

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2013.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI PREDUZEĆA



Beograd, 2013.

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

Za izdavača: dr Dragan Vukmirović, direktor

Autori: dr Dragan Vukmirović, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić

Redakcioni odbor: Suzana Govedarica, Srđan Lalić, Mirjana Ogrizović Brašanac,
Marija Panović

Tehnički urednik: mr Zvonko Štajner

Priprema za štampu: Neđeljko Čalasan

Lektori: Emilija Vidanović, Bogdana Milošević

Dizajn korica: Zoran Atijas

Štampa: Republički zavod za statistiku

Tiraž: 200 primeraka

**Prilikom korišćenja podataka iz ove publikacije
obavezno je navesti izvor.**

UVOD

Razvoj i upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija transformisali su savremeno društvo u „informaciono društvo“. Njegova glavna karakteristika je ta što informaciono-komunikacione tehnologije igraju najvažniju ulogu kako u proizvodnji i ekonomiji, tako i u svim ostalim sferama života pojedinaca i društva u celini.

Uvidevši značaj ovih tehnologija, Republički zavod za statistiku sproveo je 2004. godine pilot-istraživanje o korišćenju informaciono-komunikacionih tehnologija u organizacijama koje se bave bankarstvom i osiguranjem. Primarni cilj tog poduhvata bilo je testiranje metodologije i instrumenata i pripremanje za uvođenje sličnih, redovnih istraživanja koja se odnose na domaćinstva i privredu.

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

Oba ova istraživanja sprovedena su i u 2013. godini. Istraživanja su sprovedena po metodologiji Evrostata, na teritoriji Republike Srbije. U okviru podataka za Republiku Srbiju nisu prikazani podaci za AP Kosovo i Metohija.

Kada je reč o domaćinstvima i pojedincima, referentni period činila su tri meseca koja su prethodila telefonskom intervjuisanju. Referentni period za najveći broj pitanja postavljenih preduzećima bio je januar 2013, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2012. godinu.

Anketa za domaćinstva sprovedena je na dvofaznom uzorku, stratifikovanom po kriterijumu urbanosti. Uzorak je alociran na područja centralne Srbije (bez Beograda), AP Vojvodine i Beograda, proporcionalno broju domaćinstava. Obim uzorka iznosi 2400 domaćinstava i 2400 pojedinaca. Ispitivanje je sprovedeno telefonskim putem, a bilo je dozvoljeno i posredno anketiranje (davanje odgovora umesto odsutnog lica).

Anketa za preduzeća sprovedena je na uzorku stratifikovanom po veličini i delatnosti, telefonom. Obim uzorka iznosio je 1200 preduzeća.

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

SADRŽAJ

Uvod

Uvod	3
Grafikoni	6

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2013.

1.1. Metodologija	10
1.2. Uzorak	11
1.3. Glavni nalazi	12
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima.....	12
1.3.2. Računari u domaćinstvima.....	12
1.3.3. Internet u domaćinstvima.....	14
1.3.4. Pojedinci: upotreba računara.....	18
1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona.....	22
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta.....	23
1.3.7. Javna uprava (e-government).....	29
1.3.8. Elektronsko poslovanje.....	30
1.3.9. Upotreba mobilnog interneta.....	32
1.4. Rezultati istraživanja	34
1.5. Upitnik	54

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2013.

2.1. Metodologija	66
2.2. Uzorak	67
2.3. Glavni nalazi	68
2.3.1. Računari u preduzećima.....	68
2.3.2. Internet u preduzećima.....	70
2.3.3. Javna uprava (e-government).....	73
2.3.4. Veb-sajt.....	74
2.3.5. Elektronska trgovina.....	76
2.3.6. Preduzeća i društvene mreže.....	78
2.4. Rezultati istraživanja	80
2.5. Upitnik	118

Rečnik

IKT Rečnik	125
-------------------------	-----

GRAFIKONI

Deo 1

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2013.

- 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima
- 1.2. Računari u domaćinstvima
- 1.3. Broj računara u domaćinstvima
- 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja
- 1.5. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema visini prihoda
- 1.6. Da li domaćinstvo ima pristup internetu kod kuće?
- 1.7. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema tipu naselja
- 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda
- 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu
- 1.10. Tip internet konekcije
- 1.11. Širokopolasna (broadband) internet konekcija u domaćinstvima
- 1.12. Širokopolasna (broadband) internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji
- 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?
- 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
- 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara
- 1.16. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
- 1.17. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
- 1.18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?
- 1.19. Upotreba mobilnog telefona
- 1.20. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti
- 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?
- 1.22. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
- 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta
- 1.24. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
- 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?
- 1.26. Korišćenje interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
- 1.27. Tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca
- 1.28. Gde ste koristili internet u poslednja 3 meseca?
- 1.29. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili internet?
- 1.30. Razlog zbog kojeg ispitanici nisu slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta ?
- 1.31. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem interneta?
- 1.32. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem interneta u poslednjih 12 meseci?
- 1.33. Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?

Deo 2

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2013.

- 2.1. Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
- 2.2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
- 2.3. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativni sistem Linux?
- 2.4. Da li su zaposlena lica u vašem preduzeću imala daljinski pristup dokumentima, imejl-sistemu preduzeća ili aplikacijama putem interneta, tokom januara 2013?
- 2.5. Da li vaše preduzeće ima pristup internetu?
- 2.6. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste internet najmanje jedanput nedeljno
- 2.7. Da li vaše preduzeće ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa internetom?
- 2.8. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?
- 2.9. Da li su zaposleni u vašem preduzeću imali mogućnost upotrebe prenosivih uređaja (laptop računari, smartphone mobilni telefoni ili PDA uređaji) za pristup internetu za poslovne potrebe, tokom januara 2013?
- 2.10. Da li vaše preduzeće koristi internet usluge javne uprave?
- 2.11. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem interneta iz sledećih razloga?
- 2.12. Da li je vaše preduzeće koristilo internet za sledeće administrativne procedure?
- 2.13. Da li vaše preduzeće ima svoj veb-sajt?
- 2.14. Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta pruža sledeće usluge?
- 2.15. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem interneta?
- 2.16. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem interneta?
- 2.17. Učešće dela ukupnog prometa u 2012. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta
- 2.18. Da li je vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža?
- 2.19. Da li je vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže za?
- 2.20. Da li je vaše preduzeće ima poseban pravilnik ili procedure koje regulišu upotrebu društvenih mreža za poslovne svrhe?

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2013.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none">• Istraživanje je sprovedeno od 18. do 29. marta 2013.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none">• 2400 domaćinstava• 2400 pojedinaca
Ciljna populacija	<ul style="list-style-type: none">• Za domaćinstva: ciljna populacija sastoji se od svih domaćinstava s najmanje jednim članom koji ima između 16 i 74 godine života• Za pojedince: ciljna populacija sastoji se od svih pojedinaca koji imaju između 16 i 74 godine života
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none">• Dvofazni, stratifikovan uzorak
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none">• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)

1.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 2400 domaćinstava na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 87% (2080 domaćinstava).

Domaćinstva

Uzorak (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
Broj	1229	595	256	1044	576	460	1264	816	2080
%	59,1	28,6	12,3	50,2	27,7	22,1	60,8	39,2	100

Isti uzorak koji je upotrebljen kod domaćinstava iskorišćen je i za anketiranje lica starosti od 16 do 74 godine koja žive na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora iznosi 87% (2080 lica).

Lica

Uzorak (lica)	Godine						Pol		Obrazovanje			Radni status				Ukupno
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski	niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali	
Broj	101	240	326	398	515	500	871	1209	476	1077	527	687	603	29	761	2080
%	4,9	11,5	15,7	19,1	24,8	24,0	41,9	58,1	22,9	51,8	25,3	33,0	29,0	1,4	36,6	100

1.3. GLAVNI NALAZI

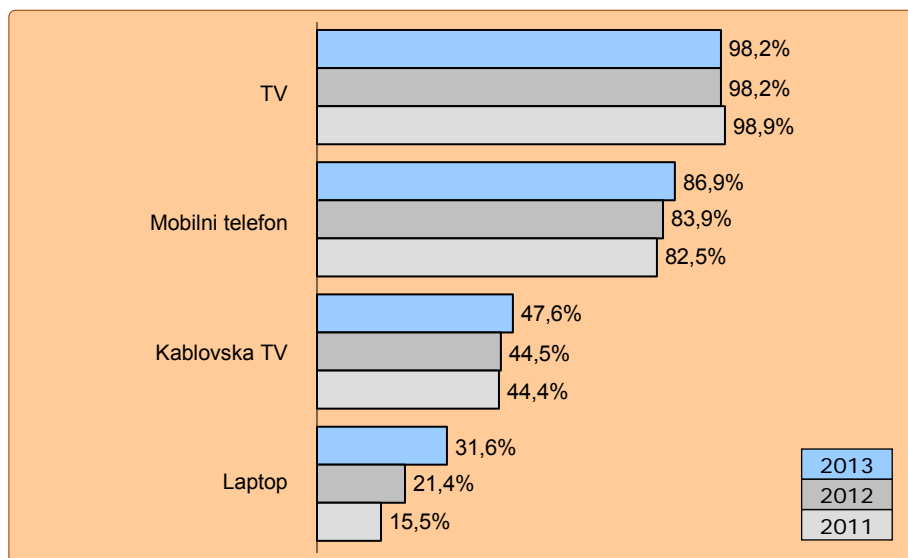
1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli da daju više odgovora. Istraživanje pokazuje da 98,2% domaćinstava poseduje TV a 47,6% kablovsku TV.

86,9% domaćinstava poseduje mobilni telefon

31,6% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 10,2% u odnosu na 2012. godinu, a 16,1% u odnosu na 2011. godinu.

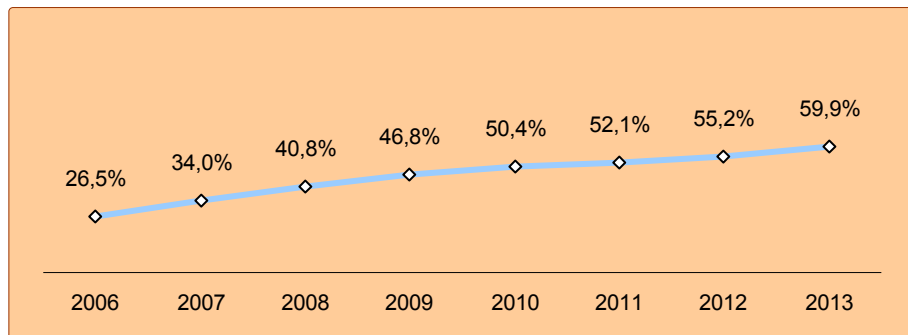
Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima



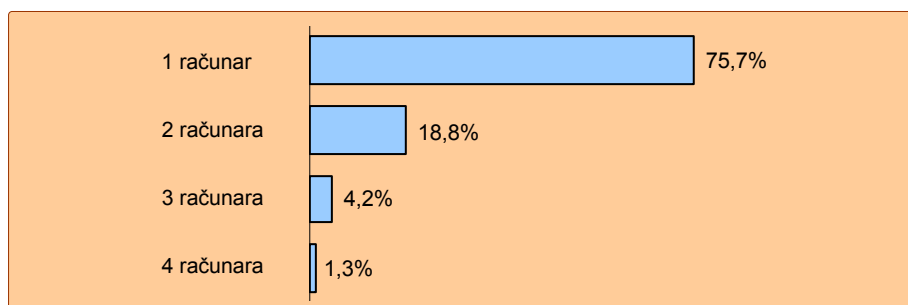
1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 59,9% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 4,7% u odnosu na 2012. godinu, a 7,8% u odnosu na 2011. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 67,1%, u Vojvodini 64%, a u centralnoj Srbiji 55,1%.

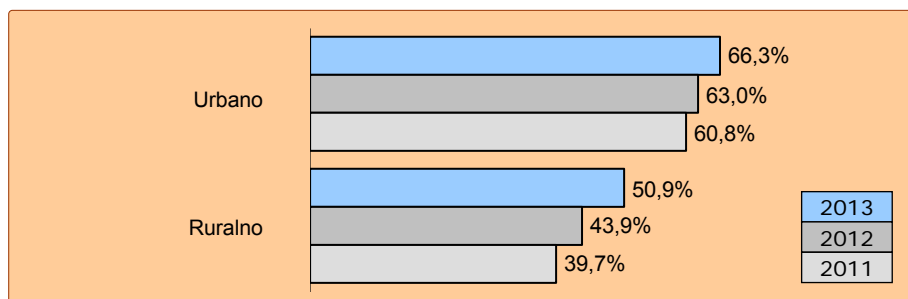
59,9% domaćinstava poseduje računar

Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (75,7%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (18,8%).

Graf. 1.3. Broj računara u domaćinstvima

Razlike se mogu uočiti i kada se upoređi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 66,3% naspram 50,9%. U odnosu na 2012. godinu, ovaj jaz se smanjio. U prilog tome govore stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 3,3%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2012, iznosi 7%.

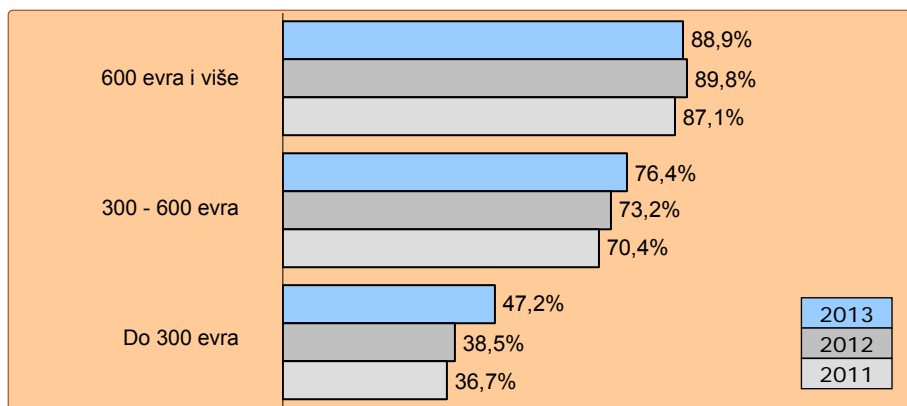
Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja

Međutim, najveći jaz u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima vidljiv je kod strukture domaćinstava prema mesečnom prihodu. Računar većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (88,9%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 47,2%.

Kada pogledamo podatke za 2012. godinu, vidimo da se jaz u 2013. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, smanjio. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2013. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok su stope rasta za domaćinstva s prihodom većim od 300 evra, u odnosu na 2012. godinu, 3,2% (za kategoriju prihoda 300-600 evra) i -0,9% za domaćinstva sa prihodom većim od 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi 8,7%.

47,2% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

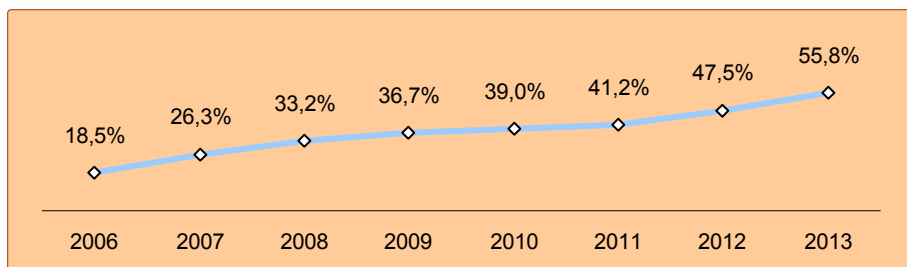


1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 55,8% domaćinstava poseduje internet priključak, što čini povećanje od 8,3% u odnosu na 2012. godinu, a 14,6% u odnosu na 2011. godinu.

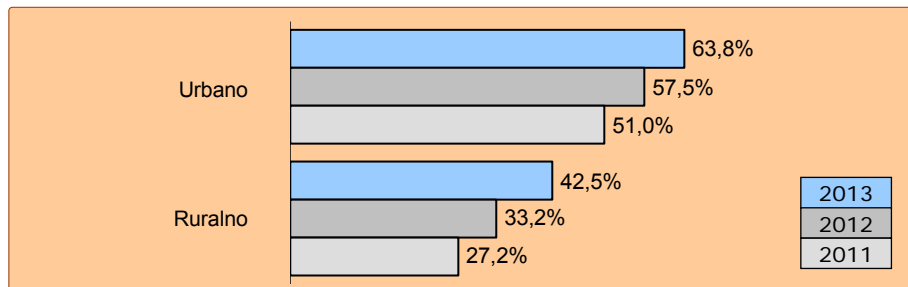
55,8% domaćinstava poseduje internet priključak

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



Zastupljenost internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 65,8%. U Vojvodini ona iznosi 58,3%, a u centralnoj Srbiji 49%.

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



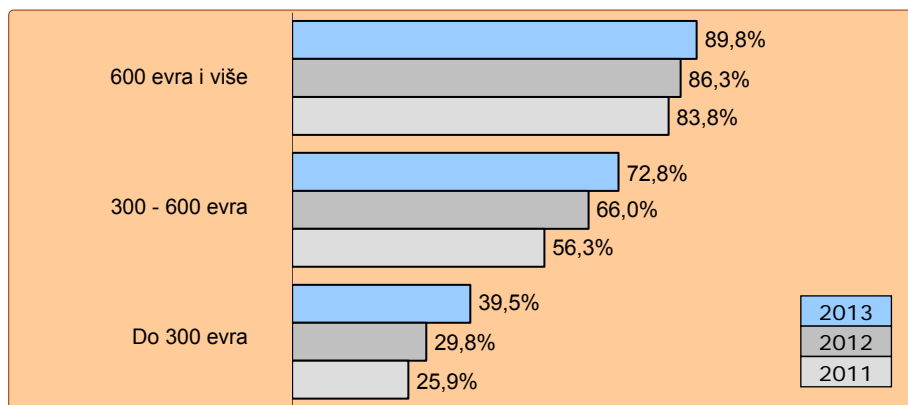
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 63,8% naspram 42,5%. U poređenju sa 2012. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije smanjio. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 6,3%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi 9,3%.

Isto kao i kod zastupljenosti računara u domaćinstvima, veliki jaz postoji u pogledu posedovanja internet priključaka kada se pogleda struktura domaćinstava prema visini mesečnog prihoda. internet priključak većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (89,8%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 39,5%.

39,5% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje internet priključak

Kada pogledamo podatke za 2012. godinu, vidimo da se jaz u 2013. godini u pogledu zastupljenosti internet priključaka, prema visini prihoda, smanjio. To nam jasno govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2013. godinu u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva sa prihodom većim od 600 evra, u odnosu na 2012. godinu, 3,5%, odnosno 6,8% za domaćinstva s prihodom od 300 do 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi 9,7%.

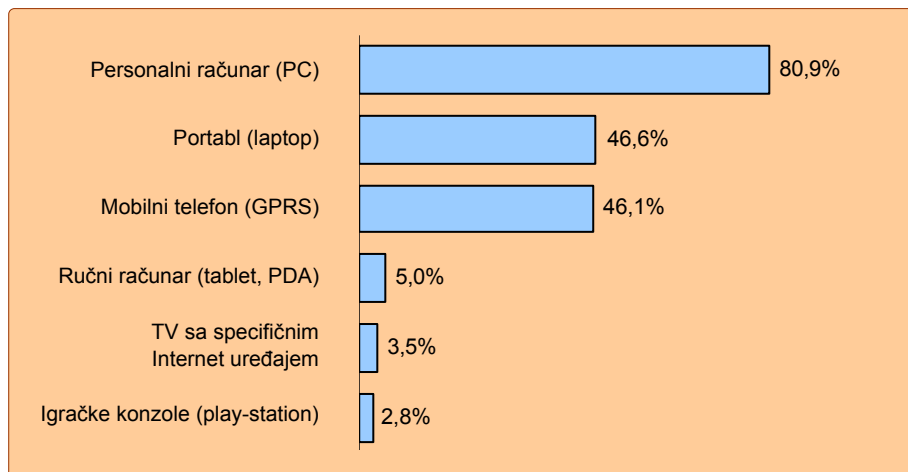
Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju internet priključak, prema visini prihoda



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa internetu čak je 80,9% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 46,6% domaćinstava u tu svrhu koristi laptop, dok 46,1% domaćinstava pristupa internetu koristeći mobilni telefon.

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se broj domaćinstava koja pristupaju internetu pomoću mobilnog telefona povećao za 8,9% u odnosu na 2012. godinu. S druge strane, smanjio se broj domaćinstava koja pristupaju internetu preko personalnog računara (smanjenje od 3,9%).

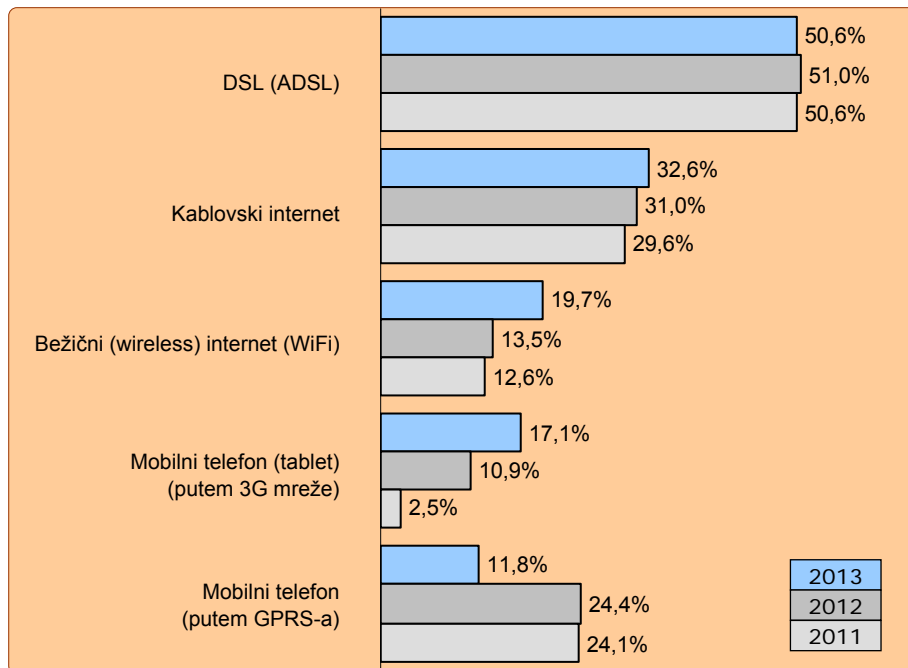
Graf. 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu



U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju internet priključak, DSL (ADSL) ima 50,6%, kablovski internet 32,6%, bežični internet 19,7%, a modemsku konekciju 1% domaćinstava.

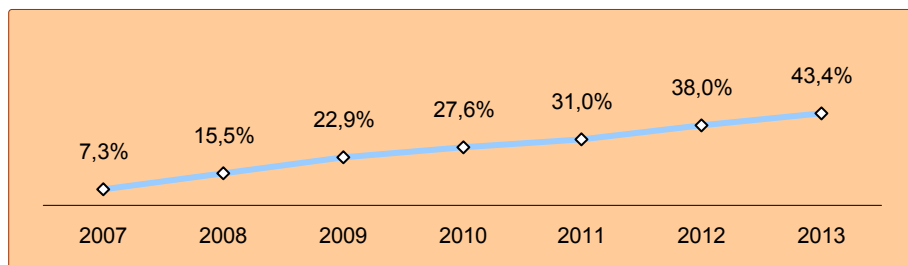
50,6% domaćinstava koja imaju internet priključak koriste DSL (ADSL)

Rezultati istraživanja pokazuju smanjenje korišćenja modemske konekcije za 0,4% u odnosu na 2012. godinu, a 6,8% u odnosu na 2011. godinu. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopojasne (broadband) konekcije.

Graf. 1.10. Tip internet konekcije

43,4% domaćinstava u Srbiji ima širokopojasnu (broadband) internet konekciju

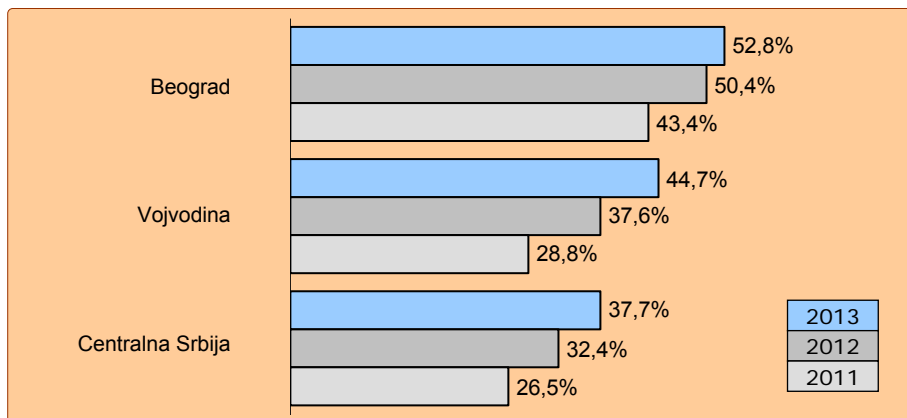
Širokopojasna (broadband) internet konekcija ne omogućava samo brži pristup internetu, već menja celokupni način upotrebe interneta budući da omogućava preuzimanje (download) informacija sa interneta na znatno brži način od tradicionalne (dial-up) modemske konekcije. U skladu s tim, kao jedan od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe IKT-a u Evropskoj uniji od 2005. godine jeste i procenat domaćinstava koja poseduju ovaj vid internet konekcije. U Srbiji 43,4% domaćinstava ima širokopojasnu (broadband) internet konekciju, što čini povećanje od 5,4% u odnosu na 2012. godinu, a 12,4% u odnosu na 2011. godinu. Zastupljenost ove vrste internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 52,8%, u Vojvodini 44,7%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi 37,7%.

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

Širokopolasnu (broadband) internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (70,5%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 29,8%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 52,4% naspram 28,5%.

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



1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 56,9% lica u poslednja tri meseca koristilo računar, 2,2% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 4,3% pre više od godinu dana. Čak 36,6% lica nikada nije koristilo računar. Za 2,3% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2012. godinu, za 3,5% u odnosu na 2011. godinu, a za 7,1% u odnosu na 2010. godinu.

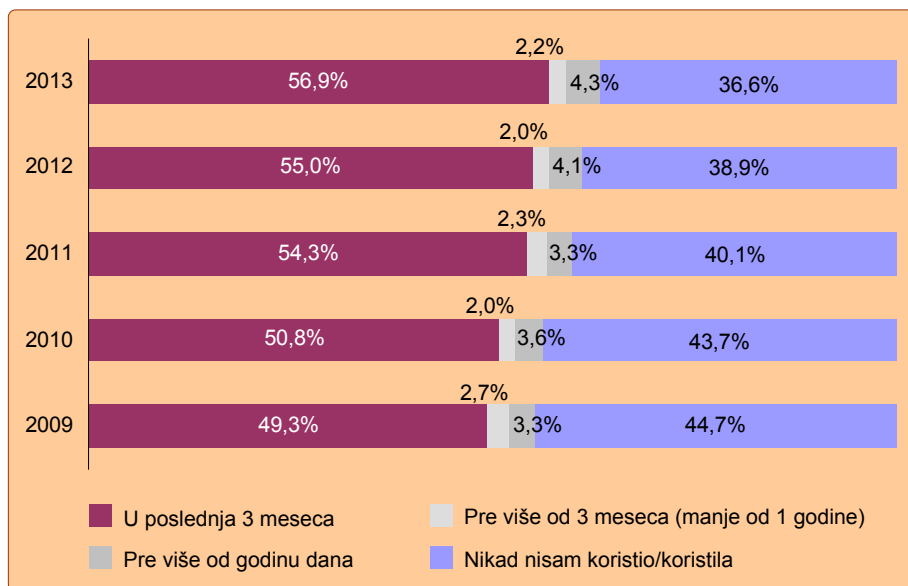
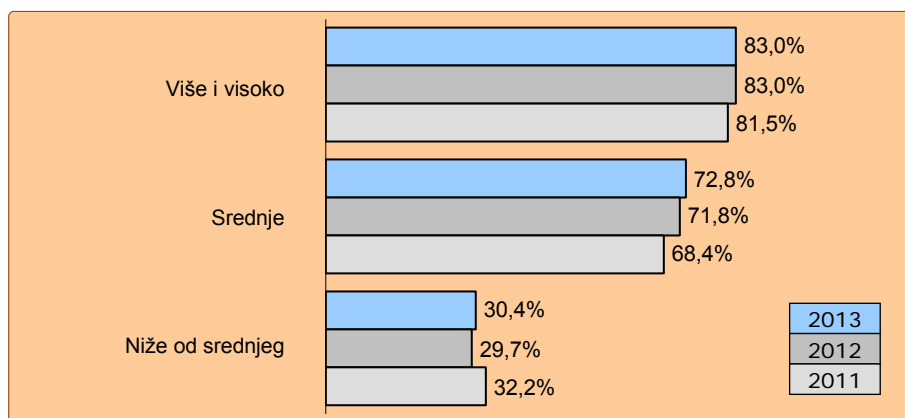
Broj korisnika računara povećao se za 2,3% u odnosu na 2012. godinu

U odnosu na 2012. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 20 000.

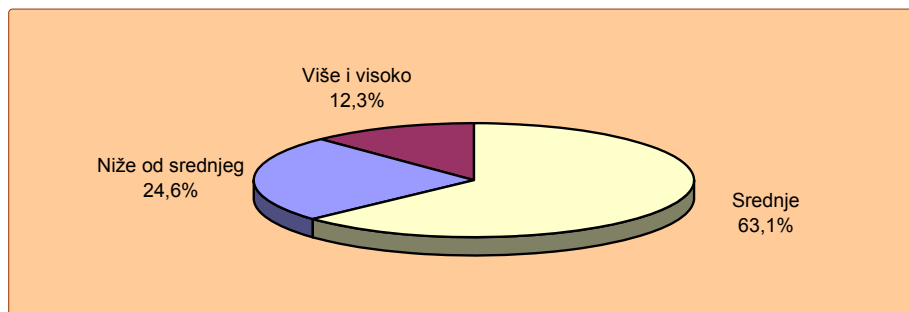
Preko 3 120 000 lica koristilo je računar u poslednja tri meseca

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

- 83% od lica s višim i visokim obrazovanjem
- 72,8% od lica sa srednjim obrazovanjem
- 30,4% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja

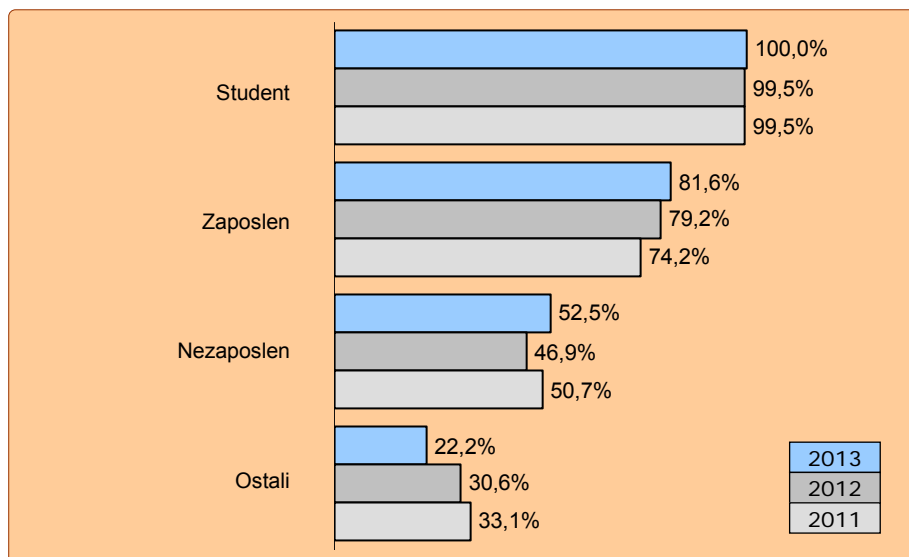
Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?**Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 63,1% ima srednje obrazovanje, 24,6% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 12,3% visoko i više obrazovanje.

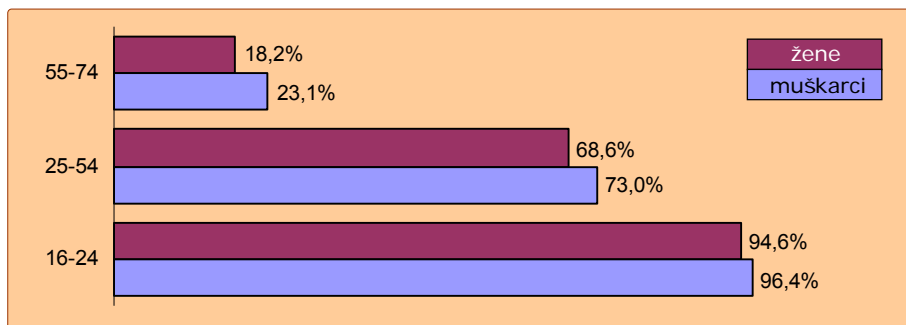
Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara

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

- 100% od studenata
- 81,6% od zaposlenih lica
- 52,5% od nezaposlenih lica
- 22,2% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...)

Graf. 1.16. Udeo korisnika računara (u poslednja 3 meseca), prema radnom statusu

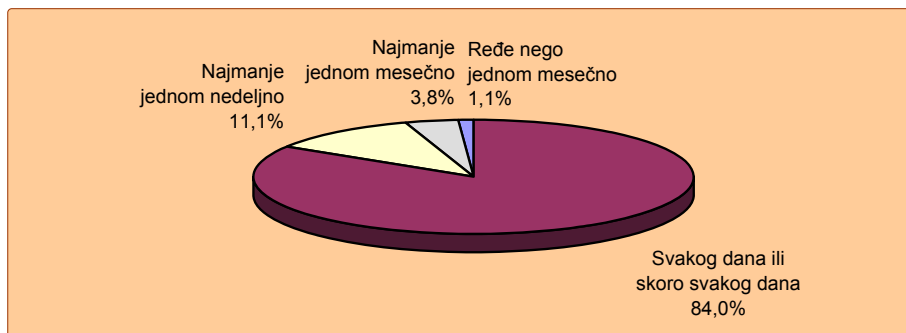
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 60,6% osoba muškog pola i 53,4% osoba ženskog pola koristilo računar.

Graf. 1.17. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti

Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca, 84% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 11,1% najmanje jednom nedeljno, 3,8% najmanje jednom mesečno, a 1,1% ređe nego jednom mesečno.

Preko 2 600 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2012. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto manje od 100 000.

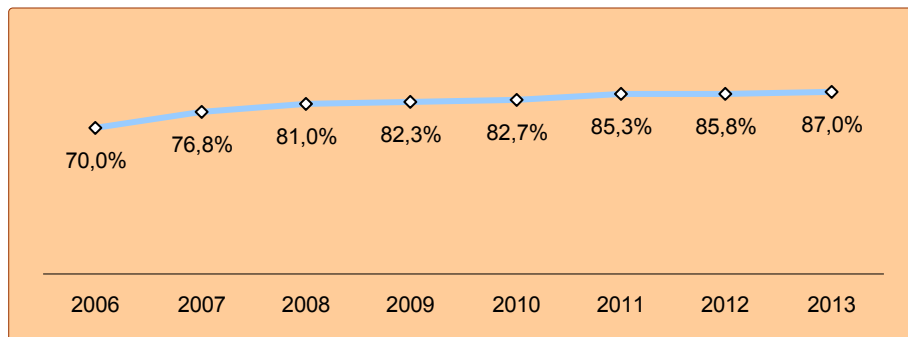
Graf. 1.18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?

1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 87% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2012. godinu iznosio 85,8%.

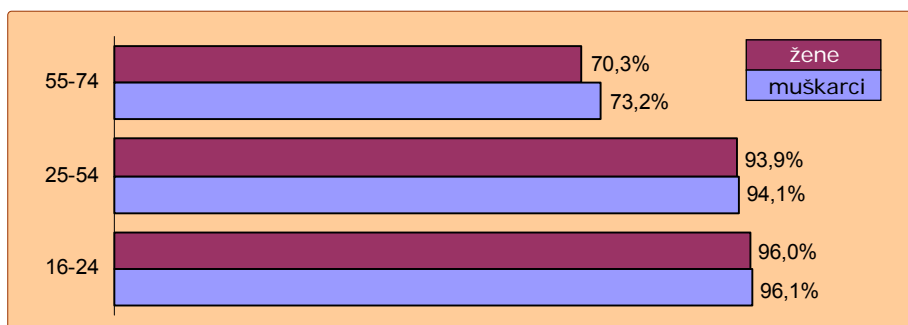
Preko 4 890 000 lica koristi mobilni telefon

Graf. 1.19. Upotreba mobilnog telefona



U odnosu na 2012. godinu, broj lica koja su koristila mobilni telefon povećao se za nešto više od 30 000.

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



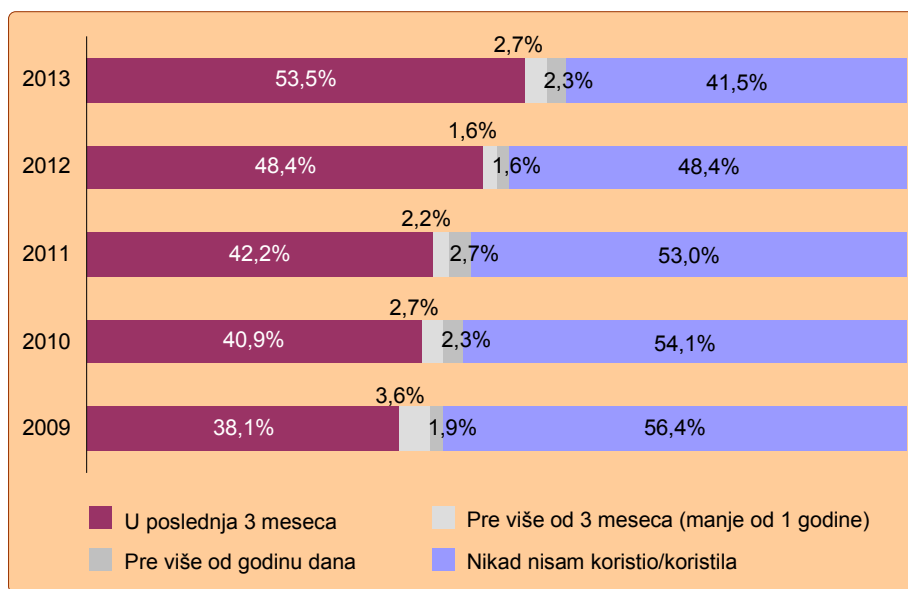
1.3.6. Pojedinci: upotreba interneta

U Republici Srbiji je 53,5% lica koristilo internet u poslednja tri meseca, 2,7% ispitanika koristilo je internet pre više od 3 meseca, a 2,3% pre više od godinu dana. Čak 41,5% ispitanika nikad nije koristilo internet.

Za 6,9% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2012. godinu, za 11,5% u odnosu na 2011. godinu, a za 12,6% u odnosu na 2010. godinu.

Za 6,9% povećao se broj korisnika interneta u odnosu na 2012. godinu

Graf. 1.21. Kada ste poslednji put koristili internet?



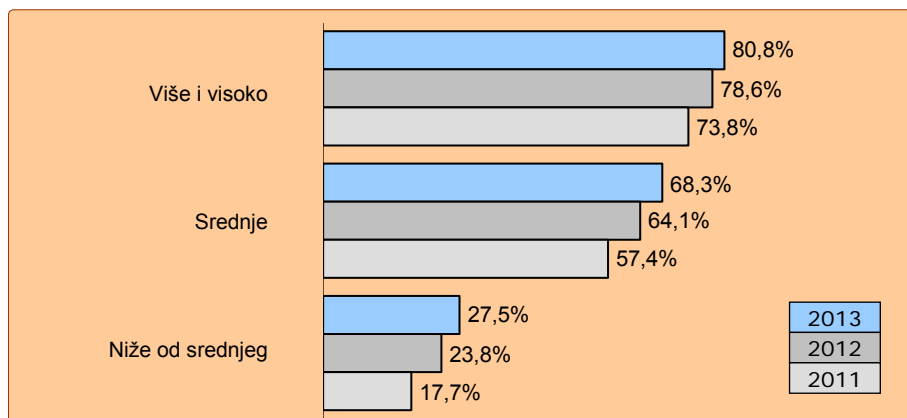
Preko 2 900 000 lica koristilo je internet u poslednja tri meseca

U odnosu na 2012. godinu, broj lica koja su koristila internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 200 000.

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

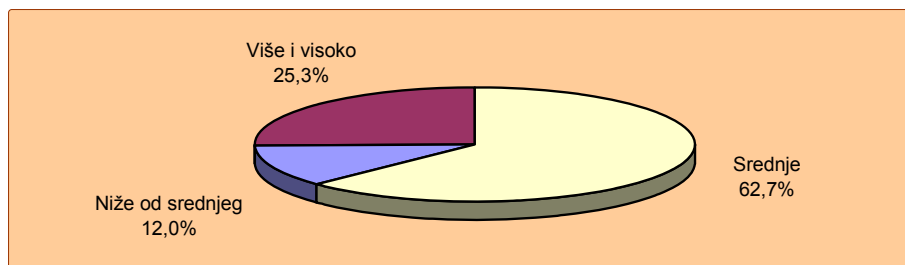
- 80,8% od lica s višim i visokim obrazovanjem
- 68,3% od lica sa srednjim obrazovanjem
- 27,5% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja

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



Među korisnicima interneta, 62,7% ima srednje obrazovanje, 12% korisnika niže od srednjeg obrazovanja, a 25,3% visoko i više obrazovanje.

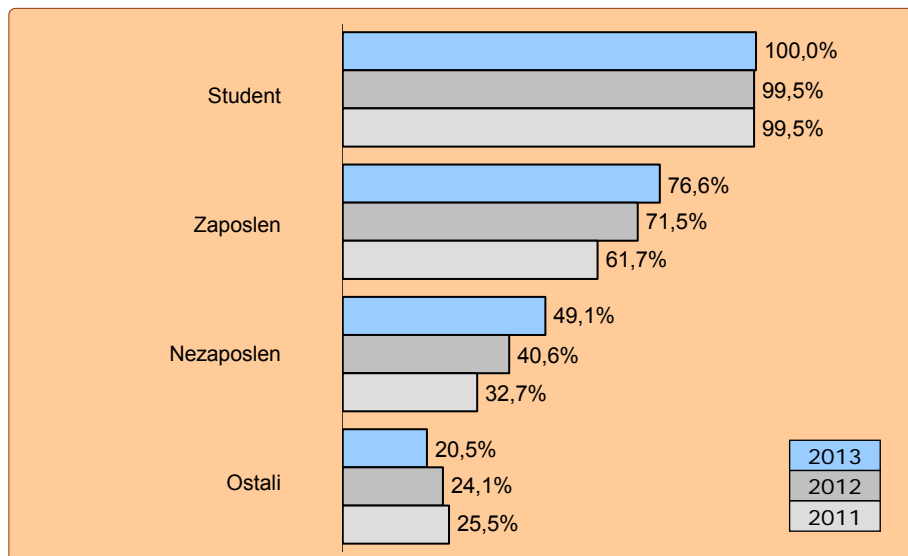
Graf. 1.23. Struktura obrazovanja korisnika interneta



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

- 100% od studenata
- 76,6% od zaposlenih lica
- 49,1% od nezaposlenih lica
- 20,5% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...)

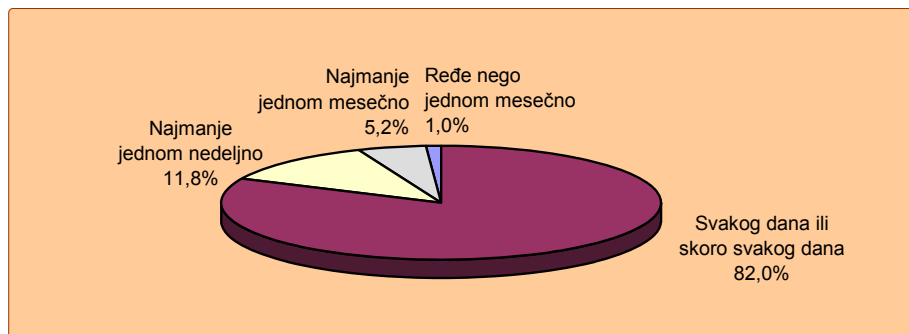
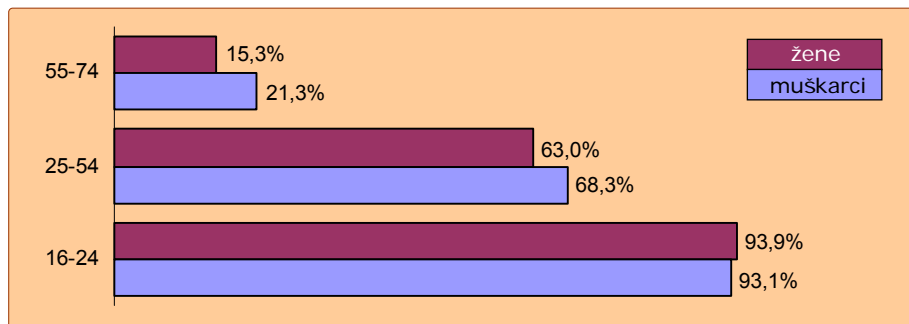
Graf. 1.24. Udeo korisnika interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu



Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili internet tokom poslednja 3 meseca, 82% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 2 400 000 lica koristi internet svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2012. godinu, broj lica koja su koristila internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 300 000.

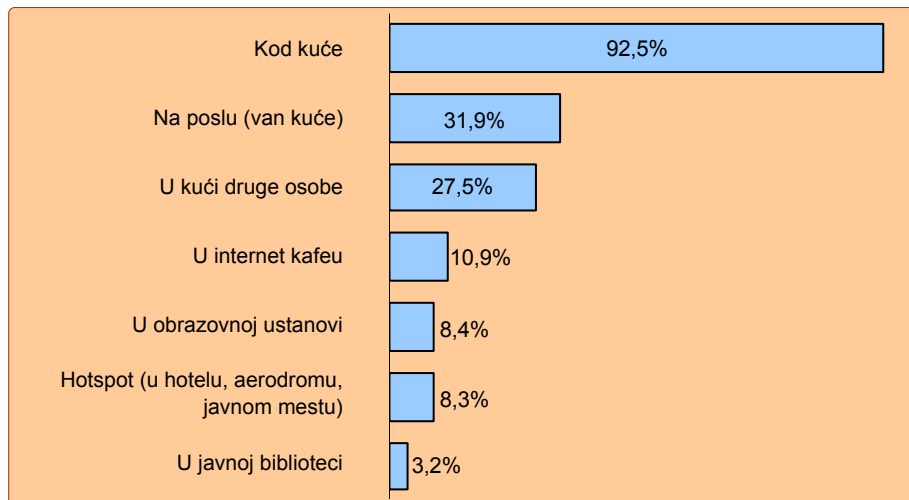
Graf. 1.25. Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?**Graf. 1.26. Korišćenje interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti**

Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 57% osoba muškog pola a 50% osoba ženskog pola koristilo internet.

Ispitanici su tokom poslednja tri meseca internet u velikoj meri koristili pored čitanja on-line novina i časopisa (69,5%) i za učešće na društvenim mrežama kao što su Facebook i Twitter (68%).

Graf. 1.27. Tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca

93,4% internet populacije od 16 do 24 godine starosti ima nalog na društvenim mrežama (Facebook, Twitter)

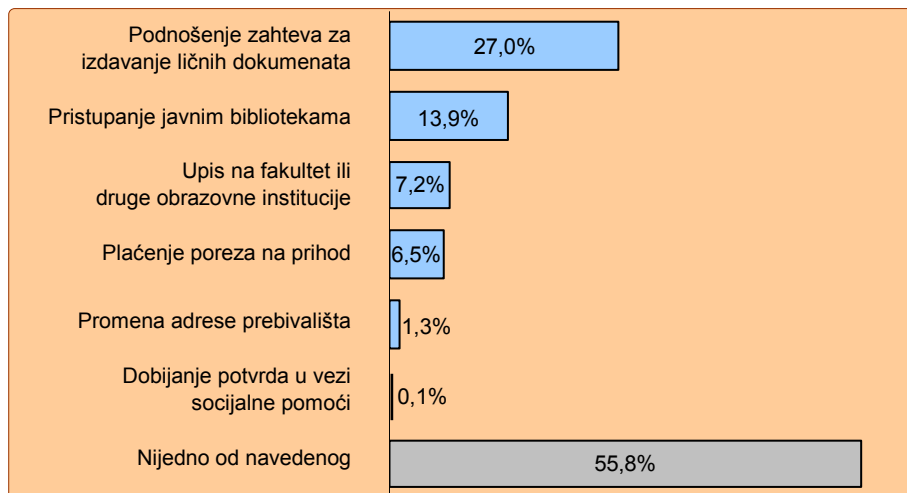
Graf. 1.28. Gde ste koristili internet u poslednja 3 meseca?

1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 26,1% ispitanika među internet populacijom koristi internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije.

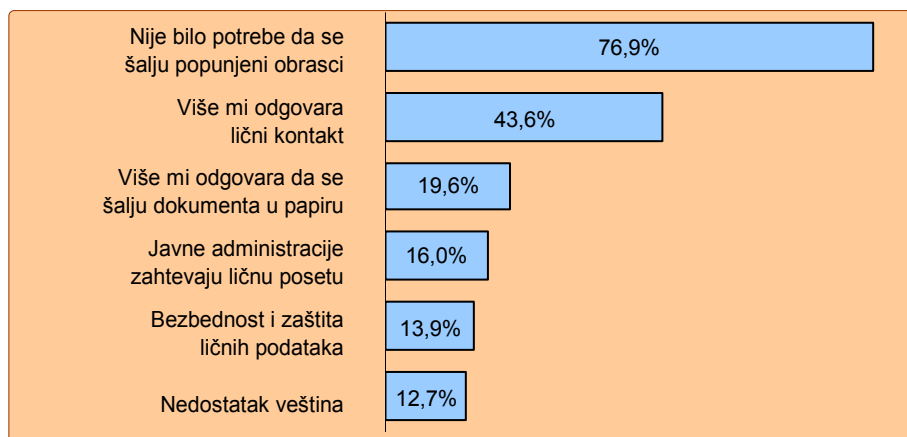
Preko 806 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

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



Istraživanje je pokazalo i da je 27% ispitanika koji koriste internet usluge javne uprave u poslednja tri meseca koristilo internet za podnošenje zahteva za izdavanje ličnih dokumenata.

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



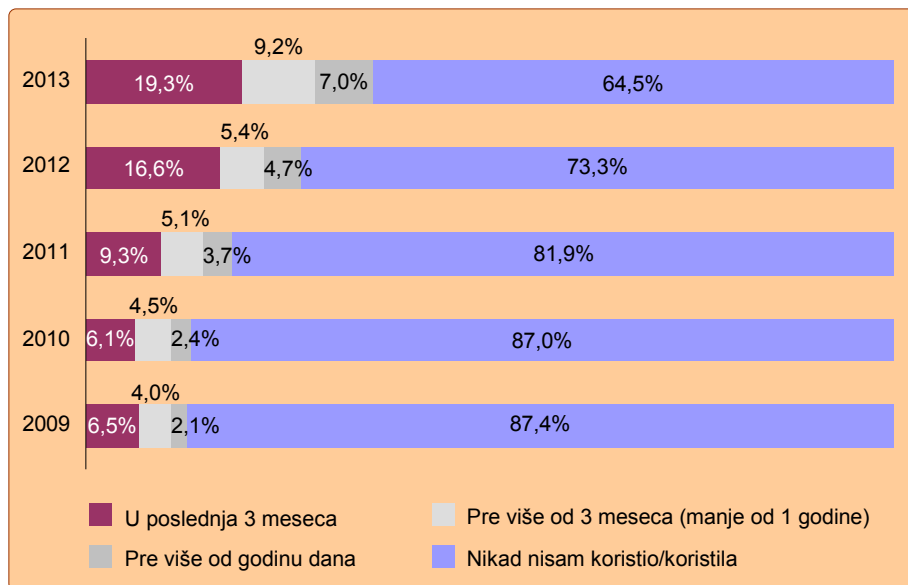
1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem interneta, 19,3% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 9,2% pre više od tri meseca, a 7% pre više od godinu dana.

64,5% korisnika interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem interneta.

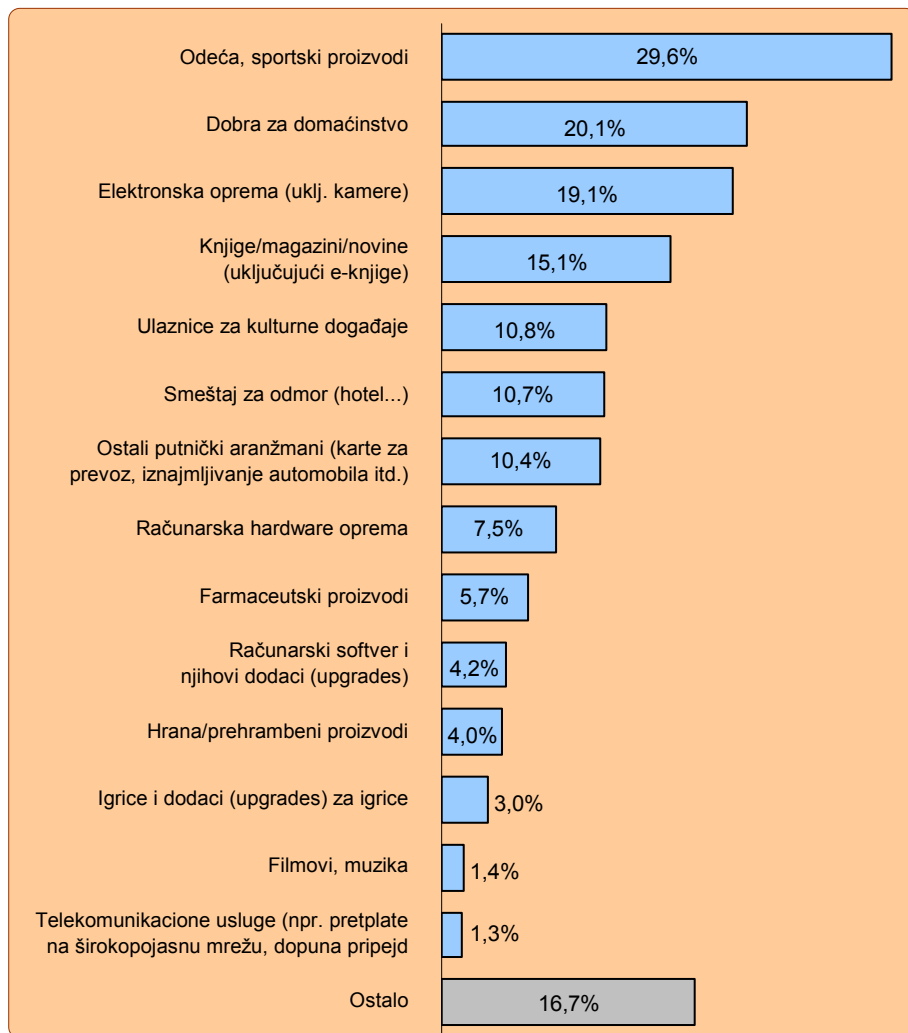
Preko 900 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem interneta u poslednjih godinu dana

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



U odnosu na 2012. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem interneta povećao se za nešto više od 300 000.

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

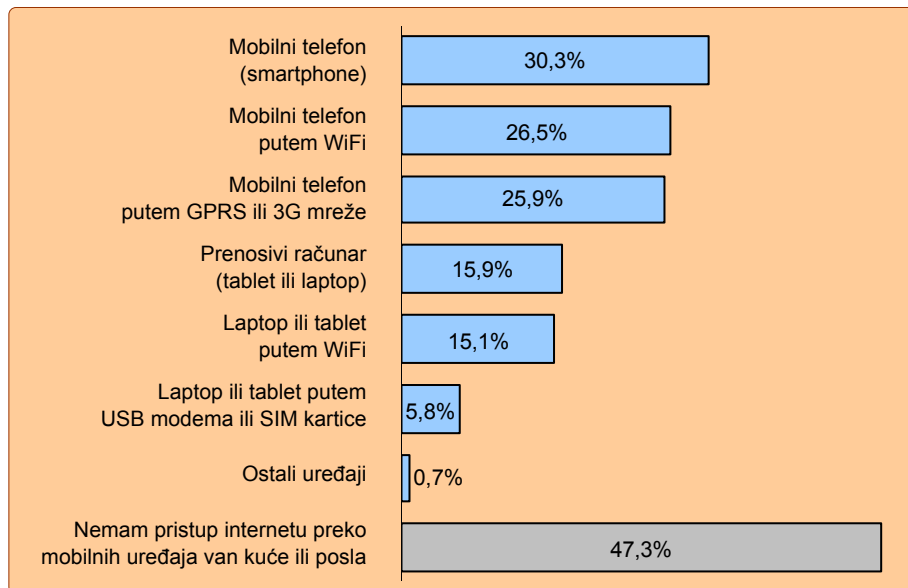


Najveći broj korisnika putem interneta kupuje/naručuje odeću i sportske proizvode (29,6%) i dobra za domaćinstvo (20,1%).

1.3.9. Upotreba mobilnog interneta

Istraživanje je pokazalo da je 30,3% internet populacije koristilo mobilni telefon za pristup internetu dok je bilo van kuće ili posla.

Graf. 1.33. Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?



1.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)									
TV	97,1	99,6	98,9	98,2	97,8	98,1	98,6	97,1	98,2
Mobilni telefon	79,6	96,2	98,5	84,5	86,2	92,3	91,8	78,7	86,9
Personalni računar (PC)	47,2	76,4	88,9	55,1	64,0	67,1	66,3	50,9	59,9
Kablovska TV	35,8	61,4	69,1	38,2	43,7	70,0	65,1	18,6	47,6
Laptop	18,2	43,7	64,0	24,8	31,1	45,3	38,3	20,4	31,6
Nijedno od navedenog	0,8	0,0	0,0	0,6	0,3	0,4	0,2	0,9	0,5
A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu kod kuće?									
Da	39,5	72,8	89,8	49,0	58,3	65,8	63,8	42,5	55,8
Ne	58,6	26,3	9,2	49,0	41,0	33,0	35,1	55,5	42,8
Ne znam	1,9	0,8	0,9	2,0	0,7	1,2	1,1	2,0	1,4
A3: Uređaji pomoću kojih se pristupa internetu (višestruki odgovor)¹⁾									
Personalni računar (PC)	80,9	79,4	83,7	80,3	85,9	76,8	79,7	84,0	80,9
Portabl (laptop)	34,1	49,9	64,9	38,9	46,8	57,4	51,1	35,6	46,6
Mobilni telefon (GPRS)	38,8	48,5	56,1	43,2	49,2	47,2	47,4	43,0	46,1
Ručni računar (tablet)	2,6	5,5	8,7	3,4	5,7	6,5	6,1	2,4	5,0
TV sa specifičnim internet uređajem	1,7	3,8	6,3	2,3	3,5	5,1	4,7	0,5	3,5
Igračke konzole (play-station)	2,3	2,9	3,3	2,3	1,9	4,3	3,0	2,2	2,8

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

MODUL 1.A: Pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama

u procentima

Odgovor (domaćinstva)	Prihod			Region			Tip domaćinstva		Ukupno
	do 300 евра	300 - 600 евра	preko 600 евра	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
A4: Tip internet konekcije (višestruki odgovor)¹⁾									
DSL(ADSL)	51,7	51,6	41,3	58,1	50,8	36,8	48,2	51,9	50,6
Kablovski internet	28,8	32,4	40,4	24,1	28,5	48,7	38,2	18,4	32,6
Bežični (wireless) internet (WiFi)	17,4	17,5	28,3	14,9	24,7	21,3	19,7	19,8	19,7
Mobilni telefon (tablet) (putem 3G mreže)	14,7	15,7	24,1	10,7	19,8	23,2	17,8	15,2	17,1
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	9,1	8,9	22,1	7,3	16,9	12,8	13,0	8,5	11,8
Mobilni telefon (USB) (putem 3G mreže)	6,5	8,1	14,0	6,4	8,7	11,9	8,5	9,3	8,7
Dial-up pristup putem telefonske linije ili ISDN	1,5	1,2	0,7	1,1	1,1	0,8	1,0	1,0	1,0
A5: Razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće (višestruki odgovor)²⁾									
Imam pristup internetu negde drugde	2,8	11,0	13,5	5,3	4,6	2,4	5,5	3,5	4,5
Nemam potrebu za internetom	60,1	64,6	51,2	58,1	61,6	66,8	64,7	56,5	60,7
Oprema je suviše skupa	41,8	31,9	25,7	42,2	39,4	32,4	37,2	42,0	39,6
Pristup internetu je suviše skup	37,9	28,7	25,7	36,0	35,7	35,8	35,8	36,0	35,9
Nedostatak veština	35,0	29,8	31,3	38,2	28,9	29,1	28,9	39,3	34,0
Privatnost ili bezbednost	2,3	6,9	0,0	2,0	4,9	3,4	3,6	2,5	3,1
Širokopojasni (broadband) internet nije dostupan	5,1	5,4	8,0	6,8	3,8	2,6	2,4	8,1	5,2
Fizička nesposobnost	6,6	2,7	0,0	6,5	6,0	3,3	3,7	7,8	5,7
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	3,1	7,1	3,6	2,0	5,3	7,0	4,7	3,0	3,9

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

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

MODUL 1.B: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
B1: Kada ste poslednji put								
U poslednja 3 meseca	95,1	84,5	69,7	58,6	27,0	9,9	60,6	53,4
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	1,6	2,6	2,6	3,3	1,7	0,9	2,2	2,2
Pre više od godinu dana	1,8	3,3	4,2	4,0	7,8	3,5	4,4	4,2
Nikad nisam koristio/koristila	6,5	9,6	23,5	34,1	63,6	85,8	32,8	40,2
B2: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	92,9	85,5	85,6	77,1	70,8	76,6	83,3	84,7
Najmanje jednom nedeljno	5,4	9,7	10,3	14,7	21,4	16,7	11,3	10,8
Najmanje jednom mesečno	0,9	3,2	4,1	7,1	5,4	3,2	4,3	3,3
Ređe nego jednom mesečno	0,8	1,6	0,0	1,1	2,4	3,5	1,1	1,1

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

računara**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili računar?								
30,4	72,8	83,0	81,6	52,5	100,0	22,2	56,9	U posljednja 3 meseca
2,2	2,5	1,2	1,6	3,3	0,0	1,7	2,2	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
3,9	4,5	4,4	2,3	4,5	0,0	7,4	4,3	Pre više od godinu dana
63,5	20,1	11,4	14,5	39,7	0,0	68,6	36,6	Nikad nisam koristio/koristila
računar u posljednja 3 meseca?¹⁾								
79,1	82,2	91,0	86,1	80,6	100,0	75,9	84,0	Svakog dana ili skoro svakog dana
16,7	11,7	6,8	9,2	13,7	0,0	18,2	11,1	Najmanje jednom nedeljno
3,1	4,7	1,8	3,8	4,3	0,0	4,7	3,8	Najmanje jednom mesečno
1,1	1,4	0,4	0,9	1,4	0,0	1,3	1,1	Ređe nego jednom mesečno

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C1: Kada ste poslednji								
U poslednja 3 meseca	93,7	80,6	67,7	51,1	24,2	8,1	57,0	50,0
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	1,6	2,9	4,0	4,9	1,2	0,8	3,0	2,4
Pre više od godinu dana	2,6	2,0	1,5	2,5	3,9	1,1	2,3	2,4
Nikad nisam koristio/koristila	2,0	14,4	26,7	41,4	70,7	90,0	37,7	45,2
C2: Koliko ste često, u proseku, koristili								
Svakog dana ili skoro svakog dana	91,7	85,0	80,7	75,7	65,3	76,8	80,5	83,6
Najmanje jednom nedeljno	5,3	9,7	13,3	14,2	24,8	18,5	11,9	11,8
Najmanje jednom mesečno	3,0	4,4	4,7	7,8	9,9	0,0	6,7	3,5
Ređe nego jednom mesečno	0,0	0,9	1,4	2,3	0,0	4,6	0,9	1,1
C3: Gde ste koristili internet u poslednja								
Kod kuće	95,3	92,5	93,5	88,7	89,2	97,2	92,4	92,6
Na poslu (van kuće)	13,3	38,8	38,6	41,8	28,7	5,6	31,1	32,8
U obrazovnoj ustanovi	22,2	5,4	3,5	4,9	3,7	0,0	7,5	9,5
U kući druge osobe	58,0	29,0	15,1	10,9	14,2	6,2	28,6	26,4
U internet kafeu	25,9	10,3	6,0	4,2	2,5	0,0	14,9	6,5
Hotspot (u hotelu, aerodromu, javnom mestu...)	11,0	10,3	7,6	5,4	5,2	0,0	10,0	6,5
U javnoj biblioteci	8,6	2,4	2,4	0,3	0,4	1,0	1,5	5,1
C4: Da li ste koristili neku od sledećih mobilnih								
Mobilni telefon (Smartphone)	46,5	36,8	25,5	18,1	11,3	4,8	31,3	29,2
Mobilni telefon putem GPRS ili 3G mreže	32,5	36,8	23,5	14,9	7,8	9,0	27,0	24,6
Mobilni telefon putem WiFi	45,6	29,4	21,5	14,7	10,1	4,5	29,2	23,6
Prenosivi računar (laptop ili tablet)	19,0	16,7	15,5	13,6	12,1	14,4	15,1	16,8
Laptop ili tablet putem USB modema ili SIM kartice	8,5	6,0	5,3	4,2	3,3	6,1	5,8	5,8
Laptop ili tablet putem WiFi	19,5	15,4	16,8	10,3	10,0	5,4	15,7	14,4
Ostali uređaji	1,4	0,9	0,8	0,0	0,0	0,0	1,2	0,2
Nemam pristup internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla	26,9	33,5	53,8	67,5	77,7	77,2	45,2	49,7

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje C1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“.

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
nije od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
put koristili internet?								
27,5	68,3	80,8	76,6	49,1	100,0	20,5	53,5	U posljednja 3 meseca
2,1	3,3	1,9	2,7	3,6	0,0	1,4	2,7	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,6	2,6	3,1	1,7	2,4	0,0	3,6	2,3	Pre više od godinu dana
68,9	25,9	14,2	19,0	44,9	0,0	74,5	41,5	Nikad nisam koristio/koristila
internet u posljednja 3 meseca? ¹⁾								
74,0	80,3	89,9	83,9	78,8	100,0	72,1	82,0	Svakog dana ili skoro svakog dana
17,2	12,6	7,4	10,7	14,4	0,0	15,5	11,8	Najmanje jednom nedeljno
7,5	5,7	2,6	4,6	5,2	0,0	11,5	5,2	Najmanje jednom mesečno
1,3	1,3	0,1	0,8	1,6	0,0	1,0	1,0	Ređe nego jednom mesečno
3 meseca? (višestruki odgovor) ¹⁾								
92,2	91,7	94,6	91,1	94,2	100,0	89,1	92,5	Kod kuće
1,6	27,7	56,7	53,9	9,1	19,7	4,8	31,9	Na poslu (van kuće)
12,7	7,2	9,5	6,1	8,0	33,4	7,2	8,4	U obrazovnoj ustanovi
54,2	24,6	22,2	19,7	35,3	41,8	32,4	27,5	U kući druge osobe
18,0	9,6	10,7	8,9	10,9	24,9	13,3	10,9	U internet kafeu
4,9	5,7	16,4	10,3	5,1	13,1	6,3	8,3	Hotspot (u hotelu, aerodromu, javnom mestu...)
6,1	2,3	4,3	1,9	2,3	12,5	8,2	3,2	U javnoj biblioteci
tehnika za pristup internetu? (višestruki odgovor) ¹⁾								
38,4	27,7	32,8	31,1	30,8	29,5	24,5	30,3	Mobilni telefon (Smartphone)
20,6	25,0	30,6	29,4	19,4	32,7	26,6	25,9	Mobilni telefon putem GPRS ili 3G mreže
36,8	23,8	28,3	26,1	24,1	45,1	26,4	26,5	Mobilni telefon putem WiFi
15,9	11,3	27,5	17,7	8,3	36,2	22,5	15,9	Prenosivi računar (laptop ili tablet)
13,7	4,3	5,9	6,2	1,9	8,1	17,3	5,8	Laptop ili tablet putem USB modema ili SIM kartice
12,0	12,9	21,9	16,9	9,2	25,7	20,1	15,1	Laptop ili tablet putem WiFi
0,0	1,0	0,5	0,8	0,0	5,7	0,0	0,7	Ostali uređaji
40,0	50,9	41,9	47,0	48,7	26,2	56,7	47,3	Nemam pristup internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla

MODUL 1.C: Upotreba

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
C5: Za koje ste aktivnosti (u privatne svrhe)								
Slanje/primanje e-maila	77,0	75,1	70,0	61,7	59,2	64,5	70,7	70,0
Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)	93,4	79,7	66,9	39,2	36,7	26,6	67,5	68,5
Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa	59,7	71,2	77,5	67,2	74,2	71,6	70,1	68,9
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje	56,0	67,2	67,6	59,8	58,4	58,2	52,3	73,6
Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve	72,5	68,7	70,0	63,8	47,8	37,4	61,1	72,5
Traženje informacija o robi i uslugama	42,1	74,8	66,8	66,3	45,5	43,8	61,6	59,8
Preuzimanje (download) softvera	47,5	29,1	23,1	17,7	10,2	12,2	36,2	18,9
Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem blogova i/ili društvenih mreža	16,1	21,9	14,7	7,7	7,2	9,0	16,0	13,7
Učešće u on-line debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja (peticije)	12,1	13,2	7,0	5,8	4,0	3,1	9,4	9,1
Pohađanje on-line kurseva	10,1	6,6	4,4	2,2	2,7	0,0	6,8	4,4
Konsultovanje vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)	55,2	50,9	47,3	34,2	29,7	35,8	44,4	47,6
Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	22,1	39,3	24,3	16,1	6,3	3,1	25,4	23,1
Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)	21,6	23,6	15,6	10,6	8,9	4,0	18,1	16,7
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	23,6	46,0	40,2	35,9	28,1	16,9	31,4	40,2
Prodaja robe ili usluga putem interneta (npr. putem aukcija)	36,9	32,6	27,9	23,0	19,4	14,1	31,2	27,2
Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere)	53,8	52,1	58,4	46,0	53,6	68,1	55,7	50,5
Internet bankarstvo	4,9	17,2	19,6	17,7	11,2	3,5	15,3	13,0
Igranje igara na sreću	2,1	6,1	1,3	0,5	0,0	2,9	4,6	0,3

¹⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje C1 odgovorili „U poslednja 3 meseca“ .

interneta**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
nije od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili internet u poslednja 3 meseca? ¹⁾								
68,6	64,8	85,2	74,5	63,0	91,8	62,0	70,4	Slanje/primanje e-maila
87,0	67,7	59,7	63,9	73,3	100,0	50,4	68,0	Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)
49,7	67,4	84,3	76,9	57,8	70,9	72,4	69,5	Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa
52,6	61,1	70,5	66,2	54,6	70,4	66,1	62,4	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje
50,9	66,0	75,3	68,7	65,9	79,0	49,1	66,5	Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve
26,0	63,7	70,0	73,0	49,2	67,1	33,2	60,8	Traženje informacija o robi i uslugama
41,4	24,1	31,1	26,4	26,6	64,1	18,7	27,9	Preuzimanje (download) softvera
13,3	14,0	17,7	16,1	12,6	20,7	13,1	14,9	Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem blogova i/ili društvenih mreža
9,9	8,7	10,3	9,8	7,1	14,9	11,0	9,3	Učešće u on-line debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja (peticije)
7,6	3,6	9,9	5,6	4,8	19,4	0,5	5,7	Pohađanje on-line kurseva
26,7	43,8	60,3	48,0	37,5	83,4	42,5	45,9	Konsultovanje vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)
17,8	23,7	28,9	21,8	33,1	29,6	2,1	24,3	Traženje posla ili slanje aplikacija za posao
14,3	16,6	20,9	20,5	13,8	22,5	10,8	17,4	Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)
8,1	31,1	59,8	46,5	22,0	50,5	18,0	35,6	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
38,7	27,2	30,0	29,6	26,9	32,6	34,2	29,3	Prodaja robe ili usluga putem interneta (npr. putem aukcija)
43,4	52,2	60,4	55,2	45,4	70,9	60,4	53,2	Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb-kamere)
1,0	12,4	24,8	22,4	5,4	5,8	7,5	14,2	Internet bankarstvo
2,7	2,7	2,1	3,7	1,7	0,0	0,6	2,5	Igranje igara na sreću

MODUL 1.D: Javna uprava

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D1: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije								
Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	12,1	26,7	24,8	14,3	15,5	19,1	18,6	20,7
Preuzimanje (download) zvaničnih formulara	6,5	15,3	18,4	14,2	16,0	12,5	14,0	13,7
Slanje popunjenih obrazaca	8,7	8,7	12,9	11,1	14,3	10,1	10,6	10,6
D2: Za koje od sledećih aktivnosti ste koristili usluge javne								
Plaćanje poreza na prihod	4,2	4,4	6,5	8,7	12,8	8,4	5,4	7,6
Dobijanje potvrda u vezi sa socijalnom pomoći	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,3
Podnošenje zahteva za izdavanje ličnih dokumenata	20,3	30,2	25,6	21,9	42,3	23,1	26,7	27,3
Pristupanje javnim bibliotekama	43,2	7,5	7,9	7,1	16,3	9,0	8,4	19,5
Upis na fakultet ili druge obrazovne institucije	7,3	10,8	4,9	5,1	7,6	0,0	6,4	8,1
Promena adrese prebivališta	0,0	2,0	1,9	0,9	0,0	0,0	0,5	2,0
Nijedno od navedenog	44,9	54,5	62,4	65,3	38,8	68,6	60,6	50,9
D3: Da li ste u poslednjih 12 meseci imali neki od navedenih problema								
Tehnička neispravnost veb-sajta	25,5	22,7	19,3	15,5	19,6	4,2	20,4	20,4
Nedovoljne i zastarele informacije	14,5	29,7	35,7	35,3	39,2	20,3	31,1	30,1
Nepostojeća on-line (off-line) podrška	8,8	12,3	21,8	11,6	16,0	8,4	12,1	16,7
Nijedno od navedenog	65,6	60,6	54,4	59,7	51,8	75,5	57,8	60,4

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

(e-government)¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
nize od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
koristili internet u poslednja 3 meseca? (višestruki odgovor)								
9,5	16,5	32,5	25,6	13,7	7,2	17,3	19,6	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
3,6	10,3	28,2	19,0	10,1	1,4	8,2	13,9	Preuzimanje (download) zvaničnih formulara
3,6	9,9	16,2	12,8	8,2	10,7	8,0	10,6	Slanje popunjenih obrazaca
administracije u poslednjih 12 meseci: (višestruki odgovor)								
0,0	5,4	8,9	7,7	2,6	0,0	12,3	6,5	Plaćanje poreza na prihod
0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	1,6	0,1	Dobijanje potvrda u vezi sa socijalnom pomoći
0,0	31,6	25,0	29,1	16,8	49,8	32,1	27,0	Podnošenje zahteva za izdavanje ličnih dokumenata
43,1	10,6	13,6	7,0	18,5	30,6	43,5	13,9	Pristupanje javnim bibliotekama
0,0	6,2	9,7	6,7	6,6	30,6	3,3	7,2	Upis na fakultet ili druge obrazovne institucije
0,0	0,0	3,1	1,5	1,2	0,0	0,0	1,3	Promena adrese prebivališta
56,9	54,3	57,5	59,0	62,4	37,0	20,4	55,8	Nijedno od navedenog
pri korišćenju Veb sajtova javne administracije? (višestruki odgovor)								
0,0	17,7	27,2	20,0	24,2	38,3	4,2	20,4	Tehnička neispravnost veb-sajta
0,0	31,2	34,6	34,5	19,4	37,0	32,2	30,6	Nedovoljne i zastarele informacije
0,0	11,2	20,8	17,6	7,3	13,2	12,1	14,4	Nepostojeća on-line (off-line) podrška
100,0	60,3	51,1	56,3	67,4	32,4	66,9	59,1	Nijedno od navedenog

MODUL 1.D: Javna uprava

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D4: U kojoj ste meri zadovoljni sa sledećim aspektima korišćenja								
a) Jednostavnost								
Uglavnom sam zadovoljan/na	79,1	87,4	81,3	84,4	83,3	83,7	76,7	90,9
Uglavnom sam nezadovoljan/na	9,3	3,7	16,4	6,6	16,7	0,0	12,7	6,0
Nisam koristio/la ovu vrstu usluge	11,6	8,9	2,2	9,0	0,0	16,3	10,6	3,0
b) Korisnost								
Uglavnom sam zadovoljan/na	88,4	74,8	78,7	87,3	84,6	83,8	75,7	86,8
Uglavnom sam nezadovoljan/na	0,0	16,3	19,1	7,9	13,6	11,0	14,8	10,7
Nisam koristio/la ovu vrstu usluge	11,6	8,8	2,2	4,8	1,8	5,1	9,6	2,5
c) Informacije o izvršenju								
Uglavnom sam zadovoljan/na	28,9	27,8	43,0	43,9	55,4	43,0	38,4	36,6
Uglavnom sam nezadovoljan/na	2,0	13,7	8,7	8,1	6,1	4,2	7,5	10,2
Nisam koristio/la ovu vrstu usluge	69,1	58,6	48,3	47,9	38,4	52,7	54,1	53,2
d) Jednostavnost korišćenja								
Uglavnom sam zadovoljan/na	77,1	89,6	79,0	81,1	78,4	66,6	79,0	85,2
Uglavnom sam nezadovoljan/na	9,3	5,4	9,9	8,0	15,8	6,8	10,5	6,6
Nisam koristio/la ovu vrstu usluge	13,6	5,0	11,1	10,9	5,8	26,6	10,5	8,2
D5: Da li ste u poslednjih 12 meseci kontaktirali javnu administraciju								
Telefonom	9,8	17,0	11,6	14,9	16,3	19,7	12,2	15,6
E-mailom	3,4	5,3	4,3	3,8	5,2	1,2	4,5	4,0
Ličnom posetom	14,6	25,5	22,7	26,4	21,5	21,9	22,6	21,8
SMS-om, faksom	0,0	3,3	1,2	3,0	3,9	1,4	2,2	2,0
Nisam stupio/la u kontakt sa javnom administracijom u poslednjih 12 meseci	77,3	65,1	70,7	64,2	65,3	69,0	69,4	68,5

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

(e-government)¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
veb sajtova javne administracije u poslednjih 12 meseci:								
pronalaženja informacija								
72,6	80,5	89,5	86,0	77,5	82,6	84,5	83,6	Uglavnom sam zadovoljan/na
0,0	13,5	5,6	7,9	11,4	17,4	12,1	9,4	Uglavnom sam nezadovoljan/na
27,4	6,0	4,9	6,1	11,1	0,0	3,4	6,9	Nisam koristio/la ovu vrstu usluge
dostupnih informacija								
72,6	78,6	85,7	83,2	71,3	100,0	85,9	81,1	Uglavnom sam zadovoljan/na
0,0	16,8	9,5	11,8	17,7	0,0	11,1	12,8	Uglavnom sam nezadovoljan/na
27,4	4,6	4,8	4,9	11,0	0,0	3,0	6,1	Nisam koristio/la ovu vrstu usluge
(praćenju) podnetih zahteva								
0,0	42,4	37,0	42,5	25,4	49,8	30,6	37,5	Uglavnom sam zadovoljan/na
0,0	7,9	11,5	10,6	7,3	0,0	4,1	8,8	Uglavnom sam nezadovoljan/na
100,0	49,8	51,5	46,9	67,3	50,2	65,2	53,7	Nisam koristio/la ovu vrstu usluge
usluga veb sajta								
72,6	82,2	83,4	83,6	76,8	82,6	86,0	82,0	Uglavnom sam zadovoljan/na
0,0	12,3	5,0	8,2	8,7	17,4	6,9	8,6	Uglavnom sam nezadovoljan/na
27,4	5,5	11,6	8,2	14,5	0,0	7,1	9,4	Nisam koristio/la ovu vrstu usluge
u privatne svrhe, na neki od sledećih načina: (višestruki odgovor)								
8,0	11,8	22,0	16,2	10,8	7,4	16,3	13,9	Telefonom
0,0	3,1	9,5	5,1	3,3	8,6	1,0	4,3	E-mailom
12,4	21,1	30,1	25,2	22,4	11,6	11,9	22,2	Ličnom posetom
4,0	0,8	4,3	3,5	0,6	0,0	1,2	2,1	SMS-om, faksom
76,3	72,4	56,5	66,1	70,4	76,3	74,1	69,0	Nisam stupio/la u kontakt sa javnom administracijom u poslednjih 12 meseci

MODUL 1.D: Javna uprava

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
D6: Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj								
Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	83,3	76,4	76,8	73,0	71,4	72,2	78,5	75,1
Usluge nisu dostupne na veb sajtu	0,0	7,0	4,7	4,3	1,9	3,0	3,4	4,4
Više mi odgovara lični kontakt	31,1	43,9	52,5	46,5	46,9	43,4	41,2	46,2
Nedostaje automatski odgovor za poslate obrasce	1,8	6,1	4,2	2,7	4,8	5,1	4,2	3,6
Više mi odgovara da se šalju dokumenta u papiru	16,2	21,7	19,5	21,1	18,6	20,9	18,3	21,0
Nedostatak veština	6,4	13,8	11,0	16,1	18,5	30,6	14,3	10,9
Bezbednost i zaštita ličnih podataka	12,4	17,7	14,3	12,7	9,4	5,0	13,3	14,5
Javne administracije zahtevaju ličnu posetu ili podnošenje dokumenata u papiru	9,2	19,1	20,8	16,9	12,4	8,5	13,7	18,5
Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	2,6	7,5	3,9	4,6	1,2	2,5	2,5	6,6
Druga osoba je to učinila umesto mene	7,7	4,1	1,4	2,4	2,9	2,7	4,0	3,8
Nijedno od navedenog	3,5	1,9	3,4	3,2	5,5	3,1	2,0	4,5

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

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

(e-government)¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
administraciji putem interneta: (višestruki odgovor)²⁾								
75,1	79,2	71,6	76,4	75,4	76,2	84,9	76,9	Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci
0,0	3,1	8,4	4,8	3,7	2,1	1,4	3,9	Usluge nisu dostupne na veb sajtu
34,3	46,5	41,0	44,1	45,3	45,8	33,5	43,6	Više mi odgovara lični kontakt
1,1	3,8	5,9	3,5	5,1	0,0	3,7	3,9	Nedostaje automatski odgovor za poslate obrasce
17,9	19,3	21,5	18,9	21,9	15,6	16,6	19,6	Više mi odgovara da se šalju dokumenta u papiru
14,1	13,3	10,1	11,2	14,2	10,7	15,7	12,7	Nedostatak veština
8,7	14,4	15,5	14,9	13,5	20,3	6,5	13,9	Bezbednost i zaštita ličnih podataka
7,7	16,6	19,2	18,4	15,7	11,1	7,9	16,0	Javne administracije zahtevaju ličnu posetu ili podnošenje dokumenata u papiru
0,0	3,5	9,5	6,7	2,6	3,5	0,5	4,4	Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije
12,4	2,4	2,8	1,9	6,7	6,4	2,0	3,9	Druga osoba je to učinila umesto mene
7,3	2,0	4,0	2,9	4,1	0,0	2,9	3,2	Nijedno od navedenog

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili /								
U poslednja 3 meseca	21,4	24,1	19,2	15,0	12,6	10,1	19,9	18,6
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	12,4	11,9	8,2	5,2	6,0	3,0	11,5	6,7
Pre više od godinu dana	6,7	10,0	6,2	6,1	3,8	4,6	7,0	7,0
Nikad nisam koristio/koristila	59,6	54,0	66,5	73,7	77,6	82,3	61,7	67,7
E2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili (u privatne svrhe)								
Hrana/prehrambeni proizvodi	3,8	1,8	6,8	5,1	3,7	6,6	2,0	6,7
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)	15,2	15,2	30,0	22,6	26,5	22,6	15,5	26,3
Farmaceutski proizvodi	0,0	4,7	10,3	6,8	10,5	44,7	4,1	7,9
Filmovi, muzika	0,0	1,7	0,9	5,0	0,0	0,0	1,8	0,9
Knjige/magazini/novine	15,9	14,3	12,6	17,0	20,4	6,6	10,0	21,9
E-učila	0,0	0,0	3,2	0,0	4,4	0,0	0,5	1,5
Odeća, sportski proizvodi	30,8	32,0	27,5	31,6	19,8	6,6	28,1	31,7
Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	4,0	3,2	1,7	1,4	4,4	6,6	5,1	0,1
Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)	1,9	3,7	5,3	6,9	7,2	0,0	5,5	2,5
Računarska hardware oprema	0,0	8,8	13,9	7,9	7,7	18,0	9,7	4,6
Elektronska oprema (uklj. kamere)	34,4	10,6	12,7	17,7	24,5	13,5	25,3	10,8
Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopoljasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)	0,0	1,7	1,1	1,6	3,3	6,8	1,4	1,2
Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	0,0	1,7	0,0	0,0	2,6	0,0	1,3	0,0
Smeštaj za odmor (hotel itd.)	11,6	12,0	9,3	7,5	13,0	6,6	5,4	18,0
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)	0,0	18,4	10,6	11,2	8,8	20,0	10,7	10,0
Ulaznice za kulturne događaje	7,7	11,7	13,6	8,9	14,8	6,6	12,5	8,7
Ostalo	7,8	24,0	13,6	21,4	15,2	21,9	17,6	15,5

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

„Nikad nisam koristio/koristila“ .

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

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

interneta¹⁾**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
níže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
naručili robu ili usluge putem interneta?								
14,2	18,5	23,8	22,2	15,4	27,0	14,6	19,3	U posljednja 3 meseca
16,6	7,7	9,1	10,8	6,3	3,6	14,0	9,2	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
3,4	7,1	8,7	7,8	4,8	20,3	4,0	7,0	Pre više od godinu dana
65,8	66,7	58,5	59,2	73,5	49,1	67,4	64,5	Nikad nisam koristio/koristila
putem interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)²⁾								
0,0	3,8	6,2	4,7	3,7	0,0	2,9	4,0	Hrana/prehrambeni proizvodi
19,4	20,2	20,1	19,7	19,2	0,0	35,2	20,1	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)
0,0	6,1	7,9	5,8	5,6	0,0	8,5	5,7	Farmaceutski proizvodi
0,0	1,5	2,0	1,0	3,1	0,0	0,0	1,4	Filmovi, muzika
17,1	10,9	22,6	13,4	17,7	0,0	25,4	15,1	Knjige/magazini/novine
0,0	1,1	1,1	1,2	1,1	0,0	0,0	1,0	E-učila
11,7	34,6	28,4	30,7	33,8	43,2	6,3	29,6	Odeća, sportski proizvodi
0,0	3,3	3,8	5,2	0,0	0,0	0,6	3,0	Igrice i dodaci (upgrades) za igrice
0,0	4,7	5,3	4,7	4,8	0,0	2,3	4,2	Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)
10,3	5,7	9,8	9,0	7,2	0,0	4,4	7,5	Računarska hardware oprema
51,1	14,0	13,6	13,9	20,3	26,8	39,7	19,1	Elektronska oprema (uklj. kamere)
0,0	1,3	1,8	0,8	2,9	0,0	0,6	1,3	Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita itd.)
0,0	1,0	0,6	0,3	2,1	0,0	0,0	0,7	Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge
17,1	6,2	16,9	11,0	5,9	6,0	24,2	10,7	Smeštaj za odmor (hotel itd.)
7,5	8,9	14,9	14,9	5,0	0,0	5,6	10,4	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)
0,0	9,3	19,3	16,4	5,6	0,0	0,6	10,8	Ulaznice za kulturne događaje
7,5	20,2	14,1	17,8	13,4	30,0	12,3	16,7	Ostalo

MODUL 1.E: Trgovina putem

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
E3: Da li je bilo koji od navedenih proizvoda, koji ste kupili ili naručili								
Filmovi, muzika	0,0	4,6	0,0	15,2	0,0	0,0	3,2	3,8
Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)	11,8	33,7	28,7	25,2	14,7	100,0	26,9	21,4
Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	0,0	0,0	12,8	15,1	17,9	0,0	8,1	3,8
Nijedno od navedenog	88,2	61,7	64,7	59,7	67,4	0,0	61,8	76,8
E4: Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge								
Domaći trgovci	88,8	88,8	83,7	91,5	88,4	87,8	83,3	94,5
Trgovci iz zemalja EU	4,1	7,1	12,5	10,1	16,1	17,4	11,1	5,2
Trgovci iz ostalih zemalja sveta	15,2	10,7	13,9	3,3	0,0	12,2	10,8	11,0
Nepoznata zemlja porekla trgovca	1,2	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,1

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

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su pozitivno odgovorili na pitanje
D2D i/ili D2E i/ili D2F i/ili D2H i/ili D2I.

³⁾ Podaci se odnose na pojedince koji su odgovorili na pitanje D1
„U poslednja 3 meseca“ ili „Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)“.

interneta¹⁾

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
preko interneta, preuzet (ili korišćen) sa veb sajtova? (višestruki odgovor)²⁾								
0,0	0,0	8,5	6,0	0,0	0,0	0,0	3,5	Filmovi, muzika
0,0	28,4	26,7	21,3	42,1	0,0	2,3	23,9	Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)
0,0	0,0	14,1	9,9	0,0	0,0	0,0	5,8	Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)
100,0	71,6	58,1	68,1	57,9	0,0	97,7	69,9	Nijedno od navedenog
preko interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)³⁾								
89,1	88,5	86,7	88,4	91,0	81,2	82,4	88,1	Domaći trgovci
0,0	8,7	12,4	9,5	6,3	18,8	3,9	8,5	Trgovci iz zemalja EU
28,0	6,0	12,2	10,6	3,0	0,0	37,9	10,9	Trgovci iz ostalih zemalja sveta
0,0	0,0	1,6	0,6	0,5	0,0	0,0	0,5	Nepoznata zemlja porekla trgovca

MODUL 1.F:

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
F1: Koje ste od sledećih internet								
Korišćenje internet pretraživača (Google, Yahoo)	93,6	95,8	94,6	90,4	81,5	75,0	93,5	90,6
Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)	63,5	66,3	60,1	50,0	46,0	37,9	57,4	60,0
Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu	70,5	46,2	32,0	16,3	11,5	9,1	41,4	35,5
Korišćenje interneta radi obavljanja telefonskog razgovora	40,6	46,4	41,1	42,6	43,5	54,5	45,8	40,2
Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.	30,9	19,5	13,1	6,2	2,8	3,3	19,8	12,1
Pravljenje veb-stranice	18,4	11,1	5,7	3,8	2,7	0,0	11,7	6,2
Upload teksta, igara, slika, filmova ili muzike na veb-sajtove	36,7	28,2	18,9	13,4	11,3	6,4	25,5	20,6
Menjanje sigurnosnih podešavanja u internet pretraživačima	20,8	19,1	14,2	6,0	5,9	1,1	16,8	11,5
Nijedno od navedenog	3,1	2,6	3,4	3,2	8,3	12,7	3,5	4,2
F2: Da li svoje internet sposobnosti								
Komunikaciju sa rođacima, prijateljima, kolegama preko interneta	98,3	94,8	86,3	75,9	73,5	79,3	87,0	88,6
Zaštitu svojih podataka na računaru	70,4	57,9	46,1	36,5	27,9	32,6	50,0	51,3
Zaštitu svog računara od virusa ili drugih infekcija	62,5	59,3	49,9	33,3	27,4	37,5	56,4	42,1
F3: Da li vaše računarske veštine procenjujete kao dovoljne								
Da	26,4	36,4	25,5	17,9	9,0	5,0	24,6	24,4
Ne	21,1	16,2	23,7	26,5	24,4	28,6	22,9	21,2
Nije primenljivo, Ne planiram da menjam posao	52,5	47,4	50,7	55,6	66,5	66,4	52,5	54,5

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

²⁾ Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“.

E-veštine**u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
aktivnosti obavljali?²⁾								
76,8	93,5	96,7	95,7	89,2	98,2	82,5	92,1	Korišćenje internet pretraživača (Google, Yahoo)
46,4	51,8	82,5	65,5	50,8	72,9	46,0	58,7	Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)
59,1	35,0	36,7	35,8	41,5	63,8	29,1	38,6	Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu
31,5	42,5	50,9	45,2	37,1	59,1	45,7	43,1	Korišćenje interneta radi obavljanja telefonskog razgovora
19,1	15,6	15,8	15,3	16,4	34,5	9,8	16,1	Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.
17,5	7,2	9,4	8,6	7,2	14,0	15,2	9,1	Pravljenje veb-stranice
30,3	20,0	27,3	23,5	21,5	44,2	16,5	23,1	Upload teksta, igara, slika, filmova ili muzike na veb-sajtove
20,6	10,7	20,0	14,7	13,9	27,9	6,7	14,3	Menjanje sigurnosnih podešavanja u internet pretraživačima
11,4	2,9	2,1	2,6	4,5	0,0	8,8	3,8	Nijedno od navedenog
procenjujete kao dovoljne za:								
88,0	87,0	89,8	87,7	86,6	100,0	85,6	87,8	Komunikaciju sa rođacima, prijateljima, kolegama preko interneta
57,7	48,5	52,5	50,4	51,0	71,5	39,2	50,6	Zaštitu svojih podataka na računaru
49,6	48,5	52,2	51,7	51,2	48,9	33,6	49,5	Zaštitu svog računara od virusa ili drugih infekcija
traženje ili menjanje posla u sledećih godinu dana?								
18,4	23,6	30,1	24,0	32,3	25,9	2,9	24,5	Da
32,1	22,8	14,3	15,0	30,0	25,5	25,9	22,1	Ne
49,5	53,5	55,5	60,9	37,6	48,6	71,1	53,5	Nije primenljivo, Ne planiram da menjam posao

1.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO

MODUL 1.A: PRISTUP INFORMACIONIM I KOMUNIKACIONIM TEHNOLOGIJAMA

A1	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup sledećim uređajima kod kuće?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Personalni računar (PC)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	a1) ukupan broj računara u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/>	kom.
	b) Laptop	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	b1) ukupan broj laptop računara u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/>	kom.
	c) TV	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	c1) Satelitska TV	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	c2) Kablovska TV	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	c3) Digitalna TV	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	c4) Ukupan broj TV prijemnika u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/>	kom.
	d) Radio-prijemnik (uključujući mobilni telefon, radio u kolima...)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	d1) ukupan broj radio-prijemnika u Vašem domaćinstvu	<input type="text"/>	kom.
	e) Mobilni telefon	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	f) Nijedno od navedenog	<input type="text"/>	<input type="text"/>
-> idi na A2			
A2	Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup internetu <u>kod kuće</u> , bez obzira na to da li je korišćen?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	Da	<input type="text"/>	-> idi na A3
	Ne	<input type="text"/>	-> idi na A5
	Ne znam	<input type="text"/>	-> idi na B1

A3Pomoću kojih od navedenih uređaja imate pristup internetu kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

- | | | |
|--|--|--|
| a) Personalni računar (PC) | | |
| b) Portabl (laptop) | | |
| c) Ostalo | | |
| c1) Mobilni telefon (GPRS itd.) | | |
| c2) Ručni računar (tablet, PDA) | | |
| d) TV sa specifičnim internet uređajem | | |
| e) Igračke konzole (play-station) | | |
| f) Ne znam | | |

-> idi na A4

A4

Koji tip internet konekcije koristite?

(moguće je dati više odgovora)

- | | | |
|---|--|--|
| a) DSL (ADSL) | | |
| b) Kablovski internet (optički kabal, PLC) | | |
| c) Bežična konekcija (satelitski internet, javni WiFi) | | |
| d) Mreža mobilne telefonije (3G mreža) putem ručnog uređaja (mobilni telefon, tablet) | | |
| e) Mreža mobilne telefonije (3G mreža) putem USB konekcije | | |
| f) Dial-up pristup putem telefonske linije ili ISDN | | |
| g) Mreža mobilne telefonije (2G ili GPRS) putem mobilnog telefona ili laptopa | | |

-> idi na B1

A5

Koji je razlog zbog kog nemate pristup internetu kod kuće?

(moguće je dati više odgovora)

- | | | |
|---|--|--|
| a) Imam pristup internetu negde drugde | | |
| b) Nemam potrebu za internetom | | |
| c) Oprema je suviše skupa | | |
| d) Pristup internetu je suviše skup | | |
| e) Nedostatak veština | | |
| f) Privatnost ili bezbednost | | |
| g) Broadband (širokopojasni) internet nije dostupan | | |
| h) Fizička nesposobnost | | |
| i) Nijedno od navedenog; drugi razlozi | | |

-> idi na B1

MODUL 1.B: UPOTREBA RAČUNARA

B1	Kada ste poslednji put koristili računar?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na B2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
	Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
	Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
B2	Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	
	Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	
	Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
	Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
-> idi na B3			

MODUL 1.C: UPOTREBA INTERNETA

C1	Kada ste poslednji put koristili internet?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na C2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na D1
	Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na E1
	Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na F3
C2	Koliko ste često, u proseku, koristili internet u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	
	Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	
	Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
	Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C3			
C3	Gde ste koristili internet u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Kod kuće	<input type="checkbox"/>	
	b) Na poslu (van kuće)	<input type="checkbox"/>	
	c) U obrazovnoj ustanovi	<input type="checkbox"/>	
	d) U kući druge osobe	<input type="checkbox"/>	
	e) Ostalo	<input type="checkbox"/>	
	e1) U javnoj biblioteci	<input type="checkbox"/>	
	e2) U pošti	<input type="checkbox"/>	
	e3) U javnoj instituciji, skupštini, vladinoj organizaciji	<input type="checkbox"/>	
	e4) U internet-kafeu	<input type="checkbox"/>	
	e5) Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C4			
C4	Da li koristite neki od sledećih mobilnih uređaja za pristup internetu van kuće ili posla?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Mobilni telefon (smartphone)	<input type="checkbox"/>	
	a1) Mobilni telefon putem GPRS-a ili 3G mreže	<input type="checkbox"/>	
	a2) Mobilni telefon preko Wifi	<input type="checkbox"/>	
	b) Prenosivi računar (laptop ili tablet)	<input type="checkbox"/>	
	b1) Mreža mobilne telefonije, putem USB modema ili SIM kartice	<input type="checkbox"/>	
	b2) Putem Wifi mreže (bežična mreža)	<input type="checkbox"/>	
	c) Ostali uređaji	<input type="checkbox"/>	
	d) Nemam pristup internetu preko mobilnih uređaja van kuće ili posla	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C5			

C5

Koje ste aktivnosti obavljali preko interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca:

(moguće je dati više odgovora)

<i>Komunikacija</i>		
a) Slanje/primanje e-maila		
b) Učešće u društvenim mrežama (Facebook, Twitter)		
<i>Pristup informacijama</i>		
c) Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa		
d) Traženje informacija koje se odnose na zdravlje		
e) Traženje informacija koje se odnose na obrazovanje, kurseve		
f) Traženje informacija o robi i uslugama		
g) Preuzimanje (download) softvera		
<i>Građansko i političko učešće</i>		
h) Slanje mišljenja o društvenim pitanjima putem blogova i/ili društvenih mreža		
i) Učešće u on-line debatama ili glasanje radi definisanja društvenih pitanja		
<i>Obuka i edukacija</i>		
j) Pohađanje on-line kurseva (iz bilo koje oblasti)		
k) Konsultovanje Vikipedije (radi sticanja znanja iz bilo koje oblasti)		
<i>Profesionalno usavršavanje</i>		
l) Traženje posla ili slanje aplikacija za posao		
m) Učešće u profesionalnim mrežama (kreiranje profila, slanje poruka)		
<i>Druge on-line usluge</i>		
n) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj		
o) Prodaja robe ili usluga putem interneta (npr. putem aukcija)		
p) Telefoniranje preko interneta/video-razgovori (putem veb kamere) preko interneta		
q) internet bankarstvo		
r) Igranje igara na sreću (npr. on-line kladionice)		
-> idi na D1		

MODUL 1.D: JAVNA UPRAVA (e-government)

D1	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem interneta, u privatne svrhe, za sledeće aktivnosti:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a)	Dobijanje informacija sa veb-sajta javnih institucija ili javnih servisa	
	b)	Preuzimanje (download) zvaničnih formulara	
	c)	Slanje popunjenih obrazaca	
	d)	Nijedno od navedenog	
Ako je odgovor „Ne“ pod c -> idi na D2; u suprotnom, idi na pitanje E1			
D2	Da li ste u poslednjih 12 meseci koristili usluge javne administracije ili javnih servisa putem interneta za sledeće aktivnosti:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a)	Plaćanje poreza na prihod	
	b)	Dobijanje potvrda u vezi socijalne pomoći	
	c)	Podnošenje zahteva za izdavanje ličnih dokumenata	
	d)	Pristupanje javnim bibliotekama	
	e)	Upis na fakultet ili druge obrazovne institucije	
	f)	Promena adrese prebivališta	
	g)	Nijedno od navedenog	
-> idi na D3			
D3	Da li ste se u poslednjih 12 meseci susreli sa nekim od sledeće navedenih problema pri korišćenju veb-sajtova javne administracije ili javnih servisa u privatne svrhe:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a)	Tehnička neispravnost veb-sajta	
	b)	Nedovoljne i zastarele informacije	
	c)	Nepostojeća on-line (off-line) podrška	
	d)	Nijedno od navedenog	
->Idi na D4			
D4	U kojoj ste meri zadovoljni sa sledećim aspektima korišćenja veb-sajtova javne administracije ili javnih servisa u poslednjih 12 meseci:		
	1) uglavnom sam zadovoljan/na 2) uglavnom sam nezadovoljan/na 3) nije primenljivo (ispitanik nije koristio ovu vrstu usluge putem veb-sajta)		
	a)	Jednostavnost pronalaženja informacija	1 2 3
	b)	Korisnost dostupnih informacija	1 2 3
	c)	Informacije o izvršenju (praćenju) podnetih zahteva	1 2 3
	d)	Jednostavnost korišćenja usluga veb sajta	1 2 3
->Idi na D5			

D5	Da li ste u poslednjih 12 meseci stupili u kontakt sa javnom administracijom ili javnim servisima u privatne svrhe, na neki od sledećih načina (izuzev putem interneta):	
	(moguće je dati više odgovora)	
	a) Telefonom	<input type="checkbox"/>
	b) e-mailom	<input type="checkbox"/>
	c) Ličnom posetom	<input type="checkbox"/>
	d) SMS-om, fax-om	<input type="checkbox"/>
	e) Ne, nisam stupio/la u kontakt sa javnom administracijom ili javnim servisima poslednjih 12 meseci	<input type="checkbox"/>
Ako je odgovor »NE« pod c) na D1 -> idi na D6; u suprotnom -> Idi na E1		
D6	Koji su razlozi što niste slali popunjene obrasce javnoj administraciji putem interneta u poslednjih 12 meseci:	
	(moguće je dati više odgovora)	
	a) Nije bilo potrebe da se šalju popunjeni obrasci	<input type="checkbox"/>
	b) Usluge nisu bile dostupne na veb-sajtu (nisu postojale)	<input type="checkbox"/>
	c) Više mi odgovaraju lični kontakt i posete	<input type="checkbox"/>
	d) Nedostaje automatski odgovor za poslate obrasce	<input type="checkbox"/>
	e) Više mi odgovara da se šalju dokumenta u papiru	<input type="checkbox"/>
	f) Nedostatak veština (ne znam kako da koristim veb sajt ili je korišćenje komplikovano)	<input type="checkbox"/>
	g) Bezbednost i zaštita ličnih podataka	<input type="checkbox"/>
	h) Javne administracije zahtevaju ličnu posetu ili podnošenje dokumenata u papiru	<input type="checkbox"/>
	i) Nepostojanje elektronskog potpisa ili identifikacije	<input type="checkbox"/>
	j) Druga osoba je to učinila umesto mene	<input type="checkbox"/>
	k) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
-> Idi na E1		

MODUL 1.E: TRGOVINA PUTEM INTERNETA

E1	Kada ste poslednji put kupili ili naručili robu ili usluge putem interneta u privatne svrhe:		
	(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na E2
	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na E2
	Pre više od jedne godine	<input type="checkbox"/>	-> idi na E7
Nikada	<input type="checkbox"/>	-> idi na E7	
E2	Koji ste vrstu robe ili usluga kupili ili naručili putem interneta u poslednjih 12 meseci, u privatne svrhe:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Hrana/prehrambeni proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Farmaceutski proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Filmovi, muzika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Knjige/magazini/novine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) E-učila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Odeća, sportski proizvodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	j) Računarska hardware oprema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	k) Elektronska oprema (uklj. kamere)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l) Telekomunikacione usluge (npr. pretplate na širokopojasnu mrežu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	m) Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Smeštaj za odmor (hotel...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
o) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
p) Ulaznice za kulturne događaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
q) Ostalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-> Ako je odgovor „Da“ pod d, e, f, h ili i -> idi na E3; u suprotnom, idi na E4			
E3	Da li ste bilo koji od sledećih proizvoda, koje ste kupili ili naručili putem interneta, dobili direktnim preuzimanjem (download) sa Vebsajta umesto poštom?		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a) Filmove, muziku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Knjige/magazini/novine (uključujući e-knjige i e-učila)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades i igrice)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-> idi na E4			

E4	Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge putem interneta u poslednjih 12 meseci:		
	(moguće je dati više odgovora)		
	a)	Od domaćih trgovaca	<input type="checkbox"/>
	b)	Od trgovaca iz zemalja EU	<input type="checkbox"/>
	c)	Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	<input type="checkbox"/>
	d)	Nepoznata zemlja porekla trgovaca	<input type="checkbox"/>
-> idi na F1			

MODUL 1.F: E-VEŠTINE

F1	Koje ste od sledećih internet aktivnosti već obavljali:					
	(moguće je dati više odgovora)					
	a)	Korišćenje internet pretraživača (Google, Yahoo)	<input type="checkbox"/>			
	b)	Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike)	<input type="checkbox"/>			
	c)	Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu	<input type="checkbox"/>			
	d)	Korišćenje interneta radi obavljanja telefonskog razgovora	<input type="checkbox"/>			
	e)	Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.	<input type="checkbox"/>			
	f)	Pravljenje veb-stranice	<input type="checkbox"/>			
	g)	Upload teksta, igara, slika, filmova ili muzike na veb-sajtove	<input type="checkbox"/>			
	h)	Menjanje sigurnosnih podešavanja u internet pretraživačima	<input type="checkbox"/>			
	i)	Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>			
-> idi na F2						
F2	Da li svoje internet veštine procenjujete kao dovoljne za:					
	(moguće je dati više odgovora)					
			Da	Ne	Nije primenljivo	
	a)	Komunikaciju sa rođacima, prijateljima, kolegama preko interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	b)	Zaštitu svojih podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	c)	Zaštitu svog računara od virusa i drugih računarskih zaraza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
-> idi na F3						
F3	Da li vaše računarske veštine procenjujete kao dovoljne za traženje ili menjanje posla u sledećih godinu dana?					
	(moguće je dati samo jedan odgovor)					
	a)	Da	<input type="checkbox"/>	->Idi na G1		
	b)	Ne	<input type="checkbox"/>	->Idi na G1		
	c)	Nije primenljivo, ne planiram da menjam posao	<input type="checkbox"/>	->Idi na G1		

MODUL 1.G: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU

- G1** Broj godina ispitanika _____
- G2** Pol ispitanika
- a) Muški
- b) Ženski
- G3** Obrazovni nivo ispitanika
- a) Niže od srednjeg obrazovanja
- b) Srednje obrazovanje
- c) Više i visoko obrazovanje
- G4** Radni status ispitanika
- a) Zaposlen
- b) Nezaposlen
- c) Student
- d) Ostali neuključeni u radnu snagu (penzioneri, lica na služenju vojnog roka)
- G5** Opština _____ šifra |_|_|_|_|_|
- G6** Naselje _____ šifra |_|_|_|_|_|_|_|
- G7** Broj članova domaćinstva _____
- G8** Od toga, broj dece mlađe od 18 godina _____
- G9** Prihod domaćinstva (prosečan neto mesečni prihod)
- a. do 300 evra
- b. od 300 do 600 evra
- c. preko 600 evra

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2013.

PREDUZEĆA



2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"> Istraživanje je sprovedeno od 15. do 26. aprila 2013.
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Telefonski intervju
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"> 1200 preduzeća
Ciljna populacija ¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> Preduzeća sa 10 i više zaposlenih Sektor C: Prerađivačka industrija Sektor D i E: Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama Sektor F: Građevinarstvo Sektor G: Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila Sektor H: Saobraćaj, skladištenje i veze Sektor I: Usluge smeštaja i ishrane Sektor J: Informisanje i komunikacije Sektor L i M: Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti Sektor N i Oblast 95: Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera Banke i osiguravajuća društva
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none"> Stratifikovan uzorak
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)

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

2.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 1200 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 92,7% (1112 preduzeća).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	131	94	119	166	97	81	344
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	26	27	30	47	24	12	83
	Građevinarstvo	36	34	24	40	22	32	94
	Trgovina na veliko i malo	48	42	19	60	25	24	109
	Saobraćaj i skladištenje	36	26	21	31	21	31	83
	Usluge smeštaja i ishrane	32	33	4	32	18	19	69
	Informisanje i komunikacije	49	27	9	39	13	33	85
	Banke i osiguravajuća društva	11	4	22	4	5	28	37
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	66	45	11	44	27	51	122
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	35	27	24	22	17	47	86	
Broj	470	359	283	485	269	358	1112	
Procenat	42,3	32,3	25,4	43,6	24,2	32,2	100	

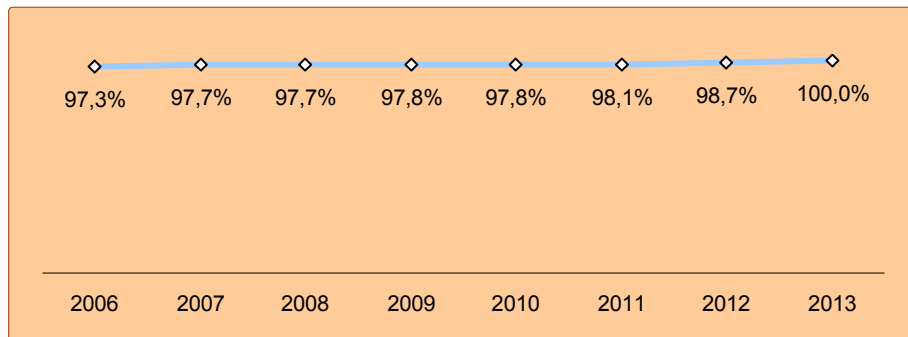
2.3. GLAVNI NALAZI

2.3.1. Računari i računarske mreže u preduzećima

Rezultati istraživanja pokazuju da 100% preduzeća na teritoriji Republike Srbije koristi računar u svom poslovanju, što nam ukazuje na povećanje od 1,3% u odnosu na 2012. godinu.

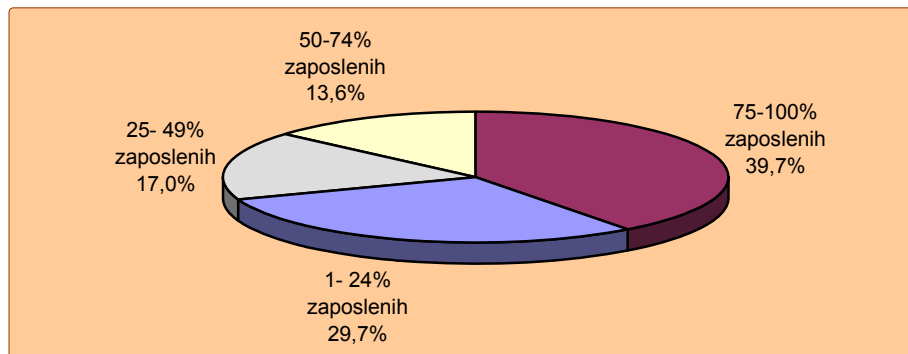
100% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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

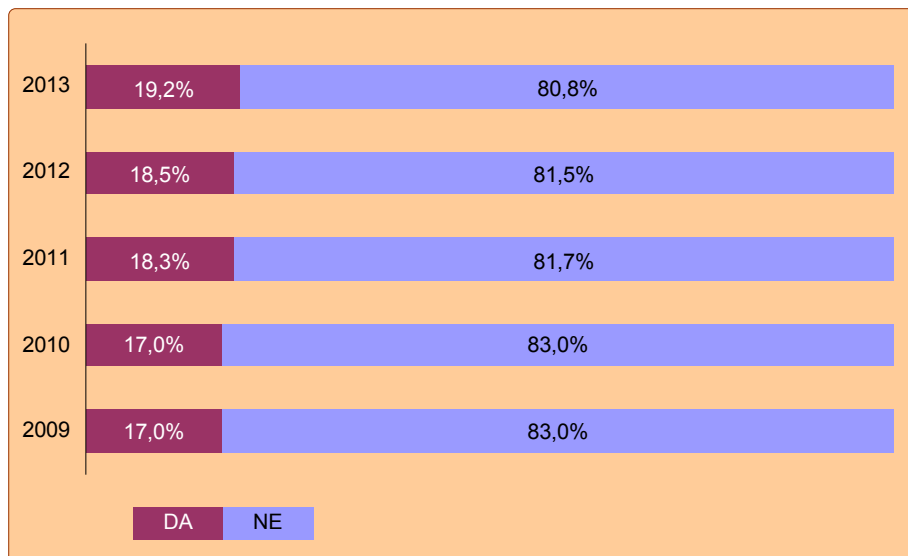


U 29,7% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 39,7% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

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



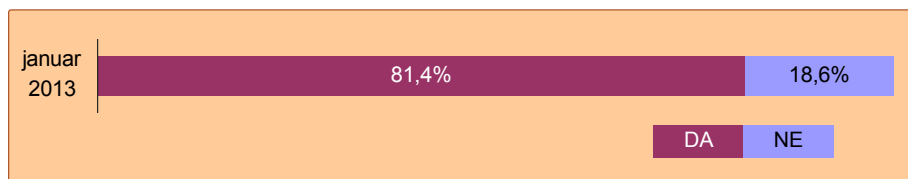
Graf. 2.3. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo „open source“ operativni sistem Linux?



19,2% preduzeća koristilo je Linux „open source“ operativni sistem

Linux su najviše koristila velika preduzeća (37%), kao i preduzeća koja se nalaze na teritoriji Vojvodine (21%).

Graf. 2.4. Da li su zaposlena lica u vašem preduzeću imala daljinski pristup dokumentima, e-mail sistemu preduzeća ili aplikacijama putem interneta tokom januara 2013?



Na osnovu istraživanja došlo se do zaključka da je 81,4% zaposlenih imalo daljinski pristup dokumentima ili aplikacijama putem interneta (putem fiksno, mobilnog ili bežičnog povezivanja).

2.3.2. internet u preduzećima

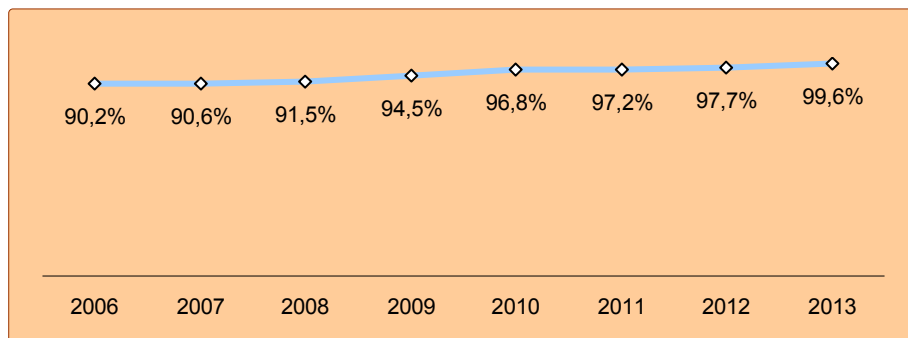
U Republici Srbiji, 99,6% preduzeća ima internet priključak, što je za 1,9% više u odnosu na 2012. godinu, a 2,4% više u odnosu na 2011. godinu.

Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih i srednjih preduzeća internet priključak poseduje 100%. Situacija je neznatno drugačija kod malih preduzeća, gde 99,5% tih preduzeća ima internet priključak.

99,6% preduzeća ima internet priključak

Zastupljenost interneta u preduzećima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu ona iznosi 99,8%, u Vojvodini 99,6%, a u centralnoj Srbiji 99,3%.

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

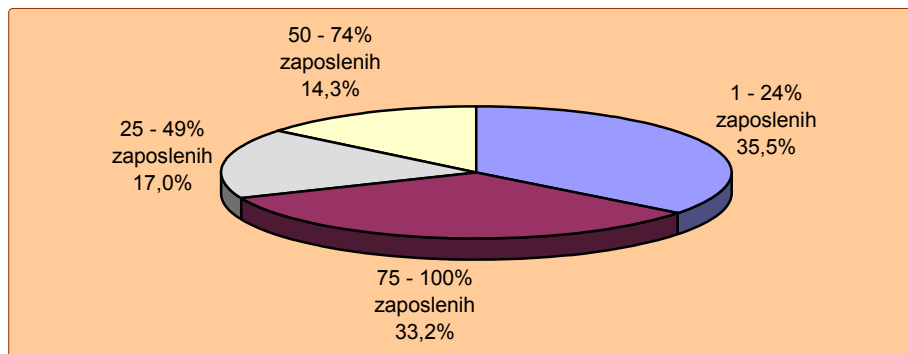


Korišćenje interneta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Informisanje i komunikacije (100%)
- Građevinarstvo (100%)
- Saobraćaj i skladištenje (100%)
- Trgovina na veliko i malo (100%)
- Prerađivačka industrija (99,7%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (99,2%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (98,3%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (97,7%)
- Usluge smeštaja i ishrane (96,4%)

U 35,5% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 33,2% preduzeća 75-100% zaposlenih koristi internet najmanje jedanput nedeljno.

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

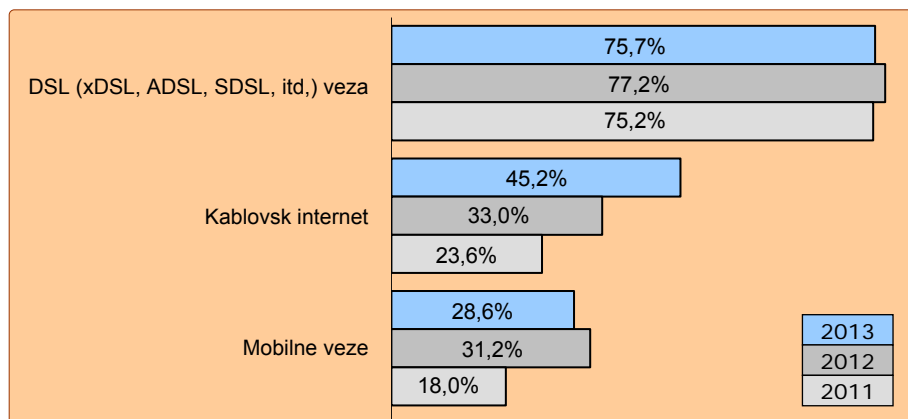


U vezi s načinom pristupanja internetu (tipovi konekcije), preduzećima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora.

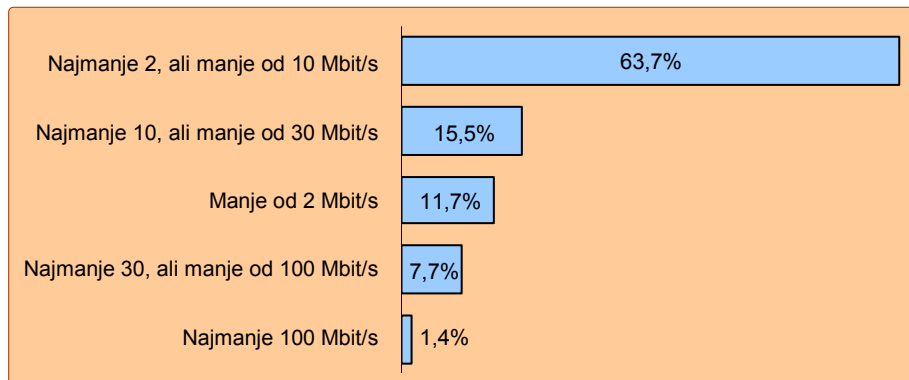
Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja preduzeća koja poseduju internet priključak, DSL ima 75,7% preduzeća, a kablovski internet 45,2% preduzeća.

75,7% preduzeća koja imaju internet priključak koriste DSL (xDSL, ADSL) vezu

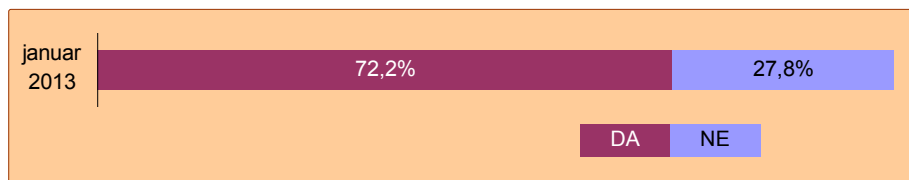
Graf. 2.7. Da li vaše preduzeće ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa internetom?



Graf. 2.8. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?



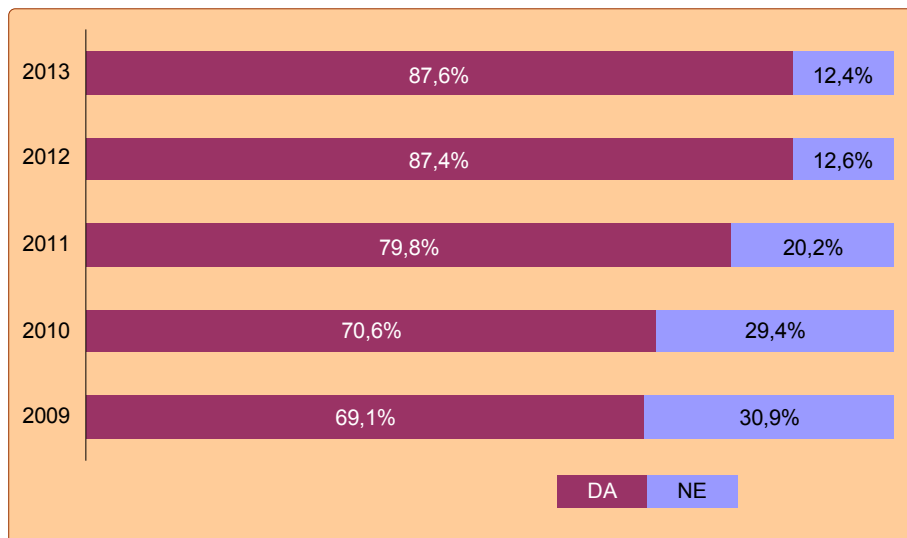
Graf. 2.9. Da li su zaposleni u vašem preduzeću imali mogućnost upotrebe prenosivih uređaja (laptop računari, smartphone mobilni telefoni ili PDA uređaji) za pristup internetu za poslovne potrebe tokom januara 2013?



2.3.3. Javna uprava (e-government)

Od ukupnog broja preduzeća koja imaju internet priključak, 87,6% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 0,2% u odnosu na 2012. godinu, a 7,8% u odnosu na 2011. godinu. 12,8% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

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



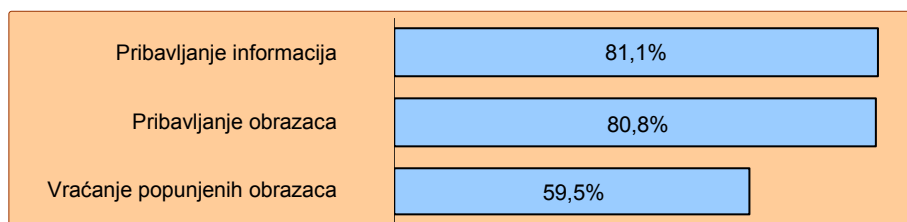
87,6% preduzeća koja imaju internet priključak koristi elektronske servise javne uprave

Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da preduzeća iz oblasti banaka i osiguravajućih društava (94,6%) najviše koriste elektronske servise javne uprave.

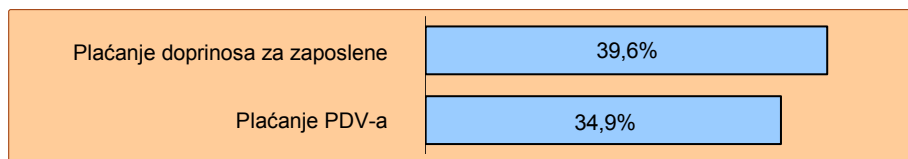
Među odgovorima na pitanje u koje svrhe preduzeće koristi elektronske usluge javne administracije, najčešći odgovori su sledeći:

- Za pribavljanje informacija (81,1%)
- Za pribavljanje obrazaca (80,8%)
- Za vraćanje popunjenih obrazaca (59,5%)

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



Graf. 2.12. Da li je vaše preduzeće koristilo internet za sledeće administrativne procedure?



2.3.4. Veb-sajt

73,8% preduzeća koja imaju internet priključak poseduje veb-sajt. Isti procenat je bio i 2012. godine, dok je podatak za 2011. iznosio 67,6%.

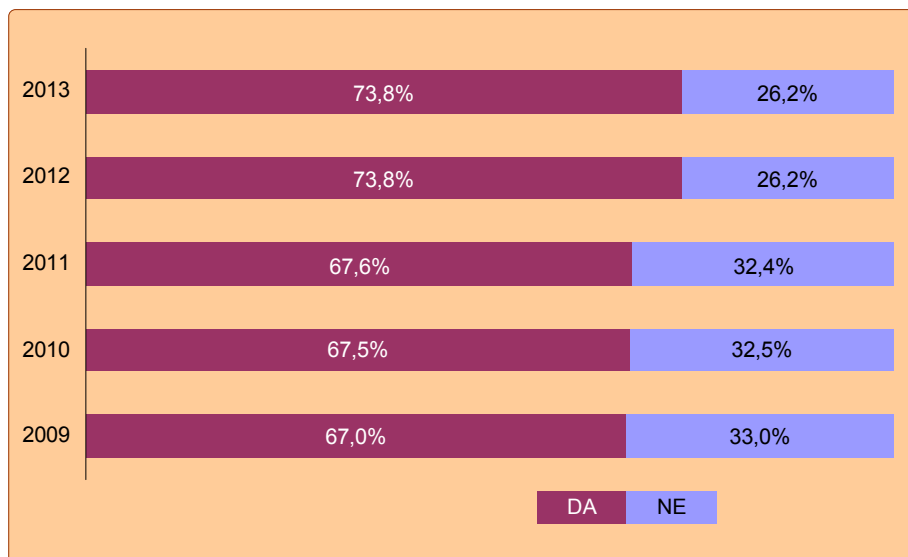
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 87% od velikih preduzeća poseduje veb-sajt
- 87,7% od srednjih preduzeća poseduje veb-sajt
- 69,1% od malih preduzeća poseduje veb-sajt

73,8% preduzeća koja imaju internet priključak poseduje veb-sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb-sajt poseduje 83,7% preduzeća, u Vojvodini 73,5%, a u centralnoj Srbiji 61,9%.

Graf. 2.13. Da li vaše preduzeće ima svoj veb-sajt?



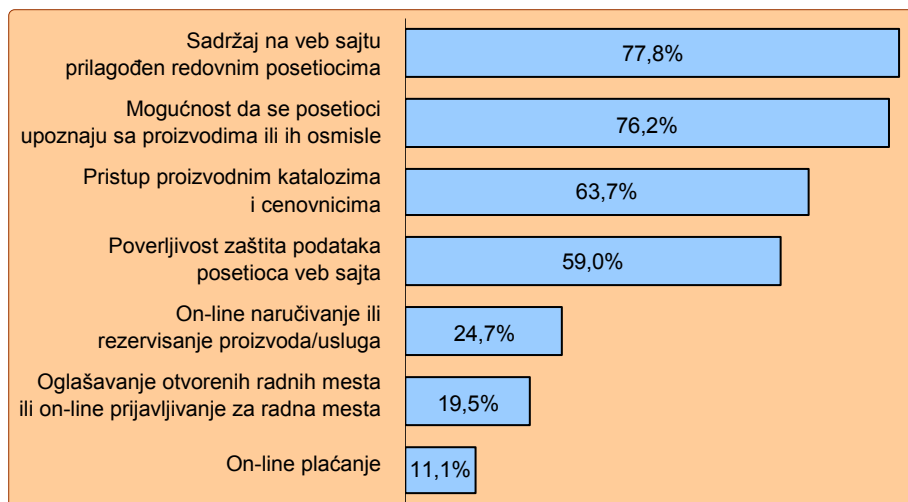
Posedovanje veb-sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Informisanje i komunikacije (86,9%)
- Usluge smeštaja i ishrane (81,1%)
- Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera (80,4%)
- Prerađivačka industrija (79,7%)
- Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti (79,6%)
- Saobraćaj i skladištenje (73,3%)
- Trgovina na veliko i malo (68,1%)
- Građevinarstvo (57,6%)
- Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama (49,7%)

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

- Sadržaj na veb-sajtu koji je prilagođen redovnim posetiocima (77,8%)
- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (76,2%)
- Pristup proizvodnim katalozima i cenovnicima (63,7%)

Graf. 2.14. Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb-sajta pruža sledeće usluge?



2.3.5. Elektronska trgovina

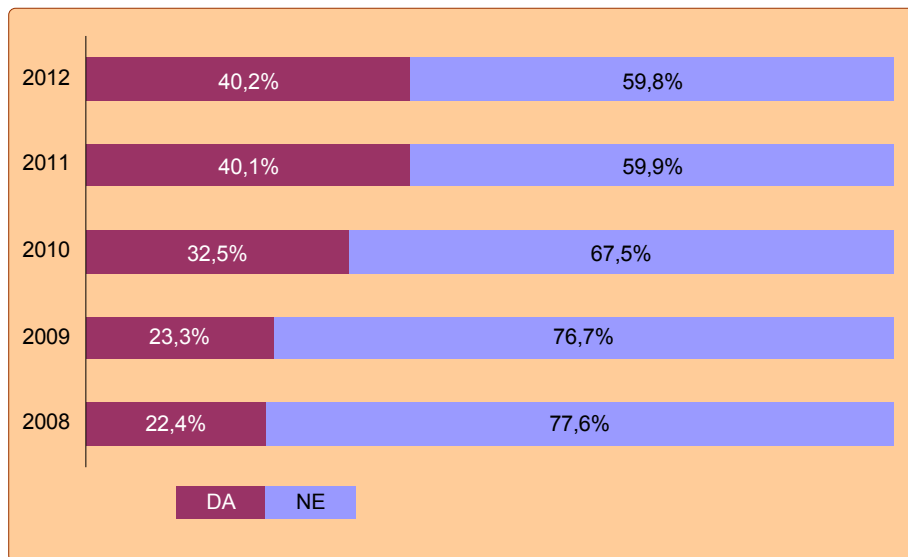
Tokom 2012. godine 40,2% preduzeća koja imaju internet priključak u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem interneta, što čini povećanje od svega 0,1% u odnosu na 2011. godinu, a 7,7% u odnosu na 2010. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 49,9% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 40,1% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta
- 38,5% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem interneta

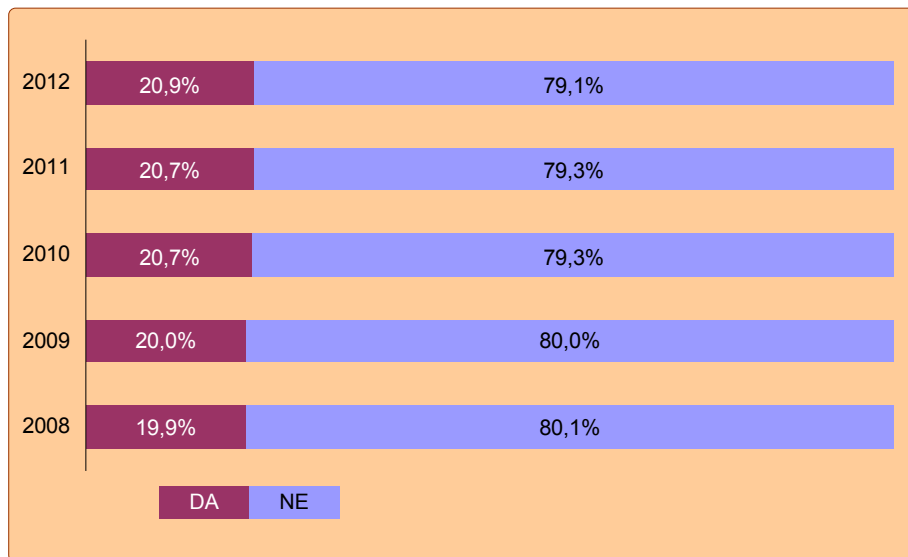
40,2% preduzeća koja imaju internet priključak naručivalo je tokom 2012. godine proizvode/usluge putem interneta

Graf. 2.15. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem interneta?



Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 20,9% preduzeća koja imaju internet priključak tokom 2012. primalo porudžbine (izuzev e-mail porudžbina) putem interneta.

20,9% preduzeća koja imaju internet priključak primalo je porudžbine putem interneta tokom 2012. godine

Graf. 2.16. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem interneta?

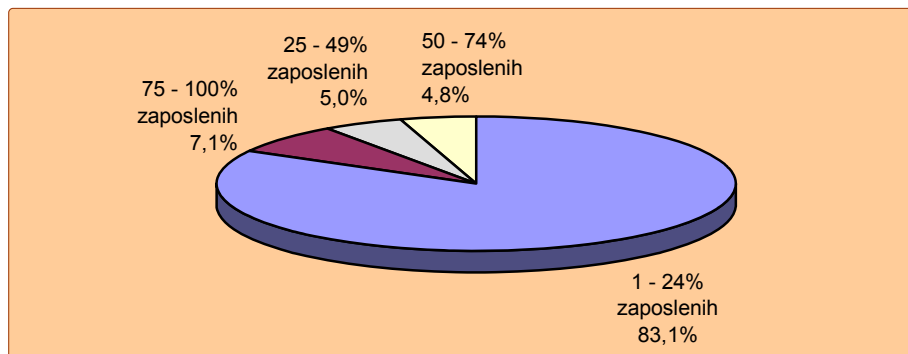
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 22,3% od velikih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 15,4% od srednjih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta
- 22,8% od malih preduzeća primalo je porudžbine putem interneta

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

- „Manje od 24%“ (83,1% preduzeća)
- „Više od 24% a manje od 50%“ (5% preduzeća)
- „Više od 50%, a manje od 75%“ (4,8 % preduzeća)
- „75 % i više“ (7,1% preduzeća)

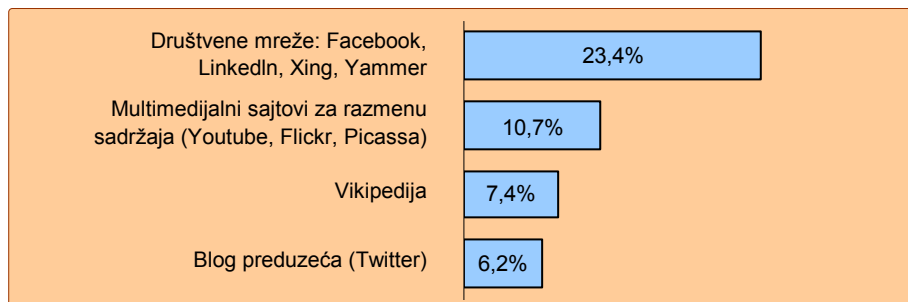
Graf. 2.17. Učešće dela ukupnog prometa u 2012. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta

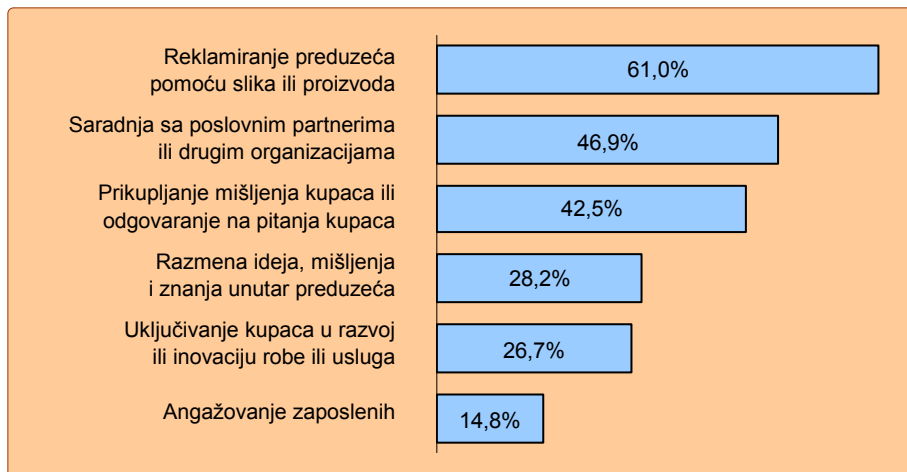


2.3.6. Preduzeća i društvene mreže

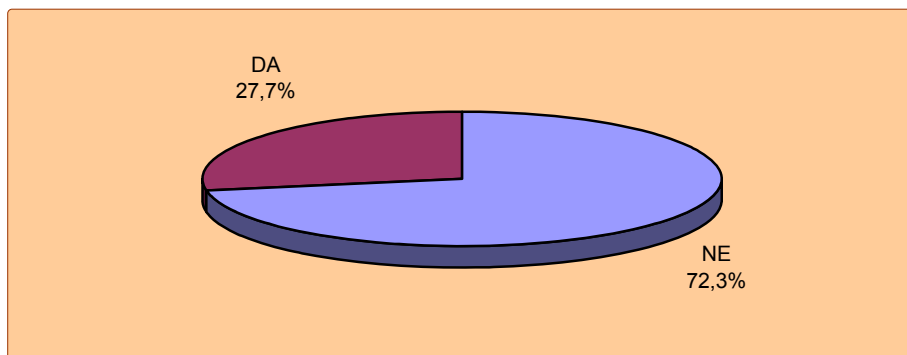
Društvene mreže su sve prisutnije i u poslovanju preduzeća. U prilog tome nam govore rezultati istraživanja koji pokazuju da je čak 23,4% preduzeća koristilo neku od društvenih mreža za potrebe poslovanja preduzeća.

Graf. 2.18. Da li je vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža?



Graf. 2.19. Da li je vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže za?

Najveći broj preduzeća je društvene mreže upotrebljavao za reklamiranje (61%), kao i za saradnju sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama (46,9%).

Graf. 2.20. Da li je vaše preduzeće ima poseban pravilnik ili procedure koje regulišu upotrebu društvenih mreža za poslovne svrhe?

2.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

MODUL 2.A: Osnovne informacije o ICT sistemu¹⁾

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

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ukupno		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	29,1	31,2	32,8	40,9	32,6	17,3	29,7	
25-49%	14,9	24,4	24,7	19,0	22,7	11,4	17,0	
50-74%	12,3	19,9	8,5	16,7	14,5	10,0	13,6	
75-100%	43,7	24,5	34,1	23,3	30,2	61,2	39,7	

¹⁾ Rezultati u tabelama A2 - A4, se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

A3: Da li zaposlena lica u vašem preduzeću imaju daljinski pristup dokumentima, e-mail sistemu preduzeća ili aplikacijama putem interneta? u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	75,0	90,9	93,7	79,6	77,5	82,9	79,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	72,6	100,0	83,3	89,9	79,9	79,7	85,3
	Građevinarstvo	77,9	87,5	97,6	64,8	82,4	92,8	80,4
	Trgovina na veliko i malo	85,3	80,2	92,7	69,8	78,6	98,6	84,7
	Saobraćaj i skladištenje	94,0	68,7	92,0	86,6	95,7	88,7	89,9
	Usluge smeštaja i ishrane	77,3	80,6	50,0	68,8	65,9	86,9	77,6
	Informisanje i komunikacije	79,6	84,3	77,8	83,3	83,4	77,9	80,2
	Banke i osiguravajuća društva	90,9	100,0	86,4	75,0	100,0	89,3	89,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	65,6	88,4	81,8	88,8	75,8	61,0	68,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,6	87,0	86,5	81,3	91,3	86,5	86,7
Ukupno	79,6	87,1	90,8	76,9	80,1	86,5	81,4	

A4: Da li je vaše preduzeće koristilo „open source“ operativni sistem LINUX tokom januara 2013?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,5	32,0	30,9	21,2	16,3	17,2	18,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,5	30,0	54,2	20,1	17,0	26,1	19,9
	Građevinarstvo	9,7	14,2	19,5	2,2	9,8	19,2	10,9
	Trgovina na veliko i malo	14,0	56,7	30,6	12,3	26,8	21,1	19,7
	Saobraćaj i skladištenje	11,9	31,9	64,0	13,8	25,0	13,6	17,1
	Usluge smeštaja i ishrane	17,8	26,9	25,0	35,5	0,0	17,0	19,7
	Informisanje i komunikacije	38,3	62,1	91,7	34,6	55,7	42,1	43,4
	Banke i osiguravajuća društva	45,5	25,0	54,5	50,0	40,0	50,0	48,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,6	57,1	27,3	13,8	24,7	16,8	17,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,2	14,9	33,9	8,8	22,8	14,1	15,3
Ukupno		14,1	36,7	37,0	16,8	21,0	20,2	19,2

MODUL 2.B: Upotreba interneta¹⁾**B1: Da li vaše preduzeće ima pristup internetu?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	99,6	100,0	100,0	100,0	98,9	100,0	99,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	96,5	100,0	100,0	96,9	100,0	100,0	98,3
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	95,4	100,0	100,0	88,1	100,0	100,0	96,4
	Informisanje i komunikacije	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	99,1	100,0	100,0	95,7	100,0	100,0	99,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	96,8	100,0	100,0	100,0	100,0	95,9	97,7
Ukupno		99,5	100,0	100,0	99,3	99,6	99,8	99,6

B3: Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću tokom januara 2013. (definisana ugovorom sa internet provajderom)?

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
Manje od 2 Mbit/s	14,0	5,1	3,6	12,1	17,6	7,4	11,7	
Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	64,5	63,8	50,2	70,0	62,0	58,2	63,7	
Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	13,1	21,4	29,2	11,1	16,3	19,6	15,5	
Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	7,4	7,5	13,1	5,5	2,1	13,5	7,7	
Najmanje 100 Mbit/s	1,1	2,2	3,9	1,3	2,0	1,4	1,4	

¹⁾ Rezultati u tabelama B2 - B14, se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

**B2: Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta
eksterne konekcije sa internetom?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza								
Delatnost	Prerađivačka industrija	79,8	83,6	69,7	83,6	87,6	65,6	80,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	74,0	89,0	79,9	89,4	67,4	81,9	81,1
	Građevinarstvo	78,2	95,5	63,4	91,8	76,1	74,3	80,9
	Trgovina na veliko i malo	65,0	79,8	83,3	84,2	68,6	54,3	67,1
	Saobraćaj i skladištenje	91,4	92,7	70,0	94,6	80,8	95,8	90,8
	Usluge smeštaja i ishrane	68,2	68,3	100,0	93,2	72,6	54,2	68,5
	Informisanje i komunikacije	58,2	58,1	58,3	73,0	80,6	44,4	58,2
	Banke i osiguravajuća društva	36,4	25,0	72,7	75,0	40,0	57,1	56,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	84,4	70,9	54,5	82,3	65,0	86,9	82,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	67,5	91,5	79,1	82,7	54,4	78,2	73,1
Ukupno	74,1	82,8	72,0	85,5	76,8	65,8	75,7	
Druga fiksna veza ili širokopojasni (broadband) internet (kablovski internet, WiFi)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	30,0	52,9	60,3	34,1	28,4	52,4	37,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	38,8	48,8	42,7	26,8	59,4	71,0	43,5
	Građevinarstvo	32,1	50,5	90,2	32,9	33,4	44,8	37,8
	Trgovina na veliko i malo	50,0	57,9	94,7	28,2	33,7	77,9	51,7
	Saobraćaj i skladištenje	50,1	18,7	96,0	48,3	47,0	44,5	46,8
	Usluge smeštaja i ishrane	63,6	81,2	25,0	36,4	82,2	77,3	66,7
	Informisanje i komunikacije	65,4	76,2	77,8	61,1	69,5	68,9	67,3
	Banke i osiguravajuća društva	63,6	75,0	86,4	100,0	60,0	78,6	78,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	39,4	62,4	81,8	31,5	34,5	48,4	43,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,5	25,7	59,1	26,7	50,0	31,0	34,9
Ukupno	42,0	53,2	70,2	33,8	37,1	61,0	45,2	

B2: Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa internetom?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Mobilne „broadband“ veze putem 3G modema ili 3G uređaja								
Delatnost	Prerađivačka industrija	18,3	34,8	27,2	24,9	20,7	21,1	22,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,5	37,1	30,6	20,7	21,0	20,7	20,8
	Građevinarstvo	3,6	36,7	51,2	8,1	7,7	16,7	11,5
	Trgovina na veliko i malo	-	30,1	80,4	1,2	1,0	10,1	5,1
	Saobraćaj i skladištenje	36,1	11,3	70,0	19,2	46,0	41,3	33,4
	Usluge smeštaja i ishrane	35,3	41,7	50,0	29,7	12,6	48,8	36,8
	Informisanje i komunikacije	37,9	60,5	100,0	24,3	39,1	52,2	43,1
	Banke i osiguravajuća društva	36,4	25,0	63,6	25,0	100,0	46,4	51,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	26,6	42,0	45,5	48,2	29,6	23,2	28,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	47,7	16,0	40,9	28,3	35,9	47,9	41,1
Ukupno	14,9	34,0	44,8	17,7	17,5	22,8	19,6	
Ostale mobilne veze (npr. analogni mobilni telefon, GSM, GPRS, EDGE)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	3,8	30,8	28,4	11,6	11,6	11,5	11,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,2	55,8	33,7	39,0	16,8	22,8	29,5
	Građevinarstvo	3,6	35,4	29,3	10,0	7,7	12,3	10,3
	Trgovina na veliko i malo	0,9	28,7	86,5	3,4	1,2	10,1	5,8
	Saobraćaj i skladištenje	79,1	7,3	70,0	69,8	76,5	54,4	67,4
	Usluge smeštaja i ishrane	54,6	29,5	25,0	57,7	53,3	43,3	49,2
	Informisanje i komunikacije	63,4	67,6	83,3	43,2	78,6	67,7	64,6
	Banke i osiguravajuća društva	45,5	25,0	59,1	50,0	60,0	50,0	51,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	41,2	33,2	54,5	39,5	24,5	44,9	40,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	34,3	12,1	56,1	7,6	35,1	38,8	31,9
Ukupno	16,7	32,3	44,3	18,3	18,6	24,3	20,7	

B4: Učešće zaposlenih lica koja koriste internet

u procentima

	Preduzeća						ukupno
	veličina			region			
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
1-24%	33,7	41,3	42,6	49,7	39,1	19,9	35,5
25-49%	16,0	20,4	21,3	19,2	22,4	11,5	17,0
50-74%	12,9	21,2	11,3	13,1	15,6	14,7	14,3
75-100%	37,5	17,1	24,8	18,0	22,9	53,9	33,2

B5: Da li zaposleni u vašem preduzeću imaju mogućnost upotrebe prenosivih uređaja (laptop računari, smartphone mobilni telefoni ili PDA uređaji) za pristup internetu za poslovne potrebe?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	66,4	85,0	93,4	75,3	73,6	65,5	72,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	47,1	81,6	91,3	58,9	66,3	97,8	66,5
	Građevinarstvo	65,9	84,8	100,0	54,0	80,4	79,2	70,8
	Trgovina na veliko i malo	72,1	86,6	94,7	57,4	70,4	88,3	74,3
	Saobraćaj i skladištenje	72,5	74,5	82,0	69,7	80,8	70,5	73,2
	Usluge smeštaja i ishrane	59,0	76,4	50,0	38,6	72,6	72,7	62,6
	Informisanje i komunikacije	83,7	98,6	100,0	81,5	72,3	93,4	86,4
	Banke i osiguravajuća društva	81,8	100,0	95,5	100,0	100,0	89,3	91,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	54,0	79,3	100,0	80,7	81,1	45,2	57,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	86,4	84,7	64,3	91,2	82,6	82,4	84,1
Ukupno		68,2	84,3	91,4	67,1	74,3	75,4	72,2

B6: Učešće zaposlenih lica koja su koristila prenosive uređaje za pristup internetu za poslovne potrebe tokom januara 2013:

u procentima

	Preduzeća						ukupno
	veličina			region			
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
1-24%	61,5	76,6	89,0	77,1	83,1	46,2	66,1
25-49%	18,8	8,8	6,4	9,9	10,6	24,6	16,0
50-74%	12,2	10,1	3,2	10,3	4,8	16,3	11,3
75-100%	7,5	4,5	1,4	2,8	1,5	12,9	6,6

B7: Da li vaše preduzeće ima svoj veb sajt?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	75,8	90,1	84,3	70,5	84,4	91,4	79,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	28,4	65,7	79,5	55,3	46,5	35,5	49,7
	Građevinarstvo	49,6	85,5	82,9	45,1	41,3	79,0	57,6
	Trgovina na veliko i malo	64,4	89,5	94,7	51,9	69,0	79,1	68,1
	Saobraćaj i skladištenje	69,4	88,6	94,0	59,8	89,8	76,2	73,3
	Usluge smeštaja i ishrane	80,8	82,6	75,0	63,7	74,1	94,0	81,1
	Informisanje i komunikacije	88,2	95,3	100,0	82,1	72,3	98,8	89,6
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	76,9	95,8	90,9	73,3	71,5	83,5	79,6
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	78,9	84,7	83,7	61,0	96,5	79,9	80,4	
Ukupno		69,1	87,7	87,0	61,9	73,5	83,7	73,8

B8: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga?								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,5	12,3	14,1	13,8	13,4	9,9	12,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	25,3	22,5	10,9	33,9	1,9	6,1	21,3
	Građevinarstvo	24,7	21,2	2,9	7,8	42,8	23,1	22,5
	Trgovina na veliko i malo	37,6	29,5	75,9	31,7	45,5	35,6	37,1
	Saobraćaj i skladištenje	31,7	17,3	38,3	21,8	42,8	21,3	29,2
	Usluge smeštaja i ishrane	65,1	71,5	33,3	60,9	85,0	62,6	66,2
	Informisanje i komunikacije	25,7	33,6	72,2	29,1	29,6	27,6	28,2
	Banke i osiguravajuća društva	20,0	-	50,0	25,0	20,0	40,7	36,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	17,2	14,6	10,0	17,2	4,9	19,3	16,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	19,2	14,1	13,3	14,5	37,8	7,5	17,6
Ukupno	25,9	20,6	26,7	20,7	28,7	25,2	24,7	
Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb-sajta ili potvrdu o bezbednosti veb-sajta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	37,5	56,7	73,8	46,3	48,0	40,3	45,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	72,6	93,7	74,2	85,1	85,8	75,5	84,3
	Građevinarstvo	85,7	95,8	42,6	96,8	89,9	77,5	85,3
	Trgovina na veliko i malo	76,6	42,2	77,2	68,5	44,2	80,0	70,4
	Saobraćaj i skladištenje	58,8	12,8	57,4	45,1	60,7	42,2	49,9
	Usluge smeštaja i ishrane	59,1	77,4	33,3	66,5	58,4	62,6	62,9
	Informisanje i komunikacije	68,8	88,9	100,0	56,6	77,0	77,1	73,1
	Banke i osiguravajuća društva	72,7	100,0	81,8	75,0	80,0	82,1	81,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	42,7	73,3	70,0	55,8	15,3	53,4	47,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	61,9	27,8	79,4	69,6	68,2	46,9	56,6
Ukupno	58,3	58,4	71,5	58,0	52,6	62,9	59,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B7.

B8: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Pristup proizvodnim katalogima i cenovnicima?								
Delatnost	Prerađivačka industrija	61,1	64,5	77,3	67,6	64,4	54,7	62,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	42,1	61,3	60,3	54,9	64,0	36,7	56,0
	Građevinarstvo	63,2	56,2	17,6	68,8	53,0	55,6	58,8
	Trgovina na veliko i malo	92,3	66,1	84,5	79,4	80,5	95,0	87,8
	Saobraćaj i skladištenje	33,2	39,9	59,6	37,2	49,9	16,5	35,7
	Usluge smeštaja i ishrane	65,8	94,0	66,7	83,8	76,0	66,1	72,0
	Informisanje i komunikacije	47,5	51,8	55,6	43,0	72,9	43,5	48,4
	Banke i osiguravajuća društva	45,5	75,0	81,8	75,0	80,0	67,9	70,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	30,2	52,6	30,0	45,2	16,9	34,7	33,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	51,3	18,1	38,3	61,1	50,9	34,8	43,5
Ukupno	64,5	61,0	65,5	65,9	64,1	62,1	63,7	
On-line plaćanje?								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,9	6,9	13,8	3,8	3,9	13,3	6,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	39,9	5,6	3,5	17,6	12,5	-	14,3
	Građevinarstvo	5,2	17,3	5,9	8,2	19,0	5,3	8,6
	Trgovina na veliko i malo	19,7	6,7	11,2	10,8	0,8	28,1	17,3
	Saobraćaj i skladištenje	16,1	4,6	10,6	19,4	17,9	1,7	13,6
	Usluge smeštaja i ishrane	23,0	6,7	-	12,3	17,0	22,6	19,2
	Informisanje i komunikacije	15,3	19,0	33,3	3,4	23,0	18,6	16,4
	Banke i osiguravajuća društva	18,2	25,0	59,1	25,0	40,0	46,4	43,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,3	7,5	10,0	4,1	7,6	1,9	3,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	5,4	-	6,2	-	11,4	1,7	4,4
Ukupno	11,8	8,0	14,4	7,6	7,1	15,8	11,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B7.

B8: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle?								
Delatnost	Prerađivačka industrija	84,1	76,2	90,9	79,2	89,0	79,9	82,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	72,8	83,2	69,9	74,3	83,7	84,7	78,2
	Građevinarstvo	82,2	96,9	35,3	89,1	90,8	78,6	83,7
	Trgovina na veliko i malo	100,0	59,9	12,9	88,8	92,1	92,3	91,4
	Saobraćaj i skladištenje	28,3	29,5	38,3	30,6	42,2	10,8	29,0
	Usluge smeštaja i ishrane	37,1	81,6	33,3	58,3	54,0	40,0	46,7
	Informisanje i komunikacije	46,7	67,1	88,9	44,2	77,0	46,4	51,2
	Banke i osiguravajuća društva	81,8	100,0	90,9	75,0	100,0	89,3	89,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	57,9	54,0	20,0	79,0	52,4	52,2	56,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	87,6	82,0	63,3	97,3	95,3	74,8	84,3
Ukupno	78,2	71,5	65,7	76,7	82,4	72,3	76,2	
Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima?								
Delatnost	Prerađivačka industrija	51,3	83,4	90,4	60,6	68,1	59,4	62,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	72,8	83,2	96,5	82,6	77,6	100,0	82,7
	Građevinarstvo	100,0	94,8	60,3	98,2	99,1	94,5	96,3
	Trgovina na veliko i malo	91,6	42,2	89,2	84,3	89,1	80,1	83,3
	Saobraćaj i skladištenje	83,9	38,5	70,2	64,3	90,5	66,8	74,5
	Usluge smeštaja i ishrane	91,4	69,5	100,0	95,2	98,0	80,0	86,7
	Informisanje i komunikacije	94,8	84,2	100,0	95,2	100,0	90,8	93,2
	Banke i osiguravajuća društva	81,8	100,0	77,3	75,0	100,0	78,6	81,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	90,1	74,1	90,0	91,9	75,0	89,4	87,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	95,9	47,0	100,0	76,1	96,3	83,8	86,5
Ukupno	79,2	71,7	86,7	73,8	81,2	78,7	77,8	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B7.

B8: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:(vaše preduzeće kao provajder internet usluga)¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Oglašavanje otvorenih radnih mesta ili online prijavljivanje za radna mesta?								
Delatnost	Prerađivačka industrija	11,6	32,4	50,8	22,4	25,5	9,0	19,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	11,2	7,2	10,7	1,9	6,5	7,6
	Građevinarstvo	12,4	21,2	36,8	7,7	29,3	16,0	16,2
	Trgovina na veliko i malo	7,4	39,7	81,0	15,8	23,6	9,5	14,4
	Saobraćaj i skladištenje	11,7	33,2	51,1	16,5	18,3	18,3	17,7
	Usluge smeštaja i ishrane	28,8	31,3	-	31,3	28,0	28,4	29,0
	Informisanje i komunikacije	43,5	34,4	44,4	25,8	61,2	41,7	42,0
	Banke i osiguravajuća društva	54,5	100,0	85,7	75,0	75,0	78,6	77,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	21,3	26,2	20,0	17,8	23,4	22,8	22,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	3,1	61,8	30,0	19,3	5,1	23,2	17,2
Ukupno	13,7	32,3	49,3	19,2	24,5	16,8	19,5	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B7.

**B9: Da li vaše preduzeće putem interneta koristi usluge
javne uprave iz sledećih razloga?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Radi pribavljanja informacija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	86,5	91,6	91,8	90,6	93,6	76,8	88,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	74,3	85,3	100,0	84,8	83,8	63,0	81,6
	Građevinarstvo	75,8	79,1	92,7	75,0	80,4	76,7	77,0
	Trgovina na veliko i malo	76,1	89,3	94,7	74,9	60,6	89,6	78,0
	Saobraćaj i skladištenje	76,4	83,5	92,0	72,8	72,7	91,1	78,1
	Usluge smeštaja i ishrane	47,4	90,0	50,0	36,1	65,9	64,9	56,5
	Informisanje i komunikacije	78,4	91,5	100,0	67,0	86,2	84,5	81,0
	Banke i osiguravajuća društva	81,8	100,0	95,5	75,0	100,0	92,9	91,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	78,2	95,5	100,0	76,6	71,4	84,4	80,7
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	82,2	94,9	90,7	57,6	100,0	88,4	85,3	
Ukupno		78,6	89,2	93,1	80,2	79,1	83,2	81,1
Radi naručivanja obrazaca, npr. poreskih obrazaca								
Delatnost	Prerađivačka industrija	86,2	89,1	91,2	85,1	92,3	85,1	87,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	78,3	85,3	100,0	84,8	89,6	63,0	83,6
	Građevinarstvo	76,9	81,2	92,7	77,4	74,1	81,7	78,3
	Trgovina na veliko i malo	75,0	88,5	94,7	73,4	60,6	88,3	77,0
	Saobraćaj i skladištenje	70,8	83,5	84,0	77,5	64,7	76,9	73,4
	Usluge smeštaja i ishrane	59,3	88,5	50,0	35,0	57,8	86,1	65,5
	Informisanje i komunikacije	68,9	88,0	88,9	72,7	80,7	69,8	72,6
	Banke i osiguravajuća društva	90,9	75,0	95,5	75,0	100,0	92,9	91,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	82,0	91,8	90,0	94,3	76,8	82,0	83,3
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	90,2	93,2	82,8	86,0	98,4	87,8	90,1	
Ukupno		78,5	87,8	91,2	79,5	77,5	84,0	80,8

**B9: Da li vaše preduzeće putem interneta koristi usluge
javne uprave iz sledećih razloga?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Radi vraćanja popunjenih obrazaca								
Delatnost	Prerađivačka industrija	58,1	74,1	84,8	62,1	73,9	54,6	63,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	49,8	78,1	96,8	78,1	50,0	63,0	66,8
	Građevinarstvo	57,9	75,9	92,7	66,0	38,9	74,8	62,6
	Trgovina na veliko i malo	47,1	81,4	37,6	55,3	38,7	54,9	51,2
	Saobraćaj i skladištenje	59,9	81,3	72,0	73,8	54,5	59,9	63,8
	Usluge smeštaja i ishrane	59,3	82,7	50,0	30,8	57,8	86,1	64,2
	Informisanje i komunikacije	47,6	81,9	100,0	52,0	55,7	54,6	54,3
	Banke i osiguravajuća društva	63,6	75,0	95,5	75,0	100,0	82,1	83,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	53,0	83,3	80,0	74,8	71,0	48,2	57,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	75,1	85,9	69,6	74,4	100,0	66,9	76,7
Ukupno	54,0	77,9	79,6	61,9	57,6	58,5	59,5	
Radi plaćanja PDV-a								
Delatnost	Prerađivačka industrija	28,7	55,3	63,8	31,9	39,6	43,0	36,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	24,8	22,9	36,1	21,7	28,4	32,0	25,2
	Građevinarstvo	29,5	14,3	70,7	15,5	37,5	33,6	28,3
	Trgovina na veliko i malo	22,0	59,8	92,7	25,9	39,6	23,1	27,9
	Saobraćaj i skladištenje	36,0	55,6	61,7	41,4	36,3	42,9	40,3
	Usluge smeštaja i ishrane	61,7	54,6	50,0	17,9	49,6	88,5	60,1
	Informisanje i komunikacije	36,6	51,3	71,9	26,8	34,3	45,7	39,7
	Banke i osiguravajuća društva	30,0	25,0	71,4	50,0	40,0	57,7	54,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	45,9	41,2	72,7	43,4	63,1	41,3	45,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	41,7	30,5	36,9	14,9	74,3	31,7	39,3
Ukupno	30,3	47,8	64,4	28,5	41,0	36,8	34,9	

**B9: Da li vaše preduzeće putem interneta koristi usluge
javne uprave iz sledećih razloga?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Radi plaćanja doprinosa za zaposlene								
Delatnost	Prerađivačka industrija	34,8	50,7	61,9	34,8	41,1	48,5	40,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	29,0	33,5	37,5	27,6	36,0	38,5	31,8
	Građevinarstvo	46,6	14,3	68,3	37,4	37,5	47,4	41,4
	Trgovina na veliko i malo	30,8	58,4	89,4	34,6	39,4	33,6	35,3
	Saobraćaj i skladištenje	45,5	55,6	62,0	50,1	36,3	56,7	47,8
	Usluge smeštaja i ishrane	52,6	58,3	50,0	16,7	40,0	80,6	53,8
	Informisanje i komunikacije	45,2	46,6	75,0	27,1	48,1	51,3	46,2
	Banke i osiguravajuća društva	18,2	25,0	65,0	33,3	40,0	48,1	45,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	39,7	36,4	72,7	42,7	63,1	32,3	39,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	36,4	35,7	42,0	7,4	77,8	28,1	36,8
Ukupno	36,8	46,3	63,2	34,9	42,2	42,3	39,6	

B10: Da li je vaše preduzeće koristilo internet za pristup tenderskoj dokumentaciji u okviru elektronskog sistema javnih nabavki tokom 2012?
u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	30,5	53,7	42,5	30,5	39,8	44,7	36,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	44,8	73,7	76,4	66,5	42,3	81,5	60,3
	Građevinarstvo	55,8	86,3	87,8	71,6	60,7	55,9	62,5
	Trgovina na veliko i malo	24,2	39,9	68,6	25,1	24,3	29,6	27,0
	Saobraćaj i skladištenje	29,5	37,4	47,9	21,3	52,4	23,7	31,5
	Usluge smeštaja i ishrane	42,5	56,5	-	12,8	21,0	72,2	45,0
	Informisanje i komunikacije	26,2	61,4	36,7	29,1	37,8	31,6	32,5
	Banke i osiguravajuća društva	9,1	25,0	40,9	25,0	20,0	32,1	29,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	43,6	57,8	80,0	59,6	49,4	41,0	45,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	64,2	67,2	77,6	55,7	68,2	68,4	65,9
Ukupno	33,6	55,6	56,4	35,4	39,5	41,1	38,6	

B11: Da li je vaše preduzeće koristilo internet za ponudu dobara i usluga kroz sistem elektronskih javnih nabavki tokom 2012?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
U Republici Srbiji								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,5	35,7	27,6	21,2	18,6	17,2	19,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	35,4	70,1	76,8	66,5	31,9	63,0	54,3
	Građevinarstvo	33,7	86,3	85,4	40,8	44,7	49,0	45,1
	Trgovina na veliko i malo	31,2	32,0	9,4	22,3	34,1	35,2	31,0
	Saobraćaj i skladištenje	28,5	26,7	47,9	20,2	49,7	19,9	28,9
	Usluge smeštaja i ishrane	41,6	65,6	-	17,4	22,2	72,2	46,3
	Informisanje i komunikacije	25,4	48,2	38,9	18,9	24,2	36,8	29,7
	Banke i osiguravajuća društva	9,1	-	36,4	25,0	20,0	25,0	24,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	19,1	49,2	72,7	45,7	26,4	16,9	23,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	29,4	20,2	46,5	38,5	16,0	31,8	29,2
Ukupno	25,1	44,0	39,8	26,6	29,1	31,6	29,2	
U zemljama EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	2,1	17,0	5,4	8,8	4,3	1,6	5,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	3,9	4,3	3,1	-	3,3	2,1
	Građevinarstvo	-	9,6	43,1	3,7	1,9	3,6	3,2
	Trgovina na veliko i malo	2,7	21,1	-	1,5	14,2	2,6	5,0
	Saobraćaj i skladištenje	6,5	3,4	-	8,1	8,0	-	5,8
	Usluge smeštaja i ishrane	18,6	10,8	-	9,9	8,2	24,0	16,7
	Informisanje i komunikacije	16,5	18,8	-	10,2	33,3	11,3	16,4
	Banke i osiguravajuća društva	9,1	-	4,8	-	-	7,1	5,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,3	19,5	44,4	19,5	5,6	4,6	7,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	6,5	-	4,4	-	-	9,5	5,3
Ukupno	3,9	14,8	8,4	6,5	8,1	4,4	6,1	

B12: Da li je vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža tokom januara 2013:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Društvene mreže: Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer								
Delatnost	Prerađivačka industrija	11,6	27,0	27,6	19,9	11,0	15,1	16,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,6	11,1	10,4	13,3	-	3,3	7,6
	Građevinarstvo	15,7	11,8	-	14,6	3,9	20,8	14,3
	Trgovina na veliko i malo	34,5	30,4	22,0	23,0	23,4	47,0	33,8
	Saobraćaj i skladištenje	13,6	39,2	40,0	17,2	26,6	12,4	18,6
	Usluge smeštaja i ishrane	36,1	42,3	75,0	34,0	63,0	30,5	37,9
	Informisanje i komunikacije	48,6	76,0	58,3	52,1	66,7	48,2	52,9
	Banke i osiguravajuća društva	18,2	-	50,0	25,0	25,0	39,3	36,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	11,6	25,4	18,2	27,4	6,7	11,4	13,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	23,3	27,8	4,6	30,0	12,6	24,5	22,6
Ukupno	22,3	27,8	24,2	21,4	17,6	29,0	23,4	
Blog preduzeća (Twitter)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,5	5,4	10,6	2,5	0,1	3,9	2,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,6	-	3,1	3,8	-	-	2,0
	Građevinarstvo	3,6	2,0	-	1,1	-	6,9	3,1
	Trgovina na veliko i malo	9,3	10,5	11,4	3,6	10,3	13,1	9,4
	Saobraćaj i skladištenje	-	4,0	4,0	-	2,1	0,5	0,8
	Usluge smeštaja i ishrane	9,0	18,6	-	3,1	9,6	16,1	11,0
	Informisanje i komunikacije	29,7	44,3	30,6	22,4	48,1	29,5	31,9
	Banke i osiguravajuća društva	27,3	-	18,2	25,0	-	21,4	18,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	2,7	10,6	-	6,7	9,8	1,2	3,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,8	3,9	-	18,9	11,0	-	6,4
Ukupno	5,8	7,7	8,4	3,5	6,0	8,9	6,2	

B12: Da li je vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža tokom januara 2013:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	8,6	16,1	16,1	15,1	10,1	3,4	10,8
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,6	7,5	4,2	9,2	-	3,3	5,3
	Građevinarstvo	5,3	9,0	-	4,9	1,9	9,0	5,8
	Trgovina na veliko i malo	6,5	21,2	7,3	4,2	0,2	15,7	8,4
	Saobraćaj i skladištenje	2,5	4,0	28,0	0,7	4,1	7,6	3,7
	Usluge smeštaja i ishrane	27,4	17,3	50,0	26,2	35,6	21,2	25,5
	Informisanje i komunikacije	38,1	58,9	63,9	40,6	48,1	40,1	41,9
	Banke i osiguravajuća društva	9,1	-	36,4	-	20,0	28,6	24,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	7,4	16,7	-	10,4	3,0	9,4	8,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	10,3	10,7	8,9	7,2	11,0	11,0	10,3
Ukupno	9,1	16,5	15,0	10,6	7,4	12,8	10,7	
Wikipediju								
Delatnost	Prerađivačka industrija	5,5	22,4	8,3	10,4	9,7	8,3	9,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	3,6	7,4	-	9,1	-	-	4,9
	Građevinarstvo	3,3	5,2	2,4	7,6	3,9	-	3,6
	Trgovina na veliko i malo	-	18,8	2,0	1,9	-	4,0	2,4
	Saobraćaj i skladištenje	2,5	-	10,0	-	-	8,4	2,4
	Usluge smeštaja i ishrane	11,6	3,7	-	9,5	8,2	10,6	9,8
	Informisanje i komunikacije	27,3	33,5	63,9	38,2	17,2	29,7	29,3
	Banke i osiguravajuća društva	-	-	22,7	-	-	17,9	13,5
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	10,9	8,0	18,2	18,0	5,5	9,9	10,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	18,4	7,0	-	32,0	11,2	10,2	14,7
Ukupno	5,3	15,9	8,4	8,5	5,3	7,8	7,4	

B13: Da li je vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2013. za:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Reklamiranje preduzeća pomoću slika ili proizvoda								
Delatnost	Prerađivačka industrija	58,5	62,6	48,8	76,9	43,2	44,3	59,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	50,5	100,0	44,4	-	100,0	49,5
	Građevinarstvo	34,4	86,1	-	13,6	66,7	69,7	43,6
	Trgovina na veliko i malo	62,2	90,2	75,9	67,4	99,1	58,1	66,5
	Saobraćaj i skladištenje	66,0	100,0	87,0	100,0	69,8	61,2	77,9
	Usluge smeštaja i ishrane	74,3	82,1	100,0	100,0	71,8	67,6	76,6
	Informisanje i komunikacije	58,3	93,8	100,0	45,4	58,5	76,8	66,0
	Banke i osiguravajuća društva	66,7	-	50,0	100,0	100,0	46,7	52,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	20,9	71,9	33,3	46,7	52,5	12,1	28,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	52,1	56,5	72,6	60,1	53,4	50,3	53,5
Ukupno	56,1	76,2	63,7	64,5	67,0	56,1	61,0	
Prikupljanje mišljenja kupaca ili odgovaranje na pitanja kupaca, recenzije								
Delatnost	Prerađivačka industrija	29,8	24,5	67,2	37,5	17,3	31,7	30,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	50,5	71,4	63,8	-	50,0	62,6
	Građevinarstvo	17,2	62,5	-	13,6	66,7	30,3	25,3
	Trgovina na veliko i malo	48,4	57,9	70,4	45,0	56,4	50,1	50,0
	Saobraćaj i skladištenje	34,0	76,6	78,3	50,4	69,8	23,8	50,4
	Usluge smeštaja i ishrane	56,8	65,4	50,0	63,7	84,7	40,4	58,4
	Informisanje i komunikacije	48,4	75,8	100,0	34,0	79,3	53,6	54,9
	Banke i osiguravajuća društva	33,3	-	35,7	100,0	100,0	26,7	35,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	13,0	67,4	33,3	34,9	18,0	14,5	21,3
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	43,4	38,3	58,3	60,1	50,0	32,6	42,9
Ukupno	39,8	47,0	65,5	39,8	47,7	42,1	42,5	

B13: Da li je vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2013. za:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Uključivanje kupaca u razvoj ili inovaciju robe ili usluga								
Delatnost	Prerađivačka industrija	18,0	16,5	21,5	25,4	5,7	16,4	17,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	25,3	50,0	41,6	-	50,0	42,4
	Građevinarstvo	17,2	48,4	-	8,1	66,7	30,3	22,8
	Trgovina na veliko i malo	29,5	40,3	51,9	32,4	49,5	26,4	31,3
	Saobraćaj i skladištenje	-	20,5	43,5	8,9	15,6	2,6	9,7
	Usluge smeštaja i ishrane	42,6	68,8	25,0	64,1	45,9	40,4	47,7
	Informisanje i komunikacije	44,2	57,2	44,8	34,0	79,3	37,9	46,7
	Banke i osiguravajuća društva	-	-	14,3	-	-	13,3	11,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,2	26,4	-	7,9	20,9	3,7	7,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	20,8	6,1	-	35,8	46,6	-	17,7
Ukupno	25,4	30,7	27,7	26,4	34,0	23,8	26,7	
Saradnja sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,1	25,1	37,3	28,1	5,7	18,7	19,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	50,5	50,0	60,1	-	50,0	59,2
	Građevinarstvo	25,5	58,2	-	22,7	33,3	39,5	31,3
	Trgovina na veliko i malo	70,5	45,4	37,0	65,8	48,6	71,1	66,4
	Saobraćaj i skladištenje	-	52,3	60,9	22,4	23,6	14,5	20,6
	Usluge smeštaja i ishrane	68,2	63,7	50,0	75,3	71,8	59,6	66,8
	Informisanje i komunikacije	67,1	89,5	44,8	53,2	79,3	73,7	70,3
	Banke i osiguravajuća društva	33,3	-	35,7	-	-	40,0	35,3
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	15,4	81,9	-	28,0	58,5	14,9	24,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	38,1	49,6	38,4	39,9	46,6	37,8	39,9
Ukupno	48,0	44,6	39,8	41,6	37,2	54,4	46,9	

B13: Da li je vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2013. za:

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Angažovanje zaposlenih								
Delatnost	Prerađivačka industrija	-	21,1	21,5	12,3	3,0	11,7	9,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	50,5	21,4	60,1	-	-	54,6
	Građevinarstvo	-	24,2	-	4,0	33,3	-	4,4
	Trgovina na veliko i malo	5,9	11,0	33,3	23,2	1,5	2,8	7,0
	Saobraćaj i skladištenje	-	20,5	34,8	8,9	15,6	-	9,0
	Usluge smeštaja i ishrane	73,0	39,1	-	64,1	84,7	51,6	63,9
	Informisanje i komunikacije	24,7	80,8	28,0	21,3	34,8	40,2	34,9
	Banke i osiguravajuća društva	33,3	-	42,9	-	100,0	40,0	41,2
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	8,1	48,4	-	5,0	45,3	11,2	13,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	10,6	36,5	-	32,2	-	10,3	14,5
Ukupno	10,5	27,1	25,2	18,4	16,0	12,0	14,8	
Razmenu ideja, mišljenja i znanja unutar preduzeća								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,3	18,0	26,4	10,9	14,9	7,8	11,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	50,5	28,6	56,3	-	50,0	55,8
	Građevinarstvo	17,2	24,2	-	4,0	33,3	30,3	18,4
	Trgovina na veliko i malo	35,9	42,1	24,1	50,4	48,9	29,0	36,8
	Saobraćaj i skladištenje	-	30,8	43,5	19,9	11,8	5,2	12,8
	Usluge smeštaja i ishrane	73,0	55,3	25,0	65,3	84,7	59,6	68,0
	Informisanje i komunikacije	28,1	80,8	28,0	33,7	34,8	40,2	37,5
	Banke i osiguravajuća društva	-	-	35,7	-	100,0	26,7	29,4
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,5	69,5	-	14,2	10,4	14,9	14,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	17,3	67,8	38,4	7,7	-	42,9	26,0
Ukupno	25,6	36,4	28,7	25,9	31,7	28,2	28,2	

B14: Da li je vaše preduzeće ima poseban pravilnik ili procedure koje regulišu upotrebu društvenih mreža za poslovne svrhe?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	13,8	36,9	53,9	38,8	11,2	16,7	25,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	50,0	50,0	40,3	-	50,0	41,2
	Građevinarstvo	17,2	27,9	-	5,5	33,3	30,3	19,1
	Trgovina na veliko i malo	21,6	68,5	33,3	25,1	0,9	37,1	28,8
	Saobraćaj i skladištenje	34,0	27,5	26,1	36,8	34,0	21,2	31,4
	Usluge smeštaja i ishrane	32,4	46,0	-	11,6	2,3	64,9	34,5
	Informisanje i komunikacije	38,6	21,1	13,8	16,4	41,5	38,6	34,6
	Banke i osiguravajuća društva	33,3	-	57,1	100,0	100,0	46,7	52,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	12,6	48,4	33,3	7,9	37,7	19,1	18,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	15,4	49,6	34,2	23,8	53,4	10,3	21,5
Ukupno		21,8	43,8	42,3	26,9	16,3	32,9	27,7

MODUL 2.C: Elektronske fakture¹⁾

C1: Da li je vaše preduzeće slalo elektronske fakture tokom januara 2013?
u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
E-fakture u standardnoj formi koje su pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	12,4	24,2	20,8	13,0	19,8	16,0	15,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,0	19,1	8,6	12,0	10,4	5,2	10,7
	Građevinarstvo	14,7	7,3	53,7	12,6	11,6	18,8	14,8
	Trgovina na veliko i malo	0,9	25,4	16,3	4,4	1,9	5,4	4,2
	Saobraćaj i skladištenje	13,4	18,0	36,0	2,0	20,4	28,6	15,0
	Usluge smeštaja i ishrane	19,5	34,5	25,0	7,0	31,4	30,0	22,7
	Informisanje i komunikacije	26,3	39,5	21,9	17,8	33,3	30,3	28,3
	Banke i osiguravajuća društva	36,4	-	31,8	-	20,0	35,7	29,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	9,0	26,7	22,2	27,1	17,5	5,1	11,4
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	41,5	10,6	18,5	-	54,9	35,7	33,9
Ukupno		10,3	22,7	24,1	10,3	15,4	14,2	13,1
Elektronske fakture koje nisu pogodne za automatsku obradu, (npr. fakture poslate putem e-maila)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	77,5	63,2	77,1	76,7	75,1	68,0	74,1
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	47,3	51,0	75,7	47,3	59,9	49,3	51,7
	Građevinarstvo	85,9	52,0	87,8	68,0	86,3	86,4	80,0
	Trgovina na veliko i malo	73,5	79,5	33,5	67,6	99,4	64,1	73,6
	Saobraćaj i skladištenje	76,8	68,4	70,0	63,2	79,1	88,7	75,2
	Usluge smeštaja i ishrane	66,0	59,9	75,0	54,3	69,7	70,0	64,9
	Informisanje i komunikacije	70,5	44,3	69,4	59,0	62,9	70,5	66,5
	Banke i osiguravajuća društva	63,6	50,0	40,9	25,0	40,0	53,6	48,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	59,8	53,7	63,6	51,0	58,8	61,5	59,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	57,2	49,7	45,6	35,3	61,7	58,3	54,8
Ukupno		73,5	62,9	67,6	68,1	80,6	68,2	71,3

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

C2: Da li je vaše preduzeće primalo e-fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML) u januaru 2013?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,8	42,1	28,5	26,5	27,6	24,0	26,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	14,3	22,0	28,9	27,4	10,4	5,6	19,0
	Građevinarstvo	34,5	12,6	43,9	36,3	19,6	33,8	31,0
	Trgovina na veliko i malo	36,1	29,6	19,6	20,8	11,7	57,5	35,0
	Saobraćaj i skladištenje	18,4	25,4	36,0	3,3	22,5	42,7	20,2
	Usluge smeštaja i ishrane	27,7	46,2	50,0	10,3	37,0	43,9	31,7
	Informisanje i komunikacije	36,3	39,5	8,3	18,3	33,3	43,8	36,1
	Banke i osiguravajuća društva	10,0	25,0	36,4	33,3	-	32,1	27,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	32,7	34,8	50,0	46,1	52,6	23,4	33,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	58,9	17,7	28,3	17,0	71,1	50,1	49,0
Ukupno		29,9	33,2	30,1	24,3	24,4	40,4	30,5

MODUL 2.D: Automatska razmena informacija u okviru preduzeća¹⁾

D1: Da li je vaše preduzeće koristilo softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (npr. finansije, plan, marketing, itd.) tokom januara 2013?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	4,4	16,3	26,5	6,8	8,1	11,9	8,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	4,0	15,1	30,9	11,6	12,2	8,7	11,4
	Građevinarstvo	3,6	6,5	47,6	3,2	4,2	9,2	5,8
	Trgovina na veliko i malo	13,5	40,5	29,0	3,4	10,8	30,3	17,2
	Saobraćaj i skladištenje	5,0	18,8	58,0	5,4	3,6	20,4	9,2
	Usluge smeštaja i ishrane	2,0	27,5	-	5,0	8,9	8,2	7,3
	Informisanje i komunikacije	9,7	32,3	34,4	5,8	17,6	15,1	13,6
	Banke i osiguravajuća društva	9,1	25,0	27,3	-	20,0	25,0	21,6
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	4,0	19,9	18,2	13,5	10,1	3,0	6,2
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	3,7	7,0	17,2	1,9	12,6	3,6	5,5	
Ukupno		7,4	21,0	30,4	5,9	8,9	16,7	10,8

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

D2: Da li je tokom januara 2013. vaše preduzeće koristilo bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (tzv. CRM) koja omogućava: u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama								
Delatnost	Prerađivačka industrija	9,5	27,3	28,0	15,0	12,3	17,0	14,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	8,3	1,1	0,9	-	0,9
	Građevinarstvo	8,7	-	14,6	-	17,6	7,2	7,3
	Trgovina na veliko i malo	19,2	35,5	12,7	9,5	0,4	40,5	21,1
	Saobraćaj i skladištenje	7,6	14,1	48,0	7,0	3,6	21,5	10,2
	Usluge smeštaja i ishrane	6,6	34,6	-	12,0	2,9	16,1	12,3
	Informisanje i komunikacije	22,5	62,2	38,9	24,8	34,3	28,9	29,1
	Banke i osiguravajuća društva	36,4	25,0	54,5	-	80,0	46,4	45,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	8,7	35,5	45,5	34,2	11,5	6,6	12,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,5	14,8	27,8	7,5	39,7	6,7	14,9
Ukupno	12,8	25,0	26,2	11,7	9,9	22,9	15,6	
Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva, itd.)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,9	30,3	21,0	17,5	10,9	10,7	13,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	-	-	5,6	0,5	0,9	-	0,6
	Građevinarstvo	8,7	2,7	24,4	1,4	19,4	6,9	8,2
	Trgovina na veliko i malo	13,8	26,1	12,7	9,5	0,4	27,4	15,3
	Saobraćaj i skladištenje	13,1	18,1	44,0	8,6	11,2	28,6	15,0
	Usluge smeštaja i ishrane	20,3	25,3	-	7,0	1,6	37,3	21,1
	Informisanje i komunikacije	19,5	50,9	38,9	23,5	23,7	26,2	25,1
	Banke i osiguravajuća društva	18,2	25,0	50,0	-	60,0	39,3	37,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,2	24,6	36,4	21,2	3,5	5,5	8,1
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	13,5	14,8	11,1	7,5	36,5	5,5	13,5
Ukupno	10,9	23,5	22,1	12,2	9,1	18,0	13,7	

MODUL 2.E: e-trgovina¹⁾

E1: Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem veb-sajta (izuzev e-mail porudžbina) tokom 2012?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	7,0	9,7	8,3	4,3	14,9	5,8	7,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	5,0	0,0	3,1	0,6	0,0	18,1	2,7
	Građevinarstvo	6,1	6,4	-	1,1	8,0	9,0	6,0
	Trgovina na veliko i malo	25,3	16,0	71,8	18,9	31,4	25,6	24,9
	Saobraćaj i skladištenje	19,1	16,3	8,0	11,5	12,3	24,6	12,6
	Usluge smeštaja i ishrane	21,6	22,1	-	10,1	27,4	26,7	21,5
	Informisanje i komunikacije	30,9	22,9	72,2	14,7	32,5	36,3	30,7
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	18,3	6,2	9,1	25,2	12,1	15,4	16,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	7,8	0,0	23,5	4,0	24,0	1,9	7,6
Ukupno	22,8	15,4	22,3	12,4	21,0	23,4	20,9	

E2: Učešće onog dela ukupnog prometa u 2012. godini

koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem interneta²⁾

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	83,5	77,8	90,8	80,1	85,7	82,6	83,1	
25-49%	4,1	11,8	2,1	3,2	3,3	7,2	5,0	
50-74%	4,5	6,0	7,0	5,8	5,6	3,7	4,8	
75-100%	7,9	4,5	0,0	10,8	5,4	6,5	7,1	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

²⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje E1.

E3: Da li je vaše preduzeće tokom 2012. primalo porudžbine putem veb-sajta od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Republika Srbija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	91,2	100,0	89,9	100,0	100,0	97,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	79,9	100,0	100,0	56,0	100,0	100,0	83,3
	Usluge smeštaja i ishrane	91,0	94,0	-	100,0	64,9	100,0	91,6
	Informisanje i komunikacije	73,2	100,0	100,0	80,3	14,8	100,0	78,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	94,5	0,0	100,0	100,0	100,0	70,6	95,9
Ukupno	96,0	96,1	100,0	93,3	93,2	99,9	96,2	
Druge zemlje EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	35,4	22,4	32,4	23,9	23,3	64,9	31,3
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	58,0	30,4	0,0	100,0	0,0	76,7	52,4
	Trgovina na veliko i malo	10,7	8,7	2,8	2,9	31,2	0,3	10,2
	Saobraćaj i skladištenje	38,2	29,8	0,0	52,9	0,0	48,2	36,1
	Usluge smeštaja i ishrane	29,5	70,5	0,0	100,0	70,2	10,2	38,2
	Informisanje i komunikacije	30,4	62,1	30,8	19,7	42,6	33,4	34,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,2	57,6	0,0	17,1	0,0	4,7	7,6
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	47,2	0,0	23,1	0,0	46,6	41,2	41,2
Ukupno	19,7	27,5	14,3	18,1	27,8	16,6	20,5	

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

E3: Da li je vaše preduzeće tokom 2012. primalo porudžbine putem veb-sajta od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama?¹⁾

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Ostale zemlje sveta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	35,4	8,8	32,4	15,7	19,1	67,0	27,2
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	57,2	0,0	-	13,4	31,2	81,2	49,9
	Saobraćaj i skladištenje	19,1	29,8	0,0	11,1	-	48,2	20,2
	Usluge smeštaja i ishrane	20,5	54,8	0,0	86,6	35,1	10,2	27,8
	Informisanje i komunikacije	26,8	41,4	30,8	19,7	85,2	10,2	28,8
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	57,6	0,0	0,0	0,0	4,7	2,8
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	38,4	15,2	10,8	14,7	26,3	49,6	34,2	

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

E4: Navedite strukturu realizovanog prometa u 2012. na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta prema tipu transakcije:

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
a) Prodaja krajnjim potrošačima								
1-24%	46,6	30,4	50,9	45,2	40,2	47,6	44,7	
25-49%	0,8	11,9	0,0	1,5	5,1	0,5	2,2	
50-74%	6,7	9,3	9,3	13,2	7,3	3,9	7,1	
75-100%	45,9	48,4	39,8	40,2	47,4	48,0	46,0	
b) Prodaja preduzećima								
1-24%	45,9	48,4	39,8	40,2	47,4	48,0	46,0	
25-49%	1,9	1,6	2,0	0,4	5,0	0,5	1,9	
50-74%	5,5	19,6	7,3	14,3	7,5	3,9	7,4	
75-100%	46,6	30,4	50,9	45,2	40,2	47,6	44,7	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

²⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje E1.

**E5: Da li je vaše preduzeće imalo nekih problema ili limita
prilikom prodaje putem veb-sajta:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Roba ili usluge preduzeća nisu pogodni za veb-prodaju								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,3	22,4	13,5	18,4	11,5	2,1	11,5
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	11,9
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	4,4	0,0	0,0	16,1	0,0	0,0	3,8
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	19,3	0,0	26,8	0,0	0,0	4,1
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,2	42,4	0,0	20,0	9,7	0,0	6,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	16,5	41,7	0,0	0,0	4,1
Ukupno	3,6	11,6	6,0	15,5	3,6	0,1	4,8	
Problemi u vezi logistike veb-prodaje (isporuka robe ili pružanje usluga)								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,9	6,0	0,0	6,8	7,3	33,0	12,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	2,8	0,0	0,4	0,0	0,1
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	9,7	0,0	13,4	0,0	0,0	2,0
	Informisanje i komunikacije	12,1	0,0	15,4	0,0	42,6	1,5	10,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,2	0,0	0,0	17,1	0,0	0,0	4,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	47,2	0,0	0,0	0,0	46,6	0,0	35,4
Ukupno	4,3	3,1	3,4	3,7	6,7	2,5	4,1	

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

**E5: Da li je vaše preduzeće imalo nekih problema ili limita
prilikom prodaje putem veb-sajta:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Problemi veb-prodaje vezani za plaćanje								
Delatnost	Prerađivačka industrija	15,9	8,8	0,0	10,1	7,3	33,0	12,9
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	3,7	0,0	0,0	13,4	0,0	0,0	3,2
	Saobraćaj i skladištenje	22,6	0,0	0,0	0,0	65,3	0,0	18,9
	Usluge smeštaja i ishrane	30,8	0,0	0,0	0,0	0,0	39,8	24,3
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	30,8	0,0	0,0	2,9	1,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	5,2	0,0	0,0	17,1	0,0	0,0	4,9
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	7,2	3,4	3,9	10,7	5,2	5,4	6,6	
Problemi veb-prodaje vezani za IKT sigurnost ili zaštitu podataka								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,3	8,8	0,0	10,1	7,3	0,0	6,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	1,8	1,1
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	0,8	3,4	1,9	1,9	2,1	0,2	1,2	

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

**E5: Da li je vaše preduzeće imalo nekih problema ili limita
prilikom prodaje putem veb-sajta:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Problemi veb-prodaje vezani za pravni okvir								
Delatnost	Prerađivačka industrija	6,3	8,8	0,0	10,1	7,3	0,0	6,7
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	46,2	0,0	0,0	4,4	2,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	25,2	0,0	0,0	9,7	0,0	1,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	0,8	4,2	5,8	1,9	2,4	0,6	1,5	
Uvodjenje veb-prodaje koštalo je više od zarade								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	21,5	0,0	4,5	0,0	63,0	0,0	19,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	9,7	0,0	13,4	0,0	0,0	2,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	1,5	1,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	25,2	0,0	0,0	9,7	0,0	1,2
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	11,1	1,6	4,3	0,4	29,0	0,2	9,5	

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

E6: Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2012?

u procentima

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

E7: Učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu primljenih porudžbina putem EDI tip poruka u 2012.

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
1-24%	100,0	82,1	65,1	92,1	100,0	78,6	84,1	
25-49%	0,0	17,9	23,3	0,0	0,0	21,4	14,8	
50-74%	0,0	0,0	11,6	7,9	0,0	0,0	1,1	
75-100%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

²⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje E1.

E8: Da li je tokom 2012. vaše preduzeće primalo porudžbine putem EDI tip poruka od strane poručioaca koji se nalaze u sledećim zemljama: u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Republika Srbija								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	61,5	80,0	86,7	100,0	55,9	73,0
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	100,0	84,6	88,4	94,8	100,0	83,0	88,7	
Druge zemlje EU								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	0,0	40,0	13,3	0,0	3,9	4,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	48,6	45,4
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	46,4	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	57,5
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	26,7	34,6	23,3	60,9	0,0	34,5	31,8	

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje E6.

E8: Da li je tokom 2012. vaše preduzeće primalo porudžbine putem EDI tip poruka od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama: u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Ostale zemlje sveta								
Delatnost	Prerađivačka industrija	0,0	0,0	40,0	13,3	0,0	3,9	4,4
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Građevinarstvo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Saobraćaj i skladištenje	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
	Usluge smeštaja i ishrane	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Informisanje i komunikacije	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	20,7
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		0,0	10,3	23,3	24,0	0,0	7,6	8,8

¹⁾ Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje E6.

E9: Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode ili usluge putem interneta ili EDI tip poruka tokom 2012?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
DA								
Delatnost	Prerađivačka industrija	42,0	35,0	42,2	34,9	46,2	28,6	35,6
	Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i vodom; Upravljanje otpadnim vodama	29,9	26,7	41,0	33,8	32,5	6,5	29,8
	Građevinarstvo	42,9	35,4	61,1	24,6	30,2	64,7	42,1
	Trgovina na veliko i malo	52,5	37,4	56,0	43,9	44,4	57,3	50,0
	Saobraćaj i skladištenje	15,1	26,1	25,0	5,9	14,4	16,9	15,6
	Usluge smeštaja i ishrane	4,0	18,2	15,0	6,6	5,5	7,7	10,7
	Informisanje i komunikacije	49,7	67,7	41,1	48,5	62,5	50,6	55,9
	Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke delatnosti	35,0	54,9	40,0	19,3	30,3	31,5	38,0
	Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti; Popravke kompjutera	39,9	43,9	41,5	34,5	40,0	43,3	40,7
Ukupno		38,5	40,1	49,9	34,6	41,9	44,2	40,2

2.5. UPITNIK

UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

MODUL 2.A: UPOTREBA RAČUNARA I RAČUNARSKIH MREŽA

A1 : Da li je vaše preduzeće koristilo računare u svom poslovanju tokom januara 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj
A2 : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su koristila računare <u>najmanje jedanput nedeljno</u> tokom januara 2013?	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> %	
A3 : Da li su zaposlena lica u vašem preduzeću imala daljinski pristup dokumentima, e-mail sistemu preduzeća ili aplikacijama putem interneta (putem fiksnog, mobilnog ili bežičnog povezivanja), tokom januara 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A4 : Da li je vaše preduzeće koristilo „open source“ operativni sistem LINUX tokom januara 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.B: PRISTUP INTERNETU I NJEGOVA UPOTREBA

B1 : Da li je vaše preduzeće imalo pristup internetu tokom januara 2013?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na C1
B2 : Da li je vaše preduzeće imalo neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa internetom tokom januara 2013?	DA	NE
a) DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Druga fiksna veza ili širokopojasni (broadband) internet (npr. kablovski internet, WiFi, WiMax)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dial-up pristup putem telefonske linije ili ISDN veze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Mobilna „broadband“ veza putem 3G modema ili 3G uređaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Ostale mobilne veze (npr. analogni mobilni telefon, GSM, GPRS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B3 : Koja je bila maksimalna brzina internet konekcije u vašem preduzeću tokom januara 2013. (definisana ugovorom sa internet provajderom)?			
	a) Manje od 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	b) Najmanje 2, ali manje od 10 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	c) Najmanje 10, ali manje od 30 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	d) Najmanje 30, ali manje od 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	e) Najmanje 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
B4 : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su koristila internet tokom januara 2013:		_ _ _ %	
Upotreba mobilnog interneta za poslovne potrebe			
Preduzeća koja su predmet posmatranja u sledećim pitanjima su ona koja omogućavaju zaposlenima da koriste prenosive uređaje koji dozvoljavaju pristup internetu putem mobilnih uređaja za poslovne potrebe.			
Mobilni uređaji kojim se pristupa internetu su: notebook, laptop, tablet PC, smartphone ili PDA uređaj.			
B5 : Da li su zaposleni u vašem preduzeću imali mogućnost upotrebe prenosivih uređaja (laptop računari, smartphone mobilni telefoni ili PDA uređaji) za pristup internetu za poslovne potrebe, tokom januara 2013?		DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na B7
B6 : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su koristila prenosive uređaje za pristup internetu za poslovne potrebe tokom januara 2013:		_ _ _ %	
(*prenosivi računari ili drugi prenosivi uređaji poput smarphone-a ili PDA)			
Upotreba veb-sajta			
B7 : Da li je vaše preduzeće imalo veb-sajt/Home Page tokom januara 2013?		DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> Idi na B9
B8 : Da li veb-sajt vašeg preduzeća obezbeđuje: (<i>vaše preduzeće kao provajder internet usluga</i>)		DA	NE
	a) On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb-sajta ili potvrdu o bezbednosti veb-sajta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Pristup proizvodnim katalogima i cenovnicima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) On-line plaćanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Sadržaj na veb-sajtu prilagođen redovnim posetiocima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Oglašavanje otvorenih radnih mesta ili on-line prijavljivanje za radna mesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

internet usluge javne administracije

Javna administracija se odnosi na javne službe i uprave – npr. porez, carina, registracija poslovanja, socijalno osiguranje, javno zdravlje, zaštita životne sredine itd. Javna administracija može biti na lokalnom, regionalnom ili nacionalnom nivou.

B9 : Da li je vaše preduzeće tokom 2012. koristilo usluge javne administracije putem interneta na sledeći način:
(ne računajući e-mailove)

DA

NE

a) Za pribavljanje informacija

b) Za pribavljanje obrazaca, npr. poreskih obrazaca

c) Za vraćanje popunjenih obrazaca putem interneta, npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji

d) Za potpunu elektronsku obradu administrativnog postupka (npr. izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe dodatnog rada sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi) putem interneta

d1) Plaćanje PDV-a

d2) Plaćanje doprinosa za zaposlene

Elektronske javne nabavke

- **Elektronske javne nabavke** podrazumevaju upotrebu interneta u preduzećima za ponudu robe ili usluga javnoj administraciji na nacionalnom nivou ili drugim zemljama EU. Proces e-nabavke zasniva se na nekoliko faza objavljivanja procesa (on-line dostupnost obaveštenja o nabavkama i specifikacija tendera) kroz tendere, dodelu i plaćanje.

- **E-tender** je faza procesa elektronske javne nabavke koja podrazumeva podnošenje tendera ili ponuda on-line (elektronskim putem).

- E-tender **ne uključuje** podnošenje ponuda putem e-maila.

B10 : Da li je vaše preduzeće koristilo internet za pristup tenderskoj dokumentaciji u okviru elektronskog sistema javnih nabavki tokom 2012?

DA

NE

B11 : Da li je vaše preduzeće koristilo internet za ponudu dobara i usluga kroz sistem elektronskih javnih nabavki tokom 2012?

DA

NE

a) U Republici Srbiji

b) U zemljama EU

Upotreba društvenih mreža

Pod upotrebom društvenih mreža se podrazumeva upotreba internet aplikacija ili komunikacionih platformi, u okviru ili van preduzeća za povezivanje, kreiranje i razmenu sadržaja na mreži sa kupcima ili dobavljačima. Preduzeća koja upotrebljavaju društvene mreže su ona preduzeća koja imaju korisnički profil ili nalog u zavisnosti od uslova i vrste društvenih mreža.

B12 : Da li je vaše preduzeće za potrebe poslovanja upotrebljavalo neke od sledećih društvenih mreža tokom januara 2013. :

DA

NE

a) Društvene mreže: Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer

b) Blog preduzeća (Twitter)

c) Multimedijalne sajtove za razmenu sadržaja (Youtube, Flickr, Picassa)

d) Vikipediju

e) Preduzeće nije koristilo nijednu od pomenutih mreža ili ih je koristilo samo za postavljanje plaćenih oglasa

B13 : Da li je vaše preduzeće upotrebljavalo društvene mreže tokom januara 2013. za:

DA

NE

a) Reklamiranje preduzeća pomoću slika ili proizvoda

b) Prikupljanje mišljenja kupaca ili odgovaranje na pitanja kupaca, recenzije

c) Uključivanje kupaca u razvoj ili inovaciju robe ili usluga

d) Saradnja sa poslovnim partnerima ili drugim organizacijama

e) Angažovanje zaposlenih

f) Razmenu ideja, mišljenja i znanja unutar preduzeća

B14 : Da li je vaše preduzeće ima poseban pravilnik ili procedure koje regulišu upotrebu društvenih mreža za poslovne svrhe?

DA

NE

MODUL 2.C: ELEKTRONSKE FAKTURE**Razlikuju se dva oblika elektronskih fakture:**

- **E-faktura standardne forme** (pogodna za automatsku obradu); ovakve fakture mogu se direktno razmenjivati između dobavljača i kupca, preko servisnog operatera ili preko elektronskog bankarskog sistema;

- Faktura poslata elektronskim putem **koja nije pogodna za automatsku obradu (npr. faktura poslata putem e-maila).**

C1: Da li je vaše preduzeće slalo elektronske fakture tokom januara 2013?		DA	NE
	a) E-fakture u standardnoj formi koje su pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Elektronske fakture koje nisu pogodne za automatsku obradu, (npr. fakture poslate putem e-maila)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2: Da li je vaše preduzeće primalo e-fakture standardne forme pogodne za automatsku obradu (npr. EDI, XML) u januaru 2013?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.D: AUTOMATSKA RAZMENA INFORMACIJA U OKVIRU PREDUZEĆA**Automatska razmena informacija između različitih službi preduzeća podrazumeva bilo koju od sledećih stavki:**

- korišćenje jedne jedine softverske aplikacije za podršku različitim službama preduzeća;
- povezivanje podataka između softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća;
- korišćenje zajedničke baze podataka ili skladišta podataka kojima se pristupa preko softverskih aplikacija koje podržavaju različite službe preduzeća;
- automatska razmena podataka između različitih softverskih sistema (videti definiciju kod modula C).

D1: Da li je vaše preduzeće koristilo softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (npr. finansije, plan, marketing, itd.) tokom januara 2013?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2: Da li je tokom januara 2013. vaše preduzeće koristilo bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (tzv. CRM) koja omogućava:		DA	NE
	a) Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacije o klijentima ostalim službama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Analiziranje informacije o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva, itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODUL 2.E: E-TRGOVINA

E-TRGOVINA:			
E-trgovina (e-Commerce) predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja) preko mreže i računara, kao i prenos kapitala, korišćenjem digitalne komunikacije (IKT-a). E-poslovanje se može obavljati preko veb-sajta ili automatske razmene podataka između preduzeća, ali ne obuhvata obične, ručno kucane individualne poruke.			
E-prodaja			
Prodaja putem interneta			
E1 : Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem veb-sajta (izuzev e-mail porudžbina) tokom 2012?	DA	NE	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na E6	
E2 : Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem veb-sajta u 2012.	_ _ _ %		
E3 : Da li je tokom 2012. vaše preduzeće primalo porudžbine putem veb-sajta od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama:	DA	NE	
a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E4 : Navedite strukturu realizovanog prometa u 2012. na osnovu porudžbina primljenih putem VEB-SAJTA PREMA TIPU TRANSAKCIJE:			
a) Prodaja krajnjim potrošačima	_ _ _ %		
b) Prodaja preduzećima	_ _ _ %		
c) Ukupno	1 0 0 %		
E5 : Da li je vaše preduzeće imalo nekih problema ili limita prilikom prodaje putem veb-sajta:	DA	NE	
a) Roba ili usluge preduzeća nisu pogodni za veb-prodaju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Problemi u vezi sa logistikom veb-prodaje (isporuka robe ili pružanje usluga)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Problemi veb-prodaje vezani za plaćanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Problemi veb-prodaje vezani za IKT sigurnost ili zaštitu podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Problemi veb-prodaje vezani za pravni okvir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) Uvodjenje veb-prodaje koštalo je više od zarade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EDI tip prodaja			
- EDI tip prodaje je oblik prodaje preko EDI tip poruka. EDI (Electronic Data Interchange) ovde se koristi kao generički termin za slanje ili primanje poslovnih informacija u jednom dogovorenom formatu koji dozvoljava automatsku obradu (npr. EDIFACT, UBL, XML...).			
E6 : Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine za proizvode ili usluge putem EDI tip poruka tokom 2012?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na E9
E7 : Molimo vas, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu primljenih porudžbina putem EDI tip poruka u 2012.		Nacionalna valuta _____	
E8 : Da li je tokom 2012. vaše preduzeće primalo porudžbine putem EDI tip poruka od strane poručioca koji se nalaze u sledećim zemljama:		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	a) Republika Srbija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Druge zemlje EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Ostale zemlje sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porudžbine plasirane putem interneta			
E9 : Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode ili usluge putem interneta ili EDI tip poruka tokom 2012?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Kraj

IKT REČNIK

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):

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

Bit (Binary Digit):

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

Broadband:

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

B2B (Business-to-Business):

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

B2C (Business-to-Customer):

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

CRM (Customer Relationship Management):

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

Downloading preuzimanje:

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

Dial-up connection:

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

DSL (Digital Subscriber Line):

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

xDSL, ADSL itd.:

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

Digitalni proizvodi ili usluge:

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

E-mail:

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

Ekstranet:

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

Elektronska trgovina:

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

Elektronski (digitalni) potpis:

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

ERP (Enterprise Resource Planning):

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

Firewall:

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

Hardware:

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

Internet:

Svetska mreža računara.

Internet address:

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

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

Intranet:

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

ISDN (Integrated Services Digital Network):

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

Local Area Network (LAN):

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

Network:

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

Server:

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

Virus:

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

Wide Area Network (WAN):

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

Window:

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

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

311:004

[Information Communication Technologies
usage in the Republic of Serbia]

ICT usage in the Republic of Serbia ...

[Elektronski izvor] :

Households/individuals : Enterprises / for
the editor Dragan Vukmirović. - CD-ROM izd.
- Elektronski časopis. - 2006- . -
Beograd (Milana Rakića 5) : Statistical
Office of the Republic of Serbia, 2006-. -
Optički disk (CD-ROM) ; 12 cm

Godišnje

ISBN 1452-8398 = ICT usage in the Republic
of Serbia (CD-ROM)

COBISS.SR-ID 139262220