



Република Србија
Републички завод за статистику



УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2022.

Домаћинства/појединци
Предузећа



Београд, 2022.

УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2022.

Домаћинства/појединци
Предузећа



Београд, 2022.

Употреба информационо-комуникационих технологија
у Републици Србији, 2022.

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

Аутори: др Миладин Ковачевић, Владимир Шутић, Урош Рајчевић,
Ивана Минаева

Редакција: Марија Пановић, Мирјана Огризовић Брашанац

Лектура: Богдана Милошевић

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

Илустрације: all-free-download.com

© Приликом коришћења података објављених у овој публикацији обавезно је навести извор.

 |

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 шеснаест 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 2022. 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 2022, док су се поједина питања односила на целокупну 2021. 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 1 716 предузећа.

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

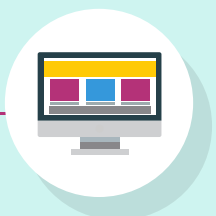
Увод	3
У потреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима/појединачно у Републици Србији, 2022.	6
1.1. МЕТОДОЛОГИЈА	8
1.2. УЗОРАК	9
Домаћинства	9
Лица	9
1.3. ГЛАВНИ НАЛАЗИ	10
1.3.1. Уређаји у домаћинствима	10
1.3.2. Рачунари у домаћинствима	10
1.3.3. Интернет у домаћинствима	12
1.3.4. Појединци: употреба рачунара	15
1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона	18
1.3.6. Појединци: употреба интернета.....	19
1.3.7. Јавна управа (e-government)	23
1.3.8. Трговина путем интернета	24
1.3.9. Интернет паметних уређаја	26
1.3.10. Зелени ИКТ	26
1.4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА	29
Упитник: Коришћење информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно	54
У потреба информационо-комуникационих технологија у предузећима у Републици Србији, 2022.	64
2.1. МЕТОДОЛОГИЈА	66
2.2. УЗОРАК	67
2.3. ГЛАВНИ НАЛАЗИ	68
2.3.1. Интернет у предузећима	68
2.3.2. Учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније.....	69
2.3.3. Веб-сајт	70
2.3.4. Е-трговина.....	72
2.3.5. ИКТ стручњаци и вештине.....	73
2.3.6. ИКТ безбедност	74
2.3.7. Животна средина	75
2.4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА	76
Упитник: Истраживање о употреби информационо-комуникационих технологија у предузећима	112
Речник	118



Мобилни телефон поседује 95,0% домаћинства, а 98,5% ТВ.

Рачунар поседује 77,0% домаћинства.

Интернет прикључак поседује 83,2% домаћинства.

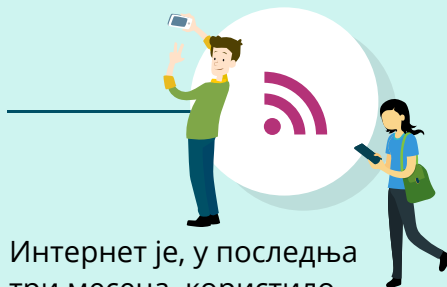


У последња три месеца, 75,9% лица користило је рачунар.



У последња три месеца, 47,8% корисника интернета обавило је куповину/поручивање.

Највећи број корисника путем интернета купује/наручује одећу и спортске производе (71,5%).



Интернет је, у последња три месеца, користило 83,5% лица.

На питање колико су често, у просеку, користили интернет током последња три месеца, 92,0% испитаника одговорило је више пута у току дана.

Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 85,9% особа мушког пола, а 81,2% особа женског пола користило интернет.

Преко 81% интернет популације има налог на друштвеним мрежама (*Facebook, Twitter*).





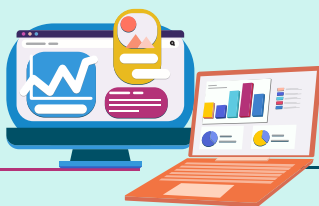
Паметне уређаје повезане на интернет, попут паметног сата, фитнес наруквице, наочара или слушалица и осталих додатака, користи 15,8% појединаца, који су користили интернет у последња три месеца.



Интернет је користило 30,2% интернет популације да би одштампали званичне обрасце са веб-странице или апликације јавне администрације.



Свој лаптоп или таблет који не користи задржало је 17,9% појединаца, док је 15,7% појединаца задржало свој десктоп рачунар.



ДОМАЋИНСТВА ПОЈЕДИНЦИ



ИСТРАЖИВАЊЕ ЈЕ СПРОВЕДЕНО НА
ИСТОМ УЗОРКУ ЗА
ДОМАЋИНСТАВА И ЛИЦА
(ОД 16 ДО 74 ГОДИНЕ).
СТОПА ОДГОВОРА ЈЕ
90,6%.



Резултати праћења понашања појединаца и њихових навика у вези са рециклирањем ИТ уређаја који се више не користе показују да је 18,9% појединаца свој мобилни или смартфон продало/поклонило.



1.1. МЕТОДОЛОГИЈА

 Реализација	• Истраживање је спровођено од 15. фебруара 2022. до 28. фебруара 2022.
 Тип истраживања	• Телефонски интервју
 Величина узорка	• 2 800 домаћинстава • 2 800 појединаца
 Циљна популација	• За домаћинства: циљна популација састоји се од свих домаћинстава с најмање једним чланом који има између 16 и 74 године живота • За појединце: циљна популација састоји се од свих појединаца који имају између 16 и 74 године живота
 Тип узорка	• Двофазни, стратификован узорак
 Домен истраживања	• 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 90,6% (2 537 домаћинстава).

ДОМАЋИНСТВА

Узорак (домаћинства)	Приход					Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 30000 динара	30000 – 50000 динара	50000 – 70000 динара	70000 – 90000 динара	Преко 90000 динара	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	
Број	285	507	425	362	459	634	729	679	495	1616	921	2537
%	14,0	24,9	20,9	17,8	22,5	25,0	28,7	26,8	19,5	63,7	36,3	100,0

Исти узорак који је употребљен код домаћинстава искоришћен је и за анкетирање лица старости од 16 до 74 године, која живе на територији Републике Србије; узорак је обухватио 2 800 појединаца. Стопа одговора износи 90,6% (2 537лица).

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	178	156	303	392	494	1014	1007	1530	259	1583	695	752	395	133	1257	2537
%	7,0	6,1	11,9	15,5	19,5	40,0	39,7	60,3	10,2	62,4	27,4	29,6	15,6	5,2	49,5	100,0



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 98,5% домаћинстава поседује ТВ, док 95,0% домаћинстава поседује мобилни телефон.

Лаптоп поседује 56,1% домаћинстава, што представља повећање од 2,2% у односу на 2021. годину, а 3,8% у односу на 2020. годину.

Граф. 1.1. Уређаји заступљени у домаћинствима (%)

2020 2021 2022

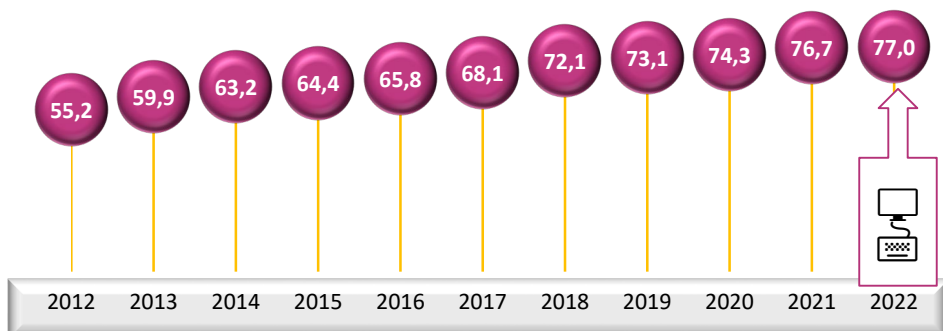


95% домаћинстава поседује мобилни телефон

1.3.2. Рачунари у домаћинствима

Основни налази до којих се у овом истраживању дошло указују на то да 77,0% домаћинстава у Републици Србији поседује рачунар, што чини повећање од 0,3% у односу на 2021. годину, а 2,7% у односу на 2020. годину. Заступљеност рачунара у домаћинствима варира у зависности од територијалне целине: у Београду износи 93,7%, у Војводини 73,5%, у Шумадији и Западној Србији 70,8% и у Јужној и Источној Србији 69,9%.

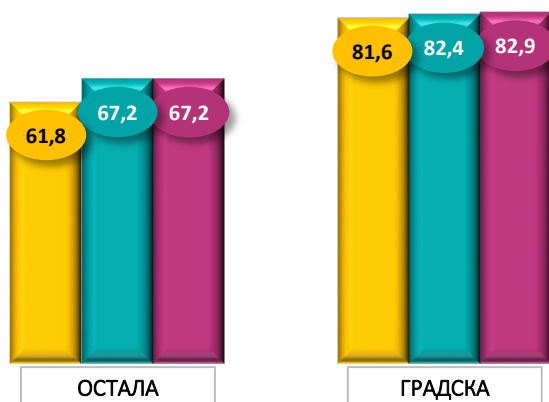
Граф. 1.2. Рачунари у домаћинствима (%)



Разлике се могу уочити када се упореди заступљеност рачунара у градским и осталим деловима Републике Србије: 82,9% наспрам 67,2%. У градским деловима Републике Србије забележен је раст од 0,5%, док је стопа раста заступљености рачунара у осталим деловима Републике Србије остала на истом нивоу.

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

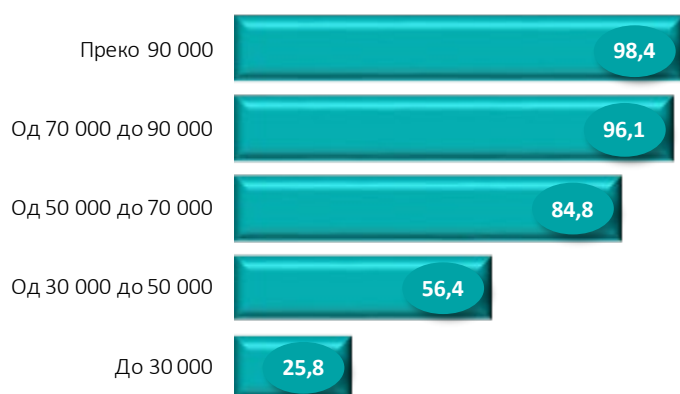
2020 2021 2022



Рачунар већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 90 000 динара (98,4%).

Јаз у погледу заступљености рачунара у домаћинствима видљив је код структуре домаћинстава према месечном приходу. У категорији прихода од 70 000 до 90 000 динара, 96,1% домаћинстава поседује рачунар, односно 84,8 у категорији домаћинстава која имају приход од 50 000 до 70 000 динара.

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

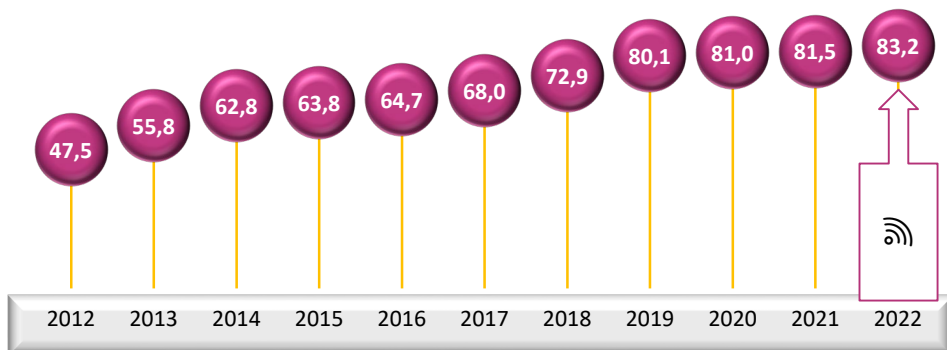


Преко 25% домаћинстава с приходом до 30 000 динара поседује рачунар.

1.3.3. Интернет у домаћинствима

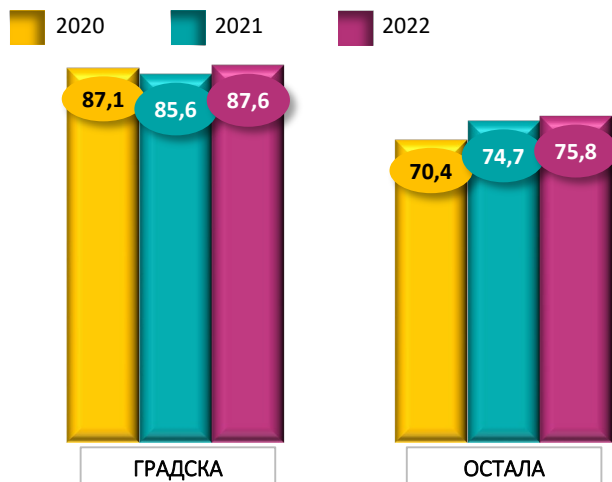
У Републици Србији, 83,2% домаћинстава поседује интернет прикључак, што чини повећање од 1,7% у односу на 2021. годину, а 2,2% у односу на 2020. годину. Према истраживању, сва домаћинства која поседују интернет прикључак у Републици Србији поседују широкопојасну интернет конекцију.

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



Заступљеност интернет прикључка највећа је у Београду и износи 93,0%. У Региону Војводине она износи 81,9%, у Региону Шумадије и Западне Србије 80,7% и у Региону Јужне и Источне Србије 76,6%.

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

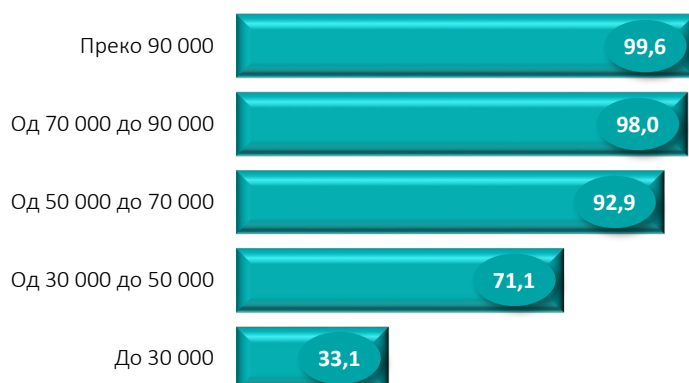


У поређењу са 2021. годином, број интернет прикључака у градским насељима Републике Србије порастао је за 2%, док у осталим деловима Републике Србије стопа раста износи 1,1%.

Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност интернет прикључака у градским и осталим насељима Републике Србије: 87,6% наспрам 75,8%. У поређењу са 2021. годином, у градским насељима Републике Србије забележен је раст од 2%, док у осталим деловима Републике Србије стопа раста износи 1,1%.

Исто као и код заступљености рачунара у домаћинствима, велики јаз постоји у погледу поседовања интернет прикључака према висини прихода домаћинства. Интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 90 000 динара (99,6%), док учешће домаћINSTAVA са приходом до 30 000 динара износи свега 33,1%.

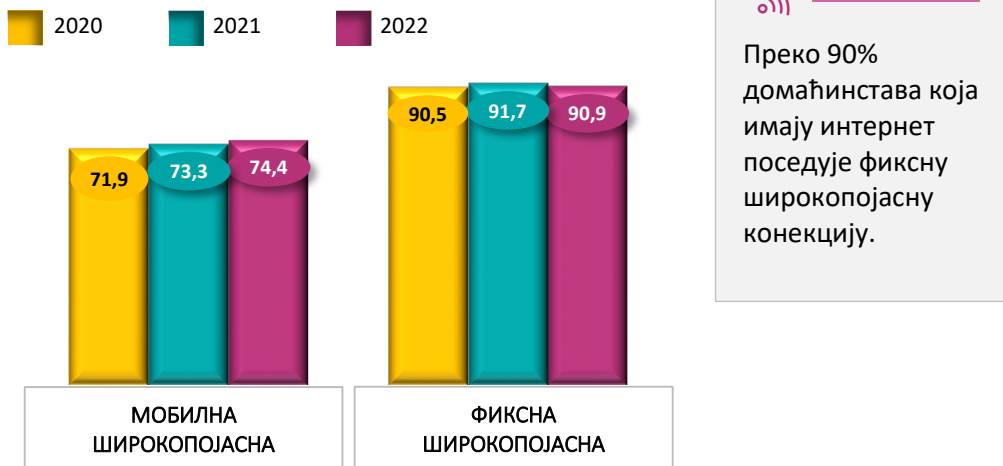
Граф. 1.7. Домаћинства која поседују интернет прикључак, према висини прихода (%)



Преко 70% домаћINSTAVA са приходом од 30 000 до 50 000 динара поседује интернет прикључак.

У вези с начином приступања интернету (типови конекције), домаћинствима је било омогућено да одаберу да ли поседују фиксну или мобилну широкопојасну интернет конекцију. На основу добијених резултата, од укупног броја домаћинстава која поседују интернет прикључак, фиксну широкопојасну конекцију поседује 90,9% домаћинстава, док мобилну широкопојасну интернет конекцију поседује 74,4% домаћинстава.

Граф. 1.8. Тип интернет конекције (%)



Граф. 1.9. Интернет конекција у домаћинствима, према територији (%)



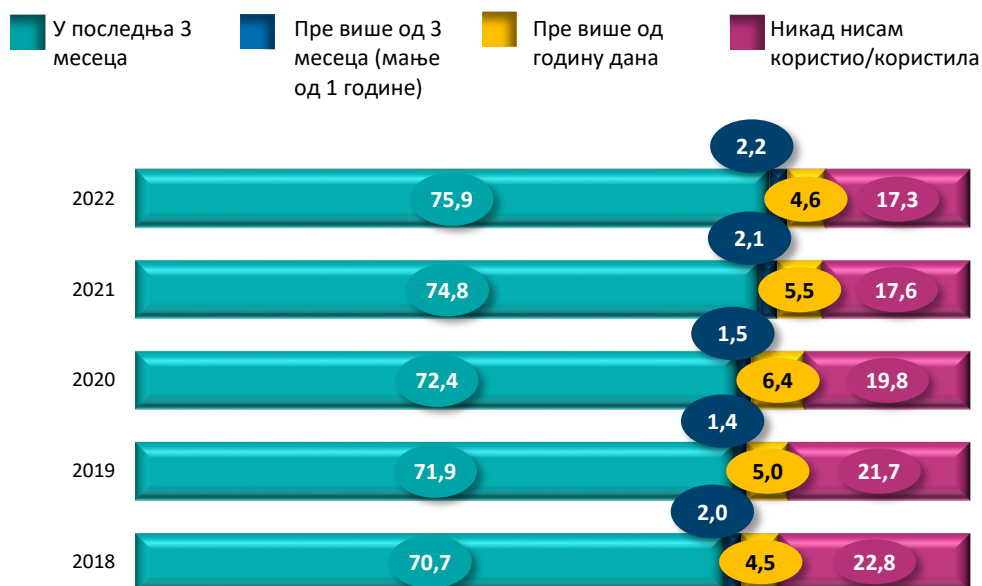
1.3.4. Појединци: употреба рачунара

У Републици Србији је 75,9% лица, у последња три месеца, користило рачунар, 2,2% лица је користило рачунар пре више од три месеца, 4,6% пре више од годину дана, док 17,3% лица никада није користило рачунар. За 1,1% се повећао број корисника рачунара у последња три месеца у односу на 2021. годину, за 3,5% у односу на 2020. годину, а за 4,0% у односу на 2019. годину.

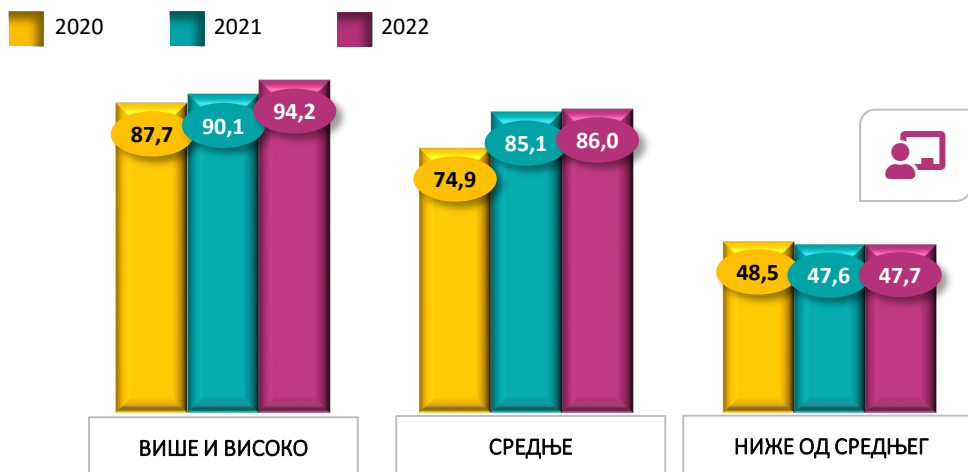
Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања:

- 94,2% лица с вишим и високим образовањем;
- 86,0% лица са средњим образовањем;
- 47,7% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

Граф. 1.10. Када сте последњи пут користили рачунар? (%)

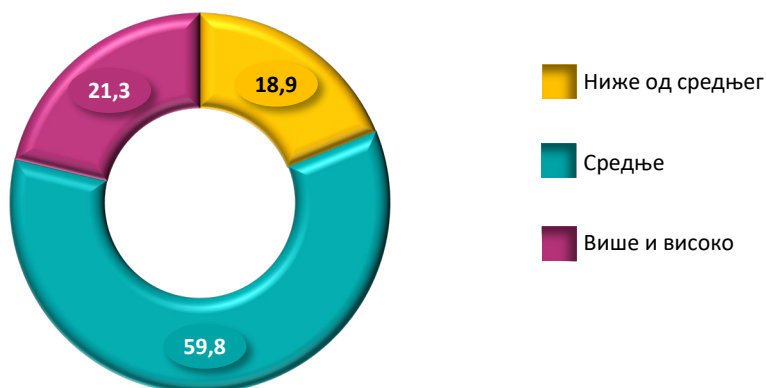


Граф. 1.11. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања (%)



Међу корисницима рачунара, 59,8% има средње образовање, 18,9% корисника ниже од средњег образовања, а 21,3% високо и више образовање.

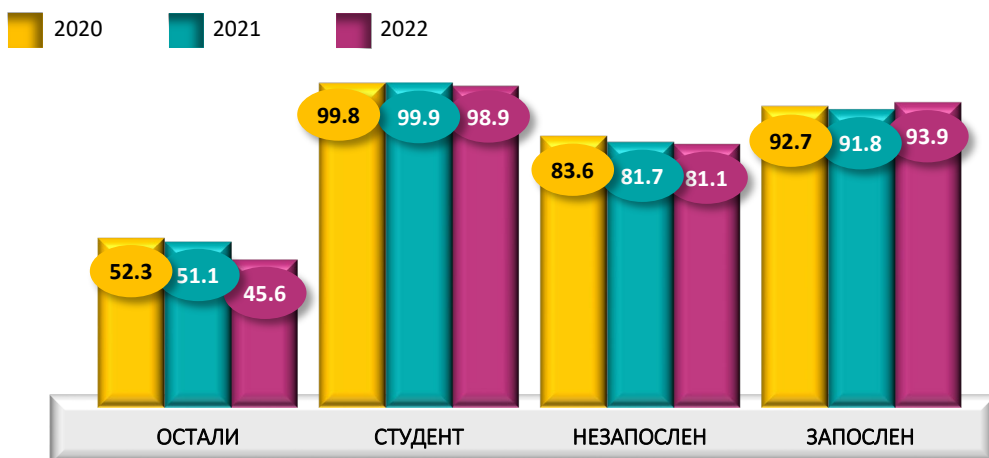
Граф. 1.12. Структура образовања корисника рачунара (%)



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

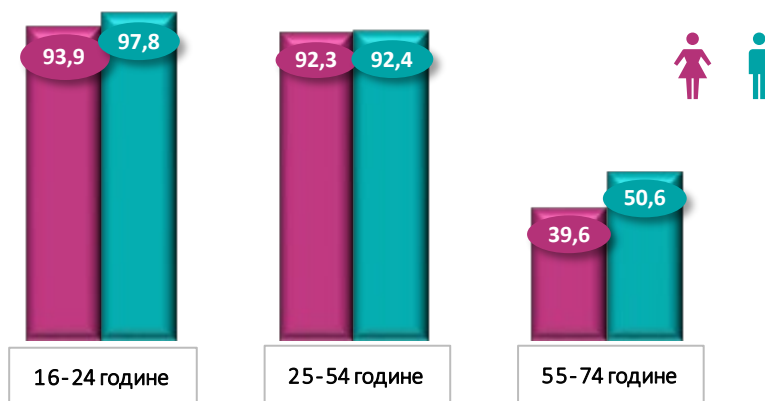
- 98,9% студената;
- 93,9% запослених лица;
- 81,1% незапослених лица;
- 45,6% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

Граф. 1.13. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према радном статусу (%)



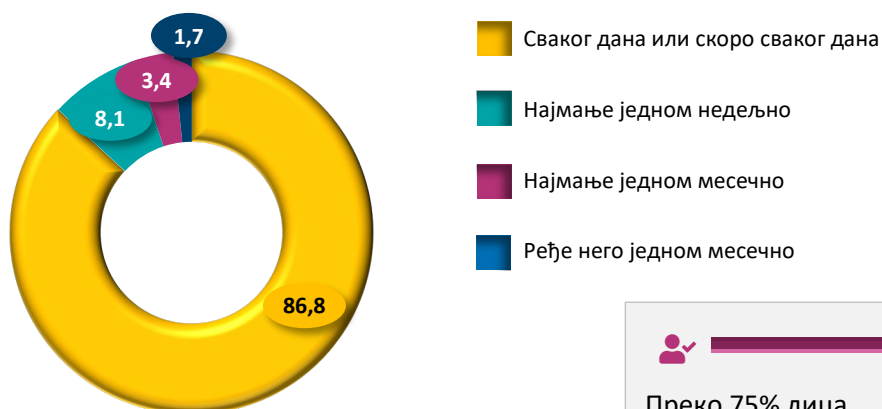
Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 79,2% особа мушког пола и 72,7% особа женског пола користило рачунар.

Граф. 1.14. Коришћење рачунара (у последња три месеца), према полу и старости (%)



На питање колико су често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца, 86,8% испитаника одговорило је да рачунар користи сваког дана или скоро сваког дана, 8,1% најмање једном недељно, 3,4% најмање једном месечно, а 1,7% ређе него једном месечно.

Граф. 1.15. Колико сте често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца? (%)

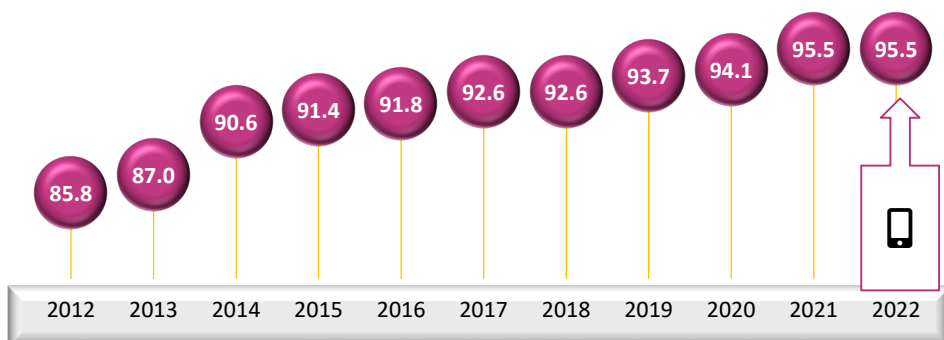


Преко 75% лица
користило је рачунар у
последња три месеца.

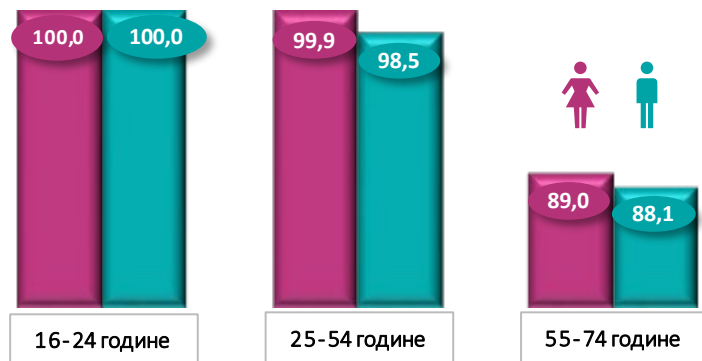
1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона

Истраживање је показало да 95,5% становништва користи мобилни телефон.

Граф. 1.16. Употреба мобилног телефона (%)



Граф. 1.17. Употреба мобилног телефона, према полу и старости (%)

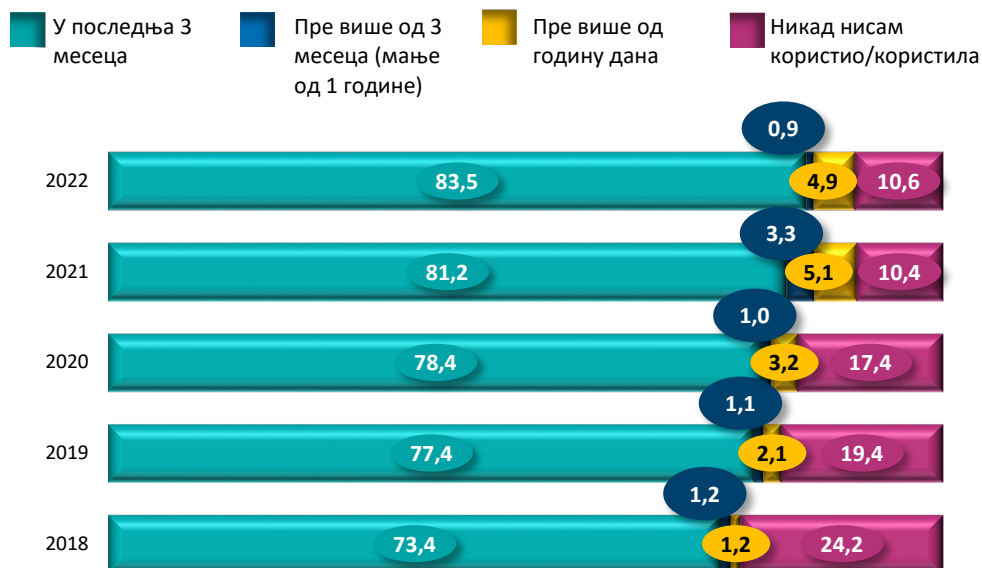


1.3.6. Појединци: употреба интернета

У Републици Србији је 83,5% лица користило интернет у последња три месеца, 0,9% испитаника користило је интернет пре више од три месеца, 4,9% пре више од годину дана, док 10,6% испитаника никад није користио интернет.

За 2,3% повећао се број корисника интернета у последња три месеца у односу на 2021. годину, за 5,1% у односу на 2020. годину.

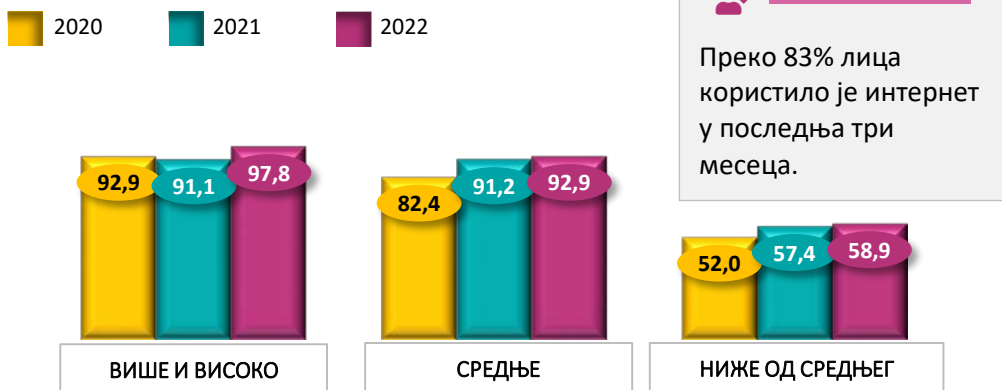
Граф. 1.18. Када сте последњи пут користили интернет? (%)



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

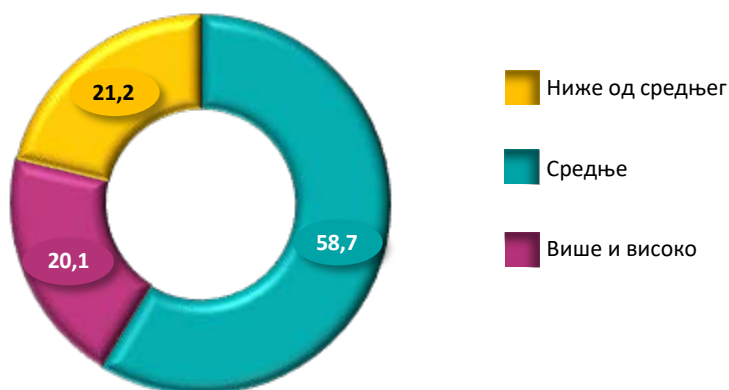
- 97,8% лица с вишим и високим образовањем;
- 92,9% лица са средњим образовањем;
- 58,9% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

Граф. 1.19. Удео корисника интернета (у последња три месеца), према нивоу образовања (%)



Међу корисницима интернета, 58,7% има средње образовање, 21,2% корисника ниже од средњег образовања, а 20,1% високо и више образовање.

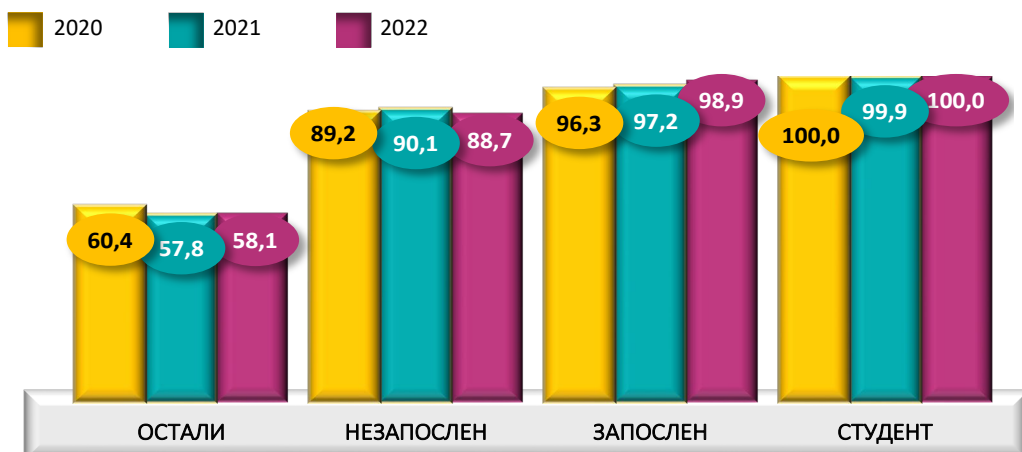
Граф. 1.20. Структура образовања корисника интернета (%)



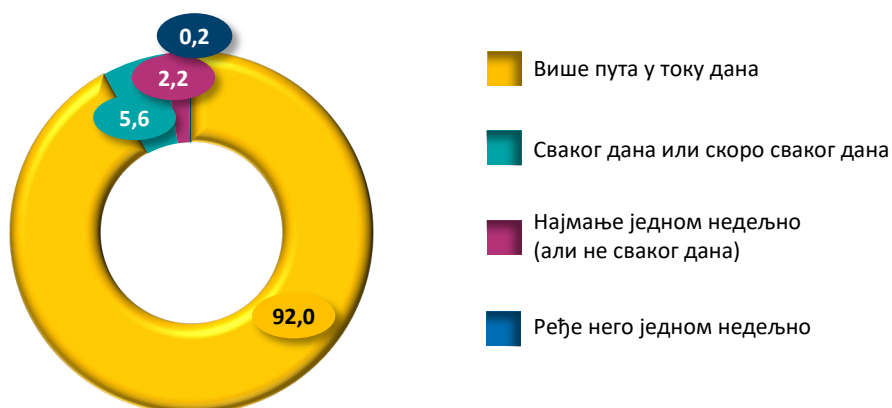
Удео корисника интернета (у последња три месеца), према радном статусу:

- 100,0% студената;
- 98,9% запослених лица;
- 88,7% незапослених лица;
- 58,1% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

Граф. 1.21. Удео корисника интернета (у последња три месеца), према радном статусу (%)



Граф. 1.22. Колико сте често, у просеку, користили интернет у последња три месеца? (%)



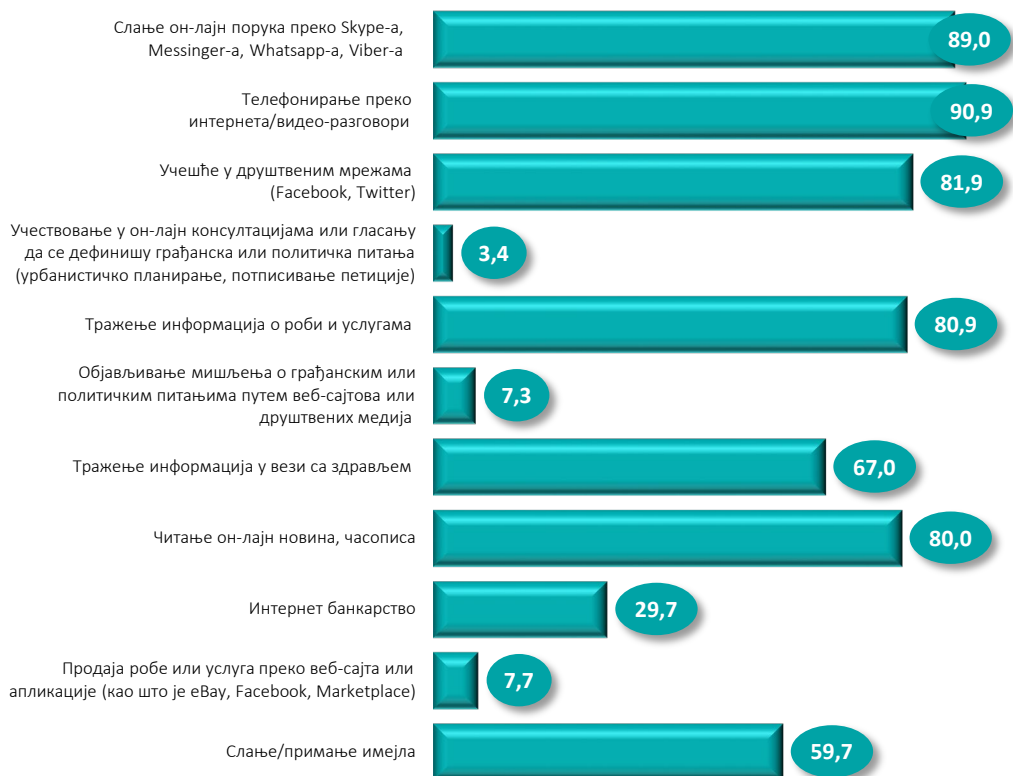
Граф. 1.23. Коришћење интернета (у последња три месеца), према полу и старости (%)



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 85,9% особа мушког пола, а 81,2% 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 (89,0%), као и за телефонирање преко интернета/видео-разговори (90,9%).

Граф. 1.24. Типови коришћења интернета (у приватне сврхе) у последња три месеца (%)



Преко 81% интернет популације има налог на друштвеним мрежама (*Facebook*, *Twitter*).

1.3.7. Јавна управа (e-government)

Граф. 1.25. За коју сте од следећих услуга јавне управе користили интернет? (%) (међу корисницима интернета у последњих дванаест месеци)



Истраживање је показало и да је 30,2% интернет популације користило интернет да би одштампали званичне обрасце са веб-странице или апликације јавне администрације.

Граф. 1.26. Разлог због којег испитаници нису слали попуњене обрасце јавној администрацији путем интернета (%) (међу корисницима интернета у последњих дванаест месеци)

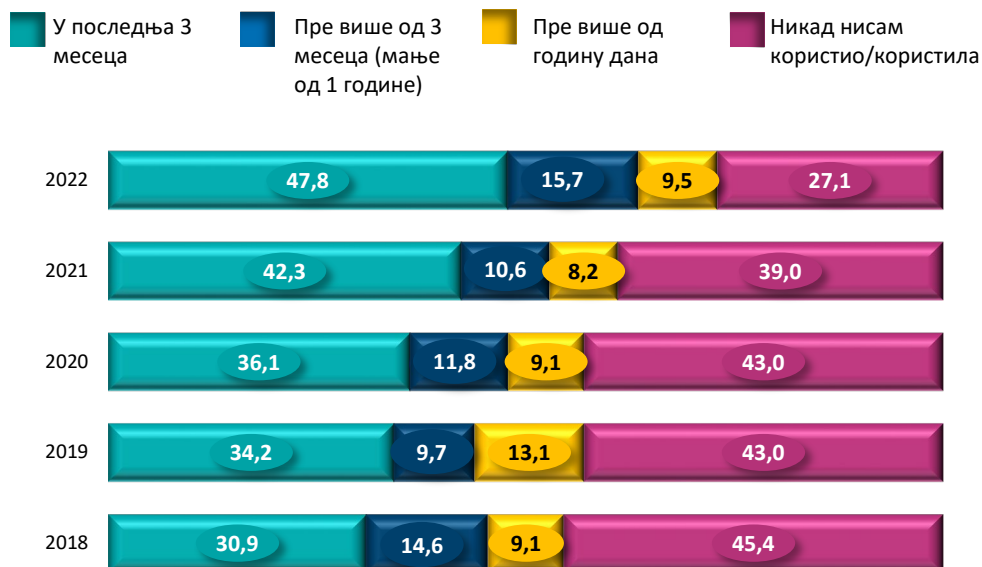


1.3.8. Трговина путем интернета

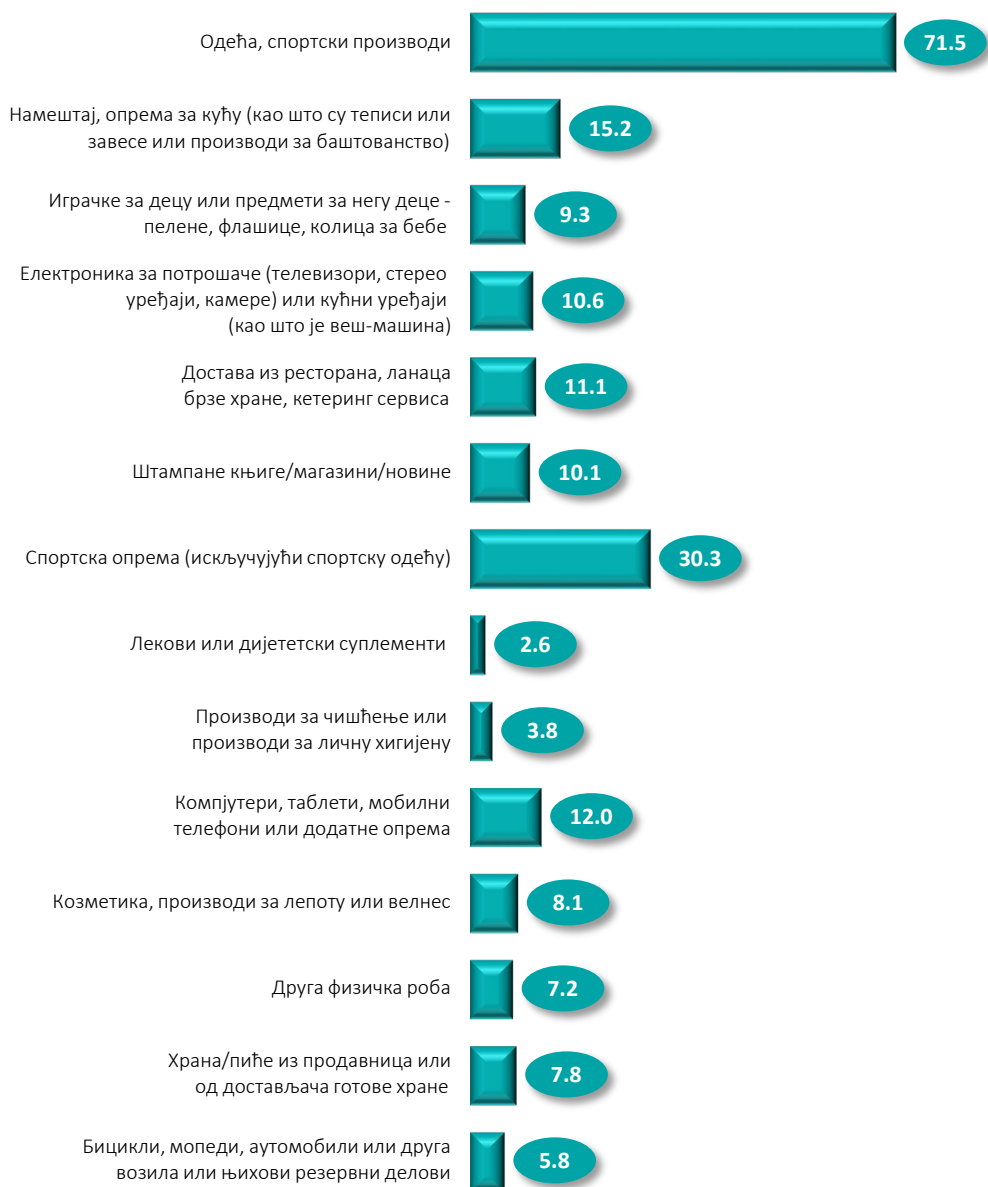
Када је реч о временском оквиру у ком су корисници интернета куповали/поручивали робу или услуге путем интернета, 47,8% корисника обавило је куповину/поручивање у последња три месеца, 15,7% пре више од три месеца, а 9,5% пре више од годину дана.

Проценат корисника интернета који никада нису куповали/поручивали робу или услуге путем интернета износио је 27,1%.

Граф. 1.27. Када сте последњи пут (у приватне сврхе) купили/наручили робу или услуге путем интернета? (%)



Граф. 1.28. 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 (71,5%) и спортску опрему (30,3%).

1.3.9. Интернет паметних уређаја

На питање које се односи на коришћење паметних уређаја повезаних на интернет испитаници који су користили интернет у последња три месеца су могли да дају више одговора. Истраживање показује да 64,6% испитаника поседује ТВ повезан са интернетом, конзоле за игру користи 6,2%, док кућне аудио системе повезане са интернетом односно паметне звучнике користи 7,4% испитаника.

Граф. 1.29. Да ли сте користили интернет преко било ког од следећих уређаја у вашем дому у приватне сврхе у последња три месеца? (%)

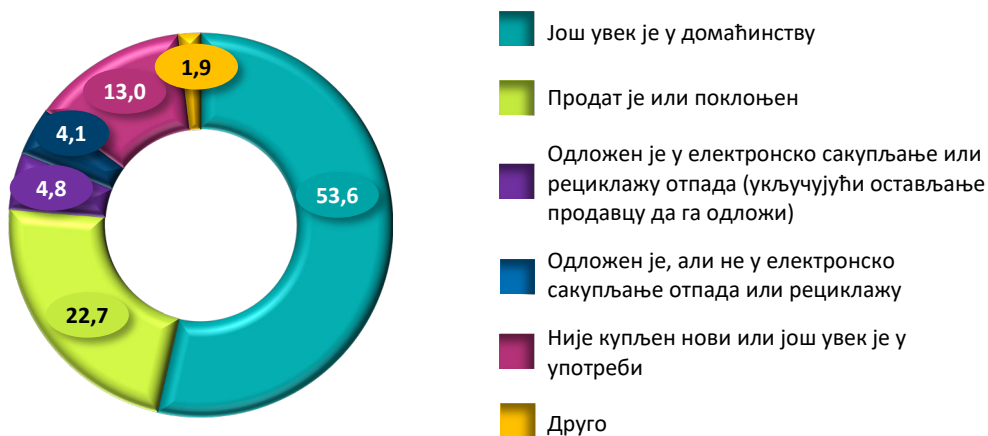


1.3.10. Зелени ИКТ

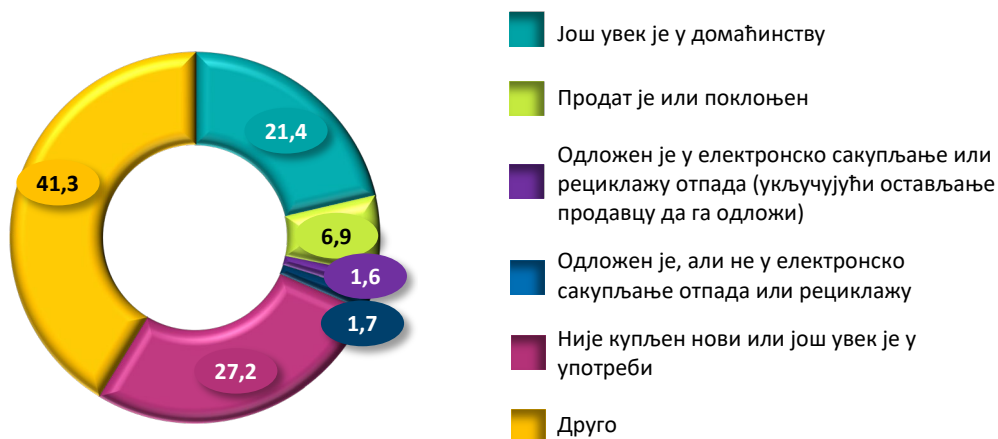
Основни налази до којих се дошло у истраживању пратећи понашање појединаца који су користили интернет у последња три месеца и њихових навика у вези са рециклирањем ИТ уређаја који се више не користе показали су следеће:

- 22,7% појединаца је свој мобилни или смартфон продало или поклонило;
- 21,4% појединаца је задржало свој лаптоп или таблет који не користи;
- 18,8% појединаца је задржало свој десктоп рачунар који не користи.

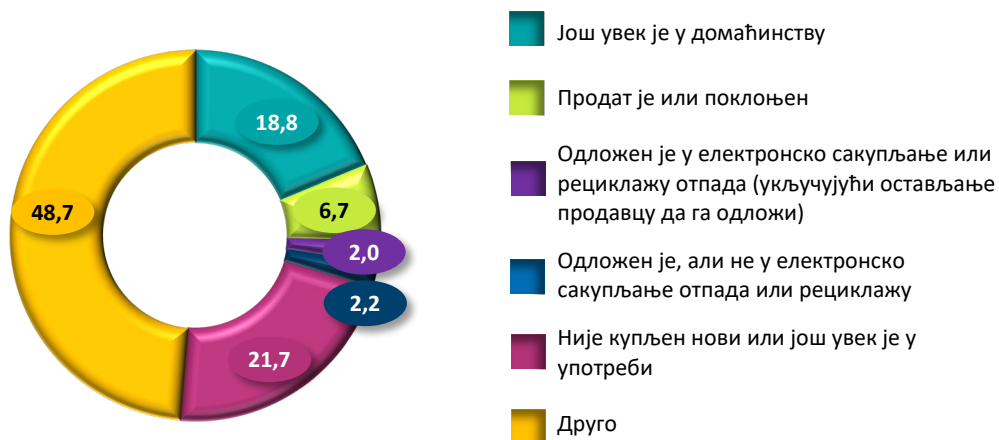
Граф. 1.30. Шта сте урадили са мобилним телефоном или смартфоном када сте га заменили или више не користите? (%)



Граф. 1.31. Шта сте урадили са лаптопом или таблетом када сте га заменили или више не користите? (%)



Граф. 1.32. Шта сте урадили са десктоп рачунаром када сте га заменили или више не користите? (%)





1.4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама

%

Одговор (домаћинства)	Приход					Регион				Тип домаћин- ства		Укупно
	до 30000 динара	30 000- 50 000 динара	50 000 – 70 000 динара	70 000 – 90 000 динара	Преко 90 000	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	

A1_Н: Уређаји заступљени у домаћинствима (вишеструки одговор)

Персонални рачунар (PC)	25,8	56,4	84,8	96,1	98,4	93,7	73,5	70,8	69,9	82,9	67,2	77,0
Лаптоп	16,1	39,5	61,8	65,4	75,1	78,2	48,1	49,2	49,4	60,9	48,1	56,1
ТВ	97,4	99,5	98,9	99,3	98,8	98,8	96,4	99,6	99,4	98,8	98,0	98,5
Мобилни телефон	76,7	94,0	98,9	98,1	99,7	96,3	94,9	94,6	93,8	96,8	91,9	95,0

A1: Да ли ви или било ко из вашег домаћинства има приступ интернету код куће?

Да	33,1	71,1	92,9	98,0	99,6	93,0	81,9	80,7	76,6	87,6	75,8	83,2
Не	66,9	28,9	7,1	2,0	0,4	7,0	18,1	19,3	23,4	12,4	24,2	16,8

A2: Тип интернет конекције (вишеструки одговор)¹⁾

Фиксна широкопојасна интернет конекција	75,5	76,6	89,8	97,1	98,0	93,3	89,8	88,0	92,7	92,6	87,5	90,9
Мобилна широкопојасна интернет конекција	42,2	67,0	69,5	78,5	86,3	76,8	72,5	74,8	73,1	76,3	70,6	74,4

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

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 три месеца	95,9	97,8	95,2	84,3	59,0	30,2	79,2	72,7
Пре више од три месеца (мање од једне године)	4,1	2,2	0,0	4,2	1,0	2,2	0,9	3,4
Пре више од годину дана	0,0	0,0	1,3	4,6	7,6	12,6	3,5	5,7
Никад нисам користио/користила	0,0	0,0	3,5	6,8	32,4	55,0	16,5	18,1

Б2_Н: Колико сте често, у просеку, користили

Сваког дана или скоро сваког дана	96,8	97,2	93,1	83,7	70,9	53,9	85,3	88,5
Најмање једном недељно	0,0	0,0	2,5	10,0	21,9	36,0	8,7	7,4
Најмање једном месечно	3,2	1,6	2,8	2,5	5,5	9,3	3,9	2,8
Ређе него једном месечно	0,0	1,1	1,6	3,8	1,7	0,8	2,1	1,3

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?

47,7	86,0	94,2	93,9	81,1	98,9	45,6	75,9	У последња три месеца
3,2	2,0	1,0	0,7	3,1	1,1	3,4	2,2	Пре више од три месеца (мање од једне године)
5,3	4,8	2,9	1,0	4,0	0,0	10,4	4,6	Пре више од годину дана
43,9	7,2	1,8	4,3	11,7	0,0	40,6	17,3	Никад нисам користио/користила

рачунар у последња три месеца?¹⁾

86,4	86,2	89,0	91,8	84,5	100,0	70,4	86,8	Сваког дана или скоро сваког дана
8,1	7,8	8,9	4,9	8,1	0,0	20,3	8,1	Најмање једном недељно
4,4	3,6	2,0	2,1	3,9	0,0	7,7	3,4	Најмање једном месечно
1,2	2,4	0,2	1,2	3,4	0,0	1,5	1,7	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 три месеца	100,0	100,0	99,7	97,2	69,2	40,8	85,9	81,2
Пре више од три месеца (мање од једне године)	0,0	0,0	0,3	0,0	1,1	3,7	0,7	1,1
Пре више од годину дана	0,0	0,0	0,0	2,8	16,0	9,1	3,7	6,1
Никад нисам користио/користила	0,0	0,0	0,0	0,0	13,7	46,5	9,6	11,6

Б2: Колико сте често, у просеку, користили

Више пута у току дана	97,5	97,3	97,0	91,1	85,1	72,3	92,3	91,7
Сваког дана или скоро сваког дана	2,5	2,2	1,1	6,9	10,5	18,2	5,4	5,7
Најмање једном недељно (али не сваког дана)	0,0	0,6	1,7	1,8	4,1	8,4	2,0	2,3
Ређе него једном недељно	0,0	0,0	0,3	0,2	0,3	1,2	0,3	0,2

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		

пут користили интернет?

58,9	92,9	97,8	98,9	88,7	100,0	58,1	83,5	У последња три месеца
1,4	0,8	0,3	0,1	0,3	0,0	2,5	0,9	Пре више од три месеца (мање од једне године)
10,6	2,9	1,4	0,7	6,7	0,0	9,8	4,9	Пре више од годину дана
29,1	3,4	0,6	0,2	4,4	0,0	29,6	10,6	Никад нисам користио/користила

интернет у последња три месеца?¹⁾

90,8	91,9	93,6	96,2	93,3	100,0	78,8	92,0	Више пута у току дана
6,1	5,7	4,6	3,4	3,9	0,0	14,1	5,6	Сваког дана или скоро сваког дана
3,1	2,0	1,7	0,4	2,4	0,0	6,4	2,2	Најмање једном недељно (али не сваког дана)
0,0	0,4	0,1	0,0	0,4	0,0	0,6	0,2	Ређе него једном недељно

МОДУЛ Б: Употреба интернета (наставак)

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Б3: Које сте активности обављали путем интернета								
Слање/примање имејла	78,8	72,4	64,8	54,4	42,7	28,6	60,9	58,5
Телефонирање преко интернета/видео-разговори	96,8	92,0	92,5	89,2	86,4	86,4	90,6	91,2
Учешће у друштвеним мрежама (<i>Facebook, Twitter</i>)	97,0	94,5	88,3	83,2	59,8	46,1	82,8	80,9
Слање он-лајн порука преко <i>WhatsApp-a, Viber-a, Skype-a, Messenger-a</i>	98,2	96,5	94,2	88,5	79,1	60,9	88,4	89,5
Тражење информација о роби и услугама	77,7	93,7	84,3	84,0	75,1	51,2	81,9	79,9
Читање он-лајн новина, часописа	70,1	77,7	84,1	85,4	81,1	76,0	76,4	83,7
Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-сајтова или друштвених медија	4,5	8,4	10,9	7,5	4,4	4,0	7,0	7,5
Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)	2,5	3,9	1,1	8,5	1,4	1,0	3,5	3,3
Слушање или преузимање музике (веб радио, стриминг музике)	68,2	55,1	50,4	17,0	11,8	7,0	38,7	36,3
Гледање телевизијског програма путем интернета од ТВ емитера	48,6	32,2	27,0	27,3	25,5	15,0	29,8	30,0
Гледање videa на захтев од комерцијалних сервиса (<i>Netflix, HBO GO, Amazon Prime</i>)	28,5	18,4	14,4	11,7	7,2	3,4	16,5	12,7
Гледање видео садржаја преко сервиса за дељење (као што је <i>Youtube</i>)	86,4	86,7	80,5	77,1	67,6	58,2	82,1	73,8
Играње или преузимање игрица	55,2	28,4	31,6	24,2	12,5	9,6	31,6	24,6
Тражење информација у вези са здрављем	42,8	75,4	71,3	77,6	67,1	50,9	63,8	70,2
Заказивање прегледа код лекара преко веб-сајта или апликације	0,4	2,6	1,4	2,9	2,2	2,3	1,2	2,8

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)

31,3	62,1	82,9	69,1	54,8	85,4	35,0	59,7	Слање/примање имејла
91,1	90,5	91,9	93,3	87,3	93,4	89,0	90,9	Телефонирање преко интернета/видео-разговори
81,4	82,5	80,4	87,5	86,5	97,4	58,6	81,9	Учешће у друштвеним мрежама (Facebook, Twitter)
91,1	89,7	84,6	91,0	90,8	98,7	78,3	89,0	Слање он-лајн порука преко WhatsApp-а, Viber-а, Skype-а, Messenger-а
68,7	83,1	87,3	88,9	81,2	83,3	64,2	80,9	Тражење информација о роби и услугама
60,2	83,6	90,4	84,5	77,0	73,7	77,6	80,0	Читање он-лајн новина, часописа
3,0	8,1	9,3	10,0	6,5	7,3	3,0	7,3	Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб сајтова или друштвених медија
1,9	3,2	5,6	5,1	3,0	2,9	0,8	3,4	Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)
22,3	39,8	46,8	41,5	33,9	68,8	18,6	37,5	Слушање или преузимање музике (веб радио, стриминг музике)
16,8	32,4	36,5	35,0	20,3	52,7	19,5	29,9	Гледање телевизијског програма путем интернета од ТВ емитера
9,2	13,1	24,9	16,8	9,3	34,0	6,9	14,6	Гледање видеа на захтев од комерцијалних сервиса (као што су Netflix, HBO GO, Amazon Prime)
73,7	79,0	79,8	84,6	74,8	94,1	61,2	78,0	Гледање видео садржаја преко сервиса за дељење (као што је Youtube)
29,8	30,3	19,8	28,4	23,1	53,9	20,4	28,1	Играње или преузимање игрица
55,9	68,4	74,4	73,4	77,1	49,5	52,2	67,0	Тражење информација у вези са здрављем
0,0	2,4	2,9	2,6	2,3	0,0	1,5	2,0	Заказивање прегледа код лекара преко веб-сајта или апликације

МОДУЛ Б: Употреба интернета (наставак)

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

Б3: Које сте активности обављали путем интернета

Приступ личном здравственом картону онлајн	1,2	0,4	1,4	2,5	1,2	1,9	1,2	1,6
Коришћење других здравствених услуга преко веб-сајта или апликације уместо да идете у болницу или код лекара (као што је добијање рецепта или он-лајн консултације)	1,0	2,7	0,9	1,9	2,4	1,3	1,3	2,1
Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је eBay, Facebook, Marketplace)	9,1	14,9	8,3	5,9	2,3	1,7	8,2	7,3
Интернет банкарство	30,6	38,3	32,0	28,8	24,1	15,0	29,7	29,8

Б4: Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе

Похађање он-лајн курсева	27,4	15,7	6,6	3,6	3,5	1,0	8,8	10,8
Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)	64,9	32,1	18,6	19,5	11,5	8,3	24,7	27,6
Комуникација са наставницима или ученицима преко он-лајн аудио или видео алата (као што су Zoom, MS Teams, Google Classroom итд.)	79,2	13,8	14,2	15,2	4,9	4,4	19,9	23,0
Нисам предузео ништа од наведеног	13,8	67,6	73,0	74,1	84,8	87,9	68,4	65,1

Б5: Која је била сврха учења у којима сте учествовали

За формално образовање (школа или универзитет)	96,3	36,2	37,9	46,4	19,8	21,2	59,7	58,0
У професионалне или пословне сврхе	0,9	36,5	31,3	29,9	40,5	18,4	20,1	21,9
У приватне сврхе	8,5	45,7	35,8	33,5	46,0	63,4	25,7	31,6

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 Б4 одговорили „Да“ на било који од прва три понуђена одговора.

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)

1,2	1,4	1,9	1,6	1,9	0,9	0,8	1,4	Приступ личном здравственом картону он-лајн
1,7	1,3	2,9	2,0	0,6	0,0	3,2	1,7	Коришћење других здравствених услуга преко веб-сајта или апликације уместо да идете у болницу или код лекара (као што је добијање рецепта или он-лајн консултације)
4,5	8,2	9,8	10,1	8,4	8,4	2,3	7,7	Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је eBay, Facebook, Marketplace)
10,4	29,2	51,7	43,5	14,6	40,0	14,8	29,7	Интернет банкарство

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

6,6	8,6	16,6	7,8	5,6	33,9	6,4	9,8	Похађање он-лајн курсева
22,0	22,9	39,9	24,6	15,9	71,9	17,8	26,1	Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници,,,))
29,6	18,7	20,7	13,6	12,7	83,8	15,5	21,4	Комуникација са наставницима или ученицима преко он-лајн аудио или видео алата (као што су Zoom, MS Teams, Google Classroom итд.)
67,4	71,0	53,6	69,9	76,9	9,0	77,8	66,7	Нисам предузео ништа од наведеног

у претходна три месеца?²⁾ (вишеструки одговор)

92,0	62,5	27,5	28,7	48,9	98,7	69,0	58,8	За формално образовање (школа или универзитет)
3,6	11,7	50,9	45,4	13,3	0,6	6,9	21,0	У професионалне или пословне сврхе
8,3	30,9	39,9	39,7	39,7	7,6	30,0	28,7	У приватне сврхе

МОДУЛ В: Употреба јавне администрације

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски

В1: Да ли сте у последњих 12 месеци користили услуге јавне администрације следеће активности?¹⁾

Приступ вашим личним подацима које о вама чувају јавни органи (информације о вакцинацији, зелени сертификат, итд.)	54,9	51,1	55,3	49,9	54,8	40,9	52,2	51,6
Приступ информацијама из јавних база података или регистара (катастарским регистрима, регистрима предузећа)	3,7	10,7	8,6	11,8	8,7	10,7	9,3	9,0
Добијање информације (о услугама, бенефицијама, правима, законима, радном времену)	17,2	32,4	26,1	19,5	15,6	8,5	23,8	19,2
Нисам користио услуге јавне администрације	41,9	30,7	35,5	43,6	40,2	53,0	37,6	41,4

В2: Да ли сте преузели или одштампали званичне обрасце са веб-странице у приватне сврхе, у

Да	24,5	47,2	29,0	27,7	24,3	21,2	28,4	32,0
Не	75,5	52,8	71,0	72,3	75,7	78,8	71,6	68,0

В3: Да ли сте у последњих 12 месеци заказали термин или резервацију преко (за пасош, личну карту, итд.)

Да	25,1	24,0	22,7	20,3	18,7	12,2	19,4	23,1
Не	74,9	76,0	77,3	79,7	81,3	87,8	80,6	76,9

В6: Да ли сте у последњих 12 месеци обављали неку од следећих активности или јавних сервиса у

Поднели захтев за званични документ или уверење (као што су диплома, извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге венчаних/ разведених, итд.)	7,2	9,2	6,0	8,7	6,6	3,4	6,0	8,4
Тражили бенефиције или права (пензија, незапосленост, дечији додатак, упис у школе, универзитете)	8,3	3,2	1,4	2,6	1,3	0,3	2,5	3,2
Поднели друге захтеве, тужбе или жалбе (затражили правну помоћ)	1,3	3,4	0,6	0,6	0,8	0,6	0,5	2,0
Ништа од наведеног	84,4	84,5	93,0	88,2	91,6	96,1	91,6	86,8

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

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

**или јавних сервиса путем веб-сајта или апликације, у приватне сврхе, за
(вишеструки одговор)**

29,2	54,5	68,9	62,5	41,3	57,3	41,1	51,9	Приступ вашим личним подацима које о вама чувају јавни органи (информације о вакцинацији, зелени сертификат, итд)
4,5	8,1	17,4	14,4	6,1	3,8	5,2	9,2	Приступ информацијама из јавних база података или регистара (катастарским регистрима, регистрима предузећа)
17,1	21,0	27,7	26,6	23,5	21,5	10,1	21,5	Добијање информације (о услугама, бенефицијама, правима, законима, радном времену)
60,5	37,8	21,8	27,8	45,8	40,4	53,8	39,5	Нисам користио услуге јавне администрације

**или апликације јавне администрације или сервиса,
последњих 12 месеци? ¹⁾**

10,3	30,5	50,6	43,5	20,3	26,4	17,6	30,2	Да
89,7	69,5	49,4	56,5	79,7	73,6	82,4	69,8	Не

**веб-сајта или апликације јавне администрације или сервиса
у приватне сврхе? ¹⁾**

7,8	21,7	34,4	28,3	12,7	31,9	12,2	21,2	Да
92,2	78,3	65,6	71,7	87,3	68,1	87,8	78,8	Не

**путем веб-сајта или апликације јавне администрације
приватне сврхе? ¹⁾ (вишеструки одговор)**

2,6	6,8	13,1	11,0	4,0	8,0	3,1	7,2	Поднели захтев за званични документ или уверење (као што су диплома, извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге венчаних/ разведених итд.)
1,2	3,0	4,0	2,7	1,2	11,7	0,7	2,8	Тражили бенефиције или права (пензија, незапосленост, дечији додатак, упис у школе, универзитете)
0,0	1,2	2,9	1,1	1,8	2,6	0,3	1,3	Поднели друге захтеве, тужбе или жалбе (затражили правну помоћ)
96,1	89,4	81,3	85,7	93,2	79,3	96,2	89,3	Ништа од наведеног

МОДУЛ В: Употреба јавне администрације (наставак)

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски

В7: Који су разлози због којих нисте тражили званична документа или нисте подносили захтеве

Нисам морао да тражим никаква документа нити да подносим захтев	57,3	61,7	65,9	72,3	60,6	51,4	67,2	58,5
Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)	1,8	1,6	7,7	1,9	9,1	11,6	2,8	7,8
Забринутост у вези са безбедношћу личних података или неспремност за плаћање путем интернета (превара са кредитним картицама)	6,8	5,7	0,8	0,3	1,0	0,4	2,3	2,4
Друга особа је то учинила уместо мене	17,2	6,3	4,2	4,5	13,6	21,1	9,6	9,3
Други разлози	16,9	24,8	21,4	21,0	16,6	16,2	18,3	22,0

В8: Да ли сте наишли на неки од следећих проблема када сте користили сервиса у

Веб-сајт или апликација су били тешки за коришћење	4,7	2,6	1,1	3,1	2,9	2,4	1,8	3,6
Технички проблеми настали при коришћењу веб-сајта или апликације	9,8	9,0	13,4	13,6	17,6	14,4	12,2	13,1
Није могуће приступити услузи на паметном телефону или таблету	6,3	2,4	2,1	2,9	4,0	2,1	3,9	2,4
Други разлози	11,9	7,4	6,8	6,5	6,5	17,3	8,9	7,6
Нисам се сусрео са било којим проблемом	72,1	79,8	77,0	75,4	70,7	65,0	75,4	74,4

2) Подаци се односе на појединце који су на питање В6 одговорили „Ништа од наведеног“.

3) Подаци се односе на појединце који су одговорили „Да“ на В1а, В1б, В1в, В2а, В3а, В5а или В6а, В6б, В6в питања из упитника.

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

путем веб-сајта или апликације јавне администације или јавних сервиса, у последњих 12 месеци?²⁾

65,7	61,1	66,0	65,5	69,6	66,8	51,0	63,0	Нисам морао да тражим никаква документа нити да подносим захтев
13,4	3,2	1,2	3,6	2,3	2,5	11,7	5,2	Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)
0,7	3,1	2,0	2,8	1,3	6,7	1,0	2,4	Забринутост у вези са безбедношћу личних података или неспремност за плаћање путем интернета (превара са кредитним картицама)
7,6	10,4	8,8	7,2	3,9	14,5	16,9	9,5	Друга особа је то учинила уместо мене
12,6	22,4	22,2	20,9	22,9	9,5	19,9	20,1	Други разлози

веб-сајт или апликацију јавне администрације или јавних последњих 12 месеци?³⁾

1,7	2,7	3,1	2,2	2,9	6,2	1,4	2,7	Веб-сајт или апликација су били тешки за коришћење
16,4	12,1	11,8	13,1	11,3	10,3	14,4	12,6	Технички проблеми настали при коришћењу веб-сајта или апликације
0,0	3,6	3,7	2,5	2,5	8,9	2,5	3,1	Није могуће приступити услузи на паметном телефону или таблети
5,3	8,7	8,8	5,8	7,6	16,0	11,8	8,3	Други разлози
76,6	74,2	75,8	77,6	76,9	64,8	70,5	74,9	Нисам се сусрео са било којим проблемом

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 купили или наручили								
У последња три месеца	65,6	61,7	50,2	45,3	28,3	22,6	46,7	48,9
Пре више од три месеца (мање од једне године)	10,2	15,7	18,8	18,6	13,8	13,2	17,7	13,7
Пре више од годину дана	10,0	11,2	8,8	8,9	10,3	6,9	8,1	10,9
Никад нисам користио/користила	14,3	11,5	22,2	27,1	47,6	57,2	27,6	26,5
Г2: Коју сте врсту робе или услуга наручили/купили путем								
Одећа, спортски производи	79,3	76,9	73,2	71,4	48,2	43,9	62,7	80,0
Спортска опрема (искључујући спортску одећу)	28,8	27,3	37,9	32,9	23,6	14,5	30,5	30,1
Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колица за бебе)	2,8	16,6	9,3	8,8	7,4	3,1	5,4	13,1
Намештај, опрема за кућу (као што су теписи или завесе или производи за баштованство)	4,1	12,0	22,1	19,8	19,0	16,2	15,0	15,3
Музика у облику CD-ова, плоча итд.	1,2	0,0	0,0	1,0	0,5	0,0	0,9	0,1
Филмови или серије у облику DVD-ова, Blu-ray дискова	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Штампане књиге/магазини/новине	13,9	13,3	8,7	4,8	9,8	7,3	8,5	11,7
Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатне опрема	13,8	9,7	14,5	10,8	12,9	7,3	14,1	10,0
Електроника за потрошаче (телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш-машина)	5,8	10,8	12,0	11,4	15,1	10,4	14,5	6,8
Лекови или дијететски суплементи	2,4	0,0	3,7	2,6	6,2	4,8	3,1	2,0
Достава из ресторана, ланаца брзе хране, кетеринг сервиса	16,6	14,7	7,6	7,8	8,7	4,9	11,0	11,3
Храна/пиће из продавница или од достављача готове хране	14,5	8,4	4,3	7,6	4,0	2,6	6,1	9,4
Козметика, производи за лепоту или велнес	4,3	10,9	9,3	9,9	3,6	4,1	6,1	10,0
Производи за чишћење или производи за личну хигијену	5,4	2,8	3,3	5,2	2,3	1,8	3,3	4,3
Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или резервни делови	1,5	4,5	5,6	7,5	14,6	8,8	9,8	2,0
Друга физичка роба	3,5	3,6	7,4	10,3	8,4	25,3	7,9	6,4

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

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

робу или услуге путем интернета у приватне сврхе?

40,3	48,8	52,8	55,3	44,5	65,6	29,2	47,8	У последња три месеца
8,4	17,1	19,4	19,6	14,6	12,3	11,3	15,7	Пре више од три месеца (мање од једне године)
11,9	9,0	8,4	8,3	9,1	11,4	11,1	9,5	Пре више од годину дана
39,3	25,2	19,4	16,8	31,8	10,7	48,4	27,1	Никад нисам користио/користила

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

66,5	75,0	66,0	68,4	74,6	88,7	59,5	71,5	Одећа, спортски производи
18,1	34,3	29,1	36,6	21,4	28,1	24,3	30,3	Спортска опрема (искључујући спортску одећу)
4,7	11,1	8,3	11,6	10,1	0,0	9,7	9,3	Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колица за бебе)
15,7	14,3	17,0	20,9	12,6	3,7	11,0	15,2	Намештај, опрема за кућу (као што су теписи или завесе или производи за баштованство)
1,3	0,3	0,3	0,3	0,3	1,6	0,3	0,5	Музика у облику CD-ова, плоча итд.
0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,2	Филмови или серије у облику DVD-ова, Blu-ray дискова
6,4	8,6	17,5	8,2	9,4	21,4	6,3	10,1	Штампане књиге/магазини/новине
12,6	9,1	19,5	12,1	11,6	10,5	14,0	12,0	Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатне опрема
9,9	10,1	12,3	11,5	10,3	5,7	12,9	10,6	Електроника за потрошаче (телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш-машина)
1,5	2,8	2,8	3,2	1,0	1,9	3,7	2,6	Лекови или дијететски суплементи
1,5	8,6	25,9	12,0	5,4	26,0	1,6	11,1	Достава из ресторана, ланца брзе хране, кетеринг сервиса
6,1	7,4	10,2	6,8	3,0	21,9	4,3	7,8	Храна/пиће из продавница или од достављача готове хране
3,0	8,2	12,1	10,8	9,1	3,7	1,6	8,1	Козметика, производи за лепоту или велнес
2,9	4,0	4,0	3,5	0,8	11,7	1,6	3,8	Производи за чишћење или производи за личну хигијену
7,5	5,8	4,5	7,4	3,7	2,0	8,0	5,8	Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или резервни делови
5,7	6,8	9,3	8,3	4,4	4,1	10,7	7,2	Друга физичка роба

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета¹⁾ (наставак)

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски

Г3: Од кога сте купили поменуте производе преко веб-сајта

Од домаћих трговаца	95,2	98,3	99,0	96,2	92,7	95,4	96,9	96,8
Од трговаца из земаља ЕУ	11,8	15,8	14,3	12,2	7,5	2,4	9,8	15,4
Од трговаца из осталих земаља света	6,4	5,1	7,2	11,8	6,4	4,4	7,7	6,7
Непозната земља порекла трговца	2,2	0,0	0,7	1,2	3,6	2,0	1,0	1,4

Г4: Да ли сте купили неки од горе поменутих производа од приватних лица

Да	31,9	31,6	32,6	34,4	31,6	21,6	29,7	34,2
Не	68,1	68,4	67,4	65,6	68,4	78,4	70,3	65,8

Г5: Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе

Музику као стриминг сервис или за преузимање	4,1	3,1	2,6	6,4	2,5	0,5	4,8	2,5
Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање	8,2	11,6	7,2	8,3	3,8	1,7	9,6	6,7
Електронске књиге, он-лајн магацини или он-лајн новине	5,9	1,6	1,3	6,0	3,1	1,6	3,5	3,2
Игрице он-лајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле	15,5	8,3	3,3	5,2	2,0	0,0	8,5	5,5
Компјутерски или други софтвери преузети <i>download</i> -ом укључујући и <i>upgrades</i>	2,5	2,1	0,3	1,6	0,9	1,5	2,3	0,9
Апликације у вези са здрављем или фитнесом (искључујући бесплатне апликације)	0,9	0,5	0,6	0,2	0,9	0,6	0,4	0,8
Друге апликације (у вези са учењем језика, путовањима, временом) искључујући бесплатне апликације	0,8	2,1	0,7	1,2	1,2	0,0	1,1	1,3
Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	80,1	84,6	88,0	82,5	91,1	94,7	83,0	87,2

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

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

или апликације у последња три месеца? (вишеструки одговор)

98,7	97,2	94,4	97,8	95,9	96,5	95,6	96,9	Од домаћих трговаца
9,9	12,4	15,5	11,0	11,4	21,8	11,0	12,6	Од трговаца из земаља ЕУ
3,1	6,8	11,9	7,6	7,7	7,7	4,8	7,2	Од трговаца из осталих земаља света
0,0	1,2	2,2	0,8	1,3	0,9	2,8	1,2	Непозната земља порекла трговца

преко веб-сајта или апликације (преко *eBay-a*, *Facebook Marketplace-a*)?

29,3	33,2	30,7	28,6	35,6	30,1	39,9	32,0	Да
70,7	66,8	69,3	71,4	64,4	69,9	60,1	68,0	Не

у последња три месеца на мултимедијалне садржаје? (вишеструки одговор)

2,9	3,3	5,3	5,4	1,0	4,9	0,4	3,7	Музику као стриминг сервис или за преузимање
4,8	9,1	8,4	9,7	7,8	9,2	1,9	8,1	Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање
3,8	1,9	6,9	3,5	1,9	3,8	4,6	3,3	Електронске књиге, он-лајн магазини или он-лајн новине
9,2	7,3	4,3	6,4	3,5	11,9	9,4	7,0	Игрице он-лајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле
0,0	1,5	2,8	2,0	0,3	2,3	1,2	1,5	Компјутерски или други софтвери преузети <i>download</i> -ом укључујући и <i>upgrades</i>
0,0	0,4	1,5	0,7	0,0	1,2	0,5	0,6	Апликације у вези са здрављем или фитнесом (искључујући бесплатне апликације)
0,0	0,7	3,5	2,1	0,0	1,1	0,0	1,2	Друге апликације (у вези са учењем језика, путовањима, временом) искључујући бесплатне апликације
86,0	86,7	80,0	83,0	89,1	83,3	88,3	85,1	Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета¹⁾ (наставак)

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски

Г6: Да ли сте купили или сте се претплатили на следеће преко веб-сајта или

Карте за спортске догађаје	12,2	4,7	3,2	5,5	1,3	0,0	6,5	4,4
Карте за културна или друга дешавања	28,2	11,5	5,4	14,7	12,7	4,7	11,7	15,7
Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона	0,8	0,9	0,6	2,2	1,4	1,8	1,0	1,3
Претплату на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или сличне сервисе	1,3	4,2	1,2	1,5	2,9	2,2	2,4	2,1
Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство)	0,0	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,3
Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	65,6	80,0	91,4	78,7	83,6	94,1	81,8	79,3

Г8: Да ли сте купили неку услугу превоза путем веб-сајта или апликације

Купио сам од предузећа за транспорт аутобусом, возом, таксијем (нпр, <i>UBER</i>)	5,2	7,8	3,6	7,7	4,8	6,2	5,3	6,6
Купио сам од приватног лица	0,4	0,5	0,0	0,2	0,9	0,0	0,0	0,6
Нисам купио услугу превоза	94,8	92,2	96,4	92,0	94,3	93,8	94,7	93,2

Г9: Да ли сте изнајмили смештај преко веб-сајта или апликације

Купио сам од предузећа као што су хотели или туристичке агенције	5,5	6,4	4,5	12,7	6,8	4,7	5,5	8,4
Купио сам од приватног лица (као што је <i>Airbnb</i>)	2,9	6,5	3,1	3,2	3,2	2,0	3,2	4,5
Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације	92,0	90,3	92,8	84,7	90,0	93,3	91,6	88,9

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

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

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

6,8	5,8	3,5	4,0	5,2	10,4	5,7	5,4	Карте за спортске догађаје
5,0	14,8	18,1	12,3	4,2	32,9	13,7	13,7	Карте за културна или друга дешавања
0,0	0,9	2,9	1,7	0,3	1,1	0,6	1,2	Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона
0,0	2,0	4,6	3,5	1,9	0,0	0,7	2,2	Претплату на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или сличне сервисе
0,0	0,1	0,4	0,2	0,0	0,0	0,3	0,1	Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство)
91,2	79,5	74,5	81,5	90,5	60,9	82,2	80,6	Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног

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

1,9	4,8	12,6	7,5	6,4	3,3	2,7	6,0	Купио сам од предузећа за транспорт аутобусом, возом, таксијем (нпр, <i>UBER</i>)
0,0	0,1	1,3	0,6	0,0	0,0	0,3	0,3	Купио сам од приватног лица
98,1	95,2	87,0	92,3	93,6	96,7	97,0	93,9	Нисам купио услугу превоза

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

7,6	5,3	11,2	9,0	1,5	6,7	8,8	7,0	Купио сам од предузећа као што су хотели или туристичке агенције
0,0	3,1	9,3	4,5	2,6	6,2	1,2	3,9	Купио сам од приватног лица (као што је <i>Airbnb</i>)
92,4	92,4	82,6	87,8	95,8	90,0	89,9	90,2	Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације

МОДУЛ Д: Интернет паметних уређаја¹⁾

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски

Д1: Да ли сте користили било који од следећих уређаја

Термостат повезан са интернетом, светла, додаци или друга решења за повезивање са енергијом за ваш дом	2,7	2,5	1,1	3,0	0,8	0,8	2,8	1,1
Кућни алармни систем повезан са интернетом, детектор дима, сигурносне камере, браве на вратима или друга сигурносно/ безбедносна решења у вашем дому	5,5	6,7	5,4	5,5	3,2	0,5	4,5	5,4
Кућни апарати повезани са интернетом, попут усисивача робота, фрижидера, рерни, апарата за кафу	11,0	1,2	3,4	6,3	5,3	2,1	4,5	5,2
Виртуелни асистент у облику паметног звучника или апликације (<i>Google Home, Amazon</i>)	6,7	3,7	1,7	3,8	2,3	1,6	4,6	2,0
Нисам користио ништа од наведеног	79,7	86,2	90,2	86,3	89,1	95,3	87,2	87,6

Д2: Који су били разлози да ниједан од споменутих уређаја или система

Нисам знао да такви уређаји или системи постоје	3,8	0,0	5,7	6,1	5,8	5,3	3,9	4,9
Нисам имао потребу да користим те повезане уређаје/системе	58,1	69,5	69,9	65,0	70,9	70,4	68,6	66,3
Трошкови су превисоки	0,6	3,0	5,7	2,2	5,3	5,1	4,2	3,2
Недостатак компатибилности са другим уређајима или системима	3,2	9,1	5,6	6,7	4,4	3,2	5,1	6,4
Недостатак вештина за употребу тих уређаја или система	0,0	0,0	0,6	1,3	2,3	5,5	1,6	0,9
Забринутост за приватност и заштиту података о мени који су генерисани тим уређајима или системима	1,3	0,0	1,1	1,1	0,3	0,2	1,1	0,4
Забринутост за сигурност (да ће уређај или систем бити хакован)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,5	0,1	0,1
Забринутост за безбедност или здравље (употреба уређаја или система може довести до несреће, повреда или здравствених проблема)	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,3	0,0
Други разлози	33,5	26,5	16,2	19,9	13,6	15,9	19,1	22,4

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		

или система повезаних са интернетом у приватне сврхе?

2,6	1,9	1,2	2,2	2,3	2,8	0,7	1,9	Термостат повезан са интернетом, светла, додаци или друга решења за повезивање са енергијом за ваш дом
4,5	4,9	5,5	6,2	2,6	9,8	2,8	4,9	Кућни алармни систем повезан са интернетом, детектор дима, сигурносне камере, браве на вратима или друга сигурносно/безбедносна решења у вашем дому
4,0	5,1	5,0	5,4	3,4	8,2	3,8	4,9	Кућни апарати повезани са интернетом, попут усисивача робота, фрижидера, рерни, апарата за кафу
1,2	3,9	3,8	3,2	2,3	9,1	1,9	3,3	Виртуелни асистент у облику паметног звучника или апликације (Google Home, Amazon)
91,3	86,1	87,0	86,2	90,9	75,6	91,6	87,4	Нисам користио ништа од наведеног

система повезаних са интернетом нисте користили у приватне сврхе?

12,4	2,5	1,1	2,3	4,8	2,3	8,7	4,4	Нисам знао да такви уређаји или системи постоје
65,9	66,6	71,8	71,4	65,3	67,4	62,8	67,5	Нисам имао потребу да користим те повезане уређаје/системе
4,8	3,7	2,4	3,3	7,0	0,0	2,4	3,7	Трошкови су превисоки
4,5	5,5	7,9	8,1	3,7	6,1	3,6	5,7	Недостатак компатибилности са другим уређајима или системима
0,3	1,8	0,7	0,2	2,0	0,0	2,9	1,3	Недостатак вештина за употребу тих уређаја или система
0,8	0,9	0,3	0,8	0,8	0,0	0,8	0,7	Забринутост за приватност и заштиту података о мени који су генерисани тим уређајима или системима
0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,1	Забринутост за сигурност (да ће уређај или систем бити хакован)
0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	Забринутост за безбедност или здравље (употреба уређаја или система може довести до несреће, повреда или здравствених проблема)
14,4	22,2	23,6	17,8	20,3	26,5	24,2	20,8	Други разлози

МОДУЛ Д: Интернет паметних уређаја¹⁾ (наставак)

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

Д3: Да ли сте користили интернет на било ком од

ТВ повезан са интернетом	73,8	75,3	61,3	66,7	57,3	41,6	64,8	64,5
Конзоле за игру повезане са интернетом	20,0	4,2	4,5	5,1	2,9	1,0	9,2	3,2
Кућни аудио систем повезан са интернетом, паметни звучници	22,0	5,3	5,4	6,8	3,7	1,0	8,6	6,2
Нисам користио/користила интернет на наведеним уређајима	24,9	24,7	38,1	33,1	42,7	58,2	34,7	35,3

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

МОДУЛ Ћ: Зелени ИКТ¹⁾

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

Ћ1_1: Шта сте урадили са мобилним телефоном или

Још увек је у домаћинству	54,7	52,0	54,1	53,6	52,9	55,6	54,0	53,2
Продат је или поклоњен	28,6	22,4	23,2	22,8	19,3	17,4	22,6	22,7
Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)	4,4	5,4	2,4	7,4	4,3	4,8	4,2	5,4
Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу	2,2	2,8	5,3	3,1	6,0	6,1	4,0	4,1
Није купљен нови или још увек је у употреби	7,8	16,2	12,8	10,8	16,1	14,4	13,1	12,8
Друго	2,2	1,2	2,3	2,2	1,4	1,8	1,9	1,8

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		

следећих уређаја у Вашем дому у приватне сврхе?

57,7	64,1	73,6	74,8	57,2	73,7	48,9	64,6	ТВ повезан са интернетом
8,4	5,8	5,1	5,4	3,2	14,9	6,7	6,2	Конзоле за игру повезане са интернетом
5,3	8,3	7,0	7,7	3,9	18,9	5,1	7,4	Кућни аудио систем повезан са интернетом, паметни звучници
42,3	35,5	25,9	24,7	42,8	25,8	50,6	35,0	Нисам користио/користила интернет на наведеним уређајима

%

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

смартфоном када сте га заменили или више не користите?

62,3	54,2	42,7	49,3	62,0	56,3	51,6	53,6	Још увек је у домаћинству
13,0	25,6	24,4	27,6	14,3	29,2	19,0	22,7	Продат је или поклоњен
5,5	3,7	7,4	5,4	3,6	5,0	4,9	4,8	Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)
4,3	4,1	3,8	3,9	4,9	0,6	5,3	4,1	Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу
11,9	10,8	20,4	11,1	13,6	7,8	18,4	13,0	Није купљен нови или још увек је у употреби
3,0	1,7	1,3	2,8	1,6	1,2	0,8	1,9	Друго

МОДУЛ Ђ: Зелени ИКТ (наставак)

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски

Ђ1_2: Шта сте урадили са лаптопом или таблетом

Још увек је у домаћинству	33,8	21,2	17,0	20,5	18,9	18,8	18,6	24,2
Продат је или поклоњен	6,4	8,9	6,3	8,0	4,9	5,0	5,9	7,8
Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)	0,0	1,7	2,1	2,8	0,8	1,3	1,6	1,6
Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу	2,2	1,9	2,7	0,6	1,2	1,3	1,6	1,8
Није купљен нови или још увек је у употреби	28,9	32,0	27,6	23,7	23,7	26,5	27,9	26,4
Друго	28,7	34,4	44,3	44,3	50,5	47,2	44,4	38,1

Ђ1_3: Шта сте урадили са десктоп рачунаром

Још увек је у домаћинству	25,1	21,1	15,8	21,7	12,4	14,6	18,6	19,0
Продат је или поклоњен	4,2	6,5	7,7	9,3	5,8	3,6	7,7	5,7
Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)	1,1	1,7	1,7	3,8	1,2	1,6	0,9	3,2
Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу	1,8	1,5	3,7	1,3	2,4	1,9	2,6	1,7
Није купљен нови или још увек је у употреби	24,2	17,9	26,1	23,3	16,7	19,8	22,2	21,3
Друго	43,7	51,2	44,9	40,7	61,5	58,4	48,1	49,3

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		

када сте га заменили или више не користите?

17,5	22,6	22,1	21,2	17,3	36,3	18,8	21,4	Још увек је у домаћинству
4,9	5,8	12,1	10,3	4,1	7,1	3,1	6,9	Продат је или поклоњен
0,6	1,8	2,2	1,9	2,1	0,0	1,3	1,6	Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)
0,8	1,8	2,3	2,5	1,1	0,6	1,3	1,7	Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу
19,0	27,6	34,6	27,2	27,9	32,9	23,6	27,2	Није купљен нови или још увек је у употреби
57,2	40,5	26,7	36,9	47,5	23,1	51,8	41,3	Друго

када сте га заменили или више не користите?

14,2	20,7	17,9	20,2	17,6	24,9	14,2	18,8	Још увек је у домаћинству
6,5	6,5	7,4	8,5	7,9	3,2	3,5	6,7	Продат је или поклоњен
1,9	1,5	3,6	2,2	1,7	1,4	2,2	2,0	Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)
1,7	2,2	2,5	2,5	2,6	0,0	2,2	2,2	Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу
12,1	24,2	24,8	24,4	17,1	26,4	19,4	21,7	Није купљен нови или још увек је у употреби
63,6	45,0	43,7	42,2	53,1	44,1	58,5	48,7	Друго



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	
д) Радио-пријемник (укључујући мобилни телефон, радио у колима...)	
ђ) Мобилни телефон	
е) Ниједно од наведеног	
→ Иди на A1	
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 A2
б) Не	→ Иди на B1_H
в) Не знам	→ Иди на B1_H
A2	Који тип интернет конекције користите код куће?
(могуће је дати више одговора)	
а) Фиксни широкопојасни интернет	
б) Мобилни широкопојасни интернет	
→ Иди на B1_H	

МОДУЛ Б_Н: УПОТРЕБА РАЧУНАРА

B1_H	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 B2_H
б) Пре више од три месеца (мање од једне године)	→ Иди на B1
в) Пре више од годину дана	→ Иди на B1
г) Никад нисам користио/користила	→ Иди на B1
B2_H	Колико сте често, у просеку, користили рачунар у последња 3 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 B1	

МОДУЛ Б: УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

B1	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 B2
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)		→ Иди на B1
	в) Пре више од годину дана		→ Иди на E1
	г) Никад нисам користио/користила		→ Иди на E1
B2	Колико сте често, у просеку, користили интернет у последња 3 месеца?		
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Више пута у току дана		
	б) Сваког дана или скоро сваког дана		
	в) Најмање једном недељно (али не сваког дана)		
	г) Ређе него једном недељно		
-> Иди на B3			
B3	За које од следећих активности сте користили интернет (укључујући и преко апликација) у приватне сврхе, у последња 3 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, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber, Snapchat, Zoom, MS Teams, Webex</i>)		
	в) Учешће у друштвеним мрежама (креирање профила корисника, објављивање порука или других прилога на <i>Facebook-y, Twitter-y, Instagram-y, Snapchat-y</i> , итд.)		
	г) Слање онлајн порука преко <i>Skype-a, Messenger-a, WhatsApp-a, Viber-a, Snapchat-a</i>		
Пристап информацијама			
	д) Тражење информација о роби и услугама		
	ђ) Читање онлајн новина, часописа		
Грађанско и политичко учешће			
	е) Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-сајтова или друштвених медија (као што су <i>Facebook, Twitter, Instagram, Youtube</i>)		
	ж) Учествовање у онлајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)		
Употреба за забаву			
	з) Слушање или преузимање музике (веб радио, стриминг музике)		
	и) Гледање телевизијског програма путем интернета од ТВ емитера		
	ј) Гледање видеа на захтев од комерцијалних сервиса (као што су <i>Netflix, HBO GO, Amazon Prime, Maxdome, Apple TV</i> итд.)		
	к) Гледање видео садржаја преко сервиса за дељење (као што је <i>Youtube</i>)		
	л) Играње или преузимање игрица		
Е-Здравље			
	љ) Тражење информација у вези са здрављем		
	м) Заказивање прегледа код лекара преко веб-сајта или апликације		
	н) Приступ личном здравственом картону онлајн		
	њ) Коришћење других здравствених услуга преко веб-сајта или апликације уместо да идете у болницу или код лекара (као што је добијање рецепта или онлајн консултације)		

Друге онлајн услуге			
о) Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је <i>eBay, Facebook Marketplace</i>)			
п) Интернет банкарство (укључујући и мобилно банкарство)			
-> Иди на B4			
B4	Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе у последња 3 месеца?		
(могуће је дати више одговора)			
а) Похађање онлајн курсева			
б) Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, онлајн софтвер за учење, електронски уџбеници, апликације за учење...)			
в) Комуникација са наставницима или ученицима преко онлајн аудио или видео алата (као што су <i>Zoom, MS Teams, Google Classroom</i> , итд.)			
г) Нисам предузео ништа од наведеног			
-> Иди на B5			
B5	Која је била сврха учења у којима сте учествовали у претходна 3 месеца?		
(за лица која су одговорила „Да“ на питање B4 под а), б) или в))			
(могуће је дати више одговора)			
а) За формално образовање (школа или универзитет)			
б) У професионалне или пословне сврхе			
в) У приватне сврхе			
-> Иди на B1			
МОДУЛ В: УПОТРЕБА ЈАВНЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ			
(за лица која су користила интернет у последњих 12 месеци – која су одговорила са „Да“ на питање B1а или B1б)			
B1	Да ли сте у последњих 12 месеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем веб-сајта или апликације, у приватне сврхе, за следеће активности?		
(могуће је дати више одговора)			
а) Приступ Вашим личним подацима које о Вама чувају јавни органи (информације о вакцинацији, зелени сертификат, итд.)?			
б) Приступ информацијама из јавних база података или регистара (катастарским регистрима, регистрима предузећа)			
в) Добијање информације (о услугама, бенефицијама, правима, законима, радном времену)			
г) Нисам користио услуге јавне администрације			
-> Иди на B2			
B2	Да ли сте преузели или одштампали званичне обрасце са веб-странице или апликације јавне администрације или сервиса, у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			
б) Не			
-> Иди на B3			
B3	Да ли сте у последњих 12 месеци заказали термин или резервацију преко веб-сајта или апликације јавне администрације или сервиса (за пасош, личну карту, итд) у приватне сврхе?		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			
б) Не			
-> Иди на B5			

B5	Да ли сте поднели своју пореску пријаву путем веб-сајта или апликације, у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да, урадио сам то сам		
б) Не, то је урађено аутоматски (од стране пореског органа, послодавца, другог органа,...)		
в) Не, предао сам га пореској управи на папиру		
г) Не, неко други је то урадио у моје име (нпр. члан породице, порески саветник)		
д) Не, из других разлога		
-> Иди на B6		
B6	Да ли сте у последњих 12 месеци обављали неку од следећих активности путем веб-сајта или апликације јавне администрације или јавних сервиса у приватне сврхе?	
(могуће је дати више одговора)		
а) Поднели захтев за званични документ или уверење (као што су диплома, извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге венчаних/ разведених, извод из матичне књиге умрлих, потврде о пребивалишту, полицијски или кривични досије)		
б) Тражили бенефиције или права (пензија, незапосленост, дечији додаток, упис у школе, универзитете)		
в) Поднели друге захтеве, тужбе или жалбе (затражили правну помоћ)		
г) Ништа од наведеног		
-> Ако је одговор на B6 под г) „Ништа од наведеног“ -> идите на B7; у супротном иди на B8		
B7	Који су разлози због којих нисте тражили званична документа или нисте подносили захтеве путем веб-сајта или апликације јавне администрације или јавних сервиса, у последњих 12 месеци?	
(могуће је дати више одговора)		
а) Нисам морао да тражим никаква документа нити да подносим захтев		
Уколико је одговор „Да“ под а) -> иди на питање B8; у супротном, иди под б-ђ питања B7		
б) Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)		
в) Забринутост у вези са безбедношћу личних података или неспремност за плаћање путем интернета (превара са кредитним картицама)		
г) Друга особа је то учинила уместо мене		
д) Други разлози		
B8	Да ли сте наишли на неки од следећих проблема када сте користили веб-сајт или апликацију јавне администрације или јавних сервиса у последњих 12 месеци?	
(за лица која су одговорила „Да“ на B1 под а), б), в); B2а), B3а), B4а), B5а) или B6 под а), б), в))		
(могуће је дати више одговора)		
а) Веб-сајт или апликација су били тешки за коришћење (нису били лаки за корисника, формулација није била јасна, процедура није била добро објашњена)		
б) Технички проблеми настали при коришћењу веб-сајта или апликације (дуго учитавање, веб локација је пала)		
в) Није могуће приступити услузи на паметном телефону или таблету (некомпатибилна верзија уређаја или недоступне апликације)		
г) Други разлози		
д) Нисам се сусрео са било којим проблемом		

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)		
(могуће је дати само један одговор)		
а) У последња три месеца		→ Иди на Г2
б) Пре више од три месеца (мање од једне године)		→ Иди на Г11
в) Пре више од једне године		→ Иди на Г11
г) Никада		→ Иди на Г11
Г2	Коју сте врсту робе сте купили путем веб-сајта или апликације у последња 3 месеца, у приватне сврхе? Укључујући онлајн куповину од предузећа или приватног лица и укључујући коришћену робу.	
(могуће је дати више одговора)		
а) Одећа (укључујући спортску одећу), обућу или аксесоар (као што су торбе, накит)		
б) Спортска опрема (искључујући спортску одећу)		
в) Игручке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колиџа за бебе)		
г) Намештај, опрема за кућу (теписи или завесе) или производи за баштованство (алати, биљке)		
д) Музика у облику CD – ова, плоча, итд.		
ђ) Филмови или серије у облику DVD-ова, Blu-ray дискова		
е) Штампане књиге, магазини или новине		
ж) Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатна опрема		
з) Електроника за потрошаче (као што су телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш машина)		
и) Лекови или дијететски суплементи (нпр. витамини)		
ј) Достава из ресторана, ланаца брзе хране, кетеринг сервиса		
к) Храна или пиће из продавница или од достављача готове хране		
л) Козметика, производи за лепоту или велнес		
љ) Производи за чишћење или производи за личну хигијену (као што су четкице за зубе, марамнице, детерџенти за прање веша, крпе за чишћење)		
м) Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или њихови резервни делови		
н) Друга физичка роба		
-> Иди на Г3		
Г3	Од кога сте купили поменуте производе преко веб-сајта или апликације, у последња 3 месеца? Укључујући онлајн куповину од предузећа или приватних лица.	
(за лица која су одговорила са „Да“ на било коју опцију питања Г2)		
(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		
-> Иди на Г4		
Г4	Да ли сте купили неки од горе поменутих производа од приватних лица преко веб-сајта или апликације (преко <i>ebay-a</i> , <i>Facebook Marketplace-a</i>)?	
(за лица која су одговорила са „Да“ на било коју опцију питања Г2)		
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
-> Иди на Г5		

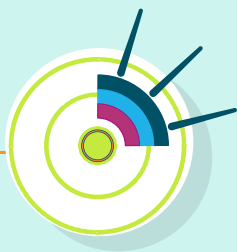
Г5	Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца на следеће?	
(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
(могуће је дати више одговора)		
а) Музику као стриминг сервис или за преузимање		
б) Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање		
в) Електронске књиге, онлајн магацини или онлајн новине		
г) Игрице онлајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле		
д) Компјутерски или други софтвери преузети <i>download-</i> ом укључујући и <i>upgrades</i>		
ђ) Апликације везане за здравље или фитнес (искључујући бесплатне апликације)		
е) Друге апликације (везане за учење језика, путовања, време) искључујући бесплатне апликације		
ж) Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног		
-> Иди на Г6		
Г6	Да ли сте купили нешто од наведеног преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца?	
(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
(могуће је дати више одговора)		
а) Карте за спортске догађаје		
б) Карте за културна или друга дешавања (биоскоп, концерти, сајмови)		
в) Претплату на интернет или конекцију преко мобилног телефона		
г) Претплату на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или сличне сервисе		
д) Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) (такође и када су купљене преко приватног лица, преко нпр. <i>Facebook Marketplace</i> -а)		
ђ) Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног		
-> Иди на Г7		
Г7	Да ли сте купили неки од горе поменутих услуга за домаћинство од приватних лица преко веб-сајта или апликације (нпр. преко <i>Facebook Marketplace</i>-а)?	
(за лица која су одговорила са „Да“ на питање Г6д)		
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		
б) Не		
-> Иди на Г8		
Г8	Да ли сте купили неку услугу превоза путем веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца од:	
(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
(могуће је дати више одговора)		
а) Предузећа за транспорт аутобусом, возом, таксијем (нпр. <i>UBER</i>)		
б) Приватног лица		
в) Нисам купио услугу превоза		
-> Иди на Г9		
Г9	Да ли сте изнајмили смештај преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца од:	
(могуће је дати више одговора)		
а) Предузећа као што су хотели или туристичке агенције		
б) Приватног лица (као што је <i>Airbnb</i>)		
в) Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације		
-> Иди на Г11		

Г11	Да ли сте обавили било коју од следећих активности преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца?	
(за лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Б1)		
(могуће је дати више одговора)		
а)	Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другим услугом нпр. са авионском картом	
б)	Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција	
в)	Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима	
г)	Нисам обавио ниједну од наведених активности	
-> Иди на Д1		
МОДУЛ Д: ИНТЕРНЕТ ПАМЕТНИХ УРЕЂАЈА		
(за лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Б1)		
Д1	Да ли сте користили било који од следећих уређаја или система повезаних са интернетом у приватне сврхе?	
(могуће је дати више одговора)		
а)	Термостат повезан са интернетом, светла, додаци или друга решења за повезивање са енергијом за ваш дом	-> Иди на Д3
б)	Кућни алармни систем повезан са интернетом, детектор дима, сигурносне камере, браве на вратима или друга сигурносно/безбедносна решења у вашем дому	-> Иди на Д3
в)	Кућни апарати повезани са интернетом, полут усисивача робота, фрижидера, рерни, апарата за кафу	-> Иди на Д3
г)	Виртуелни асистент у облику паметног звучника или апликације (<i>Google Home, Amazon</i>)	-> Иди на Д3
д)	Нисам користио ништа од наведеног	-> Иди на Д2
Д2	Који су били разлози да ниједан од споменутих уређаја или система повезаних са интернетом нисте користили у приватне сврхе?	
(за лица која су одговорила са „Да“ на питање Д1д)		
(могуће је дати више одговора)		
а)	Нисам знао да такви уређаји или системи постоје	
-> уколико је одговор „Да“ на Д2а) иди на Д3; у супротном иди на Д2 б)-з)		
б)	Нисам имао потребу да користим те повезане уређаје/системе	
в)	Трошкови су превисоки	
г)	Недостатак компатибилности са другим уређајима или системима	
д)	Недостатак вештина за употребу тих уређаја или система	
ђ)	Забринутост за приватност и заштиту података о мени који су генерисани тим уређајима или системима	
е)	Забринутост за сигурност (да ће уређај или систем бити хакован)	
ж)	Забринутост за безбедност или здравље (употреба уређаја или система може довести до несреће, повреда или здравствених проблема)	
з)	Други разлози	
-> Иди на Д3		
Д3	Да ли сте користили интернет на било ком од следећих уређаја у Вашем дому у приватне сврхе?	
(могуће је дати више одговора)		
а)	ТВ повезан са интернетом	
б)	Конзоле за игру повезане са интернетом	
в)	Кућни аудио систем повезан са интернетом, паметни звучници	
г)	Нисам користио/користила интернет на наведеним уређајима	
-> Иди на Д4		

Д4	Да ли сте користили било који од следећих уређаја повезаних са интернетом у приватне сврхе?	
(могуће је дати више одговора)		
а)	Паметни сат, фитнес наруквица, повезане наочаре или слушалице, сигурносни уређаји за праћење, додаци за интернет	
б)	Уређаји повезани са интернетом за праћење крвног притиска, нивоа шећера, телесне тежине (паметне ваге) или други уређаји повезани са интернетом за здравље и медицинску негу	
в)	Играчке повезане на интернет, попут играчака робота (укључујући и образовне) или лутке	
г)	Аутомобил са уграђеном бежичном интернет конекцијом	
д)	Нисам користио/користила наведене уређаје преко интернета	
Д5	Да ли сте наишли на неки од следећих проблема са поменутиим уређајима или системима повезаним на интернет?	
(за лица која су одговорила „Да“ на питање Д1 под а), б), в), г), Д3 под а), б), в) или Д4 под а), б), в), г))		
(могуће је дати више одговора)		
а)	Проблеми са сигурношћу или приватношћу (хакован је уређај или систем, проблеми са заштитом информација о Вама и Вашој породици које су генерисали ти уређаји или системи)	
б)	Безбедносни или здравствени проблеми (употреба уређаја или система доводи до несреће, повреде или здравственог проблема)	
в)	Потешкоће са коришћењем уређаја (подешавање, инсталирање, повезивање уређаја)	
г)	Други проблеми (проблеми са повезивањем, проблеми са подршком)	
д)	Нисам наишао ни на какав проблем	
-> Иди на Б1		
МОДУЛ Ђ: ЗЕЛЕНИ ИКТ		
(за лица која су користила интернет у последња 3 месеца – која су одговорила са „Да“ на питање Б1а)		
Ђ1_1	Шта сте урадили са мобилним телефоном или смартфоном када сте га заменили или више не користите?	
(могуће је дати само један одговор)		
а)	Још увек је у домаћинству	
б)	Продат је или поклоњен	
в)	Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)	
г)	Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу	
д)	Није купљен нови или још увек је у употреби	
ђ)	Друго	
-> Иди на Ђ1_2		
Ђ1_2	Шта сте урадили са лаптопом или таблетом када сте га заменили или више не користите?	
(могуће је дати само један одговор)		
а)	Још увек је у домаћинству	
б)	Продат је или поклоњен	
в)	Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)	
г)	Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу	
д)	Није купљен нови или још увек је у употреби	
ђ)	Друго	
-> Иди на Ђ1_3		

Ћ1_3	Шта сте урадили са десктоп рачунаром када сте га заменили или више не користите?	
(могуће је дати само један одговор)		
а)	Још увек је у домаћинству	
б)	Продат је или поклоњен	
в)	Одложен је у електронско сакупљање или рециклажу отпада (укључујући остављање продавцу да га одложи)	
г)	Одложен је, али не у електронско сакупљање отпада или рециклажу	
д)	Није купљен нови или још увек је у употреби	
ђ)	Друго	
-> Иди на Е1		
МОДУЛ Е: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ИСПИТАНИКУ		
Е1	Година рођења	-> Иди на Е1а
Е1а	Да ли је прошао датум Вашег рођења	
а)	Да	
б)	Не	
Е2	Пол испитаника	
а)	Мушки	
б)	Женски	
-> Иди на Е3		
Е3	Држава рођења (изабрати из класификације SCL GEO code)	-> Иди на Е4
Е4	Држављанство (изабрати из класификације SCL GEO code)	-> Иди на Е5
Е5	Образовање	
(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		
Е6	Радни статус испитаника?	
(могуће је дати само један одговор)		
а)	Запослен	→ Иди на Е7
б)	Незапослен	→ Иди на Е12
в)	Пензионер	→ Иди на Е12
г)	Остали неукључени у радну снагу	→ Иди на Е12
д)	Студент	→ Иди на Е12
ђ)	Домаћица	→ Иди на Е12
е)	Лица на одслужењу војног рока	→ Иди на Е12
ж)	Остало	→ Иди на Е12

E7	Статус запослених испитаника (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање E6, запослен)		
	a) Самозапослено лице који има запослене раднике		
	б) Самозапослено лице које нема запослене раднике		
	в) Запослен		
	г) Запослен у породичној фирми (неплаћен посао)		
-> Иди на E8			
E8	Радно време? (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање E6, запослен)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Пуно радно време		
	б) Непуно радно време		
-> Иди на E9			
E9	Врста уговора о запослењу? (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање E7, запослен)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Уговор на неодређено		
	б) Уговор на одређено		
-> Иди на E11			
E11	Занимање? (изабрати из листе занимања класификације <i>ISCO 08</i>)		→ Иди на E12
E12	Регион пребивалишта (<i>NUTS1</i> класификација)		→ Иди на E16
E16	Укупан број чланова домаћинства		→ Иди на E17
E17	Од тога деце испод 16 година		→ Иди на E18
E18	Приход домаћинства (просечан нето месечни приход)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) До 30000		
	б) Од 30000 до 50000		
	в) Од 50000 до 70000		
	г) Од 70000 до 90000		
	д) Преко 90000		
E19	Инвалидитет и ограничење у активностима због здравствених проблема (по сопственом мишљењу)		
	а) Јако ограничено		
	б) Ограничено, али не озбиљно		
	в) Уопште није ограничено/Без ограничења		
E20	Време трајања интервјуа (у минутима)		Крај анкете



Интернет прикључак има 100% предузећа.

Широкопојасни интернет има 100% предузећа.



У 21,4% предузећа, од 1% до 24% запослених лица користи интернет, док у 46,6% предузећа од 75% до 100% запослених користи интернет.



У категорији до 24% запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе налази се 42,3% предузећа.



Током 2021. године, 28,0% предузећа је продавало производе/услуге путем интернета.

Проценат укупног промета који је реализован на основу продаје производа/услуга путем интернета је 69,3% предузећа у категорији од 1% до 24%, док је 17,7% предузећа у категорији од 24% до 49%.



Аутентификацију преко јаке лозинке, као ИКТ безбедносну меру на својим ИКТ системима, користи 79,2% предузећа, док 65,1% предузећа прави резервне копије података на одвојеној локацији, а 56,8% предузећа врши контролу приступа мрежи као безбедносну меру на својим ИКТ системима.

Преко 53% запослених у предузећу добровољно одлази на обуке и користи интерно доступне информације у вези са питањима безбедности ИКТ-а.



Преко 61% предузећа ИКТ опрему коју више не користи одлаже у сакупљање/рециклажу електронског отпада.





Веб-сајт поседује 84,9% предузећа, што чини повећање од 0,4% у односу на 2021, и повећање од 0,5% у односу на 2020. годину.

Разлике у коришћењу веб-сајта постоје и у зависности од територијалне целине. У Београдском региону веб-сајт поседује 91,2% предузећа, у Региону Војводине 81,8%, у Региону Шумадије и Западне Србије 79,2% и у Региону Јужне и Источне Србије 80,2%.



ИКТ стручњаке запошљава 24,7% предузећа, од тога највише у Београдском региону, 33,5%, а најмање у Региону Шумадије и Западне Србије, 17,5%.

Обуку ИКТ стручњака ради развоја ИКТ вештина обезбедило је 11,3% предузећа, док је 19,6% предузећа обезбедило обуку осталим запосленима ради развоја ИКТ вештина.



ПРЕДУЗЕЋА



ИСТРАЖИВАЊЕ ЈЕ СПРОВЕДЕНО НА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОМ УЗОРКУ
ОД 1716 ПРЕДУЗЕЋА.
СТОПА ОДГОВОРА ЈЕ 90,8%
(1 559 ПРЕДУЗЕЋА).



Мере којима се утиче на количину папира који се користи за штампање и копирање примењује 64,5% предузећа, а 44,2% предузећа примењује мере како би се утицало на потрошњу енергије ИКТ опреме.





2.1. МЕТОДОЛОГИЈА

 Реализација	Истраживање је спровођено од 15. марта до 31. марта 2022.
 Тип истраживања	Телефонски интервју
 Величина узорка	1 716 предузећа
 Циљна популација ¹⁾	- Предузећа са 10 и више запослених - Сектор Ц: Прерађивачка индустрија - Сектор Д и Е: Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама - Сектор Ф: Грађевинарство - Сектор Г: Трговина на велико и мало, поправка моторних возила - Сектор Х: Саобраћај, складиштење и везе - Сектор И: Услуге смештаја и исхране - Сектор Ј: Информисање и комуникације - Сектор Л и М: Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности - Сектор Н и област 95: Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера - Банке и осигуравајућа друштва
 Тип узорка	Стратификован узорак
 Домен истраживања	Територија Републике Србије (без АП Косово и Метохија)

¹⁾ Од 2011. године примењује се Класификација делатности (2010) 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 1 716 предузећа на територији Републике Србије. Стопа одговора је 90,8% (1 559 предузећа).

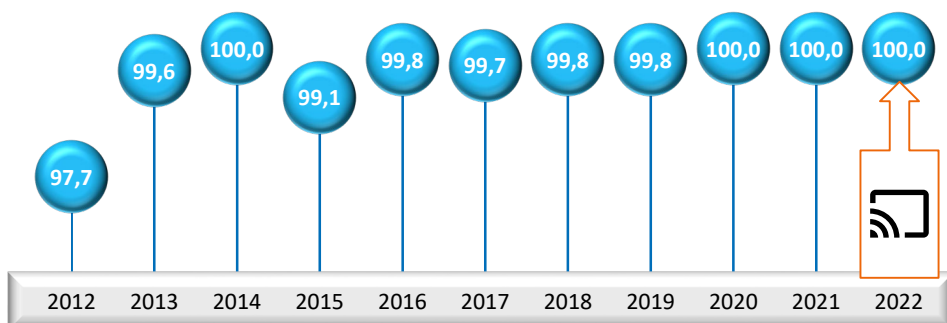
Узорак (предузећа)		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	сређење (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност	Прерађивачка индустрија	193	208	198	122	167	162	148	599
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	34	36	32	22	28	28	24	102
	Грађевинарство	18	19	31	19	17	17	15	68
	Трговина на велико и мало	72	64	71	80	48	46	33	207
	Саобраћај и складиштење	16	19	30	26	14	13	12	65
	Услуге смештаја и исхране	74	58	6	52	32	34	20	138
	Информисање и комуникације	57	44	19	56	22	17	25	120
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	81	53	17	54	42	31	24	151
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	53	20	36	59	26	13	11	109
Број		598	521	440	490	396	361	312	1559
Проценат		38,36	33,42	28,22	31,43	25,40	23,16	20,01	100,0

2.3. ГЛАВНИ НАЛАЗИ

2.3.1. Интернет у предузећима

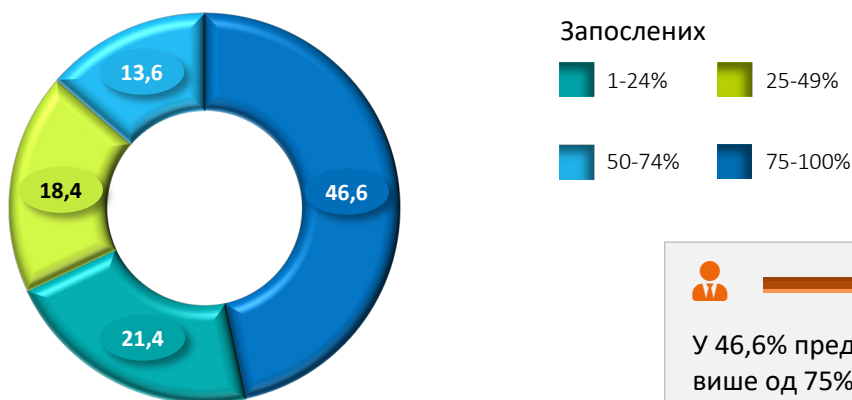
У Републици Србији, 100% предузећа има интернет прикључак. Према истраживању, сва предузећа у Републици Србији поседују широкопојасну интернет конекцију.

Граф. 2.1. Да ли ваше предузеће има приступ интернету? (%)



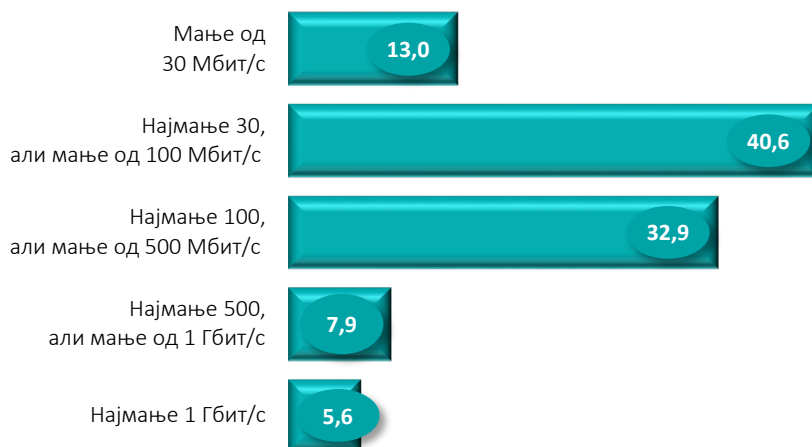
У 21,4% предузећа, од 1% до 24% запослених лица користи интернет, док у 46,6% предузећа од 75% до 100% запослених користи интернет.

Граф. 2.2. Предузећа према учешћу запослених лица која користе интернет (%)



У 46,6% предузећа, више од 75% запослених лица користи интернет.

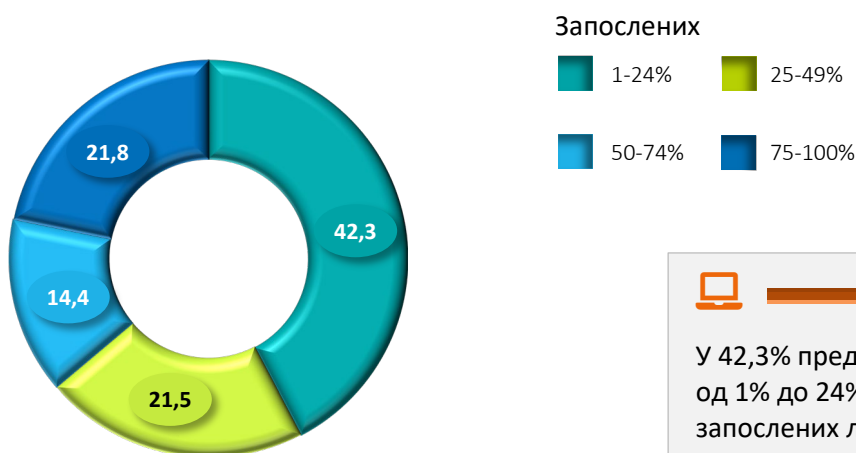
Граф.2.3. Која је максимална брзина интернет конекције у вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)? (%)



2.3.2. Учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније

На територији Републике Србије, у категорији до 24% запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе налази се 42,3% предузећа, док се, у оквиру категорије од 75 до 100% запослених лица која користе преносиве уређаје, за пословне потребе налази 21,8% предузећа.

Граф. 2.4. Предузећа према учешћу запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе (%)



У 42,3% предузећа, од 1% до 24% запослених лица користи преносиве уређаје за пословне потребе.

2.3.3. Веб-сајт

Веб-сајт поседује 84,9% предузећа, што чини повећање од 0,4% у односу на 2021, и повећање од 0,5% у односу на 2020. годину.

Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 96,7% великих предузећа поседује веб-сајт;
- 91,5% средњих предузећа поседује веб-сајт;
- 82,7% малих предузећа поседује веб-сајт.

Разлике постоје и у зависности од територијалне целине. У Београдском региону, веб-сајт поседује 91,2% предузећа, у Региону Војводине 81,8%, у Региону Шумадије и Западне Србије 79,2% и у Региону Јужне и Источне Србије 80,2% предузећа.

Граф. 2.5. Да ли ваше предузеће има свој веб-сајт? (%)



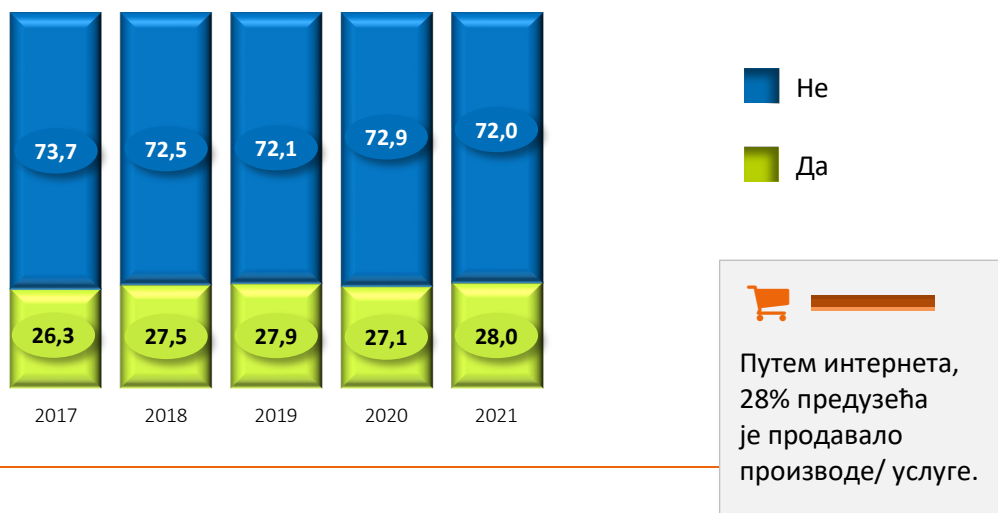
Поседовање веб-сајта у предузећима, према делатности:

- Информисање и комуникације (100,0%);
- Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера (94,1%);
- Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности (91,5%);
- Прерађивачка индустрија (88,0%);
- Услуге смештаја и исхране (92,5%);
- Трговина на велико и мало (84,7%);
- Грађевинарство (69,6%);
- Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама (89,2%);
- Саобраћај и складиштење (61,3%).

2.3.4. Е-трговина

Током 2021. године 28,0% предузећа у Републици Србији је продавало производе/услуге путем интернета.

Граф. 2.6. Да ли је ваше предузеће продавало производе/услуге путем интернета? (%)



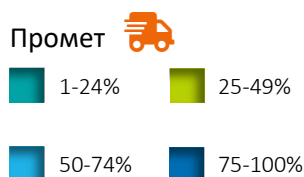
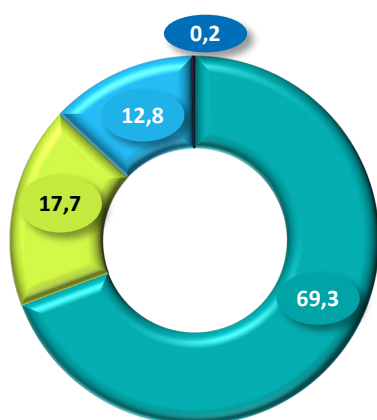
Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 24,9% великих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;
- 25,0% средњих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;
- 21,8% малих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;

На питање о проценту укупног промета који је реализован на основу продаје производа/услуга путем интернета предузећа су дала следеће одговоре:

- „Мање од 25%“ (69,3% предузећа);
- „Више од 25%, а мање од 50%“ (17,7% предузећа);
- „Више од 50%, а мање од 75%“ (12,8 % предузећа);
- „75 % и више“ (0,2% предузећа).

Граф. 2.7. Учешће дела укупног промета у 2021. години, који је реализован на основу продаје производа/услуга путем интернета (%)

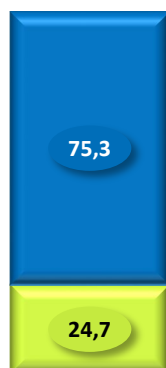


Број предузећа која су остварила мање од 25% укупног промета на основу продаје путем интернета износи 69,3%.

2.3.5. ИКТ стручњаци и вештине

На територији Републике Србије, 24,7% предузећа запошљава ИКТ стручњаке, од тога у Београду 33,5%, Војводини 19,5% у Региону Шумадије и Западне Србије 17,5% и у Региону Јужне и Источне Србије 19,0% предузећа.

Граф. 2.8. Да ли ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке? (%)



Не

Да

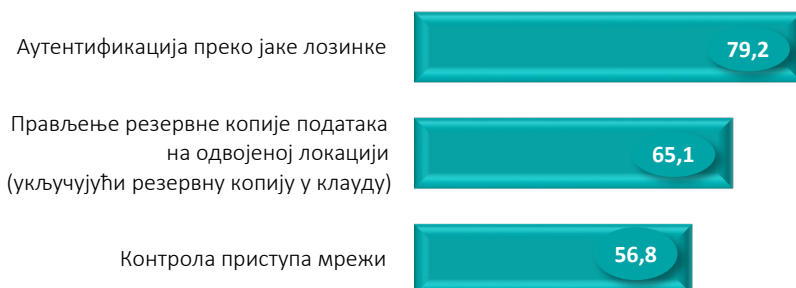


Преко 24% предузећа запошљава ИКТ стручњаке.

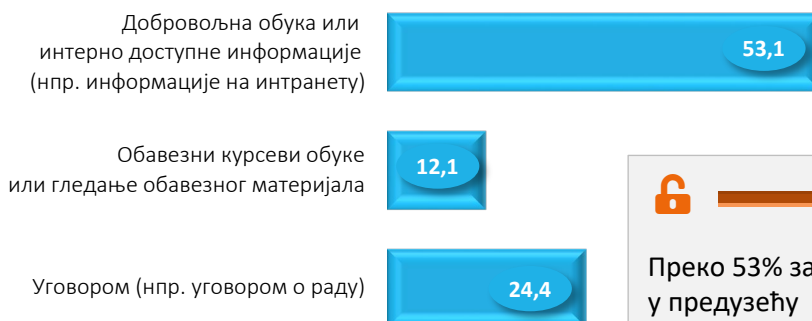
2.3.6. ИКТ безбедност

У Републици Србији 79,2% предузећа користи аутентификацију преко јаке лозинке као ИКТ безбедносну меру на својим ИКТ системима, док 65,1% предузећа прави резервне копије података на одвојеној локацији и 56,8% врши контролу приступа мрежи као безбедносну меру на својим ИКТ системима.

Граф.2.9. Да ли је ваше предузеће применило било коју од следећих ИКТ мера безбедности? (%)



Граф. 2.10. Да ли ваше предузеће упознаје запослене са својим обавезама у вези са питањима безбедности ИКТ-а? (%)



Преко 53% запослених у предузећу добровољно одлази на обуке и користи интерно доступне информације, у вези са питањима безбедности ИКТ-а.

2.3.7. Животна средина

У Републици Србији, 64,5% предузећа примењује мере како би утицало на количину папира који се користи за штампање и копирање, а 44,2% предузећа примењује мере како би утицало на потрошњу енергије ИКТ опреме.

Граф. 2.11. Да ли ваше предузеће разматра утицај ИКТ услуга/опреме на животну средину када их бира (нпр. потрошња енергије)? (%)

Количину папира која се користи за
штампање и копирање

64,5

Потрошњу енергије ИКТ опреме

44,2

Граф. 2.12. Шта ваше предузеће ради са ИКТ опремом коју више не користи? (%)

Одлаже се у сакупљање/рециклажу
електронског отпада (укључујући и
препуштање продавцу на одлагање)

61,5

ИКТ опрема се чува у предузећу (нпр.
користи за резервне делове, страх од
откривања осетљивих информација)

50,5

Продаје се, враћа лизинг предузећу
или донира

18,5



Преко 61% предузећа
ИКТ опрему коју више
не користи одлаже у
сакупљање/рециклажу
електронског отпада.



2.4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

МОДУЛ А: Употреба интернета

A1: Учешће запослених лица која користе интернет за пословне потребе? %

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	20,7	24,3	21,6	19,2	17,6	28,3	24,3	21,4
25–49%	17,3	21,9	22,7	11,1	25,0	24,2	18,7	18,4
50–74%	12,7	16,5	18,4	12,2	14,9	12,7	17,1	13,6
75–100%	49,3	37,3	37,3	57,5	42,5	34,8	39,8	46,6

A2: 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)	средње (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
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	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
	Трговина на велико и мало	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
	Услуге смештаја и исхране	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
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	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
	Укупно	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A3: Која је максимална брзина интернет конекције у вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)?

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Мање од 30 Мбит/с	13,0	14,9	4,8	8,5	9,5	21,5	20,0	13,0
Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с	40,8	40,5	38,6	37,9	46,0	38,2	43,4	40,6
Најмање 100, али мање од 500 Мбит/с	32,2	33,7	42,5	37,2	33,2	27,8	27,2	32,9
Најмање 500, али мање од 1 Гбит/с	9,1	3,1	5,6	9,3	5,3	9,7	5,2	7,9
Најмање 1 Гбит/с	5,0	7,7	8,6	7,2	6,1	2,9	4,2	5,6

A4: Учешће запослених лица која користе преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе?

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	41,5	47,1	36,4	34,6	41,5	50,2	55,4	42,3
25–49%	21,9	19,9	19,4	19,6	26,9	19,9	19,2	21,5
50–74%	13,9	15,4	21,5	16,6	14,4	11,6	12,5	14,5
75–100%	22,7	17,6	22,7	29,1	17,1	18,3	12,9	21,8

A5: Да ли ваше предузеће одржава он-лајн (*remote*) састанке (нпр. преко *Skype-a*, *Zoom-a*, *Ms Teams-a*, *WebEx-a*)?

%

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	29,7	59,5	88,9	51,9	36,4	35,7	42,6	40,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	14,1	24,2	60,6	48,5	14,3	21,5	20,1	22,4
	Грађевинарство	18,0	59,1	74,9	36,8	8,0	32,2	16,9	26,7
	Трговина на велико и мало	39,9	64,3	81,4	65,0	40,7	16,7	18,5	44,2
	Саобраћај и складиштење	-	31,4	78,9	10,0	6,0	4,0	8,9	7,0
	Услуге смештаја и исхране	13,1	48,2	28,6	12,9	17,0	39,2	8,5	17,5
	Информисање и комуникације	82,8	89,9	96,6	88,1	88,4	54,7	72,6	84,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	71,1	88,8	94,0	94,3	32,8	41,8	58,0	73,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	28,7	24,1	70,7	29,3	21,6	52,1	46,1	31,2
Укупно		34,9	57,7	82,4	56,1	31,9	28,7	31,0	41,0

A6: Да ли ваше предузеће има било какве ИКТ безбедносне смернице за вођење он-лајн (*remote*) састанака (нпр. захтев лозинке)?

%

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	57,8	72,1	78,7	63,1	63,2	65,7	75,3	65,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	88,5	47,3	65,0	63,6	72,8	39,2	93,8	64,4
	Грађевинарство	57,4	42,6	36,9	68,5	78,7	13,6	10,2	50,2
	Трговина на велико и мало	45,4	77,3	68,9	44,2	72,2	42,4	92,8	52,7
	Саобраћај и складиштење	-	82,4	40,9	73,3	44,3	74,5	91,8	68,7
	Услуге смештаја и исхране	60,5	69,4	50,0	65,8	21,6	81,5	74,8	63,3
	Информисање и комуникације	69,4	81,1	92,9	73,6	61,3	97,0	80,6	72,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	59,5	79,5	70,4	65,1	27,9	98,3	45,0	62,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	32,6	76,8	65,1	47,8	13,2	65,4	49,5	45,9
Укупно		55,3	71,6	71,2	59,1	60,8	60,3	71,7	60,8

A7: Да ли ваше предузеће има смернице за фаворизовање он-лајн (remote) састанака уместо пословних путовања?

%

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	37,1	45,7	53,2	37,3	38,3	44,4	55,0	42,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	20,1	69,3	40,0	37,4	-	56,7	100,0	46,9
	Грађевинарство	30,1	28,7	35,4	16,2	12,8	72,8	3,4	29,9
	Трговина на велико и мало	20,5	31,7	55,2	12,1	64,2	21,6	14,6	24,4
	Саобраћај и складиштење	-	13,3	42,6	26,2	6,6	8,5	55,7	23,0
	Услуге смештаја и исхране	48,3	36,8	50,0	27,5	55,0	55,9	74,8	44,5
	Информисање и комуникације	62,1	54,4	45,2	60,0	58,1	21,8	87,3	60,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	21,6	74,3	52,8	32,4	34,1	12,7	16,7	30,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	32,4	64,9	47,5	37,8	67,2	56,3	-	40,5
Укупно		32,2	44,5	50,3	29,9	48,1	42,7	44,8	36,8

**A8: Да ли неко од запослених има даљински (*remote*) приступ следећем?
(преко рачунара или паметних телефона)**

%

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

Имејлу предузећа

Делатност	Прерађивачка индустрија	79,8	87,3	94,4	82,7	88,5	74,8	87,2	82,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	79,5	76,0	92,4	92,2	79,4	68,1	86,1	79,2
	Грађевинарство	73,9	85,3	88,2	80,7	76,1	72,5	67,6	76,3
	Трговина на велико и мало	89,2	96,3	95,6	97,3	87,1	89,2	73,1	90,4
	Саобраћај и складиштење	89,5	94,5	100,0	100,0	97,4	78,0	78,6	90,6
	Услуге смештаја и исхране	86,8	89,3	85,7	93,2	81,0	79,5	72,7	87,1
	Информисање и комуникације	97,2	96,2	100,0	100,0	91,5	100,0	87,2	97,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	91,7	90,8	100,0	97,7	87,8	77,8	70,1	91,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	81,3	88,8	84,4	81,3	76,6	96,5	97,8	83,1
Укупно		85,4	89,5	93,7	92,1	86,8	79,1	79,8	86,5

Документима предузећа (нпр. фајлови, табеле, презентације, графикони, фотографије)

Делатност	Прерађивачка индустрија	50,7	64,5	82,0	61,5	56,7	49,0	61,8	56,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	49,9	32,7	75,8	82,8	51,6	19,0	47,2	45,1
	Грађевинарство	30,6	63,2	75,6	36,8	29,1	32,2	65,5	37,5
	Трговина на велико и мало	70,7	84,5	88,3	82,6	58,7	72,0	68,1	73,0
	Саобраћај и складиштење	69,6	65,5	96,9	52,9	94,7	75,1	35,9	69,8
	Услуге смештаја и исхране	59,9	75,6	85,7	63,8	61,4	61,1	51,4	62,0
	Информисање и комуникације	87,1	94,2	96,6	99,2	64,0	86,7	71,3	88,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	82,0	88,7	73,7	94,7	70,4	53,5	56,4	82,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	33,6	82,4	79,2	32,1	64,1	70,7	96,1	47,6
Укупно		60,9	71,2	83,4	70,7	60,0	55,8	61,9	63,7

A8: Да ли неко од запослених има даљински (*remote*) приступ следећем (преко рачунара или паметних телефона)? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Пословним апликацијама или софтверу предузећа (нпр. приступ рачуноводству, продаји, поруџбинама, CRM)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	44,3	63,0	82,9	60,6	50,7	50,6	39,6	51,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	46,6	23,4	75,8	69,6	43,1	19,0	43,5	39,5
	Грађевинарство	26,1	44,1	76,8	37,0	25,9	20,7	34,5	30,6
	Трговина на велико и мало	72,4	83,3	85,6	85,3	63,9	69,7	60,9	74,2
	Саобраћај и складиштење	25,0	69,8	95,8	43,6	29,7	28,9	31,0	33,7
	Услуге смештаја и исхране	60,7	85,6	85,7	69,3	51,2	66,8	50,1	63,9
	Информисање и комуникације	81,7	93,3	100,0	95,2	62,7	64,7	72,6	84,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	70,2	82,2	56,4	81,6	52,4	61,1	53,3	71,6
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	26,6	56,6	81,0	30,5	41,8	49,1	64,9	37,4
Укупно		53,7	66,5	83,1	68,7	49,6	49,9	47,4	57,2

A9: Молимо, оцените учешће дела запослених лица која имају даљински (*remote*) приступ имејлу предузећа (проценат од укупног броја запослених радника)? ¹⁾

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	55,1	62,4	56,2	47,2	60,5	68,7	60,3	56,5
25–49%	14,4	10,3	14,8	10,6	15,1	17,6	15,2	13,7
50–74%	14,3	11,1	12,6	17,8	11,7	8,7	11,0	13,6
75–100%	16,2	16,2	16,4	24,4	12,7	5,0	13,5	16,2

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А8а.

A10: Молимо, оцените учешће дела запослених лица (проценат од укупног броја запослених радника) која имају даљински (*remote*) приступ документима предузећа или софтверу предузећа (нпр. фајлови, табеле, презентације) ¹⁾

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	61,2	71,3	71,3	53,0	67,6	77,4	72,2	63,8
25–49%	14,8	10,0	11,4	14,8	11,9	14,3	12,2	13,7
50–74%	10,4	5,1	6,2	12,5	8,7	4,1	6,2	9,1
75–100%	13,5	13,6	11,1	19,6	11,7	4,2	9,4	13,4

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А8б или А8в.

A11: Да ли ваше предузеће има ИКТ упутства за безбедност за даљински (*remote*) приступ (нпр. захтев за одржавање он-лајн састанака заштићених лозинком, забрана коришћења јавног *Wi-Fi* за рад, коришћење *VPN*, захтеви који се односе на приватност података)? %

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	22,4	43,7	73,3	51,2	23,9	28,8	23,8	31,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	39,9	17,8	64,1	44,8	49,0	26,6	11,5	33,7
	Грађевинарство	49,3	21,6	69,3	55,9	29,5	34,5	47,1	44,4
	Трговина на велико и мало	39,4	57,0	64,7	38,0	51,8	43,4	42,0	42,6
	Саобраћај и складиштење	31,8	47,4	83,9	52,3	25,5	39,5	11,3	35,9
	Услуге смештаја и исхране	46,4	62,0	33,3	53,9	36,3	44,1	38,2	48,3
	Информисање и комуникације	75,0	83,3	93,1	82,4	64,9	63,1	75,6	77,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	68,8	82,4	61,7	76,1	67,4	51,8	42,9	70,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	30,5	41,1	73,6	41,0	36,5	22,8	25,0	36,5
Укупно		41,5	49,1	71,9	54,3	38,5	36,3	32,5	44,3

A12: Да ли ваше предузеће има веб-сајт?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	сређење (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност	Прерађивачка индустрија	84,8	95,4	95,0	94,8	88,9	84,0	84,1	88,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	78,3	100,0	100,0	100,0	93,2	81,0	87,7	89,2
	Грађевинарство	68,0	73,1	97,1	75,6	56,1	72,5	69,0	69,6
	Трговина на велико и мало	84,3	84,5	98,9	94,7	76,6	76,8	76,8	84,7
	Саобраћај и складиштење	56,7	81,7	87,0	75,8	58,4	53,5	51,6	61,3
	Услуге смештаја и исхране	91,4	100,0	100,0	88,4	100,0	94,5	100,0	92,5
	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	90,1	99,1	100,0	88,5	98,2	98,9	86,2	91,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	91,7	100,0	100,0	100,0	88,2	64,0	100,0	94,1
Укупно		82,7	91,5	96,7	91,2	81,8	79,2	80,2	84,9

МОДУЛ Б: Е-трговина

Б1: Да ли је ваше предузеће продавало производе/услуге током 2021. године на следећи начин?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		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									
Делатност	Прерађивачка индустрија	13,3	12,4	13,5	12,4	17,2	9,7	13,4	13,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	3,0	-	-	-	1,2	0,3
	Грађевинарство	7,6	12,8	-	-	6,3	23,4	14,6	8,4
	Трговина на велико и мало	31,2	44,6	63,7	47,1	26,0	17,2	27,3	33,8
	Саобраћај и складиштење	7,2	7,6	35,7	2,6	2,9	22,3	3,2	8,1
	Услуге смештаја и исхране	60,2	81,4	85,7	61,2	68,4	66,9	54,5	63,0
	Информисање и комуникације	44,7	66,3	77,0	61,5	19,9	47,5	34,6	49,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	5,5	9,8	6,0	5,7	2,6	7,6	18,2	6,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,8	43,4	7,2	33,1	21,1	26,3	25,0	29,3
	Укупно	21,8	25,0	24,9	29,4	17,8	17,0	18,8	22,5
Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа									
Делатност	Прерађивачка индустрија	2,6	1,4	3,7	3,6	1,4	0,3	6,8	2,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	5,4	-	-	-	-	19,7	-	4,3
	Трговина на велико и мало	8,5	10,0	11,4	9,9	9,7	3,3	11,5	8,8
	Саобраћај и складиштење	7,2	5,5	3,1	0,3	2,6	22,0	-	6,8
	Услуге смештаја и исхране	33,6	33,2	85,7	39,6	10,2	57,8	4,2	34,0
	Информисање и комуникације	4,9	14,3	12,6	7,3	3,3	15,3	5,4	6,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	1,1	-	-	-	3,1	2,7	-	0,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	7,0	14,1	5,4	11,0	3,7	6,5	2,2	8,4
	Укупно	7,0	5,7	6,1	8,1	4,0	8,0	5,8	6,8

Б2: Колики проценат укупног промета је остварен веб-продајом робе или услуге у 2021. години? ¹⁾

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	68,8	69,4	78,7	71,3	60,6	70,6	73,4	69,3
25–49%	18,7	15,6	8,9	16,7	23,3	13,9	18,6	17,7
50–74%	12,4	14,8	10,2	12,0	15,8	14,6	8,0	12,8
75–100%	0,2	0,2	2,1	0,1	0,3	0,9	0,0	0,2

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

Б3: Колики је проценат вредности веб-продаје у 2021. години која је остварена 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	
Путем веб-сајта или мобилне апликације вашег предузећа								
1–24%	16,4	10,7	5,4	17,3	4,6	16,8	18,6	14,8
25–49%	2,7	0,3	1,6	0,7	0,0	10,8	0,0	2,2
50–74%	2,7	3,6	1,6	1,3	3,7	8,4	0,0	2,9
75–100%	78,2	85,4	91,4	80,6	91,7	64,0	81,4	80,1
Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту								
1–24%	77,7	85,2	91,4	80,4	91,2	63,3	81,4	79,7
25–49%	2,0	1,8	1,6	0,8	3,6	4,9	0,0	1,9
50–74%	3,9	2,2	1,6	1,6	0,6	15,0	0,0	3,5
75–100%	16,4	10,7	5,4	17,3	4,6	16,8	18,6	14,8

Б4: Колики је проценат вредности веб-продаје у 2021. години према врсти трансакције?

%

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

Продаја крајњим потрошачима (B2C)

1–24%	23,6	19,9	22,4	30,7	14,0	17,7	8,1	22,8
25–49%	4,9	2,2	0,7	3,4	2,1	10,4	2,2	4,2
50–74%	12,2	9,4	5,0	2,5	15,5	27,0	22,8	11,4
75–100%	59,3	68,5	71,9	63,4	68,4	44,9	66,9	61,6

Продаја предузећима (B2B, B2G)

1–24%	58,9	66,7	71,1	62,7	68,4	42,9	66,9	60,9
25–49%	8,9	5,6	5,8	2,2	9,7	23,9	9,7	8,1
50–74%	8,3	7,0	0,7	4,0	7,1	15,6	15,3	7,8
75–100%	23,9	20,7	22,4	31,1	14,8	17,7	8,1	23,2

Б5: Да ли је ваше предузеће остварило веб-продају купцима лоцираним у следећим географским областима током 2021. године?

%

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	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,3	99,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	100,0	-	-	-	100,0	100,0
	Грађевинарство	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	99,0	100,0	100,0	98,6	100,0	100,0	100,0	99,1
	Информисање и комуникације	98,7	98,0	100,0	100,0	100,0	100,0	78,7	98,6
	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	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4
	Укупно	99,5	99,7	100,0	99,7	100,0	99,8	97,8	99,6

Б5: Да ли је ваше предузеће остварило веб-продају купцима лоцираним у следећим географским областима током 2021. године? (наставак) %

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

Земље Европске уније

Делатност	Прерађивачка индустрија	4,8	10,3	12,4	3,1	4,7	12,2	6,8	6,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	35,8	-	-	-	15,9	-	9,7
	Трговина на велико и мало	14,2	5,4	7,9	18,0	4,5	-	3,1	12,3
	Саобраћај и складиштење	-	-	42,3	45,1	-	-	22,7	3,4
	Услуге смештаја и исхране	21,4	31,2	33,3	15,1	35,2	33,0	47,3	22,8
	Информисање и комуникације	13,7	12,3	25,6	10,4	-	36,3	53,2	14,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	35,5	-	-	20,3	100,0	9,3	10,1	27,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	7,2	27,4	25,0	17,3	7,7	6,3	-	13,7
Укупно		13,3	13,9	16,7	15,1	11,5	11,4	12,6	13,6

Остале земље света

Делатност	Прерађивачка индустрија	7,5	5,8	18,7	25,9	1,7	1,8	6,0	7,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	3,6	7,9	0,6	3,5	-	-	1,0
	Саобраћај и складиштење	-	-	25,5	33,6	-	-	-	2,0
	Услуге смештаја и исхране	24,4	35,0	47,6	28,5	35,2	8,6	10,9	26,1
	Информисање и комуникације	10,5	26,4	33,3	15,4	-	14,0	39,7	15,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	28,8	-	-	20,3	70,7	-	10,1	22,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	7,2	28,9	25,0	17,3	7,7	6,3	7,0	14,2
Укупно		8,5	13,9	18,8	12,9	9,8	2,5	6,6	9,9

Б8: Да ли је ваше предузеће остварило EDI тип продаје робе или услуга током 2021. године?

%

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	3,1	7,9	20,5	2,1	4,6	8,1	6,1	5,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	1,3	10,1	18,7	3,4	0,1	7,1	-	2,9
	Саобраћај и складиштење	7,8	14,1	22,9	6,7	20,7	3,0	-	9,2
	Услуге смештаја и исхране	17,4	4,4	28,6	19,6	7,9	19,3	2,1	15,9
	Информисање и комуникације	12,0	0,8	-	13,1	0,7	8,6	5,4	9,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	1,5	-	-	1,4	1,3	0,7	1,8	1,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	13,4	3,6	4,3	-	4,8	-	3,1
Укупно		3,8	6,7	14,4	5,1	4,0	6,3	2,5	4,8

Б9: Колики проценат укупног промета је остварен EDI тип продајом робе или услуга током 2021. године?¹⁾

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	87,4	76,6	70,2	90,9	89,7	62,2	91,4	82,5
25–49%	12,6	23,4	29,8	9,1	10,3	37,8	8,6	17,5
50–74%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
75–100%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

¹⁾ Резултати се односе само на предузећа која су одговорила потврдно на питање Б8.

МОДУЛ В: ИКТ стручњаци и вештине

В1: 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	9,1	27,2	77,0	17,4	16,6	18,2	20,3	17,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	8,0	40,0	75,8	24,5	15,3	41,8	27,5	27,2
	Грађевинарство	15,7	25,2	64,9	26,3	7,7	24,7	1,7	18,6
	Трговина на велико и мало	10,1	43,0	80,6	20,7	17,7	7,7	11,4	16,3
	Саобраћај и складиштење	3,2	42,5	93,7	20,0	4,1	4,3	27,0	11,7
	Услуге смештаја и исхране	22,2	48,0	47,6	35,6	9,8	12,4	17,3	25,5
	Информисање и комуникације	86,8	86,8	96,6	87,3	90,2	93,3	73,6	87,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	30,5	79,9	94,0	43,1	35,6	19,4	27,8	38,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	26,9	42,1	54,5	44,5	12,3	24,6	-	32,4
Укупно		18,3	40,6	76,5	33,5	19,5	17,5	19,0	24,7

B2: Да ли је ваше предузеће обезбедило било какву врсту обуке запосленима ради развоја ИКТ вештина током 2021. године?

%

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

Обука ИКТ стручњака

Делатност	Прерађивачка индустрија	2,8	11,9	48,5	3,6	6,9	10,3	11,8	8,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	20,0	39,4	12,7	5,4	25,2	2,5	11,8
	Грађевинарство	-	13,8	26,1	0,8	0,7	11,8	-	3,1
	Трговина на велико и мало	3,7	20,6	50,4	5,9	14,0	5,1	1,9	7,2
	Саобраћај и складиштење	-	20,8	59,4	13,1	0,4	1,7	3,2	4,8
	Услуге смештаја и исхране	2,9	17,4	28,6	2,9	0,7	17,1	4,3	4,8
	Информисање и комуникације	53,2	74,9	89,7	60,4	54,2	67,8	45,1	58,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	12,4	63,7	48,9	26,8	7,4	8,3	9,5	19,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	4,1	19,7	31,9	9,8	6,3	24,6	-	9,7
Укупно		6,7	22,8	47,6	13,8	9,5	10,7	7,7	11,3

Обука осталих запослених

Делатност	Прерађивачка индустрија	14,0	23,7	54,2	20,5	13,4	10,9	44,6	19,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	9,1	21,6	42,4	13,7	13,5	30,1	7,4	17,2
	Грађевинарство	16,2	26,1	29,4	25,2	21,4	11,8	-	18,3
	Трговина на велико и мало	8,5	28,7	51,4	11,1	8,4	22,2	9,4	12,4
	Саобраћај и складиштење	22,8	28,4	53,1	12,7	44,7	23,3	5,0	24,5
	Услуге смештаја и исхране	7,5	16,8	28,6	4,6	9,3	26,5	2,1	8,8
	Информисање и комуникације	45,6	47,2	65,5	53,5	32,9	50,6	25,4	46,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	24,8	70,0	39,8	40,9	6,1	35,7	5,0	31,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	6,2	21,9	40,8	12,3	7,0	32,9	2,2	12,3
Укупно		15,7	29,2	49,7	22,1	16,0	18,5	20,2	19,6

B3: Да ли је ваше предузеће запослило или покушало да запосли ИКТ стручњаке током 2021. године?

%

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	1,6	7,8	26,0	4,8	2,9	4,7	7,9	4,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	1,3	18,2	3,9	0,8	2,7	2,5	2,1
	Грађевинарство	-	4,1	23,6	0,8	3,5	0,3	0,6	1,3
	Трговина на велико и мало	-	21,5	35,7	5,8	3,7	1,4	0,6	3,8
	Саобраћај и складиштење	-	6,8	32,6	2,6	0,3	3,0	2,5	2,0
	Услуге смештаја и исхране	2,0	9,8	14,3	1,0	0,7	13,7	2,1	3,0
	Информисање и комуникације	45,6	74,2	70,1	48,7	83,3	30,8	14,1	51,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	12,8	26,7	21,8	21,9	3,5	1,8	3,4	14,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	4,5	5,6	10,7	3,1	7,8	18,0	-	5,2
Укупно		4,9	14,9	27,7	10,8	7,1	4,3	4,2	7,7

B4: Да ли је ваше предузеће током 2021. имало слободна радна места за ИКТ стручњаке, која је било тешко попунити?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
ДА								
Прерађивачка индустрија	84,9	62,1	57,5	65,9	49,6	79,5	59,2	65,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	50,0	37,5	50,0	-	66,7	-	40,0
Грађевинарство	-	100,0	22,7	18,7	90,2	-	100,0	61,0
Трговина на велико и мало	-	53,8	60,9	63,2	27,5	90,4	33,3	56,0
Саобраћај и складиштење	-	-	90,6	88,6	100,0	11,4	-	46,0
Услуге смештаја и исхране	-	42,8	50,0	50,0	-	12,6	-	19,8
Информисање и комуникације	64,0	75,6	49,3	67,2	63,6	72,1	69,1	66,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	15,5	42,9	80,6	19,0	88,9	100,0	46,2	23,8
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	28,7	-	42,2	59,3	8,7	-	-	25,1
Укупно	49,9	59,1	56,5	52,5	56,0	58,7	54,0	54,2

B6: Ко је обављао ИКТ функције у вашем предузећу током 2021. године?
(одржавање ИКТ инфраструктуре; подршку за office софтвер; развој или подршку за софтвер за управљање пословањем/системом)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Запослени у вашем предузећу (укључујући запослене матичних и припојених предузећа)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	32,0	43,0	88,9	37,6	39,2	34,6	46,0	38,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	38,7	40,0	86,4	29,4	37,2	71,9	22,5	43,4
	Грађевинарство	12,6	32,2	70,5	26,1	11,2	5,3	21,0	17,5
	Трговина на велико и мало	26,8	59,8	82,1	44,9	20,7	21,9	28,9	32,7
	Саобраћај и складиштење	42,2	52,8	93,7	57,7	27,4	50,8	48,4	45,3
	Услуге смештаја и исхране	21,9	42,6	81,0	21,1	28,0	29,1	36,2	24,9
	Информисање и комуникације	83,6	96,4	100,0	80,9	99,4	93,3	90,8	86,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	38,6	82,5	88,7	43,6	52,4	32,1	59,5	45,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	31,1	38,6	63,0	31,3	29,3	67,1	43,9	35,3
Укупно		32,8	51,2	84,5	42,8	34,1	33,3	40,4	38,2
Екстерни добављачи									
Делатност	Прерађивачка индустрија	61,9	62,4	61,4	68,5	51,6	60,0	76,1	62,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	51,6	60,3	75,8	77,9	70,4	30,3	61,4	57,4
	Грађевинарство	79,3	85,7	59,2	79,9	72,3	95,3	67,0	79,9
	Трговина на велико и мало	70,4	82,2	75,7	66,9	78,3	78,0	70,2	72,2
	Саобраћај и складиштење	75,2	83,0	58,6	93,7	75,5	76,7	33,5	75,9
	Услуге смештаја и исхране	61,8	64,5	61,9	51,9	84,4	79,1	46,6	62,1
	Информисање и комуникације	53,3	20,8	59,8	59,7	24,2	32,2	26,7	47,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	69,5	44,5	50,4	60,3	80,6	61,3	82,1	65,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	58,9	60,0	64,8	71,3	38,3	50,9	35,1	59,6
Укупно		67,1	65,7	64,2	67,7	64,6	68,3	65,0	66,7

МОДУЛ Г: ИКТ безбедност

Г1: Да ли ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима?

%

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

Аутентификација преко јаке лозинке

Делатност	Прерађивачка индустрија	69,6	83,5	95,4	80,5	76,1	64,7	84,0	74,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	66,5	70,3	84,8	67,6	76,9	58,6	75,0	69,7
	Грађевинарство	70,7	95,9	93,6	80,7	75,8	60,6	85,4	75,8
	Трговина на велико и мало	78,5	93,7	96,3	87,6	55,7	93,2	87,1	81,0
	Саобраћај и складиштење	89,5	78,3	93,5	94,9	97,4	75,1	76,2	88,0
	Услуге смештаја и исхране	69,3	89,2	100,0	63,5	82,6	83,4	83,3	71,9
	Информисање и комуникације	95,6	99,2	100,0	95,8	99,3	93,3	96,2	96,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	83,5	98,6	88,7	87,1	72,0	97,9	91,9	85,6
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	60,4	88,1	84,4	70,2	53,0	80,2	76,8	68,2
	Укупно	76,3	88,0	93,6	83,5	73,5	74,6	84,5	79,2

Аутентификација путем биометријских метода

Делатност	Прерађивачка индустрија	3,2	6,1	18,7	5,3	7,4	2,5	4,8	4,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	1,6	1,0	3,0	10,8	-	-	-	1,5
	Грађевинарство	-	12,4	15,6	5,5	0,3	0,3	0,6	2,6
	Трговина на велико и мало	0,6	3,8	16,8	2,9	0,4	-	0,3	1,4
	Саобраћај и складиштење	-	5,5	3,4	0,3	2,6	-	-	0,9
	Услуге смештаја и исхране	1,6	9,7	-	1,7	4,7	0,9	6,4	2,5
	Информисање и комуникације	21,5	20,7	35,6	16,0	43,5	11,9	21,3	21,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	9,1	15,2	12,0	14,2	3,7	2,0	1,6	9,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	1,5	-	7,1	2,2	1,5	-	-	1,7
	Укупно	3,4	7,2	15,6	6,2	5,5	1,4	3,1	4,6

G1: Да ли ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима? (наставак)

%

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

Аутентификација заснована на комбинацији најмање два механизма аутентификације

Делатност	Прерађивачка индустрија	11,7	13,9	42,6	25,5	10,2	11,9	9,9	14,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	12,9	17,1	18,2	25,0	13,0	13,9	13,9	15,1
	Грађевинарство	5,4	12,4	22,9	6,0	0,3	20,3	-	7,1
	Трговина на велико и мало	9,0	18,9	33,3	8,0	12,5	13,3	15,1	11,0
	Саобраћај и складиштење	13,2	12,4	36,2	21,8	2,6	3,0	45,9	13,8
	Услуге смештаја и исхране	8,5	26,0	14,3	12,8	4,7	8,1	14,8	10,6
	Информисање и комуникације	61,1	53,5	63,2	63,9	69,3	22,2	36,9	59,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	24,3	43,1	39,1	36,0	6,6	26,1	5,0	27,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	34,0	16,8	46,0	37,9	29,0	18,0	4,4	31,4
Укупно		15,7	19,8	39,0	23,6	12,5	13,1	14,3	17,4

Шифровање података, докумената или имејлова

Делатност	Прерађивачка индустрија	23,7	35,1	60,0	35,5	26,5	24,2	33,0	28,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	23,5	21,6	33,3	26,5	20,0	31,6	16,4	23,6
	Грађевинарство	49,5	38,0	45,7	45,1	30,9	67,5	50,3	47,3
	Трговина на велико и мало	49,2	52,4	56,3	51,4	42,1	66,2	33,7	49,9
	Саобраћај и складиштење	38,4	26,5	54,4	45,3	3,8	72,5	23,8	37,1
	Услуге смештаја и исхране	30,4	49,7	85,7	26,3	24,1	60,2	51,2	33,2
	Информисање и комуникације	69,1	76,7	69,0	67,2	89,7	73,1	47,7	70,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	43,9	54,2	40,6	46,6	33,1	57,9	48,4	45,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	28,2	44,2	67,0	43,9	19,6	32,9	6,1	34,8
Укупно		40,2	42,2	57,5	46,0	31,6	47,2	34,6	41,2

Г1: Да ли ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима? (наставак)

%

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

Прављење резервне копије података на одвојеној локацији (укључујући копију на клауду)

Делатност	Прерађивачка индустрија	52,1	77,9	88,4	67,1	58,0	54,6	68,9	60,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	58,0	65,5	90,9	77,9	65,3	69,0	46,3	64,0
	Грађевинарство	59,6	62,3	61,5	50,5	95,5	55,6	34,8	60,1
	Трговина на велико и мало	64,5	87,3	85,7	65,3	83,0	65,9	52,4	68,1
	Саобраћај и складиштење	76,3	66,5	82,8	75,5	89,0	78,0	32,7	75,0
	Услуге смештаја и исхране	43,1	69,9	61,9	30,6	67,0	73,3	57,6	46,5
	Информисање и комуникације	83,1	86,4	93,1	81,9	93,1	73,3	86,4	84,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	67,4	96,6	72,9	81,1	49,3	68,0	50,8	71,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	49,1	73,9	79,4	56,9	61,2	41,3	63,2	56,8
Укупно		61,2	77,8	84,5	65,1	72,5	61,5	56,5	65,1

Контрола приступа мрежи (управљање корисничким правима у мрежи предузећа)

Делатност	Прерађивачка индустрија	40,9	73,0	94,0	55,0	49,0	50,0	57,8	52,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	45,1	58,1	97,0	63,7	54,9	48,5	59,0	55,0
	Грађевинарство	45,1	73,4	80,9	36,6	55,8	75,6	48,2	51,0
	Трговина на велико и мало	57,2	73,1	95,4	61,1	56,7	76,6	38,8	60,3
	Саобраћај и складиштење	35,7	59,4	92,7	52,9	35,0	48,2	11,4	40,9
	Услуге смештаја и исхране	26,6	68,1	85,7	26,8	16,2	73,3	27,8	32,1
	Информисање и комуникације	88,3	89,6	96,6	88,5	90,9	93,3	82,8	88,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	73,4	95,8	78,2	93,5	36,2	76,4	37,3	76,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	53,6	51,7	75,8	61,5	27,3	57,4	75,0	55,1
Укупно		51,4	72,4	91,0	61,6	49,2	61,6	47,9	56,8

G1: Да ли ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Виртуелна приватна мрежа (VPM)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	19,0	44,6	82,7	34,4	32,2	23,9	27,8	29,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	19,1	22,9	78,8	41,7	29,6	8,8	34,0	25,9
	Грађевинарство	37,9	57,4	63,0	55,9	48,8	28,4	4,7	41,9
	Трговина на велико и мало	30,4	69,2	77,3	45,8	50,5	13,7	13,7	36,8
	Саобраћај и складиштење	42,7	70,7	92,7	38,9	32,3	75,4	51,6	48,3
	Услуге смештаја и исхране	22,6	52,7	100,0	24,1	19,6	53,8	10,6	26,8
	Информисање и комуникације	87,1	88,9	96,6	93,5	86,4	67,8	64,4	87,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	50,1	76,5	72,2	71,4	14,7	43,9	24,6	53,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,2	39,0	72,5	35,0	24,9	57,6	14,5	33,5
Укупно		34,2	55,7	80,4	50,4	38,8	30,3	24,5	39,9
Систем за надзор безбедности ИКТ који омогућава откривање сумњивих активности у ИКТ системима и упозорава предузеће о томе, осим антивирусног софтвера									
Делатност	Прерађивачка индустрија	13,7	28,1	69,8	26,3	18,2	13,9	32,3	20,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	13,9	18,4	30,3	15,7	14,6	11,5	30,2	17,2
	Грађевинарство	2,2	48,7	44,5	16,4	4,5	4,4	20,4	11,5
	Трговина на велико и мало	26,3	36,6	59,8	31,2	34,4	25,8	11,9	28,6
	Саобраћај и складиштење	14,0	20,4	67,2	27,8	1,1	25,6	8,2	16,5
	Услуге смештаја и исхране	16,1	34,4	81,0	14,4	12,2	49,5	6,4	18,9
	Информисање и комуникације	51,7	73,7	93,1	63,1	56,5	42,5	25,4	57,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	60,7	76,5	67,7	69,8	62,3	33,3	48,3	62,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	12,8	41,4	51,4	22,7	9,1	44,3	23,2	22,0
Укупно		23,2	37,7	63,4	35,1	23,6	20,2	23,0	27,5

Г1: Да ли ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима? (наставак)

%

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

Одржавање фајлова за логовање који омогућавају анализу ИКТ безбедносних инцидената

Делатност	Прерађивачка индустрија	7,0	29,7	67,9	17,8	19,2	12,2	18,1	16,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	14,8	19,4	63,6	20,6	26,0	8,0	31,5	21,0
	Грађевинарство	-	30,8	49,1	11,6	1,4	4,4	3,8	6,7
	Трговина на велико и мало	28,1	40,1	63,0	42,6	27,1	21,6	7,9	30,6
	Саобраћај и складиштење	6,7	22,5	64,1	27,8	1,1	3,3	10,7	10,8
	Услуге смештаја и исхране	7,5	34,1	47,6	9,5	6,2	24,4	6,4	11,0
	Информисање и комуникације	51,7	75,7	100,0	56,1	58,7	61,4	63,1	57,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	56,5	83,5	51,1	73,4	48,7	19,8	34,7	60,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	18,6	25,2	53,2	25,7	12,7	42,6	3,9	22,9
Укупно		20,5	37,0	64,7	36,0	21,3	15,0	16,0	25,3

Процена ИКТ ризика, односно периодична процена вероватноће и последица ИКТ безбедносних инцидената

Делатност	Прерађивачка индустрија	11,1	17,6	51,7	19,6	20,7	7,9	14,4	15,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	6,1	8,9	39,4	12,7	10,4	5,3	15,1	10,2
	Грађевинарство	-	19,8	27,3	6,2	0,7	4,1	4,1	4,2
	Трговина на велико и мало	10,6	17,3	49,9	17,8	2,2	19,1	3,0	12,5
	Саобраћај и складиштење	6,7	17,1	47,1	22,1	3,0	6,3	2,5	9,5
	Услуге смештаја и исхране	7,5	34,0	47,6	10,7	3,1	25,3	4,3	11,0
	Информисање и комуникације	33,0	74,2	86,2	51,7	15,1	50,8	29,5	42,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	35,5	64,5	51,1	54,0	18,7	8,0	18,9	39,6
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	13,8	23,7	28,8	22,9	5,6	6,5	14,5	17,1
Укупно		13,1	24,8	48,2	25,3	10,4	11,3	10,0	16,6

G1: Да ли ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима? (наставак)

%

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

ИКТ безбедносни тестови (нпр. тестирање система безбедносних упозорења, преглед безбедносних мера, тестирање резервних система)

Делатност	Прерађивачка индустрија	12,3	23,6	55,2	23,8	17,9	12,5	19,8	17,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	11,4	25,0	56,1	15,7	18,8	17,5	32,7	21,0
	Грађевинарство	5,9	36,3	45,3	11,5	24,6	4,7	5,3	12,3
	Трговина на велико и мало	20,5	23,1	52,9	37,8	6,2	17,2	0,3	21,7
	Саобраћај и складиштење	6,7	17,1	60,2	22,1	3,7	6,6	3,2	9,8
	Услуге смештаја и исхране	7,3	34,0	28,6	9,1	7,7	24,4	2,1	10,7
	Информисање и комуникације	50,7	78,0	93,1	63,5	59,4	35,6	21,3	57,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	49,4	65,6	34,6	65,8	36,0	16,6	18,9	51,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	18,9	17,5	47,7	25,4	8,5	18,0	23,2	21,0
Укупно		19,5	30,7	54,7	34,9	17,0	13,6	12,1	23,0

Г2: Да ли ваше предузеће упознаје запослене са својим обавезама у вези са питањима безбедности ИКТ-а 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	

Добровољна обука или интерно доступне информације (нпр. информације на интранету)

Делатност	Прерађивачка индустрија	49,2	42,5	75,5	49,1	40,9	50,2	63,9	49,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	30,8	51,9	68,2	41,7	45,4	42,5	40,1	42,9
	Грађевинарство	49,1	65,6	75,9	31,2	31,9	99,7	82,8	52,7
	Трговина на велико и мало	50,1	68,0	77,6	59,0	28,4	74,1	48,0	53,2
	Саобраћај и складиштење	59,4	36,0	76,3	66,0	24,4	77,4	68,0	56,4
	Услуге смештаја и исхране	37,5	54,3	57,1	34,8	23,5	78,0	38,3	39,7
	Информисање и комуникације	68,5	80,8	89,7	74,3	53,7	74,7	89,2	71,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	64,6	88,8	66,2	77,8	44,8	65,0	48,4	67,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	39,8	33,8	54,9	42,5	33,3	47,4	27,2	39,8
Укупно		51,6	55,1	73,5	55,6	35,5	65,2	59,2	53,1

Обавезни курсеви обуке или гледање обавезног материјала

Делатност	Прерађивачка индустрија	7,8	11,4	46,2	11,0	15,5	3,8	19,1	11,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	8,5	2,3	24,2	8,8	13,8	1,8	3,7	7,3
	Грађевинарство	11,3	22,5	24,0	6,0	24,2	23,4	2,6	13,6
	Трговина на велико и мало	6,6	14,4	40,6	16,8	1,2	2,2	3,0	8,6
	Саобраћај и складиштење	7,2	4,8	24,0	2,0	0,4	24,6	-	7,3
	Услуге смештаја и исхране	5,9	16,4	14,3	4,5	17,4	6,3	4,3	7,2
	Информисање и комуникације	35,3	53,5	47,1	40,8	43,2	30,8	22,6	39,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	10,5	42,2	27,8	20,3	8,3	3,2	3,5	14,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	3,3	13,4	37,3	11,8	-	10,1	-	8,3
Укупно		9,5	17,1	39,4	15,3	11,7	8,1	9,2	12,1

G2: Да ли ваше предузеће упознаје запослене са својим обавезама у вези са питањима безбедности ИКТ-а на следеће начине? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Уговором (нпр. уговором о раду)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	10,6	18,0	43,6	18,0	19,3	10,6	8,7	14,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	42,6	16,3	47,0	33,8	45,3	27,7	16,0	32,1
	Грађевинарство	40,1	49,1	52,2	50,3	51,9	27,5	20,4	42,0
	Трговина на велико и мало	17,0	19,3	43,3	18,1	23,7	16,3	9,5	18,0
	Саобраћај и складиштење	11,0	23,8	42,2	6,6	23,7	4,3	27,0	13,9
	Услуге смештаја и исхране	21,4	17,5		12,3	51,7	17,2	12,7	20,8
	Информисање и комуникације	65,5	63,1	60,9	67,6	62,2	54,4	59,5	64,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	39,6	46,7	22,6	48,1	24,9	33,8	24,6	40,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	4,6	24,4	33,3	9,3	10,0	24,6	12,3	11,2
Укупно		22,9	26,7	42,7	28,9	28,5	16,1	15,4	24,4

Г3: Да ли ваше предузеће има документа о мерама, пракси или процедурама о безбедности ИКТ-а?

%

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	28,2	54,7	86,4	49,8	31,5	36,2	38,7	38,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	50,3	30,3	80,3	52,9	54,3	43,1	26,2	44,7
	Грађевинарство	47,8	65,6	75,7	55,4	55,8	48,8	35,6	51,6
	Трговина на велико и мало	54,7	80,0	78,1	64,8	72,8	40,5	37,0	58,7
	Саобраћај и складиштење	75,0	67,2	90,1	75,8	71,4	75,4	75,4	74,3
	Услуге смештаја и исхране	46,4	64,6	28,6	51,9	49,8	40,9	34,1	48,4
	Информисање и комуникације	90,7	92,5	100,0	94,5	96,0	63,1	79,2	91,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	70,8	81,4	77,4	79,9	63,3	63,2	42,9	72,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	41,3	40,8	68,6	46,4	28,9	52,1	48,2	43,5
Укупно		51,8	63,5	82,0	64,6	54,8	44,9	42,6	55,2

Г4: Када су документа вашег предузећа о мерама, пракси или процедурама о безбедности ИКТ-а дефинисани или последњи пут проверени?

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
У претходних 12 месеци	62,4	70,5	73,3	65,1	58,6	82,8	45,2	64,8
Између 12 и 24 месеца	20,8	17,1	19,6	15,6	36,4	15,1	7,1	19,9
Пре више од 24 месеца	16,8	12,4	7,1	19,3	5,0	2,1	47,7	15,3

Г6: Ко спроводи активности у вези са безбедношћу ИКТ-а (нпр. тестирање безбедности, ИКТ обуку о безбедности, решавање ИКТ безбедносних инцидената) у вашем предузећу? %

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Сопствени запослени (укључујући и запослене у матичним или повезаним предузећима)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	30,5	43,2	86,8	34,6	39,1	32,9	46,9	37,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	43,2	30,0	71,2	29,4	53,8	37,8	28,7	40,2
	Грађевинарство	12,6	30,7	67,6	26,1	11,2	5,0	19,0	17,1
	Трговина на велико и мало	33,3	59,9	77,3	44,6	29,1	36,1	34,2	38,0
	Саобраћај и складиштење	38,2	53,1	90,4	52,3	30,1	28,9	75,4	42,0
	Услуге смештаја и исхране	21,2	31,9	61,9	21,3	13,2	32,9	38,2	22,8
	Информисање и комуникације	84,2	88,5	100,0	91,6	74,4	85,0	67,9	85,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	44,8	89,9	83,5	56,7	38,6	41,8	56,5	51,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	50,5	48,1	45,8	51,7	27,8	67,1	68,9	49,6
Укупно	35,4	50,7	79,2	46,4	33,9	32,8	44,1	40,0	
Екстерни добављачи									
Делатност	Прерађивачка индустрија	57,1	58,6	45,3	51,4	41,6	65,4	74,8	56,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	40,3	67,1	57,6	65,7	59,2	39,2	54,0	52,9
	Грађевинарство	69,0	73,4	33,8	54,4	72,0	95,0	67,0	68,9
	Трговина на велико и мало	65,5	55,3	54,2	59,8	68,6	68,2	62,4	63,8
	Саобраћај и складиштење	79,0	68,2	32,0	67,5	72,9	99,0	54,1	76,0
	Услуге смештаја и исхране	38,7	54,0	33,3	24,2	64,0	67,1	47,2	40,5
	Информисање и комуникације	43,4	14,3	55,2	35,9	49,2	33,6	36,9	38,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	65,5	21,3	44,4	66,2	41,1	49,3	66,4	59,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	73,6	55,1	71,9	84,5	31,3	68,9	53,9	69,6
Укупно	61,7	54,9	49,2	56,0	55,6	70,1	64,2	60,0	

Г7: Да ли ваше предузеће има осигурање од ИКТ безбедносних инцидентата?

%

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	7,2	15,3	35,3	10,3	13,5	7,1	15,6	11,0	
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	4,8	12,9	15,2	3,9	15,5	8,0	3,7	9,1	
	Грађевинарство	-	22,0	13,5	5,8	6,3	0,3	2,1	4,2	
	Трговина на велико и мало	6,4	21,9	21,2	6,1	10,5	13,2	8,5	8,8	
	Саобраћај и складиштење	7,2	7,6	13,0	0,7	2,6	22,3	3,2	7,4	
	Услуге смештаја и исхране	8,6	23,7	19,0	5,8	8,4	32,1	6,4	10,5	
	Информисање и комуникације	28,2	35,2	52,9	43,4	7,7	-	11,3	30,3	
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	16,8	62,8	29,3	30,5	4,9	24,6	4,4	23,0	
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	5,7	11,2	29,4	6,7	5,6	37,8	-	8,9	
Укупно		8,5	21,1	29,0	13,5	9,6	11,7	9,2	11,6	

МОДУЛ Д: Употреба роботике

Д1: Да ли ваше предузеће користи било који од следећих врста работа? %

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Индустријски роботи (нпр. роботско заваривање, ласерско сечење)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	4,9	14,7	30,7	6,7	10,6	8,7	9,8	9,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	3,3	0,2	-	-	-	0,1
	Трговина на велико и мало	-	0,2	3,4	0,1	0,1	0,3	-	0,1
	Саобраћај и складиштење	-	9,4	3,4	5,1	-	-	-	1,5
	Услуге смештаја и исхране	1,0	2,5	-	-	-	6,4	2,1	1,2
	Информисање и комуникације	1,5	8,7	16,1	4,8	1,1	-	-	3,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	0,2	4,4	11,3	1,0	0,4	2,3	-	0,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,4	-	-	-	-	18,0	-	1,7
Укупно		1,5	6,9	16,0	2,0	3,5	4,4	3,5	3,1
Сервисни роботи (нпр. користе се за надзор, чишћење, транспорт, итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	0,9	0,4	4,3	0,4	1,7	0,2	2,5	1,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	0,6	3,0	-	0,8	-	1,2	0,5
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	3,2	1,3	0,1	1,8	-	-	0,5
	Саобраћај и складиштење	-	9,4	3,4	5,1	-	-	-	1,5
	Услуге смештаја и исхране	1,3	2,8	-	-	-	7,4	4,3	1,5
	Информисање и комуникације	-	-	3,4	0,2	-	-	-	0,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	0,2	2,2	-	-	-	6,5	-	0,6
Укупно		0,3	1,6	2,7	0,4	1,0	0,5	1,1	0,7

МОДУЛ Ђ: ИКТ и животна средина

Ђ1: Да ли ваше предузеће примењује било какве мере да би утицало на следеће?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Количину папира која се користи за штампање и копирање									
Делатност	Прерађивачка индустрија	55,8	71,0	79,0	71,2	66,4	49,4	59,5	61,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	55,4	56,0	50,0	71,6	51,2	50,7	57,4	55,1
	Грађевинарство	76,1	73,9	68,3	80,1	69,8	67,8	84,2	75,5
	Трговина на велико и мало	59,9	74,9	74,6	57,3	61,8	63,3	79,9	62,3
	Саобраћај и складиштење	71,9	54,0	83,9	84,9	94,7	31,2	54,1	69,6
	Услуге смештаја и исхране	48,0	58,9	47,6	43,3	56,1	51,1	72,3	49,3
	Информисање и комуникације	81,4	78,1	77,0	83,9	84,5	69,2	57,7	80,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	68,7	78,6	73,7	72,1	59,2	73,8	78,7	70,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	49,1	73,6	84,3	56,8	47,7	77,2	61,0	57,2
Укупно	62,5	70,6	76,1	67,1	67,0	54,9	68,1	64,5	
Потрошњу енергије ИКТ опреме									
Делатност	Прерађивачка индустрија	39,9	51,7	64,1	48,3	44,7	31,7	64,5	44,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	44,2	27,4	50,0	28,9	53,8	37,2	18,5	37,7
	Грађевинарство	44,1	37,7	58,2	50,3	25,6	44,4	50,6	43,3
	Трговина на велико и мало	33,0	46,3	70,3	38,1	20,5	45,7	41,2	35,7
	Саобраћај и складиштење	55,7	33,7	58,3	78,8	32,4	49,5	46,6	52,5
	Услуге смештаја и исхране	29,7	48,1	33,3	31,0	27,7	29,8	54,2	32,0
	Информисање и комуникације	78,1	52,8	54,0	76,2	80,1	53,9	45,6	72,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	52,2	69,7	78,2	67,6	25,0	39,6	51,8	54,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	32,9	37,8	66,7	44,8	13,6	34,6	37,7	36,8
Укупно	42,5	47,0	63,5	51,0	34,6	38,8	50,7	44,2	

Б2: Да ли ваше предузеће разматра утицај ИКТ услуга или ИКТ опреме на животну средину када их бира (нпр. потрошња енергије)? %

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	57,1	70,4	81,4	65,0	57,6	53,4	83,5	61,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	51,5	44,7	56,1	60,3	52,7	51,8	32,4	49,1
	Грађевинарство	68,0	67,5	68,3	74,9	52,6	71,6	65,8	67,9
	Трговина на велико и мало	48,6	59,8	85,4	43,7	66,2	48,4	52,6	51,1
	Саобраћај и складиштење	62,2	46,8	70,8	79,8	37,7	49,8	91,8	60,1
	Услуге смештаја и исхране	45,9	62,0	81,0	47,4	57,5	40,7	44,4	48,1
	Информисање и комуникације	89,5	83,4	77,0	96,4	87,0	62,5	49,7	88,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	76,1	92,8	67,7	92,0	56,8	53,4	53,4	78,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	62,0	68,7	86,0	80,0	27,8	75,4	37,7	65,4
Укупно		59,7	66,9	79,0	67,6	57,3	53,9	66,0	61,8

Б3: Шта ваше предузеће ради са ИКТ опремом (нпр. рачунари, монитори, мобилни телефони) која се више не користи?

%

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

Одлаже се у сакупљање/рециклажу електронског отпада (укључујући и препуштање продавцу на одлагање)

Делатност	Прерађивачка индустрија	51,8	74,0	85,5	70,4	53,7	61,4	48,4	59,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	61,0	39,2	93,9	79,9	75,8	44,9	19,8	54,9
	Грађевинарство	62,3	85,3	87,6	41,8	96,8	92,2	53,6	67,0
	Трговина на велико и мало	52,3	72,5	88,4	59,6	57,9	43,0	59,2	55,9
	Саобраћај и складиштење	57,2	57,1	96,6	52,6	48,1	78,0	54,8	58,4
	Услуге смештаја и исхране	36,9	60,1	66,7	34,5	42,1	41,6	71,0	39,9
	Информисање и комуникације	70,1	80,6	80,5	75,7	65,8	67,8	67,2	72,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	79,2	89,8	89,5	90,0	56,4	65,0	95,1	80,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	72,2	81,0	89,7	78,6	67,2	73,7	75,0	75,5
Укупно		57,5	73,0	87,4	64,4	59,9	61,2	55,7	61,5

ИКТ опрема се чува у предузећу (нпр. користи за резервне делове, страх од откривања осетљивих информација)

Делатност	Прерађивачка индустрија	44,0	43,7	67,0	33,5	57,5	39,9	52,4	45,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	50,8	73,1	59,1	52,9	56,9	56,4	77,8	60,7
	Грађевинарство	49,5	46,0	37,6	68,9	51,6	4,4	51,1	48,6
	Трговина на велико и мало	52,8	52,0	61,5	45,9	66,9	53,5	50,5	53,0
	Саобраћај и складиштење	61,6	71,9	52,3	59,4	96,6	25,9	67,3	62,9
	Услуге смештаја и исхране	34,3	44,9	33,3	24,9	34,4	83,1	20,3	35,6
	Информисање и комуникације	60,2	54,0	49,4	55,0	63,5	76,4	60,8	58,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	49,9	31,8	32,3	44,7	47,8	73,1	24,8	47,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	62,2	46,8	54,6	67,6	44,4	46,1	37,7	58,4
Укупно		50,4	49,2	59,1	48,0	61,0	42,7	51,6	50,5

Б3: Шта ваше предузеће ради са ИКТ опремом (нпр. рачунари, мобилни телефони) која се више не користи? (наставак)

%

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

Продаје се, враћа лизинг предузећу или донира

Делатност	Прерађивачка индустрија	15,9	22,0	26,9	15,6	17,9	16,9	24,6	18,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	13,7	9,7	21,2	22,1	22,3	5,8	1,2	12,7
	Грађевинарство	6,7	33,5	16,4	10,9	3,2	4,4	43,8	11,7
	Трговина на велико и мало	22,2	11,8	17,8	27,9	15,3	22,3	2,5	20,7
	Саобраћај и складиштење	21,2	4,8	12,8	19,5	0,3	46,5	0,7	18,5
	Услуге смештаја и исхране	33,4	15,5	-	40,5	24,4	12,6	15,1	31,0
	Информисање и комуникације	19,5	44,6	36,8	21,3	30,7	46,4	17,2	24,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	15,0	29,5	22,6	18,5	7,4	26,2	16,8	17,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	4,1	11,9	18,0	7,9	1,5	-	21,1	6,9
	Укупно	17,8	20,4	22,7	21,1	13,8	19,7	16,7	18,5



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: ПРИСТУП И УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

A1	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе интернет за пословне потребе (проценат од укупног броја запослених радника):		
A2	Да ли Ваше предузеће користи неку врсту фиксне широкопојасне интернет конекције? (нпр. <i>ADSL, SDSL, FTTP</i> , кабловски интернет, јавни <i>Wi-Fi</i>)	Да	Не
		☐	☐
		→ Иди на A4	
A3	Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу? (означити само један одговор)	Да	Не
а) Мање од 30 Мбит/с		☐	☐
б) Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с		☐	☐
в) Најмање 100, али мање од 500 Мбит/с		☐	☐
г) Најмање 500, али мање од 1 Гбит/с		☐	☐
д) Најмање 1 Гбит/с		☐	☐
A4	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје (које им обезбеђује предузеће) за пословне потребе (проценат од укупног броја запослених радника), а који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније (преносиви рачунар, таблет, смартфон):		
A5	Да ли Ваше предузеће одржава онлајн (<i>remote</i>) састанке (нпр. преко <i>Skype</i> -а, <i>Zoom</i> -а, <i>MS Teams</i> -а, <i>WebEx</i> -а, итд.)	Да	Не
		☐	☐
		→ Иди на A8	
A6	Да ли Ваше предузеће има било какве ИКТ безбедносне смернице за вођење онлајн (<i>remote</i>) састанака (нпр. захтев лозинке)?	Да	Не
		☐	☐
A7	Да ли Ваше предузеће има смернице за фаворизовање онлајн (<i>remote</i>) састанака уместо пословних путовања?	Да	Не
		☐	☐

A8	Да ли неко од запослених има даљински (<i>remote</i>) приступ следећем? (преко рачунара или паметних телефона)	Да	Не
	а) Имејлу предузећа	☐	☐
	б) Документима предузећа (нпр. фајлови, табеле, презентације, графикони, фотографије)	☐	☐
	в) Пословним апликацијама или софтверу предузећа (нпр. приступ рачуноводству, продаји, поруџбинама, CRM)	☐	☐
Уколико је одговор „Не“ под А8а), А8б) и А8в)-> иди на Б1			
A9	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која имају даљински (<i>remote</i>) приступ имејлу предузећа (проценат од укупног броја запослених радника)?		
	За предузећа која су одговорила „Да“ на А8а		
A10	Молимо, оцените учешће дела запослених лица (проценат од укупног броја запослених радника) која имају даљински (<i>remote</i>) приступ документима предузећа или софтверу предузећа (нпр. фајлови, табеле, презентације)?		
	За предузећа која су одговорила „Да“ на А8б или А8в		
A11	Да ли Ваше предузеће има ИКТ упутства за безбедност за даљински (<i>remote</i>) приступ? (нпр. захтев за одржавање онлајн састанака заштићених лозинком, забрана коришћења јавног Wi-Fi за рад, коришћење VPN, захтеви који се односе на приватност података)	Да	Не
		☐	☐
A12	Да ли Ваше предузеће има веб сајт?	Да	Не
		☐	☐

МОДУЛ Б: 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.

B1	Да ли је Ваше предузеће остварило продају производа/услуга током 2021:	Да	Не
	а) Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа? (укључујући екстранет)	☐	☐
	б) Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? (<i>Amazon, Alibaba, Limundo, Tehnomanija</i>)	☐	☐
Уколико је одговор „Не“ под Б1а) и Б1б)-> иди на Б8			
B2	Колики проценат укупног промета је остварен веб продајом робе или услуге, у 2021. години?		
Уколико је означен само одговор „Да“ под а) на питање Б1, уписати 100% код питања Б3а), уколико је означен само одговор „Да“ под б) на питање Б1, уписати 100% код питања Б3б), на питање Б3 одговарају испитаници који су у питању Б1 одговорили са „Да“ на понуђене одговоре и под а) и под б) тако да одговори у збиру дају 100%			
B3	Колики је проценат вредности веб продаје у 2021. години за следеће:	Укупно 100%	
	а) Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа (укључујући екстранет)		
	б) Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? (<i>Amazon, Alibaba, Limundo, Tehnomanija</i>)		
B4	Колики је проценат вредности веб продаје у 2021. години према врсти трансакције:	Укупно 100%	
	а) Продаја крајњим потрошачима (B2C)		
	б) Продаја другим предузећима (B2B) и продаја државним органима (B2G)		

Б5	Да ли је Ваше предузеће остварило веб продају купцима лоцираним у следећим географским областима током 2021. године?	Да	Не
	а) Република Србија	☐	☐
	б) Земље Европске уније	☐	☐
	в) Остале земље света	☐	☐
Б8	Да ли је Ваше предузеће остварило ЕДИ тип продају робе или услуга, током 2021. године?	Да	Не
	EDI тип продаје је продаја путем електронске размене података. Овакав тип продаје подразумева да је поруџбина у договореном или стандардном формату погодном за аутоматску обраду (нпр. EDI-EDIFACT, XML-UBL...); Без индивидуалних порука (путем имејла).	☐	☐
			→ иди на В1
Б9	Колики проценат укупног промета је остварен ЕДИ тип продајом робе или услуга током 2021. године?		

МОДУЛ В: ИКТ СТРУЧЊАЦИ И ВЕШТИНЕ

В1	Да ли Ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке? (ИКТ стручњаци су запослени којима је ИКТ главни посао (развој, оперативност или одржавање ИКТ система или апликација)	Да	Не
		☐	☐
В2	Да ли је Ваше предузеће обезбедило било какву врсту обуке запосленима ради развоја ИКТ вештина током 2021?	Да	Не
	а) Обука ИКТ стручњака (одговорити са „Не“ уколико је одговор на питање В1 „Не“)	☐	☐
	б) Обука осталих запослених	☐	☐
В3	Да ли је Ваше предузеће запослило или покушало да запосли ИКТ стручњаке током 2021?	Да	Не
		☐	☐
			→ иди на В6
В4	Да ли је Ваше предузеће током 2021. имало слободна радна места за ИКТ стручњаке, која је било тешко попунити?	Да	Не
		☐	☐
			→ иди на В6
В6	Ко је обављао ИКТ функције у Вашем предузећу током 2021. године? (одржавање ИКТ инфраструктуре; подршку за офис (office) софтвер; развој или подршку за софтвер за управљање пословањем/системом)	Да	Не
	а) Запослени у Вашем предузећу (укључујући запослене матичних и припојених предузећа)	☐	☐
	б) Екстерни добављачи	☐	☐

МОДУЛ Г: ИКТ БЕЗБЕДНОСТ

Г1	Да ли Ваше предузеће примењује било коју од следећих ИКТ мера безбедности на својим ИКТ системима?	Да	Не
	а) Аутентификација преко јакe лозинке (нпр. минимална дужина, употреба бројева и специјалних знакова, периодично мењање, итд.)	☐	☐
	б) Аутентификација путем биометријских метода које се користе за приступ ИКТ систему предузећа (аутентификација на основу отисака прстију, гласа, лица)	☐	☐
	в) Аутентификација заснована на комбинацији најмање два механизма аутентификације (комбинација нпр. једнократне лозинке, кода генерисаног преко безбедносног токена или примљеног путем телефона, биометријске методе- на основу отисака прстију, гласа, лица)	☐	☐
	г) Шифровање података, докумената или имејлова	☐	☐
	д) Прављење резервне копије података на одвојеној локацији (укључујући резервну копију у клауду)	☐	☐
	ђ) Контрола приступа мрежи (управљање корисничким правима у мрежи предузећа)	☐	☐
	е) VPN (Виртуелна приватна мрежа проширује приватну мрежу преко јавне мреже како би омогућила безбедну размену података преко јавне мреже)	☐	☐
	ж) Систем за надзор безбедности ИКТ који омогућава откривање сумњивих активности у ИКТ системима и упозорава предузеће о томе, осим антивирусног софтвера	☐	☐
	з) Одржавање фајлова за логовање који омогућавају анализу након ИКТ безбедносних инцидената	☐	☐
	и) Процена ИКТ ризика, односно периодична процена вероватноће и последица ИКТ безбедносних инцидената		
	ј) ИКТ безбедносни тестови (нпр. тестирање система безбедносних упозорења, преглед безбедносних мера, тестирање резервних система)	☐	☐
Г2	Да ли Ваше предузеће упознаје запослене са својим обавезама у вези са питањима безбедности ИКТ на следеће начине?	Да	Не
	а) Добровољна обука или интерно доступне информације (нпр. информације на интранету)	☐	☐
	б) Обавезни курсеви обуке или гледање обавезног материјала	☐	☐
	в) Уговором (нпр. уговором о раду)	☐	☐
Г3	Да ли Ваше предузеће има документа о мерама, пракси или процедурама о безбедности ИКТ-а? (документи о ИКТ безбедности и поверљивости података обухватају обуку запослених у коришћењу ИКТ-а, мере безбедности ИКТ-а, процену ИКТ безбедносних мера, планове за ажурирање ИКТ безбедносних докумената итд.)	Да	Не
		☐	☐
			→ иди на Г5
Г4	Када су документа Вашег предузећа о мерама, пракси или процедурама о безбедности ИКТ-а дефинисани или последњи пут проверени? (Документа о ИКТ безбедности и поверљивости података обухватају обуку запослених у коришћењу ИКТ-а, мере безбедности ИКТ-а, процену ИКТ безбедносних мера, планове за ажурирање ИКТ безбедносних докумената итд.)	Да	Не
	(означити само један одговор)		
	а) У претходних 12 месеци	☐	☐
	б) Између 12 и 24 месеца	☐	☐
	в) Пре више од 24 месеца	☐	☐

Г5	Да ли је Ваше предузеће током 2021. година доживело било какав безбедносни инцидент у вези са ИКТ-ом који је довео до следећих последица?	Да	Не
	а) Недоступност ИКТ услуга због кvara хардвера или софтвера	☐	☐
	б) Недоступност ИКТ услуга услед напада споља, насумични напади	☐	☐
	в) Уништавање или оштећење података због кvara хардвера или софтвера	☐	☐
	г) Уништавање или оштећење података услед напада (<i>malicious software</i>) - злонамерним софтвером или неовлашћеног упада	☐	☐
	д) Откривање поверљивих података услед упада, фарминга, фишинг напада, намерних радњи сопствених запослених	☐	☐
	ђ) Одавање поверљивих података услед ненамерних радњи запослених	☐	☐
Г6	Ко спроводи активности везане за ИКТ безбедност (нпр. тестирање безбедности, ИКТ обуку о безбедности, решавање ИКТ безбедносних инцидената) у Вашем предузећу?	Да	Не
	а) Сопствени запослени (укључујући и запослене у матичним или повезаним предузећима)	☐	☐
	б) Екстерни добављачи	☐	☐
Г7	Да ли Ваше предузеће има осигурање од ИКТ безбедносних инцидената?	Да	Не
		☐	☐

МОДУЛ Д: УПОТРЕБА РОБОТИКЕ

Д1	Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих врста робота?	Да	Не
	а) Индустијски роботи (нпр. роботско заваривање, ласерско сечење) (Искључите ЦНЦ машине, 3Д штампаче или уређаје који су у потпуности контролисани од стране човека)	☐	☐
	б) Сервисни роботи (нпр. користе се за надзор, чишћење, транспорт, итд.)	☐	☐
Уколико је одговор „Не“ на питање Д1а) и Д1б) -> иди на питање Б1; у супротном -> иди на питање Д3			
Д3	Да ли су следећи разлози утицали на одлуку да користите роботе у Вашем предузећу?	Да	Не
	а) Висока цена рада	☐	☐
	б) Потешкоће при запошљавању особља	☐	☐
	в) Повећање сигурности на раду	☐	☐
	г) Могућност високе прецизности или стандардизован квалитет процеса и/или робе и услуга које се производе	☐	☐
	д) Проширење асортимана производа или услуга које пружа предузеће	☐	☐
	ђ) Порески или други државни подстицаји	☐	☐

МОДУЛ Б: ИКТ И ЖИВОТНА СРЕДИНА

Б1	Да ли Ваше предузеће примењује било какве мере да би утицало на следеће?	Да	Не
	а) Количину папира која се користи за штампање и копирање	☐	☐
	б) Потрошњу енергије ИКТ опреме	☐	☐
Б2	Да ли Ваше предузеће разматра утицај ИКТ услуга или ИКТ опреме на животну средину када их бира (нпр. потрошња енергије)?	Да	Не
		☐	☐
Б3	Шта Ваше предузеће ради са ИКТ опремом (нпр. рачунари, монитори, мобилни телефони) која се више не користи?	Да	Не
	а) Одлаже се у сакупљање/рециклажу електронског отпада (укључујући и препуштање продавцу на одлагање)	☐	☐
	б) ИКТ опрема се чува у предузећу (нпр. користи за резервне делове, страх од откривања осетљивих информација)	☐	☐
	в) Продаје се, враћа лизинг предузећу или донира	☐	☐

Назив предузећа

Матични број предузећа

Име и презиме

Телефон

Имејл

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 непорецивост 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.

Одсек за комуникацију и информисање
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: 121
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 150677772



Употреба информационо-комуникационих
технологија у Републици Србији, 2022.



stat.gov.rs

ISSN 1820-9084