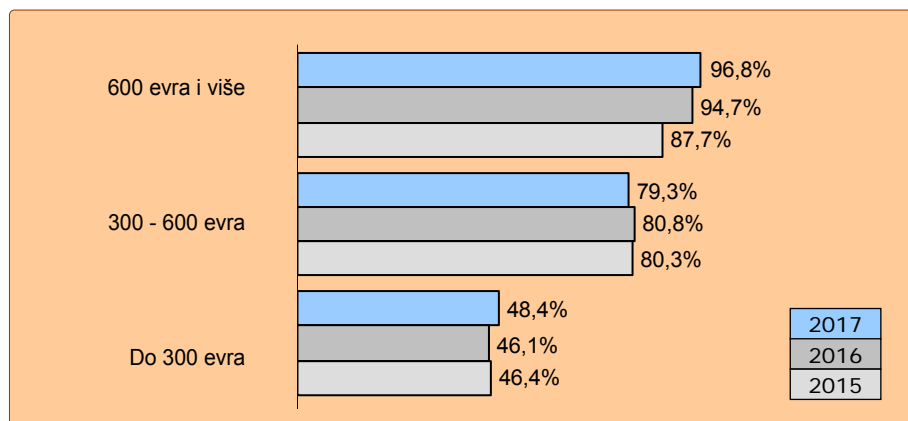


Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost internet priključaka u gradskim i ostalim naseljima Srbije: 72,9% naspram 59,8%. U poređenju sa 2016. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti internet priključaka u gradskim i ostalim naseljima Srbije smanjio. U gradskim naseljima Srbije stopa rasta je 0,4%, dok taj rast u ostalim delovima Srbije iznosi 6,0%.

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 (96,8%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 48,4%.

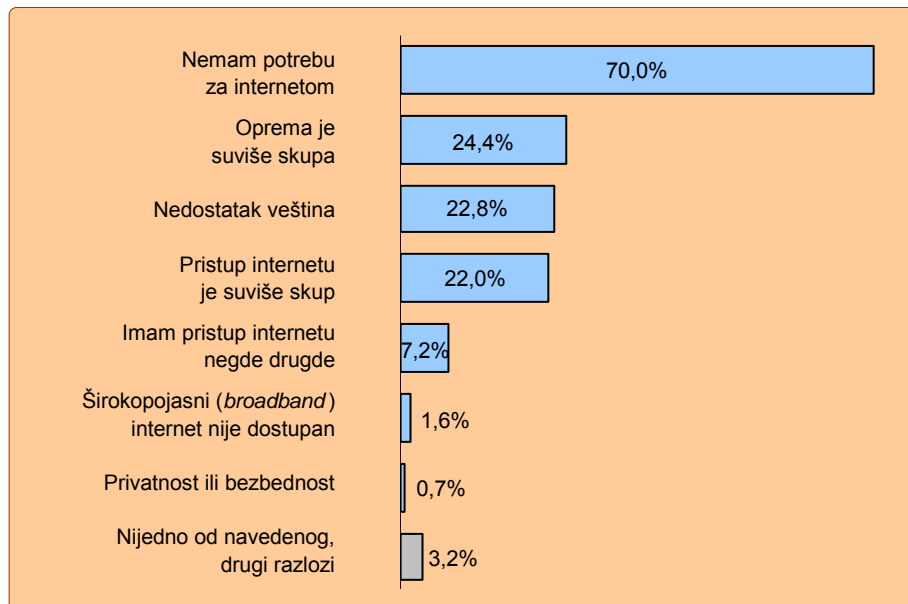
48,4% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje internet priključak

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



Na pitanje o razlogu zbog kog domaćinstva nemaju internet priključak kod kuće 70,0% je odgovorilo da nema potrebu za internetom, 24,4% domaćinstava da je oprema suviše skupa, dok je 22,8% domaćinstava kao razlog navelo nedostatak veština.

Graf. 1.9. Razlog zbog kog domaćinstva nemaju internet priključak kod kuće

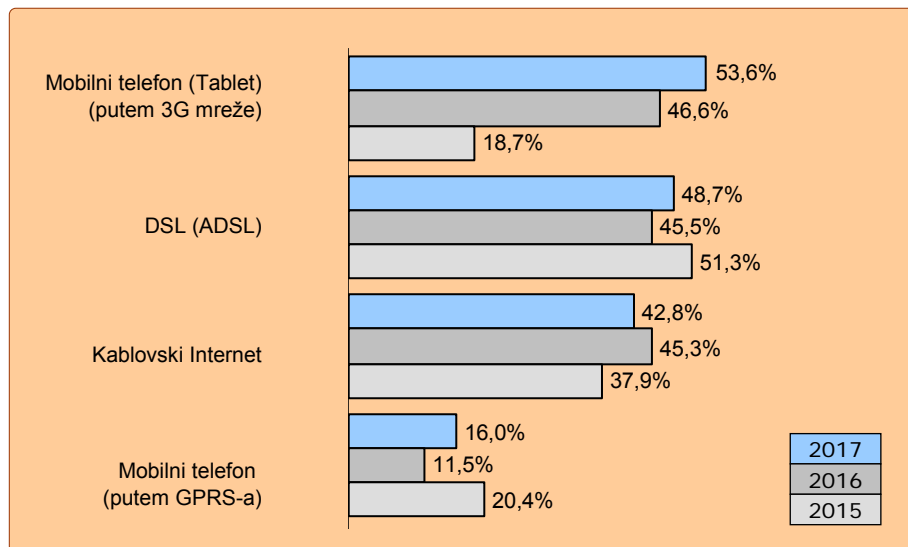


U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju internet priključak, DSL (ADSL) ima 48,7%, kablovski internet 42,8%, mobilni telefon putem 3G mreže 53,6% domaćinstava.

48,7% domaćinstava koja imaju internet priključak koriste DSL (ADSL)

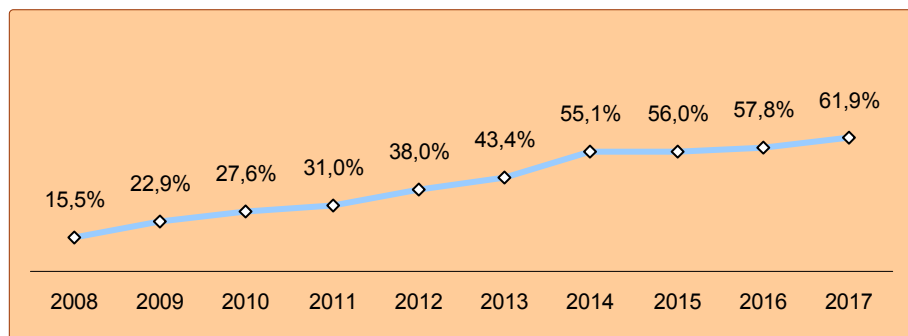
Rezultati istraživanja pokazuju da svega 1,2% domaćinstava ima *dial-up* konekciju. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopoljasne (*broadband*) konekcije.

Graf. 1.10. Tip internet konekcije



61,9% domaćinstava u Srbiji ima širokopojasnu (*broadband*) internet konekciju

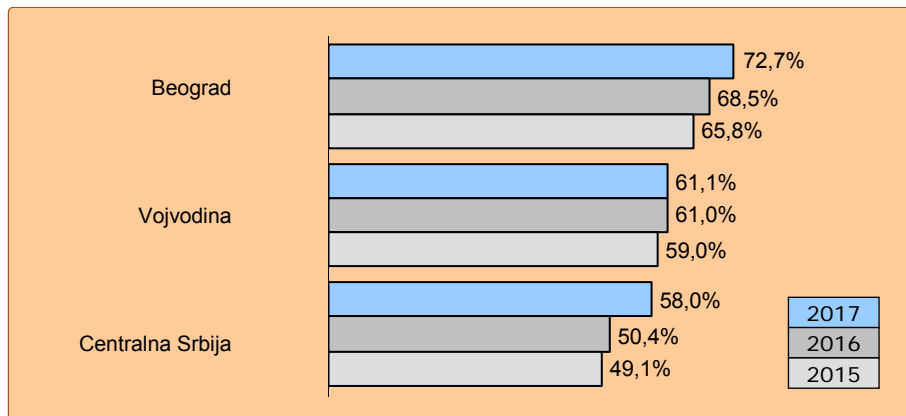
Širokopojasna (*broadband*) internet konekcija ne omogućava samo brži pristup internetu, već menja celokupni način upotrebe interneta budući da omogućava preuzimanje (*download*) informacija sa interneta na znatno brži način od tradicionalne dajl-ap (*dial-up*) modemske konekcije. U skladu s tim, kao 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 61,9% domaćinstava ima širokopojasnu (*broadband*) internet konekciju, što čini povećanje od 4,1% u odnosu na 2016. godinu, a 5,9% u odnosu na 2015. godinu. Zastupljenost ove vrste internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 72,7%, u Vojvodini 61,1%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi 58,0%.

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

Širokopolasna (*broadband*) internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (90,6%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 42,9%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste internet konekcije u gradskim i ostalim naseljima Srbije: 67,5% naspram 52,3%.

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



1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 67,7% lica, u poslednja tri meseca, koristilo računar, 1,3% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 4,9% pre više od godinu dana. Čak 26,1% lica nikada nije koristilo računar. Za 1,1% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2016. godinu, za 2,6% u odnosu na 2015. godinu, a za 3,6% u odnosu na 2014. godinu.

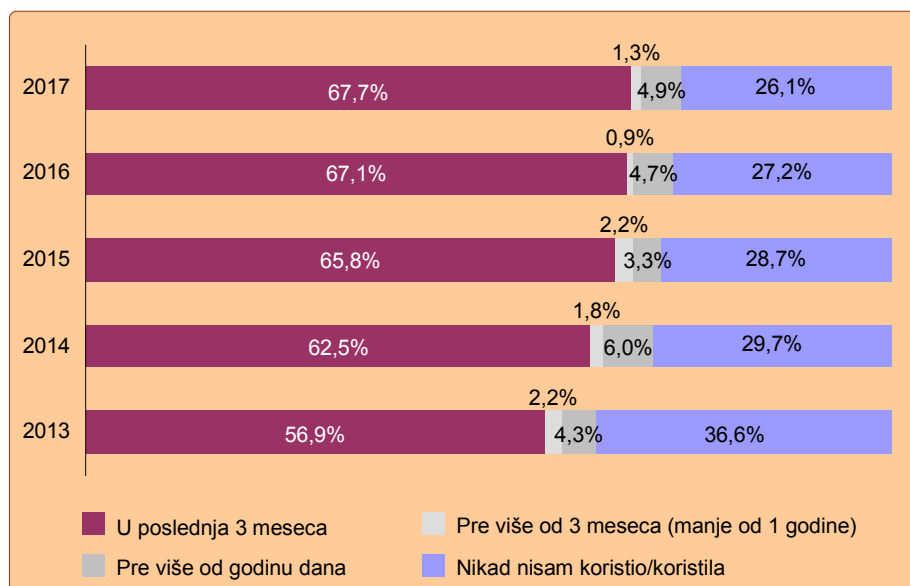
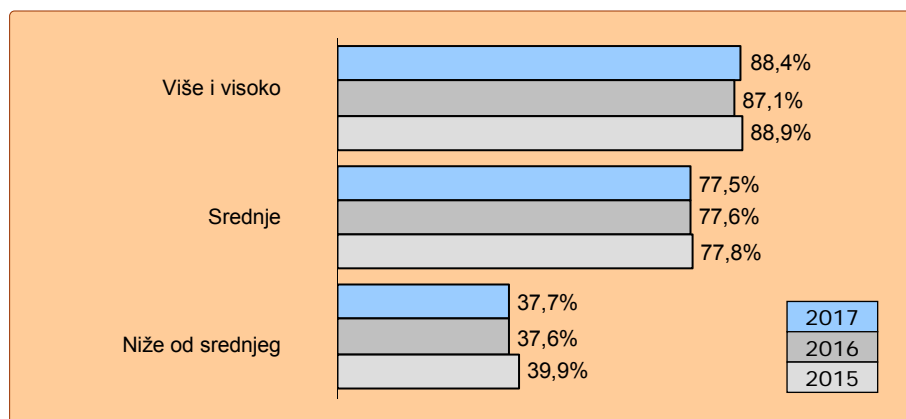
Broj korisnika računara povećao se za 1,1% u odnosu na 2016. godinu

U odnosu na 2016. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 10 000.

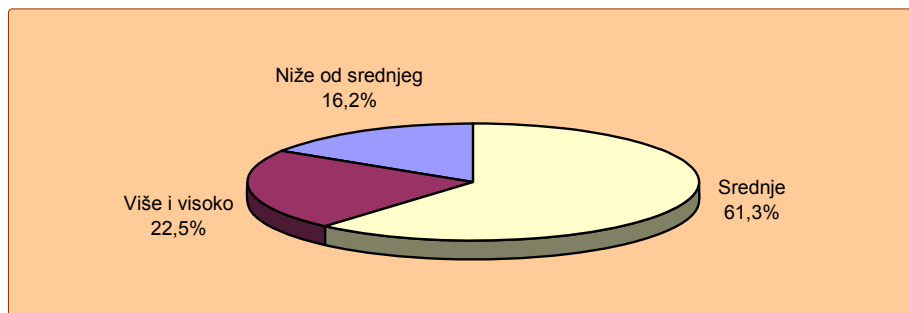
Preko 3 616 000 lica koristilo je računar u poslednja tri meseca

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

- 88,4% lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 77,5% lica sa srednjim obrazovanjem;
- 37,7% lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

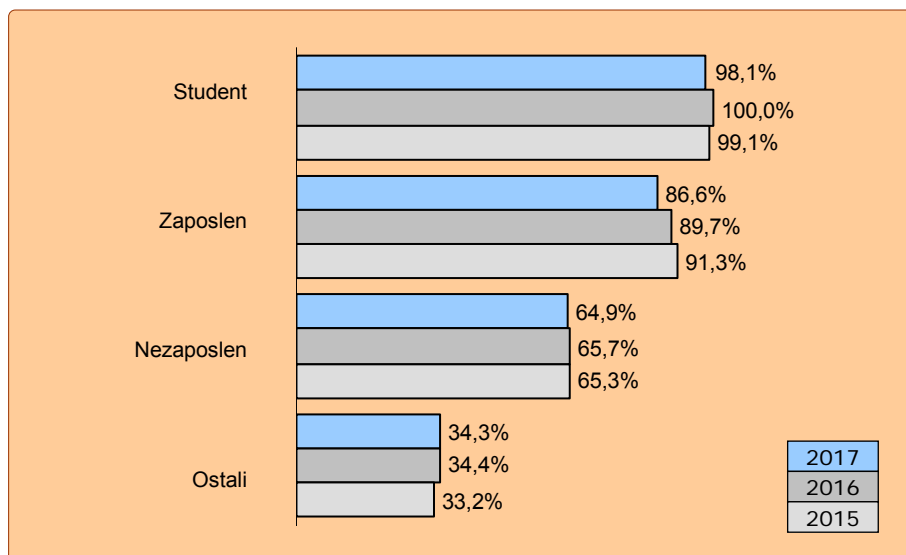
Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?**Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 61,3% ima srednje obrazovanje, 16,2% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 22,5% visoko i više obrazovanje.

Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara

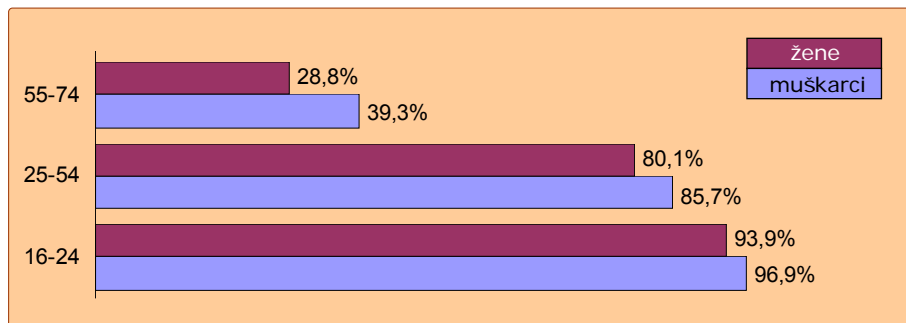
Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu:

- 98,1% studenata;
- 86,6% zaposlenih lica;
- 64,9% nezaposlenih lica;
- 34,3% 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 72,2% osoba muškog pola i 63,4% osoba ženskog pola koristilo računar.

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

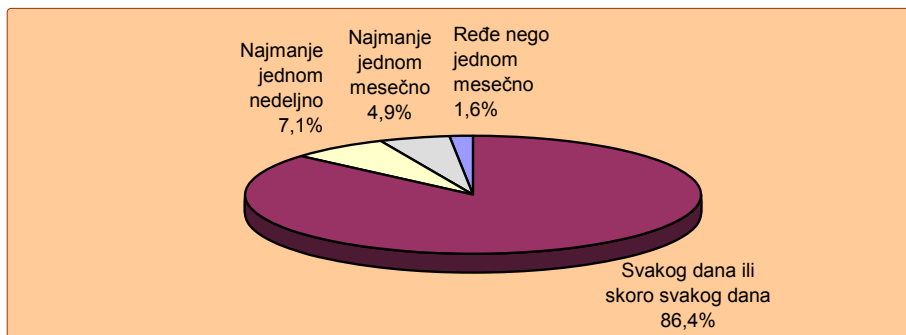


Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca, 86,4% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 7,1% najmanje jednom nedeljno, 4,9% najmanje jednom mesečno, a 1,6% ređe nego jednom mesečno.

Preko 3 120 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2016. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 50 000.

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

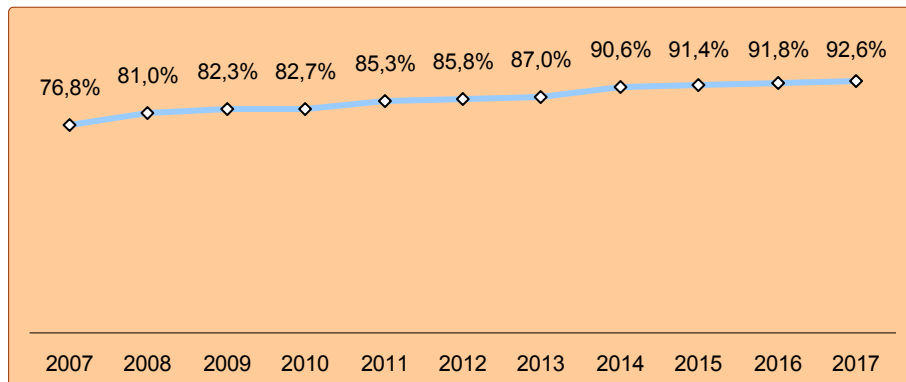


1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 92,6% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2016. godinu iznosio 91,8%.

Preko 4 946 000 lica koristi mobilni telefon

Graf. 1.19. Upotreba mobilnog telefona



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



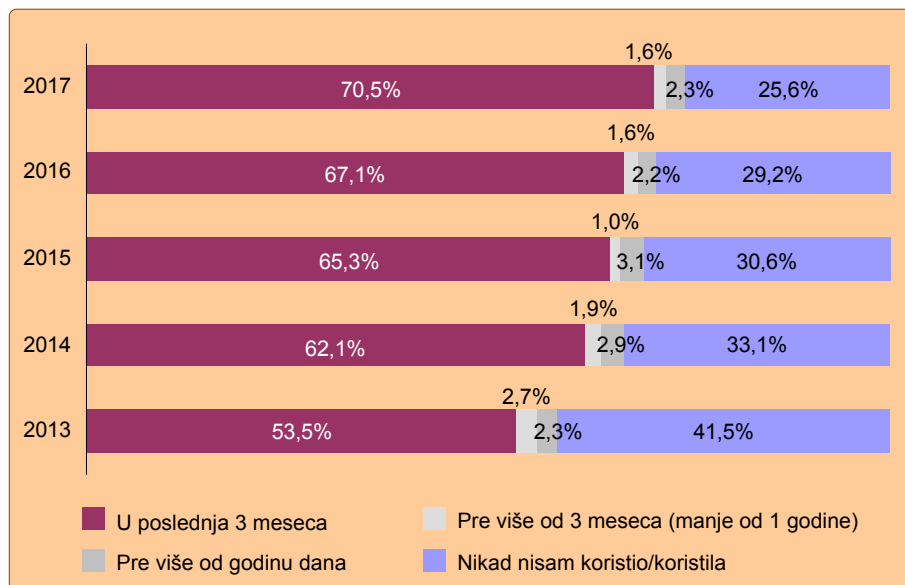
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta

U Srbiji je 70,5% lica koristilo internet u poslednja tri meseca, 1,6% ispitanika koristilo je internet pre više od tri meseca, a 2,3% pre više od godinu dana. Čak 25,6% ispitanika nikad nije koristilo internet.

Za 3,6% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2016. godinu, za 5,0% u odnosu na 2015. godinu, a za 7,5% u odnosu na 2014. godinu.

Za 3,6% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2016. godinu

Graf. 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?



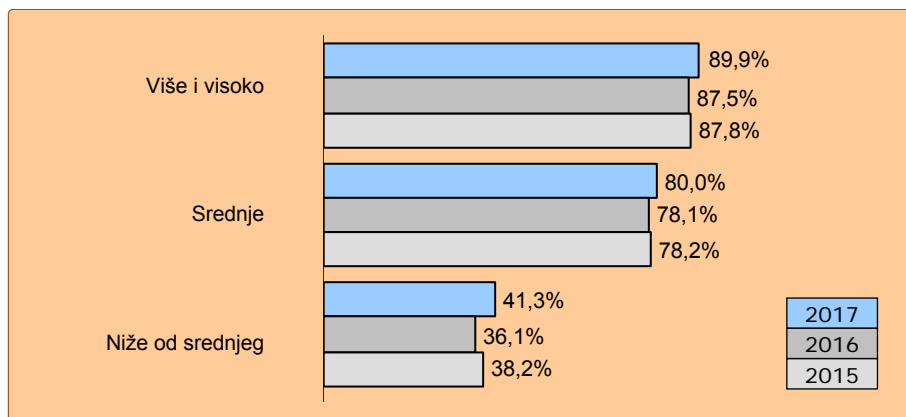
Preko 3 750 000 lica koristilo je internet u poslednja tri meseca

U odnosu na 2016. godinu, broj lica koja su koristila internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 140 000.

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

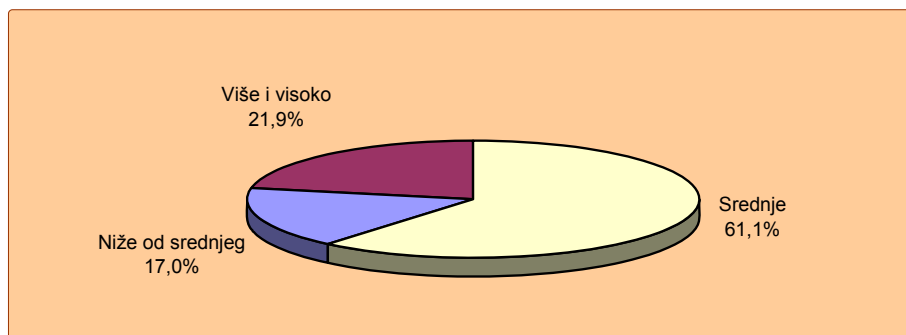
- 89,9% lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 80,0% lica sa srednjim obrazovanjem;
- 41,3% lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

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



Među korisnicima interneta, 61,1% ima srednje obrazovanje, 17,0% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 21,9% visoko i više obrazovanje.

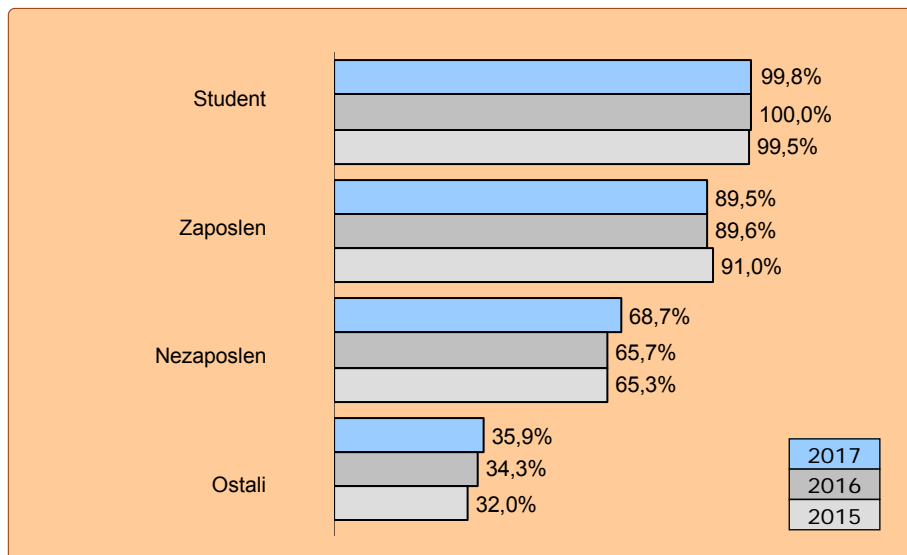
Graf. 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta



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

- 99,8% studenata;
- 89,5% zaposlenih lica;
- 68,7% nezaposlenih lica;
- 35,9% ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

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

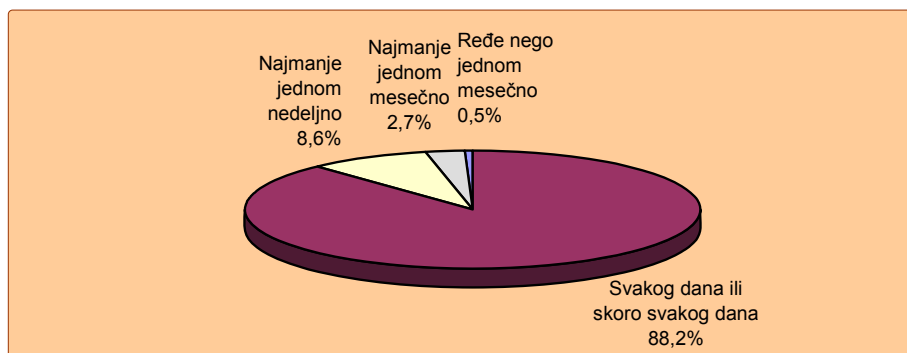


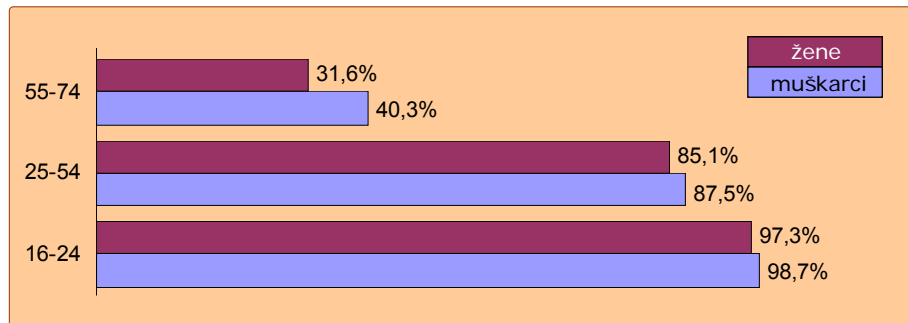
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili internet tokom poslednja tri meseca, 88,2% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 3 300 000 lica koristi internet svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2016. godinu, broj lica koja su koristila internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 200 000.

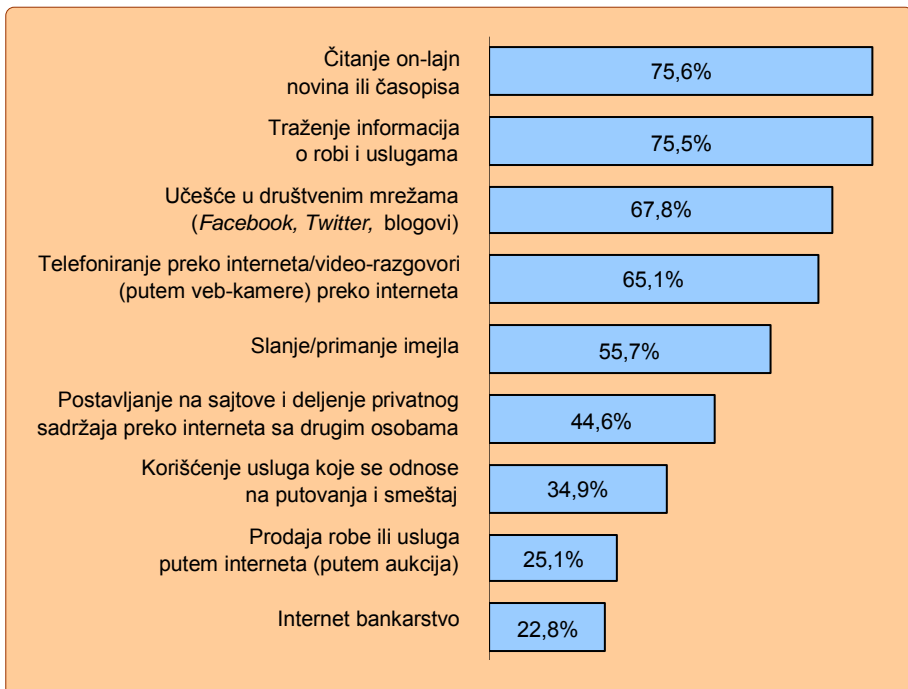
Graf. 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja tri meseca?



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

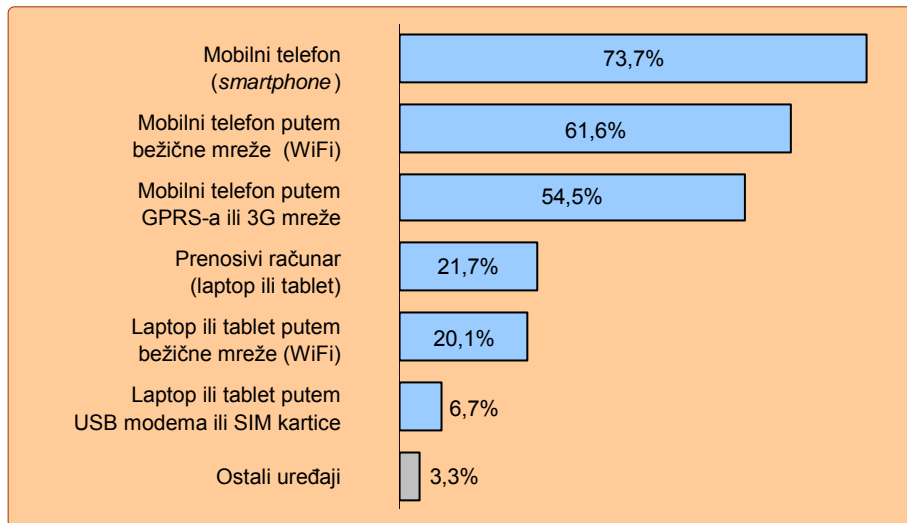
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 73,7% osoba muškog pola, a 67,4% osoba ženskog pola koristilo internet.

Ispitanici su tokom poslednja tri meseca internet u velikoj meri koristili pored čitanja on-lajn novina i časopisa (75,6%), traženja informacija o robi i uslugama (75,5%) i za kao i za učešće na društvenim mrežama kao što su *Facebook* i *Twitter* (67,8%).

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

90,6% internet populacije od 16 do 24 godine starosti ima nalog na društvenim mrežama (*Facebook, Twitter*)

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

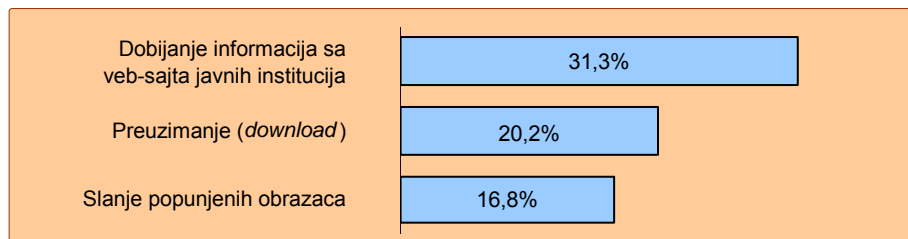


1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 32,0% internet populacije koristi internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije.

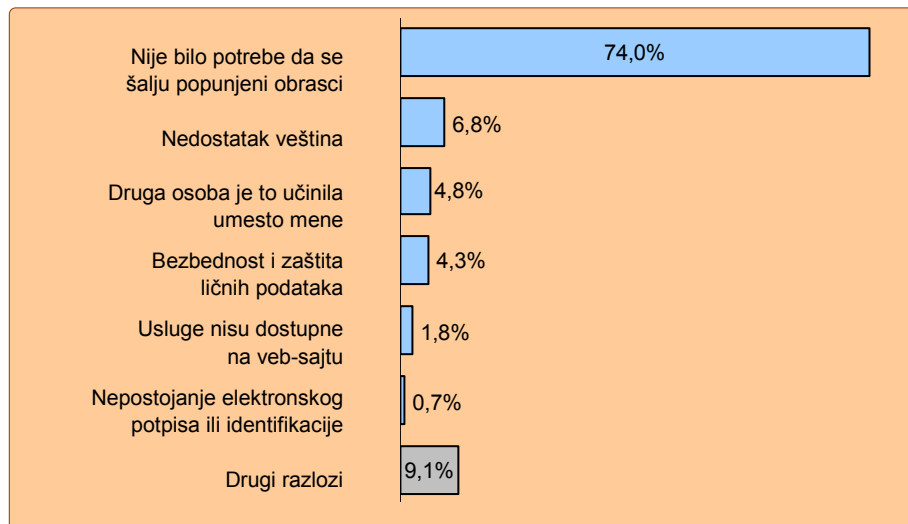
Preko 1 270 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

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



Istraživanje je pokazalo i da je 31,3% internet populacije koristilo internet za dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija, a 20,2% za preuzimanje zvaničnih obrazaca.

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



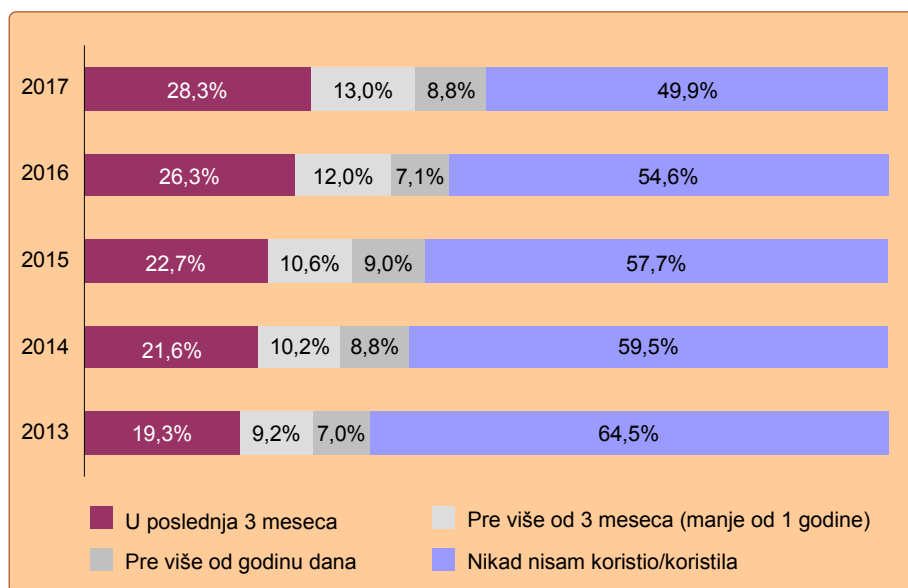
1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem interneta, 28,3% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 13,0% pre više od tri meseca, a 8,8% pre više od godinu dana.

49,9% korisnika interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem interneta.

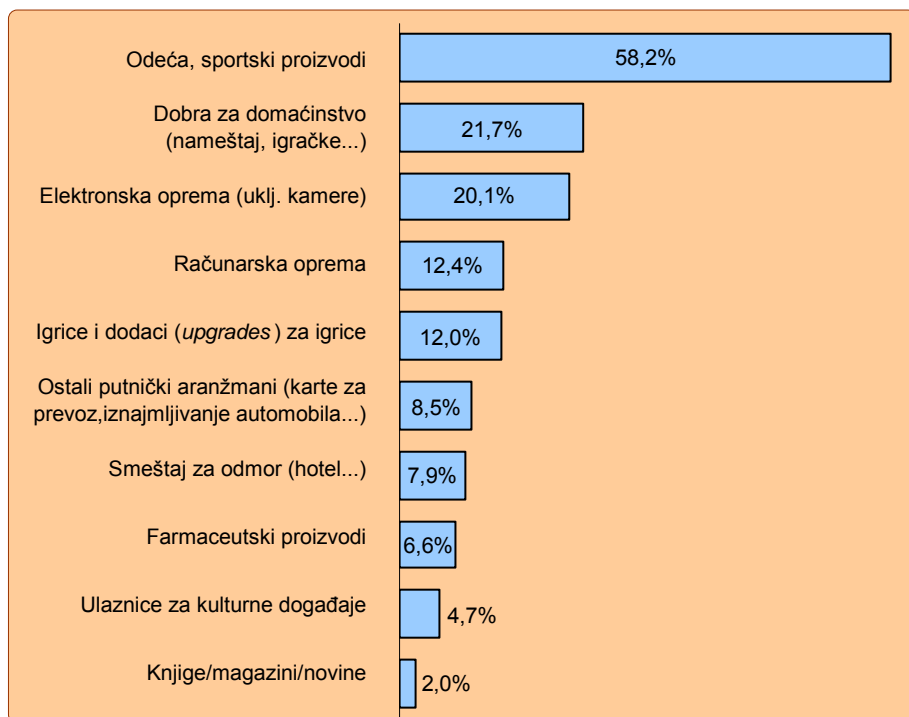
Preko 1 630 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem interneta u poslednjih godinu dana

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



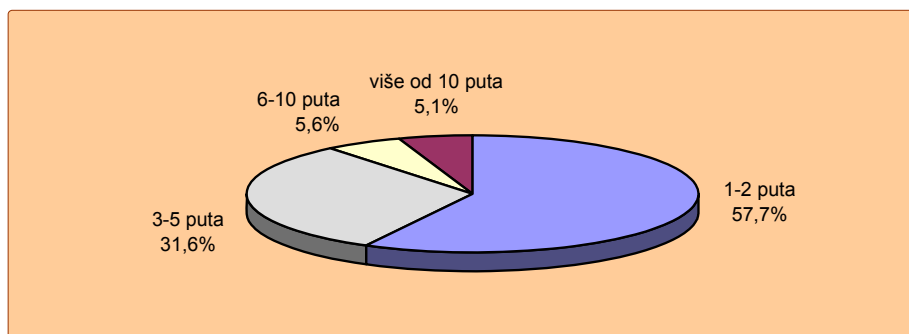
U odnosu na 2016. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem interneta povećao se za nešto više od 180 000.

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

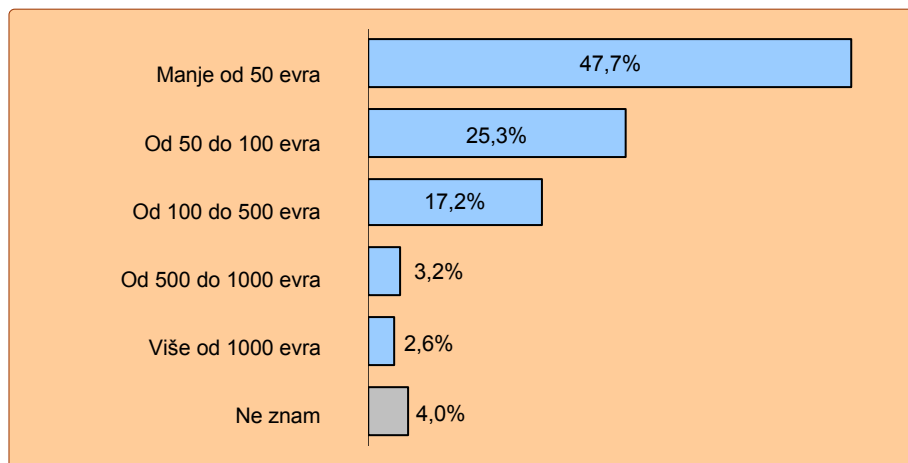


Najveći broj korisnika putem interneta kupuje/naručuje odeću i sportske proizvode (58,2%) i dobra za domaćinstvo (21,7%).

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



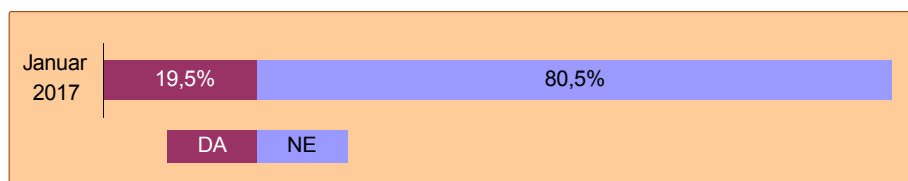
Graf. 1.34. Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?



1.3.9. Upotreba klaud (cloud) servisa

Istraživanje je pokazalo da je 19,5% internet populacije koristilo klaud servis za skladištenje ili razmenu podataka.

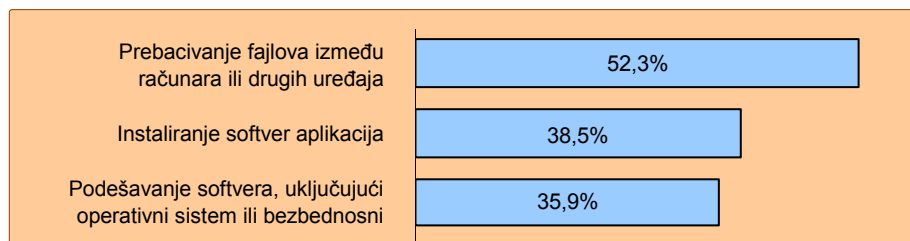
Graf. 1.35. Da li ste koristili neki od sledećih klaud servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video fajlova): Google drive, Dropbox, Windows Skydrive, iCloud?



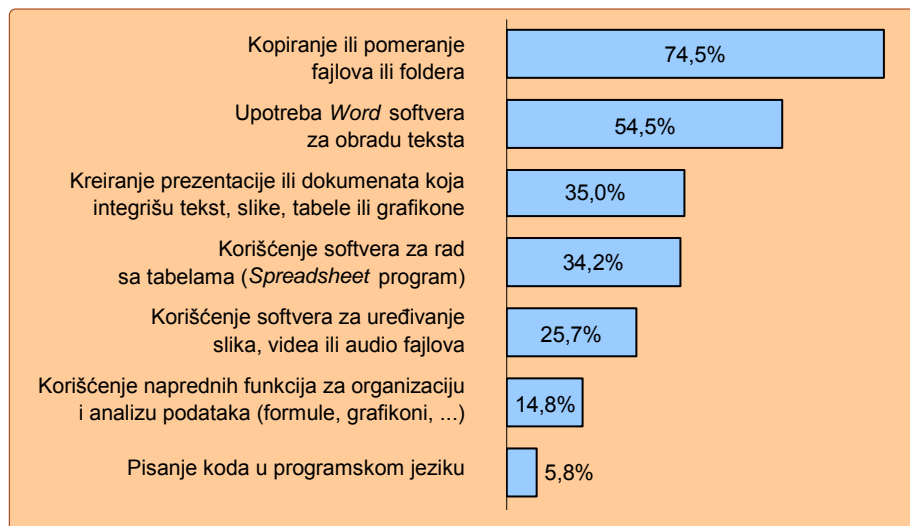
1.3.10. E-veštine

Na pitanje koje ste računarske ili mobilne aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci, 52,3% internet korisnika je odgovorilo prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja, a 38,5% instaliranje softver aplikacija.

Graf. 1.36. Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?



Graf. 1.37. Koje ste IT aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?



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	gradska	ostala	
A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)									
Personalni računar (PC)	49,7	78,3	95,1	65,3	66,2	77,8	73,5	60,7	68,1
Laptop	27,2	48,8	74,8	40,0	40,7	54,1	48,0	36,4	43,7
TV	99,6	99,7	99,5	99,8	99,3	99,5	99,5	99,6	99,6
Kablovska TV	50,8	62,2	69,5	49,0	56,0	78,8	69,7	39,1	58,4
Mobilni telefon	82,7	96,7	99,0	88,6	89,3	94,3	92,2	87,7	90,5
A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće?									
Da	48,4	79,3	96,8	63,8	68,7	77,5	72,9	59,8	68,0
Ne	51,6	20,7	3,2	36,2	31,3	22,5	27,1	40,2	32,0
A3: Tip internet konekcije (višestruki odgovor)¹⁾									
DSL (ADSL)	46,5	50,6	50,1	58,9	42,5	39,1	45,6	55,0	48,7
Kablovski internet	42,3	41,1	45,1	32,6	45,9	55,4	47,6	32,8	42,8
Mobilni telefon (tablet, USB) (putem 3G mreže)	47,3	55,3	58,1	52,8	49,6	58,7	56,1	48,3	53,6
Dajl-ap pristup putem telefonske linije ili ISDN	1,5	1,6	1,0	1,8	1,2	0,5	1,3	1,0	1,2
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	16,4	15,8	17,5	19,7	13,8	12,3	14,2	19,7	16,0

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	gradska	ostala	
A4: Razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće (višestruki odgovor)²⁾									
Imam pristup internetu negde drugde	5,6	10,7	6,7	6,0	10,9	4,1	6,8	7,6	7,2
Nemam potrebu za internetom	69,5	73,5	76,6	66,0	74,3	75,1	72,1	67,6	70,0
Oprema je suviše skupa	28,0	16,2	15,4	28,0	18,0	24,1	21,9	27,2	24,4
Pristup internetu je suviše skup	24,7	15,4	15,4	23,6	16,7	26,1	19,6	24,7	22,0
Nedostatak veština	25,2	17,7	23,5	24,5	12,6	35,2	19,7	26,3	22,8
Privatnost ili bezbednost	0,5	1,2	0,0	0,9	0,4	0,6	0,6	0,7	0,7
Širokopojasni internet nije dostupan	1,6	1,6	8,1	2,7	0,4	0,0	0,1	3,2	1,6
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	3,3	3,2	8,6	1,9	4,9	4,2	4,6	1,6	3,2

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	95,4	96,1	83,1	69,9	46,2	16,7	72,2	63,4
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,5	0,6	2,5	1,4	1,9	0,1	0,9	1,6
Pre više od godinu dana	2,9	1,4	4,8	5,7	8,2	5,8	4,9	5,0
Nikad nisam koristio/koristila	1,1	1,9	9,7	23,1	43,7	77,4	22,0	30,0
B2: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	86,7	83,0	87,8	90,7	85,8	78,8	88,1	84,5
Najmanje jednom nedeljno	9,6	6,3	6,5	4,6	8,5	11,2	7,3	6,8
Najmanje jednom mesečno	3,0	6,7	4,8	4,2	4,3	7,7	3,5	6,4
Ređe nego jednom mesečno	0,7	4,0	0,9	0,5	1,4	2,3	1,1	2,3

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

računara**u procentima**

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

koristili računar?

37,7	77,5	88,4	86,6	64,9	98,1	34,3	67,7	U posljednja 3 meseca
1,5	1,1	0,8	0,8	2,8	0,0	0,6	1,3	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
4,7	5,3	3,9	2,9	6,5	1,8	7,1	4,9	Pre više od godinu dana
56,1	16,1	6,9	9,7	25,9	0,2	58,1	26,1	Nikad nisam koristio/koristila

računar u posljednja tri meseca?¹⁾

70,7	87,6	94,3	89,2	82,7	90,5	80,4	86,4	Svakog dana ili skoro svakog dana
16,4	6,3	2,5	4,3	10,1	6,9	11,1	7,1	Najmanje jednom nedeljno
8,9	4,7	2,4	5,2	4,7	1,3	6,8	4,9	Najmanje jednom mesečno
4,0	1,4	0,8	1,2	2,5	1,3	1,7	1,7	Ređe nego jednom mesečno

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C1: Kada ste poslednji								
U poslednja 3 meseca	98,0	97,0	88,6	73,5	49,1	17,2	73,7	67,4
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,0	1,8	1,7	1,1	3,7	0,5	1,6	1,6
Pre više od godinu dana	2,0	0,4	2,2	2,6	3,7	2,5	2,2	2,4
Nikad nisam koristio/koristila	0,0	0,8	7,4	22,8	43,5	79,8	22,5	28,6
C2: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	93,5	94,7	86,9	85,4	80,2	70,0	91,0	85,1
Najmanje jednom nedeljno	5,9	3,0	9,8	8,9	15,6	24,8	6,9	10,5
Najmanje jednom mesečno	0,6	2,3	2,4	5,7	2,5	4,2	1,6	3,9
Ređe nego jednom mesečno	0,0	0,0	0,9	0,0	1,8	1,0	0,4	0,6
C3: Pomoću kojih navedenih mobilnih uređaja imate								
Mobilni telefon ili smartfon	86,6	87,2	78,5	61,4	50,8	40,4	76,5	70,7
Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže	63,1	68,9	58,4	43,2	33,7	29,3	60,2	48,5
Mobilni telefon ili smartfon putem bežične mreže (WiFi)	74,3	72,0	68,2	49,3	41,3	28,5	63,7	59,5
Prenosivi računar (laptop ili tablet)	20,1	27,0	23,4	21,9	13,0	14,6	23,7	19,5
Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice	5,8	9,5	6,9	5,7	4,0	7,5	7,5	5,9
Putem bežične mreže (WiFi)	19,6	24,8	22,5	20,3	11,4	10,4	22,1	18,1
Ostali uređaji (medije ili video-igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)	7,7	3,6	2,7	1,2	1,5	0,9	3,9	2,7
Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla	12,3	12,3	19,3	35,6	46,5	55,6	21,7	27,3

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

interneta**u procentima**

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

put koristili internet?

41,3	80,0	89,9	89,5	68,7	99,8	35,9	70,5	U posljednja 3 meseca
1,9	1,8	0,6	1,0	2,7	0,0	1,7	1,6	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,7	2,7	1,9	1,0	3,1	0,0	3,8	2,3	Pre više od godinu dana
55,1	15,4	7,7	8,4	25,4	0,2	58,6	25,6	Nikad nisam koristio/koristila

internet u posljednja tri meseca?¹⁾

76,2	89,1	94,5	89,9	86,3	98,6	77,7	88,1	Svakog dana ili skoro svakog dana
15,7	8,1	4,6	6,4	10,9	1,4	17,5	8,6	Najmanje jednom nedeljno
7,3	2,2	0,6	3,3	2,7	0,0	2,9	2,7	Najmanje jednom mesečno
0,8	0,5	0,2	0,4	0,1	0,0	1,9	0,5	Ređe nego jednom mesečno

pristup internetu van kuće ili posla? (višestruki odgovori)¹⁾

62,3	74,9	79,1	80,2	66,8	89,4	53,0	73,7	Mobilni telefon ili smartfon
40,6	56,4	59,9	61,7	46,1	74,0	32,1	54,5	Mobilni telefon ili smartfon putem GPRS-a ili 3G mreže
56,9	60,9	67,4	68,0	55,0	71,7	45,1	61,6	Mobilni telefon ili smartfon putem bežične mreže (WiFi)
18,0	19,4	30,7	26,2	15,5	24,4	16,4	21,7	Prenosivi računar (laptop ili tablet)
4,7	6,7	8,5	10,0	1,9	5,8	6,2	6,7	Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice
17,5	17,6	29,2	24,4	14,3	23,3	14,9	20,1	Putem bežične mreže (WiFi)
5,2	1,7	6,3	2,4	2,1	8,5	5,6	3,3	Ostali uređaji (medije ili video-igre, čitač elektronskih knjiga, pametni sat)
35,2	23,5	18,5	18,6	30,6	10,6	42,7	24,4	Nemam pristup internetu putem mobilnih uređaja van kuće ili posla

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C4: Koje ste aktivnosti obavljali putem interneta								
Slanje/primanje imejla	61,0	65,8	54,8	51,5	44,0	35,1	59,6	51,6
Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta	71,5	70,9	65,9	56,5	56,7	66,3	62,5	67,9
Učešće u društvenim mrežama (<i>Facebook, Twitter</i>)	90,6	82,1	72,1	50,1	41,2	24,4	68,1	67,5
Postavljanje ličnog sadržaja (tekst, slike, muzika, videa, softver...)	71,7	53,3	46,1	29,0	21,8	10,0	45,3	43,8
Čitanje on-lajn novina ili časopisa	69,0	81,2	74,8	78,3	74,4	67,4	77,4	73,7
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje (povrede, bolesti, ishrana, poboljšanje zdravlja...)	69,4	75,2	76,6	78,1	72,2	59,1	68,4	80,0
Traženje informacija o robi i uslugama	69,3	77,7	78,9	80,2	73,4	54,8	75,4	75,7
Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	26,2	28,4	24,3	11,5	9,2	3,3	19,7	21,2
Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)	11,8	24,6	20,5	8,4	6,2	3,2	15,3	15,0
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	36,4	41,2	35,4	34,2	26,3	17,5	34,5	35,3
Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)	22,5	36,0	26,1	23,4	14,0	9,2	29,3	20,5
Internet bankarstvo	12,0	29,3	25,2	24,8	21,2	12,5	24,5	21,0
C5: Da li ste koristili neki od sledećih klaud servisa za skladištenje <i>Google drive, Dropbox,</i>								
Da	34,7	20,9	18,1	15,2	8,9	6,3	18,7	20,3
Ne	65,3	79,1	81,9	84,8	91,1	93,7	81,3	79,7

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

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
u privatne svrhe u poslednja tri meseca? ¹⁾ (višestruki odgovor)								
31,6	54,2	78,7	63,5	43,4	78,4	37,3	55,7	Slanje/primanje imejla
62,4	63,4	72,0	64,5	64,6	72,7	62,6	65,1	Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta
68,2	69,1	64,0	67,2	67,8	91,3	52,4	67,8	Učešće u društvenim mrežama (<i>Facebook, Twitter</i>)
41,6	47,4	38,9	42,7	44,4	72,0	31,7	44,6	Postavljanje ličnog sadržaja (tekst, slike, muzika, videa, softver...)
58,2	76,5	86,7	78,6	72,3	79,2	69,3	75,6	Čitanje on-lajn novina ili časopisa
65,9	74,0	80,6	75,3	75,9	70,4	67,9	74,1	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje (povrede, bolesti, ishrana, poboljšanje zdravlja...)
60,6	77,2	82,4	79,6	74,8	70,8	65,4	75,5	Traženje informacija o robi i uslugama
7,6	22,3	25,5	20,0	26,5	21,9	7,5	20,5	Traženje posla ili slanje aplikacija za posao
9,3	13,6	24,1	20,0	11,7	13,8	5,7	15,2	Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)
18,9	33,0	52,7	39,4	29,9	41,8	23,7	34,9	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
20,5	26,7	24,0	26,9	26,0	24,6	16,2	25,1	Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)
2,9	20,5	44,7	32,5	14,0	18,1	9,6	22,8	Internet bankarstvo
podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video-fajlova): Windows Skydrive, iCloud, Amazon cloud drive... ?								
15,4	17,0	29,6	19,9	17,2	34,0	12,5	19,5	Da
84,6	83,0	70,4	80,1	82,8	66,0	87,5	80,5	Ne

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C6: Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u privatne								
Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)	11,4	11,1	4,2	7,3	4,5	1,3	6,7	8,5
Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)	47,7	35,3	29,2	30,7	19,7	17,3	31,1	33,9
Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu	23,9	20,7	16,5	9,9	5,4	3,1	19,2	11,8
Drugo	43,5	59,7	63,8	63,8	77,5	80,3	60,5	62,9
C7: Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili bilo koji veb-sajt ili aplikaciju								
Da, namenski veb-sajt ili aplikaciju (kao što su <i>AIRBNB</i> , <i>Booking</i>)	12,8	13,7	15,9	11,5	7,6	6,2	13,8	11,1
Da, drugi veb-sajtovi i aplikacije (uključujući društvene mreže)	2,1	8,4	6,1	5,6	3,7	2,9	5,2	5,6
Ne, nisam	85,6	78,5	78,8	84,9	89,9	91,6	81,8	84,5
C8: Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili bilo koji veb-sajt ili aplikaciju								
Da, namenski veb-sajt ili aplikaciju (kao što je <i>UBER</i>)	4,5	4,2	5,9	5,0	2,8	2,3	4,5	4,6
Da, drugi veb-sajtovi i aplikacije (uključujući društvene mreže)	4,3	4,7	2,7	5,1	3,6	2,8	4,5	3,4
Ne, nisam	91,9	91,5	91,9	91,3	94,2	95,0	91,6	92,7

interneta**u procentima**

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

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

2,5	7,1	13,0	8,3	4,7	16,1	5,2	7,6	Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)
23,4	31,3	42,9	30,9	30,1	53,7	28,5	32,5	Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)
14,6	16,0	15,2	14,6	15,6	28,7	9,7	15,6	Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu
68,2	63,2	52,3	63,1	65,3	36,5	66,2	61,7	Drugo

radi rezervacije smeštaja (sobe, apartmana, kuće)? (višestruki odgovor)

2,9	10,5	26,0	14,7	8,9	24,0	4,8	12,5	Da, namenski veb-sajt ili aplikaciju (kao što su <i>AIRBNB</i> , <i>Booking</i>)
0,0	5,7	8,8	7,2	3,9	3,6	3,2	5,4	Da, drugi veb-sajtovi i aplikacije (uključujući društvene mreže)
97,1	84,3	68,5	79,5	87,8	72,4	93,0	83,1	Ne, nisam

radi organizacije usluge prevoza (automobilom)? (višestruki odgovor)

2,0	3,2	10,4	5,3	3,9	7,3	1,2	4,5	Da, namenski veb-sajt ili aplikaciju (kao što je <i>UBER</i>)
2,1	3,4	7,3	3,9	3,4	9,2	1,9	4,0	Da, drugi veb-sajtovi i aplikacije (uključujući društvene mreže)
95,9	93,8	84,2	91,5	93,3	84,8	97,0	92,1	Ne, nisam

MODUL 1.D: Upotreba javne

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D1: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije								
Dobijanje informacija sa veb- sajta javnih institucija	20,6	36,2	33,9	34,8	30,0	22,8	33,3	29,2
Preuzimanje zvaničnih formulara	13,1	23,4	21,0	23,4	19,8	14,8	21,6	18,8
Slanje popunjenih obrazaca	7,5	19,8	18,0	20,0	18,4	13,6	18,0	15,6
D2: Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce								
Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	77,0	79,2	75,7	70,3	67,2	59,6	75,4	72,5
Usluge nisu dostupne na veb-sajtu	0,7	3,1	0,5	1,9	2,9	3,5	1,7	1,9
Nedostatak veština	2,2	1,0	9,1	10,8	10,0	20,1	6,4	7,3
Bezbednost i zaštita ličnih podataka	5,6	4,7	3,8	3,2	4,2	3,0	3,3	5,2
Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	0,7	0,3	1,5	0,0	0,9	0,0	1,1	0,2
Druga osoba je to učinila umesto mene	9,8	0,8	3,8	4,9	4,8	8,9	4,0	5,6
Drugi razlozi	4,6	11,5	9,0	10,0	11,0	8,0	9,5	8,8

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

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

administracije ¹⁾

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)

11,8	29,4	52,7	36,9	29,1	26,3	19,5	31,3	Dobijanje informacija sa veb- sajta javnih institucija
5,1	18,5	37,7	26,1	14,4	19,6	12,7	20,2	Preuzimanje zvaničnih formulara
3,6	14,9	33,1	22,9	12,2	10,0	10,0	16,8	Slanje popunjenih obrazaca

javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci? ²⁾

77,0	74,2	69,7	75,1	75,1	79,0	64,6	74,0	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci
0,0	1,8	4,1	1,5	2,3	0,0	2,9	1,8	Usluge nisu dostupne na veb-sajtu
9,8	6,4	4,7	6,7	7,9	1,0	8,9	6,8	Nedostatak veština
3,3	4,7	4,0	3,9	3,4	3,7	7,6	4,3	Bezbednost i zaštita ličnih podataka
0,0	0,7	1,3	0,8	0,2	0,0	1,8	0,7	Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije
6,4	4,4	4,5	2,6	4,1	10,5	9,3	4,8	Druga osoba je to učinila umesto mene
3,9	9,9	12,5	11,0	8,1	5,7	8,1	9,1	Drugi razlozi

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili /								
U poslednja 3 meseca	33,0	41,4	27,8	22,6	16,3	7,0	31,6	24,8
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	19,3	15,4	12,2	10,4	8,7	5,7	11,3	14,9
Pre više od godinu dana	9,4	9,7	10,5	9,4	4,7	3,5	8,7	8,9
Nikad nisam koristio/koristila	38,3	33,5	49,5	57,6	70,3	83,8	48,5	51,5
E2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili/kupili (u privatne svrhe)								
Hrana/prehrambeni proizvodi	1,9	2,5	3,6	2,8	2,2	4,7	2,3	3,0
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)	9,5	23,6	24,2	26,1	29,2	38,4	19,8	23,8
Farmaceutski proizvodi	7,5	4,4	6,2	9,3	8,7	9,7	3,4	10,2
Odeća, sportski proizvodi	64,6	60,1	55,9	58,9	43,6	36,0	49,7	67,7
Računarska oprema	13,3	11,3	11,0	16,1	10,9	18,9	16,4	7,9
Elektronska oprema (uklj. kamere)	10,3	22,8	25,6	20,8	17,8	33,4	28,7	10,4
Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopoljasnu mrežu, dopuna prijepid telefonskih kredita...)	3,2	1,4	3,9	7,0	6,2	8,6	4,3	3,0
Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	3,8	6,6	11,7	12,6	10,9	8,1	7,9	9,0
Smeštaj za odmor (hotel...)	5,5	6,3	12,6	8,9	6,6	1,7	7,7	8,1
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)	11,2	7,3	8,6	7,8	7,9	4,7	10,2	6,6
Ulaznice za kulturne događaje	7,1	4,6	5,1	3,3	0,9	0,0	6,3	2,8
Filmovi, muzika	11,1	10,5	16,4	13,2	10,3	2,9	11,8	12,8
Knjige/magazini/novine	2,5	0,8	0,4	4,2	5,4	0,0	2,4	1,5
Elektronska učila	9,4	6,5	7,1	4,0	2,7	4,7	9,6	3,0
Igrice i dodaci (<i>upgrades</i>) za igrice	10,9	12,7	11,8	12,6	11,0	17,8	16,9	6,5
Ostalo								

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

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

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
naručili robu ili usluge putem interneta?								
21,1	29,1	31,8	30,4	27,2	44,0	13,7	28,3	U posljednja 3 meseca
10,4	13,8	13,0	14,1	11,5	17,0	10,3	13,0	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
6,8	9,4	8,6	8,9	8,4	12,8	6,7	8,8	Pre više od godinu dana
61,6	47,7	46,6	46,7	53,0	26,2	69,2	49,9	Nikad nisam koristio/koristila
putem interneta u posljednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)²⁾								
0,0	1,7	6,9	3,4	1,4	3,0	1,3	2,6	Hrana/prehrambeni proizvodi
22,2	20,6	24,5	22,2	24,8	6,5	32,1	21,7	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke...)
4,9	6,5	8,1	6,4	6,8	5,6	9,0	6,6	Farmaceutski proizvodi
70,9	57,8	51,7	56,7	59,1	64,8	53,3	58,2	Odeća, sportski proizvodi
13,5	10,8	16,3	14,3	9,0	10,6	15,1	12,4	Računarska oprema
7,9	22,3	21,0	24,1	19,8	12,9	7,6	20,1	Elektronska oprema (uklj. kamere)
5,2	2,0	7,6	3,5	3,2	0,0	12,8	3,7	Telekomunikacione usluge (pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita...)
0,0	6,0	20,1	11,6	6,2	3,9	3,5	8,4	Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge
0,0	6,3	16,8	9,6	7,9	5,4	1,6	7,9	Smeštaj za odmor (hotel...)
10,3	4,8	17,6	10,0	3,9	16,6	2,3	8,5	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila...)
5,7	4,2	5,4	4,9	3,4	9,4	0,0	4,7	Ulaznice za kulturne događaje
4,6	10,6	21,2	14,3	8,7	17,3	3,4	12,2	Filmovi, muzika
2,3	1,2	4,0	2,0	2,7	1,8	0,0	2,0	Knjige/magazini/novine
9,4	5,8	6,9	6,3	6,0	6,3	9,9	6,5	Elektronska učila
12,9	12,6	9,8	10,3	16,0	9,2	13,1	12,0	Igrice i dodaci (<i>upgrades</i>) za igrice
								Ostalo

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E3: Da li ste bilo koji od sledećih proizvoda, koje ste kupili ili naručili sa veb-sajta ili aplikacije u poslednjih								
Filmove, muziku	54,9	38,9	61,8	48,4	68,9	100,0	52,1	48,1
Elektronske knjige	10,7	46,3	43,8	71,7	31,1	0,0	37,6	39,5
Elektronski magazini/novine	26,5	26,2	29,3	30,1	0,0	0,0	23,5	33,4
Računarski softver, igrice i dodaci	49,1	57,5	44,0	28,6	31,3	100,0	60,2	24,5
E4: Od koga ste kupili/naručili robu ili usluge:								
Od domaćih trgovaca	77,5	84,8	89,3	87,2	84,6	85,6	85,2	83,9
Od trgovaca iz zemalja EU	12,2	13,9	12,7	12,2	11,1	18,0	12,4	13,3
Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	14,2	9,8	12,8	12,0	17,2	22,6	14,6	10,3
Nepoznata zemlja porekla trgovca	5,8	0,7	0,8	0,0	1,7	0,0	0,2	3,7
E5: Koje vrste robe ili usluga ste kupili/naručili u privatne svrhe poslednjih 12 meseci?								
Fizička roba (električni uredjaji, odeća, igračke, hrana, knjige, CD/DVD)	100,0	87,4	73,8	84,3	81,0	100,0	85,1	88,1
Digitalni sadržaj preuzet sa veb-sajta ili veb-aplikacije (filmovi, muzika, e-knjige, e-novine, igrice, plaćene aplikacije)	0,0	26,8	11,1	19,9	12,4	9,4	18,7	10,1
Putovanja, smeštaj ili aranžmani za odmor (karte i dokumenta dobijeni putem mejla ili odštampani za sebe)	0,0	8,1	31,7	17,2	13,2	14,6	8,3	19,5
Usluge (ulaznice za kulturne događaje, transportne usluge, osiguranja)	6,6	4,8	9,7	8,5	6,7	0,0	5,6	8,4

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

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

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta, dobili direktnim preuzimanjem (download) 12 meseci? (višestruki odgovor)								
77,2	38,4	62,5	45,0	57,3	48,5	100,0	50,8	Filmove, muziku
22,6	31,2	57,7	54,4	38,6	0,0	0,0	38,2	Elektronske knjige
22,6	25,1	31,6	31,1	34,7	11,4	0,0	26,8	Elektronski magazini/novine
45,0	53,9	39,3	48,7	37,8	53,5	73,9	48,3	Računarski softver, igrice i dodaci
putem interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)²⁾								
80,2	86,8	80,8	84,3	91,3	71,9	82,8	84,5	Od domaćih trgovaca
15,2	9,7	20,0	13,9	9,4	20,5	5,6	12,8	Od trgovaca iz zemalja EU
8,0	10,5	20,9	15,2	5,4	18,3	12,3	12,6	Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta
3,3	1,9	0,8	1,0	0,8	4,6	6,1	1,8	Nepoznata zemlja porekla trgovca
od trgovaca iz drugih zemalja EU ili iz ostalih zemalja sveta (višestruki odgovor)								
100,0	87,3	80,7	83,6	77,1	100,0	95,9	86,4	Fizička roba (električni uređaji, odeća, igračke, hrana, knjige, CD/DVD)
0,0	15,9	18,6	22,0	12,8	0,0	2,9	15,0	Digitalni sadržaj preuzet sa veb- sajta ili veb-aplikacije (filmovi, muzika, e-knjige, e-novine, igrice, plaćene aplikacije)
0,0	8,4	24,4	14,3	26,9	0,0	5,6	13,1	Putovanja, smeštaj ili aranžmani za odmor (karte i dokumenta dobijeni putem mejla ili odštampani za sebe)
11,8	3,2	10,4	8,3	2,3	7,2	4,1	6,8	Usluge (ulaznice za kulturne dogadjaje, transportne usluge, osiguranja)

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E6: Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge								
1-2 puta	67,2	50,5	61,9	56,7	52,5	68,7	56,6	59,1
3-5 puta	22,0	39,0	30,2	28,1	36,7	15,6	30,9	32,5
6-10puta	8,9	5,0	3,3	8,7	1,0	7,1	5,3	6,0
Više od 10 puta	1,9	5,5	4,6	6,5	9,9	8,6	7,2	2,4
E7: Koliki je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge								
Manje od 50 evra	52,5	47,2	56,3	33,3	41,0	36,6	42,4	54,5
Od 50 do 100 evra	25,7	26,0	22,3	27,4	27,0	19,3	26,9	23,3
Od 100 do 500 evra	8,4	21,3	11,9	23,1	23,8	37,0	20,1	13,4
Od 500 do 1000 evra	2,3	2,5	1,8	7,2	5,0	0,0	4,2	1,7
Više od 1000 evra	1,7	0,7	6,1	3,3	2,2	0,0	3,9	1,0
Ne znam	9,4	2,4	1,6	5,6	1,0	7,1	2,4	6,1
E8: Na koji ste problem naišli kada ste kupovali/naručivali robu ili								
Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja	2,4	0,0	0,4	0,9	0,6	4,0	1,3	0,3
Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama	0,6	0,0	1,2	0,0	0,5	1,5	0,2	0,8
Vreme isporuke je duže nego što je navedeno	4,0	4,5	7,5	3,6	2,1	1,5	4,2	5,2
Konačni troškovi su veći nego što je navedeno	2,7	0,4	2,3	2,8	0,0	0,0	2,8	0,3
Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte	6,4	5,3	9,1	8,6	8,5	11,3	6,0	8,7
Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,5	0,0
Žalbe ili reklamacije se teško sprovode	3,1	2,2	1,9	0,9	1,3	5,5	1,4	2,8
Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju	1,1	0,4	1,6	0,0	0,5	1,5	0,2	1,4
Drugo	0,0	0,8	0,4	1,9	3,6	5,0	0,8	1,2
Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem	89,0	90,3	82,5	86,0	85,3	79,8	88,2	85,9

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

„Nikad nisam koristio/koristila“.

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

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

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
putem interneta u privatne svrhe u poslednja tri meseca?								
61,6	59,6	50,5	55,2	52,0	67,9	78,8	57,7	1-2 puta
31,1	29,8	36,3	32,1	37,2	24,4	17,7	31,6	3-5 puta
7,3	4,1	8,8	4,8	6,9	7,7	2,3	5,6	6-10puta
0,0	6,5	4,4	7,9	3,8	0,0	1,2	5,1	Više od 10 puta
putem interneta u poslednja tri meseca? (višestruki odgovor)²⁾								
47,4	47,1	49,4	48,4	46,4	48,3	45,9	47,7	Manje od 50 evra
23,8	27,0	21,7	25,6	26,5	21,0	26,7	25,3	Od 50 do 100 evra
19,3	15,8	19,8	16,2	20,3	13,5	19,2	17,2	Od 100 do 500 evra
3,5	2,7	4,2	5,1	0,5	3,4	0,0	3,2	Od 500 do 1000 evra
0,0	3,3	2,3	3,4	1,6	2,5	1,2	2,6	Više od 1000 evra
6,0	4,1	2,6	1,3	4,6	11,3	7,1	4,0	Ne znam
putem interneta u poslednjih 12 meseci?²⁾ (višestruki odgovori)								
0,0	1,2	0,4	1,0	0,9	0,0	1,3	0,9	Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja
0,0	0,3	1,2	0,9	0,0	0,0	0,2	0,5	Poteškoće u pronalaženju informacija u vezi s garancijama
6,2	4,2	5,0	4,3	7,2	3,6	0,2	4,7	Vreme isporuke je duže nego što je navedeno
6,2	0,8	1,4	1,6	1,8	2,4	0,0	1,6	Konačni troškovi su veći nego što je navedeno
7,4	7,7	5,8	7,9	7,9	5,1	4,3	7,3	Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte
0,0	0,0	1,2	0,2	0,5	0,0	0,0	0,3	Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zlostreba detalja sa kreditnih kartica i sl.)
2,3	2,0	2,2	1,0	2,5	5,6	1,5	2,1	Žalbe ili reklamacije se teško sprovode
0,0	0,6	1,5	0,7	0,6	1,8	0,2	0,8	Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju
0,0	0,8	2,0	1,2	0,8	0,0	1,5	1,0	Drugo
86,5	88,4	84,0	86,3	86,0	88,9	93,6	87,1	Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E9: Da li ste obavili bilo koju od sledećih finansijskih aktivnosti putem								
Kupovina/prodaja deonica, obveznica ili druge investicione usluge	0,0	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	0,2	0,3
Kupovina/obnavljanje polise osiguranja, uključujući i polis u paketu sa drugom uslugom (putno osiguranje zajedno sa avionskom kartom)	2,0	2,0	5,0	3,5	2,0	0,0	2,8	3,0
Uzimanje kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija	0,0	1,7	1,0	1,1	0,0	0,0	1,3	0,5
E10: Koji su razlozi što niste kupili/naručili robu ili usluge u (višestruki								
Više volim lično da kupujem, volim da pogledam proizvod, vernost radnjama, moć navike	87,4	80,3	82,5	79,7	71,2	78,3	77,6	81,9
Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano)	1,2	8,0	9,4	11,5	17,8	19,5	8,5	12,8
Isporuka proizvoda naručenih preko interneta predstavlja problem	3,8	3,1	6,8	4,1	5,1	1,5	5,0	4,1
Brige oko bezbednosti plaćanja (davanje informacije sa kreditne kartice)	14,8	16,5	26,5	19,9	20,9	13,7	20,5	19,5
Pitanja poverenja u vezi sa dobijanjem ili vraćanjem proizvoda, žalbama/refundiranjem	20,4	29,4	34,2	26,5	31,1	24,1	29,9	27,5
Nemam platnu karticu kojom mogu da plaćam putem interneta	8,5	10,2	6,4	8,8	7,8	5,9	8,0	8,1
Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju	0,0	1,1	0,0	0,6	0,0	0,0	0,2	0,4
Ostalo	7,0	13,2	9,6	15,1	16,1	11,3	15,2	9,5

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

interneta¹⁾**u procentima**

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

interneta (isključujući imejl) u privatne svrhe u poslednjih 12 meseci?

0,0	0,0	1,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	Kupovina/prodaja deonica, obveznica ili druge investicione usluge
0,0	2,8	5,0	4,2	1,1	3,4	0,0	2,9	Kupovina/obnavljanje polise osiguranja, uključujući i polis u paketu sa drugom uslugom (putno osiguranje zajedno sa avionskom kartom)
0,0	1,1	0,7	1,8	0,0	0,0	0,0	0,9	Uzimanje kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija

privatne svrhe putem interneta u poslednjih 12 meseci? odgovori)

81,1	81,3	73,8	82,0	79,7	90,2	71,0	79,8	Više volim lično da kupujem, volim da pogledam proizvod, vernost radnjama, moć navike
13,0	10,9	7,7	9,6	9,6	0,0	19,0	10,7	Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano)
3,4	5,1	4,0	4,3	4,9	4,7	4,6	4,6	Isporuka proizvoda naručenih preko interneta predstavlja problem
17,1	21,1	19,7	22,9	17,4	15,7	18,7	20,0	Brige oko bezbednosti plaćanja (davanje informacije sa kreditne kartice)
24,1	30,9	26,8	28,6	28,1	20,3	32,6	28,7	Pitanja poverenja u vezi sa dobijanjem ili vraćanjem proizvoda, žalbama/refundiranjem
6,4	9,1	6,7	6,3	11,5	7,0	6,7	8,1	Nemam platnu karticu kojom mogu da plaćam putem interneta
0,0	0,2	0,9	0,5	0,2	0,0	0,0	0,3	Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju
9,2	12,5	14,9	13,4	11,1	3,4	14,6	12,3	Ostalo

MODUL 1.F:

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
F1: Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti								
Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja	79,8	67,0	52,5	35,9	25,2	16,8	55,4	49,1
Instaliranje softver aplikacija	54,9	49,5	46,3	22,5	16,0	8,3	41,0	35,8
Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program	44,2	51,5	38,5	25,1	16,5	10,8	41,0	30,5
F2: Koje ste IT aktivnosti preduzimali								
Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera	88,0	90,8	82,1	64,0	40,9	45,5	77,1	71,9
Upotreba <i>Word</i> softvera za obradu teksta	75,9	63,2	49,5	48,8	37,2	25,0	55,1	53,8
Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone	63,9	39,2	32,0	26,3	15,9	7,3	37,3	32,5
Korišćenje softvera za rad sa tabelama (<i>Spreadsheet</i> program)	51,0	45,5	30,0	26,0	18,8	9,0	38,3	29,9
Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona	22,7	20,9	13,3	10,0	7,4	2,3	17,5	12,1
Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova	37,3	33,7	25,9	19,5	11,1	5,3	27,7	23,6
Pisanje koda u programskom jeziku	10,9	7,9	4,3	4,0	2,0	1,2	7,4	4,1

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)								
38,1	52,0	64,8	53,9	46,6	88,2	34,7	52,3	Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja
24,9	38,5	49,5	43,2	33,9	59,7	17,2	38,5	Instaliranje softver aplikacija
25,0	35,0	47,3	40,8	30,5	52,7	18,4	35,9	Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program
u poslednjih 12 meseci: (višestruki odgovori)								
60,1	75,8	82,9	81,0	70,1	88,6	51,5	74,5	Kopiranje ili pomeranje fajlova ili foldera
36,6	51,0	79,1	61,9	41,5	81,1	38,4	54,5	Upotreba <i>Word</i> softvera za obradu teksta
27,8	30,2	54,6	37,7	24,1	69,6	25,6	35,0	Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integrišu tekst, slike, tabele ili grafikone
18,0	31,1	56,2	39,7	23,3	58,6	21,8	34,2	Korišćenje softvera za rad sa tabelama (<i>Spreadsheet</i> program)
8,2	12,4	27,3	19,6	6,6	27,1	7,7	14,8	Korišćenje naprednih funkcija za organizaciju i analizu podataka, kao što je sortiranje, filtriranje, upotreba formula, izrada grafikona
16,6	24,8	35,5	27,7	22,2	40,5	15,8	25,7	Korišćenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova
4,2	4,3	11,2	5,5	4,6	16,7	1,7	5,8	Pisanje koda u programskom jeziku

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 | <input type="checkbox"/> |
| b) Laptop | <input type="checkbox"/> |
| c) TV | <input type="checkbox"/> |
| c1) Satelitska TV | <input type="checkbox"/> |
| c2) Kablovska TV | <input type="checkbox"/> |
| c3) Digitalna TV | <input type="checkbox"/> |
| d) Radio-prijemnik (uključujući mobilni telefon, radio u kolima...) | <input type="checkbox"/> |
| e) Mobilni telefon | <input type="checkbox"/> |
| f) Nijedno od navedenog | <input type="checkbox"/> |

→ *Idi na A2*

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

(moguće je dati samo jedan odgovor)

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

→ *Idi na A3*

A3 Koji tip internet konekcije koristite kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

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

→ *Idi na pitanje 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

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 C1 |
| Pre više od godinu dana | <input type="checkbox"/> | → | Idi na C1 |
| Nikad nisam koristio/koristila | <input type="checkbox"/> | → | Idi na C1 |

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

(moguće je dati samo jedan odgovor)

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

→ Idi na C1

MODUL 1.C: UPOTREBA INTERNETA

C1 Kada ste poslednji put koristili internet?
(putem računara, laptopa, mobilnog telefona, smartfona)

(moguće je dati samo jedan odgovor)

- | | | | |
|--|--------------------------|---|-----------|
| U poslednja 3 meseca | <input type="checkbox"/> | → | Idi na C2 |
| Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine) | <input type="checkbox"/> | → | Idi na C7 |
| Pre više od godinu dana | <input type="checkbox"/> | → | Idi na E1 |
| Nikad nisam koristio/koristila | <input type="checkbox"/> | → | Idi na G1 |

C2	Koliko ste često, u proseku, koristili <u>internet</u> u poslednja tri meseca?	
<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>		
	Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>
	Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>
	Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>
→ <i>Idi na C3</i>		
C3	Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu <u>van kuće ili posla</u>?	
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>		
	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 bežične mreže (WiFi)	<input type="checkbox"/>
	b) Prenosivi računar (laptop ili tablet)	<input type="checkbox"/>
	<i>Ako je odgovor „DA“ pod a) → idi na b1) ili b2)</i>	
	b1) Putem mreža mobilne telefonije, USB modema ili SIM kartice	<input type="checkbox"/>
	b2) Putem bežične mreže (WiFi)	<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"/>
→ <i>Idi na C4</i>		
C4	Koje ste aktivnosti obavljali putem interneta <u>u privatne svrhe</u> u poslednja tri meseca?	
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>		
	Komunikacija	
	a) Slanje/primanje imejla	<input type="checkbox"/>
	b) Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere) preko interneta	<input type="checkbox"/>
	c) Učešće u društvenim mrežama (<i>Facebook, Twitter</i>)	<input type="checkbox"/>
	d) Postavljanje ličnog sadržaja (tekst, slike, muzika, videa, softver...)	<input type="checkbox"/>
	Pristup informacijama	
	e) Čitanje on-lajn novina ili časopisa	<input type="checkbox"/>
	f) Traženje informacija koje se odnose na zdravlje (povrede, bolesti, ishrana, poboljšanje zdravlja...)	<input type="checkbox"/>
	g) Traženje informacija o robi i uslugama	<input type="checkbox"/>
	Profesionalno usavršavanje	
	h) Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	<input type="checkbox"/>
	i) Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)	<input type="checkbox"/>
	Druge on-lajn usluge	
	j) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	<input type="checkbox"/>
	k) Prodaja robe ili usluga putem interneta (putem aukcija)	<input type="checkbox"/>
	l) Internet bankarstvo	<input type="checkbox"/>
→ <i>Idi na C5</i>		

C5	Da li ste koristili neke od sledećih kloud servisa za skladištenje podataka (dokumenata, slika, muzičkih ili video-fajlova): <i>Google drive, Dropbox, Windows One Drive, iCloud, Amazon cloud drive...</i> ?	
<i>(moguće je dati samo jedan odgovor)</i>		
	Da	<input type="checkbox"/>
	Ne	<input type="checkbox"/>
→ <i>Idi na C6</i>		
C6	Koje ste aktivnosti učenja preduzimali putem interneta u privatne ili profesionalne svrhe u poslednja tri meseca?	
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>		
	a) Pohađanje on-lajn kurseva (iz bilo koje oblasti)	<input type="checkbox"/>
	b) Traženje informacija na internetu u svrhe učenja (audio-vizuelni materijali, on-lajn softver za učenje, elektronski udžbenici...)	<input type="checkbox"/>
	c) Četovanje ili diskutovanje na on-lajn forumu	<input type="checkbox"/>
	d) Drugo	<input type="checkbox"/>
→ <i>Idi na C7</i>		
C7	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili bilo koji veb-sajt ili aplikaciju radi rezervacije smeštaja (sobe, apartmana, kuće, bungalova...) ili drugo?	
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>		
	a) Da, namenski veb-sajt ili aplikaciju (kao što su <i>AIRBNB, Booking</i> , drugi nacionalni primeri)	<input type="checkbox"/>
	b) Da drugi veb-sajtovi i aplikacije (uključujući društvene mreže)	<input type="checkbox"/>
	c) Ne, nisam	<input type="checkbox"/>
→ <i>Idi na C8</i>		
C8	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili bilo koji veb-sajt ili aplikaciju radi organizacije usluge prevoza (automobilom...) ili drugo?	
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>		
	a) Da, namenski veb-sajt ili aplikaciju (kao što je <i>UBER</i> , drugi nacionalni primeri)	<input type="checkbox"/>
	b) Da drugi veb-sajtovi i aplikacije (uključujući društvene mreže)	<input type="checkbox"/>
	c) Ne, nisam	<input type="checkbox"/>
→ <i>Idi na D1</i>		

MODUL 1.D: UPOTREBA JAVNE ADMINISTRACIJE

D1	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa <u>putem interneta</u> , u privatne svrhe, za sledeće aktivnosti? <i>(podrazumevaju se veb-sajtovi gde se mogu poručiti zvanična dokumenta, tj. uverenja (bolnice, biblioteke...))</i>	
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>		
	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"/>
<i>Ako je odgovor „NE“ pod c) → idi na D2; u suprotnom, idi na pitanje E1</i>		

D2

Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci?

(*moгуće je dati više odgovora*)

- a) Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci (ni on-lajn ni u papiru)
Ako je odgovor „DA“ pod a) → idi na pitanje E1; u suprotnom, idi pod b)
- b) Usluge nisu bile dostupne na veb-sajtu (nisu postojale)
- c) Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano)
- d) Bezbednost i zaštita ličnih podataka
- e) Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije
- f) Druga osoba je to učinila umesto mene
- g) Drugi razlozi

→ Idi na E1

MODUL 1.E: TRGOVINA PUTEM INTERNETA

E1

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 → Idi na E2
- Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine) → Idi na E7
- Pre više od godinu dana → Idi na E9
ako je odgovor „Pre više od godinu dana“ na C1 -> idi na E10
- Nikada → Idi na E9
ako je odgovor „Pre više od godinu dana“ na C1 -> idi na E10

E2

Koju ste vrstu robe ili usluga kupili ili naručili putem interneta u poslednjih 12 meseci, u privatne svrhe?

(*moгуće 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 širokopojasnu 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 (*upgrades*) za igrice, računarski softver i njihovi dodaci
- o) Ostalo

→ Idi na E3/ako je odgovor „Da“ na E2 pod k), i), n); u suprotnom, idi na pitanje E4

E3	Da li ste bilo koji od sledećih proizvoda, koje ste kupili ili naručili <u>putem interneta</u> , dobili direktnim preuzimanjem (<i>download</i>) sa veb-sajta ili aplikacije u poslednjih 12 meseci?
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Filmove, muziku <input type="checkbox"/></p> <p>b) Elektronske knjige <input type="checkbox"/></p> <p>c) Elektronski magazini/novine <input type="checkbox"/></p> <p>d) Računarski softver, igrice i dodaci <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">→ Idi na E4</p>
E4	Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge <u>putem interneta</u> u poslednjih 12 meseci?
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Od domaćih trgovaca <input type="checkbox"/></p> <p>b) Od trgovaca iz zemalja EU <input type="checkbox"/></p> <p>c) Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta <input type="checkbox"/></p> <p>d) Nepoznata zemlja porekla trgovaca <input type="checkbox"/></p> <p>→ Idi na E5/ako je odgovor „Da“ na E4 pod b) i/ili c); → idi na E6/ako je ako je odgovor „Ne“ na E4 pod b) i/ili c) i „u poslednja 3 meseca“ na E1; u suprotnom, idi na pitanje E8</p>
E5	Koje vrste robe ili usluga ste kupili/naručili u privatne svrhe <u>od trgovaca iz drugih zemalja EU ili iz ostalih zemalja sveta</u> u poslednjih 12 meseci?
<i>Ako je odgovor „Da“ pod b) i/ili pod c) na pitanje E4 (moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Fizička roba (električni uređaji, odeća, igračke, hrana, knjige, CD/DVD) <input type="checkbox"/></p> <p>b) Digitalni sadržaj preuzeto sa veb-sajta ili veb-aplikacije (filmovi, muzika, e-knjige, e-novine, igrice, plaćene aplikacije) <input type="checkbox"/></p> <p>c) Putovanja, smeštaj ili aranžmani za odmor (karte i dokumenta dobijeni putem imejla ili odštampani za sebe) <input type="checkbox"/></p> <p>d) Usluge (ulaznice za kulturne događaje, transportne usluge, osiguranja...) <input type="checkbox"/></p> <p>→ Idi na E6/ako je odgovor „Da“ „U poslednja 3 meseca“ na E1; u suprotnom, idi na pitanje E8</p>
E6	Koliko često ste kupovali/naručivali robu ili usluge <u>putem interneta</u> u privatne svrhe u poslednja tri meseca?
<i>Za lica koja su odgovorila koja su odgovorila „u poslednja 3 meseca“ u pitanju E1</i>	
	<p>1–2 puta <input type="checkbox"/></p> <p>3–5 puta <input type="checkbox"/></p> <p>6–10 puta <input type="checkbox"/></p> <p>Više od 10 puta <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">→ Idi na E7</p>
E7	Koliko je bio novčani iznos kupljene/naručene robe ili usluge <u>putem interneta</u> u privatne svrhe u poslednja tri meseca?
<i>Za lica koja su odgovorila „u poslednja 3 meseca“ u pitanju E1</i>	
	<p>Manje od 50 evra <input type="checkbox"/></p> <p>Od 50 do 100 evra <input type="checkbox"/></p> <p>Od 100 do 500 evra <input type="checkbox"/></p> <p>Od 500 do 1000 evra <input type="checkbox"/></p> <p>Više od 1000 evra <input type="checkbox"/></p> <p>Ne znam <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">→ Idi na E8</p>

E8	Na koji ste problem naišli kada ste kupovali/naručivali robu ili usluge <u>putem interneta</u> 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 E1 (moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Tehnički propust na veb-sajtu prilikom poručivanja ili plaćanja <input type="checkbox"/></p> <p>b) Poteškoće u pronalazaženju informacija u vezi s garancijama <input type="checkbox"/></p> <p>c) Vreme isporuke je duže nego što je navedeno <input type="checkbox"/></p> <p>d) Konačni troškovi su veći nego što je navedeno <input type="checkbox"/></p> <p>e) Pogrešna ili oštećena isporučena roba ili roba nije primljena uopšte <input type="checkbox"/></p> <p>f) Nedovoljna obezbeđenost plaćanja (zloupotreba detalja sa kreditnih kartica i sl.) <input type="checkbox"/></p> <p>g) Žalbe ili reklamacije se teško sprovode <input type="checkbox"/></p> <p>h) Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju <input type="checkbox"/></p> <p>i) Drugo <input type="checkbox"/></p> <p>j) Nisam naišao/naišla na bilo kakav problem <input type="checkbox"/></p>
→ Idi na E9	
E9	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 C1 (moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Kupovina/prodaja deonica, obveznica ili druge investicione usluge <input type="checkbox"/></p> <p>b) Kupovina/obnavljanje polise osiguranja, uključujući i polisu u paketu sa drugom uslugom (putno osiguranje zajedno sa avionskom kartom) <input type="checkbox"/></p> <p>c) Uzimanje kredita od banaka ili drugih finansijskih institucija <input type="checkbox"/></p>
→ idi na F1/ ako je odgovor „Da“ na E1 „U poslednja 3 meseca“ ili pre više od 3 meseca (manje od 1 godine); u suprotnom, idi na pitanje E10	
E10	Koji su razlozi što <u>niste kupili/poručili robu ili usluge</u> u privatne svrhe <u>putem interneta</u> u poslednjih 12 meseci?
<i>(moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Više volim lično da kupujem, volim da pogledam proizvod, vernost radnjama, moć navike <input type="checkbox"/></p> <p>b) Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb-sajt ili je korišćenje komplikovano) <input type="checkbox"/></p> <p>c) Isporuka proizvoda naručenih preko interneta predstavlja problem <input type="checkbox"/></p> <p>d) Brige oko bezbednosti plaćanja (davanje informacija sa kreditne kartice) <input type="checkbox"/></p> <p>e) Pitanja poverenja u vezi sa dobijanjem ili vraćanjem proizvoda, žalbama/refundiranjem <input type="checkbox"/></p> <p>f) Nemam platnu karticu kojom mogu da plaćam putem interneta <input type="checkbox"/></p> <p>g) Inostrani trgovac nema ponudu za Republiku Srbiju <input type="checkbox"/></p> <p>h) Ostalo <input type="checkbox"/></p>
→ Idi na F1/ako je odgovor „Da“ na C1 „U poslednja 3 meseca“ ili pre više od 3 meseca (manje od 1 godine); u suprotnom, idi na pitanje G1	
MODUL 1.F: E-VEŠTINE	
F1	Koje ste računarske ili mobilne aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?
<i>(za lica koja NISU odgovorila „Pre više od godinu dana ili Nikad nisam koristio/koristila“ u pitanju C1) (moguće je dati više odgovora)</i>	
	<p>a) Prebacivanje fajlova između računara ili drugih uređaja <input type="checkbox"/></p> <p>b) Instaliranje softver aplikacija <input type="checkbox"/></p> <p>c) Podešavanje softvera, uključujući operativni sistem ili bezbednosni (antivirus) program <input type="checkbox"/></p>
→ Idi na F2	

F2 Koje ste IT aktivnosti preduzimali u poslednjih 12 meseci?

(moguće je dati više odgovora)

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

→ *Idi na G1*

MODUL G: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU

- G1. 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, 2017.

PREDUZEĆA



2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"> Istraživanje je sprovedeno od 15. maja do 31. maja 2017.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"> 1655 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 Banke i osiguravajuća društva
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 1655 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 92,9% (1538 preduzeća).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	265	190	145	277	177	146	600
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	23	29	21	36	23	14	73
	Građevinarstvo	33	29	30	36	23	33	92
	Trgovina na veliko i malo	114	65	40	92	62	65	219
	Saobraćaj i skladištenje	30	26	24	31	20	29	80
	Usluge smeštaja i ishrane	69	32	3	41	26	37	104
	Informisanje i komunikacije	86	41	16	53	28	62	143
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	68	37	10	37	23	55	115
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	55	27	30	30	25	57	112	
Broj	743	476	319	633	407	498	1538	
Procenat	48,3	30,9	20,7	41,2	26,5	32,4	100	

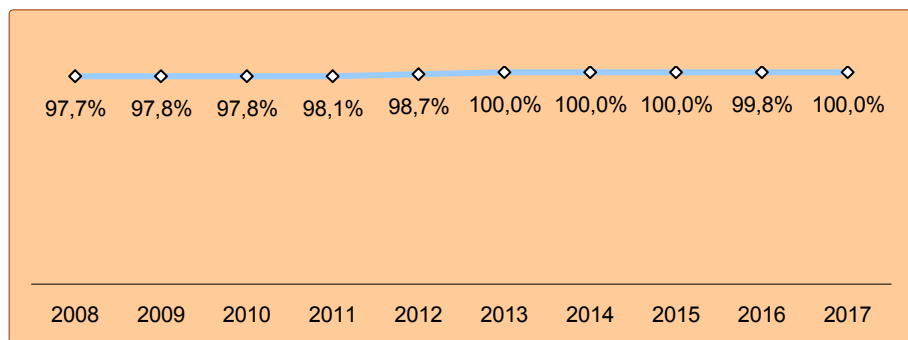
2.3. GLAVNI NALAZI

2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima

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

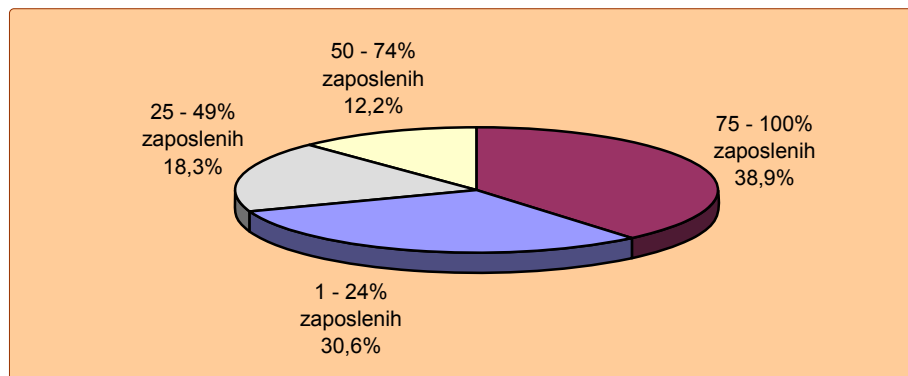
100% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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

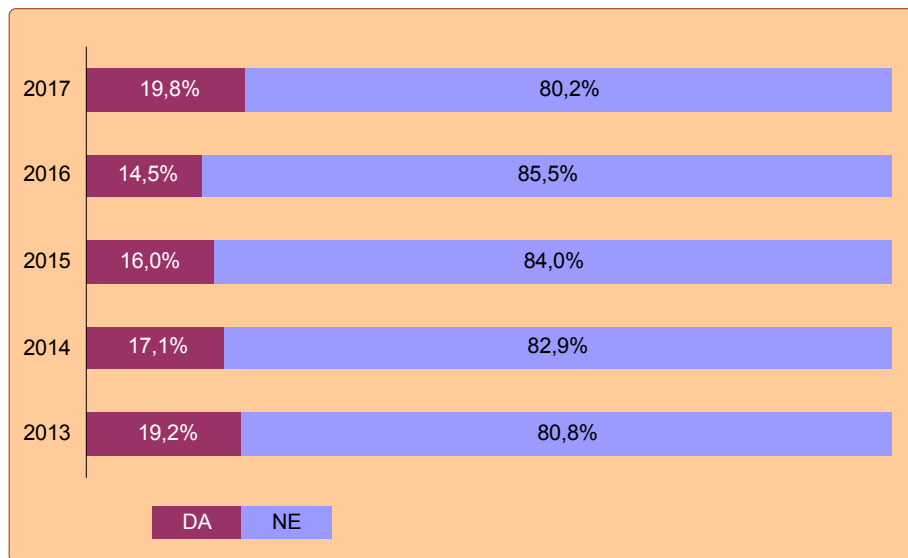


U 30,6% preduzeća od 1 do 24% zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 38,9% preduzeća od 75 do 100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

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



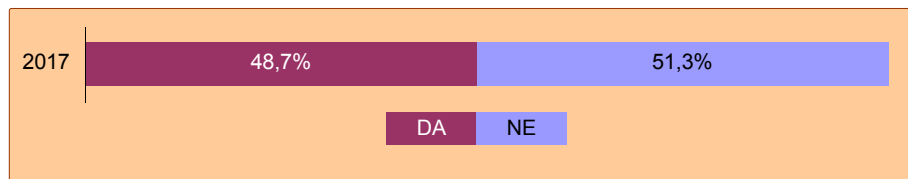
Graf. 2.3. Da li je Vaše preduzeće koristilo open-source operativni sistem Linux?



19,8% preduzeća koristilo je *open-source* operativni sistem *Linux*

Linux su najviše koristila velika preduzeća (40,9%), kao i preduzeća koja se nalaze na teritoriji Beograda (23,5%).

Graf. 2.4. Da li Vaše preduzeće redovno razmenjuje informacije elektronskim putem, u lancu upravljanja narudžbinama, sa svojim dobavljačima ili klijentima?



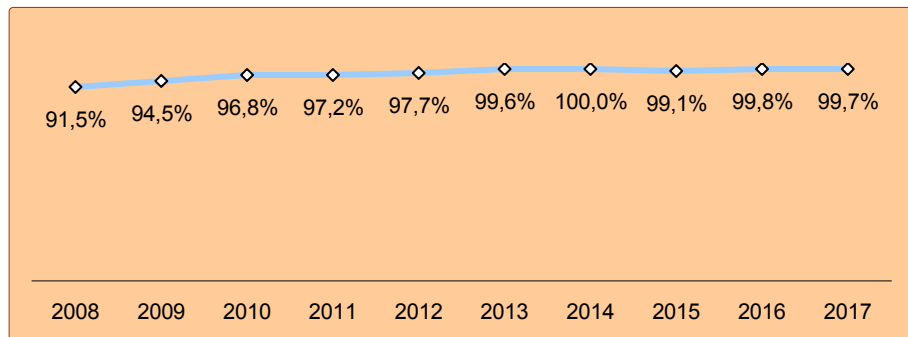
Na osnovu istraživanja došlo se do zaključka da 48,7% preduzeća redovno razmenjuje informacije elektronskim putem u lancu upravljanja narudžbinama sa svojim dobavljačima ili klijentima.

2.3.2. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 99,7% preduzeća ima internet priključak.

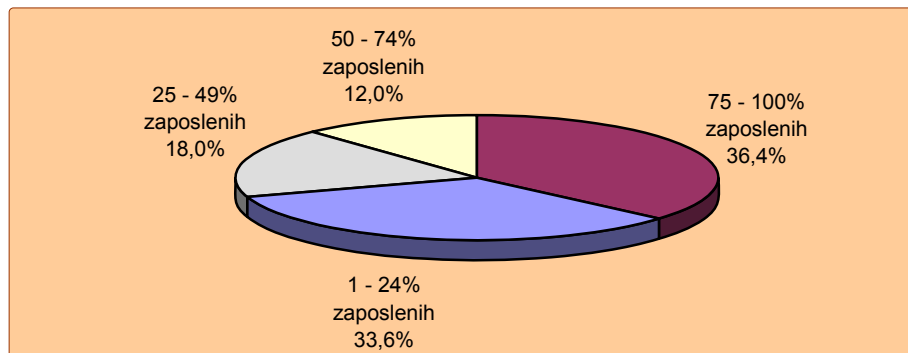
99,7% preduzeća ima internet priključak

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



U 33,6% preduzeća od 1 do 24% zaposlenih lica koristi internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 36,4% preduzeća od 75 do 100% zaposlenih koristi internet najmanje jedanput nedeljno.

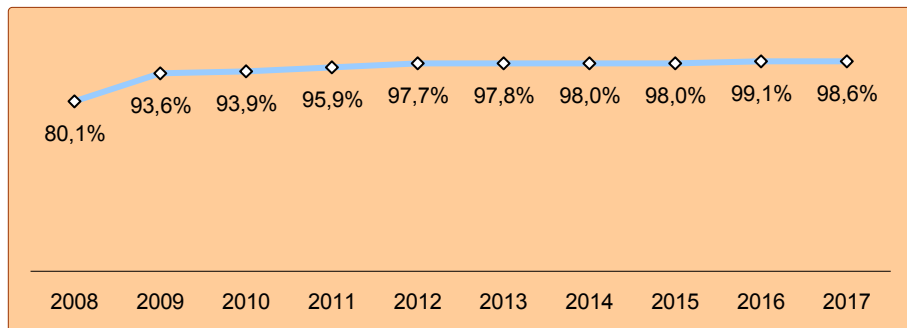
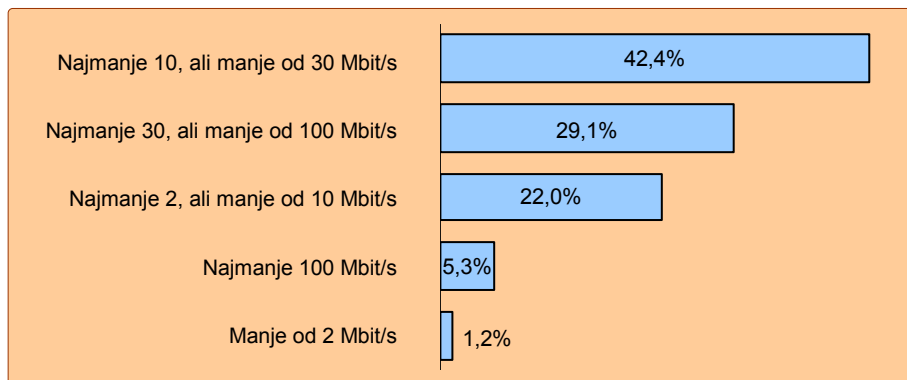
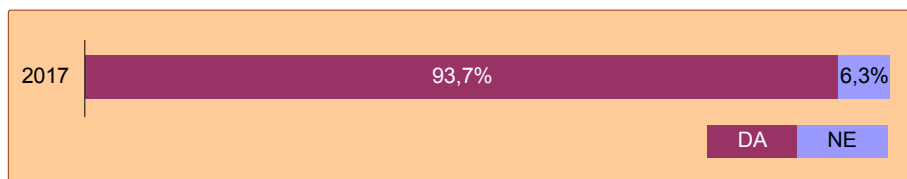
Graf. 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno



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

Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja preduzeća koja poseduju internet priključak, širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju ima 98,6% preduzeća.

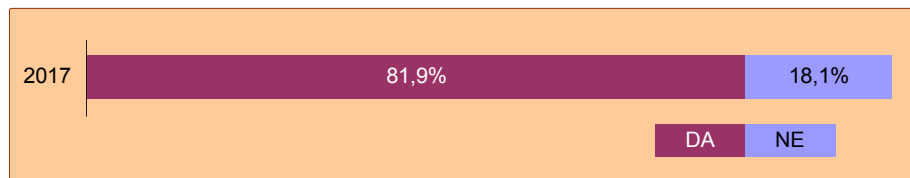
98,6% preduzeća ima širokopoljasnu (*broadband*) internet konekciju

Graf. 2.7. Širokopoljaska (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. Da li su Vašem preduzeću fiksne internet konekcije dovoljne za poslovne potrebe?**

2.3.3. Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe

Na teritoriji Republike Srbije 81,9% preduzeća koristi mobilnu širokopojasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja (smartfon, laptop, tablet...).

Graf. 2.10. Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopojasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja?

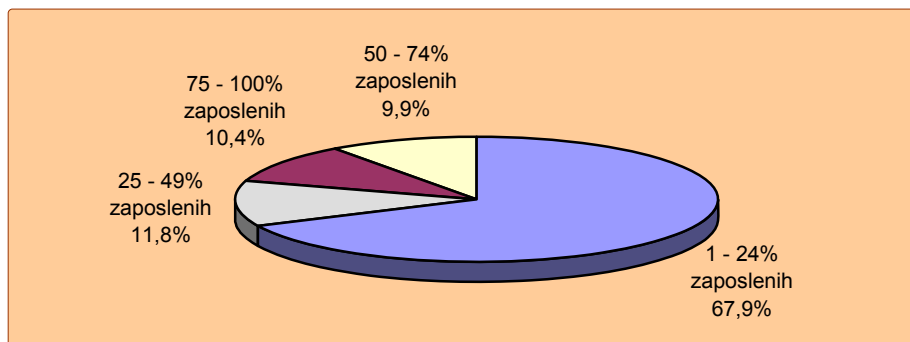


81,9% preduzeća koristi mobilnu širokopojasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja

Analiza preduzeća prema veličini pokazuje nam da mobilnu širokopojasnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja najviše koriste velika preduzeća (94,2%).

U 67,9% preduzeća od 1 do 24% zaposlenih lica koristi prenosive uređaje za poslovne potrebe, dok u 10,4% preduzeća od 75 do 100% zaposlenih koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe.

Graf. 2.11. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje za poslovne potrebe?



2.3.4. Veb-sajt

Veb-sajt poseduje 80,4% preduzeća, što čini neznatno smanjenje od 0,4% u odnosu na 2016. i povećanje od 5,2% u odnosu na 2015. godinu.

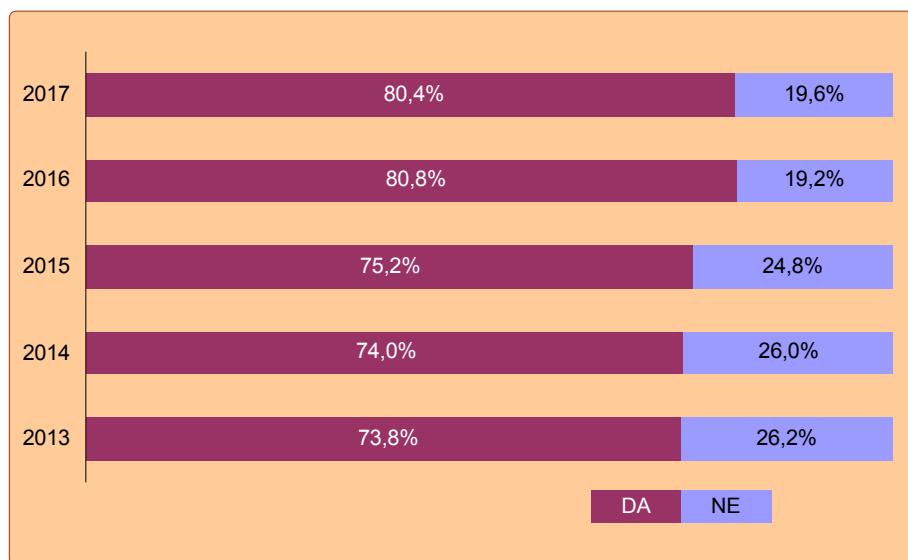
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 93,6% velikih preduzeća poseduje veb-sajt;
- 92,1% srednjih preduzeća poseduje veb-sajt;
- 76,9% malih preduzeća poseduje veb-sajt.

80,4% preduzeća poseduje veb-sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb-sajt poseduje 85,3% preduzeća, u Vojvodini 81,7%, a u centralnoj Srbiji 74,0%.

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



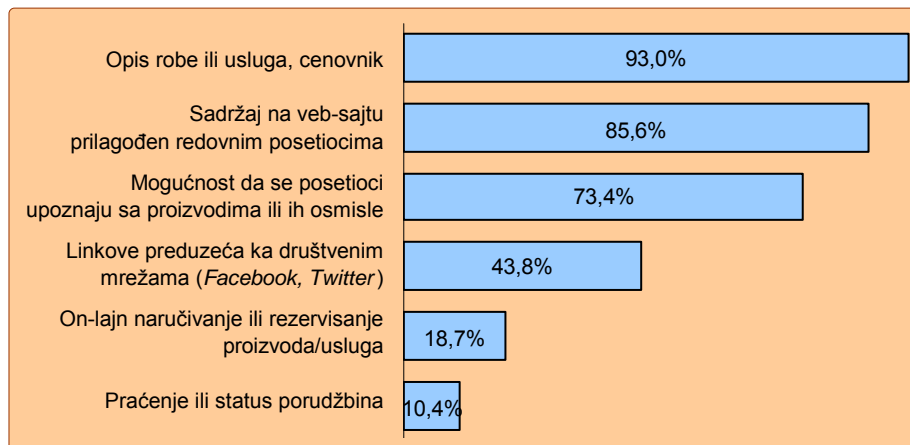
Posedovanje veb-sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Informisanje i komunikacije (96,7%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (94,2%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (86,4%)
- Prerađivačka industrija (85,1%)
- Usluge smeštaja i ishrane (83,2%)
- Trgovina na veliko i malo (74,1%)
- Građevinarstvo (73,0%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (71,3%)
- Saobraćaj i skladištenje (71,1%)

Preduzeća posredstvom veb-sajta najčešće pružaju :

- opis robe ili usluga, cenovnik (93,0%);
- sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima (85,6%);
- mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (73,4%).

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



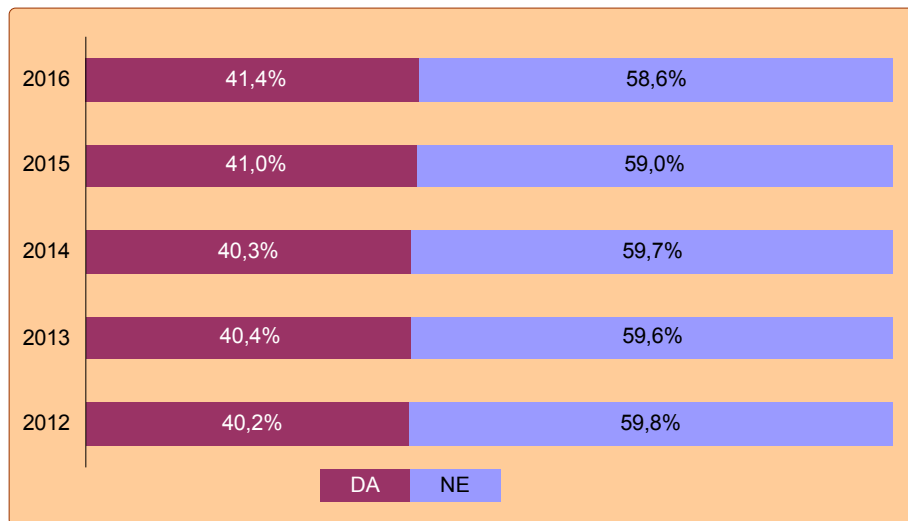
2.3.5. E-trgovina

Tokom 2016. godine 41,4% preduzeća u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem interneta, što čini povećanje od svega 0,4% u odnosu na 2015. godinu, a 1,1% u odnosu na 2014. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

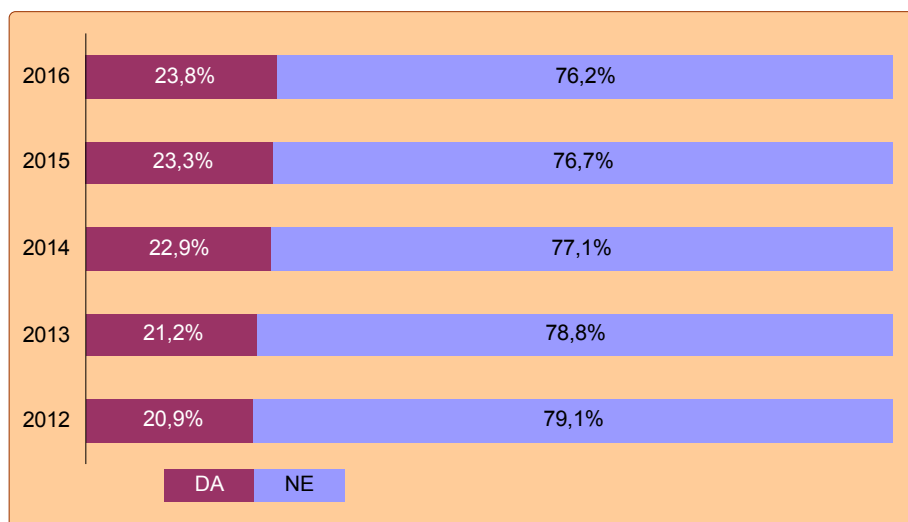
- 59,6% velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta;
- 46,5% srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta;
- 39,3% malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta.

41,4% preduzeća naručivalo je tokom 2016. godine proizvode/usluge putem interneta

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

Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 23,8% preduzeća tokom 2016. primalo porudžbine (izuzev imejl-porudžbina) putem interneta.

23,8% preduzeća primalo je porudžbine putem interneta tokom 2016. godine

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

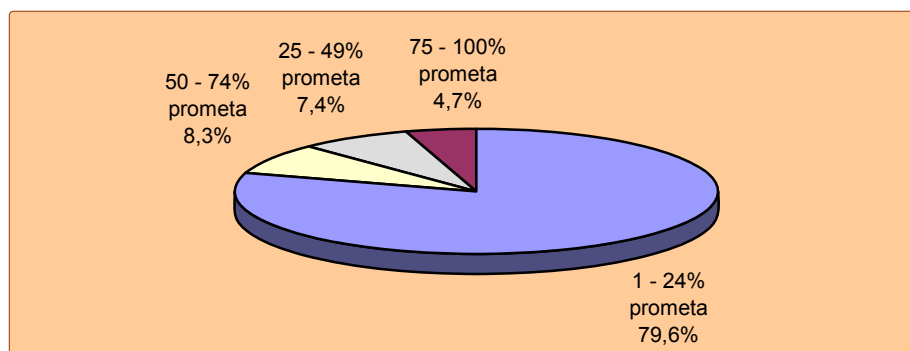
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 41,0% velikih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta;
- 27,7% srednjih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta;
- 22,0% malih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta.

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

- „Manje od 24%“ (79,6% preduzeća)
- „Više od 24%, a manje od 50%“ (7,4% preduzeća)
- „Više od 50%, a manje od 75%“ (8,3 % preduzeća)
- „75 % i više“ (4,7% preduzeća).

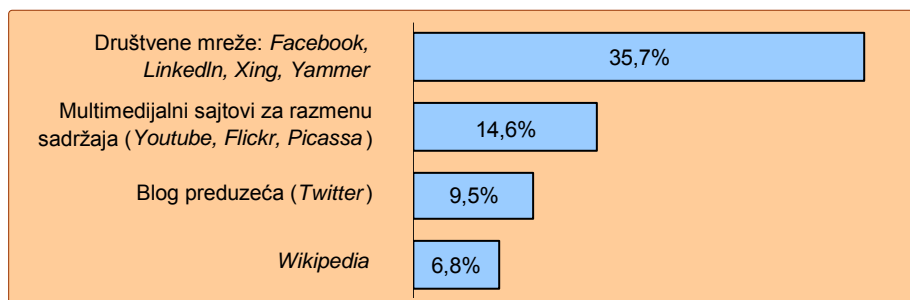
Graf. 2.16. Učešće dela ukupnog prometa u 2016. godini, koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta



2.3.6. Preduzeća i društvene mreže

Društvene mreže su sve prisutnije i u poslovanju preduzeća. U prilog tome nam govore rezultati istraživanja koji pokazuju da je 39,2% 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

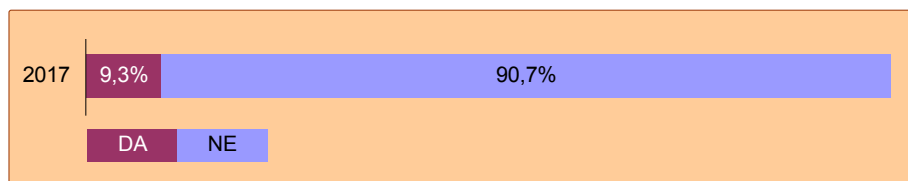
Usluge klaud (cloud) servisa plaća putem interneta 9,3% preduzeća.

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.

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	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ukupno		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1- 24%	28,5	40,1	28,4	41,4	34,3	18,6	30,6	
25- 49%	17,8	18,7	26,4	19,0	15,8	19,3	18,3	
50-74%	11,2	15,9	14,5	12,3	13,2	11,5	12,2	
75-100%	42,4	25,3	30,8	27,3	36,6	50,6	38,8	

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

A3: Da li je Vaše preduzeće koristilo *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	15,6	21,0	32,5	16,3	12,3	27,1	17,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	6,1	27,1	39,7	25,3	3,4	33,3	18,4
	Građevinarstvo	6,2	26,8	33,2	13,3	12,8	8,3	11,1
	Trgovina na veliko i malo	17,2	38,5	49,1	12,6	22,5	25,2	20,6
	Saobraćaj i skladištenje	21,9	30,2	57,3	30,8	4,0	38,5	24,7
	Usluge smeštaja i ishrane	7,4	13,7	100,0	9,2	9,8	8,8	9,1
	Informisanje i komunikacije	46,7	52,1	85,0	37,2	56,8	50,3	49,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,4	26,3	60,6	28,5	27,4	14,7	19,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,9	20,5	26,4	38,3	21,8	14,2	19,9
	Ukupno	17,0	27,4	40,9	17,9	16,9	23,5	19,8

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	10,7	35,0	80,5	17,0	21,5	25,5	20,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,6	42,9	77,5	28,0	32,7	49,5	32,2
	Građevinarstvo	4,6	30,2	69,1	8,9	4,7	18,1	11,8
	Trgovina na veliko i malo	15,1	49,3	81,7	10,1	27,3	25,0	20,9
	Saobraćaj i skladištenje	16,3	32,0	100,0	12,8	6,3	52,4	22,4
	Usluge smeštaja i ishrane	15,7	31,9	50,0	13,5	11,9	22,0	18,0
	Informisanje i komunikacije	71,3	83,3	100,0	65,7	58,4	82,4	74,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	9,7	63,3	69,7	14,4	7,1	21,9	18,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	24,9	39,9	57,9	21,0	38,3	30,4	30,9
Ukupno	15,7	41,7	79,1	15,9	21,9	30,1	23,0	

B2: Da li je Vaše preduzeće obezbedilo bilo kakvu vrstu obuke zaposlenima radi razvoja IKT veština tokom 2016?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Obuka IKT stručnjaka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,4	21,5	54,7	8,9	12,7	19,9	12,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	17,5	37,2	13,5	11,3	11,1	12,4
	Građevinarstvo	-	15,3	41,3	5,4	2,4	4,7	4,4
	Trgovina na veliko i malo	4,8	31,4	35,6	2,6	12,0	11,5	8,8
	Saobraćaj i skladištenje	3,5	22,4	54,2	5,2	5,0	17,1	8,6
	Usluge smeštaja i ishrane	6,8	18,2	50,0	9,1	10,0	8,0	8,6
	Informisanje i komunikacije	49,7	63,3	85,0	52,0	32,2	60,7	53,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,9	22,9	30,3	5,6	4,5	4,0	4,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,1	19,7	31,7	12,2	28,5	12,1	16,2
Ukupno	7,0	24,3	47,6	8,1	11,7	15,2	11,8	
Obuka ostalih zaposlenih								
Delatnost	Prerađivačka industrija	32,5	36,0	69,2	27,4	35,4	51,1	35,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	19,6	38,0	45,3	21,4	35,9	51,0	30,1
	Građevinarstvo	-	22,9	55,1	8,0	11,1	2,3	6,3
	Trgovina na veliko i malo	24,7	46,1	59,3	18,2	40,3	28,3	28,1
	Saobraćaj i skladištenje	36,9	32,0	43,7	36,8	35,0	37,4	36,4
	Usluge smeštaja i ishrane	28,3	46,8	75,0	28,2	32,8	31,7	31,0
	Informisanje i komunikacije	50,1	37,2	85,0	50,8	52,0	47,9	49,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	18,0	33,4	71,2	38,8	47,6	9,4	20,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	41,6	42,3	55,0	40,8	33,9	47,5	43,1
Ukupno	26,9	37,0	62,2	25,1	35,9	31,0	30,2	

B3: Da li je Vaše preduzeće zaposlilo ili pokušalo da zaposli IKT stručnjake tokom 2016?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,0	11,2	28,8	4,4	7,8	11,7	7,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	5,4	18,9	-	7,7	11,1	4,1
	Građevinarstvo	-	6,2	8,5	1,8	2,3	0,8	1,5
	Trgovina na veliko i malo	3,6	17,8	44,7	2,7	7,0	8,5	6,3
	Saobraćaj i skladištenje	-	4,5	28,1	-	2,7	3,7	1,9
	Usluge smeštaja i ishrane	0,8	13,7	-	1,0	5,8	1,9	2,4
	Informisanje i komunikacije	43,3	54,5	70,0	37,4	51,3	47,3	46,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	19,6	18,2	1,8	1,9	3,6	3,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,1	12,3	2,8	-	8,7	11,6	9,0
Ukupno	4,8	13,7	27,8	3,8	8,0	10,2	7,4	

B4: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. 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	59,2	65,4	42,6	55,5	55,8	61,1	57,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	61,8	-	-	75,0	24,5
	Građevinarstvo	-	53,3	63,6	100,0	-	63,6	55,6
	Trgovina na veliko i malo	-	15,8	40,9	5,9	6,1	16,7	12,4
	Saobraćaj i skladištenje	-	100,0	37,0	-	84,0	41,7	60,2
	Usluge smeštaja i ishrane	-	20,7	-	-	32,5	-	14,5
	Informisanje i komunikacije	55,3	60,3	71,4	56,9	69,0	53,0	57,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	30,9	-	50,0	-	30,1	28,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	46,2	-	100,0	-	100,0	17,1	36,9
Ukupno	42,4	43,9	46,4	48,5	44,8	41,2	43,5	

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

B5A: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	22,2	38,2	72,4	26,1	32,2	30,1	28,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	21,0	32,0	62,2	29,1	23,8	48,3	29,5
	Građevinarstvo	7,0	22,7	61,0	17,1	15,7	5,7	12,0
	Trgovina na veliko i malo	17,7	43,8	72,0	17,2	22,6	25,6	22,2
	Saobraćaj i skladištenje	31,7	42,7	90,6	40,2	15,0	52,4	35,9
	Usluge smeštaja i ishrane	22,1	36,4	75,0	19,5	12,5	30,3	24,4
	Informisanje i komunikacije	79,3	79,5	95,0	75,1	69,0	85,1	79,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,1	65,9	90,9	47,2	30,0	27,2	30,8
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,5	32,8	65,7	29,2	40,8	34,5	35,2	
Ukupno		23,5	40,9	72,9	26,3	27,4	31,7	28,7
Podrška za poslovni softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	29,6	52,3	77,7	32,7	52,4	30,2	37,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,5	68,4	95,8	49,4	44,4	76,2	50,8
	Građevinarstvo	14,2	60,7	86,1	21,1	27,2	28,3	25,5
	Trgovina na veliko i malo	35,9	57,3	81,5	28,7	52,7	40,0	39,6
	Saobraćaj i skladištenje	49,7	62,5	90,6	46,6	45,4	71,5	53,5
	Usluge smeštaja i ishrane	32,2	47,8	75,0	35,2	27,6	36,5	34,6
	Informisanje i komunikacije	79,1	73,6	95,0	77,9	62,0	84,6	78,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	24,9	60,0	100,0	50,1	28,7	26,7	30,8
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35,0	40,4	62,9	30,5	61,6	31,5	38,8	
Ukupno		33,9	56,8	81,2	34,5	48,0	39,8	40,0

B5A: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	5,1	14,6	25,1	4,6	12,3	11,7	8,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,5	2,9	17,2	3,6	7,4	2,8	4,8
	Građevinarstvo	2,6	10,2	19,4	1,3	16,8	0,7	4,6
	Trgovina na veliko i malo	4,2	14,7	18,1	1,8	10,2	6,2	5,8
	Saobraćaj i skladištenje	-	15,2	27,1	2,4	2,7	6,0	3,5
	Usluge smeštaja i ishrane	13,4	9,2	-	1,0	5,8	20,0	12,7
	Informisanje i komunikacije	37,5	20,2	45,0	26,9	36,8	36,9	34,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,1	18,7	31,8	4,0	9,8	8,8	8,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	5,9	4,9	26,2	3,0	17,4	5,1	7,8
Ukupno	6,3	13,3	24,0	3,8	11,9	10,1	8,3	
Podrška za poslovno informacione sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,0	21,8	39,3	7,7	17,8	14,8	12,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	9,0	4,6	25,3	3,6	14,3	12,2	8,4
	Građevinarstvo	7,2	31,7	52,8	1,9	18,0	20,5	13,4
	Trgovina na veliko i malo	6,5	22,8	39,4	4,3	15,4	9,3	9,3
	Saobraćaj i skladištenje	3,9	18,6	46,9	4,1	12,7	8,4	8,0
	Usluge smeštaja i ishrane	13,4	25,6	50,0	3,1	7,9	22,8	15,2
	Informisanje i komunikacije	45,7	40,5	60,0	41,1	36,8	49,6	45,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,6	26,8	10,6	9,7	9,8	14,5	12,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,6	9,9	31,7	15,8	17,4	6,1	10,4
Ukupno	9,2	22,1	39,7	6,9	16,6	15,8	12,8	

B5A: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	17,0	22,1	26,0	14,9	14,8	30,9	18,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	9,2	32,5	65,3	20,1	30,1	27,2	24,5
	Građevinarstvo	3,0	13,2	36,4	9,2	4,1	4,7	6,1
	Trgovina na veliko i malo	7,2	26,4	15,3	11,5	13,1	6,7	9,8
	Saobraćaj i skladištenje	7,0	16,9	66,7	3,7	3,1	29,4	11,1
	Usluge smeštaja i ishrane	17,8	5,7	25,0	12,3	17,5	17,7	16,3
	Informisanje i komunikacije	56,3	60,7	67,5	54,2	55,0	59,3	57,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,7	42,5	71,2	26,7	13,0	7,9	11,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	24,4	24,9	29,2	14,6	18,3	30,5	24,9
Ukupno	13,1	25,3	34,2	14,3	14,8	18,7	16,2	
Podrška za veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	19,3	27,9	42,4	15,7	26,6	31,6	22,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	13,7	42,3	75,3	29,0	36,7	29,6	31,8
	Građevinarstvo	5,5	16,1	45,4	9,8	15,7	4,7	9,0
	Trgovina na veliko i malo	13,6	25,0	19,9	11,7	18,5	15,8	15,2
	Saobraćaj i skladištenje	7,0	23,1	66,7	6,2	3,1	29,4	12,0
	Usluge smeštaja i ishrane	18,7	15,3	25,0	16,9	19,4	18,7	18,4
	Informisanje i komunikacije	55,8	65,9	52,5	62,4	57,7	55,6	57,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,8	44,4	71,2	33,8	13,0	7,9	12,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	26,4	33,1	36,7	25,2	25,2	31,0	28,6
Ukupno	16,2	29,7	43,5	16,2	22,1	21,5	19,8	

B5A: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	23,8	45,7	65,5	29,1	31,9	35,1	31,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	21,2	63,1	83,6	53,5	30,7	53,4	45,4
	Građevinarstvo	9,6	36,0	67,3	19,3	26,1	9,3	16,6
	Trgovina na veliko i malo	23,3	47,2	59,0	30,2	25,0	26,1	27,1
	Saobraćaj i skladištenje	19,6	54,5	100,0	21,2	33,1	33,4	28,5
	Usluge smeštaja i ishrane	23,4	35,1	75,0	17,3	23,7	29,4	25,4
	Informisanje i komunikacije	71,6	75,3	100,0	69,4	55,2	80,5	73,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	18,9	66,9	90,9	39,5	26,8	23,5	26,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	24,7	37,6	62,9	25,3	43,2	27,2	30,8
Ukupno	24,0	49,1	70,5	30,1	30,4	30,8	30,5	

B5B: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	76,7	61,8	26,6	73,8	65,0	69,9	70,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	79,0	68,0	37,8	70,9	76,2	51,7	70,5
	Građevinarstvo	93,0	70,2	39,0	82,9	84,3	91,2	86,7
	Trgovina na veliko i malo	82,3	56,2	28,0	82,8	77,4	74,4	77,8
	Saobraćaj i skladištenje	68,3	57,3	9,4	59,8	85,0	47,6	64,1
	Usluge smeštaja i ishrane	74,5	63,6	25,0	80,5	87,5	64,5	72,6
	Informisanje i komunikacije	20,7	20,5	5,0	24,9	31,0	14,9	20,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,9	34,1	9,1	52,8	70,0	72,8	69,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	68,5	67,2	34,3	70,8	59,2	65,5	64,8	
Ukupno		76,1	58,4	26,7	73,7	71,6	67,7	70,8
Podrška za poslovni softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	67,9	46,1	21,4	65,3	45,0	67,4	60,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	74,5	31,6	4,2	50,6	55,6	23,8	49,2
	Građevinarstvo	85,8	39,3	13,9	78,9	72,8	71,7	74,5
	Trgovina na veliko i malo	61,1	29,8	15,5	71,3	34,9	57,4	56,1
	Saobraćaj i skladištenje	50,3	37,5	6,2	53,1	54,6	28,5	46,4
	Usluge smeštaja i ishrane	67,8	49,1	25,0	64,8	70,3	63,5	65,1
	Informisanje i komunikacije	15,8	21,8	5,0	20,7	27,7	11,2	16,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	70,3	32,5	-	49,9	46,5	72,2	64,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	63,8	54,8	34,7	64,1	34,0	68,5	59,3	
Ukupno		63,7	39,1	17,5	64,6	45,6	58,4	57,3

B5B: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	5,1	14,6	25,1	4,6	12,3	11,7	8,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,5	2,9	17,2	3,6	7,4	2,8	4,8
	Građevinarstvo	2,6	10,2	19,4	1,3	16,8	0,7	4,6
	Trgovina na veliko i malo	4,2	14,7	18,1	1,8	10,2	6,2	5,8
	Saobraćaj i skladištenje	-	15,2	27,1	2,4	2,7	6,0	3,5
	Usluge smeštaja i ishrane	13,4	9,2	-	1,0	5,8	20,0	12,7
	Informisanje i komunikacije	37,5	20,2	45,0	26,9	36,8	36,9	34,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,1	18,7	31,8	4,0	9,8	8,8	8,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	5,9	4,9	26,2	3,0	17,4	5,1	7,8
Ukupno	6,3	13,3	24,0	3,8	11,9	10,1	8,3	
Podrška za poslovno informacione sisteme								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,8	29,1	42,1	16,4	42,7	25,9	26,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	40,4	38,6	26,4	12,5	73,0	49,0	38,4
	Građevinarstvo	47,1	28,7	38,2	4,2	73,3	59,3	43,3
	Trgovina na veliko i malo	34,3	45,4	59,3	26,3	79,1	19,3	36,3
	Saobraćaj i skladištenje	32,3	31,5	50,0	36,5	40,4	20,2	33,0
	Usluge smeštaja i ishrane	38,8	43,9	50,0	15,7	18,8	56,5	39,6
	Informisanje i komunikacije	19,0	39,5	35,0	17,8	2,9	31,3	23,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	41,2	37,8	27,3	21,1	26,1	49,0	40,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	12,6	28,5	20,6	27,0	15,1	13,8	16,2
Ukupno	31,8	34,4	41,4	19,5	52,2	31,8	32,6	

B5B: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	64,2	62,8	62,0	65,4	67,0	56,7	63,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	45,6	55,1	34,7	55,2	39,7	49,0	48,9
	Građevinarstvo	73,6	78,1	53,8	64,7	70,0	83,2	73,7
	Trgovina na veliko i malo	71,1	61,8	80,1	50,3	68,9	84,9	70,1
	Saobraćaj i skladištenje	58,0	78,7	33,3	46,3	76,8	61,0	60,1
	Usluge smeštaja i ishrane	70,6	94,3	75,0	65,3	74,0	77,1	73,6
	Informisanje i komunikacije	36,1	39,3	32,5	35,2	37,7	36,5	36,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	81,5	55,6	28,8	49,6	63,5	87,4	77,1
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	69,9	68,9	60,5	60,2	74,8	68,6	68,8	
Ukupno		67,0	63,9	58,0	58,1	66,5	73,0	66,1
Podrška za veb-rešenja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	61,0	57,2	48,5	63,9	54,6	56,0	59,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	41,1	45,3	24,7	46,3	33,0	46,6	41,6
	Građevinarstvo	71,1	75,2	44,8	64,1	58,4	83,2	70,9
	Trgovina na veliko i malo	60,1	63,2	77,3	44,4	63,5	71,1	60,9
	Saobraćaj i skladištenje	58,0	72,5	33,3	43,8	76,8	61,0	59,2
	Usluge smeštaja i ishrane	69,7	84,7	75,0	60,7	72,1	76,1	71,6
	Informisanje i komunikacije	35,0	34,1	47,5	26,9	28,5	40,2	35,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,5	54,8	28,8	43,5	63,5	86,2	75,4
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	67,9	60,7	55,8	49,6	67,9	68,6	65,4	
Ukupno		62,0	59,6	50,6	54,5	58,8	68,5	61,1

B5B: Navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016. (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	71,2	52,8	34,0	69,5	60,6	60,3	64,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	78,8	36,9	16,4	46,5	69,3	46,6	54,6
	Građevinarstvo	88,9	64,0	30,0	77,4	73,9	90,4	82,1
	Trgovina na veliko i malo	76,6	49,3	39,6	69,8	72,6	73,9	72,3
	Saobraćaj i skladištenje	73,0	43,8	-	78,1	56,9	57,1	65,3
	Usluge smeštaja i ishrane	70,6	64,9	25,0	80,5	67,3	65,4	69,5
	Informisanje i komunikacije	24,1	22,9	-	27,2	35,5	17,4	23,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	75,4	33,1	9,1	56,1	50,3	76,5	68,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	71,1	62,4	32,3	67,7	47,1	72,8	65,7
Ukupno	72,8	49,5	28,4	68,5	63,2	67,3	66,7	

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	98,8	100,0	100,0	98,7	99,3	100,0	99,2
	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	100,0	97,9	100,0	100,0	98,9	100,0	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	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		99,7	99,6	100,0	99,4	99,5	100,0	99,7

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%	31,1	42,7	38,8	43,7	38,6	21,4	33,6	
25- 49%	17,5	18,9	23,2	18,8	14,6	19,5	18,0	
50-74%	11,4	14,5	12,5	11,7	13,4	11,3	12,0	
75-100%	40,0	23,8	25,5	25,8	33,4	47,8	36,4	

¹⁾ Rezultati u tabelama C2 i C11 odnose se samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	99,2	96,2	97,1	100,0	94,1	100,0	98,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	96,7	99,5	100,0	100,0	99,7
	Građevinarstvo	100,0	100,0	96,9	100,0	100,0	99,7	99,9
	Trgovina na veliko i malo	97,3	99,5	100,0	100,0	90,5	100,0	97,7
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	99,2	98,1	75,0	96,4	100,0	99,6	98,9
	Informisanje i komunikacije	97,6	100,0	100,0	90,0	100,0	100,0	98,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	99,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	98,4	100,0	100,0	92,7	100,0	100,0	98,8
Ukupno	98,7	98,2	98,0	99,4	95,4	99,9	98,6	

C4: Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?¹⁾

u procentima

	Preduzeća						
	veličina			region			ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Manje od 2 Mbit/s	1,3	0,8	0,2	1,6	0,2	1,4	1,2
Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	23,2	19,1	10,6	36,9	17,2	11,7	22,0
Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	42,6	43,3	35,9	42,7	60,3	31,2	42,4
Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	28,4	29,5	40,9	14,7	18,1	48,7	29,1
Najmanje 100 Mbit/s	4,5	7,2	12,3	4,1	4,1	7,0	5,3

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C3.

**C5: Da li su Vašem preduzeću fiksne internet konekcije dovoljne za njegove
aktuelne potrebe?¹⁾**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	92,1	91,4	90,5	90,5	92,6	93,5	91,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	92,6	89,6	84,2	89,9	92,4	87,8	90,5
	Građevinarstvo	97,0	92,2	89,8	90,8	96,5	99,8	95,9
	Trgovina na veliko i malo	94,4	91,4	98,4	92,4	95,0	95,0	94,2
	Saobraćaj i skladištenje	94,3	95,5	93,8	86,6	99,1	100,0	94,5
	Usluge smeštaja i ishrane	98,2	93,5	100,0	99,0	91,5	99,0	97,6
	Informisanje i komunikacije	95,2	92,0	95,0	92,5	86,1	98,1	94,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	93,9	97,6	90,9	91,5	76,4	99,8	94,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	94,0	93,5	97,6	89,9	86,9	98,5	94,3
Ukupno	94,1	92,1	92,6	91,0	92,6	96,7	93,7	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C3.

C6: Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopojasnu 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	77,4	84,8	94,7	78,1	77,4	87,3	80,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	56,2	78,7	85,8	78,0	55,2	69,5	68,9
	Građevinarstvo	73,5	93,9	90,1	76,9	70,6	82,7	77,9
	Trgovina na veliko i malo	78,2	88,9	98,6	64,6	77,9	92,1	80,0
	Saobraćaj i skladištenje	83,5	92,1	100,0	88,9	69,9	97,6	85,5
	Usluge smeštaja i ishrane	75,3	89,3	100,0	68,0	62,2	86,2	77,3
	Informisanje i komunikacije	96,5	96,6	100,0	95,3	87,9	100,0	96,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	94,4	96,6	90,9	94,7	74,5	100,0	94,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	85,7	75,2	87,3	78,9	77,6	88,1	84,0
Ukupno	80,0	87,4	94,2	76,3	75,1	91,4	81,9	

C7: Učešće dela zaposlenih lica koja koriste prenosive uređaje (koje im obezbeđuje preduzeće) za poslovne potrebe

u procentima

	Preduzeća						
	veličina			region			ukupno
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
1- 24%	66,7	72,5	70,7	74,4	67,5	62,4	67,9
25- 49%	11,5	12,5	13,1	12,5	9,9	12,3	11,8
50-74%	10,7	6,8	8,9	7,1	10,0	12,4	9,9
75-100%	11,0	8,2	7,4	5,9	12,7	12,8	10,4

C8: 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	83,3	89,3	88,9	83,6	84,8	88,3	85,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	54,8	83,0	100,0	72,8	69,8	69,5	71,3
	Građevinarstvo	65,9	98,4	93,8	71,1	74,1	73,9	73,0
	Trgovina na veliko i malo	70,6	93,5	98,6	61,8	80,9	79,0	74,1
	Saobraćaj i skladištenje	64,8	95,5	100,0	56,7	80,0	81,0	71,1
	Usluge smeštaja i ishrane	81,6	95,5	75,0	77,6	91,5	83,0	83,2
	Informisanje i komunikacije	96,1	98,9	100,0	90,5	92,7	100,0	96,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	84,2	98,2	100,0	77,2	69,2	93,2	86,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	94,3	95,1	92,5	74,8	94,1	99,5	94,2
Ukupno	76,9	92,1	93,6	74,0	81,7	85,3	80,4	

**C9: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće usluge
(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	97,5	89,8	95,5	97,8	96,4	96,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	84,7	100,0	85,1	100,0	100,0	92,0
	Građevinarstvo	96,1	92,7	68,9	99,3	85,9	94,1	94,0
	Trgovina na veliko i malo	84,3	96,1	89,9	86,6	78,5	90,4	86,2
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	88,8	100,0	95,7	97,2	100,0	97,7
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	98,0	100,0	98,8	100,0	100,0	99,7
	Informisanje i komunikacije	87,3	100,0	100,0	95,0	100,0	85,5	90,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	94,0	93,8	78,8	94,3	100,0	92,4	93,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	97,3	95,4	88,6	91,9	100,0	95,4	96,1
Ukupno	92,6	95,1	89,8	93,5	92,1	93,2	93,0	
On-lajn naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,9	16,9	12,8	17,5	28,2	13,1	19,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	3,5	3,3	3,4	1,1	-	2,2
	Građevinarstvo	7,0	1,6	11,9	1,2	-	12,9	5,9
	Trgovina na veliko i malo	20,2	35,6	34,5	24,9	25,9	20,4	23,0
	Saobraćaj i skladištenje	17,4	17,7	37,5	5,4	27,9	21,6	18,7
	Usluge smeštaja i ishrane	40,6	50,0	66,7	51,2	28,8	43,3	42,2
	Informisanje i komunikacije	21,8	26,2	47,5	18,5	8,2	29,7	23,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,9	6,2	30,3	8,2	3,7	0,7	2,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	32,1	20,7	-	35,5	26,3	25,4	26,9	
Ukupno	18,6	18,7	19,2	17,2	22,2	17,7	18,7	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C8.

**C9: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće usluge
(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	80,6	78,9	72,8	72,4	85,6	86,6	79,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	27,6	38,8	41,9	10,9	62,8	63,8	35,2
	Građevinarstvo	41,2	59,4	34,8	13,1	25,9	81,9	45,5
	Trgovina na veliko i malo	73,3	73,7	77,0	37,5	84,2	87,2	73,5
	Saobraćaj i skladištenje	54,5	63,4	80,2	43,9	35,2	95,2	57,9
	Usluge smeštaja i ishrane	87,6	82,9	100,0	83,8	74,4	92,9	87,0
	Informisanje i komunikacije	81,6	96,4	95,0	91,0	69,6	87,4	84,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	88,4	85,3	69,7	91,5	76,4	89,1	87,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	69,7	78,8	56,9	72,9	74,8	67,6	70,1
Ukupno	73,7	73,5	68,2	56,9	73,5	86,1	73,4	
Praćenje ili status porudžbina								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,4	13,5	8,7	12,2	17,3	7,6	12,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	3,3	-	1,1	-	0,4
	Građevinarstvo	7,0	-	11,9	-	-	12,9	5,5
	Trgovina na veliko i malo	5,6	21,7	25,4	6,4	3,8	12,8	8,7
	Saobraćaj i skladištenje	17,4	14,1	32,3	3,0	27,9	20,6	17,6
	Usluge smeštaja i ishrane	14,4	25,4	66,7	26,4	12,9	13,7	16,4
	Informisanje i komunikacije	13,7	18,0	17,5	11,9	3,6	18,8	14,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	5,4	21,2	2,1	2,8	0,7	1,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,5	19,0	-	22,5	9,2	20,9	18,2
Ukupno	9,5	12,9	13,8	8,9	10,8	11,3	10,4	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C8.

**C9: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće usluge
(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	84,5	82,8	79,7	80,4	86,3	87,1	83,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	78,3	62,2	93,3	65,1	72,2	100,0	71,7
	Građevinarstvo	89,4	84,2	68,4	75,1	82,0	99,3	87,0
	Trgovina na veliko i malo	82,4	90,7	91,5	66,6	72,8	100,0	84,0
	Saobraćaj i skladištenje	77,7	74,7	91,7	54,4	79,0	99,1	77,9
	Usluge smeštaja i ishrane	93,6	85,8	100,0	82,3	85,7	99,1	92,6
	Informisanje i komunikacije	93,5	100,0	92,5	94,4	85,1	97,5	94,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	91,8	93,8	100,0	87,4	89,6	93,7	92,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	90,9	100,0	100,0	92,7	90,8	94,6	93,4
Ukupno	85,8	84,7	86,1	75,8	81,4	95,7	85,6	
Linkovi preduzeća ka društvenim mrežama (Facebook, Twitter)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	33,1	41,6	49,3	34,6	40,0	34,8	36,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	11,2	10,8	67,8	7,6	17,6	64,8	17,8
	Građevinarstvo	21,9	47,2	2,9	20,9	12,6	40,3	27,3
	Trgovina na veliko i malo	52,2	54,4	74,4	58,7	56,2	48,6	53,3
	Saobraćaj i skladištenje	19,3	52,4	40,6	44,5	15,2	24,5	27,5
	Usluge smeštaja i ishrane	83,1	65,8	100,0	55,3	77,8	92,1	80,8
	Informisanje i komunikacije	76,0	93,7	95,0	81,0	85,0	77,9	79,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	31,6	40,9	60,6	59,1	46,3	26,0	33,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	50,7	63,5	45,7	54,7	67,5	46,1	52,5
Ukupno	42,3	47,0	53,0	41,2	44,1	45,6	43,8	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C8.

C10: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	28,9	33,3	43,9	29,1	36,1	27,7	30,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	15,3	12,7	53,3	6,7	25,0	41,2	17,4
	Građevinarstvo	18,4	21,0	15,3	19,5	13,3	21,2	18,8
	Trgovina na veliko i malo	35,4	51,3	79,9	31,8	57,9	32,2	38,4
	Saobraćaj i skladištenje	25,3	54,5	62,5	30,0	32,2	32,6	31,5
	Usluge smeštaja i ishrane	74,6	67,5	75,0	52,1	73,0	83,3	73,8
	Informisanje i komunikacije	75,7	77,9	85,0	78,4	85,3	72,8	76,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	18,9	46,1	68,2	27,0	34,6	19,5	23,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	53,4	61,8	42,1	40,9	66,5	51,9	53,7
Ukupno	33,8	39,8	52,1	30,0	43,4	35,8	35,7	
Blog preduzeća (Twitter)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	9,0	9,2	22,9	5,9	14,9	11,8	9,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	1,8	7,8	-	-	12,2	1,5
	Građevinarstvo	-	13,6	2,7	3,4	-	3,4	2,6
	Trgovina na veliko i malo	4,7	14,6	25,7	3,4	2,7	10,5	6,4
	Saobraćaj i skladištenje	2,4	12,4	15,6	6,9	2,7	3,3	4,5
	Usluge smeštaja i ishrane	21,7	38,9	75,0	12,1	10,4	34,2	24,4
	Informisanje i komunikacije	28,1	50,8	67,5	29,6	35,0	34,1	33,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,2	8,3	27,3	5,1	2,6	7,0	5,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	27,6	13,7	10,7	27,2	18,3	24,5	23,4
Ukupno	8,0	13,0	21,5	6,0	8,7	13,2	9,5	

C10: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Multimedijalni sajtovi za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	16,5	18,7	33,2	14,0	23,0	19,7	17,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	1,8	18,9	-	3,6	9,4	2,4
	Građevinarstvo	4,6	11,6	5,4	0,8	2,3	12,1	5,9
	Trgovina na veliko i malo	8,9	28,1	28,9	5,0	16,2	13,9	11,7
	Saobraćaj i skladištenje	3,3	12,4	28,1	8,1	2,7	6,0	5,8
	Usluge smeštaja i ishrane	21,6	19,8	50,0	13,8	10,4	28,7	21,7
	Informisanje i komunikacije	36,1	37,3	65,0	52,7	60,3	25,0	37,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	7,6	16,2	78,8	14,7	9,8	8,5	9,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	30,3	31,4	18,5	24,3	9,3	38,9	29,3
Ukupno	12,7	19,2	30,1	10,6	16,6	16,8	14,6	
Wikipedia								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,1	12,9	18,4	4,1	20,8	19,8	12,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	6,1	-	3,9	-	-	26,6	3,2
	Građevinarstvo	4,6	7,1	2,7	-	-	11,9	5,0
	Trgovina na veliko i malo	0,7	6,5	5,8	1,5	0,7	2,0	1,5
	Saobraćaj i skladištenje	3,3	8,0	5,2	8,1	2,3	0,8	4,1
	Usluge smeštaja i ishrane	7,8	8,3	-	9,4	-	9,6	7,8
	Informisanje i komunikacije	7,7	17,0	35,0	19,7	15,2	5,6	10,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,5	12,0	60,6	14,9	-	3,3	4,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	10,1	13,7	2,8	24,3	1,0	9,8	10,0
Ukupno	5,8	9,9	13,1	4,5	8,2	7,9	6,8	

C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2017. za sledeće aktivnosti?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Reklamiranje preduzeća pomoću slika ili proizvoda								
Delatnost	Prerađivačka industrija	22,3	28,3	37,6	24,3	21,5	28,8	24,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,7	12,7	28,9	4,7	18,2	11,8	10,4
	Građevinarstvo	4,6	19,3	4,1	3,8	4,7	11,6	7,3
	Trgovina na veliko i malo	30,7	48,7	76,2	30,6	55,9	24,1	33,9
	Saobraćaj i skladištenje	24,7	48,3	45,8	34,3	22,2	30,1	29,3
	Usluge smeštaja i ishrane	63,8	69,3	100,0	38,8	75,1	72,6	64,8
	Informisanje i komunikacije	55,7	60,2	77,5	61,5	78,0	49,1	57,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	12,0	21,9	47,0	8,6	34,6	9,5	13,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	36,9	60,8	34,3	37,5	69,9	29,5	40,8
Ukupno	26,2	34,5	43,5	24,9	35,8	27,0	28,5	
Prikupljanje mišljenja kupaca ili odgovaranje na pitanja kupaca, recenzije								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,4	17,2	27,4	13,7	13,1	26,0	16,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,5	10,9	24,7	0,5	23,0	5,2	9,1
	Građevinarstvo	-	8,7	-	0,8	-	3,1	1,6
	Trgovina na veliko i malo	19,9	34,9	68,5	23,9	27,3	19,8	22,9
	Saobraćaj i skladištenje	13,1	34,8	26,0	17,1	17,7	16,2	17,0
	Usluge smeštaja i ishrane	52,1	53,0	50,0	33,0	75,1	53,1	52,2
	Informisanje i komunikacije	28,8	39,8	62,5	26,2	31,9	33,8	31,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	3,5	10,3	37,9	1,6	17,0	2,5	4,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	37,4	36,0	10,3	30,8	57,8	25,6	34,4
Ukupno	17,1	22,5	32,1	15,4	21,2	19,9	18,7	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na jedan od odgovora na pitanje C10.

C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2017. za sledeće aktivnosti?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Uključivanje kupaca u razvoj ili inovaciju robe ili usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	14,4	14,7	20,8	11,4	10,7	26,4	14,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	5,4	17,5	0,5	10,3	-	3,9
	Građevinarstvo	-	8,7	2,7	0,8	-	3,4	1,7
	Trgovina na veliko i malo	17,4	20,5	30,6	18,7	19,5	16,8	18,1
	Saobraćaj i skladištenje	7,4	34,8	12,5	5,6	15,4	16,6	11,9
	Usluge smeštaja i ishrane	44,4	42,1	75,0	26,5	57,0	48,1	44,4
	Informisanje i komunikacije	22,3	24,2	62,5	17,9	14,4	29,4	24,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	5,9	27,3	0,7	0,6	1,4	1,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	24,2	20,2	2,8	29,0	21,8	19,1	21,4	
Ukupno		14,0	16,5	20,9	11,8	13,9	17,9	14,7
Saradnja sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	14,7	12,8	17,9	13,4	11,1	20,4	14,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	1,8	3,9	-	-	9,4	1,1
	Građevinarstvo	4,6	11,6	-	0,8	2,3	11,6	5,7
	Trgovina na veliko i malo	12,6	19,9	16,9	6,7	6,1	22,6	13,6
	Saobraćaj i skladištenje	10,1	16,8	8,3	14,8	-	17,9	11,1
	Usluge smeštaja i ishrane	22,2	21,7	75,0	36,6	4,5	22,4	22,6
	Informisanje i komunikacije	22,5	24,8	42,5	33,9	20,0	21,6	23,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,7	3,2	28,8	4,7	1,9	0,5	1,4
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	22,3	38,4	4,8	24,5	13,1	27,3	23,3	
Ukupno		12,3	14,5	15,2	11,1	7,2	17,8	12,8

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na jedan od odgovora na pitanje C10.

C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2017. za sledeće aktivnosti?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Angažovanje zaposlenih								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,9	8,4	13,0	6,5	5,2	9,9	6,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	3,9	-	-	2,8	0,3
	Građevinarstvo	4,6	7,1	2,7	-	-	11,9	5,0
	Trgovina na veliko i malo	8,4	8,9	7,4	5,9	9,3	9,7	8,4
	Saobraćaj i skladištenje	-	10,6	8,3	0,7	-	6,0	2,0
	Usluge smeštaja i ishrane	15,8	14,6	50,0	20,2	13,6	14,9	15,9
	Informisanje i komunikacije	14,3	15,9	35,0	25,0	26,3	8,7	15,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	27,3	-	-	0,5	0,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,5	13,9	13,3	16,7	2,5	17,3	13,5
Ukupno	6,6	8,0	12,0	5,8	5,8	9,1	7,1	
Razmena ideja, mišljenja i znanja unutar preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,7	12,4	12,7	9,5	11,0	14,9	11,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	5,4	3,9	-	6,9	2,8	2,8
	Građevinarstvo	4,6	7,1	-	-	-	11,6	4,9
	Trgovina na veliko i malo	4,5	11,1	8,8	6,9	5,5	4,4	5,4
	Saobraćaj i skladištenje	9,2	8,0	-	13,0	2,3	9,5	8,6
	Usluge smeštaja i ishrane	9,5	16,5	-	17,3	-	10,6	10,3
	Informisanje i komunikacije	16,5	20,7	35,0	35,3	14,4	13,5	17,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,5	0,8	28,8	8,6	-	0,5	1,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	17,4	21,4	10,7	22,9	9,7	19,2	17,4
Ukupno	7,6	10,9	10,5	8,9	6,8	8,7	8,3	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na jedan od odgovora na pitanje C10.

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

D1: Da li Vaše preduzeće plaća usluge klaud 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	10,9	11,2	25,7	4,8	17,9	18,6	11,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	5,4	10,6	-	8,5	2,8	3,4
	Građevinarstvo	4,6	3,3	13,1	2,2	0,6	9,0	4,7
	Trgovina na veliko i malo	6,1	18,4	20,4	3,0	19,3	5,2	8,0
	Saobraćaj i skladištenje	5,7	15,2	31,3	15,1	2,3	5,6	8,3
	Usluge smeštaja i ishrane	0,6	20,5	50,0	4,3	1,9	3,7	3,5
	Informisanje i komunikacije	22,1	26,7	45,0	31,2	29,0	19,6	23,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	7,2	4,0	18,2	1,4	16,3	5,7	6,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,7	-	16,3	14,4	-	10,8	8,7
Ukupno	8,0	11,6	23,1	5,4	14,2	9,5	9,3	

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

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledećih 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	
Imejl								
Delatnost	Prerađivačka industrija	67,0	68,3	70,3	59,3	59,6	80,9	67,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	63,2	-	100,0	-	90,1
	Građevinarstvo	-	100,0	72,4	100,0	-	5,4	20,6
	Trgovina na veliko i malo	43,6	25,0	36,4	18,1	48,2	24,8	38,0
	Saobraćaj i skladištenje	-	70,6	43,3	4,5	100,0	78,1	27,2
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	86,2	100,0	100,0	-	100,0	90,1
	Informisanje i komunikacije	64,7	51,2	55,6	14,6	90,2	71,2	61,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,1	80,0	100,0	50,0	55,9	100,0	79,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	-	100,0	100,0	-	100,0	100,0
Ukupno		56,6	57,2	64,4	38,9	58,8	65,7	57,5
Ofis softver (Word, Excel)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	54,1	59,7	47,9	23,0	54,4	70,8	54,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	68,4	-	9,4	100,0	18,4
	Građevinarstvo	-	100,0	-	80,0	-	-	13,0
	Trgovina na veliko i malo	23,0	6,4	63,6	12,7	25,4	14,8	20,9
	Saobraćaj i skladištenje	-	70,6	36,7	20,7	100,0	13,7	26,1
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	66,7	100,0	72,5	100,0	74,0	76,1
	Informisanje i komunikacije	54,6	42,6	44,4	33,4	61,7	55,8	51,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	51,6	60,0	100,0	-	11,8	89,3	53,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	73,5	-	65,9	57,9	-	77,2	72,0
Ukupno		41,9	42,3	50,4	27,4	40,8	52,6	42,8

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

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledećih 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	
Hosting baze podataka preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	49,5	31,9	37,0	17,4	59,1	40,5	44,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	-	-	81,1	-	73,1
	Građevinarstvo	100,0	100,0	27,6	80,0	100,0	94,6	92,4
	Trgovina na veliko i malo	34,0	91,7	62,5	100,0	26,2	85,6	51,9
	Saobraćaj i skladištenje	42,1	11,4	90,0	41,4	-	57,5	41,1
	Usluge smeštaja i ishrane	-	88,5	100,0	22,0	100,0	100,0	76,6
	Informisanje i komunikacije	71,3	42,6	61,1	82,3	58,5	59,9	65,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	51,6	20,0	100,0	50,0	-	89,3	50,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,7	-	65,9	47,4	-	91,1	79,5
Ukupno	52,7	55,7	51,2	48,3	43,1	65,5	53,2	
Skladištenje fajlova								
Delatnost	Prerađivačka industrija	60,4	48,6	65,7	44,6	67,9	54,4	58,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	-	-	81,1	-	73,1
	Građevinarstvo	100,0	100,0	20,7	80,0	-	97,3	91,7
	Trgovina na veliko i malo	54,6	21,1	54,5	100,0	48,2	16,9	45,2
	Saobraćaj i skladištenje	42,1	41,2	63,3	41,4	100,0	35,6	45,3
	Usluge smeštaja i ishrane	-	52,9	100,0	22,0	-	74,0	51,1
	Informisanje i komunikacije	60,8	68,2	61,1	72,7	61,7	57,1	62,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	51,6	60,0	100,0	-	11,8	89,3	53,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	73,5	-	82,9	57,9	-	81,6	75,3
Ukupno	59,9	45,7	61,7	56,9	56,7	56,8	56,8	

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

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledećih 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	26,3	43,7	31,4	21,6	55,8	7,6	30,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	-	-	81,1	-	73,1
	Građevinarstvo	-	100,0	-	80,0	-	-	13,0
	Trgovina na veliko i malo	11,0	11,7	48,9	80,1	0,8	12,8	13,5
	Saobraćaj i skladištenje	57,9	11,4	20,0	53,7	-	-	38,5
	Usluge smeštaja i ishrane	-	44,8	100,0	22,0	100,0	47,9	45,3
	Informisanje i komunikacije	54,8	42,6	27,8	33,9	55,2	56,6	50,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	70,0	-	65,9	47,4	-	77,2	69,2
Ukupno	26,6	34,4	33,1	41,8	31,6	20,1	29,0	
CRM softver								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,2	13,5	15,7	11,8	17,2	5,3	11,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	31,6	-	90,6	-	81,6
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	11,0	5,3	-	74,7	-	-	8,7
	Saobraćaj i skladištenje	42,1	11,4	20,0	41,4	-	-	29,7
	Usluge smeštaja i ishrane	-	44,8	100,0	22,0	100,0	47,9	45,3
	Informisanje i komunikacije	30,3	4,3	-	46,3	25,1	10,5	23,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	20,9	-	50,0	-	44,1	3,0	20,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	4,3	-	14,6	23,7	-	-	6,3
Ukupno	14,9	14,1	14,4	32,6	15,4	5,0	14,7	

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

D2: Da li Vaše preduzeće plaća neke od sledećih 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	
Računarski kapacitet za pokretanje softvera preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,5	5,2	16,4	4,2	22,9	15,6	16,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	31,6	-	90,6	-	81,6
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	-	-	-	-	-	-	-
	Saobraćaj i skladištenje	-	11,4	20,0	9,0	-	-	6,5
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	-	-	-	-	-
	Informisanje i komunikacije	32,2	4,3	22,2	31,3	31,7	21,1	26,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	12,1	-	34,1	36,8	-	8,9	16,3
Ukupno	13,0	7,2	15,1	10,2	15,0	9,7	11,9	

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	46,3	26,8	49,4	33,3	34,7	55,1	42,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	-	-	31,0	20,0	-	-	3,3
	Trgovina na veliko i malo	43,6	55,3	22,7	25,3	48,2	48,4	45,6
	Saobraćaj i skladištenje	57,9	-	56,7	51,4	-	21,9	41,2
	Usluge smeštaja i ishrane	-	55,2	-	27,5	-	52,1	39,5
	Informisanje i komunikacije	34,7	21,6	38,9	31,8	66,7	16,2	32,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	79,1	-	100,0	-	44,1	100,0	73,3
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	75,2	-	48,8	63,2	-	72,7	70,2	
Ukupno		46,0	35,4	45,9	36,4	43,9	46,7	43,5
Na serverima isključivo rezervisanim za vaše preduzeće								
Delatnost	Prerađivačka industrija	39,3	56,2	47,0	24,7	41,6	56,7	44,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	31,6	-	9,4	-	8,5
	Građevinarstvo	100,0	100,0	48,3	80,0	100,0	97,3	94,6
	Trgovina na veliko i malo	56,4	70,8	56,8	74,7	51,8	72,6	60,4
	Saobraćaj i skladištenje	57,9	40,8	56,7	55,9	-	64,4	52,8
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	21,8	-	50,5	-	26,0	30,8
	Informisanje i komunikacije	50,2	61,4	11,1	38,1	68,3	45,9	49,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	20,9	100,0	100,0	100,0	55,9	6,0	30,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	74,1	-	51,2	10,5	-	91,1	69,7	
Ukupno		49,4	58,2	46,2	43,2	47,0	58,9	51,1

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

MODUL 2.E: Automatska razmena informacija u okviru preduzeća

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	17,1	40,9	63,8	17,1	28,8	37,8	25,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	15,8	36,9	11,1	12,3	12,2	11,7
	Građevinarstvo	6,1	7,4	46,3	6,1	7,0	9,8	7,9
	Trgovina na veliko i malo	16,1	35,8	78,5	23,7	15,5	20,0	20,1
	Saobraćaj i skladištenje	8,3	33,0	63,5	14,2	5,0	25,1	14,5
	Usluge smeštaja i ishrane	3,0	15,8	50,0	3,9		7,2	5,0
	Informisanje i komunikacije	16,5	22,8	80,0	25,4	12,5	20,7	20,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	6,9	21,5	37,9	22,9	18,9	3,5	9,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,8	13,5	26,4	13,6	12,1	11,7	12,1
Ukupno	13,0	30,6	59,2	17,2	17,9	19,1	18,1	

E2: 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	11,6	25,5	32,4	10,5	20,9	21,6	16,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	11,5	14,2	12,5	3,4	-	7,8
	Građevinarstvo	1,5	4,5	22,8	5,7	2,3	0,8	2,8
	Trgovina na veliko i malo	14,2	33,4	50,9	22,3	8,4	19,1	17,5
	Saobraćaj i skladištenje	8,3	22,3	25,0	12,2	-	21,8	11,2
	Usluge smeštaja i ishrane	-	6,8	50,0	1,2	-	1,8	1,3
	Informisanje i komunikacije	12,8	8,1	67,5	16,9	9,7	14,7	14,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	3,5	12,2	9,1	3,2	16,3	2,1	4,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,7	13,5	15,9	8,2	9,7	9,9	9,6
Ukupno	9,7	21,2	32,4	12,8	11,6	13,5	12,8	
Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija...)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	10,4	24,0	32,0	12,7	12,2	22,4	14,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	2,9	8,6	14,4	10,6	0,8	5,6	6,5
	Građevinarstvo	-	7,8	22,8	4,1	2,3	0,8	2,3
	Trgovina na veliko i malo	12,3	33,1	48,4	17,4	7,9	19,0	15,8
	Saobraćaj i skladištenje	8,3	17,8	17,7	10,4	-	20,7	10,2
	Usluge smeštaja i ishrane	1,4	11,3	50,0	6,0	-	2,8	3,1
	Informisanje i komunikacije	13,7	13,2	57,5	11,8	8,7	18,5	15,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	1,7	14,6	9,1	2,7	9,1	2,3	3,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	8,1	10,2	8,3	4,9	8,7	9,4	8,5
Ukupno	8,6	20,7	30,1	12,1	7,8	13,9	11,7	

MODUL 2.F: Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	43,9	44,6	50,6	62,4	35,5	19,4	44,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	43,6	28,9	38,1	-	73,8	85,4	36,5
	Građevinarstvo	47,2	63,5	67,1	2,7	49,8	91,5	51,0
	Trgovina na veliko i malo	67,6	70,6	68,3	25,2	70,4	96,9	68,0
	Saobraćaj i skladištenje	58,7	61,4	52,1	67,0	22,3	86,7	58,8
	Usluge smeštaja i ishrane	37,2	58,3	100,0	60,7	13,9	40,2	40,4
	Informisanje i komunikacije	17,3	15,6	50,0	51,7	15,9	8,4	18,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,3	4,8	90,9	59,4	-	1,7	10,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	58,3	57,6	63,5	64,0	20,8	73,2	58,7
Ukupno		48,5	48,0	56,9	44,6	42,9	56,2	48,7

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Putem svog veb-sajta ili veb-sajta poslovnih partnera								
Delatnost	Prerađivačka industrija	47,2	32,9	27,8	41,4	41,0	53,3	42,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	10,3	50,0	49,6	-	31,4	18,9	27,9
	Građevinarstvo	20,6	15,8	22,7	16,4	39,4	13,8	19,6
	Trgovina na veliko i malo	33,5	48,7	54,6	64,0	26,2	34,7	35,9
	Saobraćaj i skladištenje	18,5	31,9	62,0	4,7	55,1	31,8	22,4
	Usluge smeštaja i ishrane	35,8	50,7	75,0	29,5	71,7	42,2	39,4
	Informisanje i komunikacije	34,4	70,5	55,0	16,6	48,0	86,9	41,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	28,8	16,7	76,7	27,9	-	76,7	33,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	50,8	60,8	53,4	25,2	95,3	54,3	52,8
Ukupno	34,9	38,2	42,7	37,8	35,5	34,7	35,9	
Putem elektronskog prenosa koji je pogodan za automatsku obradu (EDI poruke, XML, EDIFACT)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	45,8	47,2	45,4	57,4	22,0	25,9	46,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,1	37,3	40,1	-	11,8	57,8	24,7
	Građevinarstvo	-	4,5	8,6	-	4,7	0,6	1,5
	Trgovina na veliko i malo	18,5	39,9	51,9	36,4	44,3	10,3	22,0
	Saobraćaj i skladištenje	18,5	21,8	32,0	-	44,9	33,0	19,6
	Usluge smeštaja i ishrane	5,9	-	-	8,0	28,3	-	4,7
	Informisanje i komunikacije	5,6	29,5	85,0	7,7	12,0	39,4	17,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	55,0	-	-	55,0	5,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	54,7	22,9	32,8	2,4	88,2	52,5	46,8
Ukupno	24,4	34,3	41,7	39,7	31,7	15,6	27,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F1.

MODUL 2.G: FAKTURE**G1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. 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	95,7	99,1	98,3	97,4	97,4	94,2	96,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	98,2	100,0	100,0	100,0	93,3	99,2
	Građevinarstvo	100,0	98,4	100,0	99,2	100,0	100,0	99,7
	Trgovina na veliko i malo	95,9	92,7	100,0	96,3	89,1	98,7	95,6
	Saobraćaj i skladištenje	95,2	98,3	100,0	89,6	100,0	100,0	95,9
	Usluge smeštaja i ishrane	88,7	93,4	100,0	96,2	100,0	83,0	89,4
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	96,7	94,9	100,0	87,7	100,0	97,7	96,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	97,2	100,0	100,0	99,5	99,7
Ukupno		96,3	97,4	99,0	96,5	96,1	97,1	96,6
Javnim institucijama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	76,2	78,6	71,1	95,6	59,8	58,0	76,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	86,6	98,2	96,7	100,0	81,7	93,3	92,7
	Građevinarstvo	86,2	94,2	94,2	96,7	69,4	91,0	88,0
	Trgovina na veliko i malo	87,0	84,4	88,2	99,5	49,9	98,4	86,7
	Saobraćaj i skladištenje	81,7	74,0	94,8	83,4	60,9	99,2	81,0
	Usluge smeštaja i ishrane	48,5	69,3	100,0	90,9	74,1	27,4	51,6
	Informisanje i komunikacije	64,3	61,4	95,0	87,6	74,4	54,6	65,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	65,0	68,5	100,0	82,2	84,9	57,0	65,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	98,0	98,6	81,9	91,5	96,6	97,7	96,4
Ukupno		79,0	81,5	82,7	95,0	62,8	76,6	79,6

G1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. 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	58,3	61,3	52,8	82,2	35,1	39,7	58,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	83,6	98,2	93,3	96,8	81,7	93,3	91,0
	Građevinarstvo	85,8	82,1	85,6	92,9	46,3	99,7	85,1
	Trgovina na veliko i malo	90,8	83,8	84,0	89,6	75,0	98,1	89,8
	Saobraćaj i skladištenje	72,5	82,1	69,8	69,0	67,2	87,4	73,9
	Usluge smeštaja i ishrane	59,3	72,2	50,0	89,3	80,6	42,1	60,8
	Informisanje i komunikacije	35,7	36,9	72,5	51,1	60,2	25,3	37,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	30,5	21,7	89,4	39,2	82,4	13,8	30,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	90,0	96,7	63,9	75,2	80,7	95,4	88,5
Ukupno	69,9	69,7	67,9	82,3	58,7	65,8	69,8	

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

H1: Da li je Vaše preduzeće koristi instrumente identifikacije radio-frekvencije (RFID) za sledeće potrebe?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Identifikacija osoba ili kontrola pristupa								
Delatnost	Prerađivačka industrija	9,1	29,7	65,0	14,5	19,0	20,0	17,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	6,1	22,1	46,1	15,8	10,3	40,1	16,8
	Građevinarstvo	12,9	20,9	34,9	12,6	0,6	25,3	15,2
	Trgovina na veliko i malo	14,2	28,4	53,2	10,1	15,7	22,4	16,9
	Saobraćaj i skladištenje	6,3	43,8	63,5	9,4	18,5	17,5	14,6
	Usluge smeštaja i ishrane	18,1	37,3	25,0	5,8	32,7	23,0	20,5
	Informisanje i komunikacije	26,4	50,1	80,0	9,5	42,7	36,3	32,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	14,5	56,8	59,1	15,4	30,0	20,0	21,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	31,3	34,3	42,7	24,2	31,4	36,0	33,0
Ukupno	13,4	31,9	57,0	12,7	18,5	23,7	18,5	
Kao deo procesa proizvodnje i/ili usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,4	10,7	23,8	4,0	11,1	8,0	7,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	9,0	7,2	-	7,7	16,1	4,7
	Građevinarstvo	2,6	2,9	12,5	-	11,6	0,8	3,0
	Trgovina na veliko i malo	3,4	5,8	13,7	0,4	10,1	2,9	3,9
	Saobraćaj i skladištenje	-	10,7	22,9	1,4	2,7	4,4	2,7
	Usluge smeštaja i ishrane	3,2	4,5	-	4,9	8,5	1,0	3,3
	Informisanje i komunikacije	-	1,1	5,0	1,0	1,0	-	0,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,8	-	28,8	4,4	0,6	0,4	1,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	16,8	10,2	21,2	19,4	-	21,9	16,1
Ukupno	3,4	7,6	18,7	2,6	8,5	4,3	4,8	

H1: Da li je Vaše preduzeće koristi instrumente identifikacije radio-frekvencije (RFID) za sledeće potrebe?

u procentima

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

MODUL 2.I: E-trgovina¹⁾

I1: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za robu ili usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2016?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	23,5	30,1	38,4	19,8	38,1	23,6	25,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,5	9,5	21,9	3,5	15,3	7,9	8,2
	Građevinarstvo	15,5	10,0	30,4	8,6	11,6	22,2	15,0
	Trgovina na veliko i malo	20,5	36,3	51,9	18,5	27,9	23,9	23,2
	Saobraćaj i skladištenje	18,5	21,4	49,0	9,8	35,0	18,7	20,3
	Usluge smeštaja i ishrane	37,0	48,7	75,0	36,1	36,9	40,6	38,8
	Informisanje i komunikacije	38,4	36,6	52,5	22,3	16,8	51,0	38,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	9,0	23,7	40,9	10,7	4,5	13,6	11,5
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	48,2	31,6	41,7	28,0	31,9	54,4	44,6	
Ukupno		22,0	27,7	41,0	17,2	28,7	26,6	23,8

I2: Ocenite učešće dela ukupnog prometa, koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2016.

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	80,5	77,8	76,3	85,0	74,4	80,2	79,6	
25-49%	6,2	10,8	10,0	6,4	10,6	5,8	7,4	
50-74%	8,7	6,5	9,4	2,0	12,5	8,9	8,3	
75-100%	4,7	4,9	4,3	6,7	2,5	5,1	4,7	

¹⁾ Rezultati u tabelama I2 do I8 odnose se samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I1.

I3: Ocenite učešće dela ukupnog prometa, koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2016.¹⁾

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
Prodaja krajnjim potrošačima (B2C)								
1- 24%	29,2	34,8	30,6	31,9	34,3	27,1	30,5	
25- 49%	3,4	5,5	1,1	8,8	4,0	0,6	3,7	
50-74%	21,5	29,5	36,5	34,9	13,9	25,3	24,2	
75-100%	45,8	30,2	31,8	24,4	47,8	47,1	41,5	
Prodaja preduzećima (B2B, B2G)								
1- 24%	45,3	30,2	31,8	24,4	46,6	47,1	41,1	
25- 49%	10,0	10,2	15,6	6,5	7,5	14,8	10,4	
50-74%	15,4	24,8	22,1	37,3	11,7	11,0	17,9	
75-100%	29,2	34,8	30,6	31,9	34,3	27,1	30,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I1.

I4: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode/usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije tokom 2016?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije Vašeg preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	63,9	58,8	54,2	55,6	73,5	49,5	61,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	57,4	100,0	-	61,9	100,0	52,6
	Građevinarstvo	59,8	100,0	67,7	-	25,3	97,7	65,3
	Trgovina na veliko i malo	58,4	43,6	64,7	53,5	95,8	31,0	55,9
	Saobraćaj i skladištenje	42,2	37,2	68,1	24,3	64,9	16,4	44,1
	Usluge smeštaja i ishrane	69,8	61,8	100,0	88,0	100,0	52,8	69,1
	Informisanje i komunikacije	48,9	73,5	90,5	74,1	85,8	48,9	54,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	89,8	100,0	100,0	57,1	100,0	97,0
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	94,9	62,5	100,0	93,5	96,9	89,7	91,4	
Ukupno	63,4	58,3	68,9	55,2	78,8	55,8	62,7	
Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane više preduzeća na tržištu								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,7	5,0	4,3	12,2	14,2	6,4	11,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	-	28,8	8,9	-	20,2	1,1	4,2
	Trgovina na veliko i malo	6,2	26,8	12,9	2,7	19,4	9,0	10,5
	Saobraćaj i skladištenje	17,9	-	12,8	75,7	-	-	14,4
	Usluge smeštaja i ishrane	5,2	10,3	-	12,0	18,0	-	5,9
	Informisanje i komunikacije	0,9	-	14,3	6,7	-	0,9	1,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	32,3	-	-	3,1	4,8	4,0	
Ukupno	8,1	11,6	7,0	11,0	13,2	4,4	8,8	

I5: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina, primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2016, prema načinu transakcije¹⁾

u procentima

	Preduzeća						ukupno
	veličina			region			
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije Vašeg preduzeća							
1- 24%	0,0	38,0	0,0	8,3	6,7	17,4	7,9
25- 49%	0,0	0,0	29,3	16,6	0,0	0,0	2,0
50-74%	48,2	24,8	34,1	62,7	42,6	14,3	42,4
75-100%	51,8	37,2	36,6	12,4	50,7	68,3	47,8
Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane više preduzeća na tržištu							
1- 24%	51,8	37,2	36,6	12,4	50,7	68,3	47,8
25- 49%	9,0	0,0	19,5	0,0	8,3	14,3	7,9
50-74%	39,2	24,8	43,9	79,3	34,4	0,0	36,5
75-100%	0,0	38,0	0,0	8,3	6,7	17,4	7,9

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I4.

I6: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. godine primalo porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije, od strane poručioaca koji se nalaze u sledećim zemljama?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Republika Srbija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	97,1	94,4	100,0	98,7	93,7	98,4	96,6
	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	99,3	92,0	100,0	97,3	98,2	98,1	97,9
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	97,7	100,0	100,0	100,0	89,3	100,0	98,1
	Informisanje i komunikacije	86,0	100,0	90,5	93,3	50,9	91,9	88,4
	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	99,3	100,0	93,3	94,6	100,0	99,1	98,8
Ukupno		97,5	95,5	98,8	98,3	95,1	97,9	97,1
Zemlje EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	37,7	38,2	45,6	40,3	40,7	31,1	38,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	42,6	15,2	100,0	38,1	30,0	50,9
	Građevinarstvo	53,6	100,0	10,1	94,9	20,2	53,7	56,0
	Trgovina na veliko i malo	3,3	20,9	35,7	8,9	8,0	8,5	8,5
	Saobraćaj i skladištenje	36,7	91,9	19,1	82,6	12,9	78,7	44,0
	Usluge smeštaja i ishrane	34,1	31,1	-	30,1	48,4	29,6	33,0
	Informisanje i komunikacije	39,1	4,7	61,9	14,0	19,8	39,4	34,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	13,6	-	6,7	42,9	-	4,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,7	33,1	6,7	6,5	-	13,9	10,7
Ukupno		25,1	34,7	32,9	33,6	26,5	25,1	27,7

16: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. godine primalo porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije, od strane poručioaca koji se nalaze u sledećim zemljama?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Ostale zemlje sveta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	43,5	42,0	30,8	46,8	43,6	31,3	42,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	-	15,2	-	38,1	30,0	28,8
	Građevinarstvo	29,9	100,0	8,9	-	20,2	53,6	37,0
	Trgovina na veliko i malo	11,7	17,5	19,6	13,4	24,9	5,6	13,3
	Saobraćaj i skladištenje	36,7	70,8	19,1	82,6	6,5	78,7	40,5
	Usluge smeštaja i ishrane	25,3	8,7	-	22,7	10,7	25,4	22,2
	Informisanje i komunikacije	46,9	32,6	57,1	39,9	71,7	43,0	45,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	17,0	25,9	13,4	42,9	1,5	6,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	8,4	24,5	-	18,4	-	10,7	9,6
Ukupno	27,8	33,8	23,3	33,6	31,4	24,2	28,8	

I7: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina tokom 2016. godine, primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije, od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama¹⁾

u procentima

	Preduzeća						ukupno
	veličina			region			
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Republika Srbija							
1- 24%	10,8	4,6	12,9	7,5	9,0	11,6	9,5
25- 49%	8,3	7,6	3,5	8,4	10,7	4,5	7,8
50-74%	43,0	38,5	37,2	47,0	35,0	42,8	41,5
75-100%	37,9	49,2	46,4	37,1	45,3	41,1	41,3
Zemlje EU							
1- 24%	66,5	78,0	65,2	68,7	71,5	67,5	69,2
25- 49%	19,8	15,0	18,8	13,6	13,2	27,7	18,6
50-74%	12,2	7,0	11,3	17,4	13,6	2,8	10,8
75-100%	1,5	0,0	4,7	0,4	1,7	1,9	1,4
Ostale zemlje sveta							
1- 24%	60,9	79,9	73,0	68,1	73,9	58,2	66,4
25- 49%	24,8	14,5	18,9	21,5	11,8	31,2	21,8
50-74%	13,5	3,9	8,1	10,3	14,3	7,9	10,8
75-100%	0,8	1,7	0,0	0,0	0,0	2,6	1,0

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I6.

I8: Da li se Vaše preduzeće susrelo sa nekim od sledećih poteškoća prilikom prodaje drugim zemljama EU 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	
Visoki troškovi isporuke ili vraćanje proizvoda prilikom prodaje								
Delatnost	Prerađivačka industrija	8,4	18,2	4,7	1,2	5,5	44,5	10,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	100,0	-	-	100,0	6,8
	Građevinarstvo	-	-	100,0	-	-	2,3	1,4
	Trgovina na veliko i malo	57,0	-	22,5	64,1	-	11,2	21,9
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	13,3	-	-	-	44,1	-	11,3
	Informisanje i komunikacije	31,6	-	46,2	-	-	35,6	32,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	33,3	-	-	-	-	19,8	18,6
Ukupno	12,5	8,9	16,6	5,2	6,9	20,6	11,9	
Problemi rešavanja žalbi i sporova prilikom prodaje								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,3	12,8	-	8,1	5,5	14,5	8,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	-	-	-	100,0	-	49,7
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	-	28,0	-	-	47,8	-	13,4
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	-	12,4	-	8,8	-	-	1,8
	Informisanje i komunikacije	10,5	-	-	-	-	10,3	9,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	6,4	10,9	-	5,2	11,3	5,4	7,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I6.

I8: Da li se Vaše preduzeće susrelo sa nekim od sledećih poteškoća prilikom prodaje drugim zemljama EU 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 prilagodjavanja i obeležavanja za prodaju drugim zemljama EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,3	12,8	3,9	9,1	5,5	14,5	8,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	-	-	-	-	-
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	-	37,8	-	-	47,8	10,2	18,1
	Saobraćaj i skladištenje	-	-	-	-	-	-	-
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	-	-	-	-	-
	Informisanje i komunikacije	10,5	-	-	-	-	10,3	9,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	4,8	11,9	2,2	5,3	7,7	6,4	6,4	
Nedostatak poznavanja stranih jezika prilikom komuniciranja sa kupcima								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,3	4,0	-	-	-	14,5	2,6
	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	-	-	-	-	-	-	-
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	1,1	1,9	-	-	-	3,0	1,2	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I6.

I8: Da li se Vaše preduzeće susrelo sa nekim od sledećih poteškoća prilikom prodaje drugim zemljama EU 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	
Ograničenja prodaje od strane Vaših biznis partnera drugim zemljama EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,1	5,8	3,9	1,0	1,1	17,3	3,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	100,0	-	100,0	-	-	43,4
	Građevinarstvo	-	-	-	-	-	-	-
	Trgovina na veliko i malo	-	19,6	22,5	-	-	31,6	14,5
	Saobraćaj i skladištenje	48,8	-	-	83,2	-	-	29,8
	Usluge smeštaja i ishrane	-	-	-	-	-	-	-
	Informisanje i komunikacije	21,1	-	15,4	-	28,6	20,7	20,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	-	-	-	-	-	-	-
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	-	-	-	-	-	-	-
Ukupno	8,6	9,1	9,1	12,6	1,2	11,4	8,8	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I6.

I9: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2016?¹⁾

u procentima

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

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

I10: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga postavljenih putem EDI tip poruka u 2016.¹⁾

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	78,1	55,4	29,3	40,5	76,1	48,6	66,7	
25-49%	0,0	0,0	30,1	3,4	1,8	24,9	4,7	
50-74%	0,0	0,0	7,6	3,4	0,8	0,0	1,2	
75-100%	21,9	44,6	33,0	52,8	21,3	26,6	27,4	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I9.

I12: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka tokom 2016?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	42,3	50,2	68,4	48,8	45,5	39,7	45,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	18,0	30,5	26,1	20,0	29,0	29,4	24,3
	Građevinarstvo	27,6	50,6	45,3	28,1	40,4	31,9	32,5
	Trgovina na veliko i malo	39,0	45,3	64,4	43,1	43,0	36,9	40,4
	Saobraćaj i skladištenje	38,7	34,8	49,0	36,6	37,3	42,5	38,6
	Usluge smeštaja i ishrane	35,8	35,6	100,0	48,8	36,6	30,9	36,3
	Informisanje i komunikacije	64,6	57,5	57,5	52,9	58,8	67,8	63,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	28,2	35,9	80,3	44,6	25,5	27,6	29,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	57,0	67,8	50,2	56,9	28,3	71,1	58,2
Ukupno	39,3	46,5	59,6	43,2	41,4	39,9	41,4	

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

I13: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta, mobilne aplikacije tokom 2016?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	86,8	92,3	89,5	93,2	84,0	83,0	88,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	90,6	100,0	87,6	100,0	100,0	94,7
	Građevinarstvo	100,0	94,3	100,0	100,0	94,2	100,0	98,4
	Trgovina na veliko i malo	85,2	93,3	80,6	98,4	61,2	92,4	86,1
	Saobraćaj i skladištenje	91,0	100,0	74,5	98,1	100,0	75,4	91,4
	Usluge smeštaja i ishrane	68,7	100,0	100,0	85,3	55,4	72,0	73,3
	Informisanje i komunikacije	97,6	89,3	87,0	98,1	100,0	94,2	95,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	94,4	97,8	100,0	79,6	100,0	100,0	95,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	94,2	93,5	95,3	100,0	87,9	93,9	94,2
Ukupno		88,6	93,3	88,8	94,6	80,9	90,5	89,6

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I12.

I14: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem EDI tip poruka tokom 2016?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	9,0	21,1	13,0	28,4	11,5	17,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	24,8	-	-	-	20,1	-	8,6
	Građevinarstvo	-	5,7	15,8	1,6	5,8	0,9	2,5
	Trgovina na veliko i malo	22,2	3,1	25,2	20,6	36,9	7,6	19,7
	Saobraćaj i skladištenje	9,0	38,8	19,1	1,9	12,1	29,1	13,7
	Usluge smeštaja i ishrane	35,2	9,3	-	24,7	44,6	30,3	31,1
	Informisanje i komunikacije	3,4	8,7	-	5,0	-	5,1	4,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	29,1	9,6	11,3	8,9	7,5	35,9	25,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	2,2	13,7	20,2	-	15,6	5,8	6,1
Ukupno	17,5	8,7	19,0	12,8	25,3	12,2	15,7	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I12.

I15: Da li je učešće ukupnih porudžbina Vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2016?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	55,0	31,2	47,0	37,1	59,8	59,2	48,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	41,2	49,0	58,5	30,4	73,7	18,9	47,2
	Građevinarstvo	46,0	37,1	48,4	28,1	50,0	50,4	43,6
	Trgovina na veliko i malo	62,9	53,2	65,8	80,9	56,3	49,4	61,7
	Saobraćaj i skladištenje	65,3	74,4	59,6	44,1	98,8	61,7	66,3
	Usluge smeštaja i ishrane	82,4	48,3	75,0	66,3	67,8	90,0	78,1
	Informisanje i komunikacije	53,6	57,2	39,1	65,4	51,0	51,4	53,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	63,5	60,0	62,3	33,3	7,5	87,9	62,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	51,8	60,7	63,2	48,3	70,5	53,3	54,6
Ukupno	58,8	43,5	53,6	49,7	59,6	58,0	55,4	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I12.

I16: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka, od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama tokom 2016?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Republika Srbija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	67,0	60,3	56,8	66,4	55,1	72,0	64,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	41,2	64,3	12,8	97,3	22,9	-	51,6
	Građevinarstvo	38,7	32,1	27,8	96,9	21,4	2,3	36,3
	Trgovina na veliko i malo	53,7	63,2	46,4	65,6	59,1	42,9	54,7
	Saobraćaj i skladištenje	17,6	48,5	25,5	23,0	7,2	35,7	22,3
	Usluge smeštaja i ishrane	40,1	32,5	50,0	42,2	43,0	36,1	39,4
	Informisanje i komunikacije	79,5	57,2	65,2	37,5	91,9	80,4	75,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	28,0	68,9	100,0	30,7	92,5	26,3	37,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	87,9	62,5	51,4	58,7	87,9	82,7	79,5
Ukupno	55,8	57,4	51,1	62,6	52,6	51,6	55,9	
Druge zemlje EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	31,3	31,8	33,8	28,7	37,9	30,7	31,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	13,2	29,8	17,4	-	18,9	10,2
	Građevinarstvo	10,8	5,7	23,9	26,7	5,8	0,8	10,0
	Trgovina na veliko i malo	14,7	10,3	4,3	29,3	12,4	1,7	13,7
	Saobraćaj i skladištenje	9,0	30,7	40,4	3,7	6,1	32,7	13,8
	Usluge smeštaja i ishrane	31,1	23,8	50,0	11,9	23,1	46,4	30,7
	Informisanje i komunikacije	37,0	27,5	39,1	22,2	32,9	39,8	35,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,3	36,8	26,4	10,9	28,3	28,1	24,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	9,0	24,6	20,9	3,3	-	17,5	13,2
Ukupno	21,7	23,7	27,3	24,8	22,3	20,1	22,4	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I15.

I16: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka, od strane poručioaca koji se nalaze u sledećim zemljama tokom 2016?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Ostale zemlje sveta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	17,9	27,1	20,4	19,5	23,8	18,5	20,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	13,2	14,9	17,4	-	9,5	8,8
	Građevinarstvo	5,4	-	23,9	14,9	-	0,8	4,8
	Trgovina na veliko i malo	9,1	5,7	-	15,4	10,1	1,1	8,2
	Saobraćaj i skladištenje	-	17,7	6,4	1,9	-	6,7	2,8
	Usluge smeštaja i ishrane	20,0	21,2	50,0	8,9	10,7	33,0	20,9
	Informisanje i komunikacije	30,5	24,5	39,1	15,8	16,5	37,2	29,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	34,5	36,8	37,7	10,9	28,3	46,0	35,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	8,1	11,6	15,4	3,3	-	12,3	9,5
Ukupno	14,6	18,7	17,4	15,8	14,2	16,4	15,6	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje I15.

2.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

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

B5: Molimo, navedite ko je pretežno obavljao sledeće IKT funkcije u Vašem preduzeću tokom 2016:		Zaposleni u preduzeću	Spoljna lica	Nije primenjivo
a) Održavanje IKT infrastrukture (serveri, računari, štampači, mreže)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Podrška za poslovni softver (Word, Excel...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Razvoj poslovno informacionih sistema (ERP, CRM) ERP (<i>Enterprise Resource Planning</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 <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na E1
C2: Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja koriste internet za poslovne potrebe:			_ _ _ _ %	
Upotreba fiksnog širokopolasnog (<i>broadband</i>) interneta za poslovne potrebe				
C3: Da li Vaše preduzeće koristi DSL ili drugu vrstu fiksne širokopolasne internet konekcije (ADSL, kablovski internet, javni WiFi)?			DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na C6
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"/>	
C5: Da li su Vašem preduzeću fiksne internet konekcije dovoljne za poslovne potrebe?			DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/>

Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe

Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe podrazumeva korišćenje prenosivih uređaja koje plaća i obezbeđuje preduzeće i koji se povezuju sa internetom putem mobilne telefonske mreže.

C6: Da li Vaše preduzeće koristi mobilnu širokopoljnu internet konekciju (3G ili 4G) upotrebom prenosivih uređaja (smartfon, laptop, tablet...)?		DA <input type="checkbox"/>	NE <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):		%	
Upotreba veb-sajta			
C8: Da li Vaše preduzeće ima veb-sajt?		DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na C10
C9: Da li veb-sajt Vašeg preduzeća obezbeđuje sledeće usluge? (Vaše preduzeće kao provajder internet usluga)		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 upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Praćenje ili status porudžbina		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetioциma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Linkove preduzeća ka društvenim mrežama (Facebook, Twitter)		<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>			
C10: Da li Vaše preduzeće koristi neke od sledećih društvenih mreža? <i>Ukoliko je odgovor „Da“ najmanje na jednom odgovoru od a) do d)-> idi na pitanje C11; u suprotnom, idi na D1</i>		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) Wikipedia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C11: Da li je Vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2017 za:		DA	NE
a) Reklamiranje preduzeća pomoću slika ili proizvoda		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Prikupljanje mišljenja kupaca ili odgovaranje na pitanja kupaca, recenzije		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Uključivanje kupaca u razvoj ili inovaciju robe ili usluga		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Saradnja sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Angažovanje zaposlenih		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Razmenu ideja, mišljenja i znanja unutar preduzeća		<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.

D1: Da li Vaše preduzeće plaća usluge klaud servisa putem interneta?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na E1
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 (<i>Word, Excel</i>)	<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: AUTOMATSKA RAZMENA INFORMACIJA U OKVIRU PREDUZEĆA

Automatska razmena informacija između različitih službi preduzeća podrazumeva bilo koju od sledećih stavki:

- korišćenje jedne jedine softverske aplikacije za podršku različitim službama preduzeća;
- povezivanje podataka između softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća;
- korišćenje zajedničke baze podataka ili skladišta podataka kojima se pristupa preko softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća;
- automatska razmena podataka između različitih softverskih sistema u okviru preduzeća.

E1: Da li Vaše preduzeće koristi softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (finansije, plan, marketing...)?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/>
E2: 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.F: RAZMENA ELEKTRONSKIH INFORMACIJA U LANCU UPRAVLJANJA NABAVKAMA

Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama podrazumeva:

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

F1: Da li Vaše preduzeće redovno razmenjuje informacije elektronskim putem u lancu upravljanja narudžbinama sa svojim dobavljačima ili klijentima?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na G1
F2: Na koji način Vaše preduzeće razmenjuje elektronske informacije u lancu upravljanja nabavkama:	DA	NE
a) Putem svog veb-sajta ili veb-sajta poslovnih partnera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Putem elektronskog prenosa koji je pogodan za automatsku obradu (EDI poruke, XML, EDIFACT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.G: FAKTURE

Razlikuju se dva oblika elektronskih fakture:

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

G1: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. godine slalo elektronske fakture ili fakture u papirnem obliku? <i>Ukoliko je odgovor „Da“ pod a) ili b) -> idi na pitanje G2; u suprotnom, idi na G3</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"/>	
G2: Molimo, navedite učešće poslatih fakture 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 papirnem obliku	_ _ _ _ %		
UKUPNO		100 %	
G3: Molimo, navedite učešće primljenih fakture u toku 2016. godine:		%	
a) Elektronske fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (<i>eInvoices</i>)	_ _ _ _ %		
b) Fakture u papirnem obliku ili fakture primljene elektronskim putem, koje nisu pogodne za automatsku obradu	_ _ _ _ %		
UKUPNO		100 %	
MODUL 2.H: UPOTREBA TEHNOLOGIJE IDENTIFIKACIJE RADIO-FREKVENCIJA (RFID)			
Pod tehnologijom identifikacije radio-frekvencija (RFID) podrazumeva se:			
<ul style="list-style-type: none"> • metoda automatske identifikacije za skladištenje i daljinsko povlačenje podataka korišćenjem RFID tagova i transpondera; • RFID tag je uređaj koji se može primeniti na neki proizvod ili predmet ili ugraditi u njega i koji prenosi podatke preko radio-talasa; • RFID sistem se sastoji od antene i prijemnika koji čita radio-frekvenciju i prenosi informacije do uređaja za procesiranje signala. 			
H1: Da li Vaše preduzeće koristi instrumente identifikacije radio-frekvencije (RFID) za sledeće potrebe:		DA	NE
a) Identifikacija osoba ili kontrola pristupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Kao deo procesa proizvodnje i/ili usluga (praćenje i kontrola industrijske proizvodnje, lanca snabdevanja, praćenje inventara itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Za identifikaciju proizvoda posle prodaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
MODUL 2.I: 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			
I1: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za robu ili usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije (izuzev imejl-porudžbina) tokom 2016?		DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na I9
I2: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2016:		_ _ _ _ %	

I3: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2016. prema načinu transakcije		%	
a) Prodaja krajnjim potrošačima (B2C)		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
b) Prodaja preduzećima (B2B, B2G)		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
UKUPNO		100 %	
I4: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode/usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije tokom 2016? <i>Ukoliko je odgovor „Da pod a) i b)-> idi na pitanje I5; u suprotnom, idi na I6</i>		DA	NE
a) Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije Vašeg preduzeća <i>(Uključujući matična I pripojena preduzeća, ekstranet)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane više preduzeća na tržištu <i>(Apr, Nbs, Amss, Limundo, Artberza, Sve za kuću, Tehnomanija, Infostud, Popusti.rs)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I5: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije u 2016. prema načinu transakcije:		%	
a) Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije Vašeg preduzeća <i>(Uključujući matična I pripojena preduzeća, ekstranet)</i>		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
b) Putem veb-sajta ili mobilne aplikacije od strane više preduzeća na tržištu <i>(Apr, Nbs, Amss, Limundo, Artberza, Sve za kuću, Tehnomanija, Infostud, Popusti.rs)</i>		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
UKUPNO		100 %	
I6: Da li je Vaše preduzeće tokom 2016. godine primalo porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije, od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama? <i>Ukoliko je odgovor „Da“ najmanje na dva odgovora od a) do c)-> idi na pitanje I7; u suprotnom, idi na I8</i>		DA	NE
a) Republika Srbija		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druge zemlje EU		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I7: Navedite procenat prometa ostvarenih porudžbina tokom 2016. godine, primljenih putem veb-sajta ili mobilne aplikacije, od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama: <i>Ukoliko je odgovor „Da“ pod b) na pitanje I6 -> idi na I8; u suprotnom, idi na I9</i>		%	
a) Republika Srbija		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
b) Druge zemlje EU		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
c) Ostale zemlje sveta		<input type="text"/>	<input type="text"/> %
UKUPNO		100 %	
I8: Da li se Vaše preduzeće susrelo sa nekim od sledećih poteškoća prilikom prodaje drugim zemljama EU putem veb-sajta ili mobilne aplikacije?		DA	NE
a) Visoki troškovi isporuke ili vraćanje proizvoda prilikom prodaje		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problemi rešavanja žalbi i sporova prilikom prodaje		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Problemi prilagođavanja i obeležavanja za prodaju drugim zemljama EU		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Nedostatak poznavanja stranih jezika prilikom komunikacije sa kupcima		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Ograničenja prodaje od strane Vaših biznis partnera drugim EU zemljama		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EDI tip prodaja

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.

I9: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2016?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na I12
I10: Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je rezultat primljenih naloga postavljenih putem EDI tip poruka u 2016.	Nacionalna valuta _____ %	
I11: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem EDI tip poruka od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama tokom 2016:	DA	NE
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porudžbine plasirane putem interneta		
<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. 		
I12: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka tokom 2016?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Kraj
I13: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem veb-sajta ili mobilne aplikacije tokom 2016?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/>
I14: Da li je Vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem EDI tip poruka tokom 2016?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/>
I15: Da li je učešće ukupnih porudžbina Vašeg preduzeća putem interneta bilo veće od 1% ukupnih nabavki preduzeća tokom 2016?	DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Kraj
I16: Da li je Vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta, mobilne aplikacije ili EDI tip poruka od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama tokom 2016?:	DA	NE
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ime i prezime (anketirane osobe): _____

Funkcija (položaj u preduzeću): _____

Imejl: _____

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.

Download:

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 s 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.

Grupa za diseminaciju i odnose sa javnošću
Tel.: 011/24-01-284
Imejl: stat@stat.gov.rs

Biblioteka
Tel.: 011/24-12-922, lok. 251
Imejl: biblioteka@stat.gov.rs

Broj strana: 145
Tiraž: 50

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 150677772

2017