



Република Србија
Републички завод за статистику



УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2019.

Домаћинства/појединци
Предузећа



Београд, 2019.



УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ
ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2019.

ДОМАЋИНСТВА/ПОЈЕДИНЦИ
ПРЕДУЗЕЋА



ISSN 1820-9084



Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2019.

Издаје и штампа: Републички завод за статистику, Београд, Милана Ракића 5
Одговара: др Миладин Ковачевић, директор

Аутори: др Миладин Ковачевић, Владимир Шутић, Урош Рајчевић, Ана Милаковић

Редакција: Марија Пановић, Мирјана Огризовић Брашанац

Лектура: Богдана Милошевић

Дизајн и припрема за штампу: Одељење за развој, припрему и визуализацију
статистичких аутпута

Увод

Развој и употреба информационо-комуникационих технологија трансформисали су савремено друштво у „информационо друштво“. Његова главна карактеристика је та што информационо-комуникационе технологије играју најважнију улогу како у производњи и економији, тако и у свим осталим сферама живота појединаца и друштва у целини.

Увидевши значај ових технологија, Републички завод за статистику спровео је 2004. године пилот-истраживање о коришћењу информационо-комуникационих технологија у организацијама које се баве банкарством и осигурањем. Примарни циљ тог подухвата било је тестирање методологије и инструмената и припремање за увођење сличних, редовних истраживања која се односе на домаћинства и привреду.

У претходних тринаест година Републички завод за статистику спровео је два истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија. Прво се односило на домаћинства и појединце, а другим су била обухваћена предузећа.

Оба ова истраживања спроведена су и у 2019. години. Истраживања су спровођена по методологији Евростата, на територији Републике Србије. У оквиру података за Републику Србију нису приказани подаци за АП Косово и Метохија.


Када је реч о домаћинствима и појединцима, референтни период чинила су три месеца која су претходила телефонском интервјуисању. Референтни период за највећи број питања постављених предузећима био је јануар 2019, док су се поједина питања односила на целокупну 2018. годину.

Анкета за домаћинства спроведена је на двофазном узорку, стратификованом по критеријуму урбаности. Узорак је алоциран на подручја централне Србије (без Београда), АП Војводине и Београда, пропорционално броју домаћинстава. Обим узорка износи 2 800 домаћинстава и 2 800 појединаца. Испитивање је спроведено телефонским путем, а било је дозвољено и посредно анкетирање (давање одговора уместо одсутног лица).

Анкета за предузећа спроведена је на узорку стратификованом по величини и делатности, телефоном. Обим узорка износио је 1 597 предузеће.

Надамо се да ће ова публикација пружити корисницима довољно података о тренутном стању у области информационо-комуникационих технологија и да ће послужити као добра основа за планирање њеног даљег развоја.


Садржај

Увод	3
У потреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима/појединачно Републици Србији, 2019.	
1.1. Методологија	8
1.2. Узорак	9
1.3. Главни налази.....	10
1.3.1. Уређаји у домаћинствима	10
1.3.2. Рачунари у домаћинствима.....	10
1.3.3. Интернет у домаћинствима.....	12
1.3.4. Појединци: употреба рачунара.....	16
1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона.....	19
1.3.6. Појединци: употреба интернета.....	20
1.3.7. Јавна управа (<i>e-government</i>).....	24
1.3.8. Трговина путем интернета	25
1.3.9. Поверење, сигурност и приватност.....	27
1.3.10. Е-вештине	28
1.4. Резултати истраживања	30
Упитник.....	58
У потреба информационо-комуникационих технологија у предузећима у Републици Србији, 2019.	
2.1. Методологија	70
2.2. Узорак.....	71
2.3. Главни налази.....	72
2.3.1. Рачунари и рачунарске мреже у предузећима.....	72
2.3.2. Интернет у предузећима	73
2.3.3. Употреба мобилног интернета за пословне потребе.....	74
2.3.4. Веб-сајт.....	75
2.3.5. Е-трговина.....	77
2.3.6. Предузећа и друштвене мреже	78
2.3.7. Употреба клауд (<i>cloud</i>) сервиса	79
2.4. Резултати истраживања	82
Упитник.....	136
 Речник.....	144

ДОМАЋИНСТВА/ПОЈЕДИНЦИ



1.1. Методологија

Реализација	<ul style="list-style-type: none">Истраживање је спровођено од 18. марта 2019. до 31. марта 2019.
Тип истраживања	<ul style="list-style-type: none">Телефонски интервју 
Величина узорка	<ul style="list-style-type: none">2 800 домаћинстава2 800 појединаца
Циљна популација	<ul style="list-style-type: none">За домаћинства: циљна популација састоји се од свих домаћинстава с најмање једним чланом који има између 16 и 74 године животаЗа појединце: циљна популација састоји се од свих појединаца који имају између 16 и 74 године живота
Тип узорка	<ul style="list-style-type: none">Двофазни, стратификован узорак
Домен истраживања	<ul style="list-style-type: none">Територија Републике Србије (без АП Косово и Метохија)

1.2. Узорак

Истраживање о употреби информационо-комуникационих технологија у домаћинствима спроведено је на репрезентативном узорку од 2 800 домаћинстава на територији Републике Србије. Стопа одговора износи 93,8% (2 627 домаћинстава).

Домаћинства

Узорак (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 300 евра	300 - 600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	
Број	910	798	537	652	727	721	527	1638	989	2627
%	40,5	35,5	23,9	24,8	27,7	27,4	20,1	62,4	37,6	100

Исти узорак који је употребљен код домаћинстава искоришћен је и за анкетање лица старости од 16 до 74 године која живе на територији Републике Србије, узорак је обухватио 2 800 појединаца. Стопа одговора износи 93,8% (2 627 лица).

Лица

Узорак (лица)	Године						Пол		Образовање			Радни статус				Укупно
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	мушки	женски	ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали	
Број	220	209	332	442	599	825	987	1640	391	1343	893	885	465	68	1209	2627
%	8,4	8,0	12,6	16,8	22,8	31,4	37,6	62,4	14,9	51,1	34,0	33,7	17,7	2,6	46,0	100

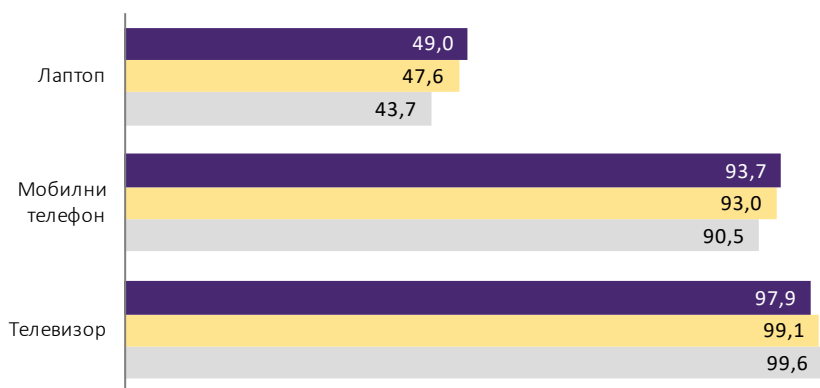
1.3. Главни налази

1.3.1. Уређаји у домаћинствима

На питање које се односи на уређаје заступљене у домаћинствима испитаници су могли да дају више одговора. Истраживање показује да 97,9% домаћинстава поседује ТВ, а 93,7% домаћинстава поседује мобилни телефон.

Лаптоп поседује 49,0% домаћинстава, што представља повећање од 1,4% у односу на 2018. годину, а 5,3% у односу на 2017. годину.

Граф. 1.1. Уређаји заступљени у домаћинствима (%)



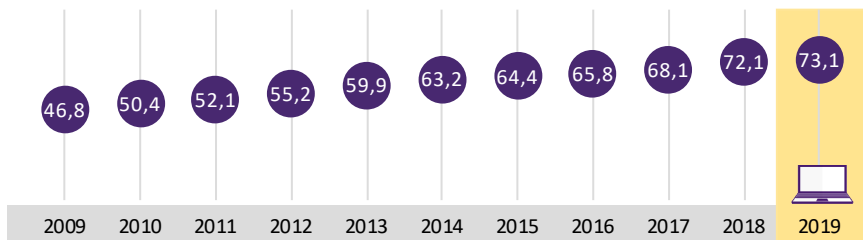
93,7% домаћинстава поседује мобилни телефон

● 2019 ● 2018 ● 2017

1.3.2. Рачунари у домаћинствима

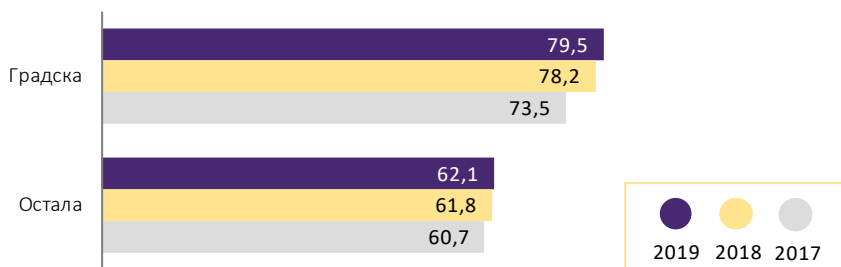
Основни налази до којих се у овом истраживању дошло указују на то да 73,1% домаћинстава у Републици Србији поседује рачунар, што чини повећање од 1% у односу на 2018. годину, а 5% у односу на 2017. годину. Заступљеност рачунара у домаћинствима варира у зависности од територијалне целине: у Београду износи 85,4%, у Војводини 72,8%, у Шумадији и Западној Србији 66,7% и у Јужној и Источној Србији 66,3%.

Граф. 1.2. Рачунари у домаћинствима (%)



Разлике се могу уочити када се упореди заступљеност рачунара у градским и осталим деловима Србије: 79,5% наспрам 62,1%. У односу на 2018. годину, овај јаз се благо повећао. У прилог томе говоре стопе раста заступљености рачунара у градским и осталим деловима Србије. У градским деловима Србије стопа раста је 1,3%, док тај раст у осталим деловима Србије, у односу на 2018, износи 0,3%.

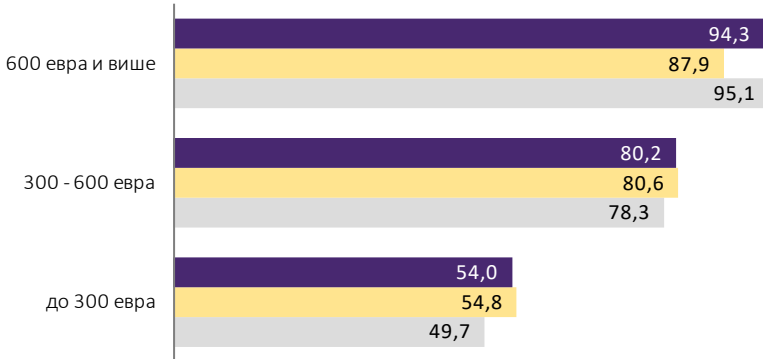
Граф. 1.3. Процент домаћинстава која поседују рачунар, према типу насеља (%)



Јаз у погледу заступљености рачунара у домаћинствима видљив је код структуре домаћинстава према месечном приходу. Рачунар већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (94,3%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 54,0%.

Када погледамо податке за 2018. годину, видимо да се у 2019. години у погледу заступљености рачунара у домаћинствима, према висини прихода, повећао. То нам говоре стопе раста у појединим категоријама прихода за 2019. годину у односу на претходну годину. Код домаћинства с приходом већим од 600 евра повећање износи 6,4%, док је за домаћинства са приходом од 300 до 600 евра дошло до смањења од 0,4% у односу на 2018. годину. За домаћинства с приходом мањим од 300 евра смањење износи 0,8%.

Граф. 1.4. Процент домаћинстава која поседују рачунар, према висини прихода (%)



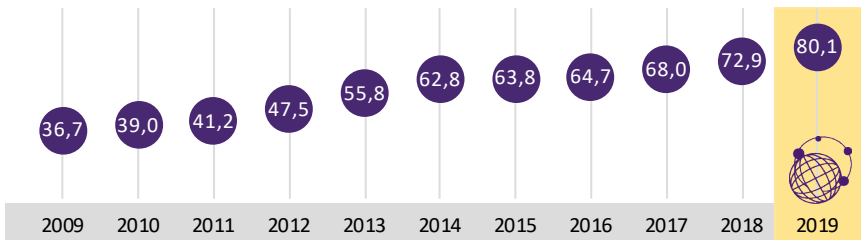
54,0% домаћинстава с приходом до 300 евра поседује рачунар

● 2019 ● 2018 ● 2017

1.3.3. Интернет у домаћинствима

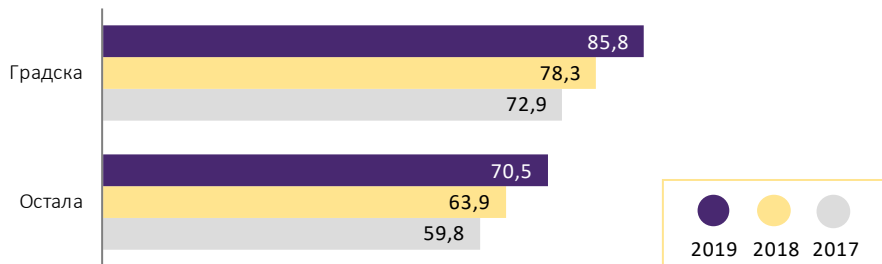
У Републици Србији 80,1% домаћинстава поседује интернет прикључак, што чини повећање од 7,2% у односу на 2018. годину, а 12,1% у односу на 2017. годину.

Граф. 1.5. Да ли домаћинство има приступ интернету код куће? (%)



Заступљеност интернет прикључка највећа је у Београду и износи 89,7%. У Војводини она износи 81,6%, у Шумадији и Западној Србији 75,6% и у Јужној и Источној Србији 72,2%.

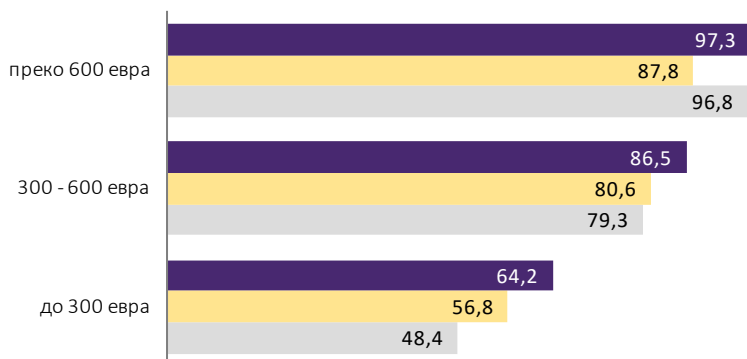
Граф. 1.6. Домаћинства која поседују интернет прикључак, према типу насеља (%)



Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност интернет прикључака у градским и осталим насељима Србије: 85,8% наспрам 70,5%. У поређењу са 2018. годином, у градским насељима Србије стопа раста је 7,5%, док тај раст у осталим деловима Србије износи 6,6%.

Исто као и код заступљености рачунара у домаћинствима, велики јаз постоји у погледу поседовања интернет прикључака. Када се погледа структура домаћинстава према висини месечног прихода, интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (97,3%), док учешће домаћинстава са приходом до 300 евра износи свега 64,2%.

Граф. 1.7. Домаћинства која поседују интернет прикључак, према висини прихода (%)



64,2% домаћинстава с приходом до 300 евра поседује интернет прикључак



На питање о разлогу због ког домаћинства немају интернет прикључак код куће 76,2% је одговорило да нема потребу за интернетом, 20,6% домаћинстава да је опрема сувише скупа, док је 12,5% домаћинстава као разлог навело недостатак вештина.

Граф. 1.8. Разлог због ког домаћинства немају интернет приључак код куће (%)



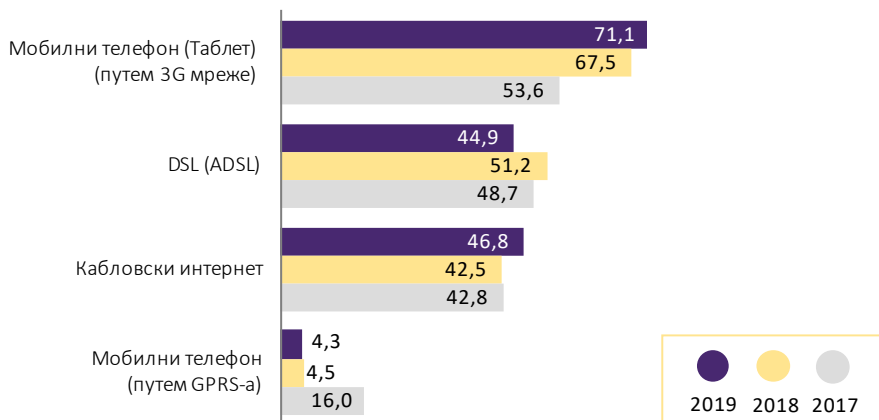
У вези с начином приступања интернету (типови конекције), домаћинствима је било омогућено да одаберу неколико понуђених одговора. На основу добијених резултата, од укупног броја домаћинстава која поседују интернет прикључак, DSL (ADSL) има 44,9%, кабловски интернет 46,8%, мобилни телефон путем 3G мреже 71,1% домаћинстава.



44,9% домаћинстава која имају интернет прикључак користе DSL (ADSL)

Резултати истраживања показују да свега 0,7% домаћинстава има дајл-ап конекцију. То је пре свега последица раста употребе широкопојасне (broadband) конекције.

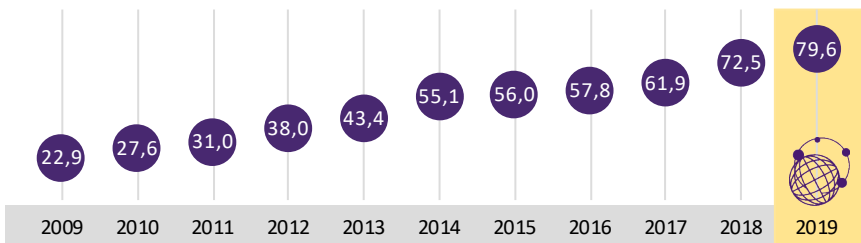
Граф. 1.9. Тип интернет конекције (%)



2019 2018 2017

Широкопојасна (*broadband*) интернет конекција не омогућава само бржи приступ интернету, већ мења целокупни начин употребе интернета будући да омогућава преузимање (*download*) информација са интернета на знатно бржи начин од традиционалне дајл-ап (*dial-up*) модемске конекције. У складу с тим, као један од основних показатеља развијености употребе ИКТ-а у Европској унији од 2005. године јесте и проценат домаћинстава која поседују овај вид интернет конекције. У Србији 79,6% домаћинстава има широкопојасну (*broadband*) интернет конекцију, што чини повећање од 7,1% у односу на 2018. годину, а 17,7% у односу на 2017. годину. Заступљеност ове врсте интернет конекције највећа је у Београду и износи 89,0%, у Војводини 81,7%, у Шумадији и Западној Србији 75,0% и у Јужној и Источној Србији 71,1%.

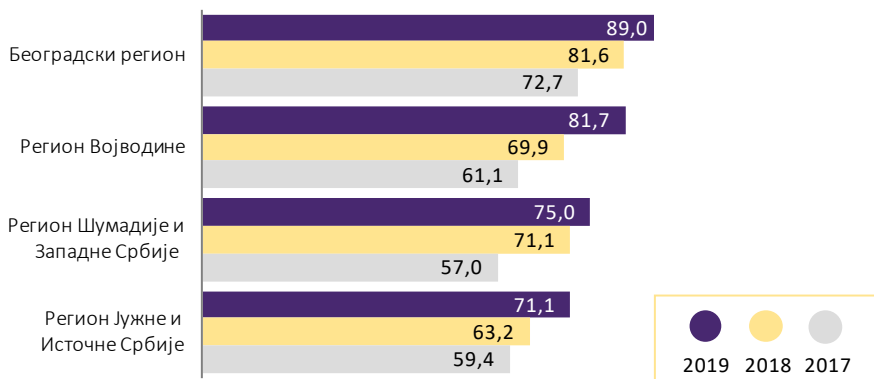
Граф. 1.10. Широкопојасна (*broadband*) интернет конекција у домаћинствима (%)



Широкопојасну (*broadband*) интернет конекцију већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (98,0%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 63,5%.

Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност ове врсте интернет конекције у градским и осталим насељима Србије: 85,6% наспрам 69,5%.

Граф. 1.11. Широкопојасна (*broadband*) интернет конекција у домаћинствима, према територији (%)



1.3.4. Појединци: употреба рачунара

У Републици Србији је 71,9% лица, у последња три месеца, користило рачунар, 1,4% лица је користило рачунар пре више од три месеца, а 5,0% пре више од годину дана. Чак 21,7% лица никада није користило рачунар. За 1,1% се повећао број корисника рачунара у односу на 2018. годину, за 4,4% у односу на 2017. годину, а за 5,6% у односу на 2016. годину.



Број корисника повећао се за **1,1%** у односу на 2018. годину

У односу на 2018. годину, број лица која су користила рачунар у последња три месеца повећао се за више од 44 000.

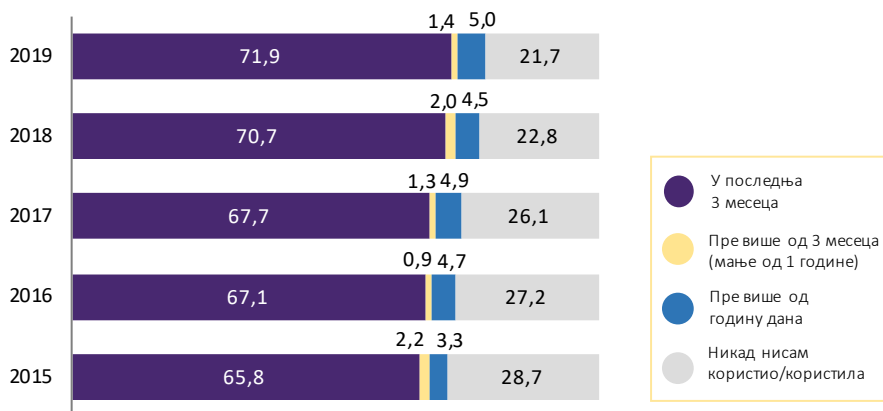


Преко **3 790 000** лица користило је рачунар у последња три месеца

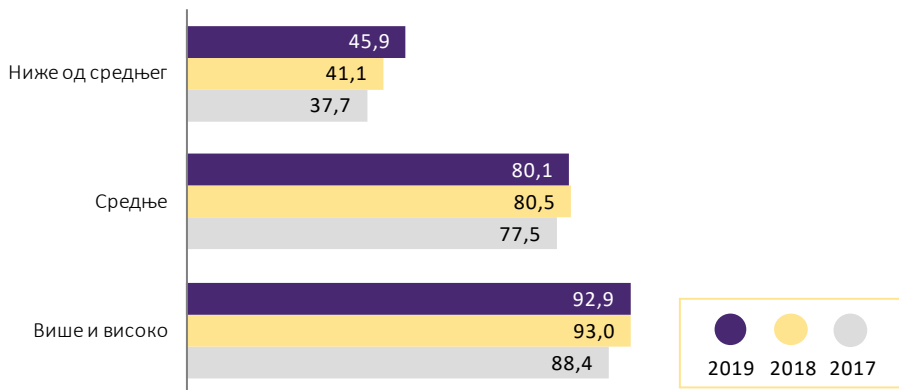
Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања:

- 92,9% лица с вишим и високим образовањем;
- 80,1% лица са средњим образовањем;
- 45,9% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

Граф. 1.12. Када сте последњи пут користили рачунар? (%)

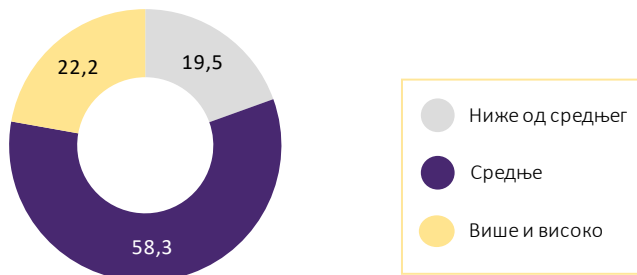


Граф. 1.13. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања (%)



Међу корисницима рачунара, 58,2% има средње образовање, 19,5% корисника ниже од средњег образовања, а 22,2% високо и више образовање.

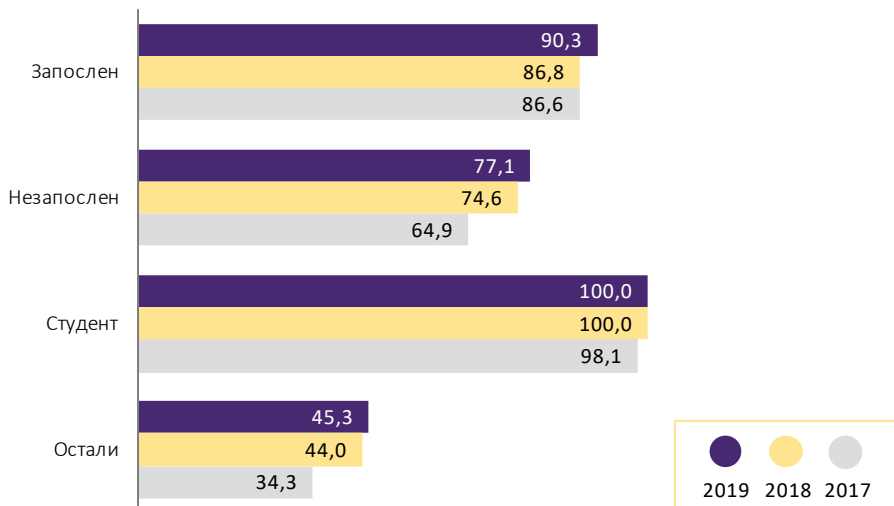
Граф. 1.14. Структура образовања корисника рачунара (%)



Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према радном статусу:

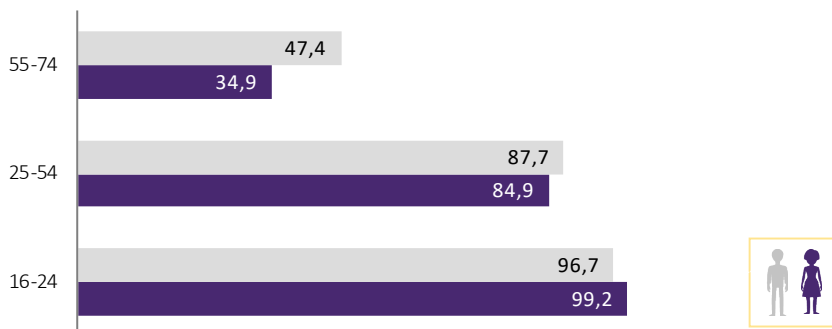
- 100,0% студената;
- 90,3% запослених лица;
- 77,1% незапослених лица;
- 45,3% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

Граф. 1.15. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према радном статусу (%)



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 75,6% особа мушког пола и 68,3% особа женског пола користило рачунар.

Граф. 1.16. Коришћење рачунара (у последња три месеца), према полу и старости (%)



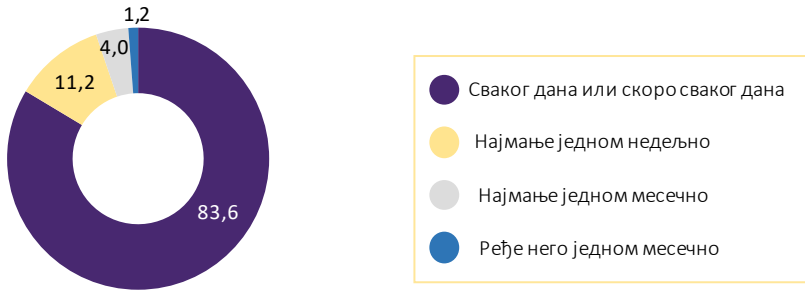
На питање колико су често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца, 83,6% испитаника одговорило је да рачунар користи сваког дана или скоро сваког дана, 11,2% најмање једном недељно, 4,0% најмање једном месечно, а 1,2% ређе него једном месечно.



Преко 3 170 000 лица користи рачунар сваког или скоро сваког дана

У односу на 2018. годину, број лица која су користила рачунар сваког или скоро сваког дана повећао се за нешто више од 64 000.

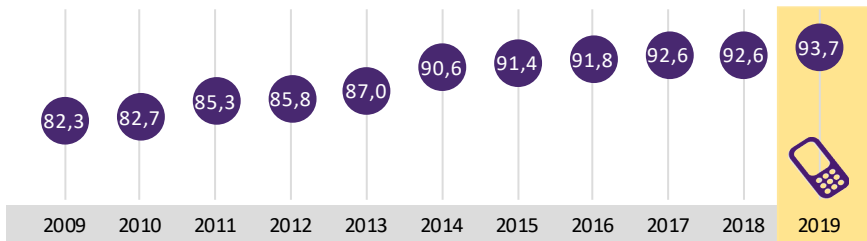
Граф. 1.17. Колико сте често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца? (%)



1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона

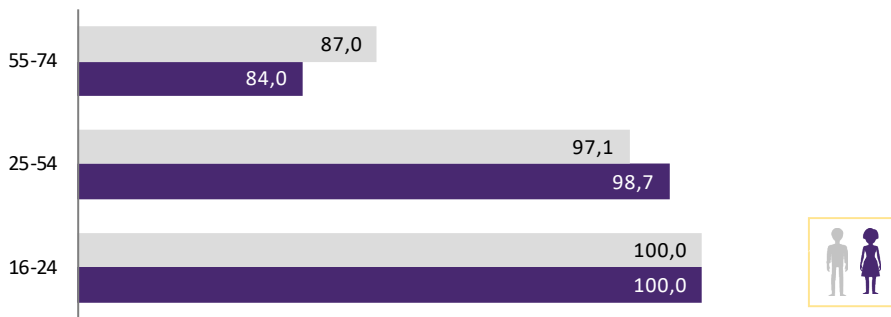
Истраживање је показало да 93,7% становништва користи мобилни телефон, тај податак за 2018. годину је износио 92,6%.

Граф. 1.18. Употреба мобилног телефона (%)



Преко 4 950 000 лица користи мобилни телефон

Граф. 1.19. Употреба мобилног телефона, према полу и старости (%)



1.3.6. Појединци: употреба интернета

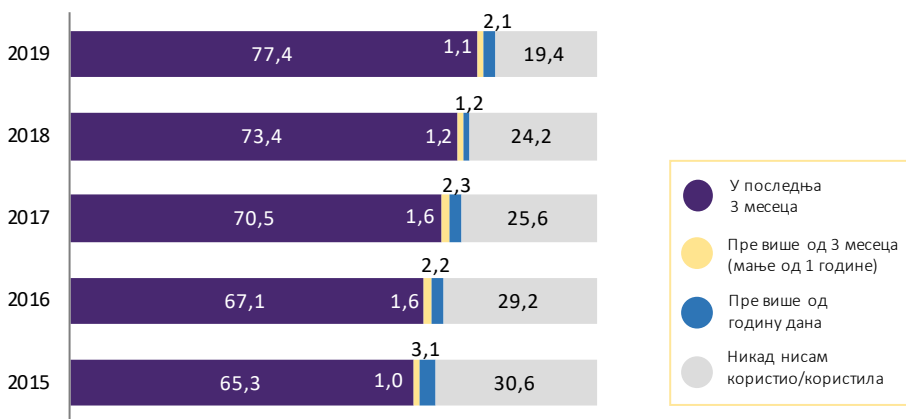
У Србији је 77,4% лица користило интернет у последња три месеца, 1,1% испитаника користило је интернет пре више од три месеца, а 2,1% пре више од годину дана. Чак 19,4% испитаника никад није користило интернет.

За 4,8% повећао се број корисника интернета у односу на 2018. годину, за 6,2% у односу на 2017. годину, а за 9,7% у односу на 2016. годину.



За 4,8% повећао се број корисника интернета у односу на 2018. годину

Граф. 1.20. Када сте последњи пут користили интернет? (%)





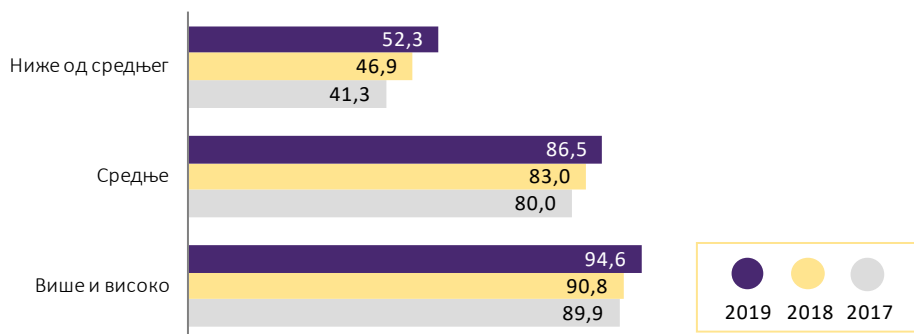
Преко 4 080 000 лица користило је интернет у последња три месеца

У односу на 2018. годину, број лица која су користила интернет у последња три месеца повећао се за нешто више од 190 000.

Удео корисника интернета (у последња три месеца), према нивоу образовања:

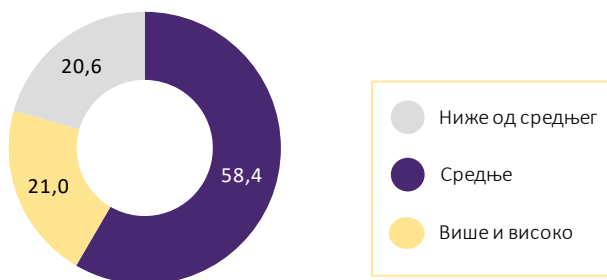
- 94,6% лица с вишим и високим образовањем;
- 86,5% лица са средњим образовањем;
- 52,3% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

Граф. 1.21. Удео корисника интернета (у последња три месеца), према нивоу образовања (%)



Међу корисницима интернета, 58,4% има средње образовање, 20,6% корисника ниже од средњег образовања, а 21,0% високо и више образовање.

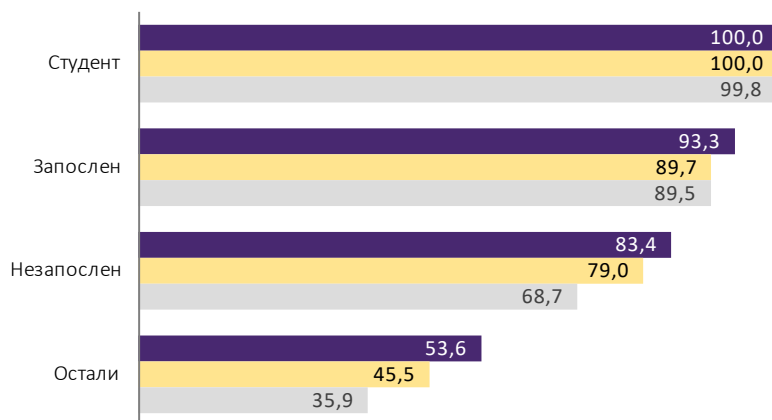
Граф. 1.22. Структура образовања корисника интернета (%)



Удео корисника интернета (у последња три месеца), према радном статусу:

- 100,0% студената;
- 93,3% запослених лица;
- 83,4% незапослених лица;
- 53,6% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

Граф. 1.23. Удео корисника интернета (у последња три месеца), према радном статусу (%)



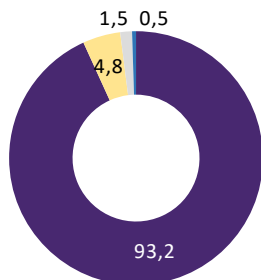
Преко 3 810 000 лица користи интернет сваког или скоро сваког дана

● 2019 ● 2018 ● 2017

На питање колико су често, у просеку, користили интернет током последња три месеца, 93,3% испитаника одговорило је: сваког дана или скоро сваког дана.

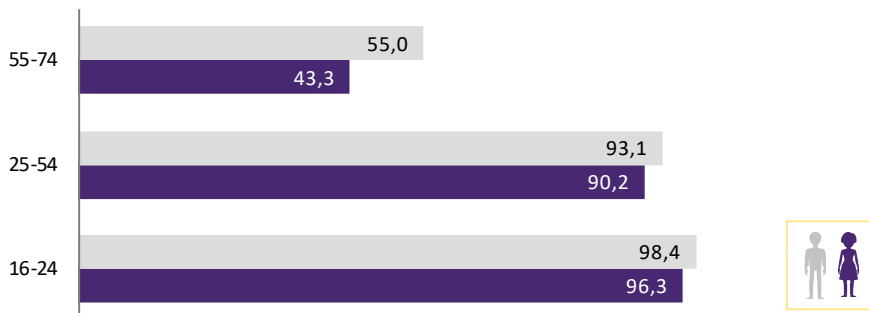
У односу на 2018. годину, број лица која су користила интернет сваког или скоро сваког дана повећао се за нешто више од 220 000.

Граф. 1.24. Колико сте често, у просеку, користили интернет у последња три месеца? (%)



● Сваког дана или скоро сваког дана
 ● Најмање једном недељно
 ● Најмање једном месечно
 ● Ређе него једном месечно

Граф. 1.25. Коришћење интернета (у последња три месеца), према полу и старости (%)



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 81,2% особа мушког пола, а 73,7% особа женског пола користило интернет.

Испитаници су током последња три месеца интернет у великој мери користили за слање он-лајн порука преко *WhatsApp*-а, *Viber*-а, *Skype*-а, *Messenger*-а (83,3%), као и за телефонирање преко интернета/видео-разговори (81,6%).

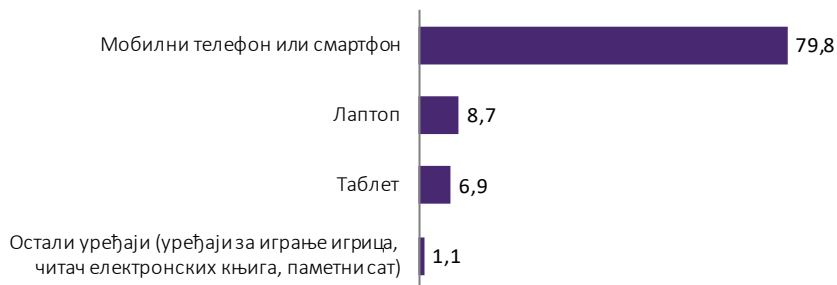
Граф. 1.26. Типови коришћења интернета (у приватне сврхе) у последња три месеца (%)





70,8% интернет популације има налог на друштвеним мрежама (Facebook, Twitter)

Граф. 1.27. Да ли користите неки од следећих мобилних уређаја за приступ интернету ван куће или посла? (%)



1.3.7. Јавна управа (e-government)

Истраживање показује да 37,5% интернет популације користи интернет услуге уместо да остварује личне контакте или да посећује јавне установе или органе администрације.



Преко 1 550 000 лица користи електронске сервисе јавне управе

Граф. 1.28. За коју сте од следећих услуга јавне управе користили интернет? (%)



Истраживање је показало и да је 34,2% интернет популације користило интернет за добијање информација са веб-сајта јавних институција, а 21,1% за преузимање званичних образаца.

Граф. 1.29. Разлог због којег испитаници нису слали попуњене обрасце јавној администрацији путем интернета (%)

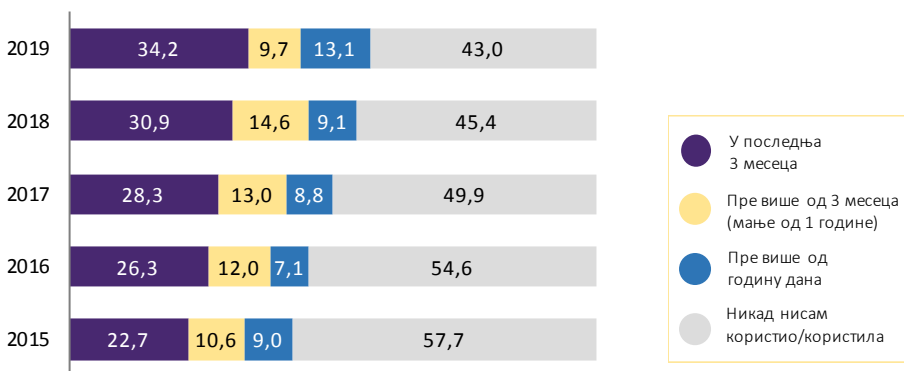


1.3.8. Трговина путем интернета

Када је реч о временском оквиру у ком су корисници интернета куповали/поручивали робу или услуге путем интернета, 34,2% корисника обавило је куповину/поручивање у последња три месеца, 9,7% пре више од три месеца, а 13,1% пре више од годину дана.

43,0% корисника интернета никада није куповало/поручивало робу или услуге путем интернета.

Граф. 1.30. Када сте последњи пут (у приватне сврхе) купили/наручили робу или услуге путем интернета? (%)

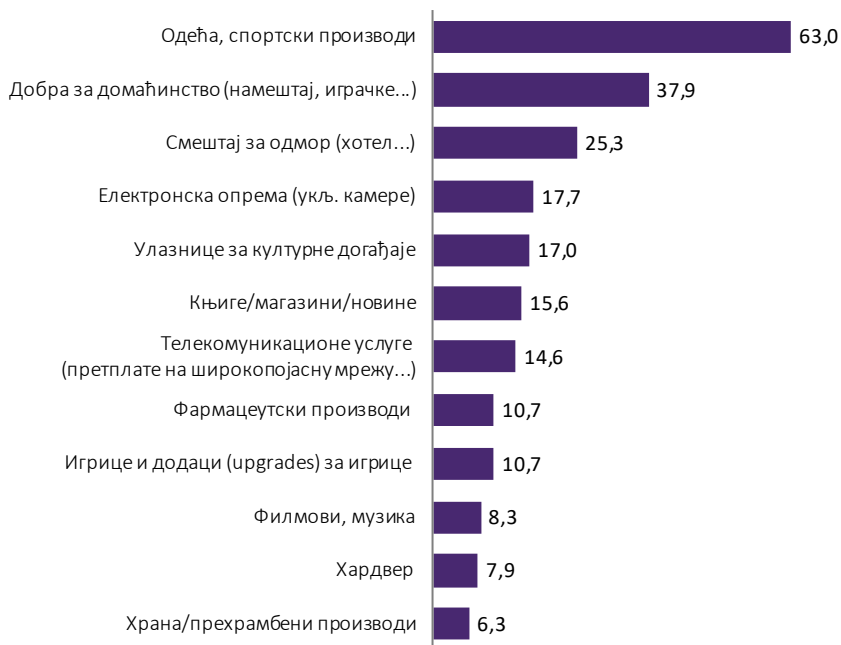




Преко 1 820 000 лица куповало је или поручивало робу/услуге путем интернета у последњих годину дана

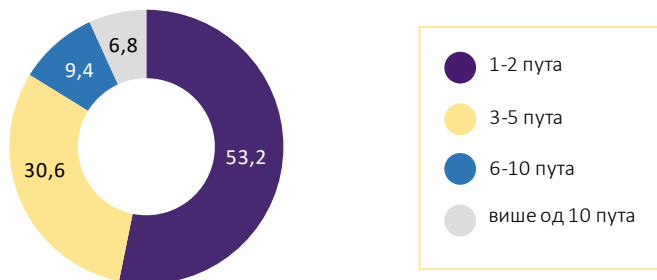
У односу на 2018. годину, број лица која су куповала или поручивала робу/услуге путем интернета повећао се за нешто више од 20 000.

Граф. 1.31. Коју сте врсту робе или услуге наручили (у приватне сврхе) путем интернета у последњих 12 месеци? (%)

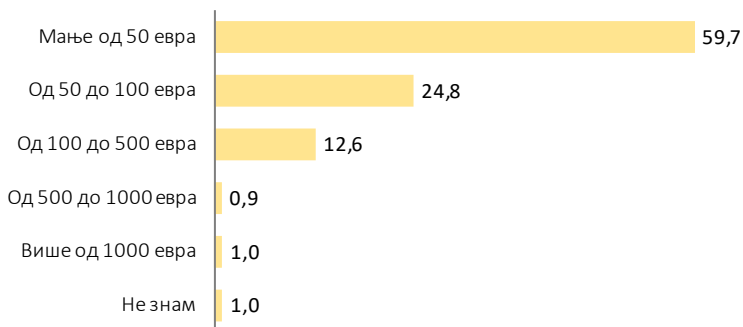


Највећи број корисника путем интернета купује/наручује одећу и спортске производе (63,0%) и добра за домаћинство (37,9%).

Граф. 1.32. Колико често сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца? (%)



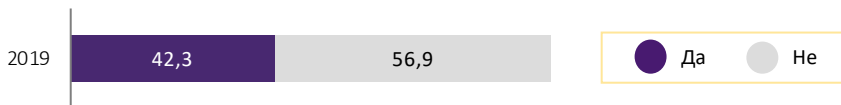
Граф. 1.33. Колики је био новчани износ купљене/наручене робе или услуге путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца? (%)



1.3.9. Поверење, сигурност и приватност

Истраживање је показало да 42,3% интернет популације прави резервне копије на екстерном уређају за складиштење или на клауд сервисима.

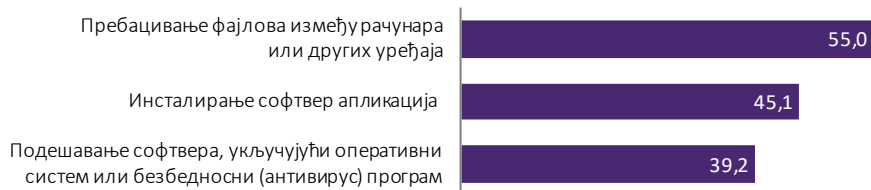
Граф. 1.34. Да ли правите резервне копије Ваших фајлова на екстерном уређају или на клауд сервисима? (%)



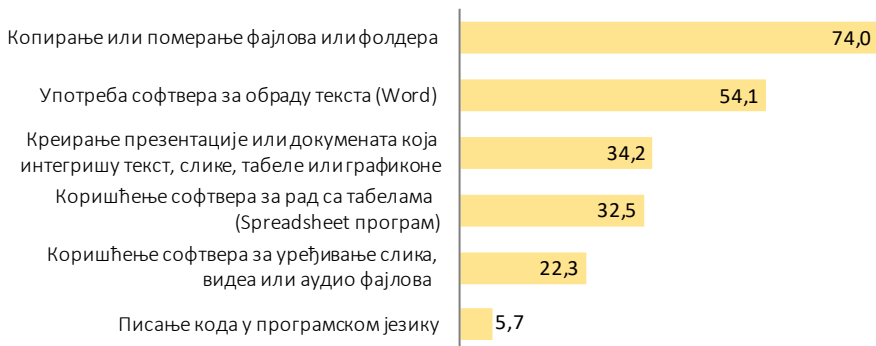
1.3.10. Е-вештине

На питање: „Које сте рачунарске или мобилне активности предузимали у последњих 12 месеци?“ – 55% интернет корисника је одговорило „Пребацивање фајлова између рачунара или других уређаја“, док је 45,1% испитаника одговорило „Инсталирање софтвер апликација“.

Граф. 1.35. Које сте активности предузимали уз помоћ рачунара или мобилног телефона у последњих 12 месеци? (%)



Граф. 1.36. Које сте ИТ активности предузимали у последњих 12 месеци? (%)



ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ



1.4. Резултати истраживања

МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама

%

Одговор (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 300 евра	300 - 600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	

A1_H: Уређаји заступљени у домаћинствима (вишеструки одговор)

Персонални рачунар (PC)	54,0	80,2	94,3	85,4	72,8	66,7	66,3	79,5	62,1	73,1
Лаптоп	31,2	52,3	74,8	64,8	44,8	42,9	43,3	54,9	38,9	49,0
ТВ	98,3	97,8	98,1	96,1	98,5	99,0	98,0	97,3	99,1	97,9
Мобилни телефон	87,1	97,3	99,4	97,7	92,8	92,9	91,1	95,0	91,4	93,7

A1: Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће?

Да	64,2	86,5	97,3	89,7	81,6	75,6	72,2	85,8	70,5	80,1
Не	34,8	12,7	2,7	10,1	17,7	23,8	27,0	13,7	28,8	19,3

A2: Тип интернет конекције (вишеструки одговор)¹⁾

DSL (ADSL)	45,4	44,8	44,8	28,5	52,3	50,8	50,0	40,2	54,4	44,9
Кабловски интернет	43,7	47,0	50,4	62,9	42,7	38,1	40,5	52,7	34,6	46,8
Мобилни телефон (таблет, USB) путем 3G мреже	61,9	69,9	82,7	75,9	68,3	72,9	65,9	72,7	67,8	71,1
Дајл-ап приступ путем телефонске линије (ISDN)	0,7	0,6	0,3	0,8	0,5	1,2	0,4	0,5	1,2	0,7
Мобилни телефон (путем GPRS -а)	4,5	5,3	4,0	4,3	4,7	4,9	3,0	3,5	6,0	4,3

¹⁾ Подаци се односе на домаћинства која су на питање А1 одговорила „Да“.

МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама

%

Одговор (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	До 300 евра	300 - 600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	

А3: Разлог због ког немате приступ интернету код куће (вишеструки одговор)²⁾

Имам приступ интернету негде другде	1,9	3,9	13,3	0,0	3,9	2,0	3,1	1,9	3,1	2,5
Немам потребу за интернетом	75,7	73,7	71,7	75,4	83,6	72,6	73,8	78,4	74,4	76,2
Опрема је сувише скупа	22,1	11,2	32,4	11,9	20,6	22,7	22,4	19,4	21,6	20,6
Приступ интернету је сувише скуп	20,0	11,2	41,7	6,6	13,9	23,1	22,1	16,4	19,7	18,2
Недостатак вештина	11,2	17,8	13,3	7,2	8,9	16,4	13,7	13,2	11,9	12,5
Приватност или безбедност	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2
Широкопојасни интернет није доступан	2,7	3,2	0,0	2,4	0,7	2,2	4,2	0,7	3,8	2,4
Ниједно од наведеног, други разлози	6,7	5,2	4,6	11,8	3,0	6,4	6,1	6,5	5,9	6,2

²⁾ Подаци се односе на домаћинства која су на питање А1 одговорила „Не“.

МОДУЛ Б_Н: Употреба рачунара

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Б1_Н: Када сте последњи пут

У последња 3 месеца	97,9	93,5	93,3	71,8	53,4	25,2	75,6	68,3
Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)	1,3	0,0	0,0	2,9	3,3	0,5	1,9	0,8
Пре више од годину дана	0,4	0,5	1,9	7,9	9,7	8,3	5,7	4,4
Никад нисам користио/користила	0,4	6,0	4,7	17,4	33,6	66,0	16,8	26,5

Б2_Н: Колико сте често, у просеку, користили

Сваког дана или скоро сваког дана	91,0	85,4	83,9	79,9	78,8	76,2	85,7	81,4
Најмање једном недељно	4,1	9,8	11,2	14,8	15,7	15,7	10,1	12,4
Најмање једном месечно	4,0	4,3	2,8	4,3	4,9	5,0	3,2	4,9
Ређе него једном месечно	0,9	0,5	2,1	1,0	0,6	3,0	1,0	1,4

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1_Н одговорили „У последња три месеца“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		

користили рачунар?

45,9	80,1	92,9	90,3	77,1	100,0	45,3	71,9	У последња 3 месеца
1,4	1,8	0,2	1,0	2,0	0,0	1,5	1,4	Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)
4,4	6,2	2,6	2,8	3,5	0,0	9,0	5,0	Пре више од годину дана
48,3	11,9	4,3	5,9	17,4	0,0	44,1	21,7	Никад нисам користио/користила

рачунар у последња три месеца?¹⁾

79,7	82,3	90,4	84,2	83,9	94,7	79,4	83,6	Сваког дана или скоро сваког дана
14,2	12,0	6,7	11,0	11,7	2,5	13,2	11,2	Најмање једном недељно
4,7	4,5	2,0	3,8	3,6	1,2	5,6	4,0	Најмање једном месечно
1,4	1,2	1,0	1,0	0,9	1,7	1,8	1,2	Ређе него једном месечно

МОДУЛ Б: Употреба интернета

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Б1: Када сте последњи

У последња 3 месеца	97,4	96,3	95,2	83,2	63,9	30,1	81,2	73,7
Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)	0,7	1,2	0,3	0,6	2,8	0,7	1,3	1,0
Пре више од годину дана	0,8	0,0	1,9	1,7	3,6	4,3	2,2	2,0
Никад нисам користио/користила	1,1	2,5	2,5	14,4	29,6	64,9	15,3	23,3

Б2: Колико сте често, у просеку, користили

Сваког дана или скоро сваког дана	98,2	97,0	96,5	88,7	87,4	84,8	94,0	92,4
Најмање једном недељно	1,2	1,8	1,6	9,1	9,7	9,9	4,7	4,9
Најмање једном месечно	0,6	0,6	0,8	2,3	2,7	4,4	1,2	1,8
Ређе него једном месечно	0,0	0,5	1,1	0,0	0,3	1,0	0,1	0,9

Б2.1: Да ли сте користили интернет

Да	98,8	97,7	94,1	94,0	86,0	86,1	94,5	93,5
Не	1,2	2,3	5,9	6,0	14,0	13,9	5,5	6,5

Б3: Да ли сте користили неки од следећих мобилних уређаја за приступ

Мобилни телефон или смартфон	93,0	89,7	85,3	75,4	60,5	55,8	81,7	77,8
Лаптоп	14,0	7,3	9,0	9,0	6,0	4,7	8,6	8,8
Таблет	7,9	7,1	8,0	7,1	4,7	4,3	7,3	6,4
Остали уређаји (уређаји за играње игрица, читач електронских књига, паметни сат)	2,5	1,7	0,9	0,4	0,4	0,8	1,5	0,8
Немам приступ интернету путем мобилних уређаја ван куће или посла	6,4	10,1	14,5	24,3	38,4	43,1	17,8	21,7

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња три месеца“.

²⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б2 одговорили „Сваког дана или скоро сваког дана“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
пут користили интернет?								
52,3	86,5	94,6	93,3	83,4	100,0	53,6	77,4	У последња 3 месеца
1,5	1,2	0,3	0,4	1,7	0,0	1,6	1,1	Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)
2,0	2,5	1,1	1,5	1,7	0,0	3,3	2,1	Пре више од годину дана
44,2	9,9	4,0	4,8	13,2	0,0	41,5	19,4	Никад нисам користио/користила
интернет у последња три месеца?¹⁾								
89,9	92,8	97,7	95,2	94,8	98,8	86,8	93,3	Сваког дана или скоро сваког дана
7,5	5,0	1,5	3,8	2,9	1,2	9,4	4,8	Најмање једном недељно
1,6	1,8	0,5	0,8	1,8	0,0	2,8	1,5	Најмање једном месечно
0,9	0,4	0,3	0,2	0,5	0,0	1,0	0,5	Ређе него једном месечно
више пута у току дана?²⁾								
91,4	94,0	96,4	95,6	94,5	98,5	89,2	94,0	Да
8,6	6,0	3,6	4,4	5,5	1,5	10,8	6,0	Не
интернету ван куће или посла у последња три месеца? (вишеструки одговори)¹⁾								
71,2	80,7	86,0	88,0	76,3	97,8	64,8	79,8	Мобилни телефон или смартфон
3,4	6,8	19,0	12,3	4,3	17,8	4,9	8,7	Лаптоп
2,5	6,4	12,5	10,3	3,5	7,9	4,1	6,9	Таблет
1,2	0,8	1,9	1,1	0,7	2,2	1,4	1,1	Остали уређаји (уређаји за играње игрица, читач електронских књига, паметни сат)
28,4	19,0	12,9	11,6	23,1	0,0	34,9	19,7	Немам приступ интернету путем мобилних уређаја ван куће или посла

МОДУЛ Б: Употреба интернета

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Б4: Које сте активности обављали путем интернета

Слање/примање имејла	55,1	64,8	62,4	58,2	42,7	39,1	56,5	56,4
Телефонирање преко интернета/видео-разговори	89,9	89,7	81,9	78,0	72,7	64,8	79,9	83,3
Учешће у друштвеним мрежама (<i>Facebook, Twitter</i>)	94,8	82,5	77,9	63,2	43,8	36,5	71,1	70,5
Слање он-лајн порука преко <i>WhatsApp</i> -а, <i>Viber</i> -а, <i>Skype</i> -а, <i>Messenger</i> -а	93,7	88,6	85,1	79,4	72,5	71,1	82,4	84,2
Читање он-лајн новина, часописа	55,2	69,9	71,8	73,7	78,5	66,3	69,0	70,9
Тражење информација у вези са здрављем	58,5	76,4	74,5	72,7	69,7	53,1	62,4	78,1
Тражење информација о роби и услугама	57,1	77,4	73,9	69,8	65,9	43,9	68,7	67,6
Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-сајтова	10,2	9,5	8,6	11,8	8,1	4,5	9,6	9,0
Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања	4,7	2,2	3,0	4,4	2,3	2,4	3,8	2,5
Тражење посла или слање пријава за посао	13,0	32,5	22,6	17,6	7,1	1,3	19,8	17,2
Постављање личног садржаја (текст, слике, музика, видео, софтвер итд.)	72,9	66,2	43,6	29,5	21,3	12,2	44,3	45,3
Слушање музике (радио преко мреже, стриминг музике)	91,1	86,3	80,1	64,3	54,8	42,2	76,3	71,2
Продаја робе или услуга, нпр. путем аукција (као што је <i>eBay</i>)	12,8	17,7	22,2	10,9	11,7	5,5	20,5	9,1
Интернет банкарство	12,8	26,9	29,1	28,6	17,4	10,6	23,9	22,2

Б6: Да ли сте користили клауд сервисе за складиштење података (попут *Google drive* -а, *Dropbox* -а, *Windows OneDrive* -а,

Да	29,6	30,3	27,4	20,9	13,8	9,8	23,7	24,2
Не	70,4	69,7	72,6	79,1	86,2	90,2	76,3	75,8

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња три месеца“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		

у приватне сврхе у последња три месеца?¹⁾ (вишеструки одговор)

31,1	55,2	85,0	70,1	47,2	76,5	37,1	56,5	Слање/примање имејла
78,9	80,9	86,1	84,0	83,3	94,6	72,5	81,6	Телефонирање преко интернета/видео-разговори
75,9	70,4	66,8	72,2	74,2	89,8	60,7	70,8	Учешће у друштвеним мрежама (Facebook, Twitter)
79,9	83,3	86,4	84,4	84,4	97,4	77,1	83,3	Слање он-лајн порука преко WhatsApp -а, Viber -а, Skype -а, Messenger -а
46,5	72,9	84,4	78,3	61,7	72,6	62,7	69,9	Читање он-лајн новина, часописа
64,0	70,4	75,0	72,2	72,9	83,6	60,1	70,0	Тражење информација у вези са здрављем
59,6	67,7	77,9	77,0	64,2	81,4	53,3	68,2	Тражење информација о роби и услугама
7,9	8,0	14,2	9,7	7,5	20,3	8,3	9,3	Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-сајтова
2,6	2,6	5,4	3,3	1,6	8,9	3,7	3,2	Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања
16,2	17,5	23,6	18,5	31,4	19,3	4,1	18,5	Тражење посла или слање пријава за посао
55,3	42,0	42,2	43,1	47,4	76,3	38,7	44,8	Постављање личног садржаја (текст, слике, музика, видео, софтвер итд.)
75,3	72,3	76,6	75,5	79,1	96,3	60,4	73,8	Слушање музике (радио преко мреже, стриминг музике)
18,0	13,5	16,2	17,3	16,9	12,0	9,3	15,0	Продаја робе или услуга, нпр. путем аукција (као што је eBay)
8,4	20,5	44,4	37,6	9,1	26,9	10,6	23,1	Интернет банкарство

(докумената, слика, музичких или видео-фајлова) у приватне сврхе у последња 3 месеца eCloud -а, Amazon Cloud Drive -а)?

15,6	23,2	34,1	29,3	21,6	35,3	14,2	23,9	Да
84,4	76,8	65,9	70,7	78,4	64,7	85,8	76,1	Не

МОДУЛ Б: Употреба интернета

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Б7: Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе

Похађање он-лајн курсева	14,0	6,0	6,0	7,2	3,4	1,0	5,9	7,7
Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)	57,8	36,6	39,1	30,6	19,5	19,1	35,5	35,7
Комуникација са инструкторима или студентима користећи веб-сајтове или портале	14,5	8,7	6,0	5,4	1,7	0,6	5,5	8,1
Друго	41,2	62,0	59,9	68,2	78,8	80,4	63,7	62,7

Б8: Да ли сте у последњих 12 месеци користили било који веб-сајт или апликацију

Да, посредничке веб-сајтове или апликације посвећене резервисању смештаја (као што је <i>Airbnb</i> или други)	11,5	18,1	16,9	14,8	8,7	6,1	13,9	14,0
Да други веб-сајтови и апликације (укључујући друштвене мреже)	5,4	7,3	5,9	7,6	6,0	3,5	6,8	5,8
Не, нисам	83,5	75,9	78,5	78,7	85,5	90,4	80,4	80,9

Б9: Да ли сте користили било који веб-сајт или апликацију ради организације

Да, наменски веб-сајт или апликацију	8,7	13,0	5,0	8,8	5,9	6,5	8,1	8,3
Да, други веб-сајтови и апликације (укључујући друштвене мреже)	2,2	3,6	3,2	2,7	2,2	1,2	2,2	3,4
Не, нисам	89,2	84,1	92,1	89,5	92,0	92,4	90,2	88,7

Б10: Да ли сте обављали плаћени посао користећи посреднички веб-сајт *Amazon Mechanical Turk*)

Да	2,6	4,0	4,1	4,1	0,9	0,3	3,0	3,2
Не	97,4	96,0	95,9	95,9	99,1	99,7	97,0	96,8

Б10.1: Да ли бисте, молим Вас, могли да прецизирате

Главни извор Ваших прихода	24,1	48,8	34,6	45,7	0,0	0,0	37,4	38,7
Додатни извор Ваших прихода	75,9	51,2	65,4	54,3	100,0	100,0	62,6	61,3

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња три месеца“

³⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња три месеца“ или "Пре више од три месеца (мање од 1 године).

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		

образовања, приватне или професионалне сврхе у последња 3 месеца?¹⁾

4,4	5,3	12,9	8,0	4,2	18,3	4,9	6,7	Похађање он-лајн курсева
23,8	34,6	49,9	39,0	33,0	68,2	25,5	35,6	Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)
3,4	5,8	12,8	7,8	3,2	32,0	3,7	6,8	Комуникација са инструкторима или студентима користећи веб-сајтове или портале
77,1	63,6	48,6	59,0	66,8	31,2	73,6	63,2	Друго

ради резервације смештаја (собе, апартмана, куће)? (вишеструки одговор)³⁾

1,7	11,3	33,2	22,2	6,0	24,5	5,2	14,0	Да, посредничке веб-сајтове или апликације посвећене резервисању смештаја (као што је <i>Airbnb</i> или други)
2,8	6,4	9,4	6,7	6,3	12,1	4,4	6,4	Да други веб-сајтови и апликације (укључујући друштвене мреже)
95,5	82,7	60,1	72,6	88,1	63,4	90,7	80,6	Не, нисам

услуге превоза (аутомобилом...) у последњих 12 месеци?³⁾ (вишеструки одговор)

5,2	5,9	17,4	9,1	7,8	25,0	3,7	8,2	Да, наменски веб-сајт или апликацију
0,6	2,5	5,7	3,6	2,8	1,9	1,4	2,8	Да, други веб-сајтови и апликације (укључујући друштвене мреже)
94,2	91,8	78,4	88,0	89,6	73,5	95,5	89,5	Не, нисам

или апликације (нпр. *Upwork*, *TaskRabbit*, *Freelancer*, у последњих 12 месеци?³⁾

1,3	2,4	6,7	4,2	2,4	7,2	1,0	3,1	Да
98,7	97,6	93,3	95,8	97,6	92,8	99,0	96,9	Не

да ли је приход остварен овим послом?

100,0	45,5	18,3	27,1	56,8	57,4	47,7	38,1	Главни извор Ваших прихода
0,0	54,5	81,7	72,9	43,2	42,6	52,3	61,9	Додатни извор Ваших прихода

МОДУЛ В: Употреба јавне администрације

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

В1: За коју сте од следећих услуга јавне администрације

Добијање информација са веб-сајта јавних институција	29,6	38,6	35,2	41,0	27,8	22,8	34,2	34,1
Преузимање/штампање званичних формулара	16,7	23,0	24,2	26,3	16,2	12,4	23,3	18,8
Слање попуњених образаца	12,5	15,6	20,0	21,7	13,0	9,4	18,1	14,7

В2: Који су разлози што нисте слали попуњене обрасце јавној администрацији

Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци	79,4	84,3	83,8	76,2	66,7	64,6	80,4	74,9
Услуге нису биле доступне на веб-сајту	0,6	0,5	1,2	1,5	1,3	0,5	0,8	1,1
Недостатак вештина	3,3	3,2	4,0	10,5	9,8	19,1	4,5	9,2
Безбедност и заштита личних података	0,4	4,0	2,0	1,9	3,5	1,3	2,1	2,6
Друга особа је то учинила уместо мене	6,7	1,0	0,3	2,4	4,6	5,0	3,1	2,7
Други разлози	10,0	7,3	9,2	8,0	16,9	11,0	9,5	10,8

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање В1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

²⁾ Подаци се односе на појединце који на питање В1 нису одговорили „Слање попуњених образаца“.

Образовање				Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали			
користили Интернет у последњих 12 месеци?²¹ (вишеструки одговор)									
19,1	32,3	54,6	42,9	24,0	43,8	27,4	34,2	Добијање информација са веб-сајта јавних институција	
8,8	18,4	41,4	30,8	10,9	37,4	11,6	21,1	Преузимање/штампање званичних формулара	
7,3	14,1	32,3	23,6	9,6	26,0	9,1	16,5	Слање попуњених образаца	
путем интернета, у приватне сврхе у последњих 12 месеци?²¹									
73,9	79,0	78,2	81,8	77,4	77,2	71,8	77,7	Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци	
0,0	0,7	3,2	1,3	1,3	0,0	0,3	1,0	Услуге нису биле доступне на веб-сајту	
10,3	6,7	2,5	3,5	5,7	4,3	13,5	6,8	Недостатак вештина	
0,0	3,1	3,1	3,4	2,2	1,6	1,1	2,4	Безбедност и заштита личних података	
3,5	2,6	2,9	1,9	1,9	3,8	5,3	2,9	Друга особа је то учинила уместо мене	
12,7	8,7	11,8	9,1	12,3	13,1	9,0	10,1	Други разлози	

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Г1: Када сте последњи пут (у приватне сврхе) купили /

У последња 3 месеца	38,3	42,9	38,1	34,1	21,8	12,8	34,7	33,7
Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)	12,6	9,1	11,9	11,1	5,6	3,4	9,1	10,4
Пре више од годину дана	14,1	16,8	16,1	12,7	6,1	7,2	14,9	11,2
Никад нисам користио/користила	35,0	31,2	33,9	42,1	66,5	76,6	41,3	44,8

Г2: Коју сте врсту робе или услуга наручили/купили (у приватне сврхе)

Храна/прехранбени производи	15,8	5,8	2,9	4,5	3,0	5,8	7,5	5,0
Добра за домаћинство (намештај, играчке...)	25,9	39,8	38,2	39,0	50,8	40,7	44,0	31,4
Фармацеутски производи	10,5	12,4	7,6	10,4	14,4	13,8	7,9	13,6
Одећа, спортски производи	66,5	76,3	63,7	52,6	49,7	30,5	54,7	71,8
Хардвер	3,8	11,8	6,6	8,5	8,6	6,5	12,9	2,7
Електронска опрема (укљ. камере)	15,5	18,1	14,9	20,0	21,1	28,3	25,4	9,5
Телекомуникационе услуге (претплате на широкопојасну мрежу...)	15,7	13,9	17,9	12,7	8,6	19,0	17,4	11,6
Смештај за одмор (хотел...)	17,8	31,9	23,7	29,0	21,6	15,8	26,2	24,3
Остали путнички аранжмани (карте за превоз, изнајмљивање аутомобила...)	11,4	26,6	12,0	19,0	20,1	12,3	18,1	17,2
Улазнице за културне догађаје	14,1	27,6	14,9	12,3	12,4	9,2	18,2	15,8
Филмови, музика	12,1	12,3	4,2	7,7	4,6	2,1	9,6	6,8
Књиге/магазини/новине	16,4	14,5	13,4	19,7	16,2	7,9	13,9	17,4
Електронска учила	3,5	4,1	1,1	4,2	3,2	1,3	4,5	1,5
Игрице и додаци (<i>upgrades</i>) за игрице	23,1	12,1	7,8	5,8	3,7	2,7	14,1	7,1
Остало	15,3	13,6	23,4	30,0	13,5	31,9	26,0	13,5

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

²⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
наручили робу или услуге путем интернета?								
23,5	35,1	42,5	42,1	33,0	41,9	19,6	34,2	У последња 3 месеца
8,0	9,8	11,3	10,2	10,1	12,8	7,9	9,7	Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)
11,3	14,5	11,0	12,6	13,9	20,9	11,6	13,1	Пре више од годину дана
57,1	40,7	35,2	35,1	42,9	24,4	60,9	43,0	Никад нисам користио/користила
путем интернета у последњих 12 месеци? (вишеструки одговор)²⁾								
8,3	5,0	8,0	5,9	2,6	11,1	12,2	6,3	Храна/прехранбени производи
49,2	36,4	34,7	38,3	35,4	29,0	44,2	37,9	Добра за домаћинство (намештај, играчке...)
5,4	10,5	14,1	11,3	9,6	7,2	11,7	10,7	Фармацеутски производи
76,5	59,3	63,6	61,2	70,2	64,7	56,2	63,0	Одећа, спортски производи
10,4	6,0	11,1	8,2	11,1	0,0	4,9	7,9	Хардвер
11,2	17,4	22,2	18,4	16,2	21,5	16,3	17,7	Електронска опрема (укљ. камере)
20,5	11,8	17,7	17,0	8,7	22,4	13,4	14,6	Телекомуникационе услуге (претплате на широкопојасну мрежу...)
5,7	20,3	48,5	33,8	14,2	42,2	8,2	25,3	Смештај за одмор (хотел...)
15,3	12,2	31,7	19,0	16,9	32,0	9,0	17,7	Остали путнички аранжмани (карте за превоз, изнајмљивање аутомобила...)
6,6	14,0	30,3	22,8	2,9	37,4	13,5	17,0	Улазнице за културне догађаје
9,0	5,3	14,8	7,8	7,0	19,2	8,0	8,3	Филмови, музика
14,9	11,3	25,9	17,7	9,6	6,9	22,1	15,6	Књиге/магазини/новине
0,0	2,5	6,3	3,8	1,8	7,1	1,2	3,1	Електронска учили
13,5	9,0	12,9	10,4	5,7	19,1	17,1	10,7	Игрице и додаци (<i>upgrades</i>) за игрице
10,5	24,3	15,5	21,3	19,9	12,1	18,4	20,0	Остало

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Г3: Да ли сте било који од следећих производа, које сте купили/наручили путем интернета у последњих 12 месеци?

Филмове, музику	34,9	24,3	6,7	20,7	11,5	19,6	24,6	18,2
Електронске књиге	8,6	17,7	28,8	23,1	22,0	55,2	23,8	14,3
Електронски магацини/новине	15,5	11,5	5,1	19,7	16,5	19,6	12,2	14,8
Рачунарски софтвер	21,2	20,2	28,4	9,4	18,1	12,7	28,1	9,1
Ниједно од наведеног	41,4	59,0	58,2	47,4	60,1	25,0	42,7	63,4

Г4: Од кога сте купили/наручили робу или услуге

Од домаћих трговаца	74,0	79,4	86,1	87,6	90,0	85,3	82,4	83,5
Од трговаца из земаља ЕУ	14,4	19,6	12,5	9,0	7,7	6,2	13,0	13,6
Од трговаца из осталих земаља света	20,7	22,8	18,1	19,3	17,7	16,7	21,7	18,0
Непозната земља порекла трговца	4,3	2,2	0,5	1,9	0,9	1,6	1,9	1,9

Г5: Колико често сте куповали/наручивали робу или услуге

1-2 пута	56,4	56,7	45,1	54,4	56,6	52,8	56,1	50,0
3-5 пута	28,6	26,7	33,4	34,6	28,1	38,2	27,5	34,0
6-10 пута	8,2	10,4	11,7	7,5	7,8	5,8	8,7	10,3
Више од 10 пута	6,7	6,1	9,8	3,5	7,6	3,3	7,8	5,7

Г6: Колики је био новчани износ купљене/наручене робе или услуге

Мање од 50 евра	71,4	57,7	55,8	60,8	55,3	48,3	52,9	67,1
Од 50 до 100 евра	19,5	22,6	31,7	24,1	21,3	37,8	28,0	21,4
Од 100 до 500 евра	8,6	17,1	7,5	12,4	20,8	12,2	15,3	9,6
Од 500 до 1000 евра	0,0	0,6	1,7	0,3	1,9	0,0	1,3	0,4
Више од 1000 евра	0,0	1,9	0,0	2,0	0,7	1,7	1,1	0,9
Не знам	0,5	0,0	3,3	0,5	0,0	0,0	1,4	0,6

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

²⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца“.

³⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња 3 месеца“ (мање од 1 године)“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
добили директним преузимањем (<i>download</i>) са веб-сајта или апликације (вишеструки одговор)²⁾								
34,4	17,3	21,9	17,1	19,2	50,6	23,8	21,7	Филмове, музику
0,0	17,8	29,2	31,0	7,1	2,1	7,8	19,5	Електронске књиге
10,6	8,8	20,1	15,8	12,0	2,1	13,3	13,4	Електронски магацини/новине
6,9	23,5	19,5	25,6	10,4	15,2	13,6	19,5	Рачунарски софтвер
48,1	54,5	50,9	50,3	63,3	36,3	53,0	52,1	Ниједно од наведеног
путем интернета у последњих 12 месеци? (вишеструки одговор)²⁾								
92,1	82,2	79,3	80,2	89,7	68,8	86,3	82,9	Од домаћих трговаца
7,0	11,8	20,5	16,6	5,1	27,3	10,4	13,3	Од трговаца из земаља ЕУ
5,3	19,7	29,1	23,7	11,8	37,2	14,0	19,9	Од трговаца из осталих земаља света
1,6	1,9	2,1	2,1	1,1	2,2	2,8	1,9	Непозната земља порекла трговца
путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца?³⁾								
46,8	57,5	46,8	51,4	50,5	80,7	53,9	53,2	1-2 пута
26,4	29,3	35,9	33,4	30,6	8,9	28,6	30,6	3-5 пута
16,1	7,7	9,7	6,3	16,3	3,6	11,6	9,4	6-10 пута
10,7	5,5	7,6	8,9	2,6	6,8	6,0	6,8	Више од 10 пута
путем интернета у последња три месеца? (вишеструки одговор)³⁾								
77,9	57,9	53,7	56,5	61,3	84,7	58,9	59,7	Мање од 50 евра
8,2	28,0	26,8	26,8	22,8	7,8	28,1	24,8	Од 50 до 100 евра
14,0	11,2	15,2	13,9	12,7	7,5	9,6	12,6	Од 100 до 500 евра
0,0	0,8	1,4	0,7	0,6	0,0	2,5	0,9	Од 500 до 1000 евра
0,0	1,2	1,1	0,5	2,3	0,0	0,8	1,0	Више од 1000 евра
0,0	0,9	1,9	1,7	0,3	0,0	0,0	1,0	Не знам

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Г7: На који сте проблем наишли када сте куповали/наручивали робу

Технички пропуст на веб-сајту приликом поручивања или плаћања	0,0	1,6	1,0	0,4	2,0	0,0	1,1	0,7
Потешкоће у проналажењу информација у вези с гаранцијама	0,0	0,0	1,3	0,6	0,6	0,0	0,5	0,5
Време испоруке је дуже него што је наведено	14,0	18,1	4,1	5,4	8,1	2,1	10,9	9,0
Коначни трошкови су већи него што је наведено	1,5	2,8	2,0	1,7	2,5	0,0	1,4	2,8
Погрешна или оштећена испоручена роба/услуга која је примљена	6,5	9,6	4,0	3,5	6,8	8,1	5,3	7,0
Проблеми у вези са преварама (да роба/услуге уопште нису примљене, злоупотреба детаља са кредитних картица и сл.)	0,4	1,5	2,4	0,7	2,7	1,0	0,6	2,4
Жалбе или рекламације се тешко спроводе или нису задовољавајућег одговора након жалбе	0,7	1,4	1,5	1,2	1,1	0,0	0,5	1,9
Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију	0,0	0,4	0,0	0,3	0,7	0,0	0,0	0,4
Друго	0,0	0,4	4,1	0,9	1,4	1,5	1,2	1,8
Нисам наишао/нашла на било какав проблем	79,0	71,7	87,3	89,4	82,4	89,6	82,8	81,0

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

²⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
0,0	1,0	1,4	1,4	0,2	0,0	0,8	0,9	Технички пропуст на веб-сајту приликом поручивања или плаћања
0,0	0,7	0,4	0,7	0,3	0,0	0,4	0,5	Потешкоће у проналажењу информација у вези с гаранцијама
12,7	10,5	7,0	7,9	11,0	28,2	8,1	10,0	Време испоруке је дуже него што је наведено
0,0	1,8	4,0	2,4	2,8	0,0	0,6	2,1	Коначни трошкови су већи него што је наведено
3,7	7,6	4,1	6,5	3,8	5,2	9,1	6,1	Погрешна или оштећена испоручена роба/услуга која је примљена
0,0	1,8	1,5	2,1	0,5	1,1	1,1	1,5	Проблеми у вези са преварама (да роба/услуге уопште нису примљене, злоупотреба детаља са кредитних картица и сл.)
0,0	1,5	1,3	1,7	0,7	0,0	0,7	1,2	Жалбе или рекламације се тешко спроводе или нису задовољавајућег одговора након жалбе
0,0	0,0	0,8	0,3	0,0	0,0	0,2	0,2	Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију
3,0	0,8	2,3	1,8	0,6	0,0	2,9	1,5	Друго
80,6	81,7	83,3	83,6	82,5	67,7	80,4	81,9	Нисам наишао/наишла на било какав проблем

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Г8: Да ли сте обавили било коју од следећих финансијских активности путем

Куповина/обнављање полисе осигурања	0,2	3,2	2,4	1,9	0,7	0,2	1,4	2,0
Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција	0,0	0,2	0,2	0,0	0,6	0,1	0,1	0,2
Куповину или продају акција, обвезница, фондова или других инвестиционих услуга	0,0	0,9	0,3	0,0	0,0	0,1	0,4	0,1
Ниједно од наведеног	99,8	95,9	97,2	98,1	99,0	99,7	98,1	97,8

Г9: Који су разлози што нисте купили/поручили робу или услуге у приватне сврхе,

Више волим лично да купујем, волим да погледам производ, верност радњама, моћ навике	59,0	68,6	72,5	67,4	70,1	66,3	63,4	72,8
Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)	5,3	7,3	11,4	13,5	14,1	24,9	10,2	14,0
Испорука производа наручених преко интернета представља проблем	2,6	9,7	6,3	5,5	3,7	2,5	5,5	5,2
Бриге око безбедности плаћања (давање информација са кредитне картице)	11,2	9,6	15,5	12,8	14,2	13,6	10,7	15,3
Бриге у вези са добијањем или враћањем производа, жалбама/рефундирањем	11,2	16,9	15,7	13,7	14,0	14,7	12,5	16,6
Немам платну картицу којом могу да плаћам путем интернета	12,7	10,8	19,2	9,2	8,1	8,4	11,3	12,1
Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију	1,7	0,0	0,0	0,7	0,2	0,0	0,6	0,1
Нека друга особа је то учинила уместо мене	6,1	1,0	5,6	6,2	7,1	5,4	4,8	5,8
Остало	12,2	16,4	15,0	21,5	12,1	17,3	22,2	8,6

¹⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња 3 месеца“ или „Пре више од 3 месеца (мање од 1 године)“.

³⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња 3 месеца“.

⁴⁾ Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња 3 месеца“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
интернета (искључујући имејл) у приватне сврхе у последњих 12 месеци? ⁴⁾								
0,0	1,4	4,3	3,2	0,4	3,1	0,2	1,7	Куповина/обнављање полисе осигурања
0,0	0,1	0,6	0,3	0,0	0,0	0,2	0,2	Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција
0,0	0,3	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	0,3	Куповину или продају акција, обвезница, фондова или других инвестиционих услуга
100,0	98,2	95,1	96,2	99,4	96,9	99,7	97,9	Ниједно од наведеног
путем интернета, у последњих 12 месеци? (вишеструки одговор) ³⁾								
58,6	70,7	72,8	73,0	66,2	52,6	65,3	68,0	Више волим лично да купујем, волим да погледам производ, верност радњама, моћ навике
18,6	10,6	7,0	9,1	8,5	2,7	19,7	12,0	Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)
3,0	6,3	5,9	4,3	8,1	6,3	4,2	5,4	Испорука производа наручених преко интернета представља проблем
8,3	13,7	17,0	10,7	16,1	10,3	13,2	12,9	Бриге око безбедности плаћања (давање информација са кредитне картице)
10,5	15,5	17,0	13,6	15,7	15,9	14,4	14,5	Бриге у вези са добијањем или враћањем производа, жалбама/рефундирањем
14,4	11,3	8,9	9,9	15,6	10,0	10,7	11,7	Немам платну картицу којом могу да плаћам путем интернета
0,0	0,4	1,0	0,5	0,8	0,0	0,0	0,4	Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију
2,9	6,0	6,5	5,1	4,3	7,0	6,0	5,3	Нека друга особа је то учинила уместо мене
20,0	14,2	13,8	13,4	18,1	27,4	14,7	15,6	Остало

МОДУЛ Д: Е-вештине¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Д1: Које сте активности предузимали уз помоћ рачунара или мобилног

Пребацивање фајлова између рачунара или других уређаја	83,4	74,3	62,5	39,1	24,4	19,0	57,5	52,3
Инсталирање софтвер апликација	69,4	60,7	49,7	33,3	21,2	13,6	50,2	39,7
Подешавање софтвера, укључујући оперативни систем или безбедносни (антивирус) програм	60,2	52,8	40,1	30,5	19,4	15,3	43,9	34,2
Ниједно од наведеног	9,7	20,6	24,1	53,7	65,9	74,8	32,6	40,8

Д2: Које сте ИТ активности предузимали

Копирање или померање фајлова или фолдера	86,3	81,7	88,3	71,5	44,5	50,1	74,5	73,5
Употреба софтвера за обраду текста (<i>Word</i>)	74,7	56,4	67,4	49,3	32,3	18,7	54,4	53,8
Креирање презентације или докумената која интегришу текст, слике, табеле или графиконе	63,2	39,8	34,9	28,5	14,6	8,5	34,3	34,0
Коришћење софтвера за рад са табелама (<i>Spreadsheet</i> програм)	45,3	37,7	36,9	29,0	20,6	8,5	34,4	30,5
Коришћење софтвера за уређивање слика, видеоа или аудио фајлова	39,3	27,8	22,9	17,9	9,5	6,4	23,0	21,7
Писање кода у програмском језику	13,0	5,1	5,3	5,4	2,2	1,6	7,1	4,2
Ниједно од наведеног	6,7	8,5	3,4	16,4	52,4	44,0	17,4	18,4

¹⁾ Подаци се односе на појединце који нису на питање Б1 одговорили „Пре више од годину дана“ или „Никад нисам користио/користила“

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
телефона у последњих 12 месеци? (вишеструки одговори)								
44,5	54,9	65,6	61,1	55,4	76,9	39,1	55,0	Пребацивање фајлова између рачунара или других уређаја
38,0	44,5	54,0	51,0	44,7	62,8	31,6	45,1	Инсталирање софтвер апликација
26,4	39,2	52,1	47,3	31,2	65,8	27,9	39,2	Подешавање софтвера, укључујући оперативни систем или безбедносни (антивирус) програм
47,6	35,5	28,4	28,8	35,9	13,1	56,0	36,5	Ниједно од наведеног
у последњих 12 месеци?								
59,0	76,8	81,6	81,9	73,1	93,4	57,0	74,0	Копирање или померање фајлова или фолдера
33,0	53,0	78,7	65,1	46,6	87,4	35,8	54,1	Употреба софтвера за обраду текста (<i>Word</i>)
23,9	30,9	53,7	40,3	27,0	73,1	23,3	34,2	Креирање презентације или докумената која интегришу текст, слике, табеле или графиконе
21,4	28,7	54,3	42,7	22,1	48,5	22,1	32,5	Коришћење софтвера за рад са табелама (<i>Spreadsheet</i> програм)
15,8	20,4	34,3	26,2	16,9	47,4	16,4	22,3	Коришћење софтвера за уређивање слика, видеа или аудио фајлова
4,7	4,5	10,1	7,1	3,8	12,1	4,0	5,7	Писање кода у програмском језику
31,4	15,8	10,1	9,5	18,6	0,0	35,8	17,9	Ниједно од наведеног

МОДУЛ Ђ: Поверење, сигурност и приватност¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Ђ1: Да ли сте доживели било који од следећих проблема у вези са безбедношћу

Злоупотреба кредитне или дебитне картице	0,1	0,4	0,7	0,2	0,1	0,3	0,2	0,4
Губитак докумената, слика или других података због вируса или других претњи	2,2	0,9	2,1	0,9	2,7	1,0	1,4	2,0
Злоупотреба Ваших личних података доступних на интернету, која је довела до нпр. дискриминације, узнемиравања, малтретирања	0,0	0,0	0,9	0,2	0,2	0,6	0,3	0,3
Ваш налог на друштвеној мрежи или имејл налог је био хакован и садржај је био постављен или послат без Вашег знања	3,5	7,5	3,1	3,2	2,1	0,1	3,9	3,6
Крађа идентитета на мрежи (неко је украо Ваше личне податке и лажно се представљао, нпр. куповао користећи Ваше име)	0,0	0,0	0,3	1,0	1,7	0,0	0,6	0,4
Добијање преварних порука (мрежна крађа идентитета)	5,8	9,2	9,5	8,1	7,8	6,0	9,8	6,3
Преусмеравање на лажне веб-странице у којима Вам траже личне информације (<i>Pharming</i>)	5,3	7,8	8,8	7,3	5,4	4,6	8,6	5,2
Деца приступају неодговарајућим веб-сајтовима	0,0	0,3	0,8	0,7	0,3	0,0	0,6	0,2
Ниједно од наведеног	88,2	82,6	82,7	84,7	85,3	90,4	82,2	87,5

Ђ2: Да ли сте искусили финансијски губитак, у последњих 12 месеци, који је уследио због крађе

Да	0,0	1,8	5,1	12,7	8,7	13,9	8,3	3,3
Не	100,0	98,2	94,9	87,3	91,3	86,1	91,7	96,7

¹⁾ Подаци се односе на појединце који нису на питање Б1 одговорили „Пре више од годину дана“ или „Никад нисам користио/користила“

²⁾ Подаци се односе на појединце који су одговорили на питање Ђ1 д), ђ) или е) са „Да“.

Образовање				Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали			
коришћењем интернета у приватне сврхе у последњих 12 месеци? ¹⁾									
0,0	0,2	1,0	0,7	0,0	0,4	0,1	0,3	Злоупотреба кредитне или дебитне картице	
2,5	1,3	1,9	1,5	1,1	1,2	2,8	1,7	Губитак докумената, слика или других података због вируса или других претњи	
0,0	0,4	0,3	0,2	0,7	0,0	0,2	0,3	Злоупотреба Ваших личних података доступних на интернету, која је довела до нпр. дискриминације, узнемиравања, малтретирања	
4,2	3,7	3,4	3,9	3,4	6,2	3,3	3,8	Ваш налог на друштвеној мрежи или имејл налог је био хакован и садржај је био постављен или послат без Вашег знања	
0,7	0,4	0,6	0,6	0,7	0,0	0,2	0,5	Крађа идентитета на мрежи (неко је украо Ваше личне податке и лажно се представљао, нпр. куповао користећи Ваше име)	
4,8	8,0	11,8	10,9	6,4	5,6	5,5	8,1	Добијање преварних порука (мрежна крађа идентитета)	
4,2	6,4	11,2	9,2	4,8	5,6	5,5	7,0	Преусмеравање на лажне веб-странице у којима Вам траже личне информације (Pharming)	
0,0	0,5	0,5	0,7	0,3	0,0	0,1	0,4	Деца приступају неодговарајућим веб-сајтовима	
87,1	85,6	80,1	82,2	86,8	86,8	87,0	84,8	Ниједно од наведеног	
идентитета, примањем лажних порука или преусмеравањем на лажне веб-сајтове? ²⁾									
0,0	9,3	4,7	8,5	2,1	0,0	6,6	6,5	Да	
100,0	90,7	95,3	91,5	97,9	100,0	93,4	93,5	Не	

МОДУЛ Ђ: Поверење, сигурност и приватност¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	МУШКИ	ЖЕНСКИ

Ђ3: Да ли Вас је забринутост за безбедност ограничила или спречила да обављате следеће

Наручивање или куповину добара или услуга	11,8	15,6	21,7	16,7	21,0	15,7	14,5	20,6
Интернет банкарство	10,5	12,4	23,0	18,0	18,9	14,5	15,8	17,7
Пружање личних информација друштвеним или професионалним мрежама	12,2	13,8	22,9	15,5	18,7	12,7	16,3	17,0
Комуникацију са јавним сервисима или администрацијама	3,4	4,7	12,0	8,7	9,2	4,3	8,6	6,6
Преузимање софтвера или апликација, музике, видео фајлова, игрица или других датотека са подацима	3,5	3,3	7,9	6,5	6,2	2,0	4,9	5,8
Коришћењу интернета преко јавног <i>Wi-Fi</i>	2,3	2,4	5,5	5,0	3,7	1,7	4,2	3,3
Друго	79,1	77,5	68,2	76,7	72,9	81,1	77,3	72,4

Ђ4: Да ли правите резервне копије Ваших фајлова (докумената, слика итд.) на било ком

Да, аутоматски или ручно	49,5	50,5	46,6	41,1	29,1	18,6	44,6	39,8
Не	49,7	49,5	53,1	57,6	69,4	79,8	55,2	58,8
Не знам	0,7	0,0	0,3	1,4	1,5	1,6	0,1	1,4

¹⁾ Подаци се односе на појединце који нису на питање Б1 одговорили „Пре више од годину дана“ или „Никад нисам користио/користила“

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
активности путем интернета у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?								
14,3	18,2	18,6	19,1	15,9	18,8	15,9	17,5	Наручивање или куповину добара или услуга
13,8	17,7	17,2	19,0	14,1	14,4	16,1	16,8	Интернет банкарство
12,3	16,8	20,7	19,6	14,7	14,9	13,7	16,6	Пружање личних информација друштвеним или професионалним мрежама
7,5	8,3	5,9	9,5	7,5	4,1	5,1	7,6	Комуникацију са јавним сервисима или администрацијама
6,5	4,9	5,5	6,4	5,8	3,8	3,4	5,4	Преузимање софтвера или апликација, музике, видео фајлова, игрица или других датотека са подацима
2,4	3,9	4,7	5,1	3,7	1,2	1,8	3,8	Коришћењу интернета преко јавног Wi-Fi
80,9	74,4	70,7	71,6	78,9	69,4	77,9	75,0	Друго
екстерном уређају за складиштење или на интернету („клауд сервис“) у приватне сврхе?								
22,3	42,0	63,2	53,0	36,5	57,9	26,1	42,3	Да, аутоматски или ручно
76,8	57,1	36,4	46,6	63,1	42,1	72,0	56,9	Не
0,9	0,9	0,3	0,5	0,4	0,0	1,9	0,8	Не знам

УПИТНИК





Подаци из овог обрасца су службена тајна и користе се искључиво у статистичке сврхе
(Закон о званичној статистици, „Службени гласник РС“, број 104/09)

КОРИШЋЕЊЕ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ДОМАЋИНСТВИМА И ПОЈЕДИНАЧНО

МОДУЛ А: ПРИСТУП ИНФОРМАЦИОНИМ И КОМУНИКАЦИОНИМ ТЕХНОЛОГИЈАМА

A1_H	Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ следећим уређајима код куће?
	(могуће је дати више одговора)
	а) Персонални рачунар
	б) Лаптоп (ноутбук)
	в) Таблет
	г) ТВ
	г1) Сателитска ТВ
	г2) Кабловска ТВ
	г3) Дигитална ТВ
	г4) IPTV
	д) Радио-пријемник (укључујући мобилни телефон, радио у колима...)
	д1) Радио-пријемник у кући
	д2) Радио-пријемник у колима
	д3) Мобилни телефон
	д4) Рачунар
	ђ) Мобилни телефон
	е) Ниједно од наведеног
	→ Иди на А1
A1	Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће? (преко било ког уређаја)
	(могуће је дати само један одговор)
	а) Да → Иди на А2
	б) Не → Иди на А3
	в) Не знам → Иди на Б1_H
A2	Који тип интернет конекције користите код куће?
	(могуће је дати више одговора)
	а) Широкопојасна (<i>broadband</i>) конекција – ADSL (<i>DSL</i>)
	б) Широкопојасна (<i>broadband</i>) конекција – кабловски интернет
	в) Мобилна широкопојасна (<i>broadband</i>) конекција (3G мрежа) путем уређаја
	г) Мобилна широкопојасна (<i>broadband</i>) конекција (3G мрежа) путем картице (интегрисане у рачунар) или USB модема
	д) Дајл-ап приступ путем телефонске линије или ISDN
	ђ) Мрежа мобилне телефоније (2G или GPRS), путем SIM картице или USB модема
	→ Иди на Б1_H

A3	Који је разлог због кога немате приступ интернету код куће?		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Имам приступ интернету негде другде		
	б) Немам потребу за интернетом		
	в) Опрема је сувише скупа		
	г) Приступ интернету је сувише скуп (интернет претплата, телефон)		
	д) Недостатак вештина		
	ђ) Приватност или безбедност		
	е) Широкопојасни интернет није доступан		
	ж) Ниједно од наведеног; други разлози		

-> Иди на Б1_Н

МОДУЛ Б_Н: УПОТРЕБА РАЧУНАРА

Б1_Н	Када сте последњи пут користили рачунар (код куће, на послу или другом месту)? (десктоп, лаптоп, ноутбук, таблет, не рачунајући смартфон)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) У последња три месеца		→ Иди на Б2_Н
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)		→ Иди на Б1
	в) Пре више од годину дана		→ Иди на Б1
	г) Никад нисам користио/користила		→ Иди на Б1

Б2_Н	Колико сте често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца?		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Сваког дана или скоро сваког дана		
	б) Најмање једном недељно		
	в) Најмање једном месечно		
	г) Ређе него једном месечно		

-> Иди на Б1

МОДУЛ Б: УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

Б1	Када сте последњи пут користили интернет? (путем рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) У последња три месеца		→ Иди на Б2
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)		→ Иди на Б1
	в) Пре више од годину дана		→ Иди на Б1
	г) Никад нисам користио/користила		→ Иди на Б1

Б2	Колико сте често, у просеку, користили интернет у последња три месеца?		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Сваког дана или скоро сваког дана		→ Иди на Б2.1
	б) Најмање једном недељно		→ Иди на Б3
	в) Најмање једном месечно		→ Иди на Б3
	г) Ређе него једном месечно		→ Иди на Б3

B2.1	Да ли користите интернет неколико пута у току дана?		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Б3		
B3	Да ли користите неки од следећих мобилних уређаја за приступ интернету ван куће или посла у последња три месеца?		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Мобилни телефон или смартфон		
	б) Лаптоп		
	в) Таблет		
	г) Остали уређаји (медиије или видео игре, читач електронских књига, паметни сати)		
	д) Немам приступ интернету путем мобилних уређаја ван куће или посла		
	-> Иди на Б4		
B4	Које сте активности обављали путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца?		
	(могуће је дати више одговора)		
	Комуникација		
	а) Слање/примање имејла		
	б) Телефонирање преко интернета/видео-разговори (путем веб-камере) (користећи апликације, као што су <i>Skype</i> и <i>FaceTime</i>)		
	в) Учешће у друштвеним мрежама (креирање профила корисника, објављивање порука или других прилога на <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Instagram</i> , <i>Snapchat</i> итд.)		
	г) Слање он-лајн порука преко <i>WhatsApp</i> -а, <i>Viber</i> -а, <i>Skype</i> -а, <i>Messenger</i> -а		
	Приступ информацијама		
	д) Читање он-лајн новина, часописа		
	ђ) Тражење информација у вези са здрављем (као што су повреде, болести, исхрана, унапређење здравља итд.)		
	е) Тражење информација о роби и услугама		
	Грађанско и политичко учешће		
	ж) Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-сајтова (као што су блогови, друштвене мреже итд.)		
	з) Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)		
	Професионално усавршавање		
	и) Тражење посла или слање пријава за посао		
	Креативност		
	ј) Постављање личног садржаја (текст, слике, музика, видео, софтвер итд.)		
	Коришћење интернета у сврху забаве		
	к) Слушање музике (радио преко мреже, стриминг музике)		
	Друге он-лајн услуге		
	л) Продаја робе или услуга, нпр. путем аукција (као што је <i>eBay</i>)		
	љ) Интернет банкарство		
	-> Иди на Б6		
B6	Да ли сте користили „клауд сервисе“ за складиштење података (докумената, слика, музичких или видео-фајлова) у приватне сврхе у последња три месеца? (попут <i>Google drive</i> -а, <i>Dropbox</i> -а, <i>Windows OneDrive</i> -а, <i>eCloud</i> -а, <i>Amazon Cloud Drive</i> -а)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Б7		

Б7	Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе у последња три месеца?		
(за лица која су одговорила „Да“ у питању Б1 под а)			
(могуће је дати више одговора)			
а) Похађање он-лајн курсева			
б) Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)			
в) Комуникација са инструкторима или студентима користећи веб-сајтове или портале			
г) Друго			
-> Иди на Б8			
Б8	Да ли сте користили било који веб-сајт или апликацију ради резервације смештаја (собе, апартмана, куће, бунгалова...) у последњих 12 месеци?		
(могуће је дати више одговора)			
а) Да, посредничке веб-сајтове или апликације посвећене резервисању смештаја (као што је <i>Airbnb</i> или други)			
б) Да други веб-сајтови и апликације (укључујући друштвене мреже)			
в) Не, нисам			
-> Иди на Б9			
Б9	Да ли сте користили било који веб-сајт или апликацију ради организације услуге превоза (аутомобилом...) у последњих 12 месеци?		
(могуће је дати више одговора)			
а) Да, посредничке веб-сајтове или апликације посвећене организацији услуге превоза			
б) Да, други веб-сајтови или апликације (укључујући друштвене мреже)			
в) Не, нисам			
-> Иди на Б10			
Б10	Да ли сте у последњих 12 месеци обављали плаћени посао користећи посреднички веб-сајт или апликације (на пример <i>Upwork</i>, <i>TaskRabbit</i>, <i>Freelancer</i>, <i>Amazon Mechanical Turk</i>)? Веб-сајтови агенција за запошљавање су искључени.		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			→ Иди на Б10.1
б) Не			→ Иди на В1
Б10.1	Да ли бисте, молим Вас, могли да прецизирате да ли је доходак овог рада?		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Главни извор ваших прихода			
б) Додатни извор прихода			
-> Иди на В1			
МОДУЛ В: УПОТРЕБА ЈАВНЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ			
В1	Да ли сте у последњих 12 месеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем интернета, у приватне сврхе, за следеће активности?		
(могуће је дати више одговора)			
а) Добијање информација са веб-сајта или апликација			
б) Преузимање/штампање званичних образаца			
в) Слање попуњених образаца			
Ако је одговор „Не“ под В1в) -> иди на В2; у супротном, иди на Г1			

B2	Који су разлози што нисте слали попуњене обрасце јавној администрацији путем интернета, у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?	
	(могуће је дати више одговора)	
	а) Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци (ни он-лајн нити у папиру)	
	Уколико је одговор „Да“ под а) -> иди на питање Г1; у супротном, иди под б-ђ питања В2	
	б) Услуге нису биле доступне на веб-сајту (нису постојале)	
	в) Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)	
	г) Безбедност и заштита личних података	
	д) Друга особа је то учинила уместо мене	
	ђ) Други разлози	
	-> Иди на Г1	
МОДУЛ Г: ТРГОВИНА ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА		
Г1	Када сте последњи пут купили или наручили робу или услуге путем интернета у приватне сврхе? (путем веб-сајта или апликација са било ког уређаја: десктоп рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)	
	(за лица која су користила интернет у последњих 12 месеци – која су одговорила са „Да“ на питање Б1а или Б1б)	
	а) У последња три месеца	→ Иди на Г2
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)	→ Иди на Г2
	в) Пре више од једне године	→ Иди на Г8
	г) Никада	→ Иди на Г9
Г2	Коју сте врсту робе или услуга купили или наручили путем интернета у последњих 12 месеци, у приватне сврхе?	
	(могуће је дати више одговора)	
	а) Храна/прехранбени производи	
	б) Добра за домаћинство (намештај, играчке...)	
	в) Фармацеутски производи	
	г) Одећа, спортски производи	
	д) Хардвер	
	ђ) Електронска опрема (укључујући камере)	
	е) Телекомуникационе услуге (претплате на широкопојасну мрежу, допуна припејд телефонских кредита...)	
	ж) Смештај за одмор (хотел...)	
	з) Остали путнички аранжмани (карте за превоз, изнајмљивање аутомобила...)	
	и) Улазнице за културне догађаје	
	ј) Филмови, музика	
	к) Књиге/магазини/новине (укључујући електронске књиге)	
	л) Електронска учила	
	љ) Игрице и додаци (<i>upgrades</i>) за игрице, рачунарски софтвер и њихови додаци	
	м) Остало	
	-> Уколико сте одговорили са „Да“ на питање Г2ј, Г2к и Г2љ, иди на -> Г3; у супротном, иди на Г4	
Г3	Да ли сте било који од следећих производа, које сте купили или наручили путем интернета, у приватне сврхе, добили директним преузимањем (<i>download</i>) са веб-сајта или апликације у последњих 12 месеци?	
	(могуће је дати више одговора)	
	а) Филмове, музику	
	б) Електронске књиге	
	в) Електронски магазини/новине	
	г) Рачунарски софтвер (укључујући компјутерске и видео игрице и софтверске додатке)	
	д) Ниједном од горе наведених није било приступљено или преузето онлајн	
	-> Иди на Г4	

Г4	Од кога сте купили/наручили производе или услуге путем интернета, у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Од домаћих трговаца		
	б) Од трговаца из земаља ЕУ		
	в) Од трговаца из осталих земаља света		
	г) Непозната земља порекла трговаца		
	->Ако је одговор на питање Г1 „У последња три месеца“, иди на Г5; у супротном, иди на питање Г7		
Г5	Колико често сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета, у приватне сврхе у последња три месеца?		
	За лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Г1		
	а) 1–2 пута		
	б) 3–5 пута		
	в) 6–10 пута		
	г) Више од 10 пута		
	-> Иди на Г6		
Г6	Колики је био новчани износ купљене/наручене робе или услуге путем интернета (не рачунајући акције или друге финансијске услуге), у приватне сврхе, у последња три месеца?		
	За лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Г1		
	а) Мање од 50 евра		
	б) Од 50 до 100 евра		
	в) Од 100 до 500 евра		
	г) Од 500 до 1000 евра		
	д) Више од 1000 евра		
	ђ) Не знам		
	-> Иди на Г7		
Г7	На који сте проблем наишли када сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета у последњих 12 месеци?		
	За лица која су одговорила „У последња три месеца“ или „Пре више од три месеца (мање од једне године)“ на питање Г1		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Технички пропуст на веб-сајту приликом поручивања или плаћања		
	б) Потешкоће у проналажењу информација у вези с гаранцијама		
	в) Време испоруке је дуже него што је наведено		
	г) Коначни трошкови су већи него што је наведено		
	д) Погрешна или оштећена испоручена роба/услуга која је примљена		
	ђ) Проблеми у вези са преварама (да роба/услуге уопште нису примљене, злоупотреба детаља са кредитних картица и сл.)		
	е) Жалбе или рекламације се тешко спроводе или нису задовољавајућег одговора након жалбе		
	ж) Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију		
	з) Друго		
	и) Нисам наишао/наишла на било какав проблем		
	-> Иди на Г8		
Г8	Да ли сте обавили било коју од следећих финансијских активности путем интернета (искључујући имејл), у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?		
	За лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Б1		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Куповина/обнављање полисе осигурања, укључујући и полису у пакету са другом услугом (путно осигурање заједно са авиономском картом)		
	б) Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција		
	в) Куповину или продају акција, обвезница, фондова или других инвестиционих услуга		
	За лица која су одговорила „У последња три месеца“ или „Пре више од три месеца (мање од једне године)“ на питање Г1-> иди на Д1; у супротном, иди на Г9		

Г9	Који су разлози што нисте купили/поручили робу или услуге у приватне сврхе, путем интернета, у последњих 12 месеци?		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Више волим лично да купујем, волим да погледам производ, верност радњама, моћ навике		
	б) Недостатак вештина или знања (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)		
	в) Испорука производа наручених преко интернета представља проблем		
	г) Бриге око безбедности плаћања (давање информација са кредитне картице)		
	д) Бриге у вези са добијањем или враћањем производа, жалбама/рефундирањем		
	ђ) Немам платну картицу којом могу да плаћам путем интернета		
	е) Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију		
	ж) Нека друга особа је то учинила уместо мене		
	з) Остало		
	За лица која су одговорила „У последња три месеца“ или „Пре више од три месеца (мање од једне године)“ на питање Б1 -> иди на Д1; у супротном, иди на питање Е1		

МОДУЛ Д: Е-ВЕШТИНЕ

Д1	Које сте активности предузимали уз помоћ рачунара или мобилног телефона у последњих 12 месеци?		
	(за лица која НИСУ одговорила „Пре више од годину дана“ или „Никад нисам користио/користила“ на питање Б1)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Пребацивање фајлова између рачунара или других уређаја		
	б) Инсталирање софтвер апликација		
	в) Подешавање софтвера, укључујући оперативни систем или безбедносни (антивирус) програм		
	-> Иди на Д2		
Д2	Које сте ИТ активности предузимали у последњих 12 месеци?		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Копирање или померање фајлова или фолдера		
	б) Употреба софтвера за обраду текста (<i>Word</i>)		
	в) Креирање презентације или докумената која интегришу текст, слике, табеле или графиконе		
	г) Коришћење софтвера за рад са табелама (<i>Spreadsheet</i> програм)		
	Уколико је одговор „Да“ -> иди на Г1		
	г1) Коришћење напредних функција за организацију и анализу података, као што је сортирање, филтрирање, употреба формула, израда графикона		
	д) Коришћење софтвера за уређивање слика, видеа или аудио фајлова		
	ђ) Писање кода у програмском језику		
	-> Иди на Б1		

МОДУЛ Ђ: ПОВЕРЕЊЕ, СИГУРНОСТ И ПРИВАТНОСТ

Ђ1	Да ли сте доживели било који од следећих проблема у вези са безбедношћу коришћењем интернета у приватне сврхе у последњих 12 месеци?		
	(за лица која НИСУ одговорила „Пре више од годину дана“ или „Никад нисам користио/користила“ на питање Б1)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Злоупотреба кредитне или дебитне картице		
	б) Губитак докумената, слика или других података због вируса или других претњи		
	в) Злоупотреба Ваших личних података доступних на интернету, која је довела до нпр. дискриминације, узнемиравања, малтретирања		

	г) Ваш налог на друштвеној мрежи или имејл налог је био хакован и садржај је био постављен или послат без Вашег знања		
	д) Крађа идентитета на мрежи (неко је украо Ваше личне податке и лажно се представљао, нпр. куповао користећи Ваше име)		
	ђ) Добијање преварних порука (мрежна крађа идентитета)		
	е) Преусмеравање на лажне веб-странице у којима Вам траже личне информације (<i>Pharming</i>)		
	ж) Деца приступају неодговарајућим веб-сајтовима		
	Уколико је одговор „Да“ на понуђене одговоре д), ђ) или е) -> иди на Б2, у супротном, иди на Б3		
Б2	Да ли сте искусили финансијски губитак, у последњих 12 месеци, који је уследио због крађе идентитета, примањем лажних порука или преусмеравањем на лажне веб-сајтове?		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Б3		
Б3	Да ли Вас је забринутост за безбедност ограничила или спречила да обављате следеће активности путем интернета у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Наручивање или куповину добара или услуга		
	б) Интернет банкарство		
	в) Пружање личних информација друштвеним или професионалним мрежама		
	г) Комуникацију са јавним сервисима или администрацијама		
	д) Преузимање софтвера или апликација, музике, видео фајлова, игрица или других датотека са подацима		
	ђ) Коришћењу интернета преко јавног <i>Wi-Fi</i> -а		
	е) Друго		
	-> Иди на Б4		
Б4	Да ли правите резервне копије Ваших фајлова (докумената, слика итд.) на било ком екстерном уређају за складиштење или на интернету („клауд сервис“) у приватне сврхе?		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да, аутоматски или ручно		
	б) Не		
	в) Не знам		
	-> Иди на Е1		
МОДУЛ Е: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ИСПИТАНИКУ			
Е1	Године испитаника		
Е2	Пол испитаника		
	а) Мушки		
	б) Женски		
	-> Иди на Е3		
Е3	Држава рођења		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Србија		
	б) Земље Европске уније		
	в) Остале земље света		
	-> Иди на Е4		


E4	Држављанство		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Српско		
	б) Земље Европске уније		
	в) Остале земље света		
-> Иди на Е5			
E5	Образовни ниво испитаника		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Без школе		
	б) 1–4 разреда основне школе		
	в) 5–8 разреда основне школе		
	г) Средња стручна школа, гимназија		
	д) Специјализација после средње школе, школа за високо квалификоване раднике		
	ђ) Виша школа		
	е) Факултет / висока школа / академија		
	ж) Магистратура/мастер		
	з) Докторат		
-> Иди на Е6			
E6	Радни статус испитаника?		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Запослен или samozапослен		→ Иди на Е6а
	а1) Запослен		
	а2) Samozапослен		
	б) Незапослен		→ Иди на Е12
	в) Студент		→ Иди на Е12
	г) Остали неукључени у радну снагу		→ Иди на Е12
	г1) Пензионер		
	г2) Инвалидитет (трајна неспособност за рад)		
	г3) Лица на одслужењу војног рока		
	г4) Домаћица		
	г5) Остало		
E6а	Врста уговора о запослењу? (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Г6 запослен)		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Уговор на неодређено		
	б) Уговор на одређено		
-> Иди на Е6б			
E6б	Радно време? (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Г6, запослен или samozапослен)		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Пуно радно време		
	б) Непуно радно време		
-> Иди на Е6в			

E6в	Сектор економске активности?		
(могуће је дати само један одговор)			
а)	Пољопривреда, шумарство и рибарство		
б)	Рударство и прерађивачка индустрија		
в)	Грађевинарство		
г)	Трговина на велико и мало, транспорт, услуге смештаја и исхране		
д)	Информисање и комуникације		
ђ)	Финансијске делатности и делатности осигурања		
е)	Пословање некретнинама		
ж)	Стручне, научне, иновационе и техничке делатности		
з)	Државна управа и одбрана, обавезно социјално осигурање, образовање, здравствена заштита		
и)	Остале услужне делатности		
-> Иди на E7			
E7	Занимање?		
(могуће је дати само један одговор)			
а)	Стручњаци за информационо-комуникационе технологије		
б)	Руководиоци, стручњаци, административни службеници и остали		
в)	Пољопривредници, занатлије и слична занимања		
-> Иди на E12			
E12	Број чланова домаћинства		→ Иди на E13
E13	Од тога, број деце млађе од 18 година		→ Иди на E14
E14	Приход домаћинства (просечан нето месечни приход)		
(могуће је дати само један одговор)			
а)	До 300 евра		
б)	Од 300 до 600 евра		
в)	Преко 600 евра		

ПРЕДУЗЕЋА



2.1. Методологија

Реализација	<ul style="list-style-type: none">Истраживање је спровођено од 15. априла до 30. априла 2019.
Тип истраживања	<ul style="list-style-type: none">Телефонски интервју 
Величина узорка	<ul style="list-style-type: none">1 597 предузећа
Циљна популација ¹⁾	<ul style="list-style-type: none">Предузећа са 10 и више запосленихСектор Ц: Прерађивачка индустријаСектор Д и Е: Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водамаСектор Ф: ГрађевинарствоСектор Г: Трговина на велико и мало, поправка моторних возилаСектор Х: Саобраћај, складиштење и везеСектор И: Услуге смештаја и исхранеСектор Ј: Информисање и комуникацијеСектор Л и М: Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатностиСектор Н и Област 95: Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутераБанке и осигуравајућа друштва
Тип узорка	<ul style="list-style-type: none">Стратификован узорак
Домен истраживања	<ul style="list-style-type: none">Територија Републике Србије (без АП Косово и Метохија)

¹⁾ Од 2011. године примењује се Класификација делатности у складу са Уредбом о класификацији делатности, („Службени гласник РС“, број 54/2010). Ова класификација је усклађена са *NACE rev.2*.

2.2. Узорак

Истраживање о употреби информационо-комуникационих технологија у предузећима спроведено је на репрезентативном узорку од 1 597 предузећа на територији Републике Србије. Стопа одговора је 85,1% (1 359 предузећа).

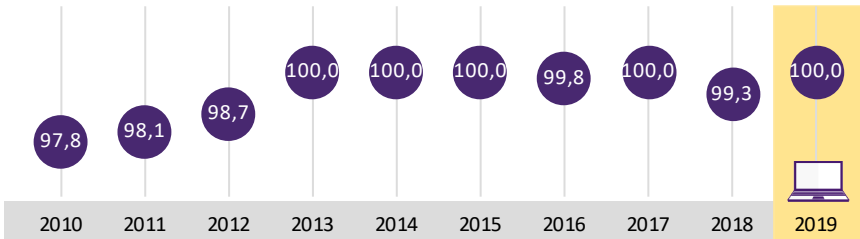
Узорак (предузећа)		Величина			Регион				Укупно
		мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност	Прерађивачка индустрија	188	177	158	127	152	146	98	523
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	20	23	25	13	18	21	16	68
	Грађевинарство	27	27	26	26	21	18	15	80
	Трговина на велико и мало	95	58	45	46	58	55	39	198
	Саобраћај и складиштење	27	27	20	17	23	19	15	74
	Услуге смештаја и исхране	60	30	2	31	24	18	19	92
	Информисање и комуникације	60	38	15	52	26	17	18	113
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	50	47	12	50	22	22	15	109
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	47	24	31	53	24	15	10	102
Број	574	451	334	415	368	331	245	1359	
Процент	42,2	33,2	24,6	30,6	27,1	24,3	18,0	100	

2.3. Главни налази

2.3.1. Рачунари и рачунарске мреже у предузећима

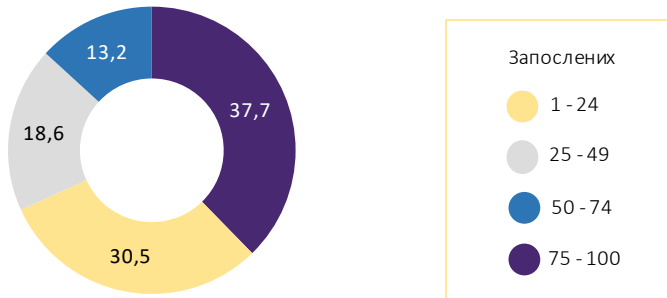
Резултати истраживања показују да 100,0% предузећа на територији Републике Србије користи рачунар у свом пословању.

Граф. 2.1. Да ли Ваше предузеће користи рачунар у свом пословању? (%)

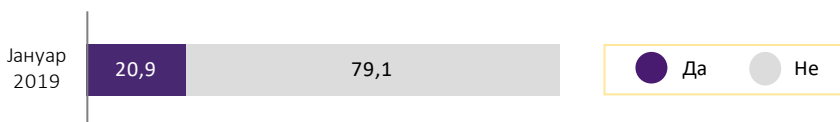


У 30,5% предузећа од 1 до 24% запослених лица користи рачунар најмање једанпут недељно, док у 37,7% предузећа од 75 до 100% запослених користе рачунар најмање једанпут недељно.

Граф. 2.2. Предузећа према учешћу запослених лица која користе рачунар најмање једанпут недељно (%)



Граф. 2.3. Да ли Ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке? (%)

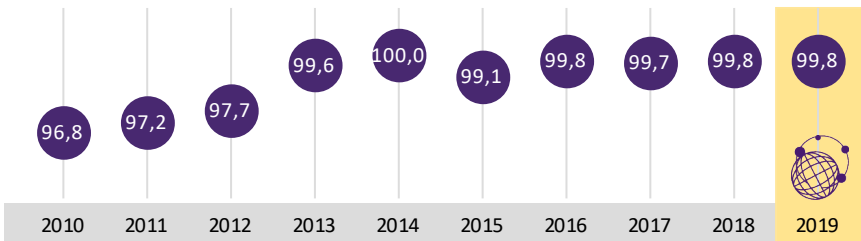


На основу истраживања дошло се до закључка да 20,9% предузећа запошљава ИКТ стручњаке. ИКТ стручњаке запошљава 77,9% великих предузећа, док је тај проценат код малих предузећа 13,4%.

2.3.2. Интернет у предузећима

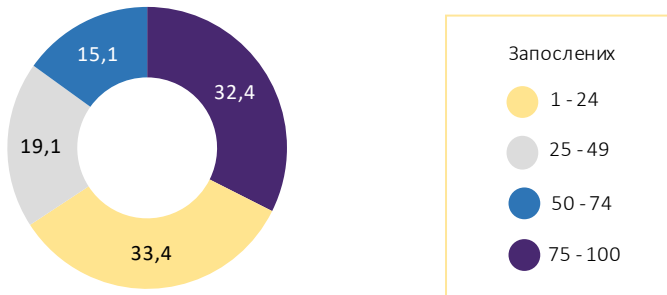
У Републици Србији, 99,8% предузећа има интернет прикључак.

Граф. 2.4. Да ли Ваше предузеће има приступ интернету? (%)



У 33,4% предузећа од 1 до 24% запослених лица користи интернет најмање једанпут недељно, док у 32,4% предузећа од 75 до 100% запослених користе интернет најмање једанпут недељно.

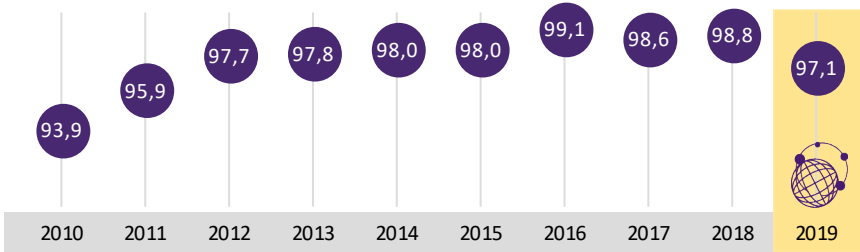
Граф. 2.5. Предузећа према учешћу запослених лица која користе интернет најмање једанпут недељно (%)



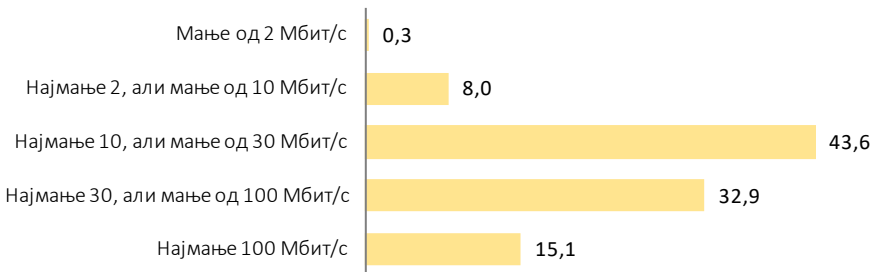
У вези с начином приступања интернету (типови конекције), предузећима је било омогућено да одаберу неколико понуђених одговора.

На основу добијених резултата, од укупног броја предузећа која поседују интернет прикључак, широкопојасну (*broadband*) интернет конекцију има 97,1% предузећа.

Граф. 2.6. Широкопојасна (*broadband*) интернет конекција у предузећима (%)



Граф. 2.7. Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)? (%)



2.3.3. Употреба мобилног интернета за пословне потребе

На територији Републике Србије 79,1% предузећа користи мобилну интернет конекцију употребом преносивих уређаја (смартфон, лаптоп, таблет...).

Граф. 2.8. Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе? (%)

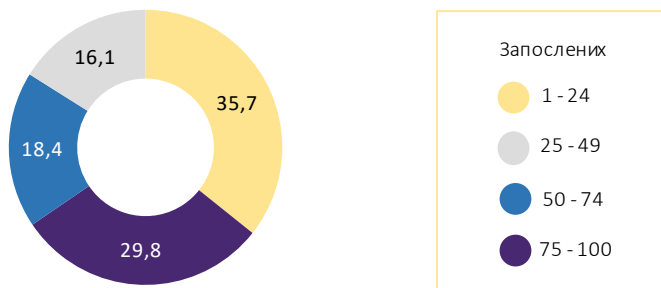


79,1% предузећа обезбеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу користећи мобилне телефонске мреже

Анализа предузећа према величини показује нам да мобилну интернет конекцију употребом преносивих уређаја највише користе велика предузећа (90,1%).

У 35,8% предузећа од 1 до 24% запослених лица користи преносиве уређаје за пословне потребе, док у 29,8% предузећа од 75 до 100% запослених користе преносиве уређаје за пословне потребе.

Граф. 2.9. Предузећа према учешћу запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе? (%)



2.3.4. Веб-сајт

Веб-сајт поседује 83,6% предузећа, што чини повећање од 1,0% у односу на 2018. и повећање од 3,2% у односу на 2017. годину.

Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

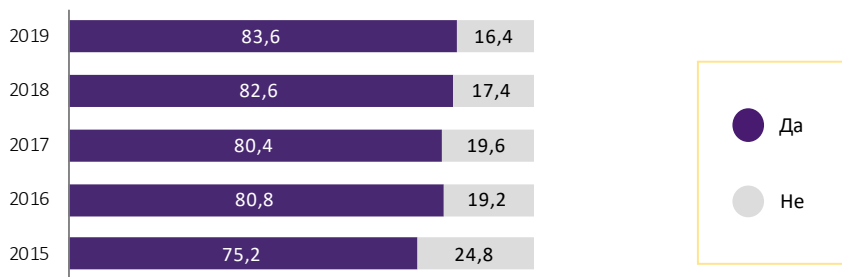
- 93,1% великих предузећа поседује веб-сајт;
- 93,7% средњих предузећа поседује веб-сајт;
- 80,5% малих предузећа поседује веб-сајт.



83,6% предузећа поседује веб-сајт

Разлике постоје и у зависности од територијалне целине. У Београду, веб-сајт поседује 84,0% предузећа, у Војводини 91,0%, у региону Шумадије и Западне Србије 78,9% и у Региону Јужне и Источне Србије 75,4% предузећа.

Граф. 2.10. Да ли Ваше предузеће има свој веб-сајт? (%)



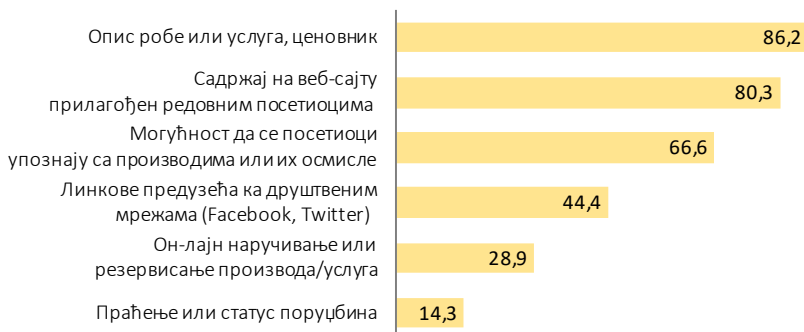
Поседовање веб-сајта у предузећима, према делатности:

- Информисање и комуникације (98,1%)
- Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера (85,3%)
- Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности (92,3%)
- Прерађивачка индустрија (86,4%)
- Услуге смештаја и исхране (90,5%)
- Трговина на велико и мало (79,0%)
- Грађевинарство (77,1%)
- Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама (78,3%)
- Саобраћај и складиштење (74,5%)

Предузећа посредством веб-сајта најчешће пружају:

- садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима (79,3%);
- опис робе или услуга, ценовник (86,2%);
- могућност да се посетиоци упознају са производима (66,6%).

Граф. 2.11. Да ли Ваше предузеће посредством свог веб-сајта пружа следеће услуге? (%)



2.3.5. Е-трговина

Током 2018. године 42,3% предузећа у Републици Србији наручивало је производе/услуге путем интернета, што чини повећање од свега 0,4% у односу на 2017. годину, а 0,9% у односу на 2016. годину.

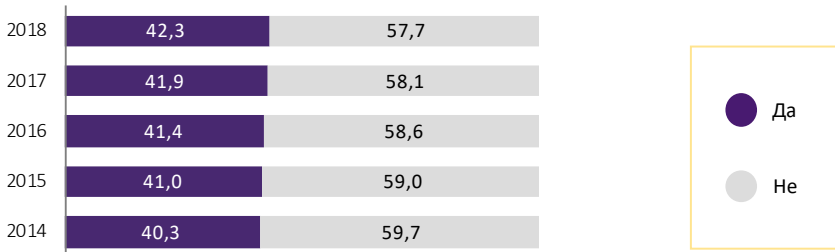
Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 40,3% великих предузећа наручивало је производе/услуге путем интернета;
- 37,4% средњих предузећа наручивало је производе/услуге путем интернета;
- 43,6% малих предузећа наручивало је производе/услуге путем интернета.



42,3% предузећа наручивало је производе/услуге путем интернета

Граф. 2.12. Да ли је Ваше предузеће наручивало производе/услуге путем интернета? (%)

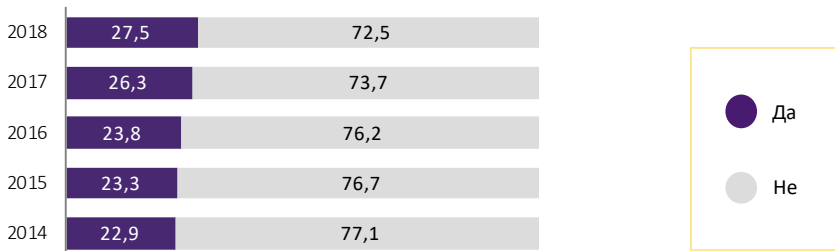


Резултати истраживања показују да је само 27,5% предузећа током 2018. примало поруџбине (изуев имејл-поруџбина) путем интернета.



27,5% предузећа примало је поруџбине путем интернета

Граф. 2.13. Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем интернета? (%)



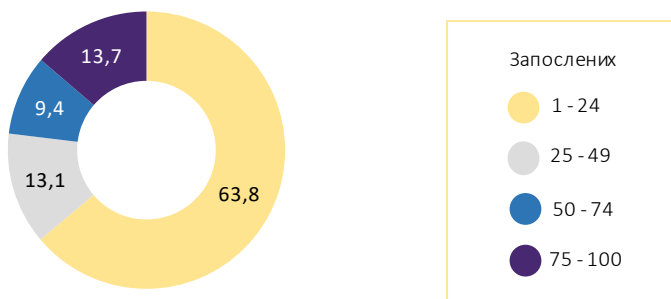
Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 28,5% великих предузећа примало је поруџбине путем интернета;
- 28,7% средњих предузећа примало је поруџбине путем интернета;
- 27,1% малих предузећа примало је поруџбине путем интернета.

На питање о учешћу дела укупног промета који је реализован на основу поруџбина примљених путем интернета предузећа су дала следеће одговоре:

- „Мање од 24%“ (63,8% предузећа)
- „Више од 24%, а мање од 50%“ (13,1% предузећа)
- „Више од 50%, а мање од 75%“ (9,4% предузећа)
- „75% и више“ (13,7% предузећа).

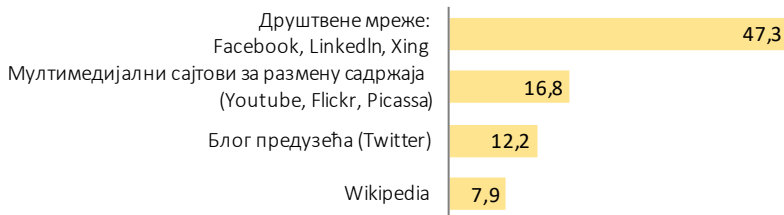
Граф. 2.14. Учешће дела укупног промета у 2018. години, који је реализован на основу поруџбина примљених путем интернета (%)



2.3.6. Предузећа и друштвене мреже

Друштвене мреже су све присутније и у пословању предузећа. У прилог томе нам говоре резултати истраживања који показују да је 47,4% предузећа користило неку од друштвених мрежа за потребе пословања предузећа.

Граф. 2.15. Да ли је Ваше предузеће за потребе пословања употребљавало неке од следећих друштвених мрежа? (%)



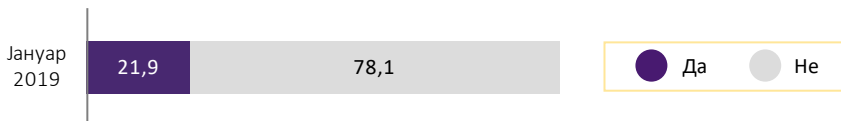
2.3.7. Употреба клауд (cloud) сервиса

Услуге клауд сервиса плаћа путем интернета 21,9% предузећа.

Клауд сервиси подразумевају ИКТ сервисе којима се приступа путем интернета ради употребе софтвера, простора за складиштење података и сл. Сервиси имају следеће карактеристике:

- налазе се на серверима пружалаца услуга (провајдера);
- могу да се употребљавају на захтев корисника;
- плаћају се на основу начина употребе, капацитета простора.

Граф. 2.16. Да ли Ваше предузеће плаћа услуге клауд сервиса путем интернета? (%)



21,9% предузећа плаћа услуге клауд (cloud) сервиса

ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ



2.4. Резултати истраживања

Модул 2.А: Употреба рачунара

A1: Да ли Ваше предузеће користи рачунар у свом пословању? %

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
ДА									
Делатност	Прерађивачка индустрија	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Саобраћај и складиштење	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Информисање и комуникације	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Укупно	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A2: Учешће запослених лица која користе рачунаре за пословне потребе¹⁾ %

	Предузећа								Укупно
	величина			регион					
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
1- 24%	31,0	29,5	26,1	23,5	31,1	39,1	36,1	30,5	
25- 49%	17,9	20,0	24,8	14,1	24,2	22,5	14,3	18,6	
50-74%	12,0	16,7	19,0	10,8	11,4	15,8	19,3	13,2	
75-100%	39,1	33,8	30,2	51,5	33,3	22,7	30,3	37,7	

¹⁾ Резултати у табели А2 се односе на предузећа која су потврдно одговорила на питање А1.

МОДУЛ 2.Б: ИКТ стручњаци и вештине

Б1: Да ли Ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
ДА									
Делатност	Прерађивачка индустрија	12,6	35,5	80,8	28,2	23,0	14,0	25,8	21,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	25,9	25,7	91,1	54,6	33,5	33,2	11,8	31,8
	Грађевинарство	10,7	32,6	69,9	18,5	11,6	11,4	28,2	16,7
	Трговина на велико и мало	7,8	38,8	88,2	10,5	23,4	7,7	16,8	13,8
	Саобраћај и складиштење	-	30,1	71,4	12,3	1,0	10,0	6,4	7,4
	Услуге смештаја и исхране	6,0	45,1	-	12,3	10,1	5,6	10,3	10,7
	Информисање и комуникације	72,0	90,3	100,0	79,2	75,8	61,5	67,9	76,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	9,1	65,2	86,9	21,4	26,0	28,4	29,1	23,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	28,9	13,2	35,4	28,5	15,7	32,9	32,0	26,4
	Укупно	13,4	39,5	77,9	23,4	22,2	14,3	22,6	20,9

B2: Да ли је Ваше предузеће обезбедило било какву врсту обуке запосленима ради развоја ИКТ вештина током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	Мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Обука ИКТ стручњака¹⁾

Делатност	Обука ИКТ стручњака ¹⁾								
	Мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно	
Прерађивачка индустрија	31,3	47,6	64,3	28,7	52,5	55,9	46,2	44,5	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	22,9	66,6	42,7	17,8	40,2	51,8	100,0	43,1	
Грађевинарство	81,1	29,0	37,3	72,2	50,0	35,7	41,2	56,1	
Трговина на велико и мало	52,5	40,0	60,1	62,7	33,2	62,2	54,2	49,3	
Саобраћај и складиштење	-	46,0	64,4	33,3	-	77,1	75,5	52,3	
Услуге смештаја и исхране	39,1	46,2	-	42,8	-	100,0	74,6	42,7	
Информисање и комуникације	60,2	81,5	84,1	64,9	71,8	53,8	64,6	65,6	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	70,5	41,1	56,4	39,8	76,8	59,8	44,7	50,6	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	64,5	71,5	36,4	79,0	5,3	26,9	79,5	62,1	
Укупно	51,8	48,3	59,6	52,1	48,5	55,4	52,8	51,7	

Обука осталих запослених

Делатност	Обука осталих запослених								
	Мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно	
Прерађивачка индустрија	14,7	30,7	58,6	30,6	22,4	16,8	11,3	20,9	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	4,4	25,5	28,4	18,5	28,2	9,1	2,5	15,5	
Грађевинарство	16,5	27,9	52,8	20,0	6,3	21,5	38,7	19,7	
Трговина на велико и мало	26,8	33,7	57,3	34,7	26,1	16,5	29,9	28,4	
Саобраћај и складиштење	24,8	24,0	65,2	30,4	37,1	12,9	16,8	26,1	
Услуге смештаја и исхране	14,3	20,1	50,0	17,3	10,3	5,0	28,4	15,2	
Информисање и комуникације	42,3	66,6	74,6	45,2	65,0	32,8	35,8	47,5	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	30,6	30,7	37,3	38,6	16,2	19,3	14,6	30,8	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	17,9	22,1	27,0	20,4	20,0	8,9	25,4	19,4	
Укупно	21,9	31,1	53,2	31,4	24,6	16,3	20,9	24,9	

¹⁾ Подаци се односе на предузећа која запошљавају ИКТ стручњаке.

Б3: Да ли је Ваше предузеће запослило или покушало да запосли ИКТ стручњаке током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	ДА							
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	4,6	12,0	30,0	13,3	4,9	6,7	6,5	7,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	11,9	2,0	13,7	9,7	18,1	1,0	-	7,9
Грађевинарство	-	8,3	26,1	1,4	2,9	3,7	2,5	2,4
Трговина на велико и мало	2,7	10,6	44,7	4,1	3,9	5,3	7,8	4,8
Саобраћај и складиштење	-	14,4	41,3	4,7	1,6	7,3	-	3,8
Услуге смештаја и исхране	10,4	10,7	50,0	15,6	6,5	3,8	-	10,6
Информисање и комуникације	57,9	74,8	76,2	63,8	67,7	33,1	55,7	61,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	1,9	22,0	17,6	6,8	8,2	7,8	1,5	6,8
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	6,3	1,3	25,7	7,8	1,7	17,3	-	6,9
Укупно	6,3	14,2	33,2	11,7	7,5	6,6	6,7	8,9

Б4: Да ли је Ваше предузеће током 2018. имало слободна радна места за ИКТ стручњаке која је било тешко попунити?¹⁾

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	ДА							
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	44,7	57,6	53,4	38,0	70,2	53,3	64,1	51,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	50,0	-	65,1	38,1	46,4	100,0	-	47,0
Грађевинарство	-	44,8	23,9	32,3	-	88,9	-	38,1
Трговина на велико и мало	68,1	42,6	47,4	15,6	60,5	87,3	91,6	55,9
Саобраћај и складиштење	-	26,1	92,4	100,0	-	31,4	-	51,7
Услуге смештаја и исхране	17,4	19,5	-	17,8	20,8	-	-	17,2
Информисање и комуникације	76,0	58,7	83,3	62,5	92,8	74,8	96,6	72,8
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	43,4	25,6	-	31,9	33,3	-	-	28,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	49,6	100,0	49,8	32,4	50,0	100,0	-	51,6
Укупно	60,7	46,7	55,3	45,0	67,0	61,1	79,2	55,7

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б3.

Б5А: Наведите ко је обављао ИКТ функције у Вашем
предузећу током 2018. (запослени у предузећу)

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	Прерађивачка индустрија	43,8	59,1	84,0	53,6	50,1	46,0	50,2	49,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	57,7	51,0	83,5	69,4	40,6	66,1	63,1	57,2
	Грађевинарство	48,4	38,1	76,1	56,1	31,6	27,6	78,5	47,2
	Трговина на велико и мало	43,5	64,1	88,2	37,3	55,4	52,8	58,2	47,3
	Саобраћај и складиштење	40,3	52,1	92,2	38,1	36,1	41,1	82,4	44,0
	Услуге смештаја и исхране	27,7	54,0	100,0	28,6	38,0	23,8	46,1	31,3
	Информисање и комуникације	85,7	92,3	90,5	89,5	86,4	72,7	84,0	87,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	30,8	83,5	86,9	33,4	53,7	63,6	89,0	44,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	43,0	37,9	56,2	39,5	47,6	46,2	54,2	43,1
	Укупно	44,4	59,9	82,6	45,8	49,4	46,8	61,2	48,9

**Б5Б: Наведите ко је претежно ИКТ функције у Вашем
предузећу током 2018. (екстерни добављачи)**

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	Прерађивачка индустрија	68,0	64,0	66,4	70,0	64,3	69,1	62,6	67,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	73,4	72,7	77,1	58,8	98,7	64,2	55,9	73,4
	Грађевинарство	66,9	77,0	60,8	55,0	86,6	95,9	35,6	68,7
	Трговина на велико и мало	79,0	81,2	81,4	91,4	84,8	63,4	52,1	79,4
	Саобраћај и складиштење	61,5	69,8	59,6	48,2	75,2	63,8	62,5	62,8
	Услуге смештаја и исхране	84,5	60,8	100,0	87,6	79,5	80,0	54,1	81,7
	Информисање и комуникације	40,2	45,4	57,1	34,8	67,5	56,0	16,0	41,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	77,7	40,1	80,4	80,9	50,2	58,3	23,5	68,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	67,9	74,8	68,9	85,5	36,0	64,6	45,8	69,3
	Укупно	71,0	66,5	69,5	74,6	72,6	69,1	52,7	70,1

МОДУЛ 2.В: Приступ интернету и његова употреба

В1: Да ли Ваше предузеће има приступ интернету? %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	99,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,7	100,0	99,3
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Трговина на велико и мало	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Саобраћај и складиштење	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Информисање и комуникације	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Укупно	99,7	100,0	100,0	100,0	100,0	99,0	100,0	99,8

В2: Учешће запослених лица која користе интернет за пословне потребе¹⁾ %

	Предузећа							
	величина			регион				УКУПНО
	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1-24%	33,3	33,2	34,4	27,0	33,2	40,9	40,2	33,4
25-49%	18,4	21,3	22,8	14,5	25,1	24,1	12,8	19,1
50-74%	14,9	15,0	19,6	15,6	9,8	14,4	25,4	15,1
75-100%	33,4	30,4	23,3	42,9	31,9	20,6	21,6	32,4

¹⁾ Подаци се односе на предузећа која су потврдно одговорила на питање В1.

В3: Да ли Ваше предузеће користи апликације за гласовни или видео позив (Skype, WhatsApp, Viber, FaceTime) ?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	56,6	58,2	69,5	50,8	52,0	60,1	74,7	57,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	46,7	22,5	33,0	45,4	38,6	35,7	22,0	35,2
Грађевинарство	59,4	33,1	60,5	45,7	56,8	73,6	44,8	54,3
Трговина на велико и мало	67,0	68,5	72,3	77,7	72,7	60,5	31,3	67,3
Саобраћај и складиштење	64,6	83,0	38,8	46,8	79,3	75,9	60,8	66,6
Услуге смештаја и исхране	48,9	40,8	100,0	49,3	61,2	37,5	33,2	48,2
Информисање и комуникације	74,3	85,0	79,4	76,4	75,0	85,7	70,3	76,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	68,9	72,2	67,3	66,6	95,5	45,6	60,4	69,7
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	57,6	30,8	54,6	56,1	47,6	51,8	34,0	52,2
Укупно	62,0	57,7	63,9	62,6	63,7	60,9	53,0	61,3

ДА

Делатност	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	56,6	58,2	69,5	50,8	52,0	60,1	74,7	57,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	46,7	22,5	33,0	45,4	38,6	35,7	22,0	35,2
Грађевинарство	59,4	33,1	60,5	45,7	56,8	73,6	44,8	54,3
Трговина на велико и мало	67,0	68,5	72,3	77,7	72,7	60,5	31,3	67,3
Саобраћај и складиштење	64,6	83,0	38,8	46,8	79,3	75,9	60,8	66,6
Услуге смештаја и исхране	48,9	40,8	100,0	49,3	61,2	37,5	33,2	48,2
Информисање и комуникације	74,3	85,0	79,4	76,4	75,0	85,7	70,3	76,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	68,9	72,2	67,3	66,6	95,5	45,6	60,4	69,7
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	57,6	30,8	54,6	56,1	47,6	51,8	34,0	52,2
Укупно	62,0	57,7	63,9	62,6	63,7	60,9	53,0	61,3

B4: Да ли Ваше предузеће користи неку врсту фиксне широкопојасне интернет конекције (нпр. ADSL, SDSL, FTTP, кабловски интернет, јавни Wi-Fi)?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	%							
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	97,8	96,0	98,5	95,5	100,0	99,5	91,6	97,4
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	96,3	96,6	100,0	100,0	100,0	100,0	84,8	96,8
Грађевинарство	100,0	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	97,5	99,7
Трговина на велико и мало	96,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	75,1	96,9
Саобраћај и складиштење	97,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	85,6	98,1
Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Информисање и комуникације	98,0	100,0	100,0	97,4	100,0	100,0	100,0	98,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	88,4	100,0	100,0	86,5	100,0	100,0	100,0	91,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	96,1	93,3	100,0	97,8	87,6	100,0	100,0	95,9
Укупно	96,8	97,8	99,3	97,0	99,5	99,8	88,1	97,1

B5: Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)?¹⁾

%

	Предузећа							
	величина			регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Мање од 2 Мбит/с	0,4	0,2	-	0,1	-	1,1	0,4	0,3
Најмање 2, али мање од 10 Мбит/с	8,6	6,6	4,5	6,7	5,3	10,4	13,8	8,0
Најмање 10, али мање од 30 Мбит/с	47,6	31,7	23,9	39,3	48,4	43,9	47,4	43,6
Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с	30,8	40,1	40,3	33,5	32,5	33,5	30,8	32,9
Најмање 100 Мбит/с	12,6	21,4	31,3	20,4	13,8	11,0	7,7	15,1

¹⁾ Подаци се односе на предузећа која су потврдно одговорили на питање B1.

B6: Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	73,7	82,7	90,3	76,8	89,7	64,1	79,0	76,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	88,3	75,8	87,9	73,1	91,9	98,1	53,4	82,9
Грађевинарство	80,0	97,1	96,6	74,7	87,5	87,0	100,0	83,8
Трговина на велико и мало	74,0	90,5	95,8	72,6	97,7	69,6	61,4	76,7
Саобраћај и складиштење	89,5	89,9	93,8	100,0	91,0	95,4	51,9	89,7
Услуге смештаја и исхране	72,8	68,8	100,0	80,3	54,0	61,3	79,7	72,5
Информисање и комуникације	84,5	85,3	100,0	82,5	97,9	60,4	96,2	85,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	83,9	85,6	86,9	88,4	71,8	74,0	98,5	84,4
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	68,2	71,9	68,1	81,5	35,2	69,5	69,3	68,9
Укупно	77,1	85,0	90,1	79,1	87,7	72,2	74,1	79,1

B7: Учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје (које им обезбеђује предузеће) за пословне потребе¹⁾

%

	Предузећа								Укупно
	величина			регион					
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
1- 24%	31,8	46,1	55,4	32,8	40,5	32,7	39,6	35,8	
25- 49%	15,8	16,5	18,2	15,1	16,4	16,7	17,4	16,1	
50-74%	19,6	15,2	11,7	18,7	16,4	20,3	18,6	18,4	
75-100%	32,8	22,2	14,7	33,4	26,7	30,3	24,4	29,8	

¹⁾ Резултати у табели B7 се односе на предузећа која су потврдно одговорила на питање B6.

В8: Да ли Ваше предузеће има веб-сајт?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	Прерађивачка индустрија	83,0	95,5	91,2	94,9	94,8	81,0	68,0	86,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	59,2	96,6	94,3	81,5	91,6	75,0	59,4	78,3
	Грађевинарство	72,2	94,5	90,6	62,4	100,0	83,3	73,0	77,1
	Трговина на велико и мало	77,6	85,1	96,6	74,1	87,3	77,4	82,9	79,0
	Саобраћај и складиштење	70,2	90,5	100,0	75,6	77,1	71,9	71,2	74,5
	Услуге смештаја и исхране	89,8	95,5	100,0	87,5	94,9	100,0	84,8	90,5
	Информисање и комуникације	98,2	100,0	87,3	99,3	98,0	87,8	100,0	98,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	89,7	100,0	100,0	93,2	99,3	67,4	100,0	92,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	83,1	91,1	91,6	97,3	72,7	56,7	68,6	85,3
	Укупно	80,5	93,7	93,1	84,0	91,0	78,9	75,4	83,6

**B9: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге
(Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?¹⁾**

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Опис робе или услуга, ценовник									
Делатност	Прерађивачка индустрија	92,9	89,4	71,8	92,8	90,1	92,1	84,0	90,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	96,5	85,9	95,5	98,6	98,8	88,6	96,6
	Грађевинарство	97,2	82,6	84,8	88,8	100,0	100,0	77,3	93,3
	Трговина на велико и мало	84,9	86,4	78,9	84,4	98,3	71,7	78,3	84,9
	Саобраћај и складиштење	75,5	82,1	83,9	56,9	100,0	70,8	77,6	77,2
	Услуге смештаја и исхране	95,3	94,0	100,0	100,0	94,6	83,8	87,9	95,2
	Информисање и комуникације	70,5	74,2	68,2	67,3	75,1	58,5	98,1	71,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	77,5	81,4	93,5	69,7	100,0	100,0	76,5	78,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	84,3	75,6	74,8	78,2	85,9	100,0	85,6	81,7
	Укупно	86,8	86,2	77,0	82,0	94,3	86,0	81,8	86,2

Он-лајн наручивање или резервисање производа/услуга

Делатност	Прерађивачка индустрија	21,7	23,1	15,6	21,0	18,4	21,3	32,2	21,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	26,3	6,8	16,8	18,2	20,9	13,7	-	15,0
	Грађевинарство	12,0	7,9	10,7	21,1	4,9	-	19,3	11,0
	Трговина на велико и мало	32,3	57,9	47,2	12,8	64,2	41,2	45,6	36,3
	Саобраћај и складиштење	39,1	30,6	49,3	36,7	32,2	50,9	29,3	37,9
	Услуге смештаја и исхране	47,2	68,0	50,0	51,3	49,0	60,0	24,3	49,9
	Информисање и комуникације	29,7	38,3	36,4	34,5	26,5	23,1	28,3	31,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	29,9	55,1	31,4	35,7	30,9	46,4	47,4	36,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	29,5	16,0	14,0	22,3	22,7	46,1	44,7	25,3
	Укупно	28,3	32,0	25,0	25,2	32,4	28,7	34,1	28,9

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање B8.

**B9: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге
(Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?¹⁾**

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Могућност да се посетиоци упознају са производима или да их осмисле

Делатност	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	84,7	79,1	54,3	87,9	84,2	78,9	65,4	81,4
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	59,9	64,6	55,6	78,4	39,0	100,0	34,3	61,9
Грађевинарство	48,7	69,7	36,7	71,0	18,3	79,5	38,6	53,3
Трговина на велико и мало	55,6	75,1	65,4	57,5	66,2	58,3	46,9	58,6
Саобраћај и складиштење	37,3	45,8	36,8	43,4	25,1	50,3	41,7	39,0
Услуге смештаја и исхране	89,1	57,3	100,0	89,9	80,2	81,9	72,6	85,1
Информисање и комуникације	48,5	67,0	55,5	46,3	57,8	31,5	93,9	51,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	67,1	79,5	42,5	67,4	83,4	56,1	65,6	69,8
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	84,7	50,3	29,6	74,2	66,6	57,5	95,2	72,8
Укупно	65,9	71,9	51,7	68,4	64,9	70,7	56,6	66,6

Праћење или статус поруџбина

Делатност	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	13,8	10,1	8,3	13,3	12,3	11,5	13,8	12,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	16,2	-	5,1	18,2	1,4	11,1	-	6,5
Грађевинарство	12,0	6,1	-	20,0	4,9	-	15,9	10,2
Трговина на велико и мало	13,8	38,2	38,6	8,7	35,8	8,0	24,8	17,9
Саобраћај и складиштење	-	10,4	37,7	5,1	6,2	1,2	-	3,8
Услуге смештаја и исхране	30,8	34,5	-	42,8	18,4	15,6	15,2	31,0
Информисање и комуникације	20,0	17,4	25,5	24,9	15,1	-	10,4	19,7
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	2,0	51,1	13,1	13,6	2,7	38,7	34,4	14,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	12,6	3,0	5,6	5,0	21,6	34,8	-	10,0
Укупно	12,9	18,9	15,7	14,6	16,5	9,9	16,4	14,3

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање B8.

**B9: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге
(Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?¹⁾**

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима

Делатност	Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима								
	Прерађивачка индустрија	83,7	83,0	72,9	79,1	84,4	89,9	69,8	82,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	82,4	75,3	93,2	97,3	100,0	38,6	88,0	
Грађевинарство	86,4	75,0	81,5	88,8	99,5	80,5	38,6	83,6	
Трговина на велико и мало	75,3	82,9	85,4	73,3	99,0	76,4	41,4	76,6	
Саобраћај и складиштење	85,7	64,0	86,6	89,6	95,9	80,6	26,0	81,5	
Услуге смештаја и исхране	89,0	93,5	100,0	95,9	86,9	75,0	84,8	89,7	
Информисање и комуникације	76,3	87,0	94,5	72,1	92,7	83,4	88,2	78,7	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	61,9	91,0	86,9	65,2	71,6	98,1	76,5	69,7	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	83,5	85,7	77,8	80,8	100,0	91,5	48,6	83,4	
Укупно	79,7	82,5	78,9	77,5	91,0	85,0	55,2	80,3	

Линкови предузећа ка друштвеним мрежама (Facebook, Twitter)

Делатност	Линкови предузећа ка друштвеним мрежама (Facebook, Twitter)								
	Прерађивачка индустрија	40,4	59,1	50,0	56,9	43,0	43,4	33,3	45,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	33,6	30,2	58,4	60,8	43,9	20,2	13,6	34,6	
Грађевинарство	29,2	32,4	33,2	47,5	10,7	23,4	42,0	30,1	
Трговина на велико и мало	31,9	61,1	77,0	23,0	55,9	44,6	33,4	37,3	
Саобраћај и складиштење	34,7	31,8	54,5	45,2	28,5	37,3	23,8	35,1	
Услуге смештаја и исхране	81,5	69,9	100,0	95,0	78,5	51,9	45,3	80,1	
Информисање и комуникације	79,4	84,5	100,0	75,6	97,1	90,5	72,2	80,9	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	23,7	73,4	62,1	37,4	21,1	56,0	59,9	37,0	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	56,8	31,3	67,6	62,6	17,3	53,2	49,5	52,4	
Укупно	40,5	54,9	59,2	48,5	43,4	42,1	36,8	44,4	

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање B8.

В10: Да ли Ваше предузеће користи информације о понашању посетилаца који посећују Ваш веб-сајт (нпр. кликове, гледање ставки), за оглашавање или унапређење задовољства купца? %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ДА

Делатност	Прерађивачка индустрија	30,1	34,7	31,7	36,3	26,9	34,5	23,8	31,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	36,3	18,5	31,8	25,6	32,5	25,8	13,6	26,5
	Грађевинарство	22,3	20,8	14,5	26,4	4,9	39,0	15,9	21,7
	Трговина на велико и мало	31,4	29,5	48,7	16,9	50,4	37,9	30,8	31,7
	Саобраћај и складиштење	10,1	19,5	22,8	2,2	33,1	3,2	2,2	12,6
	Услуге смештаја и исхране	65,8	40,3	50,0	72,1	51,6	57,5	36,0	62,4
	Информисање и комуникације	35,3	62,8	57,3	30,6	61,3	55,5	51,9	40,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	16,4	68,6	31,4	32,3	7,6	51,7	51,0	29,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	47,5	13,1	45,7	45,9	5,7	72,3	49,5	40,2
	Укупно	30,4	34,6	35,4	30,6	31,9	35,3	27,0	31,5

B11: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих друштвених мрежа? %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Друштвене мреже (Facebook, LinkedIn, Xing)

Делатност	Прерађивачка индустрија	40,2	55,1	52,5	61,1	41,8	33,1	45,2	44,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	19,9	37,7	54,1	53,2	32,1	28,4	16,1	30,6
	Грађевинарство	26,9	22,3	23,5	29,0	8,2	29,7	39,8	25,9
	Трговина на велико и мало	42,9	60,9	80,2	37,3	61,0	47,0	47,0	46,1
	Саобраћај и складиштење	43,4	33,3	79,2	61,6	14,5	52,6	52,1	43,1
	Услуге смештаја и исхране	90,6	76,4	100,0	96,3	79,7	93,1	56,4	88,9
	Информисање и комуникације	87,6	93,0	100,0	86,2	98,0	83,6	92,0	89,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	35,4	73,8	62,1	47,5	36,4	33,9	59,9	44,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	56,4	44,7	67,1	70,6	30,1	32,6	37,3	55,0
	Укупно	44,9	54,2	61,4	53,7	43,8	40,4	46,6	47,3

Блог предузећа (Twitter)

Делатност	Прерађивачка индустрија	7,4	25,6	16,5	15,2	14,7	6,3	14,4	12,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	5,2	9,9	19,8	12,0	3,7	17,4	1,3	8,6
	Грађевинарство	15,4	5,5	12,5	25,9	-	3,3	14,1	13,4
	Трговина на велико и мало	6,6	9,5	16,3	0,4	11,4	11,0	17,0	7,2
	Саобраћај и складиштење	-	6,3	35,3	2,8	0,3	2,3	5,7	2,3
	Услуге смештаја и исхране	13,4	29,3	-	22,3	11,0	3,8	-	15,3
	Информисање и комуникације	37,2	54,2	58,7	37,9	43,1	40,6	56,1	40,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	6,6	56,8	19,6	20,7	3,2	24,8	32,9	18,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	14,6	8,1	29,1	19,6	1,7	6,4	25,4	14,5
	Укупно	9,4	22,2	20,7	14,3	10,5	8,5	15,7	12,2

B11: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих друштвених мрежа? %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	Мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Мултимедијални сајтови за размену садржаја (YouTube, Flickr, Picasa)

Делатност	Мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	13,2	18,2	27,1	20,8	15,4	11,1	14,0	15,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	11,2	7,9	33,3	6,0	13,3	19,4	2,5	11,8
Грађевинарство	15,4	16,6	13,6	28,5	2,9	3,7	16,6	15,5
Трговина на велико и мало	11,0	16,9	44,6	9,1	15,2	13,2	19,0	12,6
Саобраћај и складиштење	3,1	10,1	21,2	2,2	-	14,3	3,1	4,9
Услуге смештаја и исхране	34,6	10,7	50,0	41,5	19,8	17,5	20,6	31,8
Информисање и комуникације	30,2	52,0	81,0	16,2	72,7	73,2	50,0	35,7
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	13,4	61,2	31,4	27,7	7,0	32,6	38,5	24,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	32,3	13,2	31,9	36,1	13,2	30,1	11,8	28,6
Укупно	14,7	22,1	32,4	19,8	14,6	14,1	16,6	16,8

Wikipedia

Делатност	Мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	10,0	11,5	7,7	11,7	4,0	9,8	19,9	10,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	9,2	-	-	1,9	1,3	0,9
Грађевинарство	4,1	7,2	3,1	-	-	3,7	28,2	4,6
Трговина на велико и мало	4,3	0,9	11,4	0,9	-	8,3	16,6	4,1
Саобраћај и складиштење	3,1	6,3	4,7	0,6	-	11,6	3,1	3,7
Услуге смештаја и исхране	12,2	10,5	-	15,3	-	16,9	7,7	11,9
Информисање и комуникације	8,3	21,0	14,3	5,6	20,1	32,6	4,2	10,7
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	10,5	54,7	31,4	19,6	14,5	33,9	37,0	21,2
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	3,7	2,5	11,4	5,7	0,8	2,4	3,3	4,1
Укупно	6,8	12,4	9,4	6,9	3,1	10,1	16,9	7,9

B12: Да ли Ваше предузеће користи неке од горе поменутих друштвених мрежа?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Да развије слику предузећа или тржишних производа (рекламирањем или лансирањем производа итд.)

Делатност	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	77,9	91,6	77,5	82,0	88,7	78,8	74,9	81,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	82,6	94,6	66,6	53,9	91,9	100,0	92,2	86,0
Грађевинарство	100,0	89,3	81,2	98,5	77,2	100,0	100,0	97,3
Трговина на велико и мало	82,6	92,2	92,5	95,6	70,6	87,5	85,3	84,7
Саобраћај и складиштење	93,4	84,6	74,6	96,0	88,9	85,4	94,0	91,1
Услуге смештаја и исхране	88,9	97,3	50,0	87,5	100,0	92,6	73,7	89,5
Информисање и комуникације	88,6	76,3	77,8	85,4	85,1	81,6	95,9	86,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	72,5	92,0	34,8	79,9	58,2	96,3	94,2	79,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	97,1	81,9	74,4	94,0	97,3	69,5	100,0	92,8
Укупно	84,7	90,2	77,7	88,2	81,0	85,5	84,7	85,5

Да добије или одговори на мишљење купаца, рецензије, питања

Делатност	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	69,1	66,6	59,5	62,3	73,8	74,3	58,9	67,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	82,6	68,2	58,7	53,9	62,9	100,0	50,0	72,0
Грађевинарство	78,6	45,9	89,0	89,8	72,8	56,2	55,0	72,7
Трговина на велико и мало	69,0	75,9	88,8	90,2	68,9	65,0	33,2	71,0
Саобраћај и складиштење	70,1	81,1	65,4	94,5	88,9	56,3	35,6	71,2
Услуге смештаја и исхране	95,0	60,7	50,0	94,9	98,3	80,5	60,7	91,1
Информисање и комуникације	56,9	66,4	75,4	45,4	74,5	95,0	85,1	59,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	55,7	81,5	58,3	62,7	48,7	96,3	94,2	65,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	69,2	63,9	77,9	65,3	97,3	88,9	31,8	69,2
Укупно	70,3	70,0	70,1	73,2	73,0	71,3	52,9	70,2

B12: Да ли Ваше предузеће користи неке од горе поменутих друштвених мрежа?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Да укључи купце у развој или иновације робе или услуга

Делатност	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	35,7	32,3	39,2	27,9	41,3	27,0	50,7	34,9
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	82,6	41,9	52,8	31,3	62,9	75,3	50,0	58,5
Грађевинарство	46,2	32,0	39,5	45,3	68,5	43,8	27,5	43,3
Трговина на велико и мало	54,4	27,2	44,2	58,7	43,7	54,5	29,9	49,3
Саобраћај и складиштење	26,4	37,3	42,5	43,1	86,5	7,8	4,9	28,8
Услуге смештаја и исхране	74,5	34,6	50,0	82,6	45,9	53,0	56,2	70,2
Информисање и комуникације	28,7	49,7	48,4	25,4	49,0	48,6	32,8	33,2
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	26,9	76,0	-	43,8	2,8	92,7	90,9	45,4
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	25,8	20,8	41,3	19,5	60,4	49,1	22,9	26,5
Укупно	43,3	39,1	40,7	43,1	44,3	39,5	40,0	42,3

Да сарађује са пословним партнерима (добављачима) или другим организацијама (јавне власти, невладине организације)

Делатност	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	45,9	42,1	42,6	48,8	48,7	42,7	31,6	44,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	82,6	52,7	27,9	53,9	59,3	70,1	42,2	59,9
Грађевинарство	71,1	38,5	30,1	86,0	68,5	45,2	33,3	63,3
Трговина на велико и мало	52,3	27,0	51,4	58,7	48,5	40,8	28,6	48,0
Саобраћај и складиштење	37,0	37,3	12,4	40,9	22,0	36,9	27,7	35,6
Услуге смештаја и исхране	36,4	35,4	50,0	34,8	15,6	70,5	21,9	36,4
Информисање и комуникације	51,2	37,9	44,4	48,2	33,4	68,2	73,8	48,6
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	56,7	80,9	32,2	74,6	8,9	92,7	70,7	65,5
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	45,0	20,8	52,6	38,1	46,7	49,1	91,2	42,2
Укупно	49,0	43,3	41,4	52,8	43,0	47,0	36,5	47,3

B12: Да ли Ваше предузеће користи неке од горе поменутих друштвених мрежа?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Да регрутује запослене

Делатност	Да регрутује запослене							
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	25,2	41,2	45,6	36,1	31,3	31,8	21,1	31,4
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	55,6	5,4	24,3	73,9	3,6	25,3	-	26,7
Грађевинарство	32,4	52,4	41,1	43,8	72,8	12,3	33,3	36,5
Трговина на велико и мало	32,6	15,0	52,4	23,3	42,3	34,6	15,0	30,6
Саобраћај и складиштење	26,4	35,7	20,8	42,2	95,2	4,2	-	27,3
Услуге смештаја и исхране	67,9	42,3	100,0	72,1	47,8	61,7	56,2	65,4
Информисање и комуникације	67,1	66,2	57,1	70,5	66,6	44,2	58,5	66,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	36,3	80,9	40,9	47,1	53,3	92,7	74,0	53,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	41,5	22,0	71,2	43,2	17,0	70,3	22,9	41,5
Укупно	38,3	41,4	47,2	45,1	42,3	32,4	25,3	39,5

Да размени погледе, мишљења или знање у оквиру предузећа

Делатност	Да размени погледе, мишљења или знање у оквиру предузећа							
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	41,0	33,8	29,1	40,9	39,7	39,9	26,9	38,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	41,7	52,7	41,3	33,0	29,0	75,3	42,2	46,9
Грађевинарство	78,6	44,9	31,7	86,0	72,8	43,8	66,7	70,4
Трговина на велико и мало	30,6	10,7	36,2	22,6	38,8	25,3	16,6	27,5
Саобраћај и складиштење	50,3	35,7	32,1	42,7	35,4	63,1	27,7	47,3
Услуге смештаја и исхране	52,8	27,3	50,0	54,0	45,9	38,3	52,1	50,1
Информисање и комуникације	43,4	61,9	63,5	46,6	40,0	63,2	58,5	47,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	20,8	78,0	8,7	31,7	38,4	92,7	93,4	42,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	35,9	7,8	53,2	25,2	46,7	64,8	91,2	33,5
Укупно	40,8	37,8	35,8	39,1	40,1	43,7	36,0	39,8

МОДУЛ Г: Дељење информација електронским путем унутар предузећа

Г1: Да ли Ваше предузеће користи *ERP* софтверски пакет?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност	Прерађивачка индустрија	19,3	51,3	72,7	24,5	33,7	25,8	38,9	29,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	27,4	23,3	74,4	41,7	40,8	21,3	17,4	30,0
	Грађевинарство	9,9	27,8	57,6	11,0	24,8	4,9	25,7	14,8
	Трговина на велико и мало	27,4	53,9	88,4	39,4	36,2	18,8	21,7	32,3
	Саобраћај и складиштење	29,8	41,9	80,8	44,1	26,1	32,0	31,4	33,5
	Услуге смештаја и исхране	21,2	43,9	50,0	27,4	18,8	25,6	12,7	24,1
	Информисање и комуникације	21,2	53,6	71,4	33,3	11,8	15,4	45,8	28,5
	Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	16,7	81,3	42,5	35,4	10,4	36,2	59,9	32,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	13,5	23,5	50,6	21,1	8,4	37,0	-	18,4
Укупно	21,6	48,7	71,8	31,1	29,3	23,0	30,5	28,7	

Г2: Да ли Ваше предузеће користи софтвер за управљање (CRM)?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Унос, складиштење и стављање на располагање информације о клијентима осталим службама

Делатност	Унос, складиштење и стављање на располагање информације о клијентима осталим службама								
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно	
Прерађивачка индустрија	11,2	26,4	28,8	17,5	13,1	12,9	23,4	15,7	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	25,2	13,6	30,5	18,5	19,4	11,2	38,2	20,8	
Грађевинарство	5,0	13,1	10,0	3,5	12,5	3,7	11,6	6,7	
Трговина на велико и мало	17,2	23,4	36,5	23,5	9,3	16,6	21,8	18,5	
Саобраћај и складиштење	3,1	22,5	40,8	10,1	-	17,0	0,8	7,5	
Услуге смештаја и исхране	21,0	25,1	50,0	23,8	16,1	17,5	26,0	21,6	
Информисање и комуникације	26,8	35,6	38,1	31,5	18,6	23,7	37,7	28,7	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	14,1	68,6	31,4	29,4	9,9	35,2	43,8	27,1	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	25,5	12,0	51,8	32,7	4,1	37,0	8,6	25,0	
Укупно	14,2	27,5	32,5	21,7	10,8	14,9	21,9	17,5	

Анализирање информације о клијентима за потребе маркетинга

(утврђивање цена, организовање продајних промоција, одабир дистрибутивних путева...)

Делатност	Анализирање информације о клијентима за потребе маркетинга (утврђивање цена, организовање продајних промоција, одабир дистрибутивних путева...)								
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно	
Прерађивачка индустрија	7,9	22,4	25,9	16,0	12,0	8,0	15,9	12,3	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	9,6	3,4	16,8	14,8	1,3	10,3	9,3	7,7	
Грађевинарство	2,0	6,5	3,4	3,3	-	-	11,6	2,9	
Трговина на велико и мало	15,6	14,7	35,1	25,3	4,1	9,1	17,4	16,0	
Саобраћај и складиштење	-	11,3	9,8	0,8	-	7,3	-	2,2	
Услуге смештаја и исхране	23,9	12,0	50,0	30,8	8,7	13,8	15,5	22,6	
Информисање и комуникације	18,4	31,1	41,3	21,7	15,8	23,7	29,7	21,4	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	8,1	59,8	18,3	20,7	3,8	35,2	43,8	20,4	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	13,5	1,3	29,1	14,1	0,8	32,1	5,3	12,4	
Укупно	10,7	20,4	25,1	18,6	6,4	9,5	15,7	13,1	

МОДУЛ Д: ИКТ безбедност

Д1: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих ИКТ безбедносних мера?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Јака аутентификација лозинке, минимална дужина од осам мешаних знакова, периодична промена									
Делатност	Прерађивачка индустрија	60,8	77,0	90,7	85,7	64,3	52,5	67,4	66,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	83,0	83,3	88,3	88,0	89,3	90,9	61,1	83,6
	Грађевинарство	63,1	76,1	73,5	67,8	54,6	86,2	46,1	65,9
	Трговина на велико и мало	76,1	81,7	88,2	83,0	85,4	53,1	78,4	77,1
	Саобраћај и складиштење	78,5	81,1	89,1	99,4	66,1	78,6	68,0	79,3
	Услуге смештаја и исхране	71,6	83,5	100,0	71,4	70,8	83,8	71,9	73,2
	Информисање и комуникације	78,6	95,9	87,3	74,6	93,7	100,0	88,2	81,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	80,3	93,9	100,0	89,4	68,4	84,5	74,5	83,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	73,7	67,1	91,1	75,0	68,4	78,3	74,6	73,8
	Укупно	71,1	80,8	89,1	81,9	72,1	63,2	69,3	73,6
Одржавање софтвера (укључујући оперативне системе) ажурним									
Делатност	Прерађивачка индустрија	83,9	90,3	94,8	90,4	90,5	82,5	77,7	86,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	88,9	87,4	100,0	100,0	100,0	91,9	61,1	89,3
	Грађевинарство	69,1	85,4	90,0	84,0	87,5	60,6	34,5	72,9
	Трговина на велико и мало	74,3	94,9	96,4	77,4	94,2	74,4	50,4	77,5
	Саобраћај и складиштење	74,6	96,2	87,1	74,8	91,0	80,5	52,1	78,5
	Услуге смештаја и исхране	75,1	95,6	100,0	76,9	74,5	81,9	82,0	77,7
	Информисање и комуникације	90,1	100,0	100,0	92,9	89,4	83,9	100,0	92,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	91,1	100,0	100,0	92,3	99,3	98,7	78,1	93,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	79,2	87,3	89,1	83,3	80,8	78,3	74,6	81,6
	Укупно	79,2	92,3	94,5	84,2	91,3	79,3	64,0	82,3

Д1: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих ИКТ безбедносних мера?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Идентификација корисника и аутентичност путем биометријских метода које имплементира предузеће (на основу отисака прстију, гласа, лица)

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	7,0	11,3	12,8	11,5	7,1	8,8	4,4	8,3
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	5,9	-	4,8	-	9,7	-	-	3,3
Грађевинарство	6,7	3,5	3,1	12,5	-	0,4	5,0	5,9
Трговина на велико и мало	10,8	16,1	10,8	20,0	0,9	3,1	15,6	11,5
Саобраћај и складиштење	3,1	6,9	6,7	0,8	1,6	11,6	-	3,8
Услуге смештаја и исхране	13,4	12,3	50,0	17,4	-	20,6	5,1	13,5
Информисање и комуникације	19,7	21,8	25,4	24,5	12,8	20,6	8,0	20,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	7,1	54,0	-	20,0	-	28,6	34,4	17,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	8,0	2,7	20,1	6,0	1,7	37,3	-	8,0
Укупно	8,8	14,9	11,8	15,6	3,8	8,5	8,2	10,1

Технике енкрипције података, докумената или имејлова

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	23,8	41,8	54,3	40,2	40,2	15,9	22,5	29,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	10,3	38,2	40,2	25,9	36,6	18,2	14,9	24,9
Грађевинарство	12,5	54,7	50,3	26,9	28,7	13,8	7,4	21,8
Трговина на велико и мало	21,7	50,2	42,7	30,1	25,3	22,7	16,9	25,8
Саобраћај и складиштење	38,2	40,8	53,3	83,2	17,4	27,6	18,4	39,2
Услуге смештаја и исхране	25,9	58,7	100,0	37,5	8,7	32,5	25,8	30,3
Информисање и комуникације	47,0	74,0	71,4	50,1	61,2	37,0	62,3	52,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	38,7	85,4	75,2	48,9	53,4	40,4	68,8	50,2
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	39,7	11,2	50,0	35,8	32,4	37,0	34,0	35,0
Укупно	26,2	49,3	52,3	39,6	33,3	20,7	22,6	31,6

Д1: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих ИКТ безбедносних мера?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Бекап података на одвојену локацију (укључујући бекап података на „клауд сервисе“)

Делатност	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	69,0	75,7	83,8	92,5	77,8	56,6	56,8	71,4
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	88,9	80,6	88,3	100,0	100,0	90,0	45,0	85,3
Грађевинарство	67,0	77,2	74,1	80,3	67,5	73,6	30,7	69,1
Трговина на велико и мало	67,6	77,3	87,4	74,3	77,2	78,5	22,1	69,3
Саобраћај и складиштење	72,0	77,2	83,5	92,0	81,9	69,2	18,5	73,2
Услуге смештаја и исхране	47,2	83,8	100,0	46,5	64,2	53,8	56,5	51,9
Информисање и комуникације	91,3	97,3	81,0	93,3	100,0	71,6	82,1	92,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	80,0	86,6	100,0	79,1	85,8	88,6	87,5	81,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	64,0	70,4	86,6	69,5	60,3	62,7	74,6	67,1
Укупно	69,7	78,6	84,9	79,6	78,4	67,4	43,9	72,0

Контрола приступа мрежи (управљање приступом уређајима и корисницима мреже предузећа)

Делатност	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	60,1	74,4	88,3	75,3	70,6	55,1	59,0	65,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	73,4	68,6	83,7	94,0	73,9	90,0	29,7	72,3
Грађевинарство	44,0	64,2	83,8	52,5	45,0	57,3	32,0	49,1
Трговина на велико и мало	57,1	74,0	94,0	63,6	73,2	58,9	25,3	60,2
Саобраћај и складиштење	61,8	86,1	90,2	99,2	63,5	58,0	20,1	66,7
Услуге смештаја и исхране	52,0	97,9	100,0	65,4	36,4	63,1	46,1	57,8
Информисање и комуникације	79,9	96,0	100,0	82,4	83,2	83,9	90,1	83,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	56,0	93,5	100,0	68,7	53,4	68,8	65,6	65,5
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	61,0	66,0	86,6	78,0	32,6	47,8	71,9	64,1
Укупно	58,4	76,9	89,6	70,3	65,4	59,0	43,9	63,2

Д1: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих ИКТ безбедносних мера?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

VPN (виртуална приватна мрежа проширује приватну мрежу преко јавне мреже како би омогућила сигурну размену података преко јавне мреже)

Делатност	Прерађивачка индустрија	27,3	40,8	75,9	51,1	30,0	24,2	29,6	33,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	15,6	27,1	71,3	35,6	23,9	29,3	16,1	25,6
	Грађевинарство	11,6	32,4	76,1	24,6	16,7	4,9	17,9	17,5
	Трговина на велико и мало	24,4	64,6	90,0	45,1	38,0	7,2	6,7	31,2
	Саобраћај и складиштење	41,8	63,4	77,2	98,4	23,3	31,8	18,5	46,5
	Услуге смештаја и исхране	30,8	80,1	100,0	46,5	10,1	44,4	22,9	37,2
	Информисање и комуникације	56,4	83,1	93,7	65,8	60,1	44,3	58,5	62,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	38,1	39,3	54,2	42,7	41,1	20,8	18,7	38,6
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	41,8	19,0	58,6	38,1	45,6	30,5	35,3	38,8
	Укупно	29,0	46,7	76,7	48,0	32,0	20,2	21,1	34,3

Одржавање датотека дневника за анализу након сигурносних инцидената

Делатност	Прерађивачка индустрија	32,8	55,6	74,0	47,9	48,4	34,2	26,9	40,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	24,3	38,7	60,2	61,6	21,6	46,5	16,1	33,7
	Грађевинарство	8,7	42,7	34,7	23,0	8,7	10,2	16,6	16,0
	Трговина на велико и мало	30,9	43,7	67,1	54,7	21,3	18,8	5,8	33,5
	Саобраћај и складиштење	21,6	33,3	56,5	35,6	14,2	35,8	3,3	24,7
	Услуге смештаја и исхране	33,6	69,7	100,0	44,0	17,5	35,6	49,0	38,3
	Информисање и комуникације	60,6	82,9	79,4	67,6	67,0	32,8	71,7	65,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	44,0	32,1	56,9	48,9	32,4	21,8	25,0	41,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	40,6	10,0	57,5	42,3	7,6	47,8	56,1	36,1
	Укупно	31,6	46,7	66,3	48,1	30,6	28,8	20,8	35,9

Д1: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих ИКТ безбедносних мера?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

ИКТ процена ризика, периодична процена вероватноће и последица инцидената ИКТ безбедности

Делатност	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	12,4	29,5	52,1	18,2	24,7	13,1	19,7	18,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	15,6	17,1	55,6	31,9	14,6	29,3	6,8	19,9
Грађевинарство	13,3	41,0	37,5	35,8	8,7	10,2	2,5	19,4
Трговина на велико и мало	24,0	37,9	45,3	34,1	34,8	12,1	5,3	26,4
Саобраћај и складиштење	8,7	47,2	43,5	41,2	8,7	5,0	1,6	16,1
Услуге смештаја и исхране	26,2	37,0	100,0	32,3	10,3	26,3	38,4	27,9
Информисање и комуникације	52,9	75,8	69,8	65,7	61,9	16,7	25,9	57,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	15,3	25,2	54,2	15,9	37,2	1,0	12,5	18,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	14,7	10,6	51,3	19,6	2,5	41,4	3,3	16,9
Укупно	18,9	33,4	50,7	30,5	25,0	13,2	12,2	22,9

ИКТ безбедносни тестови (вршење испитивања пенетрације, испитивања сигурносног система упозорења, преглед сигурносних мера, тестирање резервних система)

Делатност	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	11,0	22,4	44,2	17,8	20,8	9,0	15,8	15,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	11,2	11,3	32,9	13,4	13,5	16,5	8,1	13,2
Грађевинарство	13,3	19,7	13,6	28,5	10,2	0,4	2,5	14,6
Трговина на велико и мало	24,9	43,5	47,5	36,9	33,5	15,3	4,9	27,9
Саобраћај и складиштење	8,7	28,9	43,5	34,8	7,1	2,7	1,6	13,2
Услуге смештаја и исхране	27,3	36,4	50,0	31,7	10,3	33,1	38,4	28,6
Информисање и комуникације	50,0	74,3	74,6	60,7	66,5	28,9	11,8	55,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	16,5	20,8	62,1	15,4	33,4	7,8	18,1	18,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	22,8	8,9	41,0	29,0	2,5	30,5	6,6	21,6
Укупно	19,0	27,6	43,6	30,2	23,3	11,0	10,5	21,6

D2: Да ли Ваше предузеће упознаје запослене са њиховим Обавезама у вези са ИКТ питањем безбедности на следеће начине?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Добровољне обуке или интерно доступне информације (информације преко интранета)

Делатност	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	24,8	40,7	61,8	35,5	36,5	22,8	28,5	30,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	37,7	38,4	54,6	40,7	56,1	26,4	31,0	39,6
Грађевинарство	23,3	31,6	64,4	33,4	32,6	3,7	29,5	26,1
Трговина на велико и мало	33,1	42,3	79,0	39,5	45,3	21,4	24,3	35,4
Саобраћај и складиштење	36,9	67,1	56,0	41,0	48,4	43,4	28,8	42,4
Услуге смештаја и исхране	27,7	61,3	100,0	30,7	22,6	50,6	30,6	32,2
Информисање и комуникације	72,5	83,8	85,7	81,2	74,1	64,6	41,5	74,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	64,0	34,2	68,6	60,5	63,4	33,8	40,6	57,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	42,6	52,2	64,7	44,6	36,0	69,5	57,5	46,3
Укупно	34,9	44,1	65,8	44,1	43,3	25,7	29,4	37,9

Обавезне курсеве обуке или гледање обавезног материјала

Делатност	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	9,3	21,3	29,7	14,5	13,4	16,4	4,2	13,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	4,4	5,4	31,1	24,5	2,6	4,8	6,8	7,3
Грађевинарство	8,7	6,6	3,4	12,8	2,4	3,3	11,6	8,1
Трговина на велико и мало	17,9	21,4	31,6	30,5	7,7	9,4	13,1	18,7
Саобраћај и складиштење	3,1	11,4	27,5	2,2	3,6	12,5	1,6	5,3
Услуге смештаја и исхране	12,8	19,3	100,0	17,9	-	19,4	10,1	14,1
Информисање и комуникације	41,9	64,0	61,9	52,6	44,7	20,8	29,7	46,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	11,3	11,9	24,2	10,7	16,2	7,8	13,0	11,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	11,5	9,9	39,7	15,8	6,8	4,8	28,7	13,5
Укупно	13,3	18,5	30,8	21,4	10,4	12,3	9,3	15,0

Д2: Да ли Ваше предузеће упознаје запослене са њиховим Обавезама у вези са ИКТ питањем безбедности на следеће начине?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Преко уговора (уговора о запослењу)

Делатност	Преко уговора (уговора о запослењу)							
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	12,3	25,2	28,5	9,9	18,1	10,2	35,5	16,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	26,7	6,8	21,0	3,7	27,8	8,3	24,5	17,8
Грађевинарство	2,0	31,2	17,4	10,0	2,9	3,3	19,0	8,1
Трговина на велико и мало	21,4	37,6	37,6	28,5	6,7	12,2	59,1	23,8
Саобраћај и складиштење	20,0	34,6	45,5	35,0	17,4	12,5	33,5	23,3
Услуге смештаја и исхране	25,2	28,2	-	30,1	8,8	33,1	18,1	25,4
Информисање и комуникације	55,5	68,3	62,7	58,3	67,2	36,2	52,4	57,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	33,0	62,9	49,0	49,4	4,3	49,2	43,8	40,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	25,1	15,2	34,1	22,4	19,2	38,9	28,7	23,9
Укупно	20,1	32,8	32,5	28,1	15,1	13,4	39,7	23,0

ДЗ: Ко обавља активности у вези са безбедношћу ИКТ (тестирање о безбедности, ИКТ обука о безбедности, решавање инцидената у вези са безбедношћу) у Вашем предузећу?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Сопствени запослени

(укључујући и оне запослене у матичним или припојеним предузећима)

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	27,0	47,4	77,2	41,6	35,1	26,9	38,7	34,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	46,2	50,7	77,9	39,8	40,5	81,8	31,4	51,0
Грађевинарство	35,7	32,5	82,9	46,6	29,7	21,5	41,1	36,4
Трговина на велико и мало	31,7	63,8	85,9	38,7	43,2	39,6	16,5	37,2
Саобраћај и складиштење	38,8	66,5	75,7	42,7	37,8	52,8	48,1	44,5
Услуге смештаја и исхране	23,3	44,9	50,0	26,3	15,3	28,8	41,0	26,0
Информисање и комуникације	84,1	87,5	100,0	88,7	76,8	83,9	82,1	85,2
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	44,0	95,3	75,2	47,1	69,3	64,9	98,5	56,5
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	53,6	33,9	68,7	54,0	38,2	57,0	57,5	51,0
Укупно	35,8	56,5	79,0	45,5	40,7	37,2	38,0	41,5

Екстерни добављачи

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	60,2	52,7	38,2	58,5	56,4	53,4	64,7	57,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	60,8	43,8	38,4	39,4	82,4	33,9	35,3	51,5
Грађевинарство	32,5	64,0	24,4	15,8	71,3	65,4	7,4	38,4
Трговина на велико и мало	64,2	48,2	40,0	75,6	55,0	53,1	38,2	61,5
Саобраћај и складиштење	58,2	54,8	32,6	65,0	65,4	42,4	46,4	56,7
Услуге смештаја и исхране	54,7	64,8	50,0	54,2	65,6	72,5	20,6	55,9
Информисање и комуникације	32,5	32,9	34,1	25,6	62,9	32,6	9,9	32,6
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	57,6	16,0	73,9	56,1	32,8	58,3	-	48,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	54,6	59,5	52,1	62,3	51,6	36,5	37,3	55,3
Укупно	56,5	48,4	39,7	56,7	58,1	52,6	42,0	54,3

Д4: Да ли Ваше предузеће има документа о мерама, праксама или поступцима у вези са безбедношћу ИКТ?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	срећне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност								
Прерађивачка индустрија	11,9	24,4	53,5	23,3	19,6	12,4	12,9	17,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	33,3	29,1	80,8	38,0	49,2	32,2	18,6	35,9
Грађевинарство	17,4	27,9	47,2	20,9	16,3	19,9	25,7	20,3
Трговина на велико и мало	31,7	31,3	37,8	51,8	20,8	7,4	21,3	31,8
Саобраћај и складиштење	26,0	25,7	66,3	60,8	5,5	22,7	16,0	27,3
Услуге смештаја и исхране	17,2	43,7	100,0	23,1	5,1	25,6	30,7	20,9
Информисање и комуникације	53,6	72,4	74,6	61,9	57,0	37,2	46,2	57,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	22,5	72,3	73,9	32,6	36,2	33,6	56,9	35,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	16,2	23,2	74,3	25,1	9,3	28,1	32,0	22,3
Укупно	23,4	34,0	57,0	38,3	21,3	15,6	21,1	26,7

ДБ: Када су била дефинисана или најскорије проверена документа
о мерама, праксама или процедурама о безбедности ИКТ?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

У последњих 12 месеци

Делатност	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	79,4	78,8	77,4	95,0	82,7	54,3	70,8	78,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	82,2	73,0	78,0	84,1	78,2	68,8	93,3	78,2
Грађевинарство	16,9	43,8	77,7	23,3	97,2	2,0	-	28,1
Трговина на велико и мало	30,1	66,0	91,6	19,7	65,1	86,6	98,1	36,5
Саобраћај и складиштење	33,6	100,0	74,1	59,0	93,7	11,9	9,8	47,1
Услуге смештаја и исхране	77,2	70,5	100,0	88,2	100,0	68,3	25,0	76,1
Информисање и комуникације	75,9	84,8	93,6	82,8	75,8	77,6	48,0	78,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	58,0	97,3	75,2	78,2	55,1	100,0	96,4	77,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	82,4	58,1	96,9	89,0	35,7	77,1	79,5	81,4
Укупно	48,9	78,3	82,3	53,1	74,5	53,8	66,4	58,8

Пре више од 12 месеци, а мање од 24 месеца

Делатност	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	4,2	15,4	13,6	5,0	3,3	17,5	24,1	9,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	17,8	20,0	18,5	-	21,8	31,2	-	18,7
Грађевинарство	83,1	33,0	22,3	62,2	2,8	98,0	100,0	65,7
Трговина на велико и мало	32,7	7,0	5,3	31,5	34,3	13,4	1,9	28,6
Саобраћај и складиштење	66,4	-	25,9	41,0	6,3	88,1	90,2	52,9
Услуге смештаја и исхране	19,5	19,2	-	7,7	-	31,7	58,5	18,9
Информисање и комуникације	4,5	15,2	6,4	3,9	3,2	22,4	34,7	6,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	42,0	2,1	8,8	21,8	40,6	-	3,6	21,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	7,0	41,9	3,1	5,5	64,3	8,6	20,5	12,9
Укупно	30,8	12,9	12,5	23,9	18,3	35,9	30,0	25,0

ДБ: Када су била дефинисана или најскорије проверена документа о мерама, праксама или процедурама о безбедности ИКТ?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Пре више од 24 месеца

Делатност	Пре више од 24 месеца								
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно	
Прерађивачка индустрија	16,4	5,8	9,0	-	14,0	28,2	5,1	11,6	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	7,0	3,5	15,9	-	-	6,7	3,1	
Грађевинарство	-	23,2	-	14,5	-	-	-	6,2	
Трговина на велико и мало	37,2	27,0	3,2	48,8	0,6	-	-	34,9	
Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-	
Услуге смештаја и исхране	3,2	10,3	-	4,1	-	-	16,5	4,9	
Информисање и комуникације	19,6	-	-	13,3	21,0	-	17,3	14,5	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	0,6	15,9	-	4,3	-	-	0,9	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	10,7	-	-	5,5	-	14,3	-	5,6	
Укупно	20,3	8,8	5,2	23,0	7,3	10,2	3,6	16,2	

Д7: Да ли је Ваше предузеће искусило бар један од понуђених проблема који су наведени, у вези са безбедоносним инцидентима ИКТ, током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Недоступност ИКТ сервиса									
(напад одбијања услуга, напад уцењивачких софтвера, грешке у хардверу или софтверу - искључујући механичке грешке, крађу)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	13,1	10,3	17,8	23,9	6,5	13,9	3,8	12,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	23,7	13,7	9,7	9,4	17,2	6,8	11,3
	Грађевинарство	-	6,5	29,9	4,4	0,5	0,8	-	2,1
	Трговина на велико и мало	2,7	8,0	22,5	2,6	1,0	12,6	0,5	3,9
	Саобраћај и складиштење	6,2	30,1	16,1	14,6	-	23,3	-	10,4
	Услуге смештаја и исхране	14,0	20,6	50,0	20,1	-	17,5	10,3	15,0
	Информисање и комуникације	26,6	32,6	46,8	21,6	48,9	35,7	20,3	28,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	28,2	61,6	42,5	37,3	34,1	33,9	34,9	36,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	24,3	20,8	19,1	33,8	5,1	17,3	-	23,2
	Укупно	10,4	18,8	21,5	17,0	7,3	14,7	4,4	12,4
Уништавање или корупцију података									
(због инфекције злонамерним софтвером или неовлашћеног упада, хардверских или софтверских грешака)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	12,1	9,4	7,6	23,8	2,4	11,9	5,7	11,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	14,9	-	2,3	1,9	-	1,4
	Грађевинарство	6,7	8,2	22,5	3,9	10,0	14,2	2,5	7,4
	Трговина на велико и мало	2,8	6,1	12,4	1,0	5,8	7,9	0,5	3,5
	Саобраћај и складиштење	6,2	14,9	3,1	6,2	-	21,4	-	7,5
	Услуге смештаја и исхране	15,6	14,1	-	16,8	-	31,9	10,1	15,3
	Информисање и комуникације	9,2	13,2	9,5	8,9	8,3	27,3	4,2	9,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	11,6	10,1	55,6	18,0	1,0	1,0	2,1	12,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	8,5	6,7	10,2	13,2	-	4,0	-	8,3
	Укупно	7,9	8,6	11,6	10,6	3,7	11,9	3,0	8,2

Д7: Да ли је Ваше предузеће искусило бар један од понуђених проблема који су наведени, у вези са безбедоносним инцидентима ИКТ, током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Откривање поверљивих података

(напада *pharming-a*, *phishing* напада, деловања самих запослених, намерног или ненамерног)

Делатност	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	6,2	4,0	6,4	9,8	4,5	4,0	4,6	5,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	7,9	-	1,3	1,0	-	0,7
Грађевинарство	-	-	13,1	0,9	-	-	-	0,4
Трговина на велико и мало	0,7	10,1	6,0	2,7	1,0	3,1	-	2,0
Саобраћај и складиштење	3,1	3,8	6,7	0,8	-	11,6	-	3,3
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	0,8	6,4	13,5	1,6	2,8	8,1	-	2,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	7,5	3,4	6,5	8,9	-	-	13,0	6,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,4	-	-	2,2	-	4,0	-	1,7
Укупно	2,9	4,2	6,6	4,3	1,9	3,8	2,2	3,3

Д8: Да ли Ваше предузеће има осигурање против безбедоносних инцидента ИКТ?

%

Предузећа	Величина			Регион					Укупно
	мало (10-49)	срећне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
ДА									
Делатност	Прерађивачка индустрија	11,9	11,0	26,6	14,2	11,8	11,4	13,7	12,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	16,2	10,0	22,7	18,5	28,7	1,0	6,8	14,2
	Грађевинарство	15,4	10,2	20,0	29,0	-	4,1	11,6	14,5
	Трговина на велико и мало	11,5	16,6	27,6	14,9	13,4	8,7	8,8	12,6
	Саобраћај и складиштење	11,8	35,5	22,8	38,5	5,1	12,5	-	16,0
	Услуге смештаја и исхране	5,1	15,6	100,0	7,1	3,7	8,1	10,1	6,9
	Информисање и комуникације	32,1	38,5	59,5	47,6	10,3	16,4	12,7	34,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	11,2	63,4	-	22,5	16,7	27,1	43,8	23,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	8,6	11,9	34,0	8,9	3,3	32,1	25,4	11,3
	Укупно	12,7	20,3	27,4	20,2	11,0	10,8	12,2	14,7

МОДУЛ Ђ: Е-трговина

Ђ1: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине за робу или услуге путем веб-сајта или мобилне апликације (изузев ручно писаних имејлова) током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
ДА								
Делатност								
Прерађивачка индустрија	25,2	26,7	24,7	22,5	23,9	30,0	23,5	25,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	5,9	13,4	2,9	-	16,6	-	14,9	8,8
Грађевинарство	19,1	8,1	3,4	25,3	2,4	13,0	19,0	16,5
Трговина на велико и мало	35,2	55,4	56,1	31,9	47,2	41,5	38,6	38,3
Саобраћај и складиштење	19,0	17,6	37,9	2,0	12,6	53,0	6,4	19,5
Услуге смештаја и исхране	29,7	50,3	50,0	26,2	37,7	49,4	31,0	32,3
Информисање и комуникације	46,0	43,5	31,7	52,3	33,0	32,8	34,0	45,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	10,4	7,2	31,4	8,7	17,2	2,6	13,0	10,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	32,0	39,4	21,6	45,8	7,6	12,9	30,7	32,6
Укупно	27,1	28,7	28,5	26,5	26,6	31,2	25,7	27,5

Ђ2: Оцените учешће дела укупног промета, који је реализован на основу поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације у 2018.¹⁾

%

	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1-24%	65,1	60,3	56,9	62,4	63,3	75,2	45,0	63,8
25-49%	12,6	15,6	10,3	13,4	20,7	8,4	6,2	13,1
50-74%	7,4	15,9	14,1	8,7	9,8	9,3	10,6	9,4
75-100%	14,9	8,2	18,7	15,5	6,1	7,1	38,2	13,7

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Ђ1.

БЗ: Наведите проценат промета остварених поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације у 2018, према начину трансакције.¹⁾

%

	Предузећа								Укупно
	величина			регион					
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		

Продаја крајњим потрошачима (B2C)

1-24%	25,6	30,1	25,7	31,7	23,1	26,8	16,6	26,5
25-49%	0,6	4,0	1,5	1,3	1,9	0,1	2,7	1,3
50-74%	25,7	27,3	17,0	32,3	16,3	17,2	42,0	25,7
75-100%	48,0	38,6	55,7	34,7	58,7	56,0	38,7	46,5

Продаја предузећима (B2B, B2G)

1-24%	46,3	37,0	55,7	34,7	57,4	53,3	33,8	44,9
25-49%	8,0	12,4	6,5	14,9	3,1	6,1	6,5	8,8
50-74%	20,1	20,5	12,1	18,8	16,4	13,9	43,1	19,8
75-100%	25,6	30,1	25,7	31,7	23,1	26,8	16,6	26,5

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б1.

Б4: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине за производе/услуге путем веб-сајта или мобилне апликације током 2018?¹⁾

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	91,4	86,4	97,5	85,5	94,4	90,2	91,9	90,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	100,0
Грађевинарство	100,0	78,5	100,0	100,0	100,0	100,0	87,0	98,0
Трговина на велико и мало	99,2	97,4	97,2	100,0	98,8	99,5	94,2	98,8
Саобраћај и складиштење	83,7	100,0	100,0	100,0	100,0	82,3	100,0	87,2
Услуге смештаја и исхране	89,2	100,0	100,0	89,4	100,0	83,5	100,0	91,3
Информисање и комуникације	100,0	97,7	100,0	100,0	100,0	100,0	94,4	99,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	82,9	100,0	95,2	100,0	100,0	100,0	96,0
Укупно	95,9	92,7	98,1	96,5	97,7	92,3	93,8	95,4

Путем веб-сајта или апликације тржишта е-трговине коришћеним од стране више предузећа на тржишту

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	21,5	17,0	11,0	18,2	13,5	29,2	9,0	19,9
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	10,6	64,5	-	-	-	-	100,0	15,7
Трговина на велико и мало	20,3	12,4	31,6	20,8	15,1	7,6	44,8	19,3
Саобраћај и складиштење	32,5	39,0	-	-	12,6	39,6	-	31,2
Услуге смештаја и исхране	13,4	29,0	100,0	18,9	13,3	24,1	-	17,1
Информисање и комуникације	4,4	18,4	20,0	9,3	-	-	5,6	7,1
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	89,1	39,0	-	89,8	78,2	-	-	76,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	8,9	17,1	-	10,8	-	31,2	-	10,4
Укупно	20,4	18,2	17,2	18,3	15,6	22,0	28,7	19,8

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б1.

Б5: Наведите проценат промета остварених поруџбина, примљених путем веб-сајта или мобилне апликације у 2018. години¹⁾ %

	Предузећа								Укупно
	величина			регион					
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа									
1-24%	3,2	2,9	0,7	1,2	7,4	0,0	5,8	3,0	
25-49%	1,0	0,0	4,9	0,9	0,0	2,2	0,9	1,0	
50-74%	7,2	5,3	3,0	8,0	2,7	3,6	17,3	6,7	
75-100%	88,6	91,8	91,4	89,9	89,9	94,1	76,0	89,3	
Путем веб-сајта или мобилне апликације од стране више предузећа на тржишту									
1-24%	26,3	18,2	39,8	27,3	22,1	40,4	0,0	25,3	
25-49%	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,6	
50-74%	39,0	23,7	38,4	46,4	16,7	24,7	56,0	36,2	
75-100%	34,7	54,9	21,8	26,3	61,2	35,0	40,7	37,9	

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б4.

Тб: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем веб-сајта или мобилне апликације од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Република Србија

Делатност	Прерађивачка индустрија	98,5	94,0	100,0	97,2	99,4	95,5	100,0	97,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	100,0	100,0	-	49,2	-	100,0	67,3
	Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	97,4	97,4	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	97,5
	Саобраћај и складиштење	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Информисање и комуникације	83,1	76,8	100,0	81,2	84,0	74,6	100,0	82,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	61,0	100,0	88,2	100,0	100,0	100,0	93,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Укупно	96,7	94,5	100,0	96,1	97,6	97,6	91,9	96,4

Земље Европске уније

Делатност	Прерађивачка индустрија	28,6	21,4	31,5	22,3	40,4	19,9	28,6	27,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	-	-	-	50,8	-	-	32,7
	Грађевинарство	54,4	78,5	100,0	50,5	100,0	100,0	26,0	57,0
	Трговина на велико и мало	15,9	26,8	20,2	4,6	25,3	20,3	36,1	18,0
	Саобраћај и складиштење	32,5	57,0	32,9	-	25,4	41,2	26,4	36,1
	Услуге смештаја и исхране	50,5	61,1	-	47,7	56,0	74,7	8,4	52,1
	Информисање и комуникације	47,1	51,6	30,0	39,2	100,0	50,0	12,5	47,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	45,9	-	13,9	-	-	-	7,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,3	17,1	46,9	28,7	10,9	31,2	-	26,0
	Укупно	27,7	30,0	27,5	23,0	35,2	29,5	27,5	28,2

Тб: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем веб-сајта или мобилне апликације од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Остале земље света

Делатност	Остале земље света								Укупно
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно	
Прерађивачка индустрија	15,4	12,2	30,5	19,1	11,1	15,4	18,7	15,5	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	-	-	-	50,8	-	-	32,7	
Грађевинарство	-	43,0	-	-	-	-	26,0	4,1	
Трговина на велико и мало	6,7	11,1	21,3	2,5	4,9	24,5	3,8	8,1	
Саобраћај и складиштење	-	39,4	16,5	-	12,8	4,3	26,4	6,9	
Услуге смештаја и исхране	47,9	48,7	-	44,5	46,3	70,9	8,4	47,6	
Информисање и комуникације	28,2	63,2	50,0	29,1	77,9	12,7	12,5	34,5	
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	1,7	6,8	-	2,1	-	49,1	-	2,4	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,3	-	-	20,9	10,9	31,2	-	19,4	
Укупно	13,6	17,7	22,9	13,8	13,9	18,8	11,1	14,8	

Б7: Наведите проценат промета остварених поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима у 2018. години %

	Предузећа								Укупно
	величина			регион					
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Република Србија									
1-24%	2,2	4,7	2,9	3,0	2,4	3,7	0,3	2,7	
25-49%	1,7	3,4	0,7	0,8	6,0	0,5	0,3	2,0	
50-74%	9,0	9,7	8,8	6,0	8,7	11,5	15,2	9,1	
75-100%	87,1	82,2	87,6	90,1	82,9	84,4	84,2	86,2	
Земље Европске уније									
1-24%	44,5	39,1	68,5	41,5	58,8	43,5	13,9	44,4	
25-49%	33,9	25,1	21,8	41,7	16,8	36,4	31,7	31,5	
50-74%	13,2	20,2	2,4	8,1	18,2	11,3	27,6	14,2	
75-100%	8,4	15,7	7,3	8,6	6,2	8,8	26,7	9,9	
Остале земље света									
1-24%	61,0	44,1	84,0	57,7	47,0	64,5	71,7	58,5	
25-49%	24,7	33,3	16,0	14,9	35,5	34,3	11,3	26,1	
50-74%	5,6	16,7	0,0	7,9	16,1	0,0	17,1	7,9	
75-100%	8,8	5,9	0,0	19,5	1,4	1,3	0,0	7,5	

Ђ8: Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје путем веб-сајта или мобилне апликације, током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Високи трошкови доставе или враћања производа услед продаје

Делатност	Високи трошкови доставе или враћања производа услед продаје							
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	20,3	18,5	18,8	15,7	9,5	22,5	38,0	19,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	3,9	23,3	28,9	8,5	5,6	16,9	-	8,4
Саобраћај и складиштење	32,5	-	34,1	41,7	-	36,9	-	27,9
Услуге смештаја и исхране	29,9	-	100,0	46,0	-	16,5	-	24,9
Информисање и комуникације	4,8	19,5	30,0	3,7	24,5	24,6	-	7,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	57,3	70,4	-	89,8	15,8	49,1	-	56,4
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	3,2	-	76,5	4,9	21,7	-	17,1	6,4
Укупно	12,6	17,7	28,1	13,8	7,7	21,7	13,2	14,3

Потешкоће које се односе на решавање жалби и спорова услед продаје

Делатност	Потешкоће које се односе на решавање жалби и спорова услед продаје							
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	4,1	15,0	8,9	19,0	4,5	2,0	6,5	7,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	1,9	17,7	23,8	7,4	3,0	9,8	-	5,7
Саобраћај и складиштење	-	21,4	30,0	70,8	-	4,3	-	5,2
Услуге смештаја и исхране	-	12,4	-	3,2	-	3,8	-	2,3
Информисање и комуникације	8,7	14,8	-	11,4	8,5	-	-	9,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	55,6	31,4	-	78,0	15,8	-	-	48,5
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	3,5	-	41,1	5,7	-	-	-	4,7
Укупно	4,5	14,7	17,1	12,1	3,8	4,8	2,2	7,0

Ђ8: Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје путем веб-сајта или мобилне апликације, током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Прилагођавање означавања производа за продају

Делатност	мало (10-49)	сређње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	5,8	1,3	20,8	15,2	5,8	1,2	2,1	5,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	1,9	6,2	9,9	3,5	-	8,2	-	3,0
Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
Услуге смештаја и исхране	-	4,7	-	-	-	3,8	-	0,9
Информисање и комуникације	-	11,6	-	2,6	-	-	-	1,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	64,6	4,2	-	-	-	3,5
Укупно	2,3	3,6	15,9	4,6	1,7	3,3	0,7	3,1

Недостатак знања страних језика за комуникацију са купцима

Делатност	мало (10-49)	сређње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	77,0	6,0	2,0	24,0	15,0	-	46,0	84,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
Услуге смештаја и исхране	-	2,0	-	-	-	2,0	-	2,0
Информисање и комуникације	-	-	-	-	-	-	-	-
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	1,0	-	1,0	-	-	-	1,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	4,0	4,0	-	-	-	4,0
Укупно	77,0	8,0	5,0	29,0	15,0	2,0	46,0	91,0

Ђ8: Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје путем веб-сајта или мобилне апликације, током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Ограничења од Ваших пословних партнера услед продаје одређеним земљама

Делатност	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	22,0	10,0	6,0	26,0	-	2,0	10,0	38,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	23,0	-	2,0	-	-	25,0	-	25,0
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	2,0	-	-	-	-	2,0	-	2,0
Пословање некретнима;								
Стручне, научне и техничке делатности	-	1,0	-	1,0	-	-	-	1,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	6,0	6,0	-	-	-	6,0
Укупно	47,0	11,0	14,0	34,0	-	29,0	10,0	72,0

Ђ9: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине за
производе/услуге путем EDI тип порука током 2018?

%

Предузећа	Величина			Регион					Укупно
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Прерађивачка индустрија	3,0	4,8	10,7	7,0	4,6	1,6	2,3	3,9	
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	3,4	-	-	-	-	6,8	1,4	
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-	
Трговина на велико и мало	5,3	14,1	8,4	3,0	7,5	8,7	13,2	6,5	
Саобраћај и складиштење	3,1	4,4	32,6	3,6	1,6	9,4	2,4	4,3	
Услуге смештаја и исхране	-	8,4	-	1,8	-	-	-	1,0	
Информисање и комуникације	1,9	5,0	-	2,6	2,0	-	4,2	2,4	
Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	1,0	0,5	-	0,2	-	7,8	-	0,9	
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,9	-	5,1	3,4	-	4,0	-	2,5	
Укупно	3,0	5,4	8,8	3,0	3,7	4,0	5,1	3,7	

Б10: Молимо, оцените учешће дела укупног промета који је резултат примљених налога постављених путем *EDI* тип порука у 2018. години¹⁾

%

	Предузећа								Укупно
	Величина			Регион					
	мало (10-49)	средње (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
ДА									
1-24%	47,6	43,1	55,7	27,9	83,3	57,5	15,0	47,2	
25-49%	19,0	25,0	19,8	36,8	11,3	20,6	4,9	20,7	
50-74%	13,8	10,9	12,1	17,4	2,2	2,8	34,2	12,9	
75-100%	19,6	21,0	12,4	17,9	3,1	19,1	45,9	19,3	

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б9.

Т11: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем EDI тип порука од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима у 2018. години?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	

Република Србија

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	100,0	96,8	54,9	96,8	89,9	94,6	69,5	91,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	100,0	-	-	-	-	100,0	100,0
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Саобраћај и складиштење	100,0	29,0	85,6	84,1	-	100,0	100,0	84,7
Услуге смештаја и исхране	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
Информисање и комуникације	72,7	100,0	-	100,0	-	-	100,0	82,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	-	100,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0
Укупно	99,1	95,2	72,2	97,5	89,6	99,1	95,0	95,4

Земље Европске уније

Делатност	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	25,9	49,5	4,9	10,1	43,8	43,7	15,3
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	12,8	3,4	-	-	-	37,2	-	9,8
Саобраћај и складиштење	100,0	71,0	65,1	61,4	100,0	100,0	35,0	86,0
Услуге смештаја и исхране	-	46,5	-	46,5	-	-	-	46,5
Информисање и комуникације	51,9	100,0	-	53,7	100,0	-	100,0	69,1
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	100,0	-	-	-	12,8
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	60,5	-	-	39,9	-	100,0	-	50,4
Укупно	19,2	21,0	42,6	15,5	10,4	50,2	11,4	22,0

Б11: Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем *EDI* тип порука од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима у 2018. години?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10-49)	сређење (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Остале земље света									
Делатност	Прерађивачка индустрија	22,8	25,9	29,8	30,3	10,1	38,4	31,8	24,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	12,8	-	-	-	-	33,6	-	8,9
	Саобраћај и складиштење	-	71,0	30,1	22,7	100,0	-	35,0	19,5
	Услуге смештаја и исхране	-	46,5	-	46,5	-	-	-	46,5
	Информисање и комуникације	24,6	100,0	-	53,7	-	-	100,0	51,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	100,0	-	-	-	12,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	60,5	-	-	39,9	-	100,0	-	50,4
	Укупно	16,5	19,4	23,4	24,0	8,2	26,4	9,5	18,0

Ђ12: Да ли је Ваше предузеће наручивало производе/услуге путем веб-сајта, мобилне апликације или EDI типа порука током 2018? %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10-49)	сређе (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Делатност	Прерађивачка индустрија	45,2	41,4	45,2	48,6	58,9	30,4	40,0	44,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	28,7	18,8	17,6	56,0	27,4	-	28,9	23,5
	Грађевинарство	47,3	27,6	27,3	44,6	45,9	30,1	53,9	42,9
	Трговина на велико и мало	34,1	33,1	43,2	34,6	44,6	20,3	34,9	34,2
	Саобраћај и складиштење	52,2	35,8	42,0	34,2	26,1	80,7	74,5	49,2
	Услуге смештаја и исхране	56,9	44,3	100,0	54,5	54,0	63,1	54,1	55,6
	Информисање и комуникације	65,3	71,4	47,6	64,0	72,9	48,2	75,9	65,7
	Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	46,6	38,4	49,0	53,2	22,6	44,3	28,1	44,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	35,3	34,7	27,0	39,9	27,6	17,3	36,6	34,5
	Укупно	43,6	37,4	40,3	44,9	46,4	32,7	43,3	42,3

УПИТНИК





Подаци из овог обрасца су службена тајна и користе се искључиво у статистичке сврхе
(Закон о званичној статистици, „Службени гласник РС”, број 104/09)

ИСТРАЖИВАЊЕ О УПОТРЕБИ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ПРЕДУЗЕЋИМА

МОДУЛ А: УПОТРЕБА РАЧУНАРА

A1	Да ли Ваше предузеће користи рачунаре у свом пословању? (под рачунарима се подразумевају следећи уређаји: персонални рачунар (PC), лаптоп, таблет и други преносиви уређаји попут смартфона)	Да	Не
		→ Крај анкете	
A2	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе рачунаре за пословне потребе:		%

МОДУЛ Б: ИКТ СТРУЧЊАЦИ И ВЕШТИНЕ

B1	Да ли Ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке? (ИКТ стручњаци су запослени којима су информационо-комуникационе технологије основни посао. Попут одржавања и развијања система, као и рада на апликацијама)	Да	Не
B2	Да ли је Ваше предузеће обезбедило било какву врсту обуке запосленима ради развоја ИКТ вештина током 2018? а) Обука ИКТ стручњака (одговорите са „Не“ уколико нисте запошљавали ИКТ стручњаке) б) Обука осталих запослених	Да	Не
B3	Да ли је Ваше предузеће запослило или покушало да запосли ИКТ стручњаке током 2018?	Да	Не
		→ Иди на Б5	
B4	Да ли је Ваше предузеће током 2018. имало слободна радна места за ИКТ стручњаке, која је било тешко попунити?	Да	Не
B5	Ко је обављао ИКТ функције у Вашем предузећу током 2018. године? (нпр. одржавање ИКТ инфраструктуре; подршку за офис (office) софтвер; развој или подршку за софтвер за управљање пословањем/системом, веб-решења; сигурност и заштита података) а) Запослени у Вашем предузећу (укључујући запослене из матичних и припојених предузећа) б) Екстерни добављачи	Да	Не

МОДУЛ В: ПРИСТУП И УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

B1	Да ли Ваше предузеће има приступ интернету?	Да	Не
			→ Иди на Г1

B2	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе интернет за пословне потребе:		%
----	--	--	---

B3	Да ли Ваше предузеће користи апликације за гласовни или видео позив? (Skype, WhatsApp, Viber, FaceTime)	Да	Не

Употреба фиксног широкопојасног (*broadband*) интернета за пословне потребе

B4	Да ли Ваше предузеће користи неку врсту фиксне широкопојасне интернет конекције? (нпр. ADSL, SDSL, FTTP, кабловски интернет, јавни Wi-Fi)	Да	Не
			→ Иди на B6

B5	Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу? (означити само један одговор)	Да	Не
	а) Мање од 2 Мбит/с		
	б) Најмање 2, али мање од 10 Мбит/с		
	в) Најмање 10, али мање од 30 Мбит/с		
	г) Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с		
	д) Најмање 100 Мбит/с		

Употреба мобилног интернета за пословне потребе

Употреба мобилног интернета за пословне потребе подразумева коришћење преносивих уређаја које плаћа и обезбеђује предузеће и који се повезују са интернетом путем мобилне телефонске мреже.

B6	Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе? (преко преносивих рачунара или других преносивих уређаја као што су смартфони)	Да	Не
			→ Иди на B8

B7	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје (које им обезбеђује предузеће) за пословне потребе, а који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније (преносиви рачунар, таблет, смартфон):		%
----	--	--	---

Употреба веб-сајта

B8	Да ли Ваше предузеће има веб-сајт?	Да	Не
			→ Иди на B11

B9	Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге?	Да	Не
	а) Опис робе или услуга, ценовник		
	б) Он-лајн наручивање или резервисање производа/услуга		
	в) Могућност да се посетиоци упознају са производима или да их осмисле		
	г) Праћење или статус поруџбина		
	д) Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима		
	ђ) Линкове предузећа ка друштвеним мрежама (<i>Facebook, Twitter</i>)		

B10	Да ли Ваше предузеће користи информације о понашању посетилаца који посећују Ваш веб-сајт (нпр. кликове, гледање ставки), за оглашавање или унапређење задовољства купаца?	Да	Не

Употреба друштвених мрежа

B11	Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих друштвених мрежа?	Да	Не
	а) Друштвене мреже (<i>Facebook, LinkedIn, Xing</i>)		
	б) Блог предузећа (<i>Twitter</i>)		
	в) Мултимедијалне сајтове за размену садржаја (<i>YouTube, Flickr, Picasa</i>)		
	г) Википедију		

На следеће питање одговарају предузећа која су на питање B11 одговорила са „Да“ на било који од понуђених одговора.

B12	Да ли Ваше предузеће користи неке од горе поменутих друштвених мрежа:	Да	Не
	а) да развије слику предузећа или тржишних производа (рекламирањем или лансирањем производа итд.)		
	б) да добије или одговори на мишљење купаца, рецензије, питања		
	в) да укључи купце у развој или иновације робе или услуга		
	г) да сарађује са пословним партнерима (добављачима) или другим организацијама (јавне власти, невладине организације)		
	д) да регрутује запослене		
	ђ) да размени погледе, мишљења или знање у оквиру предузећа		

МОДУЛ Г: ДЕЉЕЊЕ ИНФОРМАЦИЈА ЕЛЕКТРОНСКИМ ПУТЕМ УНУТАР ПРЕДУЗЕЋА

G1	Да ли Ваше предузеће користи <i>ERP</i> софтверски пакет? (<i>ERP</i> је софтверски пакет који се користи за управљање ресурсима дељењем информација између различитих функционалних области [рачуноводство, планирање, производња, маркетинг итд.]	Да	Не

G2	Да ли Ваше предузеће користи софтвер за управљање (<i>CRM</i>)? (<i>CRM</i> се односи на било коју софтверску апликацију за управљање информацијама о купцима)	Да	Не
	а) Унос, складиштење и стављање на располагање информације о клијентима осталим службама		
	б) Анализирање информације о клијентима за потребе маркетинга (утврђивање цена, организовање продајних промоција, одабир дистрибутивних путева...)		

МОДУЛ Д: ИКТ БЕЗБЕДНОСТ

Д1	Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих ИКТ безбедносних мера:	Да	Не
	а) јака аутентификација лозинке, минимална дужина од осам мешаних знакова, периодична промена		
	б) одржавање софтвера (укључујући оперативне системе) ажурним		
	в) идентификација корисника и аутентичност путем биометријских метода које имплементира предузеће (на основу отисака прстију, гласа, лица)		
	г) технике енкрипције података, докумената или имејлова		
	д) бекап података на одвојену локацију (укључујући бекап података на клауд сервисе)		
	ђ) контрола приступа мрежи (управљање приступом уређајима и корисницима мреже предузећа)		
	е) VPN (виртуална приватна мрежа проширује приватну мрежу преко јавне мреже како би омогућила сигурну размену података преко јавне мреже)		
	ж) одржавање датотека дневника за анализу након сигурносних инцидената		
	з) ИКТ процена ризика, периодична процена вероватноће и последица инцидената ИКТ безбедности		
	и) ИКТ безбедносни тестови (вршење испитивања пенетрације, испитивања сигурносног система упозорења, преглед сигурносних мера, тестирање резервних система)		
Д2	Да ли Ваше предузеће упознаје запослене са њиховим обавезама у вези са ИКТ питањем безбедности на следеће начине?	Да	Не
	а) Добровољне обуке или интерно доступне информације (информације преко интранета)		
	б) Обавезне курсеве обуке или гледање обавезног материјала		
	в) Преко уговора (уговора о запослењу)		
Д3	Ко обавља активности у вези са безбедношћу ИКТ (тестирање о безбедности, ИКТ обука о безбедности, решавање инцидената у вези са безбедношћу) у Вашем предузећу?	Да	Не
	а) Сопствени запослени (укључујући и оне запослене у матичним или припојеним предузећима)		
	б) Спољни добављачи		
Д4	Да ли Ваше предузеће има документа о мерама, праксама или поступцима у вези са безбедношћу ИКТ?	Да	Не
			→ Иди на Д7
Д5	Када су била дефинисана или најкорије проверена документа о мерама, праксама или процедурама о безбедности ИКТ? (означити само један одговор)	Да	Не
	а) У последњих 12 месеци		
	б) Пре више од 12 месеци, а мање од 24 месеца		
	в) Пре више од 24 месеца		

D7	Да ли је Ваше предузеће искусило бар један од понуђених проблема који су наведени, у вези са безбедносним инцидентима ИКТ, током 2018?	Да	Не
	а) Недоступност ИКТ сервиса (напад одбијања услуга, напад уцењивачких софтвера, грешке у хардверу или софтверу - искључујући механичке грешке, крађу)		
	б) Уништавање или корупцију података (због инфекције злонамерним софтвером или неовлашћеног упада, хардверских или софтверских грешака)		
	в) Откривање поверљивих података (напада <i>pharming</i> -а, <i>phishing</i> напада, деловања самих запослених, намерног или ненамерног)		
D8	Да ли Ваше предузеће има осигурање против безбедносних инцидента ИКТ?	Да	Не

МОДУЛ Ђ: Е-ТРГОВИНА

Е-трговина је продаја или набавка робе или услуга која се спроводи преко рачунарских мрежа методама специјално дизајнираним за примање или пласирање наруџбина. Плаћање и испорука робе или услуга не морају се спровести на мрежи. Трансакције е-трговине **искључују** наруџбине направљене ручно куцаним имејл порукама.

Ђ1	Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине за робу или услуге путем веб-сајта или мобилне апликације (изузев ручно писаних имејлова) током 2018?	Да	Не
			→ Иди на Ђ9
Ђ2	Молимо, оцените учешће дела укупног промета који је реализован на основу поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације у 2018.		%
Ђ3	Наведите проценат промета остварених поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације у 2018, према начину трансакције:	Укупно 100%	
	а) Продаја крајњим потрошачима (B2C)		%
	б) Продаја другим предузећима (B2B) и продаја државним органима (B2G)		%
Ђ4	Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине за производе/услуге путем веб-сајта или мобилне апликације током 2018?	Да	Не
	а) Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа? (укључујући матична и припојена предузећа, екстранет)		
	б) Путем сајта или апликације тржишта е-трговине коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? (<i>Apr, Nbs, Amss, Limundo, Artberza, Sve za kuću, Tehnomanija, Infostud, Popusti.rs</i>)		
Уколико је одговор „Да“ под а) и б)-> иди на питање Ђ5; у супротном, иди на Ђ6			
Ђ5	Наведите проценат промета остварених поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације у 2018. години:	Укупно 100%	
	а) путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа (укључујући матична и припојена предузећа, екстранет)		%
	б) путем сајта или апликације тржишта е-трговине коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? (<i>Apr, Nbs, Amss, Limundo, Artberza, Sve za kuću, Tehnomanija, Infostud, Popusti.rs</i>)		%

Ђ6	Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем веб-сајта или мобилне апликације од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима?	Да	Не
	а) Република Србија		
	б) Земље Европске уније		
	в) Остале земље света		

Уколико је одговор „Да“ на најмање два понуђена одговора у питању Ђ6 а), б или в)-> иди на питање Ђ7; у супротном, иди на Ђ8

Ђ7	Наведите проценат промета остварених поруџбина примљених путем веб-сајта или мобилне апликације од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима у 2018. години:	Укупно 100%	
	а) Република Србија		%
	б) Земље Европске уније		%
	в) Остале земље света		%
→ Иди на Ђ8			

Ђ8	Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје путем веб-сајта или мобилне апликације, током 2018?	Да	Не
	а) Високи трошкови доставе или враћања производа услед продаје		
	б) Потешкоће које се односе на решавање жалби и спорова услед продаје		
	в) Прилагођавање означавања производа за продају		
	г) Недостатак знања страних језика за комуникацију са купцима		
	д) Ограничења од Ваших пословних партнера услед продаје одређеним земљама		

EDI тип продаје

EDI тип продаје је продаја путем електронске размене података. Овакав тип продаје подразумева: да је у договореном или стандардном формату погодном за аутоматску обраду (нпр. EDI-EDIFACT, XML-UBL...); Без индивидуалних порука које се ручно куцају.

Ђ9	Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине за производе или услуге путем EDI тип порука током 2018?	Да	Не
			→ Крај анкете

Ђ10	Молимо, оцените учешће дела укупног промета који је резултат примљених налога постављених путем EDI тип порука у 2018. години:	%
-----	--	---

Ђ11	Да ли је Ваше предузеће примало поруџбине путем EDI тип порука од стране клијената лоцираних у следећим географским подручјима у 2018. години?	Да	Не
	а) Република Србија		
	б) Земље Европске уније		
	в) Остале земље света		

Поруџбине пласиране путем интернета

Поруџбине пласиране путем интернета су поруџбине путем он-лајн продавница (веб-продавнице) или путем веб-форми на веб-сајту или путем мобилне апликације.

Ђ12	Да ли је Ваше предузеће наручивало производе или услуге путем веб-сајта, мобилне апликације или EDI тип порука током 2018?	Да	Не
			→ Крај анкете

ИКТ РЕЧНИК



ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):

Широкопојасна дигитална трансмисиона технологија која користи постојећу телефонску линију и допушта истовремено слање података и комуникацију гласом. Већи део опсега служи за слање података кориснику, а брзине се крећу до 6 Мбпс.

Bit (Binary Digit):

Најмања јединица информације којом рукује рачунар. Бит се приказује са 1, или 0 у бинарном приказу, или *true*, односно *false* у логичком приказу. Група од 8 бита чини 1 бајт.

Broadband:

Комуникациони систем чији носилац (нпр. оптички кабл) преноси умножене податке у исто време, а сваки појединачни податак модулисан је на посебној фреквенцији.

B2B (Business-to-Business):

Трансакције између два предузећа које се спроводе путем мрежа заснованих на *IP* адреси (енгл. *Internet Protocol address* – адреса интернет протокола) и путем других компјутерских мрежа.

B2C (Business-to-Customer):

Трансакције које се спроводе између посла и приватног потрошача путем ИП мрежа и путем других компјутерских мрежа.

CRM (Customer Relationship Management):

Представља процес или методологију која се користи како бисмо више научили о потребама и навикама наших потрошача и да бисмо развили чвршће везе с њима. *CRM* садржи више технолошких компоненти, али је *CRM* у организационом смислу скуп процеса који ће помоћи да се сакупе неопходне информације о потрошачима, продаји, маркетиншкој ефикасности, реакцијама потрошача и тржишним трендовима. *CRM* помаже пословно коришћење технологије и људских ресурса како би се стекао увид у понашање и вредност потрошача.

Download:

Електронски трансфер информација са удаљеног рачунара на Ваш рачунар. Преузимање датотека са анонимног *FTP*-а (енгл. *File transfer protocol* – протокол за пренос датотека) јесте популаран начин прибављања бесплатног софтвера у јавном власништву.

Dial-up connection:

Када се за повезивање с мрежом користи телефонска мрежа. То укључује модем и обичну телефонску линију, *ISDN* (енгл. *Integrated Services Digital Network* – дигитална мрежа интегрисаних услуга) картицу и *ISDN* линију. Ако сте типичан корисник рачунара, имате једну или две дајл ап конекције: једну за повезивање на интернет, а другу за повезивање с мрежом у предузећу.

DSL (Digital Subscriber Line):

Врста брзе интернет конекције коришћењем стандардних телефонских парица. Може бити и врста *broadband* конекције.

xDSL, ADSL itd.:

Преноси који се врше путем интернет мрежа заснованих на протоколу и путем осталих компјутерских мрежа. Роба и услуге се наручују путем тих мрежа, али исплата и коначно достављање робе или услуге може да се спроводи на мрежи или ван мреже (оф-лајн). Поруџбине које се примају путем телефона, факса или мејла не улазе у категорију електронске трговине.

Дигитални производи или услуге:

Роба/услуге које могу да се наруче и испоруче директно путем компјутера, тј. путем интернета, нпр. музика, видео-филмови, игрице, компјутерски софтвер, он-лајн новине, консултантске услуге итд.

Имејл:

Електронски пренос поруке, укључујући текст и атачменте, с једног на други компјутер, који су лоцирани унутар или ван организације. То укључује електронски мејл путем интернета или других компјутерских мрежа.

Екстранет:

Безбедно продужење интранета које омогућава спољашњим корисницима приступ неким деловима интранета у организацији.

Електронска трговина:

E-commerce (енгл. *Electronic commerce* – електронска трговина) јесте куповина или продаја добара или услуга путем интернета, нарочито путем сервиса *World Wide Web*. У пракси се овај термин често користи уместо новијег термина е-бизнис, што значи пословање путем интернета.

Електронски (дигитални) потпис:

Електронски потпис представља технологију чијом се применом у системима електронског пословања омогућава провера аутентичности потписника, заштита интегритета података који се преносе и непоречивост електронског потписивања дате поруке или документа. Дакле, аналогно својеручном потпису у стандардном пословању, електронски потпис се користи у електронском пословању. Штавише, електронски потпис има и додатну особину, да штити интегритет електронски потписане поруке, што својеручни потпис не обезбеђује.

ERP (Enterprise Resource Planning):

ERP је, најкраће речено, софтверски систем који прати све аспекте пословања једне компаније. Имплементирани ERP систем је у могућности да интегрише пословање различитих делова фирме (као нпр. рачуноводство, продаја, производња итд.) у једну јединствену целину. Тако се добија систем преко којег је могуће, с једне стране, управљати свим људским и материјалним ресурсима, а с друге планирати, развијати и пратити пословне процесе и процедуре.

Firewall:

Комбинација хардвера и софтвера која одржава систем сигурним (безбедним). Уобичајено се користи да спречи неауторизован приступ од споља на интерну локалну мрежу. Firewall спречава директну комуникацију мреже са екстерним компјутерима.

Hardware:

Физичка јединица рачунарског система, укључујући и спољне јединице, штампаче, модеме, мишеве итд.

Интернет:

Светска мрежа рачунара.

Интернет адреса:

Адреса неког од ресурса на интернету. Типично гласи, нпр.: <http://www.stat.gov.rs>

Интранет:

Мрежа у оквиру једне организације, заснована на интернет технологијама и протоколима, али расположива само за одређену групу људи, нпр. запослене.

ISDN (Integrated Services Digital Network):

Брзи дигитални телефонски сервис, чија се брзина креће до 128 Кбпс, што је неколико пута брже од аналогног модема.

Local Area Network (LAN):

Локална мрежа која обухвата и повезује групу рачунара, штампача и других јединица у релативно лимитираној локацији (нпр. зграда). Свакој конектованој јединици LAN омогућено је да комуницира с другим мрежама, по потреби.

Network:

Група рачунара, или других уређаја, као што су штампачи, скенери и сл., који су повезани на комуникациони линк, што омогућава свим уређајима међусобну интеракцију. Може бити мала, или велика, повезана кабловима, бежична, стално повезана, привремено повезана итд. Највећа мрежа је интернет, највећа група свих међусобно повезаних светских мрежа.

Сервер:

Компјутер, у мрежном окружењу, који садржи дељене ресурсе, а које користе мрежни корисници.

Вирус:

Рачунарски програм чије стартовање и учитавање изазива оштећивање или брисање података на рачунару.

Wide Area Network (WAN):

Комуникациона мрежа која спаја географски раздвојене рачунаре, штампаче и остале уређаје.

Window:

Део екрана монитора са ког програми и процеси могу да се стартују. Корисник може стартовати више „прозора“ (*window*) у исто време.

Група за дисеминацију и односе са јавношћу
Тел.: 011/24-01-284
Имејл: stat@stat.gov.rs

Библиотека
Тел.: 011/24-12-922, лок. 251
Имејл: biblioteka@stat.gov.rs

Број страна: 147
Тираж: 50

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

314:[007:004(497.11)]

УПОТРЕБА информационо-комуникационих технологија у Републици Србији ... : домаћинства, појединци, предузећа / одговара Миладин Ковачевић . - 2006- . - Београд : Републички завод за статистику, 2006- (Београд : Републички завод за статистику). - 21 cm

Годишње. - Друго издање на другом медијуму:
Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji (CD-ROM) = ISSN 1820-9149
ISSN 1820-9084 = Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji
COBISS.SR-ID 15067772

Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2019.



www.stat.gov.rs

ISSN 1820-9084