Република Србија
Републички завод за статистику

УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2020.

Домаћинства/појединци
Предузећа

Београд, 2020.

УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2020.

Домаћинства/појединци

Предузећа

ISSN 1820-9084

Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2020.

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

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

Редакција: Марија Пановић, Мирјана Огризовић Брашанац

Лектура: Богдана Милошевић

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

© 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 четрнаест 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 2020. 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 2020, док су се поједина питања односила на целокупну 2019. 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 1 571 предузеће.

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

Садржај

Увод 3

Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима/појединачно Републици Србији, 2020.

1.1. Методологија 8
1.2. Узорак 9
1.3. Главни налази 10
1.3.1. Уређаји у домаћинствима 10
1.3.2. Рачунари у домаћинствима 10
1.3.3. Интернет у домаћинствима 12
1.3.4. Појединци: употреба рачунара 16
1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона 19
1.3.6. Појединци: употреба интернета 20
1.3.7. Јавна управа (*e-government*) 25
1.3.8. Трговина путем интернета 26
1.3.9. Поверење, сигурност и приватност 29
1.4. Резултати истраживања 30
Упитник 62

Употреба информационо-комуникационих технологија у предузећима у Републици Србији, 2020.

2.1. Методологија 76
2.2. Узорак 77
2.3. Главни налази 78
2.3.1. Интернет у предузећима 78
2.3.2. Употреба мобилног интернета за пословне потребе 80
2.3.3. Веб-сајт 81
2.3.4. Е-трговина 83
2.3.5. Употреба клауд (*cloud*) сервиса 84
2.4. Резултати истраживања 85
Упитник 128

Речник 136

ДОМАЋИНСТВА/ПОЈЕДИНЦИ

1.1. Методологија

Реализација	• Истраживање је спровођено од 15. фебруара 2020. до 29. фебруара 2020.
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 91,9% (2 574 домаћинства).

Домаћинства

Узорак (домаћин-ства)	Приход			Регион				Тип домаћин-ства		Укуп-но
	до 300 евра	300–600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	
Број	755	731	573	611	735	701	527	1613	961	2574
%	36,7	35,5	27,8	23,7	28,6	27,2	20,5	62,7	37,3	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 91,7% (2 574 лица).

Лица

Узорак (лица)	Године						Пол		Образовање			Радни статус				Укупно
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски	ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали	
Број	151	181	319	408	571	944	969	1605	432	1300	842	818	430	52	1274	2574
%	5,9	7,0	12,4	15,8	22,2	36,7	37,6	62,4	16,8	50,5	32,7	31,8	16,7	2,0	49,5	100,0

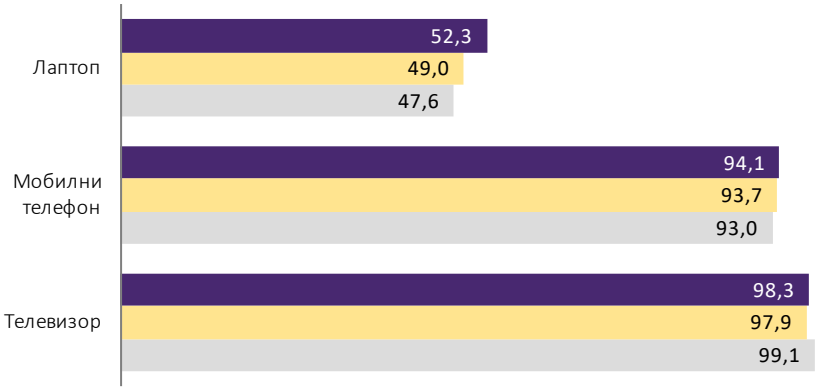
1.3. Главни налази

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 98,3% домаћинстава поседује ТВ, а 94,1% домаћинстава поседује мобилни телефон.

Лаптоп поседује 52,3% домаћинстава, што представља повећање од 3,3% у односу на 2019. годину, а 4,7% у односу на 2018. годину.

Граф. 1.1. Уређаји заступљени у домаћинствима (%)



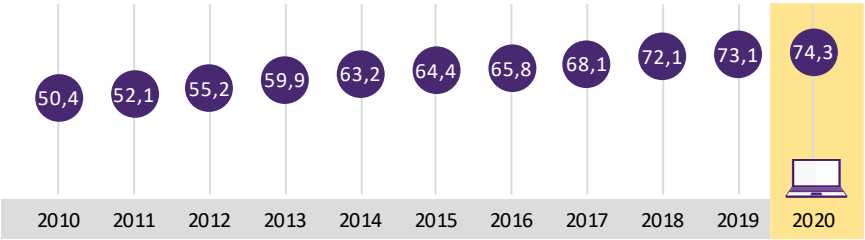
94,1% домаћинстава поседује мобилни телефон

2020 2019 2018

1.3.2. Рачунари у домаћинствима

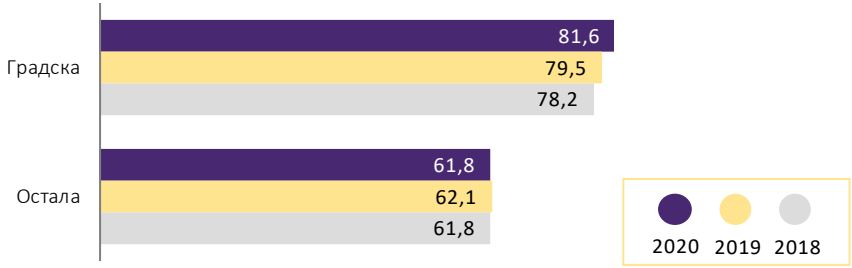
Основни налази до којих се у овом истраживању дошло указују на то да 74,3% домаћинстава у Републици Србији поседује рачунар, што чини повећање од 1,2% у односу на 2019. годину, а 2,2% у односу на 2018. годину. Заступљеност рачунара у домаћинствима варира у зависности од територијалне целине: у Београду износи 91,5%, у Војводини 66,8%, у Шумадији и Западној Србији 68,6% и у Јужној и Источној Србији 71,2%.

Граф. 1.2. Рачунари у домаћинствима (%)



Разлике се могу уочити када се упореди заступљеност рачунара у градским и осталим деловима Србије: 81,6% наспрам 61,8%. У односу на 2019. годину, овај јаз се благо повећао. У прилог томе говоре стопе раста заступљености рачунара у градским и осталим деловима Србије. У градским деловима Србије стопа раста је 2,1%, док имамо пад у осталим деловима Србије, у односу на 2019 који износи 0,3%.

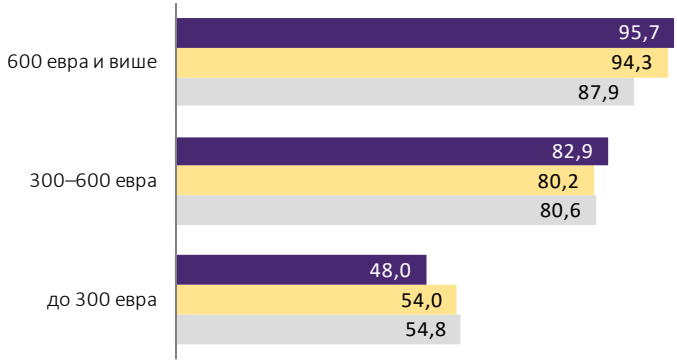
Граф. 1.3. Проценат домаћинстава која поседују рачунар, према типу насеља (%)



Јаз у погледу заступљености рачунара у домаћинствима видљив је код структуре домаћинстава према месечном приходу. Рачунар већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (95,7%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 48%.

Када погледамо податке за 2019. годину, видимо да се у 2020. години у погледу заступљености рачунара у домаћинствима, према висини прихода, повећао. То нам говоре стопе раста у појединим категоријама прихода за 2020. годину у односу на претходну годину. Код домаћинства с приходом већим од 600 евра повећање износи 1,4%, док је за домаћинства са приходом од 300 до 600 евра дошло до повећања од 2,7% у односу на 2019. годину. За домаћинства с приходом мањим од 300 евра смањење износи 6%.

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



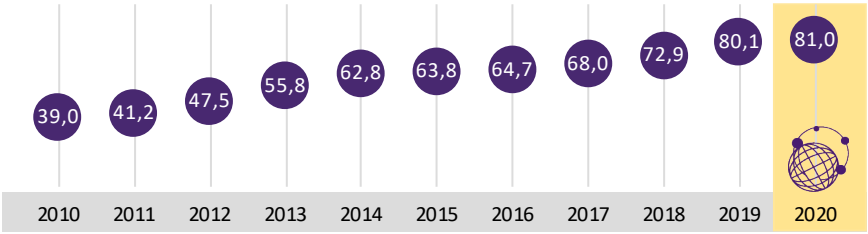
48% домаћинстава с приходом до 300 евра поседује рачунар

2020 2019 2018

1.3.3. Интернет у домаћинствима

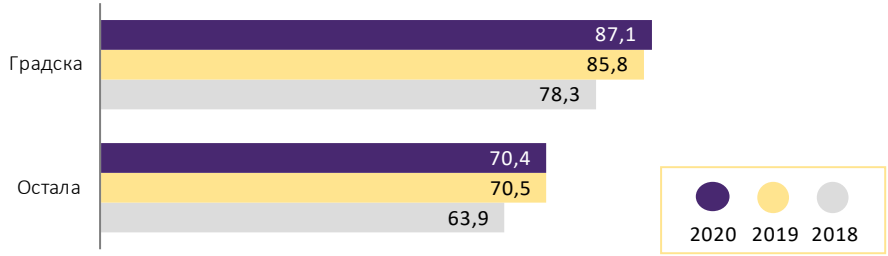
У Републици Србији 81% домаћинстава поседује интернет прикључак, што чини повећање од 0,9% у односу на 2019. годину, а 8,1% у односу на 2018. годину.

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



Заступљеност интернет прикључка највећа је у Београду и износи 94,1%. У Војводини она износи 75,3%, у Шумадији и Западној Србији 77,5% и у Јужној и Источној Србији 77,3%.

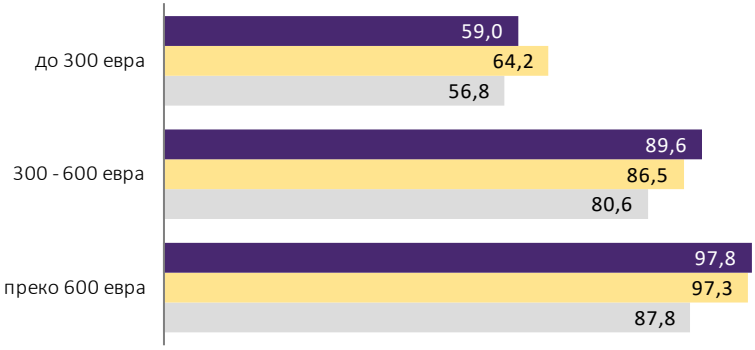
Граф. 1.6. Домаћинства која поседују интернет прикључак, према типу насеља (%)



Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност интернет прикључака у градским и осталим насељима Србије: 87,1% наспрам 70,4%. У поређењу са 2019. годином, у градским насељима Србије стопа раста је 1,3%, док је пад у осталим деловима Србије износи 0,1%.

Исто као и код заступљености рачунара у домаћинствима, велики јаз постоји у погледу поседовања интернет прикључака. Када се погледа структура домаћинстава према висини месечног прихода, интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (97,8%), док учешће домаћинстава са приходом до 300 евра износи свега 59%.

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



59% домаћинстава с приходом до 300 евра поседује интернет прикључак

2020 2019 2018

На питање о разлогу због ког домаћинства немају интернет прикључак код куће 77,5% је одговорило да нема потребу за интернетом, 18,7% домаћинстава да је опрема сувише скупа, док је 10,3% домаћинстава као разлог навело недостатак вештина.

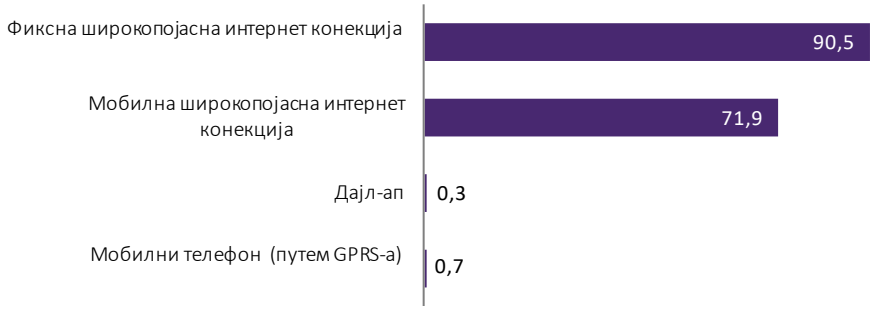
Граф. 1.8. Разлог због ког домаћинства немају интернет прикључак код куће (%)

У вези с начином приступања интернету (типови конекције), домаћинствима је било омогућено да одаберу неколико понуђених одговора. На основу добијених резултата, од укупног броја домаћинстава која поседују интернет прикључак, фиксну широкопојасну конекцију користи 90,5% домаћинстава, мобилну широкопојасну интернет конекцију има 71,9% домаћинстава, мобилни телефон (путем *GPRS*-а) користи 0,7% домаћинстава.

90,5% домаћинстава који имају интернет, поседује фиксну широкопојасну конекцију

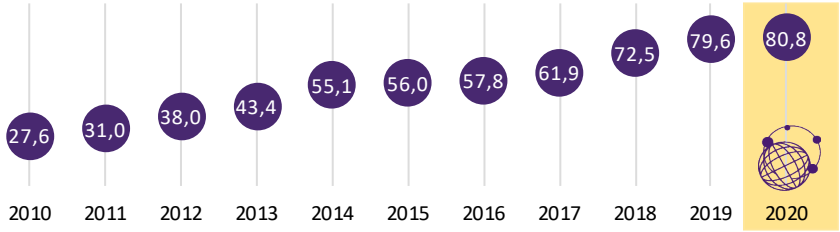
Резултати истраживања показују да свега 0,3% домаћинстава има дајл-ап конекцију. То је пре свега последица раста употребе широкопојасне (*broadband*) конекције.

Граф. 1.9. Тип интернет конекције (%)



Широкопојасна интернет конекција не омогућава само бржи приступ интернету, већ мења целокупни начин употребе интернета, будући да омогућава преузимање (*download*) информација са интернета на знатно бржи начин од традиционалне дајл-ап (*dial-up*) модемске конекције. У складу с тим, као један од основних показатеља развијености употребе ИКТ-а у Европској унији од 2005. године јесте и проценат домаћинстава која поседују овај вид интернет конекције. У Србији 80,8% домаћинстава има широкопојасну интернет конекцију, што чини повећање од 1,2% у односу на 2019. годину, а 8,3% у односу на 2018. годину. Заступљеност ове врсте интернет конекције највећа је у Београду и износи 93,9%, у Војводини 74,7%, у Шумадији и Западној Србији 77,5% и у Јужној и Источној Србији 77,3%.

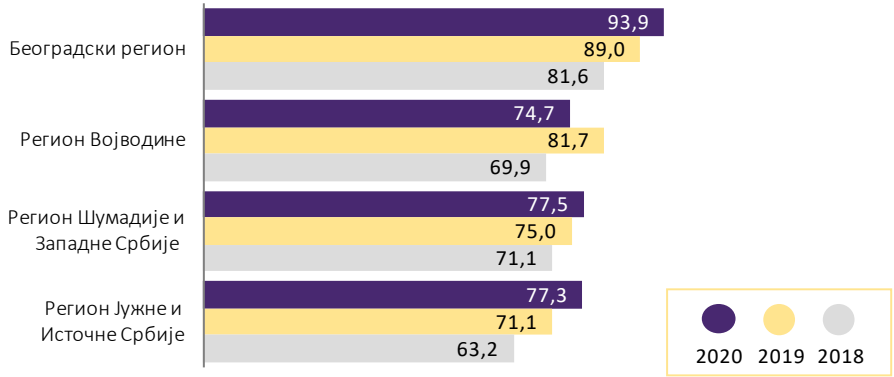
Граф. 1.10. Широкопојасна интернет конекција у домаћинствима (%)



Широкопојасну интернет конекцију већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (97,7%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 58,8%.

Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност ове врсте интернет конекције у градским и осталим насељима Србије: 87,0% наспрам 70,1%.

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



1.3.4. Појединци: употреба рачунара

У Републици Србији је 72,4% лица, у последња три месеца, користило рачунар, 1,5% лица је користило рачунар пре више од три месеца, а 6,4% пре више од годину дана. Чак 19,8% лица никада није користило рачунар. За 2% се повећао број корисника рачунара у односу на 2019. годину, за 3,1% у односу на 2018. годину, а за 6,4% у односу на 2017. годину.

Број корисника повећао се за 1,9% у односу на 2019. годину

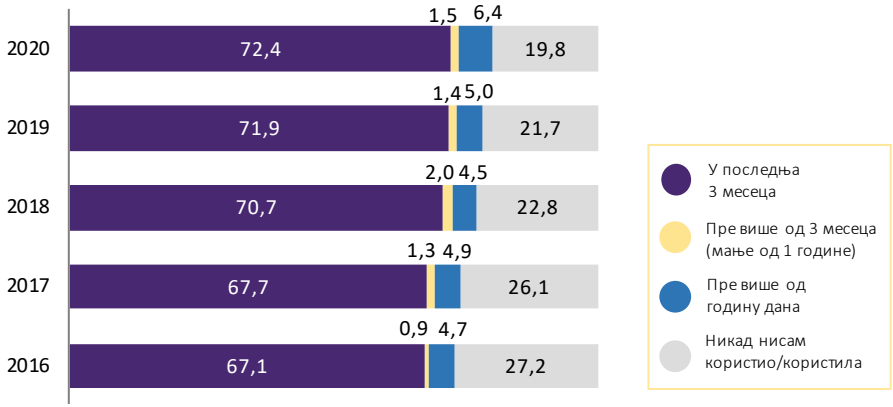
У односу на 2019. годину, број лица која су користила рачунар у последња три месеца повећао се за више од 6 500.

Преко 3 800 000 лица користило је рачунар у последња три месеца

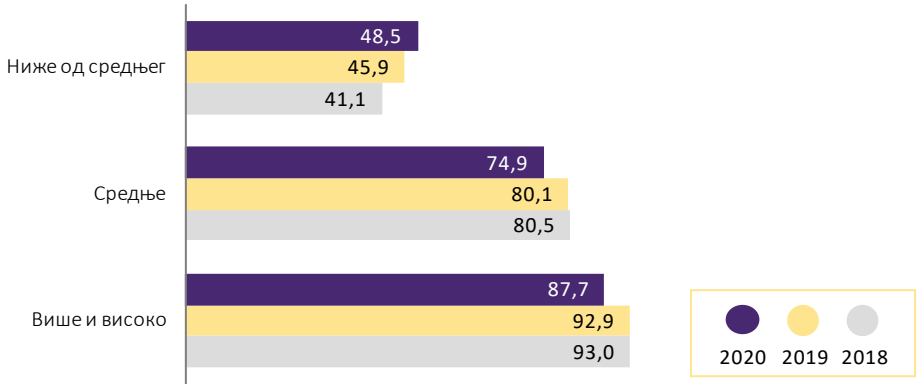
Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања:

- 87,7% лица с вишим и високим образовањем;
- 74,9% лица са средњим образовањем;
- 48,5% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

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

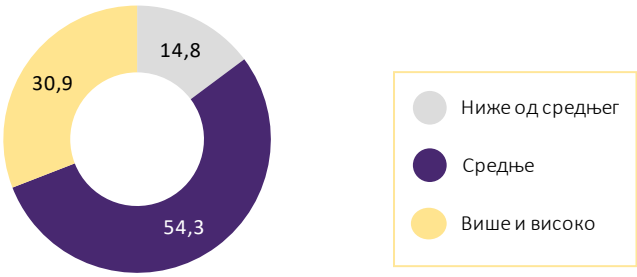


Граф. 1.13. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања (%)



Међу корисницима рачунара, 54,3% има средње образовање, 14,8% корисника ниже од средњег образовања, а 30,9% високо и више образовање.

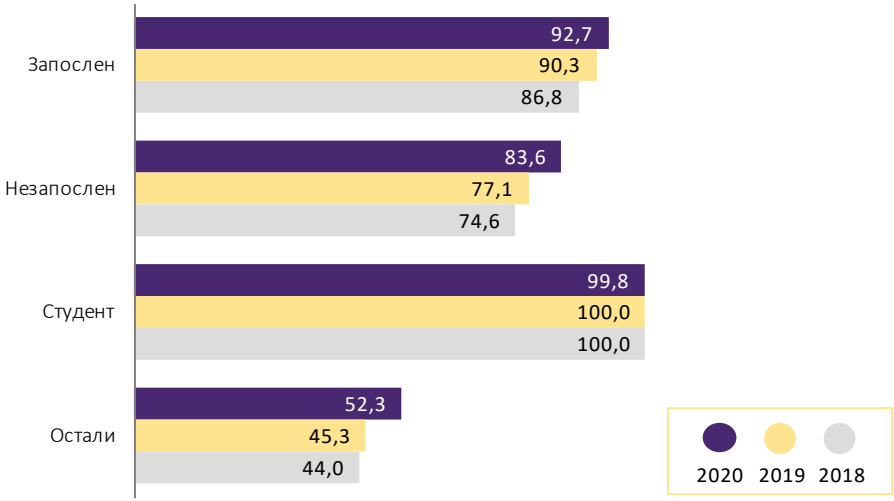
Граф. 1.14. Структура образовања корисника рачунара (%)



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

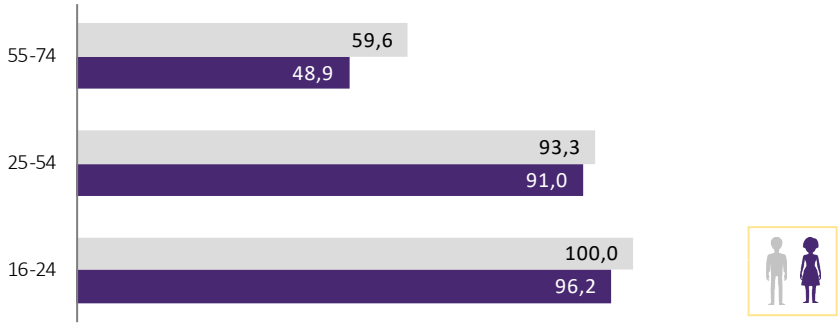
- 99,8% студената;
- 92,7% запослених лица;
- 83,6% незапослених лица;
- 52,3% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

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



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 78,7% особа мушког пола и 67,9% особа женског пола користило рачунар.

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



На питање колико су често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца, 84,9% испитаника одговорило је да рачунар користи сваког дана или скоро сваког дана, 7,5% најмање једном недељно, 3,1% најмање једном месечно, а 4,5% ређе него једном месечно.

Преко 3 200 000 лица користи рачунар сваког или скоро сваког дана

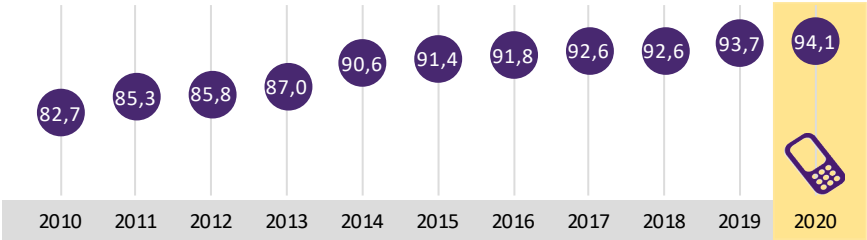
У односу на 2019. годину, број лица која су користила рачунар сваког или скоро сваког дана повећао се за нешто више од 55 000.

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

1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона

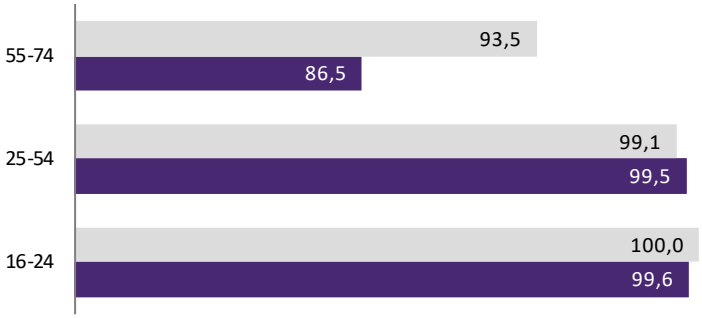
Истраживање је показало да 94,1% становништва користи мобилни телефон, тај податак за 2019. годину је износио 93,7%.

Граф. 1.18. Употреба мобилног телефона (%)



Преко 4 940 000 лица користи мобилни телефон

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



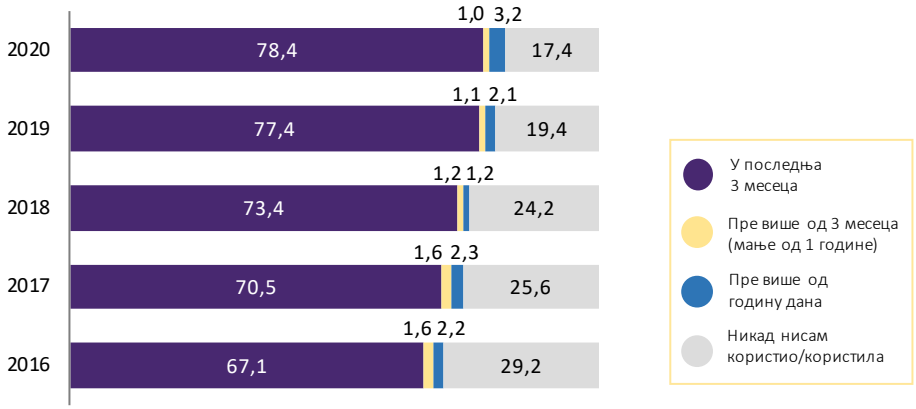
1.3.6. Појединци: употреба интернета

У Србији је 78,4% лица користило интернет у последња три месеца, 1,0% испитаника користило је интернет пре више од три месеца, а 3,2% пре више од годину дана. Чак 17,4% испитаника никад није користило интернет.

За 2% повећао се број корисника интернета у односу на 2019. годину, за 6,8% у односу на 2018. годину, а за 8,2% у односу на 2017. годину.

Број корисника интернета се повећао за 2% у односу на 2019. годину

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



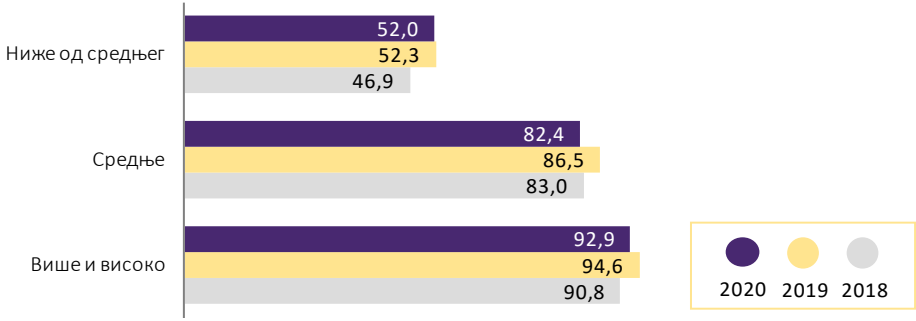
Преко **4 110 000** лица користило је интернет у последња три месеца

У односу на 2019. годину, број лица која су користила интернет у последња три месеца повећао се за нешто више од 30 000.

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

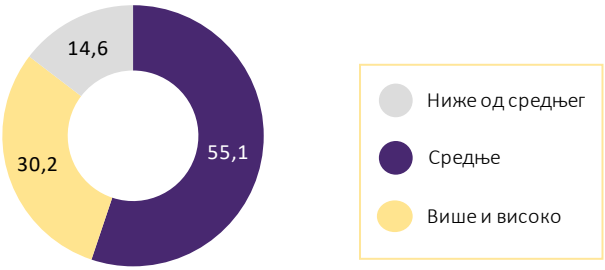
- 92,9% лица с вишим и високим образовањем;
- 82,4% лица са средњим образовањем;
- 52,0% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

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



Међу корисницима интернета, 55,1% има средње образовање, 14,6% корисника ниже од средњег образовања, а 30,2% високо и више образовање.

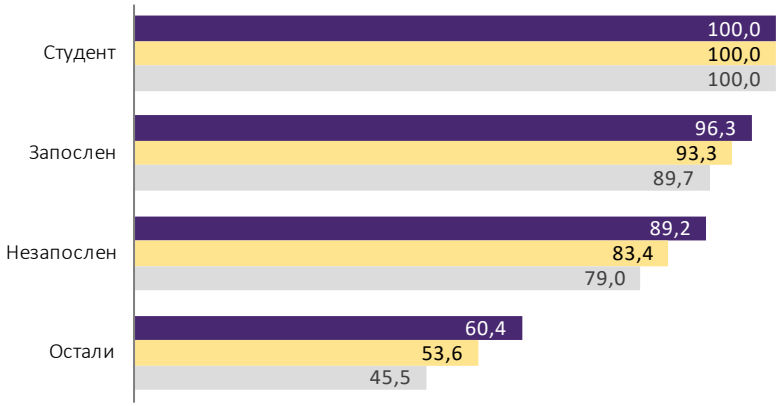
Граф. 1.22. Структура образовања корисника интернета (%)



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

- 100,0% студената;
- 96,3% запослених лица;
- 89,2% незапослених лица;
- 60,4% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

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



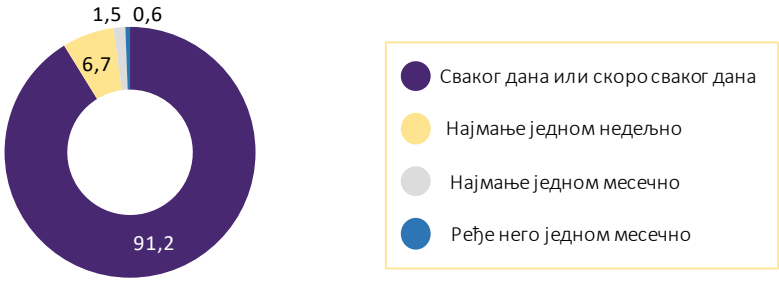
Преко 3 750 000 лица користи интернет сваког или скоро сваког дана

2020 2019 2018

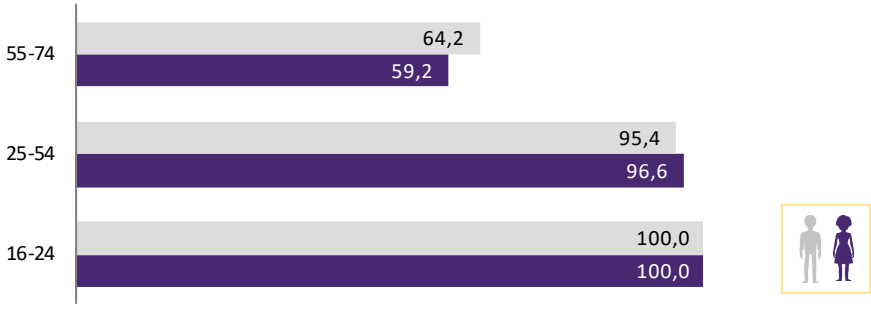
На питање колико су често, у просеку, користили интернет током последња три месеца, 91,2% испитаника одговорило је: сваког дана или скоро сваког дана.

У односу на 2019. годину, број лица која су користила интернет сваког или скоро сваког дана смањио се за нешто више од 57 000.

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



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



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 81,8% особа мушког пола, а 76,0% 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 (84,0%), као и за телефонирање преко интернета/видео-разговори (80,5%).

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

71,2% интернет популације има налог на друштвеним мрежама *(Facebook, Twitter)*

1.3.7. Јавна управа (*e-government*)

Истраживање показује да 37,0% интернет популације користи интернет услуге уместо да остварује личне контакте или да посећује јавне установе или органе администрације.

Преко 1 415 000 лица користи веб-сајт/апликацију јавне управе за добијање информација

Граф. 1.27. За коју сте од следећих услуга јавне управе користили интернет? (%)

Истраживање је показало и да је 34% интернет популације користило интернет за добијање информација са веб-сајта јавних институција, а 25,2% за преузимање званичних образаца.

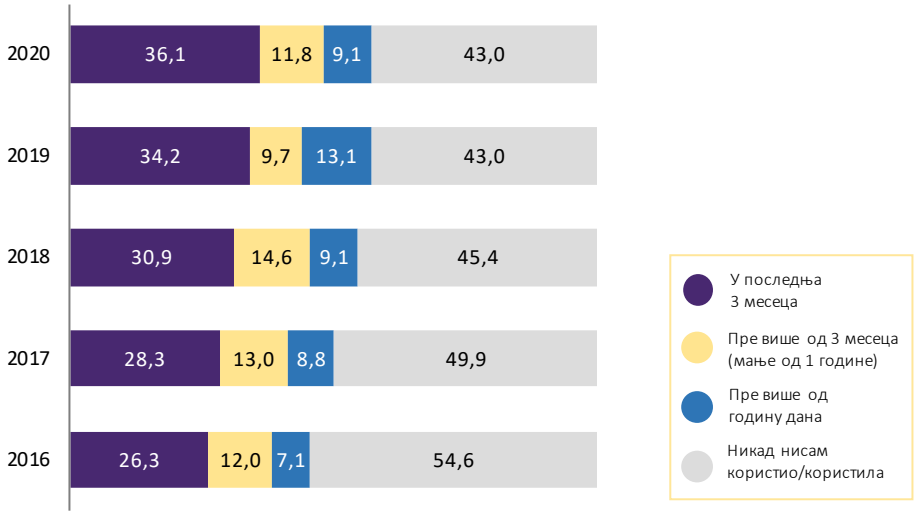
Граф. 1.28. Разлог због којег испитаници нису слали попуњене обрасце јавној администрацији путем интернета (%)

1.3.8. Трговина путем интернета

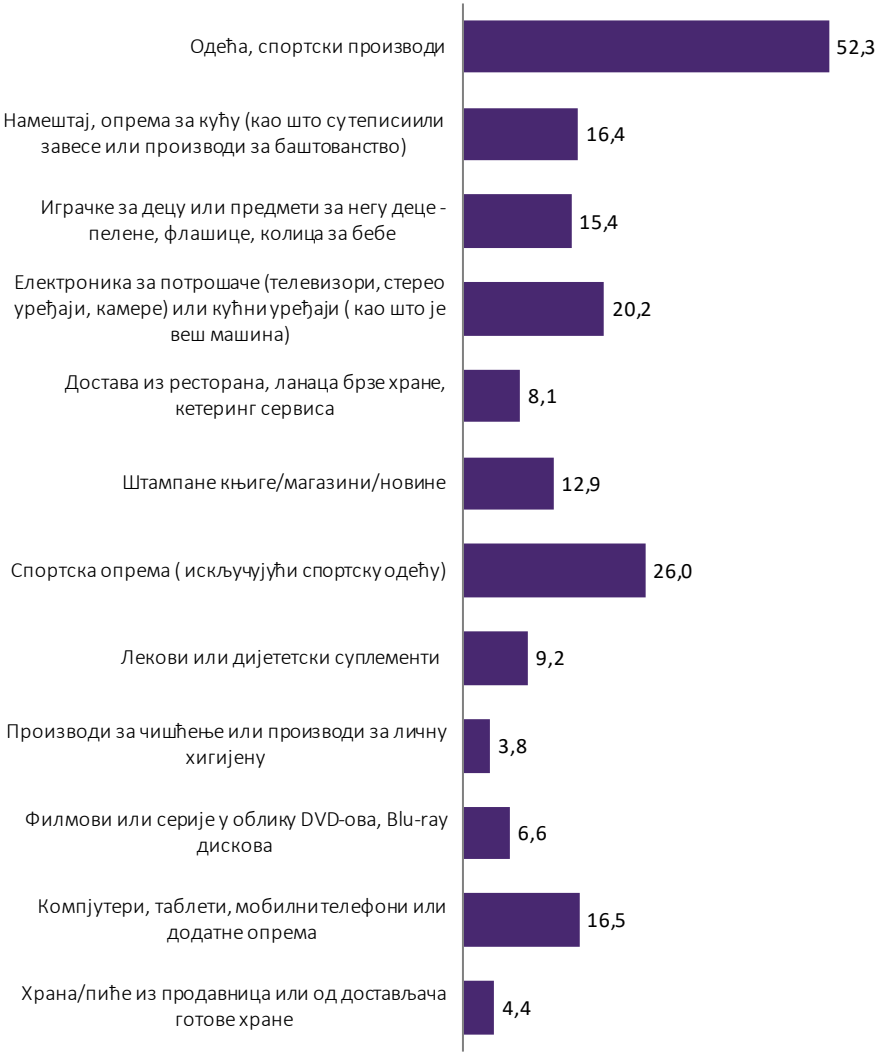
Када је реч о временском оквиру у ком су корисници интернета куповали/поручивали робу или услуге путем интернета, 36,1% корисника обавило је куповину/поручивање у последња три месеца, 11,8% пре више од три месеца, а 9,1% пре више од годину дана.

Четрдесет и три процента корисника интернета никада није куповало/поручивало робу или услуге путем интернета.

Граф. 1.29. Када сте последњи пут (у приватне сврхе) купили/наручили робу или услуге путем интернета? (%)



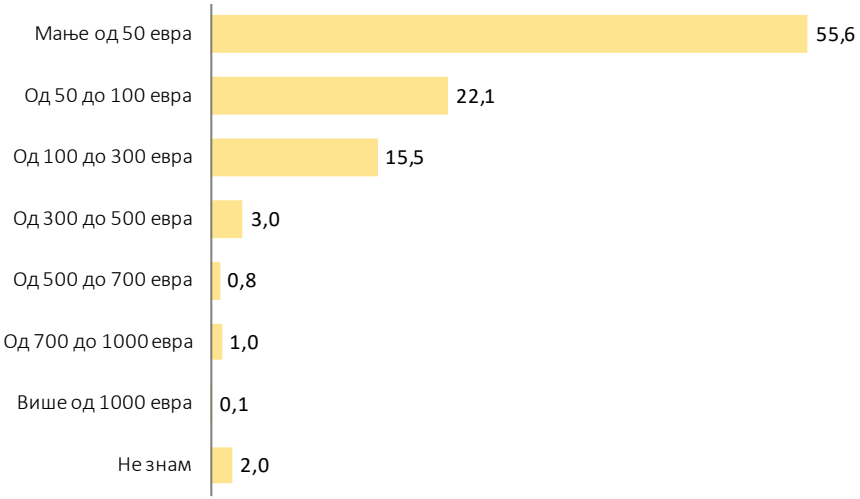
Граф. 1.30. Коју сте врсту робе или услуге наручили (у приватне сврхе) путем интернета у последњих 12 месеци? (%)



Највећи број корисника путем интернета купује/наручује одећу и спортске производе (52,3%) и спортску опрему (26,0%).

Граф. 1.31. Колико често сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца? (%)

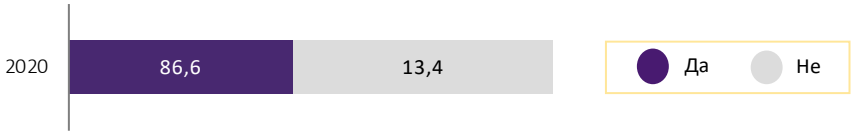
Граф. 1.32. Колики је био новчани износ купљене/наручене робе или услуге путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца? (%)



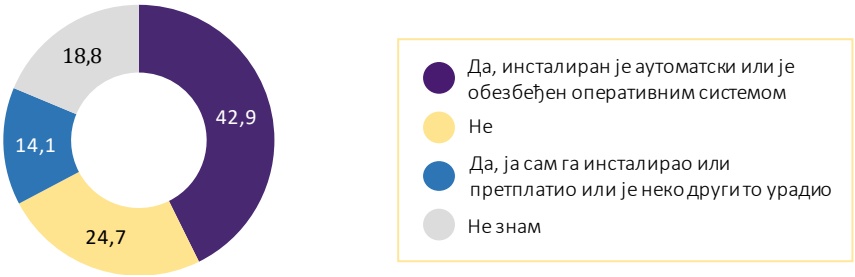
1.3.9. Поверење, сигурност и приватност

Истраживање је показало да 86,6% интернет популације користи смартфон у приватне сврхе, у последња три месеца.

Граф. 1.33. Да сте користили смартфон у приватне сврхе, у последња три месеца? (%)



Граф. 1.34. Да ли Ваш смартфон има неки вид софтверске заштите или услуге као што су антивирус, антиспам или *firewall*? (%)



1.4. Резултати истраживања

МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама

%

Одговор (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 300 евра	300–600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	
А1_Н: Уређаји заступљени у домаћинствима (вишеструки одговор)										
Персонални рачунар *(PC)*	48,0	82,9	95,7	91,5	66,8	68,6	71,2	81,6	61,8	74,3
Лаптоп	31,0	56,0	75,2	70,4	44,0	46,6	49,1	60,2	38,8	52,3
ТВ	98,4	98,6	98,0	96,8	98,3	99,3	99,0	98,1	98,7	98,3
Мобилни телефон	86,9	98,5	99,3	98,4	89,9	94,3	94,5	96,3	90,3	94,1
А1: Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће?										
Да	59,0	89,6	97,8	94,1	75,3	77,5	77,3	87,1	70,4	81,0
Не	40,4	10,4	1,9	5,3	24,5	22,5	22,7	12,7	29,2	18,8
А2: Тип интернет конекције (вишеструки одговор)[1)]										
Фиксна широкопојасна интернет конекција	86,6	90,3	93,8	92,8	92,4	85,0	91,7	91,3	88,9	90,5
Мобилна широкопојасна интернет конекција	67,4	67,1	76,9	73,2	63,5	77,7	74,1	71,4	73,0	71,9
Дајл-ап приступ путем телефонске линије (*ISDN*)	0,4	0,0	0,3	0,3	0,7	0,0	0,0	0,3	0,1	0,3
Мобилни телефон (путем *GPRS*-а)	1,5	0,9	0,2	1,1	1,2	0,0	0,5	0,6	1,0	0,7

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

МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама

%

Одговор (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 300 евра	300–600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	
А3: Разлог због ког немате приступ интернету код куће (вишеструки одговор)[2)]										
Имам приступ интернету негде другде	2,2	9,3	17,0	18,0	2,9	7,2	3,3	8,4	3,2	5,4
Немам потребу за интернетом	79,6	66,2	75,9	51,9	83,8	75,1	78,6	80,2	75,6	77,5
Опрема је сувише скупа	22,6	23,0	7,1	21,9	13,8	15,6	29,2	16,4	20,4	18,7
Приступ интернету је сувише скуп	12,4	11,7	7,1	10,8	3,3	10,0	21,1	9,5	10,9	10,3
Недостатак вештина	12,3	13,5	7,8	12,8	12,4	5,5	12,7	11,6	9,4	10,3
Приватност или безбедност	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Широкопојасни интернет није доступан	4,8	6,0	0,0	3,4	0,0	7,4	9,0	1,1	7,6	4,8
Ниједно од наведеног, други разлози	2,7	2,3	0,0	0,0	2,8	2,6	0,9	1,7	2,4	2,1

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

МОДУЛ Б_Н: Употреба рачунара

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
								Б1_Н: Када сте последњи пут
У последња три месеца	98,2	94,9	95,6	86,9	65,2	44,7	78,7	67,9
Пре више од три месеца (мање од једне године)	0,0	0,0	0,0	1,6	3,7	1,5	1,1	1,7
Пре више од годину дана	1,8	5,1	2,8	6,1	4,0	11,4	4,7	7,6
Никад нисам користио/користила	0,0	0,0	1,6	5,4	27,0	42,5	15,5	22,8
								Б2_Н: Колико сте често, у просеку, користили
Сваког дана или скоро сваког дана	92,2	98,4	88,2	90,1	78,3	69,1	85,5	84,4
Најмање једном недељно	4,7	0,0	1,8	5,3	12,0	17,7	5,5	9,1
Најмање једном месечно	0,0	0,0	0,0	2,2	7,4	6,9	2,7	3,4
Ређе него једном месечно	3,1	1,6	9,9	2,4	2,3	6,3	6,3	3,1

[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?								
48,5	74,9	87,7	92,7	83,6	99,8	52,3	72,4	У последња три месеца
0,8	1,9	1,1	0,8	1,4	0,0	2,0	1,5	Пре више од три месеца (мање од једне године)
5,0	7,4	5,6	2,7	5,6	0,2	9,5	6,4	Пре више од годину дана
45,7	15,8	5,6	3,8	9,4	0,0	36,1	19,8	Никад нисам користио/користила
рачунар у последња три месеца?[1)]								
79,6	82,5	91,6	92,5	84,3	94,8	75,5	84,9	Сваког дана или скоро сваког дана
13,2	8,0	3,8	2,9	5,2	5,2	14,7	7,5	Најмање једном недељно
2,7	3,3	2,9	2,0	2,2	0,0	5,4	3,1	Најмање једном месечно
4,5	6,2	1,7	2,6	8,3	0,0	4,4	4,5	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	99,1	97,3	92,9	77,6	50,3	81,8	76,0
Пре више од три месеца (мање од једне године)	0,0	0,9	0,7	0,9	1,3	1,2	0,5	1,3
Пре више од годину дана	0,0	0,0	0,4	2,8	5,1	5,4	4,7	2,2
Никад нисам користио/користила	0,0	0,0	1,6	3,4	15,9	43,1	13,0	20,5
Б2: Колико сте често, у просеку, користили								
Сваког дана или скоро сваког дана	99,1	99,3	96,0	92,6	83,9	83,4	91,4	91,0
Најмање једном недељно	0,9	0,2	4,0	5,6	11,2	13,1	6,6	6,9
Најмање једном месечно	0,0	0,6	0,0	0,4	4,5	2,3	1,5	1,6
Ређе него једном месечно	0,0	0,0	0,0	1,3	0,4	1,2	0,6	0,6
Б2,1: Да ли сте користили интернет								
Да	98,6	99,3	97,3	93,3	93,5	84,7	94,3	93,6
Не	1,4	0,7	2,7	6,7	6,5	15,3	5,7	6,4

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

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

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
пут користили интернет?								
52,0	82,4	92,9	96,3	89,2	100,0	60,4	78,4	У последња три месеца
1,8	0,9	0,4	0,3	1,3	0,0	1,2	1,0	Пре више од три месеца (мање од једне године)
2,7	3,7	2,8	1,2	2,3	0,0	5,2	3,2	Пре више од годину дана
43,5	13,1	3,9	2,1	7,2	0,0	33,2	17,4	Никад нисам користио/користила
интернет у последња три месеца?[1)]								
90,1	89,0	95,6	94,9	93,2	98,0	85,3	91,2	Сваког дана или скоро сваког дана
8,0	8,1	3,6	3,6	5,6	2,0	11,2	6,7	Најмање једном недељно
1,6	2,1	0,5	1,0	0,7	0,0	2,7	1,5	Најмање једном месечно
0,3	0,8	0,4	0,5	0,5	0,0	0,7	0,6	Ређе него једном месечно
више пута у току дана?[2)]								
93,1	93,5	95,0	96,1	95,9	100,0	89,3	93,9	Да
6,9	6,5	5,0	3,9	4,1	0,0	10,7	6,1	Не

МОДУЛ Б: Употреба интернета

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	53,6	64,7	52,0	56,3	46,0	26,7	51,7	45,9
Телефонирање преко интернета/видео-разговори	92,5	90,5	86,8	80,7	72,6	70,0	77,3	82,9
Учешће у друштвеним мрежама (*Facebook, Twitter*)	86,1	95,8	82,2	73,6	56,6	50,3	73,1	69,8
Слање он-лајн порука преко *WhatsApp*-а, *Viber*-а, *Skype*-а, *Messenger*-а	92,6	92,7	89,9	86,6	73,6	76,7	81,8	85,6
Читање он-лајн новина, часописа	54,0	78,2	73,5	77,1	75,7	75,3	70,6	75,8
Тражење информација у вези са здрављем	39,8	57,8	58,7	61,2	64,1	54,2	46,7	65,2
Тражење информација о роби и услугама	53,8	79,9	78,8	74,2	70,2	58,0	71,1	68,5
Гледање видео садржаја преко веб-сајта за дељење услуга (као што је *You tube)*	74,1	79,2	75,8	68,2	55,7	45,3	67,1	62,6
Гледање ТВ програма преко интернета (уживо или накнадно гледање) преко ТВ емитера	40,9	30,6	38,5	27,3	23,1	14,2	30,6	25,5
Играње или скидање игрица	46,6	34,1	18,5	20,0	11,0	10,0	23,0	18,7
Постављање личног садржаја (текст, слике, музика, видео, софтвер итд.)	48,2	41,6	31,7	27,5	18,7	8,6	26,1	27,1
Слушање музике (радио преко мреже, стриминг музике)	73,1	52,4	49,4	46,4	34,4	24,0	47,4	40,8
Продаја робе или услуга нпр. путем аукција (као што је *eBay*)	9,4	20,2	9,8	7,0	6,0	1,1	9,4	7,1
Интернет банкарство	12,3	30,4	20,6	24,4	22,2	10,4	21,5	18,9
Б4: Да ли сте користили клауд сервисе за складиштење података (попут *Google drive*-а, *Dropbox*-а, *Windows OneDrive*-а,								
Да	21,7	28,6	24,2	19,6	11,5	4,4	18,8	15,8
Не	78,3	71,4	75,8	80,4	88,5	95,6	81,2	84,2

[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		
у приватне сврхе у последња три месеца?[1)] (вишеструки одговор)								
30,3	42,0	68,8	63,4	48,0	61,8	31,7	48,4	Слање/примање имејла
78,2	78,3	85,7	84,8	83,3	97,0	72,6	80,5	Телефонирање преко интернета/видео-разговори
63,4	69,2	78,8	79,5	79,5	89,4	55,3	71,2	Учешће у друштвеним мрежама (*Facebook, Twitter*)
87,9	81,8	86,2	85,9	88,1	86,9	78,9	84,0	Слање он-лајн порука преко *WhatsApp*-а, *Viber*-а, *Skype*-а, *Messenger*-а
60,3	72,4	82,1	80,6	66,0	59,1	72,8	73,6	Читање он-лајн новина, часописа
43,8	55,0	68,0	64,3	52,8	52,9	53,5	57,3	Тражење информација у вези са здрављем
49,9	70,4	77,7	77,6	73,7	61,4	59,2	69,6	Тражење информација о роби и услугама
61,7	62,9	68,7	68,4	72,7	86,1	52,8	64,5	Гледање видео садржаја преко веб-сајта за дељење услуга (као што је *You tube)*
18,7	28,6	30,2	30,1	32,9	33,8	20,9	27,6	Гледање ТВ програма преко интернета (уживо или накнадно гледање) преко ТВ емитера
20,2	22,7	16,7	20,8	23,2	43,5	16,2	20,5	Играње или скидање игрица
26,7	25,2	29,3	29,3	31,5	37,1	19,6	26,7	Постављање личног садржаја (текст, слике, музика, видео, софтвер итд.)
40,5	39,1	53,4	53,5	39,5	66,1	33,9	43,6	Слушање музике (радио преко мреже, стриминг музике)
3,9	8,4	9,6	10,7	8,8	13,4	4,4	8,1	Продаја робе или услуга нпр. путем аукција (као што је *eBay*)
8,6	16,9	31,3	31,3	15,5	27,3	10,7	20,0	Интернет банкарство
(докумената, слика, музичких или видео-фајлова) у приватне сврхе у последња три месеца *eCloud*-а, *Amazon Cloud Drive*-а)?								
12,0	13,0	27,3	23,1	18,7	25,4	9,1	17,1	Да
88,0	87,0	72,7	76,9	81,3	74,6	90,9	82,9	Не

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Б5: Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе								
Похађање он-лајн курсева	13,5	10,9	6,9	7,5	3,5	1,7	6,3	6,6
Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)	29,0	19,9	21,8	19,5	12,4	8,9	16,7	17,9
Комуникација са инструкторима или студентима користећи веб-сајтове или портале	12,3	2,3	4,3	6,3	2,3	0,1	4,9	3,4
Никакве активности нисам предузимао/предузимала	67,6	76,3	77,6	79,5	87,4	90,3	82,1	80,6

[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		
образовања, приватне или професионалне сврхе у последња три месеца?[1)]								
3,5	5,0	10,5	8,1	5,7	17,1	4,3	6,5	Похађање он-лајн курсева
12,2	15,2	23,9	22,7	13,5	37,2	12,7	17,4	Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)
3,9	2,9	6,2	4,9	3,0	9,6	3,3	4,0	Комуникација са инструкторима или студентима користећи веб-сајтове или портале
87,7	83,2	74,6	76,4	84,5	60,2	86,1	81,3	Никакве активности нисам предузимао/предузимала

МОДУЛ В: Употреба јавне администрације

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
В1: За коју сте од следећих услуга јавне администрације								
Добијање информација са веб-сајта јавних институција	45,3	45,4	47,4	41,7	22,6	13,2	36,3	32,2
Преузимање/штампање званичних формулара	29,6	23,8	39,2	36,1	18,2	8,3	28,1	23,0
Слање попуњених образаца	27,1	22,3	38,7	34,8	15,3	8,7	26,7	21,8
В2: Који су разлози што нисте слали попуњене обрасце јавној администрацији								
Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци	89,0	82,3	71,2	79,7	77,5	70,1	72,9	79,1
Услуге нису биле доступне на веб-сајту	0,0	4,7	3,3	0,6	2,6	4,3	3,6	2,3
Недостатак вештина	1,8	5,2	2,7	7,2	10,6	13,3	9,0	7,5
Безбедност и заштита личних података	0,4	1,6	0,4	2,3	0,8	1,5	1,4	1,1
Друга особа је то учинила уместо мене	5,7	4,4	3,3	5,1	3,1	6,6	3,6	5,5
Други разлози	3,1	2,1	19,2	6,1	6,8	4,9	9,9	5,3

[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)“.

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

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
користили интернет у последњих 12 месеци?[1)] (вишеструки одговор)								
25,9	31,1	43,2	44,6	39,3	49,4	18,1	34,0	Добијање информација са веб-сајта јавних институција
19,1	21,9	34,2	35,5	27,5	26,7	12,9	25,2	Преузимање/штампање званичних формулара
13,9	22,0	32,4	33,9	26,7	25,0	11,7	23,9	Слање попуњених образаца
путем интернета, у приватне сврхе у последњих 12 месеци?[2)]								
78,6	74,8	79,2	81,0	75,2	93,6	73,2	76,6	Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци
1,4	1,3	6,8	3,1	1,9	0,0	3,2	2,8	Услуге нису биле доступне на веб-сајту
9,0	10,3	3,0	5,8	5,8	0,0	11,6	8,1	Недостатак вештина
1,5	1,1	1,2	0,9	2,1	0,0	1,0	1,2	Безбедност и заштита личних података
5,1	4,1	5,9	4,0	3,2	0,0	6,4	4,7	Друга особа је то учинила уместо мене
5,4	8,9	4,7	6,1	12,9	6,4	5,0	7,2	Други разлози

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета[1)]

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Г1: Када сте последњи пут (у приватне сврхе) купили /								
У последња три месеца	59,1	49,6	56,6	37,9	20,5	11,7	38,7	34,2
Пре више од три месеца (мање од једне године)	10,4	13,5	13,4	17,6	10,3	6,2	12,9	11,0
Пре више од годину дана	11,9	12,2	15,8	8,9	6,0	3,0	12,5	6,6
Никад нисам користио/користила	18,6	24,8	14,2	35,6	63,3	79,1	36,0	48,2
Г2: Коју сте врсту робе или услуга наручили/купили (у приватне сврхе)								
Храна/пиће из продавница или од достављача готове хране	6,8	1,1	5,3	3,6	1,6	11,0	4,5	4,4
Намештај, опрема за кућу (као што су теписи или завесе или производи за баштованство)	10,6	8,3	18,1	20,9	23,3	19,7	14,6	17,8
Лекови или дијететски суплементи	12,9	4,8	8,4	7,6	8,3	20,8	6,8	11,2
Одећа, спортски производи	48,7	54,8	59,8	55,4	37,0	39,7	47,2	56,5
Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатне опрема	34,4	15,3	16,4	8,8	12,5	3,9	18,8	14,5
Електроника за потрошаче (телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш-машина)	28,0	18,1	19,6	16,9	20,3	18,1	29,9	12,0
Спортска опрема (искључујући спортску одећу)	24,1	21,2	38,8	21,8	23,6	6,1	23,8	27,8
Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колица за бебе)	15,9	24,1	17,7	15,7	2,4	2,2	12,7	17,7
Музика у облику *CD*-ова, плоча, итд.	9,8	6,3	7,0	4,8	5,1	1,1	6,5	6,1
Достава из ресторана, ланаца брзе хране, кетеринг сервиса	8,7	9,6	10,1	5,6	8,2	1,6	9,8	6,7
Филмови или серије у облику *DVD*-ова, *Blu-ray* дискова	12,2	8,1	6,5	3,7	1,2	6,2	6,4	6,7
Штампане књиге/магазини/новине	14,2	5,8	21,4	11,0	7,7	7,0	10,0	15,3
Козметика, производи за лепоту или велнес	9,1	15,5	13,2	19,1	10,0	1,0	11,4	14,1
Производи за чишћење или производи за личну хигијену	1,2	1,9	6,7	5,5	1,4	2,2	2,5	4,9
Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или резервни делови	2,1	9,5	4,2	10,1	18,2	14,2	9,7	6,9
Друга физичка роба	0,0	0,0	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,4

[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)“.

[2)] Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња три месеца“.

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
наручили робу или услуге путем интернета?								
28,5	37,0	38,3	47,7	36,7	61,5	21,5	36,1	У последња три месеца
12,1	11,3	12,5	14,5	13,6	6,8	8,3	11,8	Пре више од три месеца (мање од једне године)
6,6	10,3	8,0	7,4	15,8	11,8	5,9	9,1	Пре више од годину дана
52,8	41,4	41,2	30,3	34,0	19,8	64,3	43,0	Никад нисам користио/користила
путем интернета у последња три месеца? (вишеструки одговор)[2)]								
5,4	3,8	5,2	4,1	1,9	2,0	8,8	4,4	Храна/пиће из продавница или од достављача готове хране
11,2	19,2	13,3	14,2	18,2	24,0	17,1	16,4	Намештај, опрема за кућу (као што су теписи или завесе или производи за баштованство)
20,1	5,7	11,2	5,8	7,0	7,7	19,7	9,2	Лекови или дијететски суплементи
52,5	51,0	54,4	56,0	58,2	34,3	41,9	52,3	Одећа, спортски производи
32,3	14,7	13,7	14,3	13,5	18,2	24,4	16,5	Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатне опрема
20,7	21,2	18,1	21,7	17,0	14,8	21,8	20,2	Електроника за потрошаче (телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш-машина)
21,0	26,8	26,3	30,0	25,5	15,9	20,1	26,0	Спортска опрема (искључујући спортску одећу)
17,3	15,9	13,7	17,1	18,4	8,8	9,9	15,4	Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колица за бебе)
11,1	6,3	4,6	6,4	6,0	6,7	6,3	6,3	Музика у облику *CD*-ова, плоча, итд,
4,4	8,3	9,1	9,7	7,7	9,5	4,6	8,1	Достава из ресторана, ланаца брзе хране, кетеринг сервиса
7,7	7,7	4,2	5,4	7,3	8,8	7,8	6,6	Филмови или серије у облику *DVD*-ова, *Blu-ray* дискова
10,0	13,9	12,0	16,8	8,5	14,0	8,8	12,9	Штампане књиге/магазини/новине
20,4	13,0	9,9	14,0	11,3	25,3	8,9	12,9	Козметика, производи за лепоту или велнес
2,9	4,7	2,6	5,4	3,8	3,5	0,3	3,8	Производи за чишћење или производи за личну хигијену
7,7	8,5	7,9	8,6	6,8	6,1	9,5	8,2	Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или резервни делови
0,0	0,3	0,2	0,1	0,7	0,0	0,0	0,2	Друга физичка роба

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета[1)]

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	94,7	88,6	92,8	94,5	87,0	97,5	93,0	91,8
Од трговаца из земаља ЕУ	12,2	9,6	15,7	9,4	19,7	18,3	10,5	15,9
Од трговаца из осталих земаља света	20,0	22,7	29,5	20,4	28,2	18,4	22,9	25,1
Непозната земља порекла трговца	0,0	0,0	0,2	0,0	2,2	0,9	0,2	0,5
Г4: Да ли сте купили неки од горе поменутих производа од приватних лица								
Да	58,1	66,8	71,0	68,2	69,8	29,7	65,5	64,0
Не	41,9	33,2	29,0	31,8	30,2	70,3	34,5	36,0
Г5: Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе								
Музику као стриминг сервис или за преузимање	10,7	3,7	3,8	1,7	0,9	1,2	5,5	2,8
Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање	6,4	11,5	11,4	8,6	1,4	0,0	10,4	6,3
Електронске књиге, он-лајн магазини или он-лајн новине	0,0	4,7	2,1	0,5	2,2	0,8	2,8	1,0
Игрице он-лајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле	2,7	2,0	2,1	2,9	0,0	0,6	1,3	2,6
Компјутерски или други софтвери преузети *download*-ом укључујући и *upgrades*	0,0	0,0	0,1	1,2	0,0	0,0	0,1	0,4
Апликације везане за здравље или фитнес (искључујући бесплатне апликације)	0,0	0,0	2,6	3,0	1,1	0,0	0,5	2,2
Друге апликације (везане за учење језика, путовања, време) искључујући бесплатне апликације)	3,6	0,0	0,8	1,6	5,2	0,0	0,6	2,7
Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	79,3	83,5	80,0	84,2	90,4	97,5	82,4	84,7
Г6: Да ли сте купили или сте се претплатили на следеће преко веб-сајта								
Карте или спортске догађаје	15,3	11,1	10,6	9,9	8,3	3,8	12,8	8,8
Карте за културна или друга дешавања	13,3	15,0	18,7	15,2	13,2	5,3	15,4	14,6
Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона	9,0	9,5	10,3	8,9	9,7	7,1	9,2	9,5

[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)“.

[2)] Подаци се односе на појединце који су на било који од понуђених одговора питања Г2 одговорили са „Да“.

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

%

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)[2)]								
91,6	94,7	88,5	92,1	90,3	94,7	95,0	92,4	Од домаћих трговаца
15,6	9,7	19,2	15,4	9,1	14,9	13,7	13,4	Од трговаца из земаља ЕУ
18,6	20,9	31,6	29,1	21,4	15,7	17,4	24,1	Од трговаца из осталих земаља света
0,0	0,1	0,9	0,6	0,0	0,0	0,3	0,4	Непозната земља порекла трговца
преко веб-сајта или апликације (преко *eBay*-а, *Facebook Marketplace*-а)?								
78,1	67,2	55,2	66,4	71,1	64,2	53,3	64,7	Да
21,9	32,8	44,8	33,6	28,9	35,8	46,7	35,3	Не
у последња три месеца на мултимедијалне садржаје? (вишеструки одговор) [3)]								
11,9	1,5	5,5	3,7	3,5	0,0	6,4	4,0	Музику као стриминг сервис или за преузимање
1,6	9,5	8,1	12,9	4,1	13,4	0,7	8,1	Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање
0,0	0,9	4,1	2,9	1,5	0,0	0,2	1,8	Електронске књиге, он-лајн магазини или он-лајн новине
1,3	2,1	2,1	1,7	3,4	2,1	1,2	2,0	Игрице он-лајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле
0,0	0,3	0,2	0,1	0,7	0,0	0,0	0,3	Компјутерски или други софтвери преузети *download*-ом укључујући и *upgrades*
0,9	1,1	2,2	2,1	0,1	0,0	1,7	1,4	Апликације везане за здравље или фитнес (искључујући бесплатне апликације)
1,7	1,9	1,6	1,1	1,6	12,1	1,0	1,7	Друге апликације (везане за учење језика, путовања, време) искључујући бесплатне апликације)
82,7	84,3	82,9	79,4	89,2	72,4	89,6	83,6	Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног
или апликације у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор) [3)]								
2,3	10,4	14,0	13,4	9,1	22,7	3,1	10,6	Карте или спортске догађаје
1,7	13,6	22,2	17,8	14,7	20,8	7,2	15,0	Карте за културна или друга дешавања
1,6	9,3	12,4	12,6	6,0	14,0	4,8	9,4	Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета[1)]

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Претплата на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или слични сервиси	4,1	10,5	11,4	10,6	8,1	6,7	9,3	9,1
Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) такође и када су преко приватног лица нпр. *Facebook Marketplace*-а	0,0	0,0	2,4	4,6	1,5	2,4	1,3	2,4
Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	77,9	77,9	69,9	76,3	80,6	85,7	76,1	76,2
Г7: Да ли сте купили неки од горе поменутих услуга за домаћинство од приватних лица								
Да	9,3	24,7	28,3	24,3	23,8	14,9	24,8	20,2
Не	90,7	75,3	71,7	75,7	76,2	85,1	75,2	79,8
Г8: Да ли сте купили неку услугу превоза путем веб-сајта или апликације								
Купио сам од предузеће за транспорт као што су локални аутобус, лет, такси (нпр. *UBER*)	12,2	10,2	24,9	14,3	13,1	9,1	18,1	13,8
Купио сам од приватног лица	0,0	0,6	2,5	1,9	2,6	0,0	2,5	0,6
Нисам купио услугу превоза	87,8	89,2	73,2	83,8	84,3	90,9	79,8	85,6
Г9: Да ли сте изнајмили смештај преко веб-сајта или апликације								
Купио сам ид предузећа као што су хотели или туристичке агенције	13,6	10,0	20,5	13,3	13,7	14,7	16,8	13,3
Купио сам од приватног лица (као што је *Airbnb*)	8,2	13,3	12,9	12,6	9,5	5,6	10,8	11,7
Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације	78,2	76,7	71,3	76,5	79,9	82,1	75,5	76,6
Г11: Колико често сте куповали робу или услуге								
1-2 пута	69,9	44,1	49,0	43,9	51,3	51,1	46,1	55,1
3-5 пута	21,3	38,7	36,1	41,9	41,3	25,3	40,6	30,5
6-10 пута	5,1	12,9	12,5	10,8	2,1	18,7	9,3	11,0
Више од 10 пута	3,6	4,3	2,4	3,4	5,3	4,9	4,0	3,3

[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)“.

[2)] Подаци се односе на појединце који су на опцију питања Гбд одговорили са „Да“.

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

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
2,5	7,9	13,9	13,5	4,1	5,3	5,9	9,2	Претплата на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или слични сервиси
0,9	1,2	3,4	2,5	0,4	0,0	2,7	1,9	Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) такође и када су преко приватног лица нпр. *Facebook Marketplace*-а
96,4	76,6	68,0	68,7	81,8	72,0	87,8	76,1	Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног)
преко веб-сајта или апликације (нпр. преко *Facebook Marketplace*-а) ?[2)]								
16,3	25,0	19,8	26,1	22,7	16,5	14,8	22,3	Да
83,7	75,0	80,2	73,9	77,3	83,5	85,2	77,7	Не
у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор) [3)]								
1,0	14,7	22,9	19,5	14,8	11,2	9,2	15,8	Купио сам од предузеће за транспорт као што су локални аутобус, лет, такси (нпр. *UBER*)
0,0	2,0	1,1	2,3	1,5	0,0	0,0	1,5	Купио сам од приватног лица
99,0	83,3	76,6	78,6	83,8	88,8	90,8	82,9	Нисам купио услугу превоза
у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор) [3)]								
9,3	13,4	19,5	19,4	9,1	5,5	13,5	14,9	Купио сам ид предузећа као што су хотели или туристичке агенције
4,0	9,2	17,5	13,3	11,5	8,7	6,9	11,3	Купио сам од приватног лица (као што је *Airbnb*)
86,9	78,3	68,5	71,4	79,5	85,7	80,8	76,1	Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације
путем интернета у приватне сврхе у последња три месеца?[3)]								
54,4	53,8	45,0	51,2	39,2	66,3	60,3	51,0	1-2 пута
36,2	33,6	37,3	32,7	49,3	26,0	26,8	35,1	3-5 пута
5,7	9,4	13,3	12,2	10,2	4,8	7,3	10,2	6-10 пута
3,8	3,2	4,4	4,0	1,4	2,9	5,6	3,6	Више од 10 пута

МОДУЛ Г: Трговина путем интернета[1)]

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Г12: Колики је био новчани износ купљене робе преко веб-сајта или апликације								
Мање од 50 евра	68,0	61,3	50,5	47,4	60,8	44,9	48,4	61,6
Од 50 до 100 евра	14,8	24,9	21,0	22,5	27,4	27,2	24,9	19,7
Од 100 до 300 евра	9,0	11,0	21,6	21,8	7,2	13,3	16,7	14,4
Од 300 до 500 евра	1,5	2,5	3,8	3,0	4,0	3,3	5,6	0,9
Од 500 до 700 евра	0,0	0,3	1,4	1,6	0,2	0,0	0,7	0,8
Од 700 до 1000 евра	1,4	0,0	1,7	1,0	0,3	0,7	2,2	0,0
Више од 1000 евра	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0	0,1
Не знам	5,4	0,0	0,0	2,3	0,0	10,3	1,4	2,5
Г13: Да ли сте обавили било коју од следећих активности преко веб-сајта или апликације								
Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другом услугом нпр. авионском картом	1,6	2,7	8,0	6,1	5,0	1,9	5,6	4,2
Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција	0,8	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,4
Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0
Нисам обавио ниједну од наведених активности	97,6	97,3	90,3	93,9	95,0	97,7	93,5	95,3

[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)“.

[2)] Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња три месеца“.

[3)] 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? (вишеструки одговор)[2)]								
60,3	55,1	54,6	51,3	56,6	67,2	60,9	55,6	Мање од 50 евра
9,4	26,9	18,2	22,8	23,6	21,3	18,8	22,1	Од 50 до 100 евра
18,5	13,2	18,3	18,5	14,9	7,8	11,3	15,5	Од 100 до 300 евра
0,0	3,5	3,3	4,1	2,7	0,0	1,7	3,0	Од 300 до 500 евра
0,2	0,5	1,6	1,3	0,3	0,0	0,4	0,8	Од 500 до 700 евра
4,0	0,4	1,0	0,9	1,9	0,0	0,4	1,0	Од 700 до 1000 евра
0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	Више од 1000 евра
7,6	0,4	2,8	1,0	0,0	3,8	6,4	2,0	Не знам
у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор)[3)]								
0,9	4,3	7,1	6,8	4,8	0,0	1,6	4,9	Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другом услугом нпр. авионском картом
0,4	0,8	0,7	1,0	0,5	0,0	0,7	0,8	Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција
0,0	0,0	0,5	0,3	0,0	0,0	0,1	0,2	Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима
98,7	94,8	92,5	92,5	94,7	100,0	97,6	94,5	Нисам обавио ниједну од наведених активности

МОДУЛ Д: Приватност и заштита личних података[1)]

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Д1: Да ли сте преузели било шта од наведеног како бисте управљали приступом								
Прочитали изјаве о политици приватности пре пружања личних података	48,8	47,6	41,6	38,2	30,3	15,9	33,8	35,9
Ограничили или одбили приступ Вашој географској локацији	49,2	48,8	45,3	29,9	20,4	9,1	31,7	30,4
Ограничили приступ профилу или садржају на страницама друштвених мрежа или дељеном он-лајн садржају	44,1	43,0	35,5	21,1	17,5	6,7	25,2	25,2
Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе	33,1	30,6	34,9	22,9	15,6	8,8	23,1	22,5
Проверили да ли је веб-сајт где сте дали личне податке био сигуран (нпр. *https* веб-сајт, безбедносни лого или сертификат)	19,9	20,9	18,5	12,3	5,8	2,9	14,2	10,5
Нисам предузео/предузела било шта од наведеног	39,2	33,3	42,8	52,8	65,2	79,8	55,2	55,0
Д2: Да ли сте знали да се колачићи могу користити за праћење кретања људи на								
Да	56,5	53,6	61,4	53,7	43,7	33,8	56,4	44,1
Не	43,5	46,4	38,6	46,3	56,3	66,2	43,6	55,9
Д3: Да ли сте променили подешавања у Вашем интернет претраживачу								
Да	30,1	21,0	21,0	20,8	14,0	4,4	22,1	13,5
Не	69,9	79,0	79,0	79,2	86,0	95,6	77,9	86,5
Д5: Да ли користите софтвер који ограничава могућност праћења								
Да	12,0	10,7	8,1	9,5	4,1	2,2	9,0	5,7
Не	88,0	89,3	91,9	90,5	95,9	97,8	91,0	94,3

[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		
своји личним подацима преко интернета у последња три месеца? (вишеструки одговор)								
20,8	34,2	43,6	44,4	35,1	59,2	23,1	35,0	Прочитали изјаве о политици приватности пре пружања личних података
16,8	31,8	36,5	42,7	31,4	52,7	16,6	30,9	Ограничили или одбили приступ Вашој географској локацији
18,8	26,1	26,8	32,5	25,3	61,0	14,3	25,2	Ограничили приступ профилу или садржају на страницама друштвених мрежа или дељеном он-лајн садржају
11,8	23,6	26,8	31,8	20,8	45,2	12,8	22,8	Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе
9,0	12,2	13,5	16,6	11,0	27,5	6,9	12,1	Проверили да ли је веб-сајт где сте дали личне податке био сигуран (нпр. *https* веб-сајт, безбедносни лого или сертификат)
73,3	55,3	45,5	42,1	54,8	24,1	71,3	55,1	Нисам предузео/предузела било шта од наведеног
интернету, прављење профила сваког корисника и њихово прилагођавање огласима?								
36,1	48,0	58,2	58,7	51,2	62,4	37,1	49,3	Да
63,9	52,0	41,8	41,3	48,8	37,6	62,9	50,7	Не
како бисте спречили или ограничили колачиће на било ком од Ваших уређаја?								
5,5	16,7	23,7	24,8	14,4	47,3	8,4	17,1	Да
94,5	83,3	76,3	75,2	85,6	52,7	91,6	82,9	Не
Ваших активности на интернету на било ком од Вашем уређају?								
1,7	6,5	10,9	9,7	6,9	16,9	3,7	7,1	Да
98,3	93,5	89,1	90,3	93,1	83,1	96,3	92,9	Не

МОДУЛ Ђ: Поверење, сигурност и приватност[1)]

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Ђ1: Да ли сте користили следећу процедуру идентификације за приступ он-лајн услугама								
Једноставно пријављивање са корисничким именом и лозинком	85,7	82,5	74,6	71,7	50,4	39,2	64,3	64,2
Пријављивање на друштвене мреже за друге услуге	45,9	47,4	30,3	28,7	20,4	14,8	26,9	30,0
Сигурносни токен	14,6	13,9	18,6	15,8	8,9	4,5	15,1	10,1
Сертификат за електронску идентификацију или картицу која се користи са читачем картица или помоћу апликације	2,1	8,5	9,9	5,3	5,3	2,2	6,4	5,0
Процедура која подразумева коришћење мобилног телефона (преко кода који се добија путем поруке)	34,6	37,3	27,2	21,1	19,9	13,0	22,5	24,7
Коришћењем листе појединачних пин кодова (пластична картица са шифрама, греб кодови итд.) или насумични знакови лозинке	14,2	16,2	14,0	9,8	7,3	4,0	10,2	10,1
Други поступак електронске идентификације	2,9	2,6	3,9	2,8	1,0	1,5	3,3	1,7
Нисам користио ниједну процедуру електронске идентификације	8,4	13,5	22,8	23,4	43,2	56,3	30,9	31,2
Ђ2: Да ли користите смартфон								
Да	94,0	91,2	90,3	86,1	81,3	82,4	86,0	87,0
Не	6,0	8,8	9,7	13,9	18,7	17,6	14,0	13,0
Ђ3: Да ли Ваш смартфон има неки вид софверске заштите								
Да, инсталиран је аутоматски или је обезбеђен оперативним системом	50,9	46,4	46,8	44,2	37,8	35,7	47,0	39,8
Да, ја сам га инсталирао или претплатио или је неко други то урадио	8,8	11,7	13,1	21,0	16,9	10,2	13,0	14,8
Не	32,3	30,1	27,5	17,0	18,1	27,9	27,6	22,6
Не знам	8,5	11,9	13,4	17,8	27,6	26,9	12,8	23,1

[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 Ђ2 одговорили са „Да“.

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор)								
49,5	63,0	73,7	77,1	65,0	80,1	49,0	64,2	Једноставно пријављивање са корисничким именом и лозинком
22,1	28,3	32,7	34,1	30,8	50,8	19,6	28,7	Пријављивање на друштвене мреже за друге услуге)
6,0	10,6	18,3	19,2	9,4	11,1	7,2	12,3	Сигурносни токен
1,6	4,1	10,3	9,0	4,3	1,8	3,3	5,6	Сертификат за електронску идентификацију или картицу која се користи са читачем картица или помоћу апликације
15,0	21,5	32,3	30,5	21,4	31,2	17,9	23,8	Процедура која подразумева коришћење мобилног телефона (преко кода који се добија путем поруке)
7,0	8,2	15,2	15,3	7,9	9,1	6,5	10,1	Коришћењем листе појединачних пин кодова (пластична картица са шифрама, греб кодови итд.) или насумични знакови лозинке
1,4	1,9	3,8	4,3	0,3	0,0	2,1	2,4	Други поступак електронске идентификације
45,2	32,0	22,4	19,1	31,0	12,0	45,2	31,1	Нисам користио ниједну процедуру електронске идентификације
у приватне сврхе?								
77,4	86,6	91,2	90,8	86,1	91,6	82,2	86,6	Да
22,6	13,4	8,8	9,2	13,9	8,4	17,8	13,4	Не
или услуге као што су антивирус, антиспам или *firewall*?[2)]								
43,9	42,0	43,9	48,6	40,0	50,6	37,6	42,9	Да, инсталиран је аутоматски или је обезбеђен оперативним системом
9,9	15,2	13,9	14,2	13,9	10,7	14,4	14,1	Да, ја сам га инсталирао или претплатио или је неко други то урадио
26,6	24,5	24,3	22,0	31,1	24,9	23,2	24,7	Не
19,8	18,8	18,2	15,6	15,3	13,9	25,3	18,8	Не знам

МОДУЛ Ђ: Поверење, сигурност и приватност

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Ђ4: Да ли сте икада изгубили информације, документа, слике или другу врсту података на Вашем								
Да	7,8	6,1	6,4	7,7	8,7	4,1	6,5	6,9
Не	91,9	92,8	92,8	91,1	87,9	91,2	92,3	90,3
Не знам	0,2	1,1	0,9	1,2	3,4	4,7	1,1	2,8
Ђ5: Када сте користили или инсталирали апликацију на Вашем смартфону да ли сте ограничили								
Да	40,5	35,9	30,9	24,7	16,9	8,9	26,8	23,0
Не	51,0	56,6	63,9	65,5	66,9	75,9	62,2	66,4
Нисам знао да је то могуће	4,7	3,9	2,6	4,7	10,0	10,8	6,1	6,6
Није примењиво (не користим апликације)	3,8	3,6	2,6	5,1	6,1	4,5	4,8	4,0

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
смартфону као резултат вируса или других непријатељских врста програма?								
7,2	7,0	6,2	7,4	7,5	3,8	5,8	6,7	Да
88,9	91,1	92,2	91,9	90,8	95,5	90,1	91,2	Не
3,9	1,9	1,7	0,6	1,7	0,7	4,2	2,1	Не знам
или одбили приступ Вашим личним подацима (нпр. локацији, контакт листи)?								
26,5	22,4	27,7	28,5	27,3	53,1	15,3	24,6	Да
60,4	67,6	61,4	62,3	63,1	44,7	70,5	64,7	Не
8,8	6,4	5,3	4,4	5,4	0,0	10,0	6,4	Нисам знао да је то могуће
4,4	3,7	5,6	4,8	4,2	2,2	4,2	4,4	Није примењиво (не користим апликације)

МОДУЛ Е: Интернет паметних уређаја[1)]

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Е1: Да ли сте користили било који од следећих уређаја или система								
Термостат повезан са интернетом, светла, додаци или друга решења за повезивање са енергијом за Ваш дом	3,9	3,4	2,7	2,0	1,9	1,0	2,2	2,3
Кућни алармни систем повезан са интернетом, детектор дима, сигурносне камере, браве на вратима или друга сигурносно/безбедоносна решења у Вашем дому	5,5	3,7	5,7	4,2	3,5	2,1	4,7	3,4
Кућни апарати повезани са Интернетом, попут усисивача робота, фрижидера, рерни, апарата за кафу	1,7	1,8	1,6	0,7	0,7	1,8	0,7	1,8
Виртуелни асистент у облику паметног звучника или апликације, као што су *Google Home, Amazon Alexa/Echo/Computer, Google Assistant, Siri, Cortana, Bixby*	0,5	0,6	0,4	0,0	0,2	0,0	0,2	0,3
Нисам користио ништа од наведеног	91,0	91,6	92,6	94,5	94,0	95,8	93,6	93,6
Е2: Који су били разлози да ниједан од споменутих уређаја или система								
Нисам знао да такви уређаји или системи постоје	10,4	7,1	7,1	7,8	12,2	14,2	8,4	11,3
Нисам имао потребу да користим те повезане уређаје/системе	68,4	86,4	71,3	81,3	73,2	75,0	75,3	76,5
Трошкови су превисоки	6,2	5,7	4,1	10,6	7,8	4,6	5,4	7,5
Недостатак компатибилности са другим уређајима или системима	8,2	4,3	6,0	6,1	6,5	5,4	5,3	6,6
Недостатак вештина за употребу тих уређаја или система	3,8	1,3	1,3	1,2	3,9	2,5	2,9	1,8
Забринутост за приватност и заштиту података о мени који су генерисани тим уређајима или системима	0,0	0,2	0,0	0,2	0,8	0,9	0,6	0,3
Забринутост за сигурност (нпр. да ће уређај или систем бити хакован)	0,0	0,0	0,0	0,5	0,9	0,7	0,7	0,2
Забринутост за сигурност или здравље (нпр. да употреба уређаја или система може довести до несреће, повреда или здравствених проблема)	0,0	0,9	1,5	0,2	1,4	1,2	1,0	1,0
Други разлози	6,8	1,4	11,6	3,6	4,4	1,6	7,0	3,1

[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 опцију питања Е1д одговорили са „Да“.

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
повезаних са интернетом у приватне сврхе? (вишеструки одговори)								
2,2	2,5	1,9	3,7	0,7	3,3	1,7	2,3	Термостат повезан са интернетом, светла, додаци или друга решења за повезивање са енергијом за Ваш дом
2,1	4,3	4,3	5,8	2,9	8,0	2,4	4,0	Кућни алармни систем повезан са интернетом, детектор дима, сигурносне камере, браве на вратима или друга сигурносно/безбедоносна решења у Вашем дому
0,3	1,5	1,5	1,8	0,1	5,1	1,2	1,3	Кућни апарати повезани са Интернетом, попут усисивача робота, фрижидера, рерни, апарата за кафу
0,0	0,2	0,5	0,4	0,0	0,0	0,3	0,3	Виртуелни асистент у облику паметног звучника или апликације, као што су *Google Home*, *Amazon Alexa/Echo/Computer*, *Google Assistant*, *Siri*, *Cortana*, *Bixby*
95,5	93,2	93,3	90,8	96,4	90,2	94,8	93,6	Нисам користио ништа од наведеног
повезаних са интернетом нисте користили у приватне сврхе?[2)]								
13,3	11,2	6,3	8,6	6,9	12,3	13,4	10,1	Нисам знао да такви уређаји или системи постоје
73,2	72,6	83,6	80,9	75,9	70,7	71,7	76,0	Нисам имао потребу да користим те повезане уређаје/системе
8,8	6,4	5,8	8,0	5,9	0,3	6,3	6,6	Трошкови су превисоки
5,3	5,7	6,9	5,3	6,2	6,3	6,5	6,0	Недостатак компатибилности са другим уређајима или системима
0,8	2,9	2,0	1,2	1,3	0,0	4,2	2,3	Недостатак вештина за употребу тих уређаја или система
0,3	0,3	0,8	0,5	0,1	0,0	0,6	0,4	Забринутост за приватност и заштиту података о мени који су генерисани тим уређајима или системима
0,3	0,3	0,8	0,5	0,1	0,0	0,6	0,4	Забринутост за сигурност (нпр. да ће уређај или систем бити хакован)
0,6	0,9	1,2	0,4	1,5	0,0	1,3	1,0	Забринутост за сигурност или здравље (нпр. да употреба уређаја или система може довести до несреће, повреда или здравствених проблема)
1,6	7,3	1,8	3,4	8,0	10,6	3,3	4,8	Други разлози

МОДУЛ Е: Интернет паметних уређаја

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски
Е3: Да ли сте користили интернет на било ком од следећих уређаја								
ТВ повезан са интернетом	54,9	54,6	50,6	48,2	43,8	30,3	42,4	48,0
Конзоле за игру повезане са интернетом	11,7	4,1	11,5	5,4	3,4	0,9	6,7	4,8
Кућни аудио систем повезан са интернетом, паметни звучници	11,9	3,5	11,8	7,4	5,4	2,5	7,2	6,4
Нисам користио/користила интернет на наведеним уређајима	40,1	45,2	45,7	50,6	54,1	69,7	54,6	51,0
Е4: : Да ли сте користили било који од следећих уређаја								
Паметни сат, фитнес трака, повезане заштитне наочаре или слушалице, сигурносни уређаји за праћење, додаци за интернет, повезана одећа или обућа	14,4	10,4	10,6	3,8	2,1	1,0	6,5	5,7
Уређаји повезани са интернетом за праћење крвног притиска, нивоа шећера, телесне тежине (нпр. паметне ваге) или други уређаји повезани са интернетом за здравље и медицинску негу	0,0	0,9	2,2	2,7	0,8	0,3	1,2	1,2
Играчке повезане на интернет, попут играчака робота (укључујући и образовне) или лутке	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0
Аутомобил са уграђеном бежичном интернет конекцијом	0,7	0,1	0,4	0,8	1,9	0,0	0,6	0,8
Нисам користио/користила наведене уређаје преко интернета	85,4	89,5	88,5	93,1	95,4	98,8	92,4	92,8

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

%

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
у Вашем дому у приватне сврхе?								
37,6	45,6	49,7	53,1	43,8	62,4	37,6	45,6	ТВ повезан са интернетом
8,4	5,0	5,5	7,4	6,2	5,5	3,4	5,6	Конзоле за игру повезане са интернетом
5,7	6,5	7,7	8,3	7,1	5,3	5,0	6,7	Кућни аудио систем повезан са интернетом, паметни звучници
59,1	53,1	48,3	44,8	54,1	37,6	60,8	52,5	Нисам користио/користила интернет на наведеним уређајима
повезаних са интернетом у приватне сврхе?								
5,1	5,7	7,0	6,9	6,3	17,7	3,8	6,0	Паметни сат, фитнес трака, повезане заштитне наочаре или слушалице, сигурносни уређаји за праћење, додаци за интернет, повезана одећа или обућа
1,5	0,9	1,8	1,6	1,2	0,0	1,0	1,2	Уређаји повезани са интернетом за праћење крвног притиска, нивоа шећера, телесне тежине (нпр. паметне ваге) или други уређаји повезани са интернетом за здравље и медицинску негу
0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	Играчке повезане на интернет, попут играчака робота (укључујући и образовне) или лутке
0,4	0,5	1,2	1,0	0,4	0,6	0,5	0,7	Аутомобил са уграђеном бежичном интернет конекцијом
93,1	93,4	91,1	91,4	92,7	81,7	94,8	92,6	Нисам користио/користила наведене уређаје преко интернета

УПИТНИК

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

КОРИШЋЕЊЕ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ДОМАЋИНСТВИМА И ПОЈЕДИНАЧНО

МОДУЛ А: ПРИСТУП ИНФОРМАЦИОНИМ И КОМУНИКАЦИОНИМ ТЕХНОЛОГИЈАМА

А1_Н	**Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ следећим уређајима код куће?**		
(могуће је дати више одговора)			
а) Персонални рачунар			
б) Лаптоп (ноутбук)			
в) Таблет			
г) ТВ			
г1) Сателитска ТВ			
г2) Кабловска ТВ			
г3) Дигитална ТВ			
г4) *IPTV*			
д) Радио-пријемник (укључујући мобилни телефон, радио у колима...)			
д1) Радио-пријемник у кући			
д2) Радио-пријемник у колима			
д3) Мобилни телефон			
д4) Рачунар			
ђ) Мобилни телефон			
е) Ниједно од наведеног			
→ Иди на А1			
А1	**Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће?** (преко било ког уређаја)		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			→ Иди на А2
б) Не			→ Иди на А3
в) Не знам			→ Иди на Б1_Н
А2	**Који тип интернет конекције користите код куће?**		
(могуће је дати више одговора)			
а) Широкопојасна (*broadbend*) конекција – *ADSL (DSL)*			
б) Широкопојасна (*broadbend*) конекција – кабловски интернет			
в) Мобилна широкопојасна (*broadbend*) конекција (*3G* мрежа) путем уређаја			
г) Мобилна широкопојасна (*broadbend*) конекција (*3G* мрежа) путем картице (интегрисане у рачунар) или *USB* модема			
д) Дајл-ап приступ путем телефонске линије или *ISDN*			
ђ) Мрежа мобилне телефоније (*2G* или *GPRS*), путем *SIM* картице или *USB* модема			
-> Иди на Б1_Н			

А3	**Који је разлог због кога немате приступ интернету код куће?**		
(могуће је дати више одговора)			
а) Имам приступ интернету негде другде			
б) Немам потребу за интернетом			
в) Опрема је сувише скупа			
г) Приступ интернету је сувише скуп (интернет претплата, телефон)			
д) Недостатак вештина			
ђ) Приватност или безбедност			
е) Широкопојасни интернет није доступан			
ж) Ниједно од наведеног; други разлози			
-> Иди на Б1_Н			

МОДУЛ Б_Н: УПОТРЕБА РАЧУНАРА

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

МОДУЛ Б: УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

Б1	**Када сте последњи пут користили интернет?** (путем рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)		
(могуће је дати само један одговор)			
а) У последња три месеца			→ Иди на Б2
б) Пре више од три месеца (мање од једне године)			→ Иди на В1
в) Пре више од годину дана			→ Иди на Ж1
г) Никад нисам користио/користила			→ Иди на Ж1
Б2	**Колико сте често, у просеку, користили интернет у последња 3 месеца?**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Сваког дана или скоро сваког дана			→ Иди на Б2.1
б) Најмање једном недељно			→ Иди на Б3
в) Најмање једном месечно			→ Иди на Б3
г) Ређе него једном месечно			→ Иди на Б3

Б2.1	**Да ли користите интернет неколико пута у току дана?**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			
б) Не			
-> Иди на Б3			
Б3	**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 *Skype* и *FaceTime*)			
в) Учешће у друштвеним мрежама (креирање профила корисника, објављивање порука или других прилога на *Facebook*-у, *Twitter*-у, *Instagram*-у, *Snapchat*-у, итд.)			
г) Слање он-лајн порука преко *WhatsApp*-а, *Viber*-а, *Skype*-а, *Messenger*-а			
Приступ информацијама			
д) Тражење информација о роби и услугама			
ђ) Читање он-лајн новина, часописа			
Креативност			
е) Постављање личног садржаја (текст, слике, музика, видео, софтвер итд.)			
Коришћење интернета у сврху забаве			
ж) Слушање музике (радио преко мреже, стриминг музике)			
З) Гледање ТВ програма преко интернета (уживо или накнадно гледање) преко ТВ емитера			
и) Гледање програма по избору – „Видео на захтев“ користећи услуге комерцијалних сервиса (као што су *Netflix, HBO GO, Amazon Prime, Maxdome)*			
ј) Гледање видео садржаја преко веб-сајта за дељење услуга (као што је YouTube)			
к) Играње или скидање игрица			
Здравље			
л) Тражење информација везаних за здравље (као што су повреде, болести, исхрана, унапређење здравља, итд.)			
љ) Заказивање прегледа код лекара преко веб-сајтова болница или здравствених центара			
м) Приступање личној здравственој евиденцији онлајн			
н) Коришћење осталих здравствених услуга преко веб-сајта или апликација уместо одласка у болницу или посете лекару (нпр. добијањем рецепта или онлајн консултацијама)			
Друге он-лајн услуге			
њ) Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је *eBay,Facebook Markrtplace, shpock*)			
о) Интернет банкарство преко веб-сајта или апликације			
-> Иди на Б3_Н			
-> Иди на Б4			
Б4	**Да ли сте користили „клауд сервисе“ за складиштење података (докумената, слика, музичких или видео-фајлова) у приватне сврхе у последња 3 месеца?** (попут *Google drive*-а, *Dropbox*-а, *Windows OneDrive*-а, *eCloud*-а, *Amazon Cloud Drive*-а)		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			
б) Не			
-> Иди на Б5			

Б5	**Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе у последња 3 месеца?**		
(за лица која су одговорила „Да“ на питање Б1 под а)			
(могуће је дати више одговора)			
а) Похађање он-лајн курсева			
б) Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)			
в) Комуникација са инструкторима или студентима користећи веб-сајтове или портале			
г) Нисам предузимао/предузимала активности учења путем интернета			
-> Иди на В1			

МОДУЛ В: УПОТРЕБА ЈАВНЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ

В1	**Да ли сте у последњих 12 месеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем интернета, у приватне сврхе, за следеће активности?**		
(могуће је дати више одговора)			
а) Добијање информација са веб-сајта или апликација			
б) Преузимање/штампање званичних образаца			
в) Слање попуњених образаца			
г) Нисам користио услуге јавне администрације			
Ако је одговор „Не“ под В1в) -> иди на В2; у супротном, иди на Г1			
В2	**Који су разлози што нисте слали попуњене обрасце јавној администрацији путем интернета, у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?**		
(могуће је дати више одговора)			
а) Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци (ни он-лајн нити у папиру)			
Уколико је одговор „Да“ под а) -> иди на питање Г1; у супротном, иди под б-ђ питања В2			
б) Услуге нису биле доступне на веб-сајту (нису постојале)			
в) Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)			
г) Безбедност и заштита личних података			
д) Друга особа је то учинила уместо мене			
ђ) Други разлози			
-> Иди на Г1			

МОДУЛ Г: ТРГОВИНА ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА

Г1	**Када сте последњи пут купили или наручили робу или услуге путем интернета у приватне сврхе?** (путем веб-сајта или апликација са било ког уређаја: десктоп рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)		
(за лица која су користила интернет у последњих 12 месеци – која су одговорила са „Да” на питање Б1а или Б1б)			
(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 Д1
в) Пре више од једне године			→ Иди на Д1
г) Никада			→ Иди на Г14_Н

Г2	**Коју сте врсту робе сте купили путем веб-сајта или апликације у последњих 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 додатке (као што су торбе, накит)			
б) Спортска опрема (искључујући спортску одећу)			
в) Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колица за бебе)			
г) Намештај, опрема за кућу (као што су 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 као што су витамини (онлајн обнављање рецепата није укључено)			
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, марамице, 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.		
(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 ebay-a, Facebook Marketplace-a)?**		
(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?**
(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 магазини или онлајн новине	
г) Игрице онлајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле	
д) Компјутерски или други софтвери преузети *download*- ом укључујући и *upgrades*	
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 или сте се претплатили на следеће преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца?**
(могуће је дати више одговора)	
а) Карте или спортске догађаје	
б) Карте за културна или друга дешавања (биоскоп, концерти, сајмови)	
в) Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона	
г) Претплата на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или слични сервиси	
д) Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) такође и када су преко приватног лица, преко нпр. *Facebook Marketplace*-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 Facebook Marketplace-а)?**
(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:**
(могуће је дати више одговора)	
а) Предузеће за транспорт као што су локални аутобус, лет, такси (нпр. *UBER*)	
б) Приватно лице	
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) Приватно лице (као што је *Airbnb)*	
в) Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације	
-> Иди на Г11	

Г11	**Колико често сте куповали робу или услуге путем интернета, у приватне сврхе у последња 3 месеца?**		
За лица која су одговорила ,,У последња три месеца“ на питање Г1			
(могуће је дати само један одговор)			
а) 1–2 пута			
б) 3–5 пута			
в) 6–10 пута			
г) Више од 10 пута			
-> Иди на Г12			
Г12	**Колики је био новчани износ купљене робе преко веб-сајта или апликације, у приватне сврхе, у последња 3 месеца?**		
За лица која су одговорила ,,У последња три месеца“ на питање Г1			
(могуће је дати само један одговор)			
а) Мање од 50 евра			
б) Од 50 до 100 евра			
в) Од 100 до 300 евра			
г) Од 300 до 500 евра			
д) Од 500 до 700 евра			
ђ) Од 700 до 1000 евра			
е) Више од 1000 евра			
ж) Не знам			
-> Иди на Г13			
Г13	**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 другом 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: ПРИВАТНОСТ И ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА

Д1	**Да ли сте предузели било шта од наведеног како бисте управљали приступом својим личним подацима (нпр. име, датум рођења, број личне карте, контакт подаци, број кредитне картице, фотографије, географски положај) преко интернета у последња 3 месеца?**		
(за лица која су користила интернет у последња 3 месеца – која су одговорила са „Да” на питање Б1а)			
(могуће је дати више одговора)			
а) Прочитали изјаве о политици приватности пре пружања личних података			
б) Ограничили или одбили приступ вашој географској локацији			
в) Ограничили приступ профилу или садржају на страницама друштвених мрежа или дељеном онлајн садржају			
г) Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе			
д) Проверили да ли је веб- сајт где сте дали личне податке био сигуран (нпр. *https* веб сајт, безбедносни лого или сертификат)			
ђ) Нисам предузео/предузела било шта од наведеног			

-> Иди на Д2	
Д2	**Да ли сте знали да се колачићи могу користити за праћење кретања људи на Интернету, прављење профила сваког корисника и њихово прилагођавање огласима?**
(могуће је дати само један одговор)	
а) Да	
б) Не	
-> Иди на Д3	
Д3	**Да ли сте променили подешавања у вашем интернет претраживачу како бисте спречили или ограничили колачиће на било ком од ваших уређаја?**
(могуће је дати само један одговор)	
а) Да	
б) Не	
-> Иди на Д5	
Д5	**Да ли користите софтвер који ограничава могућност праћења ваших активности на Интернету на било ком вашем уређају?**
(могуће је дати само један одговор)	
а) Да	
б) Не	
-> Иди на Ђ1	

МОДУЛ Ђ: ПОВЕРЕЊЕ, СИГУРНОСТ И ПРИВАТНОСТ

Ђ1	**Да ли сте користили следећу процедуру идентификације за приступ онлајн услугама преко веб-сајта или апликације (преко имејла, налога на друштвеним мрежама, интернет банкарства, јавних услуга, наручивања или куповине робе или услуга преко интернета) у приватне сврхе у последња 3 месеца?**	
(за лица која су користила интернет у последња 3 месеца – која су одговорила са „Да” на питање Б1а)		
(могуће је дати више одговора)		
а) Једноставно пријављивање са корисничким именом и лозинком		
б) Пријављивање на друштвене мреже за друге услуге		
в) Сигурносни токен		
г) Сертификат за електронску идентификацију или картицу која се користи са читачем картица или помоћу апликације		
д) Процедура која подразумева коришћење мобилног телефона (преко кода који се добија путем поруке)		
ђ) Коришћењем листе појединачних пин кодова (пластична картица са шифрама, греб кодови, итд.) или насумични знакови лозинке		
е) Други поступак електронске идентификације		
ж) Нисам користио ниједну процедуру електронске идентификације		
-> Иди на Ђ2		

ПОВЕРЕЊЕ, СИГУРНОСТ И ПРИВАТНОСТ У КОНТЕКСТУ ПАМЕТНИХ ТЕЛЕФОНА

Ђ2	**Да ли користите смартфон у приватне сврхе?**	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Да		-> Иди на Ђ3
б) Не		-> Иди на Е1

Ђ3	**Да ли Ваш смартфон има неки вид софтверске заштите или услуге као што су антивирус, антиспам или *firewall*?**
(могуће је дати више одговора)	
а) Да, инсталиран је аутоматски или је обезбеђен оперативним системом	
б) Да, ја сам га инсталирао или претплатио или је неко други то урадио	
в) Не	
г) Не знам	
-> Иди на Ђ4	
Ђ4	**Да ли сте икада изгубили информације, документа, слике или другу врсту података на Вашем смартфону као резултат вируса или других непријатељских врста програма?**
(могуће је дати само један одговор)	
а) Да	
б) Не	
в) Не знам	
-> Иди на Ђ5	
Ђ5	**Када сте користили или инсталирали апликацију на Вашем смартфону да ли сте ограничили или одбили приступ Вашим личним подацима (нпр. локацији, контакт листи)**
(могуће је дати само један одговор)	
а) Да	
б) Не	
в) Нисам знао да је то могуће	
г) Није примењиво (не користим апликације)	
-> Иди на Е1	

МОДУЛ Е: ИНТЕРНЕТ ПАМЕТНИХ УРЕЂАЈА

Е1	**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 Е3
б) Кућни алармни систем повезан са Интернетом, детектор дима, сигурносне камере, браве на вратима или друга сигурносно / безбедоносна решења у вашем дому		-> Иди на Е3
в) Кућни апарати повезани са Интернетом, попут усисивача робота, фрижидера, рерни, апарата за кафу		-> Иди на Е3
г) Виртуелни асистент у облику паметног звучника или апликације, као што су *Google Home*, *Amazon Alexa/Echo/Computer, Google Assistant, Siri, Cortana, Bixby*		-> Иди на Е3
д) Нисам користио ништа од наведеног		-> Иди на Е2
Е2	**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 Е1д)		
(могуће је дати више одговора)		
а) Нисам знао да такви уређаји или системи постоје		-> „Да” на Е2а) иди на Е3; -> „Не” на Е2а) иди на Е2 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 (нпр. да ће уређај или систем бити хакован)		
ж) Забринутост за сигурност или здравље (нпр. да употреба уређаја или система може довести до несреће, повреда или здравствених проблема)		
з) Други разлози		
-> Иди на Е3		
Е3	**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 Е4		
Е4	**Да ли сте користили било који од следећих уређаја повезаних са интернетом у приватне сврхе?**	
(могуће је дати више одговора)		
а) Паметни сат, фитнес трака, повезане заштитне наочаре или слушалице, сигурносни уређаји за праћење, додаци за интернет, повезана одећа или обућа		
б) Уређаји повезани са интернетом за праћење крвног притиска, нивоа шећера, телесне тежине (нпр. 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		
-> Иди на Ж1		

МОДУЛ Ж: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ИСПИТАНИКУ

Ж1	**Године испитаника**	
Ж2	**Пол испитаника**	
а) Мушки		
б) Женски		
-> Иди на Ж3		
Ж3	**Држава рођења**	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Србија		
б) Земље Европске уније		
в) Остале земље света		
-> Иди на Ж4		
Ж4	**Држављанство**	
(могуће је дати само један одговор)		
а) Српско		
б) Земље Европске уније		
в) Остале земље света		
-> Иди на Ж5		

Ж5	**Образовни ниво испитаника**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Без школе			
б) 1–4 разреда основне школе			
в) 5–8 разреда основне школе			
г) Средња стручна школа, гимназија			
д) Специјализација после средње школе, школа за високо квалификоване раднике			
ђ) Виша школа			
е) Факултет / висока школа / академија			
ж) Магистратура/мастер			
з) Докторат			
-> Иди на Ж6			
Ж6	**Радни статус испитаника?**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Запослен или самозапослен			→ Иди на Ж6а
а1) Запослен			
а2) Самозапослен			
б) Незапослен			→ Иди на Ж12
в) Студент			→ Иди на Ж12
г) Остали неукључени у радну снагу			→ Иди на Ж12
г1) Пензионер			
г2) Инвалидитет (трајна неспособност за рад)			
г3) Лица на одслужењу војног рока			
г4) Домаћица			
г5) Остало			
Ж6а	**Врста уговора о запослењу?** (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Г6 запослен)		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Уговор на неодређено			
б) Уговор на одређено			
-> Иди на Ж6б			
Ж6б	**Радно време?** (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Г6, запослен или самозапослен)		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Пуно радно време			
б) Непуно радно време			
-> Иди на Ж6в			
Ж6в	**Сектор економске активности?**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Пољопривреда, шумарство и рибарство			
б) Рударство и прерађивачка индустрија			
в) Грађевинарство			
г) Трговина на велико и мало, транспорт, услуге смештаја и исхране			
д) Информисање и комуникације			
ђ) Финансијске делатности и делатности осигурања			

е) Пословање некретнинама		
ж) Стручне, научне, иновационе и техничке делатности		
з) Државна управа и одбрана, обавезно социјално осигурање, образовање, здравствена заштита		
и) Остале услужне делатности		
-> Иди на Ж7		

Ж7	**Занимање?**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Стручњаци за информационо-комуникационе технологије			
б) Руководиоци, стручњаци, административни службеници и остали			
в) Пољопривредници, занатлије и слична занимања			
-> Иди на Ж12			
Ж12	**Број чланова домаћинства**		→ Иди на Ж13
Ж13	**Од тога, број деце млађе од 18 година**		→ Иди на Ж14
Ж14	**Приход домаћинства (просечан нето месечни приход)**		
(могуће је дати само један одговор)			
а) До 300 евра			
б) Од 300 до 600 евра			
в) Преко 600 евра			

ПРЕДУЗЕЋА

2.1. Методологија

Реализација	• Истраживање је спровођено од 16. марта до 31. марта 2020.
Тип истраживања	• Телефонски интервју
Величина узорка	• 1 571 предузеће
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 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 1 571 предузећа на територији Републике Србије. Стопа одговора је 80,6% (1 270 предузећа).

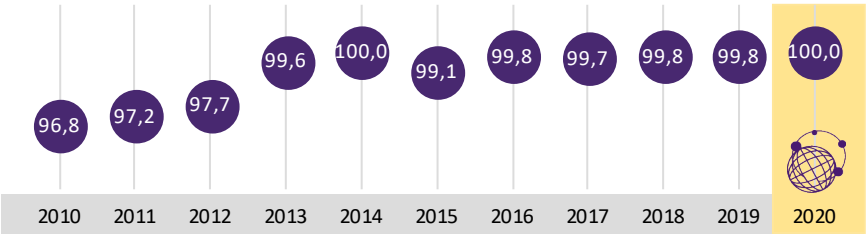
Узорак (предузећа)		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност	Прерађивачка индустрија	210	167	133	120	122	155	113	510
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	21	19	15	9	15	14	17	55
	Грађевинарство	30	26	19	20	18	20	17	75
	Трговина на велико и мало	86	57	27	39	43	44	44	170
	Саобраћај и складиштење	28	16	19	20	19	12	12	63
	Услуге смештаја и исхране	63	42	2	46	27	16	18	107
	Информисање и комуникације	46	34	7	36	21	9	21	87
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	55	39	14	56	25	11	16	108
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	44	24	27	49	21	12	13	95
Број		583	424	263	395	311	293	271	1270
Проценат		45,9	33,4	20,7	31,1	24,5	23,1	21,3	100,0

2.3. Главни налази

2.3.1. Интернет у предузећима

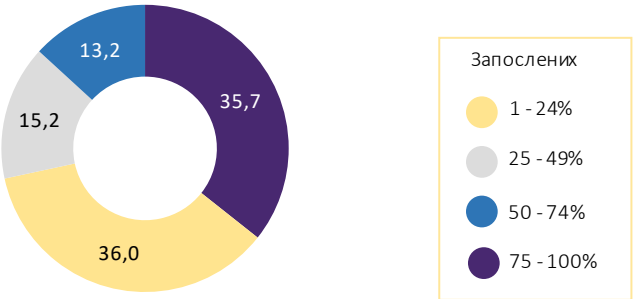
У Републици Србији, 100% предузећа има интернет прикључак.

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



У 36,0% предузећа од 1% до 24% запослених лица користи интернет, док у 35,7% предузећа од 75% до 100% запослених користи интернет.

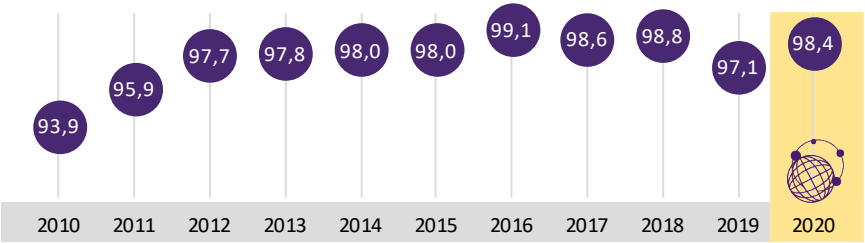
Граф. 2.2. Предузећа према учешћу запослених лица који користе интернет (%)



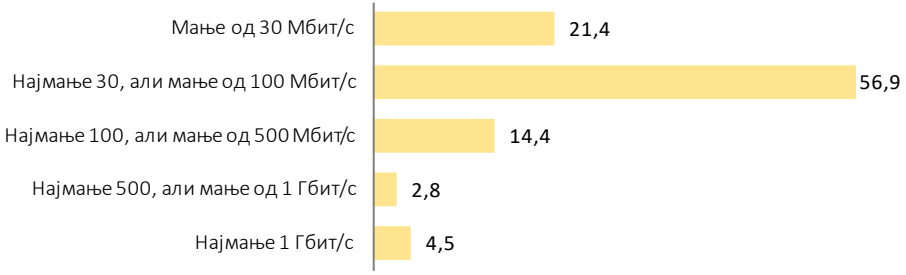
У вези с начином приступања интернету (типови конекције), предузећима је било омогућено да одаберу неколико понуђених одговора.

На основу добијених резултата, од укупног броја предузећа која поседују интернет прикључак, широкопојасну интернет конекцију има 98,4% предузећа.

Граф. 2.3. Широкопојасна интернет конекција у предузећима (%)

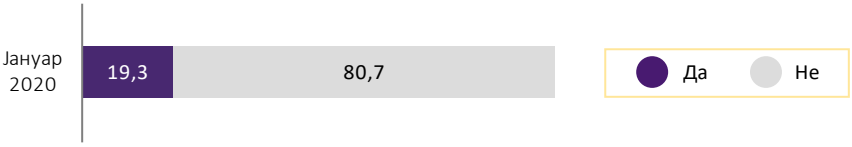


Граф. 2.4. Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)? (%)



На основу истраживања дошло се до закључка да 19,3% предузећа запошљава ИКТ стручњаке. ИКТ стручњаке запошљава 69,2% великих предузећа, док је тај проценат код малих предузећа 12,1%.

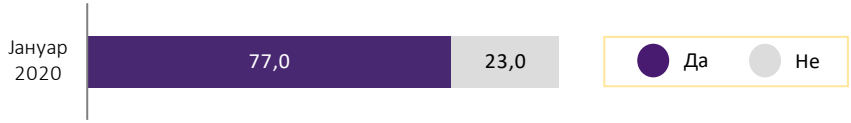
Граф. 2.5. Да ли Ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке? (%)



2.3.2. Употреба мобилног интернета за пословне потребе

На територији Републике Србије, 77% предузећа користи мобилну интернет конекцију употребом преносивих уређаја (смартфон, лаптоп, таблет...).

Граф. 2.6. Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе? (%)

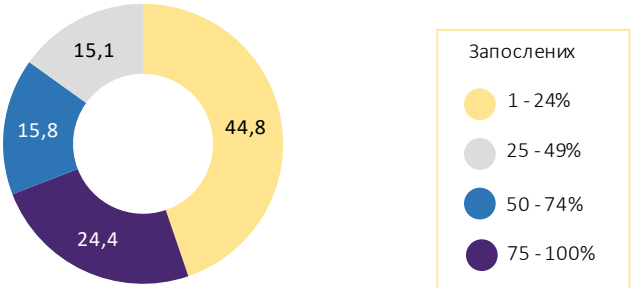


77% предузећа обезбеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу користећи мобилне телефонске мреже

Анализа предузећа према величини показује нам да мобилну интернет конекцију употребом преносивих уређаја највише користе велика предузећа (91,1%).

У 44,8% предузећа од 1% до 24% запослених лица користи преносиве уређаје за пословне потребе, док у 24,4% предузећа од 75% до 100% запослених користе преносиве уређаје за пословне потребе.

Граф. 2.7. Предузећа према учешћу запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе? (%)



2.3.3. Веб-сајт

Веб-сајт поседује 84,4% предузећа, што чини повећање од 0,8% у односу на 2019. и повећање од 1,8% у односу на 2018. годину.

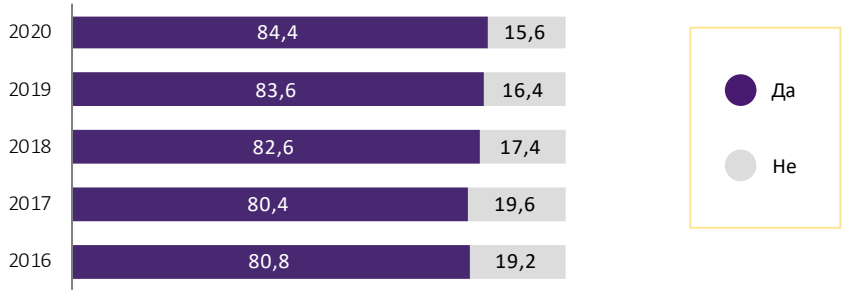
Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 95% великих предузећа поседује веб-сајт;
- 89,1% средњих предузећа поседује веб-сајт;
- 82,8% малих предузећа поседује веб-сајт.

84,4% предузећа поседује веб-сајт

Разлике постоје и у зависности од територијалне целине. У Београду, веб-сајт поседује 89,5% предузећа, у Војводини 86,3%, у Региону Шумадије и Западне Србије 75,5% и у Региону Јужне и Источне Србије 80,5% предузећа.

Граф. 2.8. Да ли Ваше предузеће има свој веб-сајт? (%)



Поседовање веб-сајта у предузећима, према делатности:

- Информисање и комуникације (99,1%)
- Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера (83,6%)
- Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности (89,3%)
- Прерађивачка индустрија (84,1%)
- Услуге смештаја и исхране (82,8%)
- Трговина на велико и мало (87,8%)
- Грађевинарство (74,7%)
- Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама (79,4%)
- Саобраћај и складиштење (75,4%)

Предузећа посредством веб-сајта најчешће пружају:

- садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима (72,4%);
- опис робе или услуга, ценовник (87,6%);
- могућност да се посетиоци упознају са производима (51,7%).

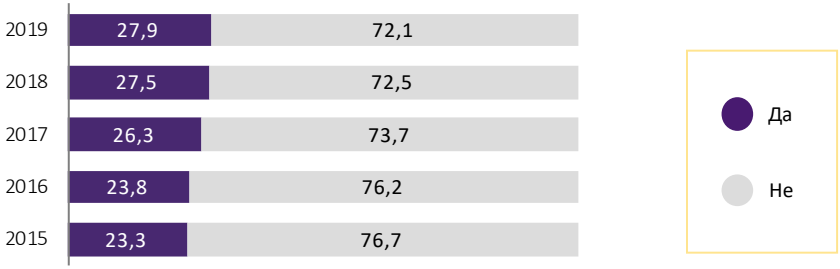
Граф. 2.9. Да ли Ваше предузеће посредством свог веб-сајта пружа следеће услуге? (%)

2.3.4. Е-трговина

Током 2019. године 27,9% предузећа у Републици Србији је продавало производе/услуге путем интернета.

27,9% предузећа је продавало производе/услуге путем интернета

Граф. 2.10. Да ли је Ваше предузеће продавало производе/услуге путем интернета? (%)



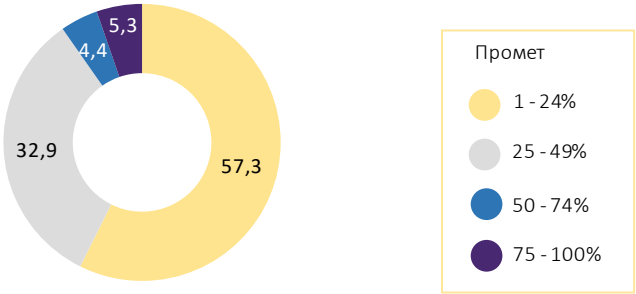
Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 14,7% великих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;
- 30,2% средњих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;
- 28,1% малих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета.

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

- „Мање од 24%“ (57,3% предузећа)
- „Више од 24%, а мање од 50%“ (32,9% предузећа)
- „Више од 50%, а мање од 75%“ (4,4 % предузећа)
- „75 % и више“ (5,3% предузећа).

Граф. 2.11. Учешће дела укупног промета у 2019. години, који је реализован на основу продаје производа/услуга путем интернета (%)



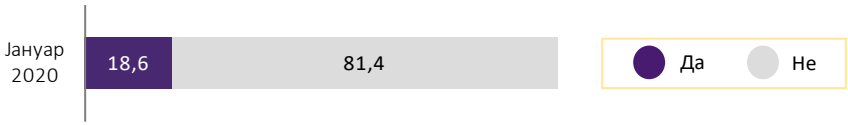
2.3.5. Употреба клауд (*cloud*) сервиса

Услуге клауд сервиса плаћа путем интернета 18,6% предузећа.

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

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

Граф. 2.12 . Да ли Ваше предузеће плаћа услуге клауд сервиса путем интернета? (%)



18,6% предузећа плаћа услуге клауд сервиса

2.4. Резултати истраживања

Модул 1.А: Употреба интернета

А1: 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%	37,1	31,3	34,1	29,3	34,7	46,7	40,1	36,0
25–49%	14,4	17,4	19,3	13,4	15,6	15,5	19,3	15,2
50–74%	11,1	20,6	18,3	13,7	10,8	15,6	11,8	13,2
75–100%	37,3	30,6	28,2	43,5	38,9	22,2	28,8	35,7

А2: 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	97,9	97,3	97,4	100,0	95,2	99,5	95,2	97,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	94,3	100,0	100,0	100,0	97,5	99,5
	Грађевинарство	97,1	90,8	100,0	96,2	100,0	89,9	100,0	96,1
	Трговина на велико и мало	97,9	100,0	100,0	100,0	95,1	100,0	94,8	98,2
	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	98,4	100,0	100,0	100,0	99,1
	Информисање и комуникације	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Укупно		98,5	98,1	98,4	99,5	97,2	98,8	96,8	98,4

А3: Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)?[1)]

%

	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	22,5	17,0	20,6	17,0	26,3	19,5	29,4	21,4
Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с	56,1	61,7	50,3	58,1	49,1	62,0	59,3	56,9
Најмање 100, али мање од 500 Мбит/с	13,5	16,5	21,2	16,4	13,8	14,2	9,1	14,4
Најмање 500, али мање од 1 Гбит/с	3,0	1,7	4,0	1,7	5,7	2,7	0,7	2,8
Најмање 1 Гбит/с	4,9	3,0	4,0	6,7	5,2	1,7	1,5	4,5

А4: Да ли је брзина фиксне широкопојасне интернет конекције довољна за стварне потребе предузећа?

%

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	96,2	91,6	96,5	99,0	94,2	91,6	98,1	95,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	68,5	74,1	97,0	100,0	64,4	62,9	84,7	73,3
	Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	87,9	95,9	96,5	80,7	98,2	98,7	86,3	89,1
	Саобраћај и складиштење	83,1	94,9	100,0	89,5	100,0	67,7	79,6	85,6
	Услуге смештаја и исхране	90,8	94,7	100,0	93,0	91,3	89,7	84,3	91,4
	Информисање и комуникације	100,0	98,2	92,3	99,7	100,0	100,0	96,6	99,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	90,8	90,8	100,0	98,3	87,1	63,8	74,0	91,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	92,6	88,7	96,4	98,3	79,9	94,7	73,1	92,1
Укупно		91,7	92,4	97,1	92,6	94,1	89,6	90,7	92,0

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А2.

А5: Да ли Ваше предузеће обезбеђује 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	
ДА									
Делатност	Прерађивачка индустрија	81,1	84,2	91,0	82,7	87,7	86,6	63,7	82,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	80,9	100,0	94,3	70,0	92,4	100,0	86,0	90,1
	Грађевинарство	74,5	90,8	93,1	49,6	100,0	100,0	91,5	77,8
	Трговина на велико и мало	68,2	94,7	84,6	66,0	86,7	73,4	62,2	72,0
	Саобраћај и складиштење	60,5	71,9	94,4	100,0	51,0	44,9	54,3	63,5
	Услуге смештаја и исхране	46,8	86,3	100,0	55,8	51,9	42,1	52,2	52,5
	Информисање и комуникације	81,3	94,9	100,0	80,3	91,3	91,1	89,0	84,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	92,9	93,6	87,1	98,3	85,8	87,9	69,1	92,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	69,8	88,9	93,6	73,5	78,4	97,1	54,1	75,5
Укупно		73,6	88,6	91,1	74,5	83,2	80,0	67,2	77,0

А6: Учешће запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе[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%	43,0	49,7	51,0	42,2	35,0	53,8	58,5	44,8
25–49%	14,6	16,2	17,2	18,0	12,8	11,5	18,2	15,1
50–74%	15,9	14,9	17,0	12,9	20,1	15,0	16,8	15,8
75–100%	26,4	19,2	14,8	26,9	32,1	19,7	6,6	24,4

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А5.

А7: Да ли Ваше предузеће има веб-сајт? %

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	81,0	90,6	93,4	92,9	86,2	76,6	82,2	84,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	63,0	94,3	100,0	73,6	92,4	77,5	65,0	79,4
	Грађевинарство	73,6	75,9	100,0	61,6	86,1	77,6	91,5	74,7
	Трговина на велико и мало	88,3	84,4	88,1	100,0	85,2	66,0	84,5	87,8
	Саобраћај и складиштење	69,5	100,0	100,0	79,1	77,0	78,5	57,4	75,4
	Услуге смештаја и исхране	81,3	92,1	100,0	81,2	90,4	79,4	83,0	82,8
	Информисање и комуникације	100,0	95,0	100,0	99,1	98,2	100,0	100,0	99,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	87,4	98,7	100,0	89,3	89,2	100,0	72,6	89,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	83,7	77,7	97,9	87,5	91,9	60,2	58,7	83,6
Укупно		82,8	89,1	95,0	89,5	86,3	75,5	80,5	84,4

А8: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге (Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?[1)]

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Опис робе или услуга, ценовник									
Делатност	Прерађивачка индустрија	84,4	81,2	75,5	73,6	87,3	81,7	93,8	83,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	91,5	96,4	100,0	100,0	91,7	100,0	89,7	94,9
	Грађевинарство	93,7	73,8	93,1	93,0	78,3	100,0	88,2	90,2
	Трговина на велико и мало	94,4	93,5	87,0	99,2	97,8	79,3	83,7	94,1
	Саобраћај и складиштење	100,0	82,4	87,5	98,4	96,6	92,3	94,6	95,7
	Услуге смештаја и исхране	92,8	88,8	100,0	98,4	91,6	71,8	90,9	92,2
	Информисање и комуникације	81,1	79,6	23,1	87,5	71,5	43,3	72,4	79,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	78,5	58,0	74,3	63,4	100,0	87,9	98,1	75,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	82,1	82,2	100,0	80,3	84,5	100,0	100,0	83,8
Укупно		89,2	82,6	82,3	86,8	90,5	84,3	89,4	87,6
Он-лајн наручивање или резервисање производа/услуга									
Делатност	Прерађивачка индустрија	14,3	13,1	18,8	9,8	13,3	11,9	29,0	14,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	25,1	14,9	7,9	22,0	-	24,4	14,1
	Грађевинарство	21,2	6,3	12,7	25,7	16,2	-	31,7	18,2
	Трговина на велико и мало	38,8	34,6	36,1	35,9	49,7	29,1	36,2	38,2
	Саобраћај и складиштење	28,7	54,5	46,2	42,8	45,0	22,8	13,5	34,9
	Услуге смештаја и исхране	61,8	68,5		63,7	56,4	65,9	63,6	62,5
	Информисање и комуникације	33,6	30,0	15,4	36,8	21,1	31,1	30,0	32,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	29,1	7,9	18,1	21,0	35,9	26,4	38,7	25,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	33,7	16,0	26,0	40,9	7,3	12,9	18,0	29,7
Укупно		29,6	23,3	23,0	30,8	29,6	18,1	31,6	28,1

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А7.

А8: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге (Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?[1)] (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Могућност да се посетиоци упознају са производима или да их осмисле									
Делатност	Прерађивачка индустрија	46,2	41,3	51,5	42,0	61,3	33,8	43,1	45,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	15,6	54,6	45,1	11,9	19,3	61,5	63,5	38,3
	Грађевинарство	53,8	57,4	29,7	64,9	13,4	72,7	63,3	53,5
	Трговина на велико и мало	55,9	34,8	71,0	56,1	21,0	80,6	74,0	53,5
	Саобраћај и складиштење	55,1	68,8	75,2	71,3	27,5	78,6	67,1	58,9
	Услуге смештаја и исхране	74,8	62,5	33,3	86,1	53,2	52,9	70,5	72,6
	Информисање и комуникације	64,1	59,7	38,5	72,1	20,1	91,1	71,4	62,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	44,4	40,3	40,9	31,7	58,1	75,8	66,1	43,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	57,0	35,3	54,2	53,7	64,1	21,8	29,3	52,6
Укупно		53,1	45,9	53,1	54,4	39,6	57,0	59,2	51,7
Праћење или статус поруџбина									
Делатност	Прерађивачка индустрија	4,5	6,3	15,8	3,6	5,9	7,3	6,3	5,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	3,6	4,6	4,0	-	-	10,3	2,3
	Грађевинарство	4,3	-	6,9	0,7	13,4	-	-	3,6
	Трговина на велико и мало	22,3	20,0	27,5	18,9	27,0	17,8	31,3	22,1
	Саобраћај и складиштење	28,7	32,4	28,8	40,8	39,2	15,1	5,4	29,5
	Услуге смештаја и исхране	28,3	25,1	-	25,7	30,0	31,8	26,5	27,6
	Информисање и комуникације	8,2	17,3	7,7	11,4	1,1	27,8	3,8	9,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	17,6	0,6	11,7	13,5	23,3	12,1	4,8	14,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	10,1	11,8	10,6	15,6	-	-	10,4	10,5
Укупно		14,8	11,2	15,8	14,6	16,4	10,7	13,2	14,1

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А7.

А8: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге (Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?[1] (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима									
Делатност	Прерађивачка индустрија	74,0	76,7	72,9	80,7	64,8	92,4	48,1	74,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	80,6	74,9	86,7	24,7	96,1	90,6	59,0	78,5
	Грађевинарство	91,7	81,7	88,0	92,5	83,8	100,0	78,9	89,8
	Трговина на велико и мало	56,9	76,8	82,8	31,9	96,6	90,1	65,8	59,9
	Саобраћај и складиштење	59,5	80,4	75,2	58,0	63,4	78,6	47,7	64,6
	Услуге смештаја и исхране	83,3	85,0	100,0	89,9	78,0	68,2	86,4	83,7
	Информисање и комуникације	74,0	74,4	69,2	72,9	82,2	51,1	81,7	74,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	82,7	78,8	84,8	81,7	76,0	87,9	97,1	82,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	77,1	74,9	75,8	70,1	85,4	87,1	100,0	76,5
Укупно		70,8	77,5	77,4	63,1	78,9	89,1	63,1	72,4
Линкови предузећа ка друштвеним мрежама *(Facebook, Twitter)*									
Делатност	Прерађивачка индустрија	42,8	43,2	43,5	42,7	33,8	48,4	50,2	42,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	31,1	25,1	37,7	52,3	16,5	24,5	46,8	28,9
	Грађевинарство	26,7	44,9	39,0	40,1	3,5	32,2	48,4	30,4
	Трговина на велико и мало	41,1	54,3	86,2	41,1	59,1	24,0	48,3	43,7
	Саобраћај и складиштење	12,9	36,9	54,6	19,4	42,1	-	6,8	19,9
	Услуге смештаја и исхране	80,1	81,1	66,7	87,2	76,6	57,1	86,4	80,2
	Информисање и комуникације	72,0	67,0	100,0	71,3	69,7	73,3	76,9	71,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	54,7	23,1	42,1	43,1	52,9	64,5	77,3	49,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	47,3	29,3	50,5	45,2	25,4	91,8	50,5	44,2
Укупно		43,8	44,2	51,5	46,6	42,1	38,3	50,4	44,2

[1] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А7.

А9: Да ли Ваше предузеће има чет сервис (*Chatservice*) (односно услугу размене порука са купцима)?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Chatservice – где особа одговара купцима									
Делатност	Прерађивачка индустрија	7,1	9,7	11,8	6,3	8,0	8,0	10,7	8,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	3,0	11,8	21,0	-	12,0	4,4	13,7	8,3
	Грађевинарство	1,5	1,8	6,9	0,5	-	-	10,8	1,7
	Трговина на велико и мало	9,8	12,2	21,8	2,7	22,3	8,3	17,2	10,4
	Саобраћај и складиштење	-	9,1	29,0	3,0	5,2	-	-	2,5
	Услуге смештаја и исхране	24,7	27,9	-	26,8	32,2	15,0	15,7	25,0
	Информисање и комуникације	28,3	11,0	15,4	27,1	23,5	36,7	3,8	24,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	10,9	5,5	-	7,7	12,1	24,2	3,5	9,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	22,5	10,2	5,7	24,8	4,2	7,8	25,2	18,7
Укупно		9,8	10,1	13,8	9,0	12,7	7,7	11,7	10,0
Chatbot – виртуелни агент који одговара купцима									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	0,4	3,6	0,3	0,2	0,3	0,5	0,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	3,0	-	5,7	-	-	-	9,5	2,0
	Грађевинарство	-	-	6,9	0,5	-	-	-	0,2
	Трговина на велико и мало	1,7	8,9		1,8	1,2	1,0	10,8	2,6
	Саобраћај и складиштење	-	-	2,8	-	0,3	-	-	0,1
	Услуге смештаја и исхране	6,3	13,1	-	11,4	-	2,3	5,7	7,2
	Информисање и комуникације	18,4	8,2		21,4	10,8		5,5	16,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	7,5	-	5,7	8,7	2,5	-	-	5,8
Укупно		2,2	2,8	3,4	3,8	0,9	0,4	3,9	2,3

МОДУЛ Б: Е-трговина

Б1: Да ли је Ваше предузеће продавало производе/услуге током 2019 путем:

%

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	16,9	21,4	10,5	16,6	17,0	16,3	22,9	17,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	15,2	4,6	2,9	10,2	-	13,3	6,7
	Грађевинарство	9,5	4,8	6,9	15,8	2,4	-	10,8	8,6
	Трговина на велико и мало	18,6	41,8	26,3	23,9	16,3	19,2	29,6	21,8
	Саобраћај и складиштење	20,0	37,2	38,3	13,2	30,1	34,7	4,7	23,3
	Услуге смештаја и исхране	46,5	61,6	-	47,2	46,2	55,6	47,2	48,4
	Информисање и комуникације	53,9	42,0	15,4	42,8	59,7	80,0	63,1	50,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	13,6	2,4	14,0	6,4	22,0	26,4	14,4	12,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	33,6	49,1	-	41,2	26,7	10,2	31,3	34,2
Укупно		20,6	27,2	13,3	23,0	20,2	19,2	23,5	21,5
Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту									
Делатност	Прерађивачка индустрија	1,2	1,7	3,0	1,1	0,7	2,1	1,9	1,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	3,0	-	-	-	-	-	7,0	1,5
	Грађевинарство	1,5	-	6,9	0,5	-	-	8,5	1,4
	Трговина на велико и мало	12,7	18,9	2,0	19,2	12,7	2,3	11,7	13,3
	Саобраћај и складиштење	3,7	4,5	7,9	11,5	2,3	-	-	3,9
	Услуге смештаја и исхране	21,7	20,5	-	32,1	14,4	-	7,5	21,4
	Информисање и комуникације	11,0	9,8	-	9,0	10,8	27,8	6,9	10,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	0,1	-	5,3	-	1,1	-	-	0,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	11,8	-	-	7,5	-	36,9	2,2	8,5
Укупно		6,9	5,9	3,0	10,2	4,9	2,7	5,6	6,6

Б2: Колики проценат укупног промета је остварен[1)] веб-продајом робе или услуге, у 2019 години?

%

	Предузећа							
	величина			регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	53,4	69,7	78,2	44,1	57,8	79,7	71,1	57,3
25–49%	38,1	15,7	14,2	44,5	26,6	19,8	22,7	32,9
50–74%	4,5	4,0	3,8	3,2	8,9	0,5	5,8	4,4
75–100%	4,0	10,6	3,8	8,2	6,7	0,0	0,3	5,3

Б3: Колики је проценат вредности веб-продаје у 2019. години за следеће?

%

	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%	20,1	7,7	13,1	23,4	17,3	5,7	12,9	17,4
25–49%	1,9	0,0	1,4	1,8	0,1	0,0	4,9	1,5
50–74%	2,4	1,3	2,4	3,4	0,0	2,2	1,9	2,1
75–100%	75,6	91,0	83,2	71,4	82,5	92,2	80,3	79,0
Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту								
1–24%	75,6	91,0	81,7	71,4	82,5	92,0	80,3	79,0
25–49%	0,7	0,5	1,4	0,6	0,0	2,3	0,0	0,7
50–74%	3,3	0,8	3,8	4,1	0,1	0,0	6,7	2,8
75–100%	20,3	7,7	13,1	23,8	17,3	5,7	12,9	17,6

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

Б6: Колики је проценат вредности веб-продаје у 2019. 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%	21,6	12,9	16,6	25,0	9,9	12,8	28,9	19,7
25–49%	10,7	2,0	0,0	18,3	0,6	1,0	0,9	8,7
50–74%	12,7	12,6	16,2	10,2	17,9	13,0	12,0	12,8
75–100%	54,9	72,5	67,2	46,5	71,5	73,3	58,2	58,9
Продаја предузећима (B2B, Б2G)								
1–24%	54,9	72,5	67,2	46,5	71,5	73,3	58,2	58,9
25–49%	3,8	4,0	1,4	2,3	3,4	5,7	6,8	3,8
50–74%	19,7	10,6	14,8	26,2	15,1	8,3	6,1	17,7
75–100%	21,6	12,9	16,6	25,0	9,9	12,8	28,9	19,7

Б7: Да ли је Ваше предузеће остварило *EDI* тип продају робе или услуга током 2019?

%

	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	0,9	2,7	7,8	2,8	1,3	1,8	0,5	1,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	6,9	0,5	-	-	-	0,2
	Трговина на велико и мало	2,3	3,0	16,0	1,0	1,0	0,2	15,7	2,6
	Саобраћај и складиштење	3,7	20,8	38,5	23,1	2,6	1,1	-	7,6
	Услуге смештаја и исхране	4,1	10,3	-	4,1	13,5	-	-	5,0
	Информисање и комуникације	19,8	7,3	-	23,7	10,8	-	-	17,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	0,5	-	-	0,6	-	-	-	0,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	6,9	6,9	3,6	10,3	1,7	-	-	6,6
Укупно		2,8	4,1	9,6	5,1	2,0	0,9	4,3	3,3

Б8: Колики проценат укупног промета је остварен *EDI* тип продајом робе или услуга током 2019. године?[1)] %

	Предузећа							
	Величина			Регион				укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
ДА								
1–24%	44,0	52,2	38,8	32,4	20,1	100,0	95,8	45,3
25–49%	40,5	7,5	22,3	41,4	34,7	0,0	0,0	30,9
50–74%	12,3	0,0	24,2	8,8	30,3	0,0	4,2	10,8
75–100%	3,2	40,4	14,7	17,4	15,0	0,0	0,0	13,0

[1)] Резултати се односе на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б7.

МОДУЛ В: Фактуре

В1: Да ли је Ваше предузеће послало било коју од следећих врста фактура у 2019. години?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Електронске фактуре стандардне форме погодне за аутоматску обраду *EDI* (нпр. *EDIFACT*), *XML* (нпр. *UBL*) искључујући трансмисију *PDF* фајлова									
Делатност	Прерађивачка индустрија	13,0	16,5	24,9	14,3	20,9	5,9	21,4	14,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	6,0	10,1	40,6	9,5	-	4,4	39,0	10,9
	Грађевинарство	1,5	18,3	31,1	9,3	-	0,8	8,5	5,2
	Трговина на велико и мало	20,6	13,7	35,5	18,2	10,0	33,3	24,8	20,0
	Саобраћај и складиштење	9,6	40,4	27,2	22,3	7,4	16,8	14,2	15,1
	Услуге смештаја и исхране	28,5	20,9		27,6	42,6	13,1	17,0	27,3
	Информисање и комуникације	51,0	34,4	61,5	54,8	58,0	3,3	16,9	48,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	25,0	9,0	14,0	19,2	21,9	38,5	30,9	22,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	41,8	21,7	47,3	49,3	28,3	2,9	23,0	38,1
Укупно		18,8	18,1	30,7	22,7	16,8	14,3	21,4	19,2
Фактуре послате електронским путем, које нису погодне за аутоматску обраду (нпр. имејлови, *JPEG* или други формати) укључујући трансмисију *PDF* фајлова									
Делатност	Прерађивачка индустрија	70,7	76,0	77,2	67,8	61,6	82,1	78,8	72,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	48,6	57,6	85,9	41,6	57,5	39,8	85,4	55,8
	Грађевинарство	56,8	60,1	59,8	64,2	42,4	46,5	79,5	57,5
	Трговина на велико и мало	72,0	64,9	90,8	92,2	55,7	51,1	61,9	71,4
	Саобраћај и складиштење	50,4	61,6	93,3	69,5	60,6	29,4	54,3	53,7
	Услуге смештаја и исхране	76,0	79,7	100,0	75,7	76,9	72,9	89,9	76,6
	Информисање и комуникације	80,0	69,8	76,9	75,9	80,0	63,3	100,0	78,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	76,5	83,4	100,0	78,0	69,1	87,9	86,3	77,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	71,1	62,3	88,9	62,0	76,7	92,6	93,9	70,7
Укупно		68,9	69,8	81,9	76,6	60,6	64,3	74,7	69,6

B1: Да ли је Ваше предузеће послало било коју од следећих врста фактура у 2019. години? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Фактуре у папирном облику									
Делатност	Прерађивачка индустрија	98,2	97,5	100,0	100,0	96,5	98,0	98,6	98,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	96,6	100,0	100,0	100,0	100,0	93,3	98,6
	Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	99,9	99,2	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	99,8
	Саобраћај и складиштење	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9	99,6
	Услуге смештаја и исхране	99,1	97,4	100,0	99,3	100,0	100,0	89,9	98,8
	Информисање и комуникације	95,6	79,8	100,0	95,7	85,4	87,8	93,1	92,8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	98,1	99,4	100,0	99,4	100,0	87,9	98,6	98,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	93,6	100,0	100,0	92,5	100,0	100,0	100,0	95,4
Укупно		98,8	97,4	100,0	99,0	98,3	98,5	97,8	98,6

МОДУЛ Г: Употреба клауд сервиса

Г1: Да ли је Ваше предузеће плаћа услуге клауд сервиса путем интернета?

%

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	13,6	21,5	30,2	13,3	20,4	13,8	20,1	16,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	8,3	15,2	17,0	2,9	19,6	-	22,8	12,0
	Грађевинарство	16,8	7,7	25,7	1,7	39,4	10,1	27,8	15,5
	Трговина на велико и мало	7,9	54,7	43,1	15,4	21,9	0,8	20,4	14,7
	Саобраћај и складиштење	3,7	36,4	46,2	23,3	2,6	7,1	7,8	10,3
	Услуге смештаја и исхране	15,8	42,5	-	23,4	17,2	5,6	25,2	19,4
	Информисање и комуникације	57,2	43,6	100,0	65,8	27,3	70,0	37,9	55,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	30,3	23,4	22,8	33,6	15,7	36,2	15,1	29,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	19,1	19,0	33,1	16,0	25,0	42,2	10,6	20,2
Укупно		15,4	29,1	33,6	20,9	20,7	11,2	20,4	18,6

Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?[1)]

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Имејл (као услуга клауд сервиса)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	78,1	74,0	85,0	81,4	82,0	80,1	62,1	77,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	64,1	100,0	100,0	100,0	100,0	-	69,3	87,7
	Грађевинарство	74,1	100,0	73,3	73,3	100,0	-	69,4	76,3
	Трговина на велико и мало	75,3	83,5	70,0	86,2	88,6	75,0	39,4	79,0
	Саобраћај и складиштење	100,0	71,1	74,2	93,5	100,0	15,4	100,0	79,9
	Услуге смештаја и исхране	100,0	80,9	-	93,2	100,0	75,0	100,0	94,2
	Информисање и комуникације	82,9	72,7	84,6	88,1	53,6	60,3	80,0	81,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	72,2	97,3	23,1	77,3	100,0	33,3	90,8	74,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	67,5	63,7	71,8	79,7	83,2	12,6	100,0	67,3
Укупно		78,1	80,0	78,1	84,8	87,8	55,5	63,0	78,6
Офис (*Office*) софтвер (програми за обраду текста и табела, нпр. *Word*, *Excel*) (као услуга клауд сервиса)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	54,4	67,7	73,4	77,9	62,9	47,9	57,2	60,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	22,2	100,0	100,0	9,1	-	40,1	24,7
	Грађевинарство	72,4	100,0	53,3	53,3	70,7	100,0	69,4	73,9
	Трговина на велико и мало	81,4	98,3	90,2	100,0	90,2	75,0	64,7	90,2
	Саобраћај и складиштење	100,0	64,1	61,8	90,3	100,0	15,4	60,0	74,0
	Услуге смештаја и исхране	96,6	55,6	-	83,5	100,0	50,0	77,5	84,2
	Информисање и комуникације	56,5	92,3	61,5	64,5	56,5	57,1	46,4	61,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	61,3	97,3	23,1	64,9	92,8	33,3	100,0	65,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	66,7	100,0	76,2	57,7	80,2	100,0	100,0	74,3
Укупно		65,6	81,5	73,1	76,5	73,4	54,4	62,2	70,7

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?[1)] (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Хостинг базе података предузећа (као услуга клауд сервиса)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	57,9	45,0	44,0	64,7	36,9	60,5	56,5	52,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	77,8	73,0	-	61,0	-	40,1	50,5
	Грађевинарство	36,3	77,0	26,7	26,7	41,4	-	61,3	39,5
	Трговина на велико и мало	92,1	85,9	79,0	84,9	91,8	50,0	92,5	88,3
	Саобраћај и складиштење	-	12,5	14,6	2,2	100,0	-	-	9,3
	Услуге смештаја и исхране	89,7	69,5	-	90,4	72,1	75,0	62,5	83,6
	Информисање и комуникације	60,4	53,7	61,5	53,9	93,3	42,9	95,5	59,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	48,3	94,6	76,9	50,4	96,9	33,3	81,6	54,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	45,0	100,0	50,0	49,0	96,9	12,6	100,0	56,2
Укупно		58,9	65,7	50,3	60,2	64,8	42,5	68,4	60,2
Складиштење датотека (као услуга клауд сервиса)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	25,8	41,2	53,1	22,8	26,3	55,5	27,2	33,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	100,0	27,0	100,0	51,9	-	58,4	56,2
	Грађевинарство	-	38,5	26,7	26,7	6,0	-	-	4,6
	Трговина на велико и мало	91,8	64,7	55,4	61,9	93,0	50,0	81,7	76,5
	Саобраћај и складиштење	-	57,1	25,8	45,4	87,7	-	-	35,8
	Услуге смештаја и исхране	79,7	45,2	-	72,7	72,1	75,0	40,0	69,3
	Информисање и комуникације	47,8	78,1	53,8	50,6	57,4	42,9	80,0	52,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	68,4	60,8	61,5	76,4	78,1	-	90,8	67,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	84,3	88,3	56,4	73,1	93,1	93,2	42,1	81,5
Укупно		50,3	58,7	48,9	58,3	52,5	42,2	45,0	52,6

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?[1)] (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Софтверске апликације за финансије или рачуноводство									
Делатност	Прерађивачка индустрија	60,4	53,2	28,7	69,3	33,8	75,2	48,7	54,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	35,9	55,6	27,0	100,0	51,9	-	30,7	45,1
	Грађевинарство	27,6	61,5	26,7	26,7	35,3	-	38,7	30,5
	Трговина на велико и мало	64,1	29,7	46,7	27,6	53,2	25,0	82,6	46,3
	Саобраћај и складиштење	100,0	73,5	43,8	90,3	-	100,0	-	76,3
	Услуге смештаја и исхране	56,4	33,3	-	48,6	64,9	25,0	40,0	49,4
	Информисање и комуникације	43,7	46,9	53,8	48,8	13,9	39,7	50,9	44,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	59,8	54,5	61,5	59,9	75,0	33,3	90,8	59,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	47,9	52,0	39,1	48,1	83,2	5,8	21,1	47,5
Укупно		53,7	45,1	37,3	51,3	44,2	53,9	54,5	50,1
Софтверска апликација за управљање односима са клијентима (*CRM*) за управљање информацијама о купцима (као услуга клауд сервиса)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	29,9	11,4	15,8	16,9	24,5	27,7	17,7	22.6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	55,6	-	-	51,9	-	-	29.3
	Грађевинарство	-	23,0	26,7	26,7	-	-	8,1	3.2
	Трговина на велико и мало	10,5	27,7	23,1	27,4	5,9	25,0	27,9	19.7
	Саобраћај и складиштење	-	-	20,6	2,2	-	-	20,0	3.3
	Услуге смештаја и исхране	49,5	22,0	-	45,8	27,9	25,0	40,0	41.1
	Информисање и комуникације	38,1	40,2	53,8	45,9	7,2	12,7	46,4	39.0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	17,0	31,8	61,5	25,3	7,2	-	-	19.3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,9	4,3	43,6	51,0	-	-	21,1	25.3
Укупно		23,1	21,8	24,6	31,5	13,2	16,3	20,4	22,8

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?[1)] (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Рачунарска снага за покретање софтвера који користи предузеће (као услуга клауд сервиса)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	13,9	24,8	20,2	39,2	14,7	13,1	9,4	18,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	55,6	27,0	100,0	51,9	-	-	32,8
	Грађевинарство	-	61,5	26,7	26,7	6,0	-	8,1	6,6
	Трговина на велико и мало	33,8	29,0	50,7	28,8	41,0	25,0	24,5	32,5
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	26,4	18,1	-	10,9	64,9	25,0	40,0	23,9
	Информисање и комуникације	36,5	44,9	46,2	38,4	53,6	12,7	46,4	38,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	14,0	28,1	-	20,4	4,1	-	-	15,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	38,0	4,3	10,9	18,2	-	87,4	21,1	28,0
Укупно		21,3	26,8	24,9	26,7	24,4	15,9	16,0	23,1

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

МОДУЛ Д: *BIG DATA* анализа

Д1: Да ли је Ваше предузеће извршило *Big data* анализу на неком од следећих извора података, током 2019?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Подаци са паметних уређаја или сензора (нпр. машина ка машини M2M-комуникација, дигитални сензори, радио-фреквенција идентификационе ознаке *RFID* итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	0,7	4,0	4,3	0,3	1,1	1,2	5,8	1,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	1,8	13,7	0,9	-	-	2,3	0,7
	Трговина на велико и мало	-	3,0	19,9	1,3	1,0	-	-	0,8
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	1,1	-	-	-	4,8	-	-	0,9
	Информисање и комуникације	4,0	8,2	23,1	5,9	4,7	-	5,9	5,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	4,9	5,3	1,1	0,5	-	-	0,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	1,2	-	-	-	2,5	-	0,2
Укупно		0,4	3,0	6,6	1,1	1,0	0,5	2,5	1,1
Геолокацијски подаци од употребе преносних уређаја (нпр. преносиви уређаји који користе мобилне телефонске мреже, бежичне везе или *GPRS*)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	0,1	2,5	5,4	0,6	0,6	1,3	1,7	1,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	2,9	-	-	-	1,3	0,3
	Грађевинарство	1,5	1,8	16,7	0,9	-	0,4	10,8	1,9
	Трговина на велико и мало	-	3,0	11,9	0,9	1,0	-	-	0,6
	Саобраћај и складиштење	-	-	4,0	0,5	-	-	-	0,1
	Услуге смештаја и исхране	1,1	-	-	-	4,8	-	-	0,9
	Информисање и комуникације	1,5	8,8	7,7	4,5	-	-	1,7	3,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	4,9	5,3	1,1	0,5	-	-	0,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	1,2	3,6	0,5	-	2,5	-	0,5
Укупно		0,3	2,5	6,7	1,0	0,7	0,6	1,9	0,9

Д1: Да ли је Ваше предузеће извршило *Big data* анализу на неком од следећих извора података, током 2019? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Подаци генерисани из друштвених медија (нпр. друштвене мреже, блогови, веб-странице за размену мултимедијалног садржаја итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	0,7	1,6	2,1	0,3	0,7	0,1	4,4	1,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	1,8	6,9	0,5	-	-	2,3	0,5
	Трговина на велико и мало	-	3,0	-	0,9	-	-	-	0,4
	Саобраћај и складиштење	-	-	4,0	0,5	-	-	-	0,1
	Услуге смештаја и исхране	0,9	3,8	-	0,9	3,9	-	-	1,3
	Информисање и комуникације	4,0	24,0	30,8	10,5	4,7	-	7,6	8,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	5,3	-	0,5	-	-	0,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	3,6	0,5	-	-	-	0,3
Укупно		0,4	2,7	3,2	1,3	0,6	0,0	2,1	0,9
Други извори *Big data* анализа који нису горе наведени, нпр. подаци о индексу акција, подаци о трансакцијама, остали отворени веб-подаци									
Делатност	Прерађивачка индустрија	1,1	0,9	1,9	1,5	0,1	0,1	4,6	1,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	6,9	0,5	-	-	-	0,2
	Трговина на велико и мало	-	3,0	-	0,9	-	-	-	0,4
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	6,0	-	0,9	1,6	-	-	0,8
	Информисање и комуникације	1,5	19,0	46,2	8,6	1,0	-	-	5,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	4,1	-	5,3	5,4	0,5	-	-	3,5
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	1,2	-	-	-	2,5	-	0,2
Укупно		0,7	2,2	2,8	2,0	0,2	0,1	1,6	1,1

Д2: Да ли је Ваше предузеће користило неку од следећих метода за *Big data* анализу, током 2019? [1)]

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Машинско учење (нпр. дубоко учење)									
Укључује „обуку“ рачунарског модела за боље извршење аутоматизованог задатка, нпр. препознавање узорака.									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	-	19,7	5,5	8,5	-	2,9	3,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	41,2	50,0	-	-	-	9,7
	Трговина на велико и мало	-	100,0	60,0	71,5	100,0	-	-	80,0
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	82,9	71,8	-	70,9	81,8	-	-	66,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		14,6	35,7	28,8	35,0	36,4	-	1,7	25,1
Обрада природног језика, стварање природног језика или препознавање говора *NLP*, *NLG* и препознавање говора је способност рачунарског програма да разуме људски језик у тренутку говора, претвори податке у приказ природног језика или да препозна речи и изразе у говорном језику и претвори их у формат машинске читљивости.									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	-	6,6	5,5	-	-	-	1,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	41,2	50,0	-	-	-	9,7
	Трговина на велико и мало	-	100,0	-	71,5	-	-	-	50,1
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	36,9	26,3	42,9	37,8	18,2	-	-	32,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		6,5	22,0	13,7	24,4	3,2	-	-	13,6

[1)] Резултати се односе на предузећа која су потврдно одговорила на било коју опцију питања Д1.

Д2: Да ли је Ваше предузеће користило неку од следећих метода за *Big data* анализу, током 2019? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Остале методе *Big data* анализе									
Делатност	Прерађивачка индустрија	100,0	100,0	93,4	94,5	100,0	100,0	100,0	98,8
	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	40,0	100,0	-	-	-	70,1
	Саобраћај и складиштење	-	-	100,0	100,0	-	-	-	100,0
	Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	-	100,0	100,0	-	-	100,0
	Информисање и комуникације	100,0	39,8	57,1	67,5	18,2	-	100,0	63,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	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
Укупно		100,0	81,9	74,1	88,9	66,0	100,0	100,0	88,5

Д3: Да ли је Ваше предузеће ангажовало друго предузеће или организацију да врши *Big data* анализу за Ваше предузеће, током 2019. 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	-	-	43,2	18,4	8,5	7,8	2,9	8,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	41,2	50,0	-	-	-	9,7
	Трговина на велико и мало	-	100,0	60,0	71,5	100,0	-	-	80,0
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	63,6	-	100,0	-	-	-	21,0
	Информисање и комуникације	54,0	11,7	-	24,4	-	-	77,3	25,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	100,0	-	-	-	100,0	-	47,0
Укупно		9,5	22,9	36,5	24,4	21,8	14,9	7,6	19,4

Д6: Да ли је Ваше предузеће продало (приступ) било чему од *Big data* анализе, током 2019. 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	55,1	-	-	-	-	-	48,9	20,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	41,2	50,0	-	-	-	9,7
	Трговина на велико и мало	-	100,0	-	71,5	-	-	-	50,1
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	63,6	-	100,0	-	-	-	21,0
	Информисање и комуникације	36,9	11,7	-	24,4	-	-	-	19,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	17,3	-	-	-	17,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		21,4	29,4	5,0	27,6	-	-	28,9	21,4

Д7: Да ли је Ваше предузеће купило (приступ) било чему од *Big data* анализе, током 2019. 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	-	-	10,9	9,2	-	-	-	2,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	41,2	50,0	-	-	-	9,7
	Трговина на велико и мало	-	100,0	-	71,5	-	-	-	50,1
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	36,9	11,7	-	24,4	-	-	-	19,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	17,3	-	-	-	17,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		6,5	25,7	8,6	26,2	-	-	-	14,1

МОДУЛ Ђ: ИКТ стручњаци и вештине

Ђ1: 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	6,3	36,2	67,0	18,8	17,5	14,1	20,1	17.1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	9,8	25,9	77,1	14,5	36,4	19,6	10,4	22.7
	Грађевинарство	1,5	30,3	70,6	7,4	10,8	5,2	13,0	8.4
	Трговина на велико и мало	2,5	49,6	64,2	13,5	5,1	7,6	10,6	9.9
	Саобраћај и складиштење	7,3	25,3	93,3	38,1	5,8	1,8	1,6	13.2
	Услуге смештаја и исхране	18,1	40,3	-	26,4	22,7	5,1	11,9	21.1
	Информисање и комуникације	83,1	80,9	100,0	85,5	84,8	66,7	75,2	83.0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	24,2	53,6	78,4	29,9	39,1	26,0	2,8	29.4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	32,3	18,7	54,1	37,6	19,0	9,8	43,7	31,2
Укупно		12,1	39,4	69,2	25,7	17,7	11,6	16,5	19,3

Ђ2: Да ли је Ваше предузеће обезбедило било какву врсту обуке запосленима ради развоја ИКТ вештина током 2019?[1)]

%

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[1)]									
Делатност	Прерађивачка индустрија	3,0	17,4	42,2	10,3	9,2	4,9	14,0	8,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	9,1	35,8	5,8	4,8	7,9	10,4	7,1
	Грађевинарство	-	2,8	49,5	2,7	0,6	2,5	-	1,9
	Трговина на велико и мало	1,9	24,8	31,4	6,2	2,4	5,6	9,0	5,5
	Саобраћај и складиштење	3,7	4,5	49,4	15,7	2,6	-	1,6	5,4
	Услуге смештаја и исхране	4,8	15,4	-	8,2	7,6	0,9	-	6,2
	Информисање и комуникације	42,8	70,8	69,2	41,8	56,0	57,8	69,7	48,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	11,0	21,3	42,1	16,1	13,9	-	1,4	13,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	14,1	2,4	45,2	18,3	3,8	4,9	23,0	14,1
Укупно		5,7	18,1	42,0	12,2	7,7	5,0	11,2	9,3
Обука осталих запослених									
Делатност	Прерађивачка индустрија	8,3	23,3	38,8	24,3	7,8	9,3	17,8	13,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	12,2	30,6	16,6	35,1	-	31,0	27,9	20,3
	Грађевинарство	1,5	24,1	45,1	10,3	3,0	2,2	8,5	6,6
	Трговина на велико и мало	9,7	30,5	29,2	8,8	8,3	15,7	31,3	12,8
	Саобраћај и складиштење	3,7	13,6	81,0	18,0	7,4	1,8	0,8	8,0
	Услуге смештаја и исхране	12,4	20,1		15,7	7,6	14,0	10,1	13,4
	Информисање и комуникације	42,8	70,4	92,3	45,0	61,7	61,1	37,9	48,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	16,8	26,7	48,5	23,8	12,4	12,1	-	18,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	11,4	4,9	43,1	17,0	4,8	9,8	2,2	12,5
Укупно		10,6	26,0	41,4	18,4	9,5	11,4	18,7	14,6

[1)] Резултати се односе на предузећа која запошљавају ИКТ стручњаке.

Ђ3: Да ли је Ваше предузеће запослило или покушало да запосли ИКТ стручњаке током 2019?

%

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	0,6	5,0	14,0	3,9	2,2	0,9	4,1	2.5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	10,9	21,8	5,1	-	0,4	2,3	2.5
	Трговина на велико и мало	2,0	23,5	32,5	6,6	2,1	5,6	7,3	5.4
	Саобраћај и складиштење	-	4,5	24,4	2,8	2,6	-	-	1.6
	Услуге смештаја и исхране	2,2	10,5	-	0,9	12,4	2,3	-	3.3
	Информисање и комуникације	37,6	50,5	76,9	31,7	71,2	30,0	43,4	40.8
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	8,6	16,2	17,5	15,3	-	-	1,4	9.9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	6,9	-	25,5	10,9	1,5	-	-	7.0
Укупно		3.8	11,7	19,8	8,7	4,9	2,3	5,3	5,9

Ђ4: Да ли је Ваше предузеће током 2019. имало слободна радна места за ИКТ стручњаке која је било тешко попунити?[1)]

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
ДА									
Делатност	Прерађивачка индустрија	56,3	58,5	59,4	77,6	34,4	27,1	68,3	58,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	16,2	86,5	24,5	-	-	100,0	33,0
	Трговина на велико и мало	-	72,8	25,9	74,9	-	7,5	20,4	44,9
	Саобраћај и складиштење	-	-	56,1	63,3	-	-	-	31,0
	Услуге смештаја и исхране	-	57,3		100,0	12,6	-	-	25,1
	Информисање и комуникације	48,9	72,8	90,0	40,1	67,6	100,0	67,5	56,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	5,3	39,4	50,0	14,0	-	-	100,0	14,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	14,9	-	63,4	27,6	50,0	-	-	28,7
Укупно		28,6	60,0	56,9	43,4	46,0	29,4	52,3	43,7

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Ђ3.

Ђ5: Да ли је Ваше предузеће имало неку од следећих потешкоћа при ангажовању ИКТ стручњака током 2019. године?

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Недостатак апликација									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	21,1	27,7	10,1	43,5	33,3	22,1	19,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	36,4	36,4	-	-	-	22,8
	Трговина на велико и мало	-	25,6	-	18,2	-	-	100,0	23,8
	Саобраћај и складиштење	-	-	29,0	29,0	-	-	-	29,0
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	16,9	50,4	77,8	66,5	1,6	40,7	23,5	30,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	13,3	-	9,0	-	-	-	8,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	13,2	40,6	100,0	-	-	45,5
Укупно		18,3	29,0	31,4	30,8	7,4	33,6	31,4	25,9
Недостатак релевантних квалификација подносиоца захтева везаних за ИКТ образовање и/или обуку									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	63,5	67,9	36,2	43,5	33,3	93,7	54,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	100,0	100,0	-	-	-	62,6
	Трговина на велико и мало	-	82,6	48,5	79,9	-	47,1	100,0	80,3
	Саобраћај и складиштење	-	-	29,0	29,0	-	-	-	29,0
	Услуге смештаја и исхране	-	36,4	-	-	100,0	-	-	36,4
	Информисање и комуникације	69,5	65,2	100,0	76,4	52,9	88,9	100,0	70,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	23,2	-	9,0	-	-	100,0	14,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	35,5	55,9	100,0	-	-	59,5
Укупно		62,4	68,1	64,8	63,9	53,8	74,1	89,0	65,6

Ђ5: Да ли је Ваше предузеће имало неку од следећих потешкоћа при ангажовању ИКТ стручњака током 2019. године? (наставак)

%

	Предузећа	Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Недостатак релевантног радног искуства подносиоца захтева									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	40,4	78,6	47,5	56,5	33,3	44,2	47,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама		-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	100,0	100,0	100,0	-	-	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	-	100,0	75,1	98,1	-	100,0	100,0	98,3
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	100,0	-	100,0	100,0	-	-	100,0
	Информисање и комуникације	60,7	88,4	100,0	93,2	55,0	29,6	100,0	71,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	23,2	-	9,0	-	-	100,0	14,8
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	35,5	55,9	100,0	-	-	59,5
Укупно		55,0	83,1	68,7	78,0	57,1	40,5	79,9	71,4
Превисока очекивања подносиоца захтева од зараде									
Делатност	Прерађивачка индустрија	100,0	59,6	21,4	52,5	43,5	66,7	55,8	53,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	24,9	1,9	-	-	-	1,7
	Саобраћај и складиштење	-	-	100,0	100,0	-	-	-	100,0
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	
	Информисање и комуникације	39,3	11,6	-	6,8	45,0	70,4	-	28,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	76,8	100,0	91,0	-	-	-	85,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	64,5	44,1	-	-	-	40,5
Укупно		45,0	16,9	31,3	22,0	42,9	59,5	20,1	28,6

Ђ6А: Наведите ко је обављао ИКТ функције у Вашем предузећу током 2019. (запослени у предузећу)

%

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	33,3	49,3	77,6	43,5	49,7	29,8	36,9	39,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	29,5	59,7	77,1	70,0	36,4	19,6	85,1	46,5
	Грађевинарство	23,3	62,5	80,4	45,8	10,8	22,3	38,0	31,7
	Трговина на велико и мало	16,2	56,4	75,4	16,3	11,2	33,2	50,9	22,7
	Саобраћај и складиштење	22,3	38,4	92,1	27,1	17,3	29,4	48,1	27,3
	Услуге смештаја и исхране	26,2	60,1	100,0	34,6	22,7	16,8	57,9	31,3
	Информисање и комуникације	85,0	86,9	100,0	87,4	86,7	72,2	82,4	85,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	46,4	61,4	63,2	45,9	42,5	63,8	72,6	48,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	42,6	21,9	56,7	25,2	62,6	49,6	75,0	39,5
Укупно		30,1	53,5	76,7	36,8	32,9	31,4	49,1	36,1

Ђ6Б: Наведите ко је обављао ИКТ функције у Вашем предузећу током 2019. (екстерни добављачи)

%

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	64,0	56,2	47,7	63,0	59,8	74,4	32,8	61,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	67,2	56,1	32,0	9,5	63,6	95,6	34,9	59,3
	Грађевинарство	78,2	37,6	52,9	52,3	89,2	72,4	92,1	70,4
	Трговина на велико и мало	52,7	51,4	41,8	25,4	84,6	71,4	52,7	52,3
	Саобраћај и складиштење	65,1	74,8	68,7	67,1	53,2	88,1	53,5	66,7
	Услуге смештаја и исхране	58,1	49,9	66,7	54,3	55,7	74,3	44,0	57,0
	Информисање и комуникације	31,5	46,2	61,5	32,1	39,0	64,4	21,4	34,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	49,8	39,2	28,1	42,5	67,0	50,1	40,4	47,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	41,0	51,7	59,2	39,3	49,3	47,1	70,9	44,6
Укупно		57,9	52,7	48,5	42,9	67,4	74,0	47,5	56,6

МОДУЛ Е: Употреба 3д штампања

Е1: Да ли је Ваше предузеће користило 3Д штампање, током 2019. године?

%

	Предузећа	Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Користећи 3Д штампаче Вашег предузећа? Укључите коришћење изнајмљених 3Д штампача.									
Делатност	Прерађивачка индустрија	0,2	3,4	5,7	0,7	0,9	0,7	4,4	1,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	2,1	-	-	1,2	-	-	0,3
	Саобраћај и складиштење	2,3	4,5	-	-	2,3	-	14,2	2,5
	Услуге смештаја и исхране	1,1	1,1	-	-	4,8	0,9		1,1
	Информисање и комуникације	1,9	-	23,1	2,7	-	-	3,8	2,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	0,6	15,2	0,4	-	-	1,4	0,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	4,9	-	3,6	1,7	12,7	-	-	3,8
Укупно		0,6	2,1	4,2	0,5	1,6	0,3	2,9	1,0
Користећи услуге штампања обезбеђене од стране других предузећа?									
Делатност	Прерађивачка индустрија	0,8	1,6	0,7	0,9	-	0,2	4,4	1,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	9,2	-	3,8	-	-	-	1,6
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	3,7	2,5	2,8	10,5	0,3	-	3,1	3,4
	Услуге смештаја и исхране	2,0	7,6	-	1,6	8,7	0,9	-	2,7
	Информисање и комуникације	1,9	-	23,1	2,7	-	-	3,8	2,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	4,9	1,2	-	1,2	12,7	2,5	-	3,7
Укупно		0,9	2,0	1,2	1,6	0,9	0,2	1,9	1,1

E2: Да ли је Ваше предузеће користило 3Д штампање за неке од следећих активности, током 2019?[1)]

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прототипови или модели за продају									
Делатност	Прерађивачка индустрија	80,4	52,8	62,5	34,3	79,4	68,4	63,6	62,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0
	Саобраћај и складиштење	61,6	36,0	-	100,0	-	-	17,9	55,8
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	76,9	-	100,0	100,0	-	-	-	82,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	-	-	-	100,0	25,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	21,3	-	-	72,7	-	-	-	18,5
Укупно		53,1	40,3	51,4	56,3	31,5	54,8	48,6	47,7
Прототипови или модели за интерну употребу									
Делатност	Прерађивачка индустрија	25,4	53,5	92,1	81,8	100,0	63,8	33,1	51,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-		
	Саобраћај и складиштење	38,4	64,0	100,0	-	100,0	-	82,1	44,2
	Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0		100,0
	Информисање и комуникације	100,0	-	-	71,0	-	-	100,0	76,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	100,0	100,0	-	-	100,0	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-	100,0
Укупно		58.6	42,6	81,2	36,3	82,5	70,9	50,6	54,1

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање E1.

E2: Да ли је Ваше предузеће користило 3Д штампање за неке од следећих активности, током 2019?[1)] (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Роба за продају искључујући прототипове или моделе (нпр. калупи, алати, делови робе, полупроизводи)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	5,2	56,7	50,7	16,1	58,8	31,6	44,3	40,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
	Трговина на велико и мало	-	100,0		-	100,0	-	-	100,0
	Саобраћај и складиштење	-	100,0	-	-	87,7	-	17,9	18,6
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	76,9	-	100,0	100,0	-	-	-	82,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	21,3	100,0	-	72,7	-	100,0	-	24,7
Укупно		11,6	71,4	44,3	42,8	40,7	37,3	34,5	39,3
Роба која се користи у производном процесу предузећа искључујући прототипове или моделе (нпр. калупи, алати, делови робе, полупроизводи)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	91,9	77,1	66,4	38,3	79,4	77,8	88,8	79,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	34,8	-	40,7	-	-	-	13,3
	Информисање и комуникације	76,9	-	-	71,0	-	-	-	58,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	42,3	42,3	-	-	-	31,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	100,0	100,0	100,0	-	-	93,8
Укупно		44,1	48,9	53,3	24,9	61,5	62,4	58,5	46,9

[1)] Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање E1.

МОДУЛ Ж: Употреба роботике

Ж1: Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих врста робота? %

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, сликање у спреју итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	4,0	15,2	26,1	8,6	8,2	7,0	9,0	8,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	4,6	2,9	-	-	-	0,4
	Грађевинарство	-	1,8	8,3	0,4	-	0,4	2,3	0,5
	Трговина на велико и мало	-	3,0	2,1	1,0	-	-		0,4
	Саобраћај и складиштење	-	4,5	5,6	-	2,3	-	1,6	0,9
	Услуге смештаја и исхране	1,1	-	-	-	4,8	-	-	0,9
	Информисање и комуникације	2,3	5,3	23,1	2,7	7,8	-	-	3,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	3,6	18,1	0,4	3,3	-	-	0,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		1,2	7,2	15,2	2,1	3,6	3,0	3,6	2,9
Сервисни роботи (нпр. користе се за надзор, чишћење, транспорт итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	1,0	4,2	0,4	1,1	-	0,7	0,5
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	1,8	6,9	0,5	-	-	2,3	0,5
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	16,2	13,7	10,8	-	-	-	3,0
	Услуге смештаја и исхране	0,9	-	-	-	3,9	-	-	0,8
	Информисање и комуникације	3,3	2,9	-	5,1	-	-	-	3,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,2	-	6,8	0,9	-	-	20,7	2,1
Укупно		0,3	1,8	4,1	1,2	0,5	-	1,1	0,7

Ж2: Да ли Ваше предузеће користи услужне роботе за било шта од следећег? [1)]

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Задаци надзора, сигурности или инспекције (нпр. употреба аутономних ваздушних дронова итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	17,0	44,6	50,0	23,1	-	37,5	31,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	100,0	100,0	-	-	-	37,8
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	
	Саобраћај и складиштење	-	-	29,0	4,7	-	-	-	4,7
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	100,0	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	-	-	-	-	100,0	74,5
Укупно		83,8	11,6	40,1	42,7	15,8	-	63,1	41,9
Превоз људи или робе (нпр. употреба возила са аутоматским вођењем)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	83,0	49,1	100,0	67,7	-	31,3	65,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0
	Информисање и комуникације	44,6	100,0	-	53,9	-	-	-	53,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		40,1	25,7	23,2	23,7	77,9	-	7,3	30,0

[1)] Резултати се односе на предузећа која су потврдно одговорила на на питање Ж1б.

Ж2: Да ли Ваше предузеће користи услужне роботе за било шта од следећег? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Задаци чишћења или одлагања отпада									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	-	35,7	100,0	-	-	-	18,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0
	Информисање и комуникације	44,6	-	-	37,1	-	-	-	37,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	100,0	100,0	-	-	-	25,5
Укупно		40,1	-	33,0	23,5	31,6	-	-	20,5
Системи управљања складиштем (нпр. палетирање, руковање робом итд.)									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	100,0	73,2	100,0	76,9	-	100,0	86,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	100,0	100,0	100,0	-	-	-	100,0
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	44,6	-	-	37,1	-	-	-	37,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		23,8	82,7	59,4	69,6	52,6	-	23,3	58,0

Ж2: Да ли Ваше предузеће користи услужне роботе за било шта од следећег? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Монтажни радови које изводе сервисни роботи									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	-	31,3	50,0	-	-	31,3	16,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране								
	Информисање и комуникације	44,6	-	-	37,1	-	-	-	37,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		23,8	-	14,7	15,2	-	-	7,3	11,1
Задаци робота у трговини									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	-	17,9	50,0	-	-	-	9,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	44,6	-	-	37,1	-	-	-	37,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		23,8	-	8,4	15,2	-	-	-	9,8

Ж2: Да ли Ваше предузеће користи услужне роботе за било шта од следећег? (наставак)

%

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Грађевински радови или задаци поправке оштећења									
Делатност	Прерађивачка индустрија	-	54,7	17,9	50,0	30,8	-	37,5	35,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	100,0	-	-	-	-	100,0	62,2
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0
	Информисање и комуникације	44,6	-	-	37,1	-	-	-	37,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно		40,1	20,9	8,4	15,2	52,6	-	31,1	24,6

УПИТНИК

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

ИСТРАЖИВАЊЕ О УПОТРЕБИ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ПРЕДУЗЕЋИМА

МОДУЛ А: ПРИСТУП И УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

А1	**Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе интернет за пословне потребе:**	**%**

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

А2	**Да ли Ваше предузеће користи неку врсту фиксне широкопојасне интернет конекције?** (нпр. *ADSL, SDSL, FTTP*, кабловски интернет, јавни *Wi-Fi*)	**Да**	**Не**
			→ Иди на А5

А3	**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		
А4	**Да ли је брзина фиксне широкопојасне интернет конекције довољна за стварне потребе предузећа?**	**Да**	**Не**

Коришћење мобилне везе са интернетом у пословне сврхе

А5	**Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе?** (преко преносивих рачунара или других преносивих уређаја као што су смартфони)	**Да**	**Не**
			→ Иди на А7
А6	**Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје** (које им обезбеђује предузеће) **за пословне потребе, а који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније** (преносиви рачунар, таблет, смартфон)**:**		**%**

Употреба веб-сајта

А7	**Да ли Ваше предузеће има веб-сајт?**	**Да**	**Не**
			→ Иди на А9

А8	**Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге?**	**Да**	**Не**
	а) Опис робе или услуга, ценовник		
	б) Он-лајн наручивање или резервисање производа/услуга		
	в) Могућност да се посетиоци упознају са производима или да их осмисле		
	г) Праћење или статус поруџбина		
	д) Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима		
	ђ) Линкове предузећа ка друштвеним мрежама (*Facebook, Twitter*)		
А9	**Да ли Ваше предузеће има *chat service* (односно услугу размене порука са купцима) ?**	**Да**	**Не**
	а) *Chatservice* где особа одговара купцима		
	б) *Chatbot* или виртуелни агент који одговара купцима		

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.

Б1	**Да ли је Ваше предузеће остварило продају производа/услуга током 2019 путем:**	**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? (*Amazon, Alibaba, Limundo, Tehnomanija)*		
Уколико је одговор „Не“ и под а) и под б)-> иди на Б7			

Б2	**Колики проценат укупног промета је остварен веб продајом робе или услуге, у 2019. години?**	**%**
Б3	**Колики је проценат вредности веб продаје у 2019. години за следеће:**	Укупно **100%**
	а) Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа (укључујући екстранет)	**%**
	б) Путем сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? (*Amazon, Alibaba, Limundo, Tehnomanija)*	**%**
Б6	**Колики је проценат вредности веб продаје у 2019. години према врсти трансакције:**	Укупно **100%**
	а) Продаја крајњим потрошачима (*B2C*)	**%**
	б) Продаја другим предузећима (*B2B*) и продаја државним органима (*B2G*)	**%**

EDI тип продаје

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 које се ручно куцају.

Б7	**Да ли је Ваше предузеће остварило ЕДИ тип продају робе или услуга, током 2019. године?**	**Да**	**Не**
			→ иди на В1

Б8	**Колики проценат укупног промета је остварен ЕДИ тип продајом робе или услуга током 2019. године?**	**%**

МОДУЛ В: ФАКТУРЕ

Постоје фактуре у папирном и електронском облику. Разликују се два облика електронских фактура:

-Е-фактуре стандардне форме (погодне за аутоматску обраду, искључујући трансмисију *PDF* фајлова) – овакве фактуре могу се директно размењивати између добављача и купца, преко сервисног оператера или преко електронског банкарског система;

-Фактура послата електронским путем, која није погодна за аутоматску обраду (укључујући трансмисију *PDF* фајлова).

В1	**Да ли је Ваше предузеће послало било коју од следећих врста фактура у 2019. години :** (укључите и рачуне послате преко посредника, нпр. рачуновође, е-рачуни пружаоца услуга итд.)	**Да**	**Не**
	а) Електронске фактуре стандардне форме погодне за аутоматску обраду *EDI* (нпр. *EDIFACT*), *XM*L (нпр. *UBL*) искључујући трансмисију *PDF* фајлова		
	б) Фактуре послате електронским путем, које нису погодне за аутоматску обраду (нпр. Имејлови, *JPEG* или други формати) укључујући трансмисију *PDF* фајлова		
	в) Фактуре у папирном облику		

МОДУЛ Г: УПОТРЕБА КЛАУД СЕРВИСА

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

-налазе се на серверима пружалаца услуга (провајдера);

-могу се лако повећавати или смањивати (нпр. број корисника или промена капацитета складишта)

-могу да се употребљавају на захтев корисника, барем након почетног постављања (без људске интеракције са даваоцом услуга);

-плаћају се на основу начина употребе, капацитета простора, или се плаћају унапред

Клауд сервиси могу да укључују везе путем виртуелних приватних мрежа (VPN).

Г1	**Да ли Ваше предузеће плаћа услуге клауд сервиса путем интернета?**	**Да**	**Не**
			→ Иди на Д1
Г2	**Да ли Ваше предузеће купује неку од следећих услуга клауд сервиса које се користе се путем интернета?**	**Да**	**Не**
	а) Имејл (као услуга клауд сервиса)		
	б) Офис (*office)* софтвер (програми за обраду текста и табела, нпр. *word, excel*) (као услуга клауд сервиса)		
	в) Хостинг базе података предузећа (као услуга клауд сервиса)		
	г) Складиштење датотека (као услуга клауд сервиса)		
	д) Софтверске апликације за финансије или рачуноводство (као услуга клауд сервиса)		
	Ђ) Софтверска апликација за управљање односима са клијентима (*CRM*) за управљање информацијама о купцима (као услуга клауд сервиса)		
	е) Рачунарска снага за покретање софтвера који користи предузеће (као услуга клауд сервиса)		

МОДУЛ Д: *BIG DATA* АНАЛИЗА

Big data анализа има следеће карактеристике:

-Количина: огромне количине података.

-Разноликост: различити формати сложених података (нпр. текст, видео, глас, сензорски подаци, евиденција активности, координате).

- Брзина: подаци се често генеришу.

Big data анализа односи се на употребу технологија, техника или софтверског алата као што су подаци *text mining*-а, машинског учења, итд. за *Big data* анализу извучених из извора података Вашег предузећа или других извора података.

Д1	**Да ли је Ваше предузеће извршило *Big data* анализу на неком од следећих извора података, током 2019? (Молимо искључите *Big data* анализу коју врши спољна служба провајдера)**	**Да**	**Не**
	а) Подаци са паметних уређаја или сензора (нпр. машина ка машини M2M-комуникација, дигитални сензори, радио фреквенција идентификационе ознаке *RFID* итд.)		
	б) Геолокацијски подаци од употребе преносних уређаја (нпр. преносиви уређаји који користе мобилне телефонске мреже, бежичне везе или *GPRS*)		
	в) Подаци генерисани из друштвених медија (нпр. друштвене мреже, блогови, веб странице за размену мултимедијалног садржаја итд.)		
	г) Други извори *Big data* анализа који нису горе наведени, нпр. подаци о индексу акција, подаци о трансакцијама, остали отворени веб подаци.		
→ Уколико је одговор „Да“ на бар један понуђен одговор од а)-г) питања Д1 иди на Д2			
Д2	**Да ли је Ваше предузеће користило неку од следећих метода за *Big data* анализу, током 2019?**		
	а) Машинско учење (нпр. дубоко учење) Укључује „обуку“ рачунарског модела за боље извршење аутоматизованог задатка, нпр. препознавање узорака.		
	б) Обрада природног језика, стварање природног језика или препознавање говора *NLP, NLG* и препознавање говора (способност рачунарског програма да разуме људски језик у тренутку говора, претвори податке у приказ природног језика представљање или да препозна речи и изразе у говорном језику и претвори их у формат машинске читљивости)		
	в) Остале методе *Big data* анализе		
Д3	**Да ли је Ваше предузеће ангажовало друго предузеће или организацију да врши *Big data* анализу за Ваше предузеће, током 2019. године?**	**Да**	**Не**
Питања Д6 и Д7 се постављају испитаницима који су одговорили са „Да“ на бар једну опцију у питањима Д1 или Д3.			
Д6	**Да ли је Ваше предузеће продало (приступ) било чему од *Big data* анализе, током 2019. године?** Нпр. *Big data* са паметних уређаја или сензора Вашег предузећа, *Big data* о купцима Вашег предузећа.	**Да**	**Не**
Д7	**Да ли је Ваше предузеће купило (приступ) било чему од *Big data* анализе, током 2019. године?** Нпр. *Big data* са паметних уређаја или сензора других предузећа, *Big data* о купцима других предузећа.	**Да**	**Не**
МОДУЛ Ђ: ИКТ СТРУЧЊАЦИ И ВЕШТИНЕ			
Ђ1	**Да ли Ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке?** **(**ИКТ стручњаци су запослени којима су информационо-комуникационе технологије **основни посао**. Попут одржавања и развијања система, као и рада на апликацијама)	**Да**	**Не**
Ђ2	**Да ли је Ваше предузеће обезбедило било какву врсту обуке запосленима ради развоја ИКТ вештина током 2019?**	**Да**	**Не**
	а) Обука ИКТ стручњака (одговорити са „Не“ уколико нисте запошљавали ИКТ стручњаке током 2019)		
	б) Обука осталих запослених		

Ђ3	**Да ли је Ваше предузеће запослило или покушало да запосли ИКТ стручњаке током 2019?**	**Да**	**Не**
			→ Иди на Ђ6

Ђ4	**Да ли је Ваше предузеће током 2019. имало слободна радна места за ИКТ стручњаке, која је било тешко попунити?**	**Да**	**Не**
			→ Иди на Ђ6
Ђ5	**Да ли је Ваше предузеће имало неку од следећих потешкоћа при ангажовању ИКТ стручњака током 2019. године?**	**Да**	**Не**
	а) Недостатак апликација		
	б) Недостатак релевантних квалификација подносиоца захтева везаних за ИКТ образовање и/или обуку		
	в) Недостатак релевантног радног искуства подносиоца захтева		
	г) Превисока очекивања подносиоца захтева од зараде		
Ђ6	**Ко је обављао ИКТ функције у Вашем предузећу током 2019. године?** (нпр. одржавање ИКТ инфраструктуре; подршку за офис *(office)* софтвер; развој или подршку за софтвер за управљање пословањем/системом, веб-решења; сигурност и заштита података)	**Да**	**Не**
	а) Запослени у Вашем предузећу (укључујући запослене из матичних и припојених предузећа)		
	б) Екстерни добављачи		

МОДУЛ Е: УПОТРЕБА 3Д ШТАМПАЊА

Употреба 3Д штампања или производње додатног слоја односи се на употребу специјалних штампача било од стране самог предузећа или употребе 3Д штампарских услуга које пружају друга предузећа за стварање тродимензионалних објеката користећи дигиталну технологију.

Е1	**Да ли је Ваше предузеће користило 3Д штампање, током 2019. године :**	**Да**	**Не**
	а) Користећи 3Д штампаче Вашег предузећа? Укључите коришћење изнајмљених 3Д штампача.		
	б) Користећи услуге штампања обезбеђене од стране других предузећа?		

На следеће питање треба одговорити ако је одговор на питање Е1 а) или Е1 б) "Да". Ако су обе опције питања Е1 а) и б) одговорене са "Не", испитаник треба да буде преусмерен на питање Ж1.

Е2	**Да ли је Ваше предузеће користило 3Д штампање за неке од следећих активности, током 2019?**	**Да**	**Не**
	а) Прототипови или модели за продају		
	б) Прототипови или модели за интерну употребу		
	в) Роба за продају искључујући прототипове или моделе (нпр. калупи, алати, делови робе, полупроизводи)		
	г) Роба која се користи у производном процесу предузећа искључујући прототипове или моделе (нпр. калупи, алати, делови робе, полупроизводи)		

МОДУЛ Ж: УПОТРЕБА РОБОТИКЕ

-Индустријски робот је аутоматски контролисани, репрограмирајући, вишенаменски манипулатор програмиран у три или више оса, које могу бити фиксне на месту или покретне за употребу. Већина постојећих индустријских робота заснивају се на роботској руци са чврстом базом и низом веза и спојева са крајњим ефектором који извршава задатак.

-Сервисни робот је машина која има степен аутономије који му омогућава делује у сложеном и динамичном окружењу које може захтевати интеракцију са особама, предметима или другим уређајима, искључујући његову употребу у индустријским апликацијама за аутоматизацију. Осмишљени су да одговарају својим задацима, радећи у ваздуху (нпр. као дрон), под водом или на копну, користећи точкове или ноге за постизање покретљивости као и руке, и као крајња творевина се користи за физичку интеракцију и често у инспекцији и одржавању задатака.

Софтверски роботи (рачунарски програми) и 3Д штампачи су изван следећег обима питања.

Ж1	**Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих врста робота?**	**Да**	**Не**
	а) Индустријски роботи (нпр. роботско заваривање, ласерско сечење, сликање у спреју итд.) (Молимо погледајте дефиницију индустријских робота)		
	б) Сервисни роботи (нпр. користе се за надзор, чишћење, транспорт, итд.) (Молимо погледајте дефиницију сервисних робота)		
Ако је одговор на питање Ж1 б) = "Да" онда идите на питање Ж2; у супротном је завршено анкетирање.			
Ж2	**Да ли Ваше предузеће користи услужне роботе за било шта од следећег? (Молимо погледајте дефиницију сервисних робота када разматрате релевантне задатке поменуте испод)**	**Да**	**Не**
	а) Задаци надзора, сигурности или инспекције (нпр. употреба аутономних ваздушних дронова итд.)		
	б) Превоз људи или робе (нпр. употреба возила са аутоматским вођењем, итд.)		
	в) Задаци чишћења или одлагања отпада		
	г) Системи управљања складиштем (нпр. палетирање, руковање робом итд.)		
	д) Монтажни радови које изводе сервисни роботи		
	ђ) Задаци робота у трговини		
	е) Грађевински радови или задаци поправке оштећења		

ИКТ РЕЧНИК

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):

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

Bit (Binary Digit):

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

Broadband:

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

B2B (Business-to-Bussiness):

Трансакције између два предузећа које се спроводе путем мрежа заснованих на *IP* адреси (енгл. *Internet Protocol address* – адреса интернерт 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: 139
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, 2020.

www.stat.gov.rs

ISSN 1820-9084