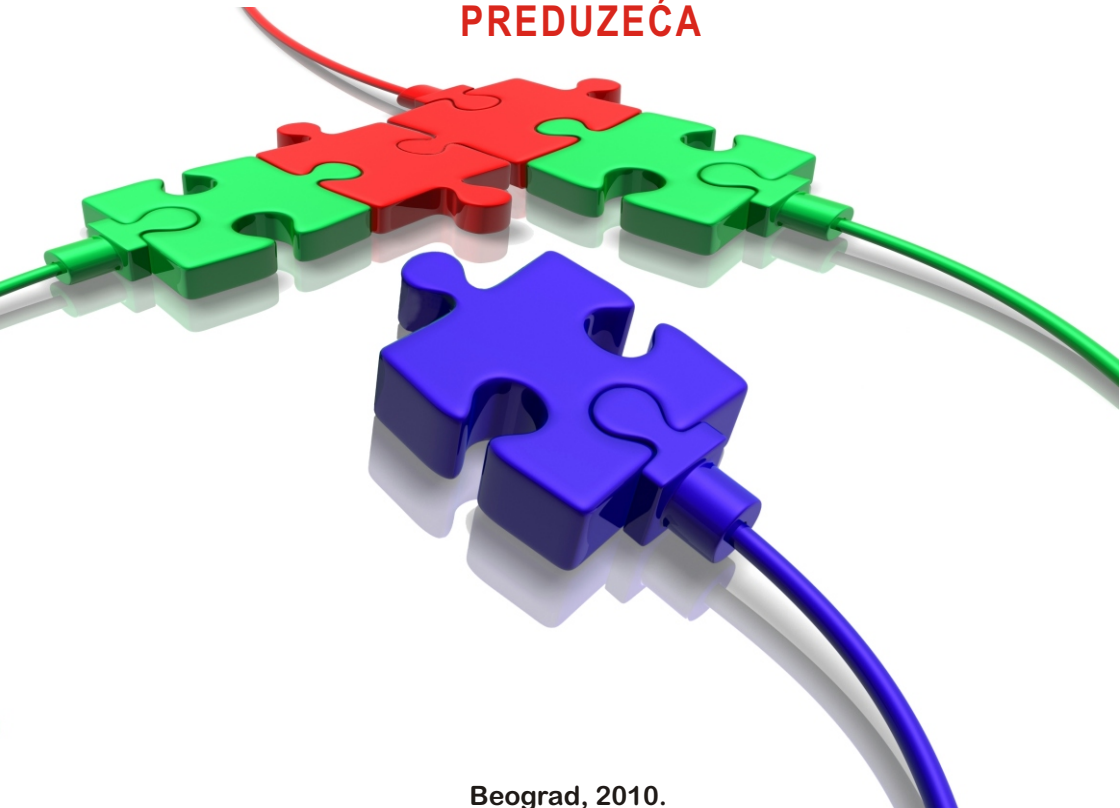


# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2010.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI  
PREDUZEĆA



Beograd, 2010.

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

**Za izdavača:** dr Dragan Vukmirović, direktor

**Autori:** dr Dragan Vukmirović, Kristina Pavlović, Vladimir Šutić

**Redakcioni odbor:** Mirjana Ogrizović Brašanac, Božidar Popović, Milica Stanić

**Tehnički urednik:** mr Zvonko Štajner

**Priprema za štampu:** Neđeljko Čalasan, Dušan Vuković

**Lektor:** Emilija Vidanović

**Dizajn korica:** Zoran Atijas

**Štampa:** „Publikum“  
Slavka Rodića 6, Beograd

**Tiraž:** 300 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 Srbije 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 domaćinstava i privredu.

U prethodne četiri godine Republički zavod za statistiku Srbije 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 2010. godini. Istraživanja su sprovedena po metodologiji Eurostata, 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 2010, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2009. 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 1400 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

<b>Uvod</b> .....	3
<b>Grafikoni</b> .....	6

## Deo 1

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2010.

<b>1.1. Metodologija</b> .....	10
<b>1.2. Uzorak</b> .....	11
<b>1.3. Glavni nalazi</b> .....	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 .....	19
1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona .....	23
1.3.6. Pojedinci: upotreba Interneta .....	24
1.3.7. Javna uprava (e-government) .....	30
1.3.8. Elektronsko poslovanje .....	31
1.3.9. Bezbednost Interneta .....	33
<b>1.4. Rezultati istraživanja</b> .....	36
<b>1.5. Upitnik</b> .....	62

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2010.

<b>2.1. Metodologija</b> .....	76
<b>2.2. Uzorak</b> .....	77
<b>2.3. Glavni nalazi</b> .....	78
2.3.1. Računari u preduzećima .....	78
2.3.2. Računarski sistemi u preduzećima .....	79
2.3.3. Internet u preduzećima .....	81
2.3.4. Javna uprava (e-government) .....	84
2.3.5. Veb sajt .....	85
2.3.6. Elektronsko poslovanje .....	86
2.3.7. Bezbednost informacionih sistema u preduzećima .....	88
<b>2.4. Rezultati istraživanja</b> .....	90
<b>2.5. Upitnik</b> .....	134

## Rečnik

<b>IKT Rečnik</b> .....	142
-------------------------	-----

# GRAFIKONI

## Deo 1

### **Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2010.**

1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima
2. Računari u domaćinstvima
3. Broj računara u domaćinstvima
4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja
5. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema visini prihoda
6. Da li domaćinstvo ima pristup Internetu kod kuće?
7. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema tipu naselja
8. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema visini prihoda
9. Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu
10. Tip Internet konekcije
11. Širokopolasna (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima
12. Širokopolasna (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji
13. Kada ste poslednji put koristili računar?
14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
15. Struktura obrazovanja korisnika računara
16. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
17. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
18. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?
19. Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?
20. Upotreba mobilnog telefona
21. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti
22. Kada ste poslednji put koristili Internet?
23. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
24. Struktura obrazovanja korisnika Interneta
25. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
26. Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?
27. Korišćenje Interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
28. Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?
29. Korišćenje mobilnih uređaja za pristup Internetu
30. Tipovi korišćenja Interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca
31. Da li biste radije koristili Internet usluge javne uprave umesto da ostvarujete lične kontakte?
32. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili Internet?
33. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem Interneta?

34. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem Interneta u poslednjih 12 meseci?
35. Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe Interneta?
36. Da li koristite IT bezbednosni softver ili instrument (antivirus, antispam, firewall itd.)?
37. Koji IT bezbednosni softver ili instrument koristite?

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2010.

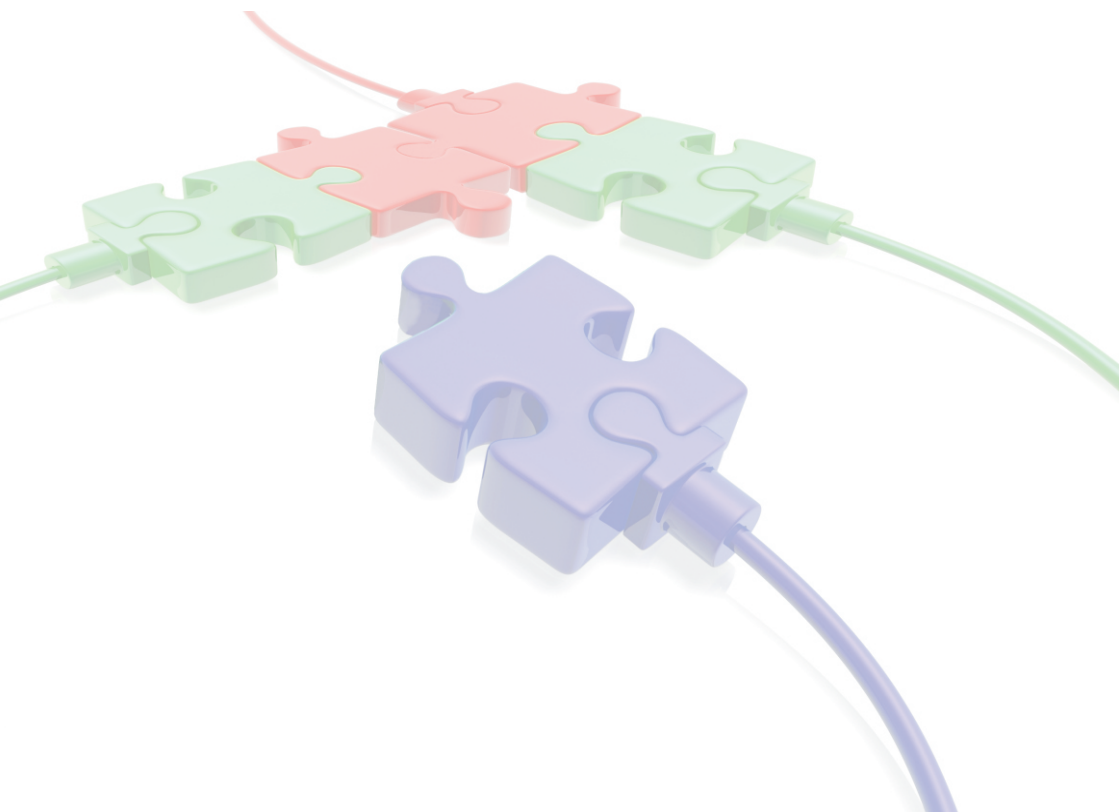
1. Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
3. Da li vaše preduzeće koristi sledeće informacione i komunikacione tehnologije?
4. Da li je vaše preduzeće u januaru koristilo ERP sistem?
5. Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo neku softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima, tzv. CRM, koja omogućava:
6. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativne sisteme kao što je Linux?
7. Da li vaše preduzeće ima pristup Internetu?
8. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste Internet najmanje jedanput nedeljno
9. Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?
10. Da li vaše preduzeće koristi Internet u sledeće svrhe?
11. Da li vaše preduzeće koristi Internet usluge javne uprave?
12. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem Interneta iz sledećih razloga?
13. Da li vaše preduzeće ima svoj veb sajt?
14. Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta pruža sledeće usluge?
15. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem Interneta?
16. Molimo, navedite podatak za 2009. godinu o procentu Internet nabavki u odnosu na ukupne nabavke?
17. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem Interneta?
18. Da li vaše preduzeće koristi neki bezbednosni protokol, kao što je SSL ili TLS, prilikom prijema porudžbina putem Interneta?
19. Da li je vaše preduzeće zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informacionih sistema u januaru 2010?
20. Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici?
21. Da li je vaše preduzeće koristilo sledeće interne sigurnosne načine ili procedure?





# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2010.

DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



## 1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istraživanje je sprovedeno od 7. aprila do 21. aprila 2010.</li></ul>
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonski intervju</li></ul>
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2400 domaćinstava</li><li>• 2400 pojedinaca</li></ul>
Ciljna populacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Za domaćinstva: ciljna populacija sastoji se od svih domaćinstava s najmanje jednim članom koji ima između 16 i 74 godine života</li><li>• Za pojedince: ciljna populacija sastoji se od svih pojedinaca koji imaju između 16 i 74 godine života</li></ul>
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dvofazni, stratifikovan uzorak</li></ul>
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)</li></ul>

## 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 95,8% (2299 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	1288	722	289	1161	622	516	1351	948	2299
%	56,0	31,4	12,6	50,5	27,1	22,4	58,8	41,2	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 95,8% (2299 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	257	273	331	399	518	521	919	1380	621	1198	480	682	569	102	946	2299
%	11,2	11,9	14,4	17,4	22,5	22,6	40,0	60,0	27,0	52,1	20,9	29,7	24,7	4,5	41,1	100

## 1.3. GLAVNI NALAZI

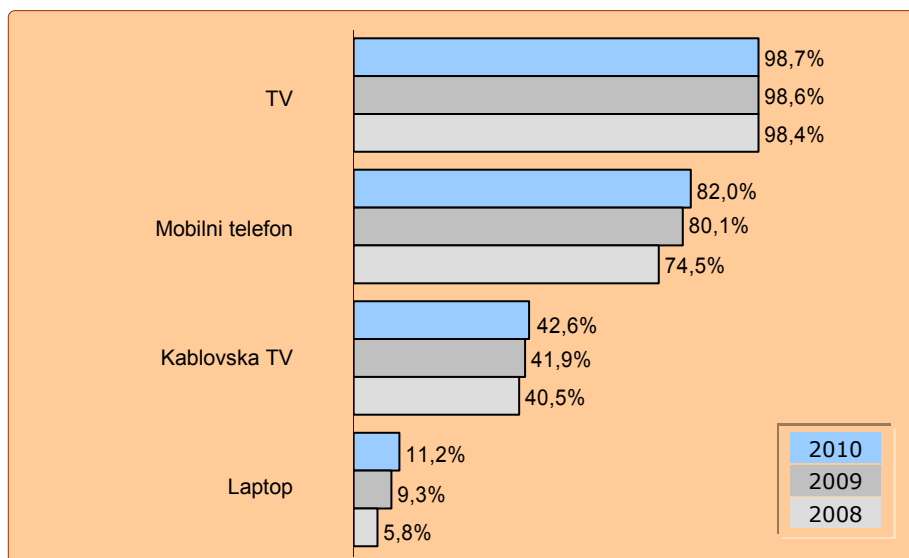
### 1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli davati više odgovora. Istraživanje pokazuje da 98,7% domaćinstava poseduje TV a 42,6% kablovsku TV.

82% domaćinstava poseduje mobilni telefon

11,2% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 1,9% u odnosu na 2009. godinu, 5,4% u odnosu na 2008. godinu, a 7,4% u odnosu na 2007. godinu.

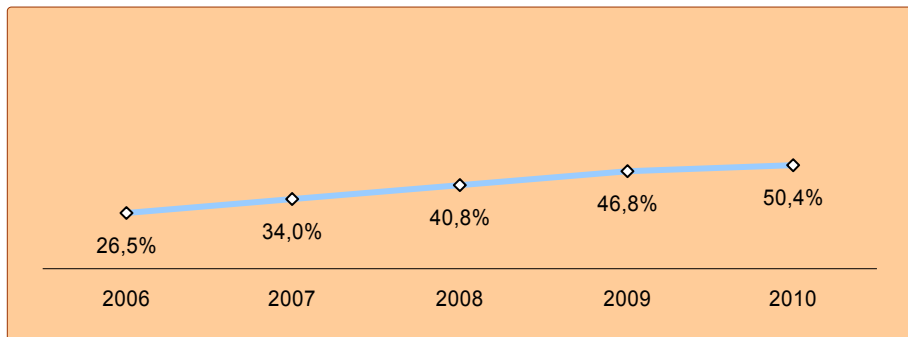
**Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima**



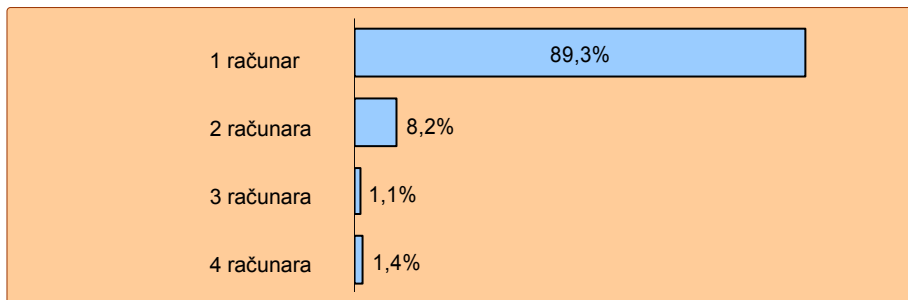
### 1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 50,4% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 3,6% u odnosu na 2009. godinu, 9,6% u odnosu na 2008. godinu, a 16,4% u odnosu na 2007. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 60,1%, u Vojvodini 52,9%, a u centralnoj Srbiji 44,4%.

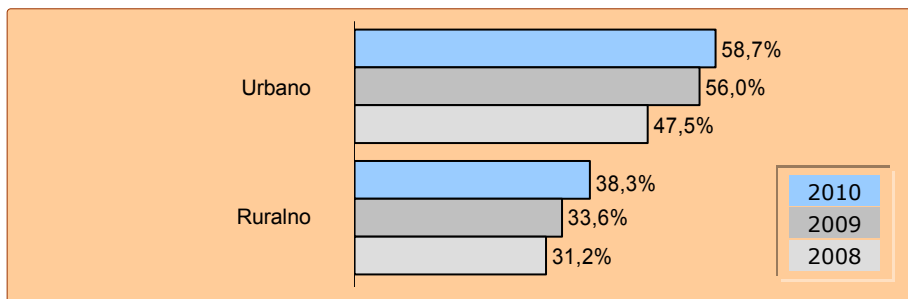
50,4% domaćinstava poseduje računar

**Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima**

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (89,3%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (8,2%).

**Graf. 1.3. Broj računara u domaćinstvima**

Razlike se mogu uočiti i kada se uporedi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 58,7% naspram 38,3%. U odnosu na 2009. godinu, ovaj jaz se neznatno smanjio. U prilog tome govore i stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,7%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2009. iznosi 4,7%.

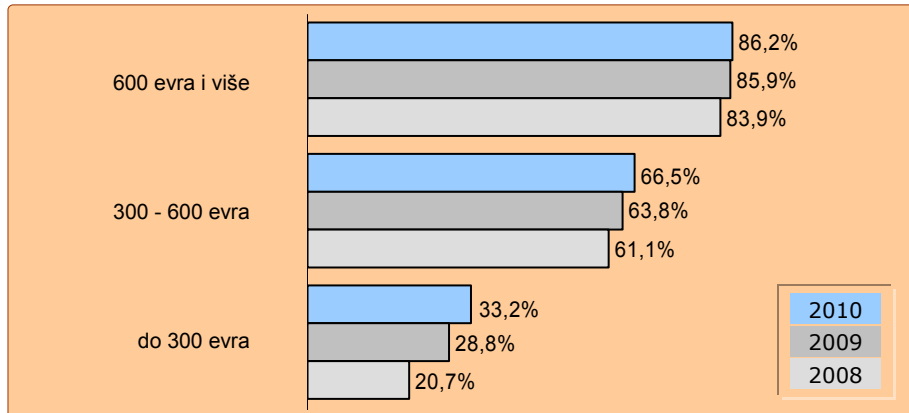
**Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja**

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 (86,2%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 33,2%.

Kada pogledamo podatke za 2009. godinu vidimo da se jaz u 2010. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, neznatno smanjio. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2010. godinu, u odnosu na prethodnu godinu. Dok su stope rasta za domaćinstva s prihodom nižim od 600 evra, u odnosu na 2009. godinu nešto veće od 2,7%, stopa rasta za domaćinstva s prihodom preko 600 evra iznosi svega 0,3%.

33,2% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

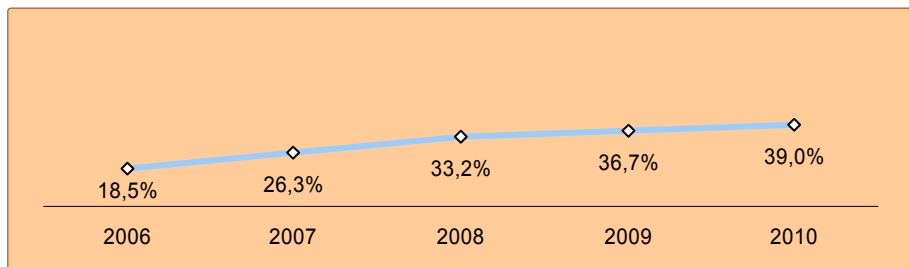


### 1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 39% domaćinstava poseduje Internet priključak, što čini povećanje od 2,3% u odnosu na 2009. godinu, 5,8% u odnosu na 2008. godinu, a 12,7% u odnosu na 2007. godinu.

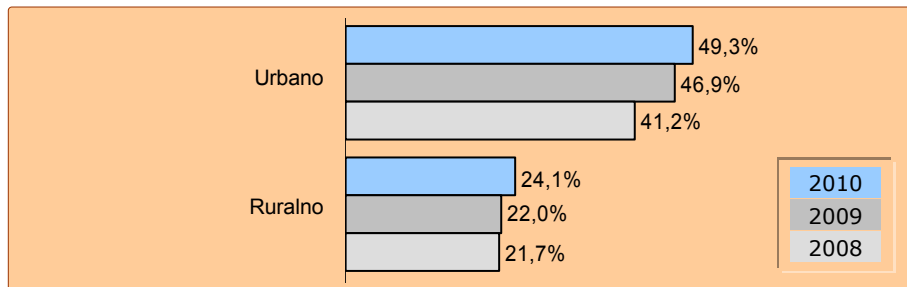
39% domaćinstava poseduje Internet priključak

**Graf. 1.6. Da li domaćinstvo ima pristup Internetu kod kuće?**



Zastupljenost Internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 51,3%. U Vojvodini ona iznosi 41,8%, a u centralnoj Srbiji 31,7%.

**Graf. 1.7. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema tipu naselja**



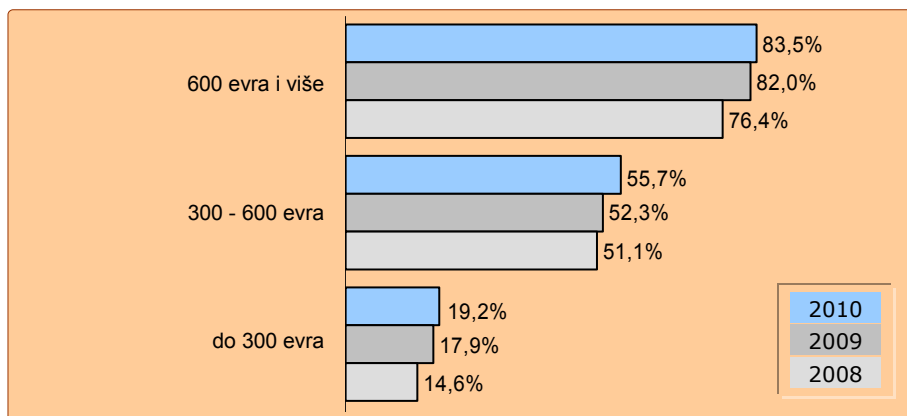
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost Internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 49,3% naspram 24,1%. U poređenju sa 2009. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti Internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije neznatno povećao. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 2,4%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi svega 2,1%.

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 (83,5%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 19,2%.

19,2% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje Internet priključak

Kada pogledamo podatke za 2009. godinu vidimo da se jaz u 2010. godini u pogledu zastupljenosti Internet priključaka, prema visini prihoda, neznatno povećao. To nam jasno govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2010. godinu, u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva sa prihodom većim od 600 evra, u odnosu na 2009. godinu, 1,5%, odnosno 3,4% za domaćinstva s prihodom od 300 do 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi svega 1,3%.

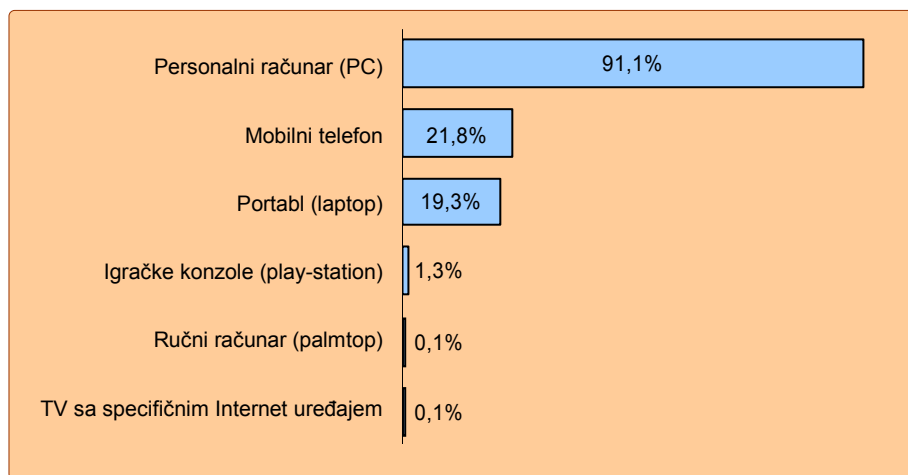
**Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema visini prihoda**



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa Internetu čak je 91,1% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 21,8% domaćinstava u tu svrhu koristi mobilni telefon, dok 19,3% domaćinstava pristupa Internetu koristeći laptop.

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se broj domaćinstava koja pristupaju Internetu pomoću laptopa povećao za 3,9% u odnosu na 2009. godinu. S druge strane, smanjio se broj domaćinstava koja pristupaju Internetu preko personalnog računara (smanjenje od 2,1%).

**Graf. 1.9. Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu**

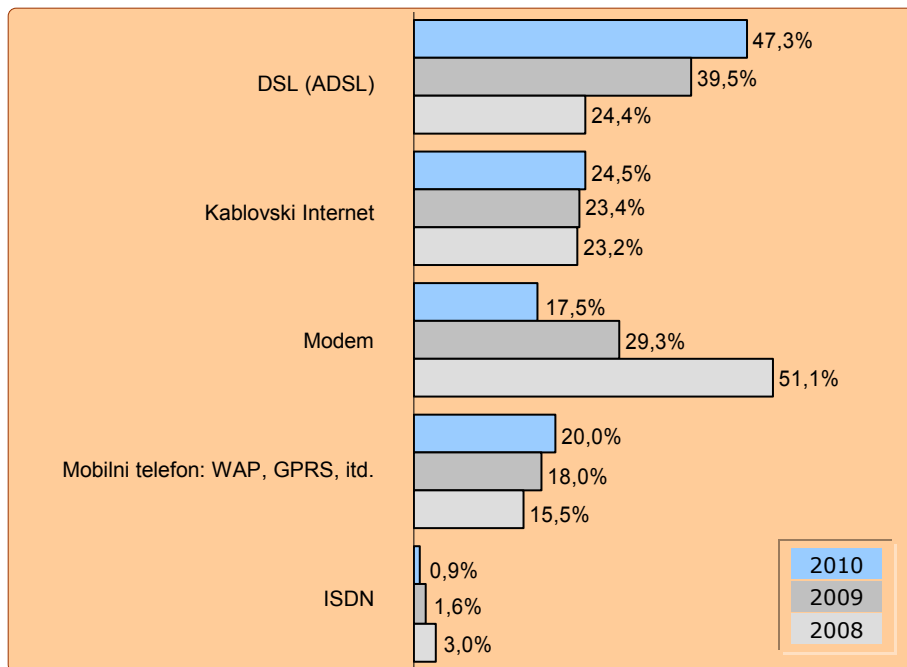


U vezi s načinom pristupanja Internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju Internet priključak, DSL (ADSL) ima 47,3% domaćinstava, kablovski Internet 24,5%, WAP i GPRS 20% domaćinstava, a modemsku konekciju ima 17,5%.

17,5% domaćinstava koja imaju Internet priključak koriste modemsku konekciju

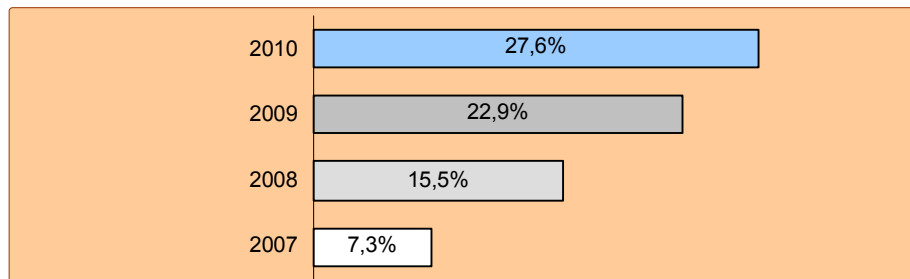
Rezultati istraživanja pokazuju smanjenje korišćenja modemske konekcije za 11,8% u odnosu na 2009. godinu, a 33,6% u odnosu na 2008. godinu. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopolasne (broadband) konekcije.



**Graf. 1.10. Tip Internet konekcije**

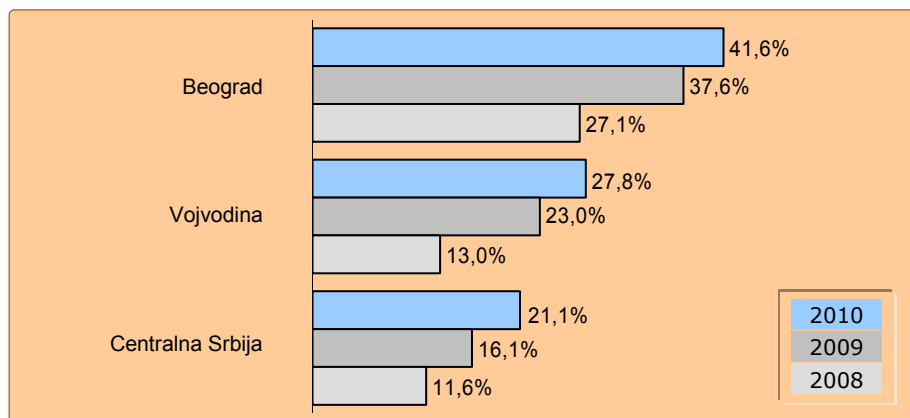
27,6% domaćinstava u Srbiji ima širokopojasnu (broadband) Internet konekciju

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 značajno 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 27,6% domaćinstava ima širokopojasnu (broadband) Internet konekciju, što čini povećanje od 4,7% u odnosu na 2009. godinu, a 12,1% u odnosu na 2008. godinu. Zastupljenost ove vrste Internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 41,6%, u Vojvodini 27,8%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi svega 21,1%.

**Graf. 1.11. Širokopolasna (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima**

Širokopolasnu (broadband) Internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (65,6%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 12,1%.

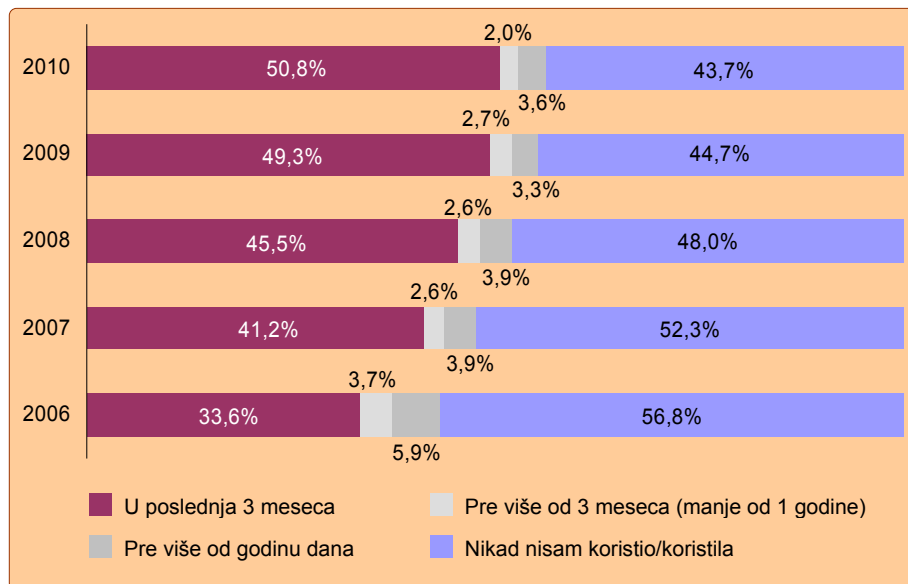
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste Internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 38,9% naspram 11,4%.

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

### 1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 50,8% lica u poslednja tri meseca koristilo računar, 2% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 3,6% pre više od godinu dana. Čak 43,7% lica nikada nije koristilo računar. Za 1% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2009. godinu, za 4,3% u odnosu na 2008. godinu, a za 8,6% u odnosu na 2007. godinu.

**Graf. 1.13. Kada ste poslednji put koristili računar?**



Broj korisnika računara povećao se za 1% u odnosu na 2009. godinu

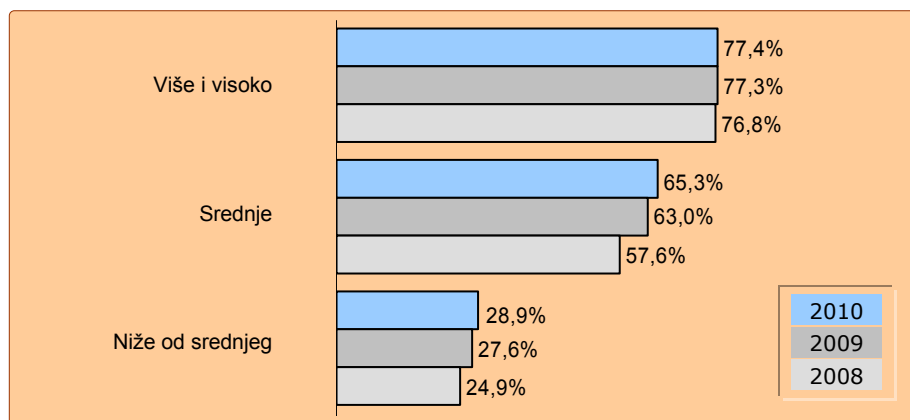
U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 50 000.

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

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

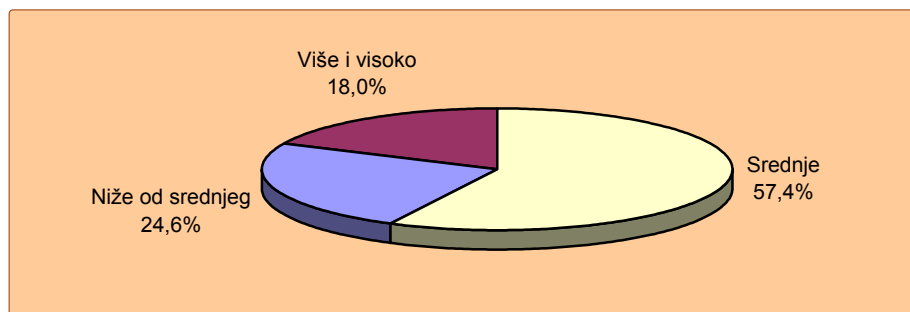
- 77,4% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 65,3% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 28,9% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

**Graf. 1.14. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**



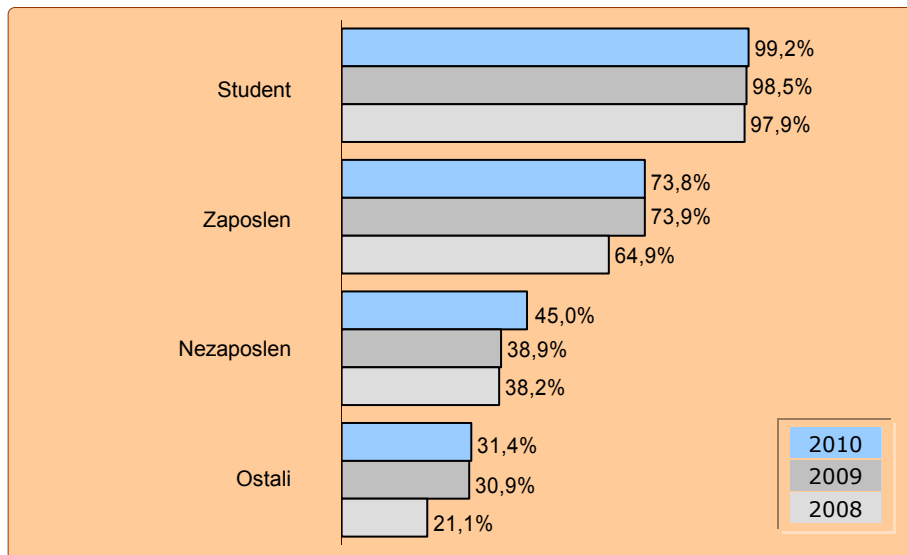
Među korisnicima računara, 57,4% ima srednje obrazovanje, 24,6% korisnika ima obrazovanje niže od srednjeg obrazovanja, a 18% visoko i više.

**Graf. 1.15. Struktura obrazovanja korisnika računara**

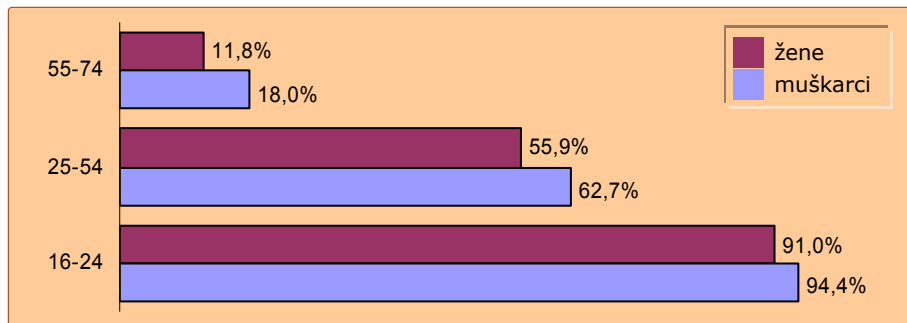


Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu:

- 99,2% od studenata;
- 73,8% od zaposlenih lica;
- 45% od nezaposlenih lica;
- 31,4% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

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

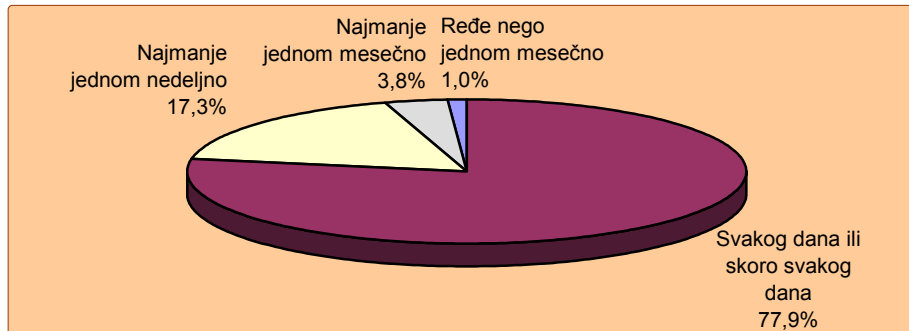
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 54,8% osoba muškog pola i 46,8% osoba ženskog pola koristilo računar.

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

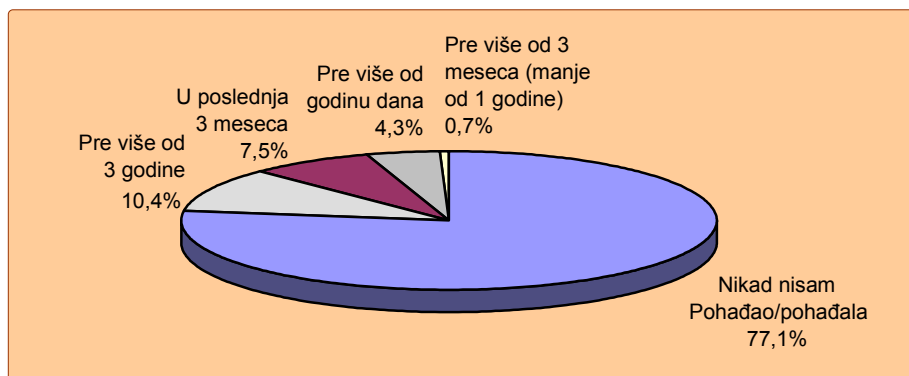
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca, 77,9% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 17,3% najmanje jednom nedeljno, 3,8% najmanje jednom mesečno, a 1% ređe nego jednom mesečno.

Preko 2 280 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 200 000.

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

Tokom poslednja tri meseca računar je najčešće bio upotrebljavan u kući (90,9%), zatim na poslu (23,5%) i u obrazovnoj ustanovi (12,1%).

**Graf. 1.19. Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?**

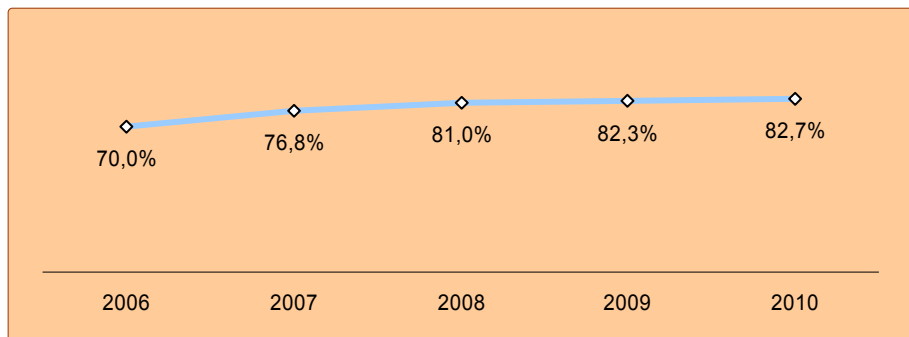
Istraživanje je pokazalo da je samo 7,5% ispitanika pohađalo neki kurs u vezi sa korišćenjem računara u poslednja tri meseca. Čak ih je 77,1% izjavilo da nikada nije pohađalo nikakav kurs.

### 1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 82,7% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2009. godinu iznosio 82,3%.

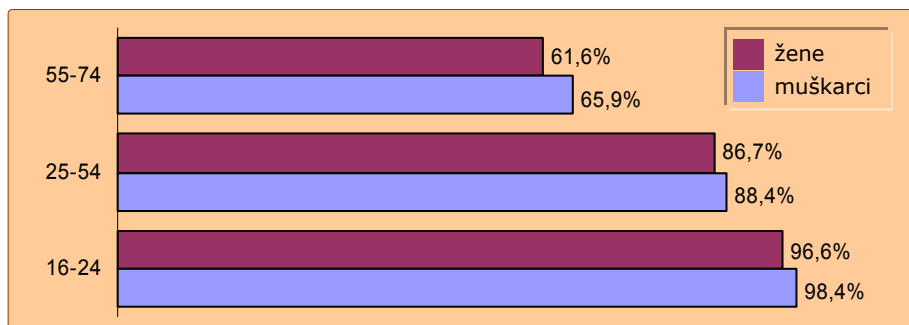
Preko 4 785 000 lica koristi mobilni telefon

**Graf. 1.20. Upotreba mobilnog telefona**



U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja su koristila mobilni telefon povećao se za nešto više od 25 000.

**Graf. 1.21. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti**



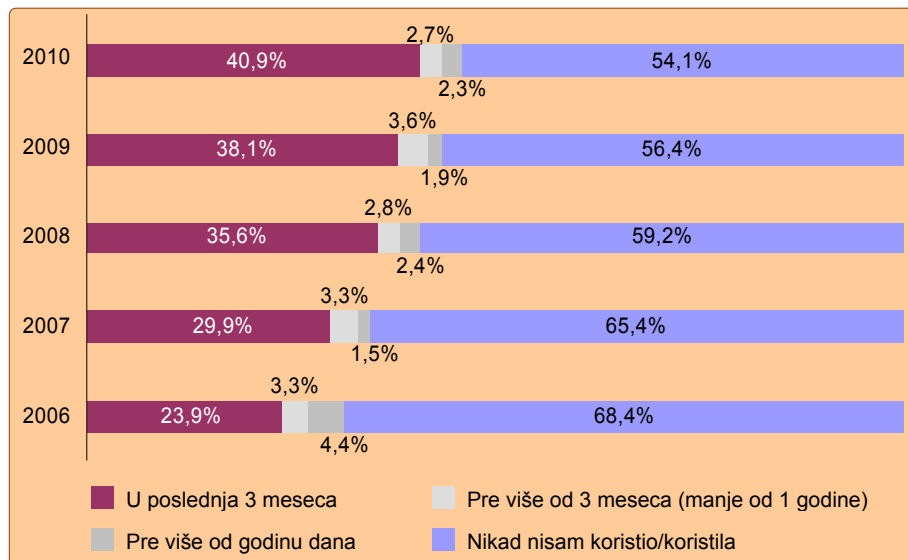
### 1.3.6. Pojedinci: upotreba Interneta

U Srbiji je 40,9% 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 54,1% ispitanika nikad nije koristilo Internet.

Za 2,3% povećao se broj korisnika Interneta u odnosu na 2009. godinu, za 5,1% u odnosu na 2008. godinu, za 11,3% u odnosu na 2007. godinu, a za 14,3% u odnosu na 2006. godinu.

Za 2,3% povećao se broj korisnika Interneta u odnosu na 2009. godinu

**Graf. 1.22. Kada ste poslednji put koristili Internet?**



Preko 2 360 000 lica koristilo je Internet u poslednja tri meseca

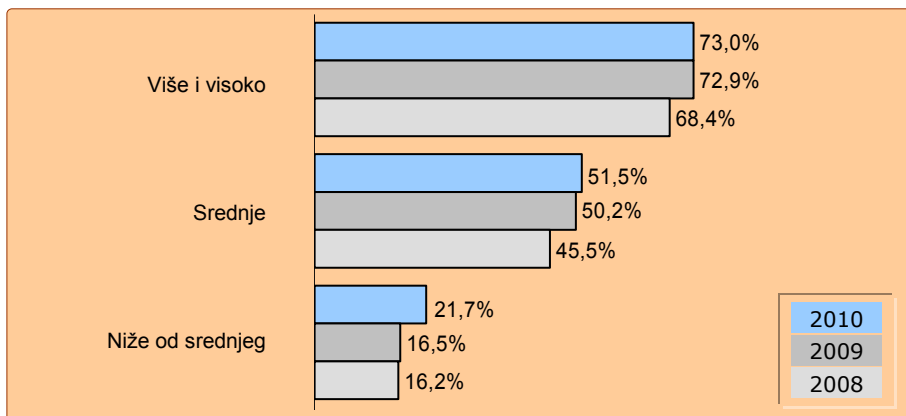
U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja su koristila Internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 160 000.

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

- 73% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 51,5% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 21,7% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

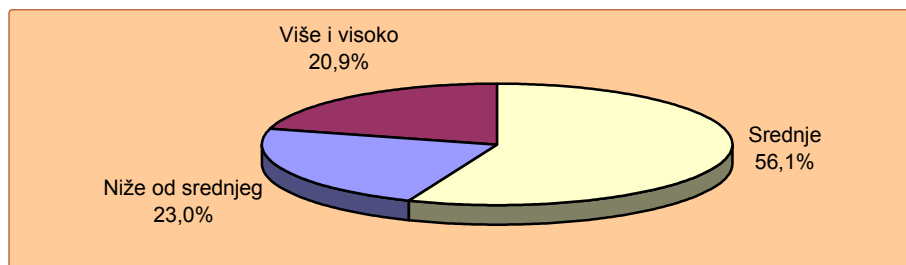


**Graf. 1.23. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**



Među korisnicima Interneta, 56,1% ima srednje obrazovanje, 23% korisnika ima obrazovanje niže od srednjeg obrazovanja, a 20,9% visoko i više.

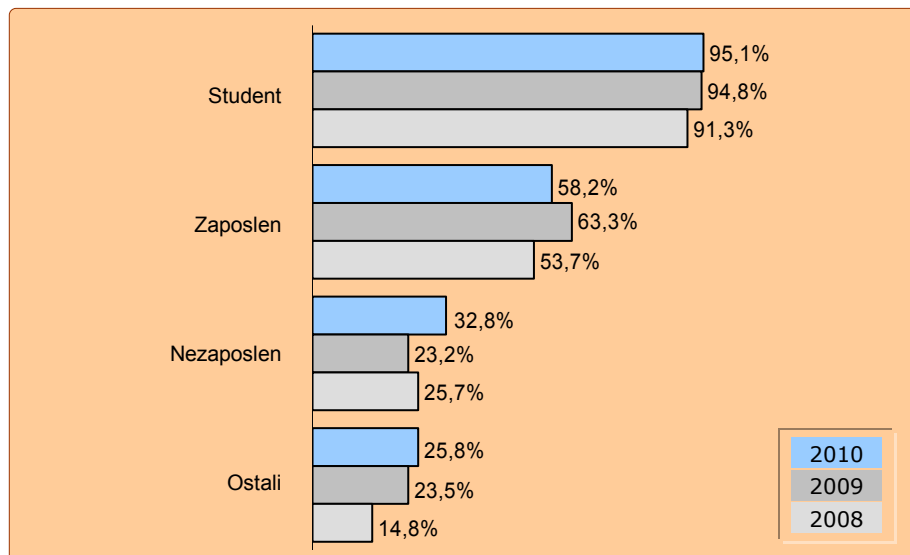
**Graf. 1.24. Struktura obrazovanja korisnika Interneta**



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

- 95,1% od studenata;
- 58,2% od zaposlenih lica;
- 32,8% od nezaposlenih lica;
- 25,8% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

**Graf. 1.25. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu**

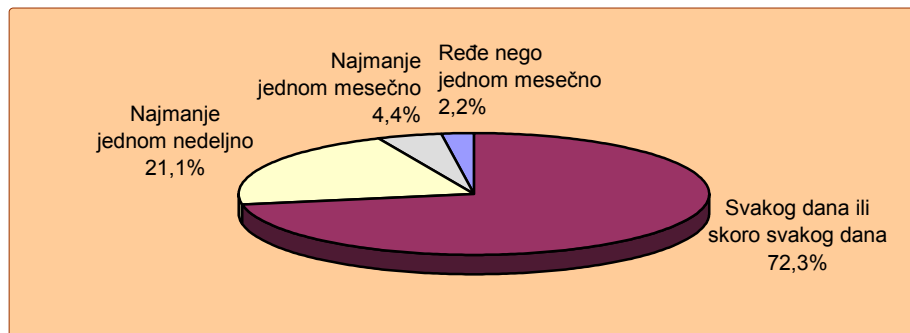


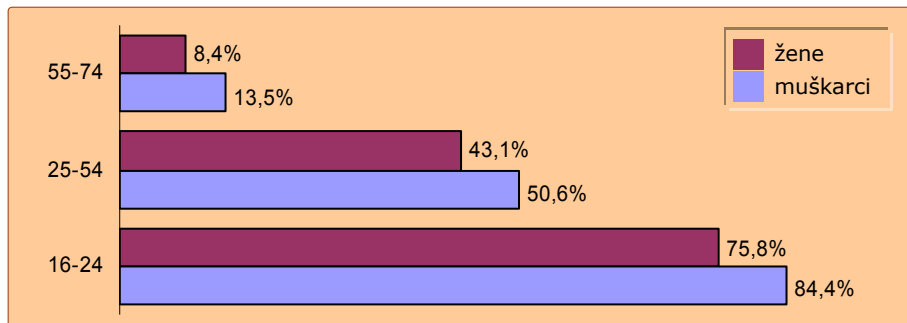
Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili Internet tokom poslednja 3 meseca, 72,3% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

Preko 1 700 000 lica koristi Internet svakog ili skoro svakog dana

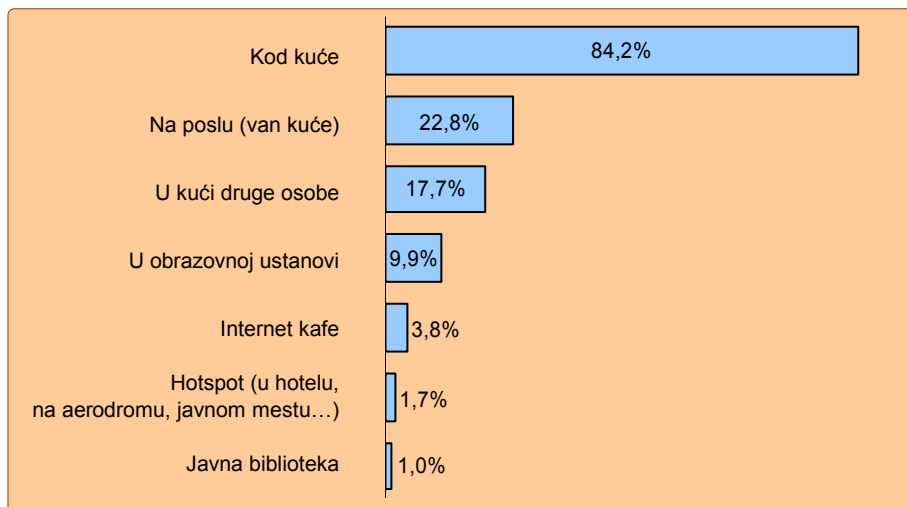
U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja su koristila Internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 250 000.

**Graf. 1.26. Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?**

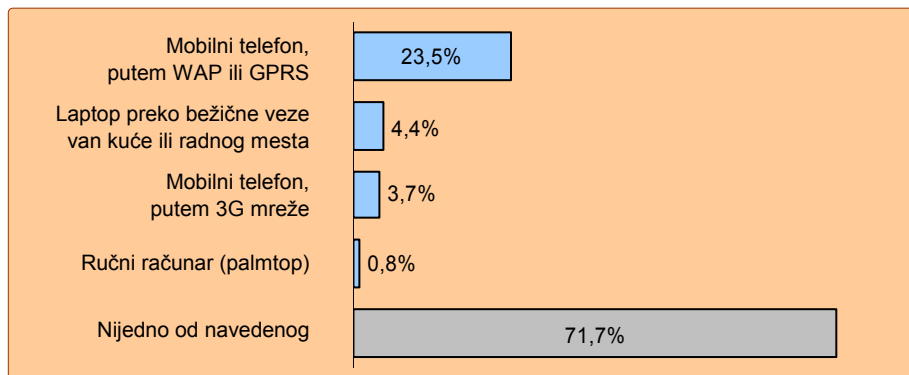


**Graf. 1.27. Korišćenje Interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti**

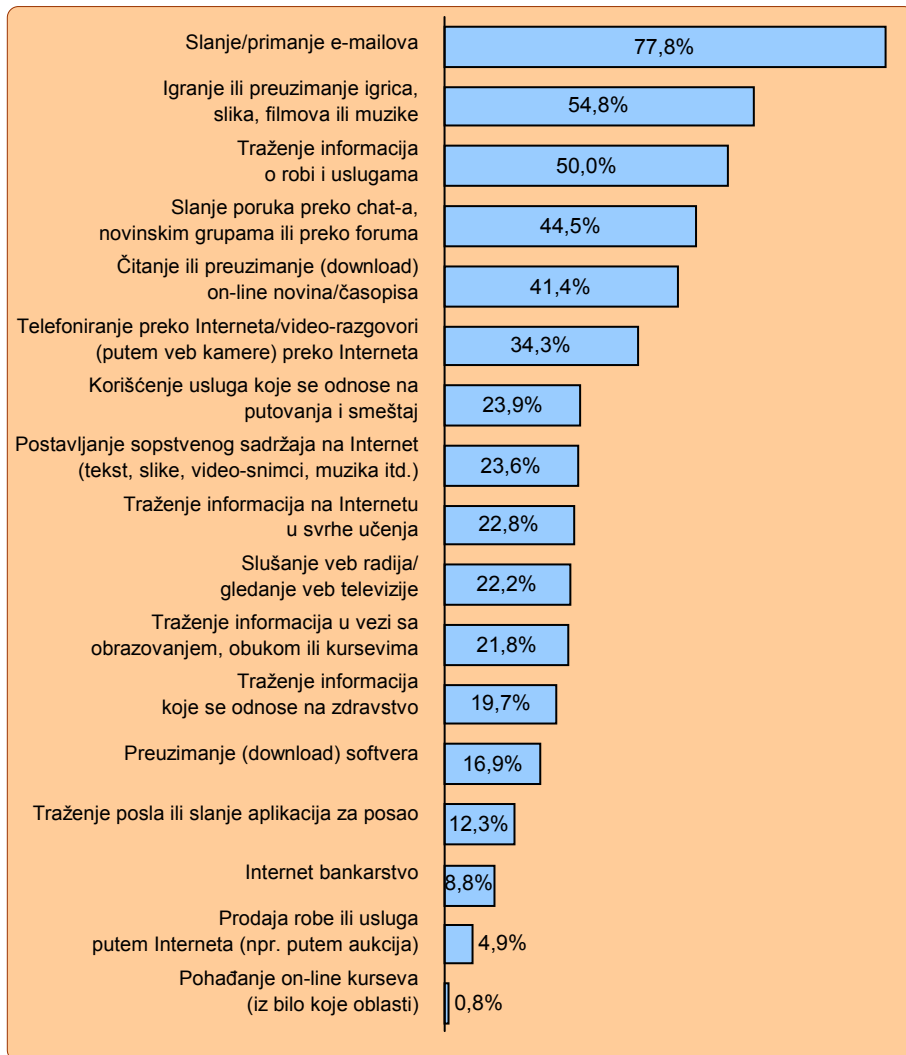
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 45,3% osoba muškog pola a 36,7% osoba ženskog pola koristilo Internet.

**Graf. 1.28. Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?**

U poslednja tri meseca najviše ispitanika koristilo je Internet kod kuće (84,2%), 22,8% ispitanika na poslu, 17,7% ispitanika u kući druge osobe, 9,9% ispitanika u obrazovnoj ustanovi a 3,8% ispitanika u Internet-kafeima.

**Graf. 1.29. Korišćenje mobilnih uređaja za pristup Internetu**

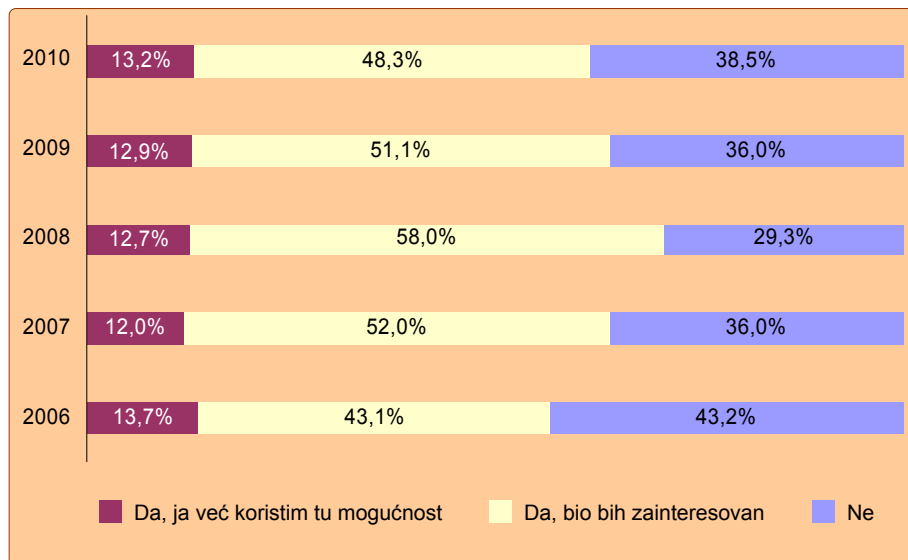
Ispitanici su tokom poslednja tri meseca Internet u najvećoj meri koristili za: slanje i primanje e-mailova (77,8%), igranje ili preuzimanje igrice, slika, muzike, filmova (54,8%), traženje informacija o robi i uslugama (50%).

**Graf. 1.30. Tipovi korišćenja Interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca**

### 1.3.7. Javna uprava (e-government)

Istraživanje pokazuje da 13,2% ispitanika među Internet populacijom koristi Internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije, dok je 48,3% ispitanika zainteresovano za tu mogućnost, ali je trenutno ne koristi.

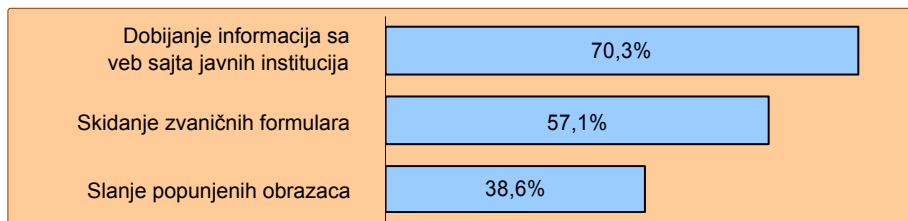
**Graf. 1.31. Da li biste radije koristili Internet usluge javne uprave umesto da ostvarujete lične kontakte?**



Zabrinjava podatak da 38,5% ispitanika nije zainteresovano da koristi tu mogućnost. U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja koriste elektronske servise javne uprave povećao se za nešto više od 40 000.

Preko 325 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

**Graf. 1.32. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili Internet?**



Istraživanje je pokazalo i da je 70,3% ispitanika u poslednja tri meseca koristilo Internet za dobijanje informacija s veb sajta javnih institucija, 57,1% za preuzimanje zvaničnih formulara i 38,6% za slanje popunjenih obrazaca.

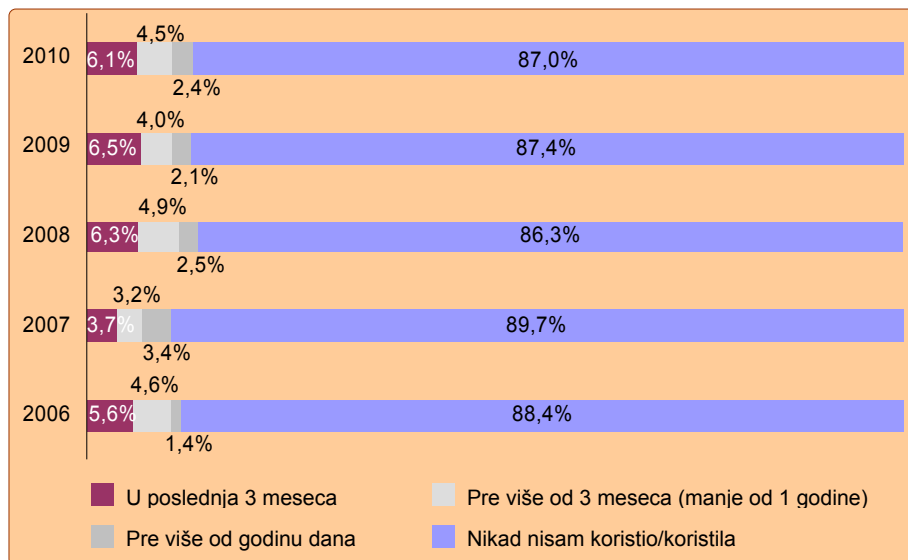
### 1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici Interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem Interneta, 6,1% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 4,5% pre više od tri meseca, a 2,4% pre više od godinu dana.

87% korisnika Interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem Interneta.

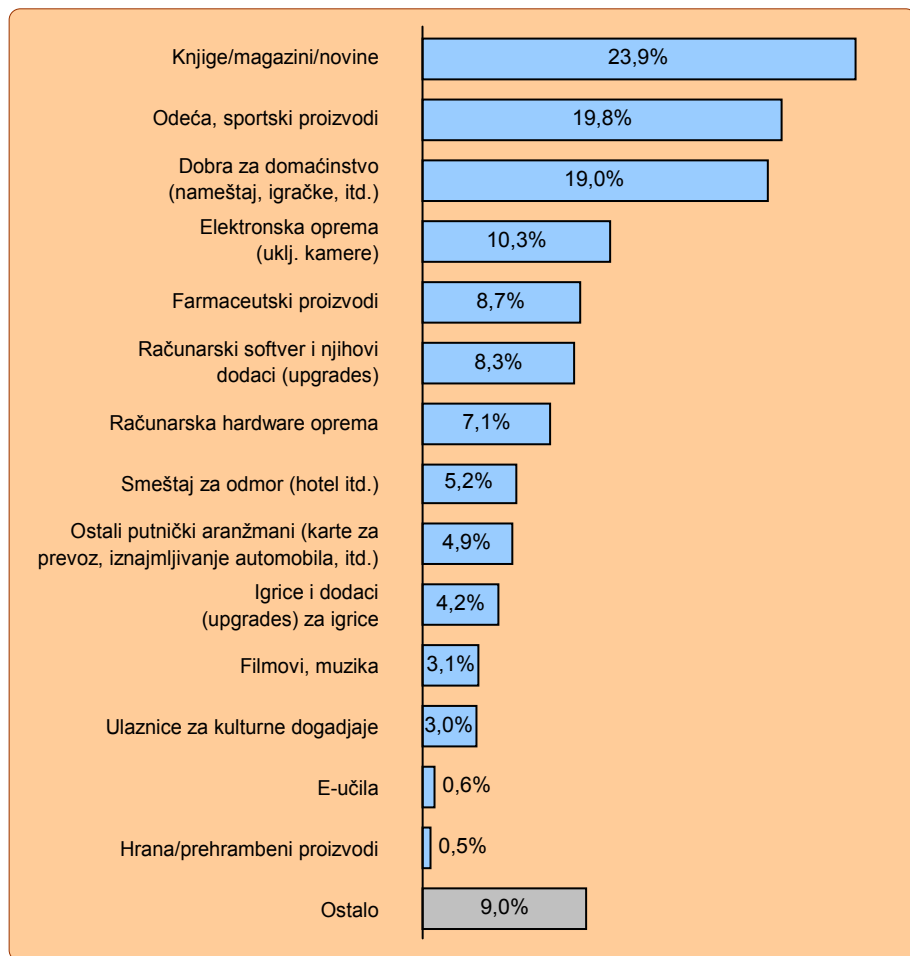
Preko 280 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem Interneta u poslednjih godinu dana

**Graf. 1.33. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem Interneta?**



U odnosu na 2009. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem Interneta povećao se za nešto više od 16 000.

**Graf. 1.34. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem Interneta u poslednjih 12 meseci?**



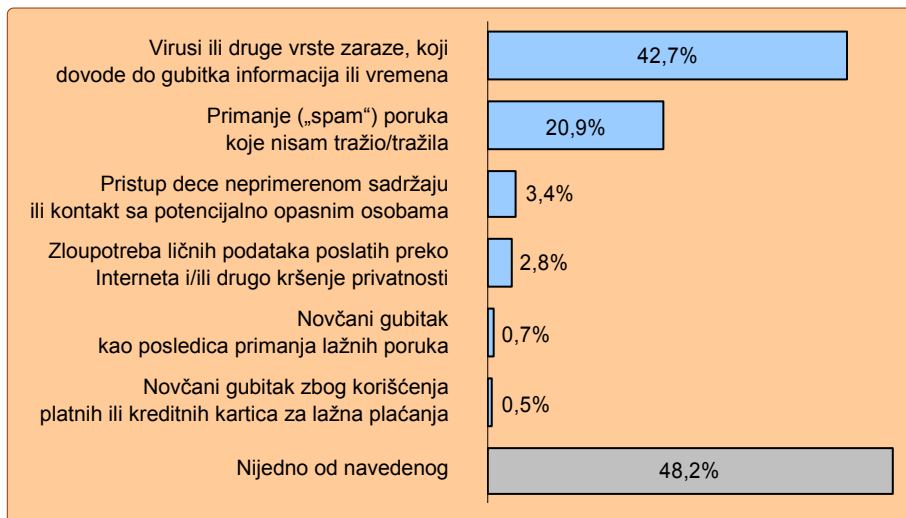
Najveći broj korisnika putem Interneta kupuje/naručuje knjige, magazine i novine (23,9%), odeću, sportske proizvode (19,8%) i dobra za domaćinstva (19%).



### 1.3.9. Bezbednost Interneta

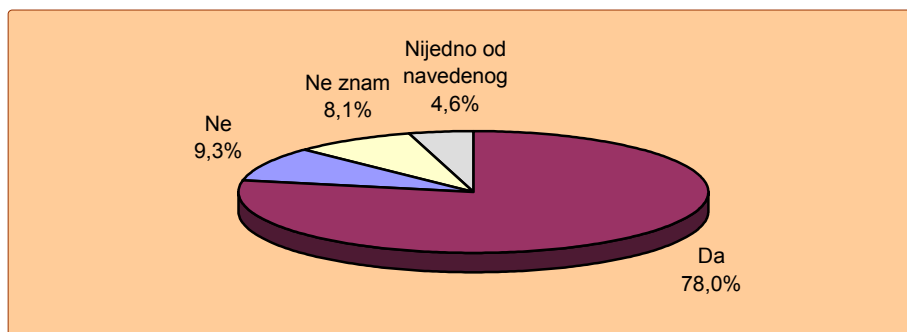
Na pitanje da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na neki od problema vezanih sa bezbednošću prilikom upotrebe Interneta, 42,7% korisnika Interneta odgovorilo je da je imalo problema sa virusima ili drugim vrstama zaraza koji dovode do gubitka informacija ili vremena.

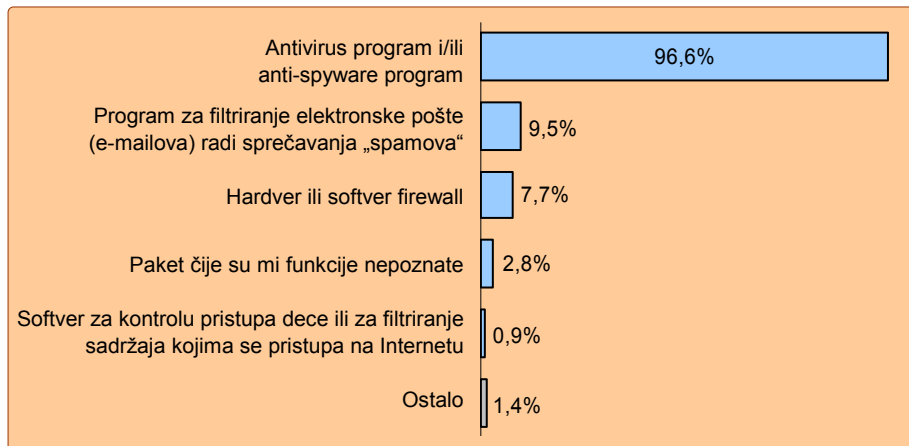
**Graf. 1.35. Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe Interneta?**



78% ispitanika koristi IT bezbednosni softver ili instrument (antivirus, antispam, firewall), dok 9,3% ispitanika ne koristi nikakav IT bezbednosni softver.

**Graf. 1.36. Da li koristite IT bezbednosni softver ili instrument (antivirus, antispam, firewall itd.)?**



**Graf. 1.37. Koji IT bezbednosni softver ili instrument koristite?**



# 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	
<b>A1: Uređaji zastupljeni u domaćinstvima (višestruki odgovor)</b>									
TV	97,8	98,5	98,7	97,3	99,1	99,7	98,4	97,8	98,7
Mobilni telefon	72,4	92,4	97,4	77,7	81,4	92,0	87,9	73,5	82,0
Personalni računar (PC)	33,2	66,5	86,2	44,4	52,9	60,1	58,7	38,3	50,4
Kablovska TV	29,5	55,0	68,5	32,0	43,4	71,0	61,8	16,5	42,6
Laptop	2,8	16,0	35,1	6,5	12,0	20,5	15,0	5,7	11,2
Nijedno od navedenog	0,7	0,1	0,0	0,6	0,3	0,2	0,2	0,7	0,4
<b>A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup Internetu kod kuće?</b>									
Ne	79,1	43,8	19,4	67,6	57,4	47,5	50,0	74,9	60,2
Da	19,2	55,7	83,5	31,7	41,8	51,3	49,3	24,1	39,0
Ne znam	1,1	0,6	0,4	0,7	0,8	1,2	0,8	0,9	0,8
<b>A3: Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
Personalni računar (PC)	91,8	89,6	93,1	91,2	92,2	90,1	91,8	89,0	91,1
Mobilni telefon (GPRS)	16,8	22,6	25,8	26,1	11,2	26,6	21,5	22,7	21,8
Portabl (Laptop)	7,2	17,5	35,2	11,7	19,4	29,4	21,0	14,5	19,3
Igračke konzole (play-station)	0,4	1,0	2,7	0,6	0,6	2,9	1,5	0,9	1,3
TV sa specifičnim Internet uređajem	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,1	0,0	0,1
Ručni računar	0,4	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1

<sup>1)</sup> 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	
<b>A4: Tip Internet konekcije (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
DSL(ADSL)	39,8	47,1	55,5	50,1	41,6	49,2	50,3	38,5	47,3
Kablovski Internet	21,8	23,8	28,4	16,6	25,5	34,1	29,6	9,4	24,5
Mobilni telefon (putem GPRS-a)	16,0	20,7	23,0	25,6	9,4	23,1	19,3	22,1	20,0
Modem	25,5	17,2	9,5	21,9	17,2	11,8	14,6	26,0	17,5
Bežični (wireless) Internet (WiFi, WiMax)	10,3	12,2	12,5	9,9	16,4	9,6	8,5	21,2	11,8
Mobilni telefon (putem 3G mreže)	0,4	1,6	1,1	0,8	1,6	1,1	1,2	0,8	1,1
ISDN	1,2	0,5	1,2	0,5	2,2	0,0	0,8	1,1	0,9
<b>A5: Razlog zbog kog nemate pristup Internetu kod kuće (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>									
Nemam potrebu za Internetom	35,7	33,1	30,7	28,9	39,4	46,8	36,9	33,0	34,9
Oprema je suviše skupa	15,9	17,3	8,9	17,5	11,7	17,3	17,4	14,6	15,9
Ne želim Internet	11,6	10,3	12,5	12,2	4,8	18,5	11,7	11,1	11,4
Pristup Internetu je suviše skup	8,6	10,3	8,5	9,1	7,0	11,6	10,3	7,8	9,0
Nedostatak veština	4,3	5,6	8,9	4,8	4,1	5,7	5,5	4,1	4,8
Fizička nesposobnost	4,9	2,6	3,2	5,3	2,1	4,6	3,4	5,2	4,3
Imam pristup Internetu negde drugde	0,9	5,7	9,5	2,0	1,7	4,2	3,4	1,4	2,3
Privatnost ili bezbednost	0,5	0,2	0,0	0,0	0,7	1,1	0,4	0,3	0,4
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	32,7	27,9	31,7	34,0	33,9	20,4	28,3	34,7	31,6

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

<sup>2)</sup> 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
<b>B1: Kada ste poslednji put</b>								
U poslednja 3 meseca	92,7	75,0	60,3	43,5	18,6	9,6	54,8	46,8
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	0,8	2,9	2,6	1,9	2,8	0,5	2,1	1,9
Pre više od godinu dana	2,0	2,9	4,6	2,9	6,4	2,2	2,9	4,2
Nikad nisam koristio/koristila	4,5	19,2	32,5	51,8	72,3	87,7	40,2	47,0
<b>B2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	86,6	73,9	75,3	77,8	80,6	40,2	75,8	80,2
Najmanje jednom nedeljno	12,1	20,6	19,4	14,5	15,4	45,3	19,3	15,1
Najmanje jednom mesečno	1,3	3,3	4,6	6,2	4,0	13,1	3,7	4,0
Ređe nego jednom mesečno	0,0	2,2	0,7	1,4	0,0	1,4	1,2	0,7
<b>B3: Gde ste koristili računar u poslednja</b>								
Kod kuće	92,2	88,7	92,4	89,3	90,6	100,0	92,6	89,0
Na poslu (van kuće)	4,7	29,5	31,3	36,3	29,6	3,7	20,5	27,0
U kući druge osobe	31,1	4,9	2,3	1,2	1,4	6,8	9,0	12,8
U obrazovnoj ustanovi	21,0	13,0	8,6	4,7	4,1	0,7	11,8	12,3
Ostalo (Internet-kafe, hotel...)	8,5	2,3	2,4	1,4	0,6	0,7	4,4	2,9
<b>B4: Kada ste poslednji put pohađali neki kurs</b>								
Nikad nisam pohađao/pohađala	79,8	80,7	77,9	67,9	70,7	87,8	80,3	73,7
Pre više od 3 godine	3,8	9,1	10,9	18,6	18,8	5,0	7,9	13,1
U poslednja 3 meseca	10,1	6,6	5,9	8,0	6,8	2,2	7,3	7,6
Pre više od godinu dana	4,7	3,4	4,8	5,0	3,2	5,0	3,8	4,9
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	1,5	0,3	0,4	0,6	0,5	0,0	0,7	0,7

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

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje B1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“

**računara****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>koristili računar?</b>								
28,9	65,3	77,4	73,8	45,0	99,2	31,4	50,8	U posljednja 3 meseca
1,2	2,7	2,2	2,8	2,8	0,0	0,7	2,0	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,3	5,8	3,3	2,8	4,7	0,8	3,6	3,6	Pre više od godinu dana
68,6	26,2	19,1	23,6	47,6	0,0	64,3	43,7	Nikad nisam koristio/koristila
<b>računar u posljednja 3 meseca? <sup>1)</sup></b>								
76,8	75,6	86,5	79,7	71,1	87,8	79,6	77,9	Svakog dana ili skoro svakog dana
20,6	18,0	10,7	14,7	21,8	12,2	18,4	17,3	Najmanje jednom nedeljno
2,6	4,8	2,4	4,1	5,8	0,0	1,8	3,8	Najmanje jednom mesečno
0,0	1,6	0,4	1,4	1,3	0,0	0,2	1,0	Ređe nego jednom mesečno
<b>3 meseca? (višestruki odgovor) <sup>1)</sup></b>								
95,2	88,9	91,2	86,9	94,4	89,0	95,1	90,9	Kod kuće
4,7	20,5	59,2	48,0	3,7	6,8	7,2	23,5	Na poslu (van kuće)
18,4	9,5	4,5	1,8	3,1	47,3	25,7	10,8	U kući druge osobe
11,7	13,4	8,5	8,2	8,5	32,6	16,7	12,1	U obrazovnoj ustanovi
3,8	4,0	2,7	2,4	2,2	12,8	5,0	3,7	Ostalo (Internet-kafe, hotel...)
<b>(najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara? <sup>2)</sup></b>								
89,0	79,5	52,9	69,6	84,7	66,5	84,9	77,1	Nikad nisam pohađao/pohađala
3,9	8,1	26,9	16,1	6,4	6,7	6,0	10,4	Pre više od 3 godine
4,5	8,5	8,1	8,0	4,9	18,7	6,0	7,5	U posljednja 3 meseca
1,9	3,4	11,0	5,5	3,3	5,8	3,1	4,3	Pre više od godinu dana
0,6	0,6	1,2	0,8	0,7	2,3	0,0	0,7	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)

**MODUL 1.C: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C1: Kada ste poslednji</b>								
U poslednja 3 meseca	80,2	62,1	47,8	31,6	12,5	8,5	45,3	36,7
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	2,7	4,8	3,9	2,4	1,1	0,3	3,0	2,3
Pre više od godinu dana	2,6	2,4	2,7	2,1	3,4	0,6	1,9	2,7
Nikad nisam koristio/koristila	14,6	30,8	45,6	63,9	83,0	90,6	49,8	58,3
<b>C2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	74,4	70,0	74,6	73,8	79,5	37,1	72,5	72,2
Najmanje jednom nedeljno	23,0	20,5	18,1	20,6	9,6	53,5	21,3	20,9
Najmanje jednom mesečno	2,3	6,2	4,7	3,6	4,8	9,3	4,0	4,9
Ređe nego jednom mesečno	0,3	3,4	2,6	2,0	6,2	0,0	2,3	2,0
<b>C3: Gde ste koristili Internet u poslednja</b>								
Kod kuće	78,9	83,5	85,7	89,9	89,4	97,6	87,5	80,3
Na poslu (van kuće)	3,7	29,1	33,3	35,5	31,8	4,1	21,9	23,9
U kući druge osobe	31,6	17,3	11,5	6,5	6,1	0,8	17,4	18,0
U obrazovnoj ustanovi	26,2	4,4	1,9	1,5	1,0	8,5	8,8	11,0
U Internet-kafeu	8,6	1,4	3,2	1,3	0,9	0,8	4,6	3,0
Hotspot (u hotelu, aerodromu, javnom mestu...)	2,1	1,4	1,8	2,4	0,0	0,0	2,3	1,0
U javnoj biblioteci	2,4	0,0	1,2	0,6	-	0,0	1,4	0,6
<b>C4: Da li ste koristili neku od sledećih mobilnih</b>								
Mobilni telefon, putem WAP ili GPRS	35,4	21,7	21,7	13,4	13,8	1,4	25,4	21,3
Laptop, preko bežične veze, van kuće ili radnog mesta	4,1	4,5	2,9	4,8	7,2	8,9	4,5	4,2
Mobilni telefon, putem 3G mreže	6,0	4,9	1,7	1,6	1,0	0,0	4,0	3,4
Ručni računar (palmtop)	1,3	0,4	0,7	0,3	2,2	0,0	0,4	1,3
Nijedno od navedenog	59,9	72,9	74,7	82,6	79,7	91,1	69,5	74,3

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



**Interneta****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>put koristili Internet?</b>								
21,7	51,5	73,0	58,2	32,8	95,1	25,8	40,9	U posljednja 3 meseca
0,5	4,8	2,3	4,8	2,3	4,8	0,7	2,7	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
1,2	3,5	2,2	2,5	2,7	0,0	2,1	2,3	Pre više od godinu dana
76,6	40,2	24,8	34,5	62,3	0,1	71,3	54,1	Nikad nisam koristio/koristila
<b>Internet u posljednja 3 meseca?<sup>1)</sup></b>								
66,2	71,6	81,2	77,5	65,9	77,8	66,9	72,3	Svakog dana ili skoro svakog dana
30,1	20,4	13,2	15,4	24,2	22,2	28,8	21,1	Najmanje jednom nedeljno
3,8	4,7	4,3	4,6	6,7	0,0	3,2	4,4	Najmanje jednom mesečno
0,0	3,3	1,3	2,5	3,3	0,0	1,1	2,2	Ređe nego jednom mesečno
<b>3 meseca? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
84,9	83,8	84,6	83,7	87,4	81,3	82,7	84,2	Kod kuće
4,7	18,1	55,5	46,8	3,4	2,8	6,5	22,8	Na poslu (van kuće)
17,8	20,7	9,5	10,8	16,5	36,8	24,8	17,7	U kući druge osobe
18,0	8,0	5,8	1,8	3,3	41,8	19,8	9,9	U obrazovnoj ustanovi
5,0	3,8	2,6	2,9	1,0	10,4	6,2	3,8	U Internet-kafeu
0,0	2,4	1,7	1,6	1,2	6,2	0,4	1,7	Hotspot (u hotelu, aerodromu, javnom mestu...)
0,0	1,6	0,7	0,8	0,0	6,3	0,4	1,0	U javnoj biblioteci
<b>tehnika za pristup Internetu? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
22,3	25,4	19,9	22,1	22,0	36,3	22,4	23,5	Mobilni telefon, putem WAP ili GPRS
1,8	4,3	7,2	4,5	3,7	8,9	2,7	4,4	Laptop, preko bežične veze, van kuće ili radnog mesta
2,2	4,7	2,7	4,1	2,3	8,3	2,5	3,7	Mobilni telefon, putem 3G mreže
0,0	1,2	0,5	1,0	0,2	2,1	0,3	0,8	Ručni računar (palmtop)
77,0	68,9	73,6	71,9	74,6	53,7	76,3	71,7	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.C: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C5: Za koje ste aktivnosti (u privatne svrhe)</b>								
Slanje/primanje e-mailova	69,5	81,1	82,1	81,7	77,3	81,7	76,8	79,1
Igranje ili preuzimanje igrica, slika, filmova ili muzike	73,0	54,6	43,2	43,0	27,8	61,0	54,0	55,7
Traženje informacija o robi i uslugama	36,5	58,3	53,5	59,3	54,3	27,3	47,9	52,5
Slanje poruka preko chat-a, novinskim grupama ili preko foruma	61,4	43,8	39,7	31,2	30,3	2,9	45,4	43,4
Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa	32,1	44,7	41,9	47,4	45,0	63,0	40,2	42,7
Telefoniranje putem Interneta/video-razgovori (putem veb kamere)	29,9	34,5	32,7	35,3	39,1	76,0	36,4	31,9
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	18,0	28,2	27,8	24,7	24,0	8,7	23,3	24,5
Postavljanje sopstvenog sadržaja na Internet (tekst, slike, video-nimci, muzika itd.)	33,6	19,4	20,0	16,9	10,3	46,8	23,1	24,2
Traženje informacija na Internetu u svrhe učenja	26,0	21,5	21,3	25,8	17,3	7,4	22,3	23,4
Slušanje veb radija/gledanje veb televizije	26,6	20,4	22,9	20,6	18,2	5,6	21,0	23,7
Traženje informacija u vezi sa obrazovanjem, obukom ili kursevima	23,5	25,4	23,1	16,8	12,3	2,4	21,8	21,8
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje	8,9	25,0	26,5	23,4	22,0	6,2	15,8	24,3
Preuzimanje (download) softvera	20,9	15,3	15,3	18,4	13,6	-	22,0	10,9
Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	5,9	24,3	9,4	10,0	8,3	2,5	11,7	13,1
Internet bankarstvo	1,0	16,1	9,7	10,8	8,4	1,2	8,6	9,0
Prodaja robe ili usluga putem Interneta (npr. putem aukcija)	5,0	4,4	5,8	5,6	5,1	-	5,6	4,2
Pohađanje on-line kurseva (iz bilo koje oblasti)	0,1	0,8	1,7	1,1	1,3	-	0,9	0,8

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

**Interneta****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>koristili Internet u poslednja 3 meseca? <sup>1)</sup></b>								
68,8	77,9	87,3	84,4	71,4	83,8	69,2	77,8	Slanje/primanje e-mailova
64,2	55,8	41,7	47,2	54,6	65,2	66,1	54,8	Igranje ili preuzimanje igrica, slika, filmova ili muzike
27,6	52,2	68,8	57,2	50,9	55,2	31,2	50,0	Traženje informacija o robi i uslugama
47,9	45,3	38,5	38,0	45,4	71,1	44,2	44,5	Slanje poruka preko chat-a, novinskim grupama ili preko foruma
22,4	43,3	56,9	49,1	32,1	47,8	33,7	41,4	Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa
34,4	34,0	35,2	34,7	31,0	44,8	32,8	34,3	Telefoniranje putem Interneta/video-razgovori (putem veb kamere)
10,8	23,0	40,6	32,3	15,6	27,8	14,7	23,9	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
26,7	23,5	20,3	20,2	20,1	40,2	27,2	23,6	Postavljanje sopstvenog sadržaja na Internet (tekst, slike, video-snimci, muzika itd.)
23,1	20,8	27,9	22,1	16,3	37,2	25,7	22,8	Traženje informacija na Internetu u svrhe učenja
16,4	22,8	27,2	22,3	17,1	38,9	20,7	22,2	Slušanje veb radija/gledanje veb televizije
14,5	23,9	24,3	23,0	15,8	40,5	18,1	21,8	Traženje informacija u vezi sa obrazovanjem, obukom ili kursevima
11,3	19,8	28,6	26,2	18,7	13,7	10,1	19,7	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje
11,5	16,1	25,1	17,6	13,2	28,3	14,7	16,9	Preuzimanje (download) softvera
6,0	15,3	11,4	9,7	24,5	12,1	2,6	12,3	Traženje posla ili slanje aplikacija za posao
6,1	6,7	17,4	13,5	8,2	2,1	2,6	8,8	Internet bankarstvo
4,5	5,2	4,8	5,8	7,7	0,3	1,8	4,9	Prodaja robe ili usluga putem Interneta (npr. putem aukcija)
-	0,6	2,6	1,5	-	1,3	0,4	0,8	Pohađanje on-line kurseva (iz bilo koje oblasti)

**MODUL 1.F: Javna uprava**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>C6: Da li biste radije koristili Internet usluge javne</b>								
Da, bih (ali trenutno ne koristim tu mogućnost)	39,8	51,5	53,6	53,0	54,6	26,1	47,3	49,5
Ne	51,3	35,3	29,1	30,3	32,2	70,7	40,9	36,0
Da, ja već koristim tu mogućnost	8,9	13,2	17,3	16,7	13,2	3,2	11,9	14,5
<b>C7: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije</b>								
<b>U poslednja</b>								
Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	71,2	64,0	66,1	76,5	92,0	100,0	58,8	81,3
„Skidanje“ zvaničnih formulara	56,2	61,4	43,8	62,0	78,0	100,0	50,8	63,1
Slanje popunjenih obrazaca	45,2	46,5	28,3	22,3	72,6	100,0	32,8	44,2
<b>U poslednjih</b>								
Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	9,9	18,6	24,5	15,1	8,0	0,0	22,3	11,9
„Skidanje“ zvaničnih formulara	21,3	11,9	23,7	18,5	14,4	0,0	17,9	18,5
Slanje popunjenih obrazaca	34,8	23,7	29,6	22,7	14,4	0,0	29,6	23,8

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

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje C6 odgovorili „Da, ja već koristim tu mogućnost“.

**(e-government)<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>administracije umesto da ostvarujete lične kontakte?</b>								
34,2	51,6	54,4	55,5	45,2	52,4	34,6	48,3	Da, bih (ali trenutno ne koristim tu mogućnost)
58,4	37,9	19,0	27,0	46,3	35,9	55,7	38,5	Ne
7,4	10,4	26,6	17,5	8,5	11,7	9,8	13,2	Da, ja već koristim tu mogućnost
<b>koristili Internet u poslednja 3 meseca? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
<b>3 meseca</b>								
68,8	64,5	77,6	71,8	56,3	78,4	74,7	70,3	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
58,2	57,3	56,5	57,7	50,3	62,9	58,4	57,1	„Skidanje“ zvaničnih formulara
48,6	37,6	37,0	39,0	43,1	50,9	25,4	38,6	Slanje popunjenih obrazaca
<b>12 meseci</b>								
16,3	18,8	14,9	17,3	28,8	1,6	12,1	17,0	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
16,3	19,6	17,1	18,2	19,8	17,3	17,2	18,2	„Skidanje“ zvaničnih formulara
16,3	33,2	21,7	26,7	20,9	30,0	30,4	26,6	Slanje popunjenih obrazaca

**MODUL 1.D: Trgovina putem**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D1: Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili /</b>								
U poslednja 3 meseca	3,4	7,4	8,7	4,4	13,4	0,0	7,4	4,7
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	4,3	3,2	3,5	4,5	0,8	2,2	4,0	3,2
Pre više od godinu dana	2,2	4,4	3,2	3,7	2,2	0,0	3,5	2,9
Nikad	90,1	85,0	84,5	87,4	83,6	97,8	85,1	89,3
<b>D2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili (u privatne svrhe)</b>								
Knjige/magazini/novine	26,2	23,4	18,7	35,5	16,4	0,0	21,2	28,4
Odeća, sportski proizvodi	39,5	18,9	13,5	5,4	8,1	37,5	18,9	21,4
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke, itd.)	10,1	23,8	9,9	30,9	37,9	0,0	16,7	23,0
Elektronska oprema (uklj. kamere)	8,2	12,0	16,9	0,0	8,1	0,0	7,0	16,1
Farmaceutski proizvodi	18,4	3,8	7,4	5,5	0,0	100,0	7,4	10,8
Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)	6,4	12,0	4,6	11,1	7,8	0,0	10,1	5,3
Računarska hardware oprema	9,0	6,7	8,3	6,4	0,0	0,0	5,7	9,4
Smeštaj za odmor (hotel itd.)	0,0	5,0	11,6	5,7	0,0	0,0	6,1	3,7
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila, itd.)	0,0	2,0	11,8	5,7	8,3	0,0	5,7	3,7
Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	6,2	3,0	5,0	0,0	8,3	0,0	6,7	0,0
Filmovi, muzika	3,9	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	2,4
Ulaznice za kulturne događaje	6,5	0,0	4,9	0,0	0,0	37,5	2,3	4,1
E-učila	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7
Hrana/prehrambeni proizvodi	0,0	0,0	0,0	0,0	6,1	0,0	0,0	1,2
Ostalo	3,7	10,4	12,2	5,9	15,5	0,0	4,9	16,0

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili

„Nikad nisam koristio/koristila“ .

<sup>2)</sup> 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)“ .

**interneta, aktivnosti i prepreke<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>naručili robu ili usluge putem Interneta?</b>								
0,7	6,9	10,0	9,0	4,3	6,3	2,5	6,1	U poslednja 3 meseca
1,0	3,7	6,3	3,3	2,6	8,5	3,3	4,5	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
0,9	3,2	5,5	4,4	3,5	2,8	0,3	2,4	Pre više od godinu dana
97,4	86,1	78,2	83,3	89,6	82,4	93,9	87,0	Nikad
<b>putem Interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
0,0	26,1	22,8	23,0	30,0	18,6	25,0	23,9	Knjige/magazini/novine
40,7	23,8	10,4	15,2	22,4	25,2	29,8	19,8	Odeća, sportski proizvodi
0,0	19,1	21,1	22,3	3,7	36,2	6,4	19,0	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke, itd.)
0,0	14,0	5,0	13,0	7,4	12,8	0,0	10,3	Elektronska oprema (uklj. kamere)
59,3	5,6	8,2	5,5	4,1	12,4	25,0	8,7	Farmaceutski proizvodi
0,0	8,8	8,5	9,6	13,6	0,0	4,8	8,3	Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)
0,0	9,2	4,2	9,1	11,4	0,0	0,0	7,1	Računarska hardware oprema
0,0	2,8	10,0	8,1	0,0	0,0	6,3	5,2	Smeštaj za odmor (hotel itd.)
0,0	4,8	5,7	7,7	0,0	0,0	6,3	4,9	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila, itd.)
0,0	4,4	4,4	2,3	0,0	15,8	5,1	4,2	Igrice i dodaci (upgrades) za igrice
0,0	1,5	6,4	4,1	4,9	0,0	0,0	3,1	Filmovi, muzika
0,0	4,5	0,7	2,3	3,3	6,1	1,9	3,0	Ulaznice za kulturne događaje
0,0	1,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,6	E-učila
0,0	0,0	1,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,5	Hrana/prehrambeni proizvodi
0,0	8,3	11,2	6,9	22,1	0,0	9,6	9,0	Ostalo

**MODUL 1.D: Trgovina putem**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D3: Da li je bilo koji od navedenih proizvoda, koji ste kupili ili</b>								
Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)	57,6	37,0	83,7	76,1	67,8	0,0	57,2	62,7
Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	32,5	29,7	16,3	23,9	32,2	0,0	34,1	11,5
Filmovi, muzika	21,5	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	8,6	34,6
<b>D4: Od koga ste kupili/naručili proizvode ili</b>								
Domaći trgovci	81,0	66,1	69,2	64,4	83,6	37,5	72,1	69,9
Trgovci iz zemalja EU	12,3	26,3	28,4	30,0	16,4	0,0	20,8	27,1
Trgovci iz ostalih zemalja sveta	0,5	11,0	6,2	5,5	0,0	62,5	7,9	3,0
Nepoznata zemlja porekla trgovaca	6,2	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0
<b>D5: Da li ste se kladili (npr. sportsko kladenje) i/ili</b>								
Ne	99,4	97,4	98,2	99,6	100,0	100,0	98,2	99,3
Da	0,6	2,6	1,8	0,4	0,0	0,0	1,8	0,7

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji na pitanje C1 nisu odgovorili

„Nikad nisam koristio/koristila“.

<sup>2)</sup> 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)“.

<sup>3)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su pozitivno odgovorili na pitanje

D2D i/ili D2E i/ili D2G i/ili D2H i/ili D2N i/ili D2O.



**interneta, aktivnosti i prepreke<sup>1)</sup>**

u procentima

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>naručili preko Interneta, preuzet (ili korišćen) sa veb sajtova?<sup>3)</sup></b>								
0,0	58,9	59,0	56,3	68,8	36,5	83,9	59,0	Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)
0,0	28,3	24,5	22,5	31,2	45,9	16,1	27,0	Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)
0,0	16,5	17,5	21,2	11,2	20,3	0,0	16,9	Filmovi, muzika
<b>usluge preko Interneta u poslednjih 12 meseci?<sup>2)</sup></b>								
100,0	72,0	66,5	69,7	83,7	49,9	85,4	71,3	Domaći trgovci
0,0	19,3	32,7	31,2	5,5	25,2	11,4	23,2	Trgovci iz zemalja EU
0,0	5,9	7,2	3,1	9,6	15,2	3,2	6,1	Trgovci iz ostalih zemalja sveta
0,0	4,4	0,0	0,0	6,6	9,7	0,0	2,7	Nepoznata zemlja porekla trgovaca
<b>igrali loto preko Interneta u poslednjih 12 meseci?</b>								
100,0	97,9	99,5	98,9	97,7	99,0	99,3	98,7	Ne
0,0	2,1	0,5	1,1	2,3	1,0	0,7	1,3	Da

**MODUL 1.E: Bezbednost**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E1: Do koje ste mere zabrinuti zbog sledećih mogućih problema</b>								
<b>Veo</b>								
Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena	18,1	19,4	28,9	25,8	26,6	9,5	17,4	27,6
Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila	10,3	10,5	21,4	22,9	20,5	7,0	11,5	19,1
Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti	16,4	16,5	27,0	22,9	23,9	7,6	17,0	23,0
Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka	8,6	10,2	14,6	13,4	15,8	7,5	8,5	14,7
Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja	7,9	11,5	15,9	15,1	16,2	5,2	8,4	16,2
Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	22,5	25,8	41,5	41,4	44,2	13,7	24,9	38,4
<b>Ma</b>								
Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena	46,6	40,9	42,3	44,6	33,7	20,9	42,3	42,6
Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila	39,9	41,2	42,5	40,4	35,6	54,5	42,8	38,9
Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti	38,4	35,5	35,9	38,1	33,9	22,0	34,0	39,0
Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka	35,9	30,4	37,4	34,1	34,6	9,1	34,1	33,0
Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja	23,0	26,8	29,4	30,3	28,0	10,6	27,1	25,6
Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	32,2	27,4	28,3	32,3	21,9	21,2	29,2	29,3

**Interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>u vezi sa upotrebom Interneta u privatne svrhe?</b>								
<b>ma</b>								
20,3	21,3	26,0	24,6	21,2	18,3	19,4	22,0	Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena
13,3	14,2	18,9	16,8	14,6	11,5	12,9	15,0	Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/trajžila
18,0	19,3	22,9	20,7	22,4	19,1	14,3	19,7	Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti
8,1	11,9	13,2	12,7	11,4	7,9	10,0	11,3	Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka
10,8	12,3	12,4	13,0	13,6	7,4	9,9	12,0	Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja
22,9	31,1	39,8	37,5	27,9	25,5	23,6	31,1	Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama
<b>lo</b>								
43,4	43,3	38,8	40,5	45,5	49,1	39,6	42,4	Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena
42,9	41,3	38,1	41,5	38,5	44,0	41,8	41,0	Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/trajžila
35,7	38,6	30,5	36,7	31,3	43,5	38,5	36,3	Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti
38,5	34,7	25,2	33,0	32,2	39,5	33,8	33,6	Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka
24,3	28,5	22,6	27,4	25,4	34,0	21,8	26,4	Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja
33,3	29,4	24,4	27,9	32,6	24,9	29,9	29,2	Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama

**MODUL 1.E: Bezbednost**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>Nim</b>								
Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena	35,3	39,7	28,8	29,6	39,7	69,6	40,4	29,8
Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila	49,8	48,3	36,2	36,7	43,9	38,5	45,8	41,9
Zloupotrebe ličnih podataka poslanih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti	45,2	48,1	37,1	39,0	42,2	70,4	49,0	38,0
Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka	55,5	59,4	48,0	52,6	49,6	83,4	57,4	52,3
Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja	69,1	61,8	54,7	54,6	55,8	84,2	64,5	58,2
Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	45,3	46,8	30,2	26,2	33,9	65,0	45,9	32,4
<b>E2: Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od u privatne</b>								
Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena	46,4	38,7	40,5	47,6	46,7	26,1	42,3	43,2
Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila	16,3	19,7	26,4	21,8	33,2	9,7	21,9	19,6
Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	1,5	3,4	5,6	4,4	2,1	4,1	4,1	2,6
Zloupotrebe ličnih podataka poslanih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti	2,2	3,2	3,5	3,7	0,0	0,6	2,7	3,0
Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka	0,0	1,4	1,5	0,0	0,0	0,0	1,0	0,4
Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja	0,7	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,6	0,4
Nijedno od navedenog	49,6	54,3	41,9	40,4	45,2	70,2	48,8	47,6

**Interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>alo</b>								
36,3	35,3	35,2	35,0	33,4	32,5	41,1	35,5	Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena
43,8	44,5	43,0	41,7	46,9	44,5	45,3	44,0	Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila
46,3	42,1	46,6	42,6	46,2	37,5	47,2	44,0	Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti
53,4	53,4	61,6	54,3	56,4	52,6	56,3	55,1	Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka
65,0	59,1	65,0	59,7	60,9	58,6	68,4	61,6	Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja
43,8	39,5	35,8	34,6	39,5	49,6	46,6	39,7	Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama
<b>navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe Interneta svrhe?</b>								
34,1	45,7	43,7	38,4	47,9	58,2	37,9	42,7	Virusa ili drugih vrsta zaraze, koji dovode do gubitka informacija ili vremena
12,1	21,6	28,5	24,4	18,1	26,3	14,0	20,9	Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila
0,0	4,3	4,5	5,3	2,9	0,0	1,5	3,4	Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama
1,2	3,1	3,7	4,3	2,7	1,2	0,4	2,8	Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti
-	1,0	0,6	1,1	0,9	0,0	0,0	0,7	Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka
0,0	0,9	0,0	0,2	1,3	0,0	0,4	0,5	Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja
60,6	44,7	44,8	47,2	44,3	38,9	60,2	48,2	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.E: Bezbednost**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E3: Da li ste tokom poslednjih 12 meseci zbog bezbednosti, izbegavali</b>								
Naručivanje ili kupovina dobara ili usluga za lične potrebe	9,9	6,9	10,1	7,7	17,7	11,7	10,1	8,2
Davanje ličnih podataka on-line zajednicama radi društvenog ili poslovnog rada na Internetu	5,8	6,8	9,2	5,8	10,5	2,2	6,4	7,6
Preuzimanje softvera, muzike, video-fajlova, igrica ili drugih podataka	8,8	2,5	8,2	9,5	6,1	8,6	5,5	8,5
Upotreba Interneta putem bežične veze (wireless connection) sa raznih mesta, osim od kuće	6,1	4,1	5,6	5,7	6,0	2,8	6,6	3,7
Obavljanje bankarskih usluga putem Interneta (home banking)	2,2	0,8	3,8	5,1	3,7	4,1	1,8	3,8
Internet usluge javne administracije (e-government)	0,0	0,6	1,6	2,5	2,7	0,0	0,5	1,6
Nijedno od navedenog	73,1	81,9	67,0	76,7	68,7	76,7	73,8	75,8

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

**Interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>da koristite Internet u privatne svrhe za obavljanje sledećih aktivnosti?</b>								
12,1	8,4	8,4	8,6	9,1	9,0	11,0	9,2	Naručivanje ili kupovina dobara ili usluga za lične potrebe
1,4	8,6	8,1	8,2	5,0	6,2	7,0	6,9	Davanje ličnih podataka on-line zajednicama radi društvenog ili poslovnog rada na Internetu
9,7	6,6	4,6	5,3	8,8	6,0	8,4	6,9	Preuzimanje softvera, muzike, video-fajlova, igrica ili drugih podataka
1,8	6,7	5,1	5,8	3,5	7,8	5,1	5,3	Upotreba Interneta putem bežične veze (wireless connection) sa raznih mesta, osim od kuće
1,2	3,0	3,6	2,9	1,8	1,7	3,8	2,7	Obavljanje bankarskih usluga putem Interneta (home banking)
1,9	0,9	0,3	0,9	1,0	0,0	1,9	1,0	Internet usluge javne administracije (e-government)
77,0	73,6	75,4	73,8	74,8	76,6	75,8	74,7	Nijedno od navedenog

**MODUL 1.E: Bezbednost**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E4: Da li koristite bilo koji IT bezbednosni softver ili instrument</b>								
Da	78,0	73,7	79,5	82,1	76,5	89,4	80,6	74,9
Ne	8,5	14,7	6,4	5,4	9,3	6,7	9,0	9,7
Ne znam	8,3	6,3	10,7	7,7	10,4	3,9	6,8	9,7
Nijedno od navedenog (ne koristim privatni računar)	5,3	5,3	3,3	4,7	3,8	0,0	3,6	5,7
<b>E5: Koji IT bezbednosni softver</b>								
Antivirus program i/ili anti-spyware program	95,8	96,7	96,4	97,9	95,6	98,5	97,4	95,5
Program za filtriranje elektronske pošte (e-mailova) radi sprečavanja „spamova“	10,0	7,6	12,1	11,3	6,1	0,0	9,3	9,7
Hardver ili softver firewall	7,8	7,7	8,3	6,6	12,6	1,7	9,6	5,3
Paket čije su mi funkcije nepoznate	3,0	5,3	0,6	1,3	3,0	0,0	2,3	3,3
Softver za kontrolu pristupa dece pojednim Internet sadržajima od strane roditelja ili za filtriranje sadržaja kojima se pristupa na Internetu	0,0	0,8	2,8	0,7	0,0	0,0	1,0	0,7
Ostalo	0,7	2,4	1,4	1,6	0,0	1,5	1,1	1,9
<b>E6: Da li ažurirate (update) jedan bezbednosni softver</b>								
Da, kad god je najnovija verzija dostupna (automatski ili ručno)	52,8	51,8	55,6	58,2	54,7	68,8	54,8	54,3
Da, povremeno ili kada se setim	36,8	32,5	40,8	34,3	38,0	11,3	35,9	34,6
Ne	10,4	15,7	3,7	7,5	7,3	19,9	9,3	11,1

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio“ ili „Pre više od godinu dana“

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje E4 odgovorili „Da“.



**Interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>da biste zaštitili svoj privatni računar i podatke u njemu?</b>								
78,6	75,9	83,1	78,7	73,7	82,2	79,8	78,0	Da
8,8	11,6	3,6	9,8	11,2	5,8	7,6	9,3	Ne
9,7	6,5	11,1	6,6	11,2	3,9	9,4	8,1	Ne znam
3,0	6,0	2,2	4,8	3,9	8,1	3,1	4,6	Nijedno od navedenog (ne koristim privatni računar)
<b>ili instrument koristite?<sup>2)</sup></b>								
97,1	95,9	97,7	96,7	96,6	97,7	95,6	96,6	Antivirus program i/ili anti-spyware program
7,7	6,6	19,0	11,4	5,4	10,4	9,9	9,5	Program za filtriranje elektronske pošte (e-mailova) radi sprečavanja „spamova“
5,1	6,0	14,9	8,4	6,1	14,9	4,6	7,7	Hardver ili softver firewall
1,5	3,3	2,7	2,8	2,2	6,4	1,6	2,8	Paket čije su mi funkcije nepoznate
0,0	0,8	2,0	1,5	0,8	0,0	0,0	0,9	Softver za kontrolu pristupa dece pojednim Internet sadržajima od strane roditelja ili za filtriranje sadržaja kojima se pristupa na Internetu
0,2	2,1	0,9	1,4	2,6	0,0	0,6	1,4	Ostalo
<b>ili nekoliko njih (antivirus, spyware program itd.)?</b>								
44,3	55,6	62,4	55,9	50,2	58,5	55,0	54,6	Da, kad god je najnovija verzija dostupna (automatski ili ručno)
48,0	32,6	29,5	33,8	41,5	31,6	33,1	35,3	Da, povremeno ili kada se setim
7,7	11,8	8,1	10,3	8,3	9,9	11,8	10,1	Ne

**MODUL 1.E: Bezbednost**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>E7: Zašto ne ažurirate svoje bezbednosne</b>								
Ne znam kako da ažuriram (ne znam kako se to radi)	17,2	20,8	0,0	15,9	0,0	26,5	24,1	9,7
Nema potrebe jer smatram da je rizik isuviše mali	25,2	9,1	19,1	0,0	34,9	0,0	18,4	9,1
Ne smatram da je ažuriranje delotvorno	0,0	12,1	0,0	15,3	23,0	40,4	7,9	12,5
Suviše je skupo	9,2	12,5	17,6	0,0	0,0	0,0	4,1	14,7
Ostalo	57,3	45,6	63,3	68,8	42,1	33,2	50,6	54,0
<b>E8: Koliko često kopirate (back up) fajlove sa svog računara na bilo da biste</b>								
Ponekad	44,3	35,2	41,3	43,7	32,5	57,2	38,0	44,1
Nikada ili retko kada	27,2	35,5	34,7	25,4	24,0	28,3	33,6	27,1
Uvek ili skoro uvek	21,9	15,9	19,3	20,2	21,3	2,2	18,2	19,7
Nijedno od navedenog (jer ne držim fajlove u računaru)	6,6	13,3	4,6	10,7	22,3	12,3	10,2	9,1

<sup>1)</sup> Podaci se odnose na pojedince na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio“ ili „Pre više od godinu dana“

<sup>2)</sup> Podaci se odnose na pojedince koji su na pitanje E6 odgovorili „Ne“.

**Interneta<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>softvere (antivirus, firewall itd.)?<sup>2)</sup></b>								
0,0	23,9	8,5	8,2	31,7	0,0	29,1	17,2	Ne znam kako da ažuriram (ne znam kako se to radi)
15,2	14,8	9,6	8,2	28,9	11,3	13,2	14,0	Nema potrebe jer smatram da je rizik isuviše mali
11,7	9,8	9,9	16,8	0,0	0,0	10,3	10,1	Ne smatram da je ažuriranje delotvorno
-	12,8	4,6	4,6	10,1	50,0	0,0	9,2	Suviše je skupo
73,1	42,8	67,5	62,1	42,3	38,8	47,4	52,2	Ostalo
<b>koji spoljni uređaj za skladištenje podataka ili na Internet server ih sačuvali?</b>								
42,5	40,7	39,1	39,0	37,3	41,0	49,3	40,8	Ponekad
37,9	30,7	22,4	30,2	37,2	18,7	28,9	30,7	Nikada ili retko kada
11,3	18,4	28,6	20,3	15,2	31,3	14,5	18,9	Uvek ili skoro uvek
8,3	10,2	9,9	10,6	10,3	9,0	7,3	9,7	Nijedno od navedenog (jer ne držim fajlove u računaru)

**MODUL 1.F:**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>F1: Koje ste od sledećih Internet</b>								
Korišćenje Internet pretraživača (google, yahoo) radi nalaženja informacija	86,2	92,0	92,1	92,9	87,9	82,1	90,5	89,5
Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)	52,5	63,1	60,9	62,5	59,6	20,6	56,3	60,5
Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu	62,5	41,1	38,4	32,4	33,2	47,7	44,7	45,7
Korišćenje Interneta radi obavljanja telefonskog razgovora	23,1	19,4	20,5	23,5	29,2	63,2	23,4	22,6
Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.	13,1	10,0	7,9	3,9	1,9	1,0	9,2	8,5
Pravljenje veb stranice	2,0	2,5	4,7	2,9	4,0	1,4	3,8	1,9
Nijedno od navedenog	6,1	5,0	4,4	5,5	7,4	7,9	5,6	5,3

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

**E-veštine<sup>1)</sup>****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>aktivnosti obavljali?</b>								
86,1	90,2	93,7	91,0	92,1	96,0	82,1	90,0	Korišćenje Internet pretraživača (google, yahoo) radi nalaženja informacija
39,0	58,6	78,1	64,9	47,0	70,0	52,5	58,2	Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)
54,8	43,7	38,6	37,6	41,5	64,1	57,4	45,1	Četovanje ili diskutovanje na on-line forumu
19,7	22,9	27,0	21,8	18,5	39,8	23,6	23,0	Korišćenje Interneta radi obavljanja telefonskog razgovora
7,8	10,0	7,0	8,3	6,3	19,5	8,2	8,9	Korišćenje peer to peer slanja fajlova za razmenu filmova, muzike itd.
-	2,9	6,2	3,8	2,3	4,4	1,1	2,9	Pravljenje veb stranice
4,9	6,1	4,3	5,4	7,6	0,9	5,2	5,5	Nijedno od navedenog

## 1.5. UPITNIK

### UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U DOMAĆINSTVIMA I POJEDINAČNO

#### MODUL 1.A: PRISTUP INFORMACIONIM I KOMUNIKACIONIM TEHNOLOGIJAMA

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

<b>A3</b>	Pomoću kojih od navedenih uređaja imate pristup Internetu <u>kod kuće</u> ?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Personalni računar (PC)	<input type="checkbox"/>
	b) Portabl (laptop)	<input type="checkbox"/>
	c) Ostalo	<input type="checkbox"/>
	c1) Mobilni telefon (GPRS, itd.)	<input type="checkbox"/>
	c2) Ručni računar (palmtop, PDA)	<input type="checkbox"/>
	d) TV sa specifičnim Internet uređajem	<input type="checkbox"/>
	e) Igračke konzole (play-station)	<input type="checkbox"/>
	f) Ne znam	<input type="checkbox"/>
-> idi na A4		
<b>A4</b>	Koji tip Internet konekcije koristite?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Modem	<input type="checkbox"/>
	b) ISDN	<input type="checkbox"/>
	c) DSL (ADSL)	<input type="checkbox"/>
	d) Kablovski Internet	<input type="checkbox"/>
	e) Bežični (wireless) Internet (WiFi, WiMax, satelitski Internet)	<input type="checkbox"/>
	f) Mobilni telefon (putem 3G mreže)	<input type="checkbox"/>
	g) Mobilni telefon (putem GPRS-a)	<input type="checkbox"/>
-> idi na B1		
<b>A5</b>	Koji je razlog zbog kog nemate pristup Internetu kod kuće?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Imam pristup Internetu negde drugde	<input type="checkbox"/>
	b) Ne želim Internet	<input type="checkbox"/>
	c) Nemam potrebu za Internetom	<input type="checkbox"/>
	d) Oprema je suviše skupa	<input type="checkbox"/>
	e) Pristup Internetu je suviše skup	<input type="checkbox"/>
	f) Nedostatak veština	<input type="checkbox"/>
	g) Privatnost ili bezbednost	<input type="checkbox"/>
	h) Fizička nesposobnost	<input type="checkbox"/>
	i) Nijedno od navedenog; drugi razlozi	<input type="checkbox"/>
-> idi na A6		

**MODUL 1.B: UPOTREBA RAČUNARA**

<b>B1</b>	Kada ste poslednji put koristili računar?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na B2
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na B4
	c) Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na B4
	d) Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na C1
<b>B2</b>	Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	
	b) Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	
	c) Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
	d) Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
-> idi na B3			
<b>B3</b>	Gde ste koristili računar 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 (Internet-kafe, hotel, aerodrom...)	<input type="checkbox"/>	
-> idi na B4			
<b>B4</b>	Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi sa korišćenjem računara? (samo za ispitanike koji na pitanje B1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“)		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	
	c) Pre više od 1 godine (manje od 3 godine)	<input type="checkbox"/>	
	d) Pre više od 3 godine	<input type="checkbox"/>	
	e) Nikad nisam pohađao/pohađala kurs	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C1			



**MODUL 1.C: UPOTREBA INTERNETA**

<b>C1</b>	Kada ste poslednji put koristili Internet?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca	<input type="checkbox"/>	-> idi na C2
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	-> idi na C6
	c) Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/>	-> idi na D1
	d) Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/>	-> idi na G1
<b>C2</b>	Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Svakog dana ili skoro svakog dana	<input type="checkbox"/>	
	b) Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	
	c) Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
	d) Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C3			
<b>C3</b>	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 komunalnoj ili dobrovoljnoj organizaciji	<input type="checkbox"/>	
	e5) U internet-kafeu	<input type="checkbox"/>	
	e6) Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	<input type="checkbox"/>	
-> idi na C4			

<b>C4</b>	Da li koristite jedan od sledećih mobilnih uređaja za pristup Internetu?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Mobilni telefon		
	a1) Mobilni telefon, preko GPRS-a		
	a2) Mobilni telefon, preko 3G mreže		
	b) Ručni računar (palmtop, PDA)		
	c) Laptop, preko <u>bežične veze</u> , van kuće ili radnog mesta		
	d) Nijedno od navedenog		
-> idi na C5			
<b>C5</b>	Koje ste aktivnosti preduzimali preko Interneta u privatne svrhe u poslednja 3 meseca?		
(moguće je dati više odgovora)			
	Komunikacija, traženje informacija i on-line usluge		
	a) Slanje/primanje e-mailova		
	b) Telefoniranje preko Interneta/video-razgovori (putem veb kamere) preko Interneta		
	c) Slanje poruka preko chata, novinskim grupama ili preko foruma		
	Traženje informacija i on-line usluge		
	d) Traženje informacija o robi i uslugama		
	e) Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj		
	f) Slušanje veb radija/gledanje veb televizije		
	g) Postavljanje sopstvenog sadržaja na Internet (tekst, slike, video - snimci, muzika, itd.)		
	h) Preuzimanje (download) softvera		
	i) Igranje ili preuzimanje igrice, slika, filmova ili muzike		
	j) Čitanje ili preuzimanje (download) on-line novina/časopisa		
	k) Traženje posla ili slanje aplikacija za posao		
	l) Traženje informacija koje se odnose na zdravlje		
	Prodavanje robe ili usluga, bankarstvo		
	m) Internet bankarstvo		
	n) Prodaja robe ili usluga (npr. putem aukcija)		
	Obuka i edukacija		
	o) Traženje informacija u vezi sa obrazovanjem, obukom ili kursovima		
	p) Pohađanje <u>on-line</u> kurseva (iz bilo koje oblasti)		
	q) Traženje informacija na Internetu u svrhe učenja		
-> idi na C6			

<b>C6</b>	Da li biste radije koristili Internet usluge umesto da ostvarujete lične kontakte ili da posećujete javne ustanove ili organe administracije?					
(moguće je dati samo jedan odgovor)						
	a)	Da, ja već koristim tu mogućnost	<input type="checkbox"/>			-> idi na C7
	b)	Da, bih	<input type="checkbox"/>			-> idi na D1
	c)	Ne	<input type="checkbox"/>			-> idi na D1
<b>C7</b>	Za koju ste od sledećih aktivnosti u vezi sa javnim uslugama i administracijom koristili Internet u privatne svrhe?					
(moguće je dati više odgovora)						
			U poslednja 3 meseca		U poslednjih 12 meseci	
	a)	Dobijanje informacija sa veb sajtova javnih institucija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b)	Preuzimanje (download) zvaničnih formulara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c)	Slanje popunjenih obrazaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 1.D: TRGOVINA PUTEM INTERNETA: aktivnosti i prepreke**  
 (samo za ispitanike koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“)

<b>D1</b>	Kada ste poslednji put kupili ili naručili robu ili usluge preko Interneta u privatne svrhe? <i>(izuzev ručno kucanih e-mail poruka)</i>		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) U poslednja 3 meseca		-> idi na D2
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)		-> idi na D2
	c) Pre više od jedne godine		-> idi na D5
	d) Nikada		-> idi na D5
<b>D2</b>	Koju ste vrstu robe ili usluga naručili preko Interneta u poslednjih 12 meseci, u privatne svrhe?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Hrana/prehrambeni proizvodi		
	b) Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke, itd.)		
	c) Farmaceutski proizvodi		
	d) Filmovi, muzika		
	e) Knjige/magazini/novine		
	f) E-učila		
	g) Odeća, sportski proizvodi		
	h) Igrice i dodaci (upgrades) za igrice		
	i) Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)		
	j) Računarska hardware oprema		
	k) Elektronska oprema (uklj. kamere)		
	l) Telekomunikacione usluge (npr. TV pretplate na širokopoljasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita, itd.)		
	m) Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge		
	n) Smeštaj za odmor (hotel, itd.)		
	o) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila, itd.)		
	p) Ulaznice za kulturne događaje		
	q) Ostalo		
Ako je jedan od odgovora d, e, f, h ili i -> idi na D3; u suprotnom, idi na D4.			

<b>D3</b>	Da li je bilo koji od navedenih proizvoda, koji ste kupili ili naručili preko Interneta, preuzet ili korišćen sa veb sajtova umesto da je isporučen poštom, itd.?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Filmovi, muzika	<input type="checkbox"/>
	b) Knjige, časopisi, novine, edukativni materijali u elektronskoj formi	<input type="checkbox"/>
	c) Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	<input type="checkbox"/>
-> idi na D4		
<b>D4</b>	Od koga ste kupili/naručili proizvode ili usluge preko 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 D5		
<b>D5</b>	Da li ste se kladili (npr. sportsko klađenje) i/ili igrali loto preko Interneta u poslednjih 12 meseci?(samo za ispitanike koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“)	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	a) Da	<input type="checkbox"/>
	b) Ne	<input type="checkbox"/>
> idi na E1		

**MODUL 1.E: BEZBEDNOST INTERNETA**

(samo za ispitanike koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“ ili „Pre više od godinu dana“)

<b>E1</b>	Do koje ste mere zabrinuti zbog sledećih mogućih problema u vezi sa upotrebom Interneta u privatne svrhe?			
	(odgovoriti na svako pitanje)			
		Veoma	Malo	Nimalo
a)	Virusa ili drugih vrsta zaraze, npr. crv („worm“) ili trojanac („trojan horse“), koji dovode do gubitka informacija ili vremena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Primanja („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Zloupotrebe ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugog kršenja privatnosti (npr. zloupotreba slika, video-snimaka, ličnih podataka postavljenih na zajedničkim veb sajtovima)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Novčanih gubitaka kao posledica primanja lažnih poruka („phishing“ – zasipanje korisnika lažnom porukom ili preusmeravanja ka lažnim veb sajtovima na kojima se traže lični podaci („pharming“ – preusmeravanje HTTP korisnika na lažne lokacije)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Novčanih gubitaka zbog korišćenja platnih ili kreditnih kartica za lažna plaćanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Pristupa dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na E2				
<b>E2</b>	Da li ste tokom poslednjih 12 meseci naišli na bilo koji od navedenih problema u vezi sa bezbednošću prilikom upotrebe Interneta u privatne svrhe?			
	(moguće je dati više odgovora)			
a)	Viruse ili druge vrste zaraze, npr. crv („worm“) ili trojanac („trojan horse“), koji dovode do gubitka informacija ili vremena			
b)	Primanje („spam“) poruka koje nisam tražio/tražila			
c)	Zloupotrebu ličnih podataka poslatih preko Interneta i/ili drugo kršenje privatnosti (npr. zloupotreba slika, video-snimaka, ličnih podataka postavljenih na zajedničkim veb sajtovima)			
d)	Novčani gubitak kao posledicu primanja lažnih poruka („phishing“ - zasipanje korisnika lažnom porukom) ili preusmeravanje ka lažnim veb sajtovima na kojima se traže lični podaci („pharming“ - preusmeravanje HTTP korisnika na lažne lokacije)			
e)	Novčani gubitak zbog korišćenja kreditnih ili platnih kartica za lažna plaćanja			
f)	Pristup dece veb sajtovima sa neprimerenim sadržajem ili stupanje u kontakt sa potencijalno opasnim osobama			
-> idi na E3				

<b>E3</b>	Da li ste tokom poslednjih 12 meseci (zbog bezbednosti), izbegavali da koristite Internet u privatne svrhe za obavljanje sledećih aktivnosti?		
(moguće je dati više odgovor)			
	a)	Naručivanje ili kupovina dobara ili usluga za lične potrebe	
	b)	Obavljanje bankarskih usluga putem Interneta (home banking)	
	c)	Davanje ličnih podataka on-line zajednicama radi društvenog ili poslovnog rada na Internetu	
	d)	Internet usluge javne administracije (e-government)	
	e)	Preuzimanje softvera, muzike, video-fajlova, igrice ili drugih podataka	
	f)	Upotreba Interneta putem bežične veze (wireless connection) sa raznih mesta, osim od kuće	
-> idi na E4			
<b>E4</b>	Da li koristite bilo koji IT bezbednosni softver ili instrument (antivirus, antispam, firewall itd.) da biste zaštitili svoj privatni računar i podatke u njemu?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a)	Da	-> idi na E5
	b)	Ne	-> idi na E8
	c)	Ne znam	-> idi na E8
	d)	Nijedno od navedenog (ne koristim privatni računar)	-> idi na E8
<b>E5</b>	Koji IT bezbednosni softver ili instrument koristite?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a)	Antivirus program i/ili anti-spyware program	
	b)	Hardver ili softver firewall	
	c)	Program za filtriranje elektronske pošte (e-mailova) radi sprečavanja „spamova“	
	d)	Softver za kontrolu pristupa dece pojedinim Internet sadržajima od strane roditelja ili za filtriranje sadržaja kojima se pristupa na Internetu	
	e)	Paket čije su mi funkcije nepoznate	
	f)	Ostalo	
-> idi na E6			
<b>E6</b>	Da li ažurirate (update) jedan bezbednosni softver ili nekoliko njih (antivirus, spyware program itd.)?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a)	Da, kad god je najnovija verzija dostupna (automatski ili ručno)	-> idi na E8
	b)	Da, povremeno ili kada se setim	-> idi na E8
	c)	Ne	-> idi na E7

E7	Zašto ne ažurirate svoje bezbednosne softvere (antivirus, firewall itd.)?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Nema potrebe jer smatram da je rizik isuviše mali	<input type="checkbox"/>
	b) Ne znam kako da ažuriram (ne znam kako se to radi)	<input type="checkbox"/>
	c) Ne smatram da je ažuriranje delotvorno	<input type="checkbox"/>
	d) Suviše je skupo	<input type="checkbox"/>
	e) Ostalo	<input type="checkbox"/>
-> idi na E8		
E8	Koliko često kopirate (back up) fajlove (lični dokumenti, slike itd.) sa svog računara na bilo koji spoljni uređaj za skladištenje podataka (npr. CD, DVD, spoljni hard disk, USB) ili na Internet server da biste ih sačuvali?	
(moguće je dati samo jedan odgovor)		
	a) Uvek ili skoro uvek	<input type="checkbox"/>
	b) Ponekad	<input type="checkbox"/>
	c) Nikada ili retko kada	<input type="checkbox"/>
	d) Nijedno od navedenog (jer ne držim fajlove u računaru)	<input type="checkbox"/>
-> idi na E1		

### MODUL 1.F: E-VEŠTINE

*(samo za ispitanike koji na pitanje C1 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“)*

F1	Koje ste od sledećih Internet aktivnosti obavljali?	
(moguće je dati više odgovor)		
	a) Korišćenje Internet pretraživača (google, yahoo) radi nalaženja informacija	<input type="checkbox"/>
	b) Slanje e-mailova sa atačmentom (dokumenta, slike itd.)	<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) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
-> idi na G1		



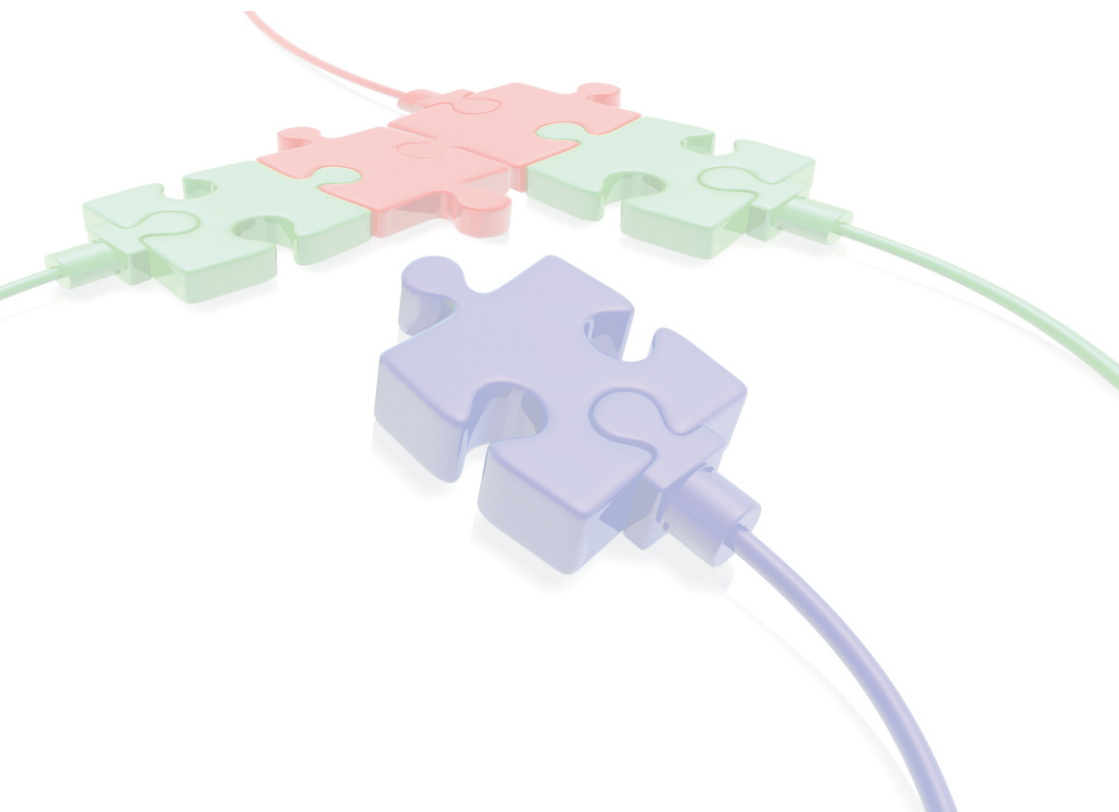
**MODUL 1.G: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU**

- 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, 2010.

## PREDUZEĆA



## 2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istraživanje je sprovedeno od 21. maja do 4. juna 2010.</li></ul>
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonski intervju</li></ul>
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1400 preduzeća</li></ul>
Ciljna populacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preduzeća sa 10 i više zaposlenih</li><li>• Sektor D: Prerađivačka industrija</li><li>• Sektor F: Građevinarstvo</li><li>• Sektor G: Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila</li><li>• Grupe 55.1 i 55.2: Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak</li><li>• Sektor I: Saobraćaj, skladištenje i veze</li><li>• Sektor K: Poslovi u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti</li><li>• Grupe 92.1 i 92.2: Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti</li><li>• Banke i osiguravajuća društva</li></ul>
Tip uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratifikovan uzorak</li></ul>
Domen istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teritorija Republike Srbije (bez AP Kosovo i Metohija)</li></ul>

## 2.2. UZORAK

Istraživanje o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 1400 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 94% (1313 preduzeća).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	250	116	122	222	138	128	488
	Građevinarstvo	60	30	29	42	26	51	119
	Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila	217	76	30	114	103	106	323
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	31	21	9	28	9	24	61
	Saobraćaj, skladištenje i veze	72	22	18	34	30	48	112
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	85	29	14	24	22	82	128
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	26	5	4	16	10	9	35
	Banke i osiguravajuća društva	15	4	28	3	7	37	47
Broj	756	303	254	483	345	485	1313	
Procenat	57,6	23,1	19,3	36,8	26,3	36,9	100	

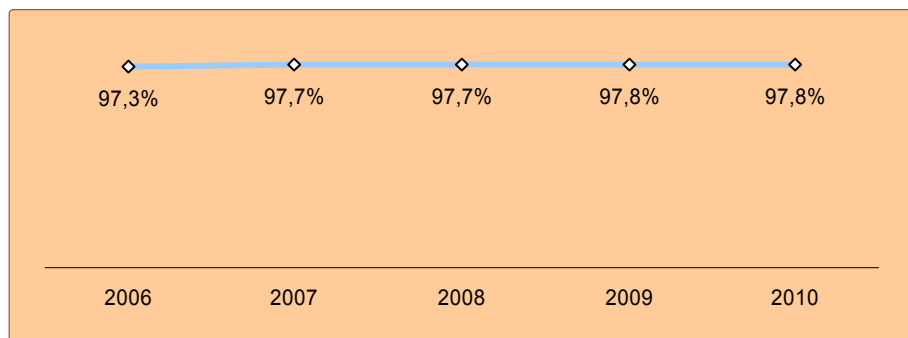
## 2.3. GLAVNI NALAZI

### 2.3.1. Računari u preduzećima

Rezultati istraživanja pokazuju da 97,8% preduzeća na teritoriji Republike Srbije koristi računar u svom poslovanju, što nam ukazuje na to da nije bilo povećanja u odnosu na 2009. godinu. Zastupljenost računara najveća je kod velikih preduzeća (preduzeća s više od 250 zaposlenih) i u srednjim preduzećima (preduzeća sa 50-249 zaposlenih) i iznosi 100%, dok zastupljenost računara u malim preduzećima (10-49 zaposlenih) iznosi 97,1%.

97,8% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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



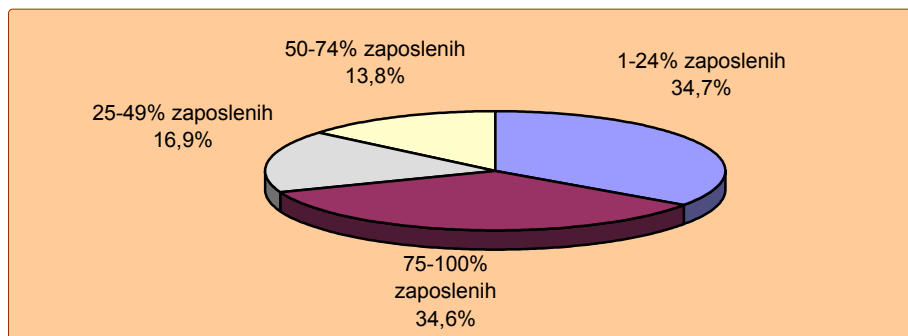
Zastupljenost računara u preduzećima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu ona iznosi 98,7%, u Vojvodini 98,3%, a u centralnoj Srbiji 96,5%.

Korišćenje računara u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti (100%)
- Građevinarstvo (100%)
- Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak (100%)
- Trgovina na veliko i malo (97,5%)
- Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti (96,8%)
- Prerađivačka industrija (96,7%)
- Saobraćaj, skladištenje i veze (95,7%)

U 34,7% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 34,6% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

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

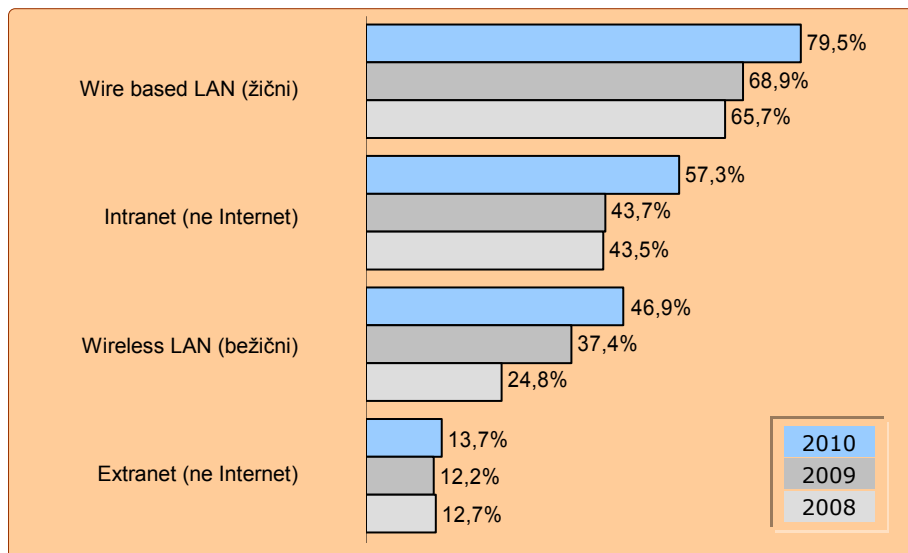


### 2.3.2. Računarski sistemi u preduzećima

Na pitanje koje se odnosi na zastupljenost informaciono-komunikacionih tehnologija preduzeća su mogla davati više odgovora. Istraživanje pokazuje da 79,5% preduzeća poseduje Wire based LAN, 57,3% Intranet, 46,9% Wireless LAN, dok 13,7% poseduje Extranet.

79,5% preduzeća poseduje Wire based LAN

**Graf. 2.3. Da li vaše preduzeće koristi sledeće informacione i komunikacione tehnologije?**



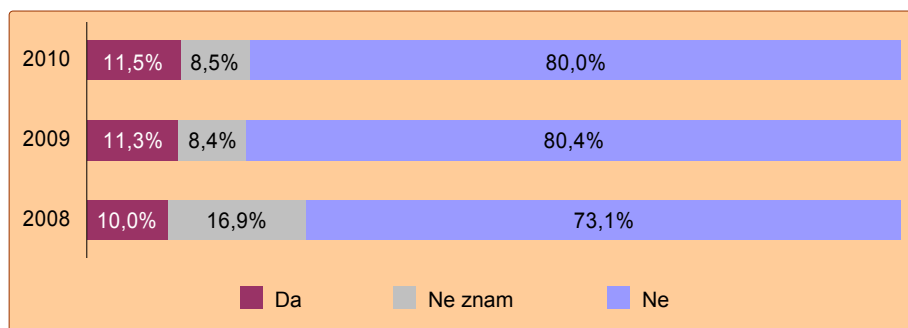
11,5% preduzeća koristilo je ERP sistem tokom januara 2010. godine

ERP sistem (skraćenica od Enterprise Resource Planning), tj. Poslovni informacijski sistem, najkraće se može definisati kao softverski sistem koji integriše osnovne poslovne procese u preduzeću kao što su proizvodnja, distribucija, finansije (tj. računovodstvo) u jednu jedinstvenu celinu. Tako se dobija sistem preko kojeg je moguće, s jedne strane, upravljati svim ljudskim i materijalnim resursima, a s druge, planirati, razvijati i pratiti poslovne procese i procedure.

Počev od 2007. godine, jedan od pokazatelja razvijenosti upotrebe informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u EU jeste i mera u kojoj se ERP sistem koristi u preduzećima.

Tokom januara 2010. godine 11,5% preduzeća u Srbiji koristilo je ERP sistem. Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih preduzeća ERP sistem poseduje 43,1%. ERP sistemom raspolaže 17,8% srednjih i 7,6% malih preduzeća. Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste ERP sistem (27,3%), a da zatim slede preduzeća iz oblasti Prerađivačke industrije (15,4%).

**Graf. 2.4. Da li je vaše preduzeće u januaru koristilo ERP sistem?**



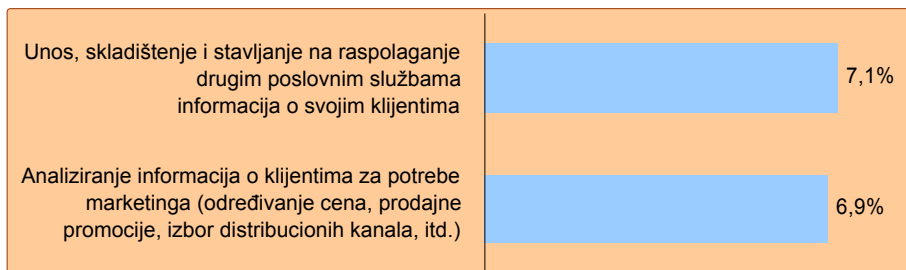
Slično kao kod ERP sistema, i upotreba sistema za upravljanje odnosima sa klijentima, skraćeno CRM (skraćenica od Customer Relationship Management), počev od 2007. godine, jedan je od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u EU. U najkraćem, CRM, sistem za upravljanje odnosima sa klijentima, može se definisati kao skup procesa koji omogućava da se prikupe neophodne informacije o potrošačima, prodaji, marketinškoj efikasnosti, reakcijama potrošača i tržišnim trendovima.

8,5% preduzeća koristilo je CRM sistem tokom januara 2010. godine

Tokom januara 2010. godine 6,9% preduzeća u Srbiji koristilo je CRM sistem, koji omogućava analiziranje informacija o klijentima za potrebe marketinga, dok je 7,1% preduzeća koristilo CRM za unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje drugim poslovnim službama informacija o klijentima. Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih preduzeća CRM sistem poseduje 26,1%. Kada je reč o srednjim preduzećima, CRM sistem ima 14,4% preduzeća, dok 6,2% malih preduzeća ima CRM sistem. Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste CRM sistem (58,5%), a da zatim slede preduzeća iz oblasti Saobraćaj, skladištenje i veze (14,4%).



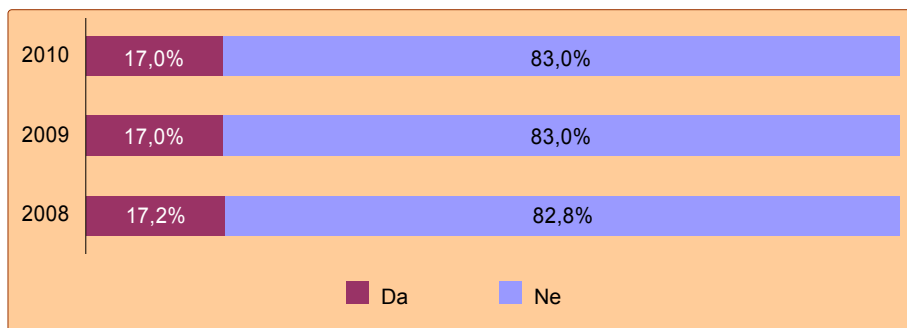
**Graf. 2.5. Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo neku softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima, tzv. CRM, koja omogućava:**



Tokom 2010. godine 17% preduzeća koristilo je Linux operativni sistem. Linux operativni sistem je najzastupljeniji kod velikih preduzeća (35,9%), zatim u srednjim preduzećima (22,2%), dok zastupljenost Linux operativnog sistema kod malih preduzeća iznosi 13,5%.

Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste Linux sistem (68,6%).

**Graf. 2.6. Da li je vaše preduzeće tokom godine koristilo open source operativne sisteme kao što je Linux?**



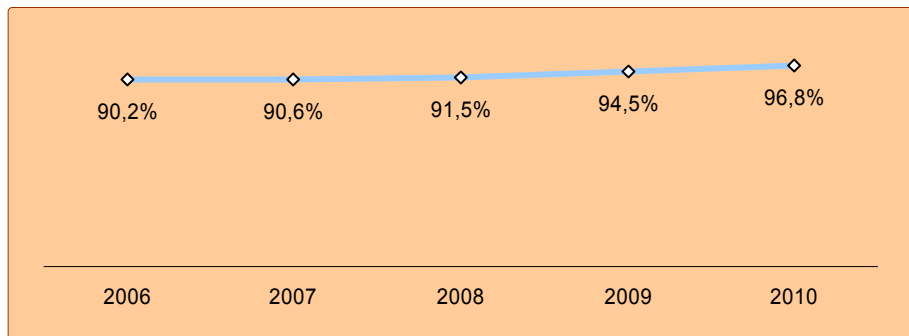
17% preduzeća koristilo je Linux „open source“ operativni sistem tokom 2010. godine

### 2.3.3. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 96,8% preduzeća ima Internet priključak, što je za 2,3% više u odnosu na 2009. godinu, 5,3% više u odnosu na 2008, a 6,2% više u odnosu na 2007. godinu.

Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih preduzeća Internet priključak poseduje 99,3%. Kada je reč o srednjim preduzećima, Internet priključak ima 98,2% preduzeća. Situacija je neznatno drugačija kod malih preduzeća, gde 96,3% tih preduzeća ima Internet priključak.

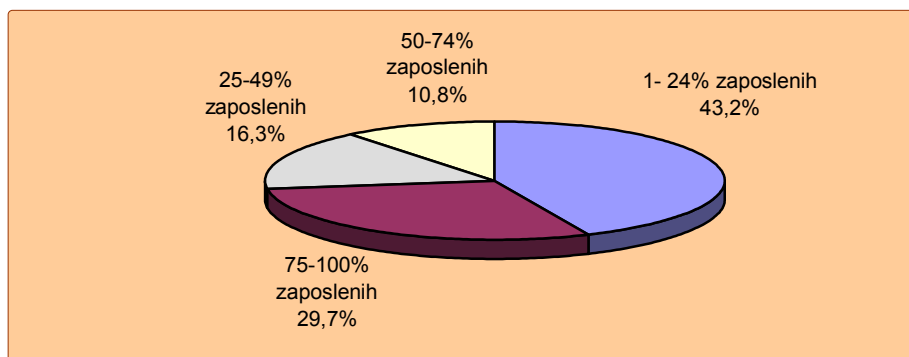
96,8% preduzeća ima Internet priključak

**Graf. 2.7. Da li vaše preduzeće ima pristup Internetu?**

Korišćenje Interneta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti (100%)
- Saobraćaj, skladištenje i veze (98,6%)
- Prerađivačka industrija (98,1%)
- Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti (97,7%)
- Trgovina na veliko i malo (95,7%)
- Građevinarstvo (94,2%)
- Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak (88,5%)

U 43,2% preduzeća  $\frac{1}{4}$  zaposlenih lica koristi Internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 29,7% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste Internet najmanje jedanput nedeljno.

**Graf. 2.8. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste Internet najmanje jedanput nedeljno**

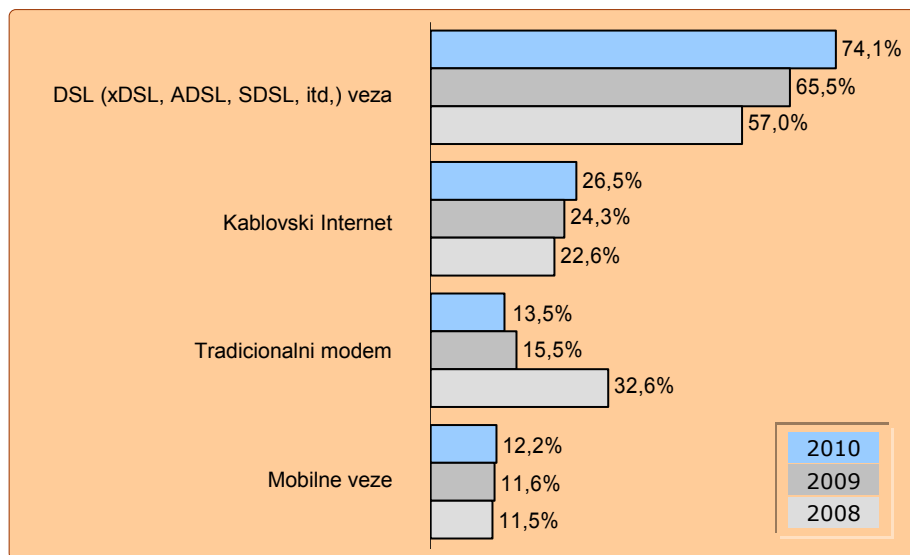
U vezi s načinom pristupanja Internetu (tipovi konekcije), preduzećima je bilo omogućeno da odaberu nekoliko ponuđenih odgovora.

Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja preduzeća koja poseduju Internet priključak, DSL ima 74,1% preduzeća, kablovski Internet 26,5% preduzeća, a modemsku konekciju 13,5% preduzeća.

Na osnovu podataka vidimo smanjenje modemske konekcije za 2%, kao i povećanje DSL-a za 8,6% u odnosu na 2009. godinu.

74,1% preduzeća koja imaju Internet priključak koriste DSL (xDSL, ADSL) vezu

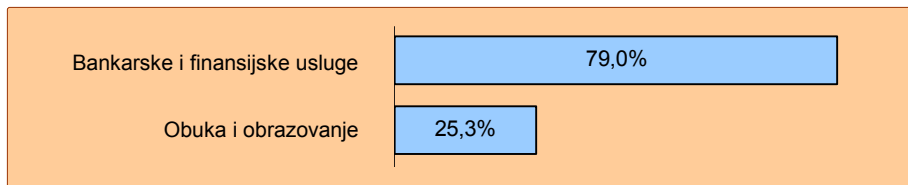
**Graf. 2.9. Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?**



Među odgovorima na pitanje u koje svrhe preduzeće koristi Internet najčešći su sledeći:

- „Bankarske i finansijske usluge.“ (79,0%)
- „Obuka i obrazovanje.“ (25,3%)

**Graf. 2.10. Da li vaše preduzeće koristi Internet u sledeće svrhe?**

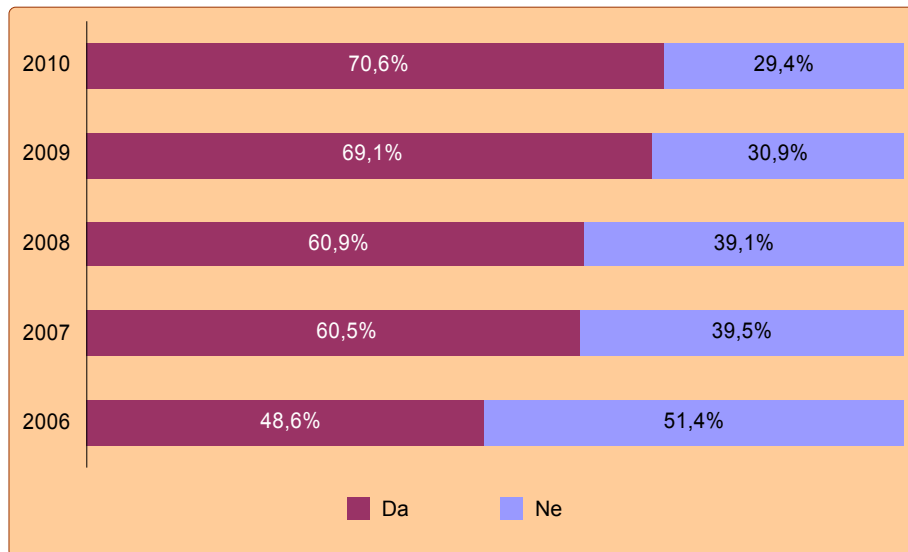


### 2.3.4. Javna uprava (e-government)

Od ukupnog broja preduzeća koja imaju Internet priključak, 70,6% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 1,5% u odnosu na 2009. godinu, 9,7% u odnosu na 2008. godinu, a 10,1% u odnosu na 2007. godinu. 29,4% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

70,6% preduzeća koja imaju Internet priključak koristi elektronske servise javne uprave

**Graf. 2.11. Da li vaše preduzeće koristi Internet usluge javne uprave?**

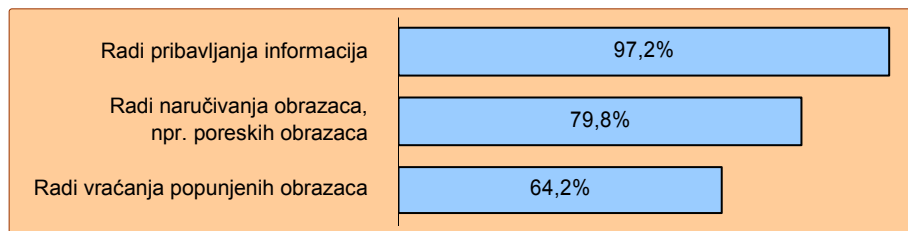


Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste Internet usluge javne administracije (88,2%).

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

- „Za pribavljanje informacija.“ (97,2%)
- „Za pribavljanje obrazaca.“ (79,8%)
- „Za vraćanje popunjenih obrazaca.“ (64,2%)

**Graf. 2.12. Da li vaše preduzeće koristi usluge javne uprave putem Interneta iz sledećih razloga?**



### 2.3.5. Veb sajt

67,5% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje veb sajt, dok je taj procenat za 2009. godinu iznosio 67%, za 2008. godinu 68,9%, a za 2007. godinu 61,8%.

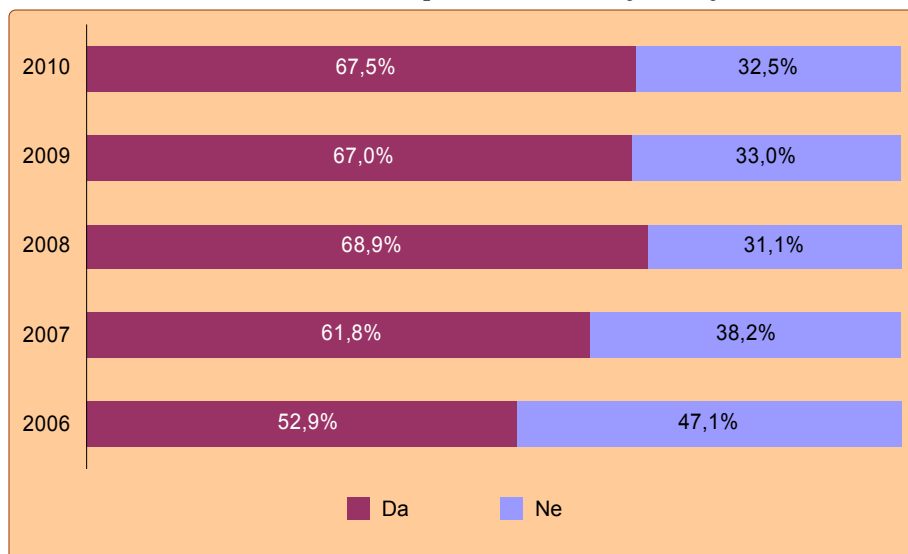
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 86,7% od velikih preduzeća poseduje veb sajt
- 82,1% od srednjih preduzeća poseduje veb sajt
- 62,8% od malih preduzeća poseduje veb sajt

67,5% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje veb sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb sajt poseduje 80,6% preduzeća, u Vojvodini 61,2%, a u centralnoj Srbiji 58,1%.

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



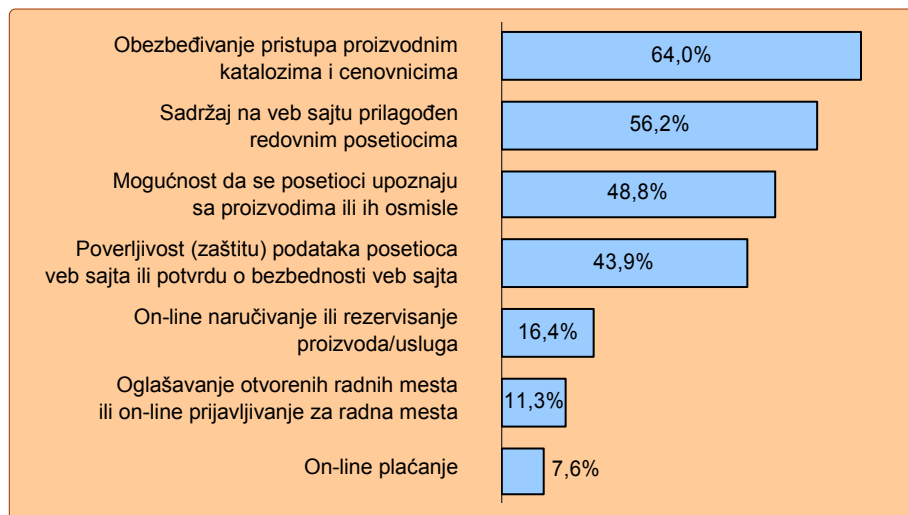
Posedovanje veb sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (94,4%)
- Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak (81,8%)
- Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti (76%)
- Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti (72,6%)
- Prerađivačka industrija (71,3%)
- Saobraćaj, skladištenje i veze (65,1%)
- Trgovina na veliko i malo (62,8%)
- Građevinarstvo (55,9%)

Preduzeća koja poseduju veb sajt posredstvom veb sajta najčešće pružaju :

- Pristup proizvodnim katalozima i cenovnicima (64%)
- Sadržaj na veb sajtu koji je prilagođen redovnim posetiocima (56,2%)
- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (48,8%)

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



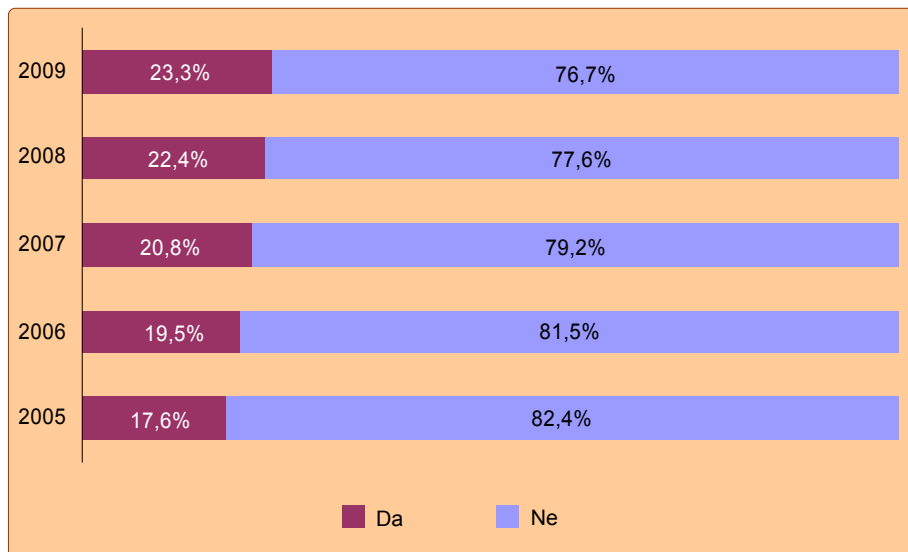
### 2.3.6. Elektronsko poslovanje

Tokom 2009. godine 23,3% preduzeća koja imaju Internet priključak u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta što čini povećanje od 0,9% u odnosu na 2008. godinu, 2,5% u odnosu na 2007. godinu, a 3,8% u odnosu na 2006. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

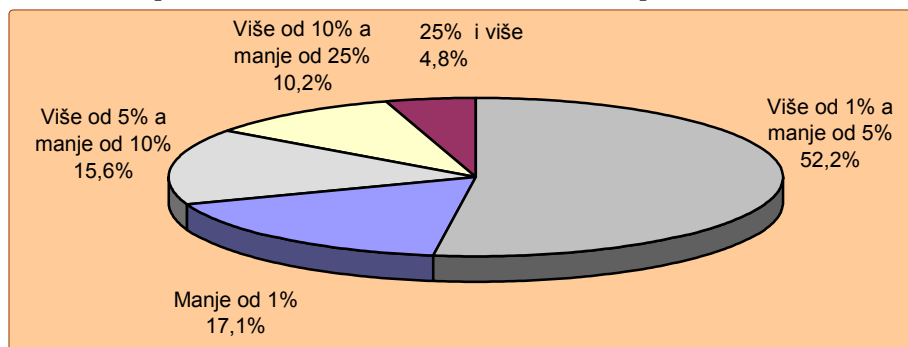
- 26,5% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta
- 28,4% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta
- 21,8% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta

23,3% preduzeća koja imaju Internet priključak naručivalo je tokom 2009. godine proizvode/usluge putem Interneta

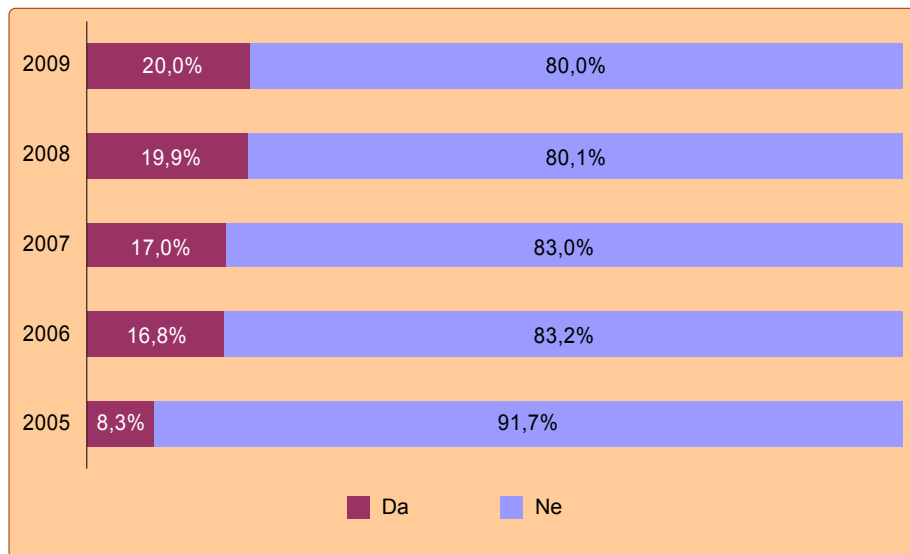
**Graf. 2.15. Da li je vaše preduzeće naručivalo proizvode/usluge putem Interneta?**

Na pitanje o učešću Internet nabavki u ukupnim nabavkama preduzeća su dala sledeće odgovore:

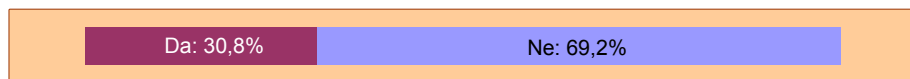
- „Manje od 1%.“ (17,1% preduzeća)
- „Više od 1%, a manje od 5%.“ (52,2% preduzeća)
- „Više od 5%, a manje od 10%.“ (15,6 % preduzeća)
- „Više od 10%, a manje od 25%.“ (10,2% preduzeća)
- „25 % i više.“ (4,8% preduzeća)

**Graf. 2.16. Molimo, navedite podatak za 2009. godinu o procentu Internet nabavki u odnosu na ukupne nabavke?**

Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 20% preduzeća koja imaju Internet priključak tokom 2009. primalo porudžbine (izuzev e-mail porudžbina) putem Interneta, što čini povećanje od 0,1% u odnosu na 2008. godinu, 3% u odnosu na 2007. godinu, a 3,2% u odnosu na 2006. godinu.

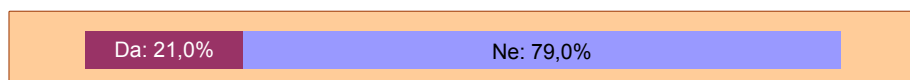
**Graf. 2.17. Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem Interneta?**

20% preduzeća koja imaju Internet priključak primalo je porudžbine putem Interneta tokom 2009. godine

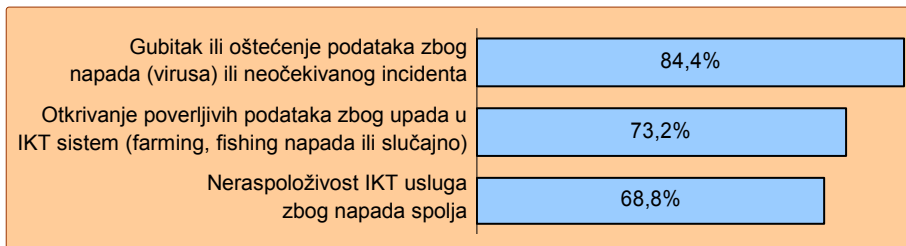
**Graf. 2.18. Da li vaše preduzeće koristi neki bezbednosni protokol, kao što je SSL ili TLS, prilikom prijema porudžbina putem Interneta?**

### 2.3.7. Bezbednost informacionih sistema u preduzećima

U Republici Srbiji je samo 21% preduzeća zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informacionih sistema u januaru 2010. Većina preduzeća (84,4%) je svojom politikom o bezbednosti informacionih sistema obuhvatila gubitak ili oštećenje podataka zbog napada (virusa) ili neočekivanog incidenta.

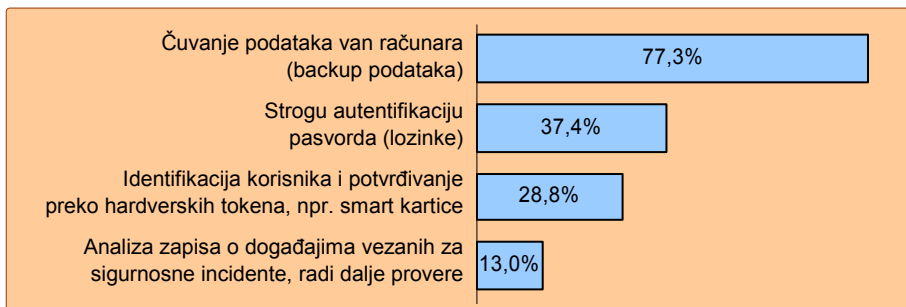
**Graf. 2.19. Da li je vaše preduzeće zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informacionih sistema u januaru 2010?**



**Graf. 2.20. Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici?**

Kada je reč o problemima na koje su do sada nailazili, preduzeća su dala sledeće odgovore:

- „Gubitak ili oštećenje podataka zbog virusa.“ (10,5% preduzeća)
- „Gubitak ili oštećenje podataka kao posledica kvara na hardveru ili softveru.“ (10,3% preduzeća)

**Graf. 2.21. Da li je vaše preduzeće koristilo sledeće interne sigurnosne načine ili procedure?**

## 2.4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### MODUL 2.A: Osnovne informacije o ICT sistemu<sup>1)</sup>

#### 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	
<b>DA</b>								
Delatnost	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	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
	Građevinarstvo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	97,1	100,0	100,0	96,8	99,3	97,1	97,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	96,4	100,0	100,0	93,4	100,0	100,0	96,8
	Prerađivačka industrija	95,3	100,0	100,0	96,1	97,2	97,2	96,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	94,6	100,0	100,0	89,1	100,0	100,0	95,7
Ukupno		97,1	100,0	100,0	96,5	98,3	98,7	97,8

#### 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%	33,6	37,5	42,2	46,5	36,0	22,5	34,7	
25- 49%	17,3	15,9	13,5	15,6	21,3	15,0	16,9	
50-74%	13,8	15,3	9,6	13,6	14,5	13,7	13,8	
75-100%	35,4	31,2	34,7	24,3	28,2	48,8	34,6	

<sup>1)</sup> Rezultati, u tabelama A2 - A7, se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**Da li vaše preduzeće koristi  
sledeće informacione i komunikacione tehnologije?**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>A3: Wire based LAN (žični)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,9	98,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	96,5	81,3	100,0	96,0	88,9	100,0	95,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	86,3	91,8	95,6	79,4	93,4	88,2	87,4
	Trgovina na veliko i malo	79,6	97,1	89,0	75,7	84,2	85,5	82,0
	Prerađivačka industrija	77,0	86,5	99,6	78,4	81,0	84,3	80,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	69,9	80,2	88,9	65,0	100,0	77,1	74,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	62,0	100,0	96,1	51,2	81,5	81,0	70,3
	Građevinarstvo	59,6	78,5	85,8	62,8	48,8	77,5	64,3
Ukupno	76,3	89,0	96,0	74,1	79,3	84,7	79,5	
<b>A4: Wireless LAN (bežični)</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	65,6	40,0	87,0	32,3	55,1	83,4	60,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	59,1	53,8	25,0	51,6	37,5	86,4	57,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	58,8	45,5	59,0	42,0	48,0	63,3	56,7
	Prerađivačka industrija	47,5	44,5	66,8	37,9	53,1	59,1	48,3
	Trgovina na veliko i malo	44,3	40,8	32,6	40,2	30,4	53,8	43,5
	Građevinarstvo	36,8	33,2	49,4	32,9	25,1	45,2	36,7
	Banke i osiguravajuća društva	28,0	-	36,5	100,0	5,3	29,0	31,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,3	4,5	12,5	7,0	0,0	12,9	7,8
Ukupno	47,7	41,2	58,2	37,8	42,5	57,4	46,9	

**Da li vaše preduzeće koristi  
sledeće informacione i komunikacione tehnologije?**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>A5: Intranet (ne Internet)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	89,9	80,0	94,9	100,0	100,0	89,9	92,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	66,4	69,3	95,6	56,2	71,2	70,0	67,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	58,1	100,0	100,0	64,6	44,4	80,1	63,2
	Prerađivačka industrija	57,5	74,4	73,9	63,6	62,9	61,0	62,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	44,4	82,1	83,6	40,7	51,0	67,4	52,8
	Trgovina na veliko i malo	50,6	61,9	75,1	49,1	41,1	62,0	52,5
	Građevinarstvo	43,9	74,0	64,5	59,8	39,9	49,7	50,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	6,5	5,4	22,2	7,0	0,0	9,3	6,8
Ukupno		53,3	69,9	75,8	55,9	52,7	61,9	57,3
<b>A6: Extranet (ne Internet)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	48,9	80,0	77,1	60,0	82,5	66,1	68,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,8	23,9	43,6	10,2	10,9	21,9	17,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	13,2	18,8	75,0	7,1	13,3	31,3	15,2
	Prerađivačka industrija	9,8	20,7	43,8	16,3	13,3	13,2	14,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	8,6	25,8	61,7	10,3	12,7	18,6	13,8
	Trgovina na veliko i malo	10,9	22,7	40,3	11,8	7,4	17,2	12,9
	Građevinarstvo	7,8	6,6	15,3	12,3	2,5	7,8	7,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		10,6	19,6	43,1	13,3	10,1	16,6	13,7

**A7: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. godine koristilo open source operativne sisteme kao što je Linux?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	53,0	80,0	75,9	60,0	82,5	66,9	68,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	27,9	37,5	17,6	17,9	38,4	30,1	29,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	21,5	81,3	75,0	29,2	44,4	11,4	28,6
	Prerađivačka industrija	13,5	19,2	37,0	13,3	17,4	20,3	16,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	14,5	17,7	45,3	10,5	13,0	25,4	16,3
	Trgovina na veliko i malo	9,0	27,7	32,8	10,3	6,1	16,6	11,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	6,5	18,1	33,3	11,4	3,4	14,8	11,4
	Građevinarstvo	9,0	11,2	11,5	0,0	8,4	19,3	9,5
Ukupno		13,5	22,2	35,9	11,4	14,8	21,6	17,0

**MODUL 2.B: Upotreba Interneta<sup>1)</sup>****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	
<b>DA</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	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
	Saobraćaj, skladištenje i veze	98,3	100,0	100,0	100,0	95,4	100,0	98,6
	Prerađivačka industrija	98,0	97,6	100,0	98,3	100,0	95,6	98,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	98,5	93,1	100,0	100,0	97,5	97,1	97,7
	Trgovina na veliko i malo	95,1	100,0	99,5	89,9	98,1	98,6	95,7
	Građevinarstvo	92,8	100,0	94,3	96,5	88,6	96,2	94,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	81,8	100,0	100,0	82,0	100,0	93,5	88,5
Ukupno		96,3	98,2	99,3	95,7	97,5	97,3	96,8

**B2: 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%	41,0	49,3	57,1	56,7	46,5	28,3	43,2	
25- 49%	17,5	12,5	13,1	14,7	17,9	16,8	16,3	
50-74%	10,2	12,4	13,2	10,5	11,2	10,8	10,8	
75-100%	31,3	25,8	16,6	18,2	24,4	44,1	29,7	

<sup>1)</sup> Rezultati, u tabelama B2 - B9, se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

**B3: 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	
<b>Tradicionalni modem</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	31,9	40,0	33,3	20,0	31,6	35,0	33,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	20,9	40,5	11,7	17,8	23,3	31,8	24,2
	Prerađivačka industrija	16,7	12,5	11,4	14,6	12,7	19,5	15,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	14,3	14,3	17,2	23,0	4,3	14,4	14,3
	Građevinarstvo	12,3	7,3	10,4	14,8	10,0	8,8	11,2
	Trgovina na veliko i malo	8,8	16,8	16,2	14,7	8,4	7,5	10,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	6,9	0,0	25,0	0,0	24,4	0,0	6,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	13,3	14,4	13,8	14,9	11,4	13,7	13,5	
<b>DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	76,9	74,5	78,0	80,1	76,1	70,3	76,4
	Trgovina na veliko i malo	75,3	75,7	68,1	70,1	71,7	81,0	75,3
	Građevinarstvo	73,4	76,0	81,2	78,4	73,6	70,8	74,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	73,1	55,7	52,4	71,8	72,2	68,9	70,1
	Banke i osiguravajuća društva	62,9	100,0	70,1	100,0	77,2	65,7	70,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	68,1	75,1	44,4	100,0	51,3	37,5	69,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	66,9	73,0	67,2	70,5	64,2	68,7	68,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	59,5	75,0	50,0	78,8	35,6	55,7	60,8
Ukupno	74,4	73,2	73,5	76,5	72,5	72,9	74,1	

**B3: 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	
<b>Kablovski Internet</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	58,9	80,0	93,6	60,0	100,0	79,6	81,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	39,8	46,7	66,7	16,9	52,2	75,1	43,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	39,9	37,5	100,0	32,3	24,4	73,3	41,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	32,8	55,9	56,4	28,3	31,4	41,0	36,8
	Trgovina na veliko i malo	22,9	43,0	60,8	23,5	24,0	29,7	26,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	24,6	25,8	53,1	19,5	25,7	33,3	26,0
	Prerađivačka industrija	22,7	23,0	42,3	16,4	23,9	37,3	24,1
	Građevinarstvo	13,7	27,6	35,1	7,3	13,5	29,5	17,4
Ukupno	23,8	32,0	50,0	18,5	24,0	35,7	26,5	
<b>Mobilne veze</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	19,7	60,0	45,9	40,0	49,1	36,1	38,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	24,8	7,5	38,8	15,5	31,3	22,4	22,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	14,9	31,4	28,1	21,7	15,6	17,4	18,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	13,5	0,0	50,0	14,2	0,0	24,4	13,0
	Prerađivačka industrija	7,3	15,1	30,6	8,1	13,4	11,9	10,7
	Trgovina na veliko i malo	8,1	16,7	17,4	1,4	6,0	17,2	9,4
	Građevinarstvo	7,8	10,9	16,2	4,1	15,7	8,4	8,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	12,6	0,0	0,0	0,0	12,7	4,6
Ukupno	10,4	15,3	28,6	7,4	12,8	16,1	12,2	



**B4: Da li vaše preduzeće koristi Internet u sledeće svrhe?**

(Kao korisnik Internet usluga)

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Bankarske i finansijske usluge</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,9	98,3
	Trgovina na veliko i malo	82,1	94,2	89,4	79,0	81,1	89,0	83,9
	Prerađivačka industrija	79,6	85,6	89,7	79,6	81,2	85,6	81,7
	Građevinarstvo	75,9	74,9	78,8	65,0	74,3	86,9	75,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	74,1	72,0	82,8	71,8	69,4	76,0	74,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	64,2	76,6	100,0	57,3	87,6	80,3	70,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	67,4	45,5	87,5	56,9	90,3	50,2	64,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	42,5	81,3	100,0	36,3	22,2	93,2	47,6
Ukupno	77,7	81,9	88,9	74,5	79,4	82,9	79,0	
<b>Obuka i obrazovanje</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	50,7	80,0	65,6	100,0	77,2	55,2	61,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	45,1	49,3	47,6	30,7	49,1	49,6	45,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	37,0	0,0	0,0	21,2	44,4	39,8	32,5
	Trgovina na veliko i malo	24,6	37,6	42,0	16,7	26,9	33,6	26,7
	Prerađivačka industrija	22,3	18,4	23,1	16,7	26,2	24,0	21,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	15,1	27,6	39,8	14,7	20,1	20,9	18,4
	Građevinarstvo	13,9	24,7	29,9	17,7	13,5	18,2	16,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	3,4	3,6	44,4	0,0	12,4	9,7	5,5
Ukupno	24,7	26,3	32,1	17,5	26,6	31,7	25,3	

**B5: Da li vaše preduzeće putem Interneta koristi usluge javne uprave?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	89,1	81,3	100,0	85,8	88,9	93,2	88,6
	Banke i osiguravajuća društva	90,4	100,0	85,5	100,0	82,5	88,1	88,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	92,8	76,6	88,9	82,9	100,0	85,8	86,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	74,5	86,6	91,2	61,5	78,6	80,9	76,6
	Prerađivačka industrija	69,0	82,8	86,5	69,7	81,3	70,9	73,4
	Trgovina na veliko i malo	66,8	72,0	93,3	60,0	62,3	77,1	68,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	68,8	55,5	76,6	57,7	67,8	75,2	66,6
	Građevinarstvo	60,3	52,7	70,4	50,3	53,1	71,9	59,2
Ukupno		68,7	75,3	85,2	64,2	71,6	76,0	70,6

**B6: Da li vaše preduzeće putem Interneta koristi usluge  
javne uprave iz sledećih razloga?<sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Radi pribavljanja informacija</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	99,5	100,0	100,0	100,0	98,2	100,0	99,6
	Građevinarstvo	97,3	100,0	100,0	100,0	100,0	95,5	97,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	96,1	100,0	100,0	100,0	91,4	97,5	96,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	94,3	100,0	100,0	93,0	100,0	94,2	95,5
	Prerađivačka industrija	95,8	94,2	95,9	95,5	96,8	93,4	95,4
	Banke i osiguravajuća društva	75,8	100,0	100,0	100,0	100,0	89,5	91,8
Ukupno		97,2	97,0	97,7	97,3	97,3	96,9	97,2
<b>Radi pribavljanja obrazaca, npr. poreskih obrazaca</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	88,7	82,5	70,5	83,1	90,9	83,0	85,6
	Trgovina na veliko i malo	85,0	67,8	59,5	70,0	89,7	84,7	81,9
	Građevinarstvo	81,3	51,9	52,3	67,4	69,1	82,0	74,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	79,3	56,8	21,4	53,9	96,0	72,2	73,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	80,2	35,8	66,2	67,1	70,9	74,2	72,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	60,0	79,4	75,0	63,0	60,2	75,6	67,0
	Banke i osiguravajuća društva	77,7	100,0	49,3	80,0	66,0	61,0	63,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	48,6	46,2	50,0	37,6	37,5	76,2	48,4
Ukupno		83,6	70,4	62,6	74,0	85,9	80,5	79,8

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B5.

**B6: Da li vaše preduzeće putem Interneta koristi usluge  
javne uprave iz sledećih razloga?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Radi vraćanja popunjenih obrazaca</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	81,5	86,3	97,1	85,6	75,8	85,4	83,2
	Banke i osiguravajuća društva	70,3	100,0	80,7	60,0	78,7	81,0	78,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	70,8	70,9	90,3	66,5	71,0	72,7	71,4
	Prerađivačka industrija	62,3	82,1	84,4	69,0	70,3	68,9	69,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	52,8	87,1	83,7	61,3	61,6	56,5	59,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	48,9	76,9	100,0	50,5	37,5	71,3	52,8
	Trgovina na veliko i malo	49,8	58,3	78,4	47,8	46,5	56,3	51,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	12,4	51,5	37,5	25,7	11,5	34,9	26,4
Ukupno	59,6	75,8	84,2	63,1	62,7	66,0	64,2	
<b>Za potpunu elektronsku obradu administrativnog postupka (npr. izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe dodatnog rada sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	56,0	65,5	64,5	56,8	60,1	62,2	59,2
	Banke i osiguravajuća društva	32,3	80,0	64,0	20,0	87,2	52,8	54,6
	Građevinarstvo	55,8	47,6	58,8	48,4	50,3	60,6	54,5
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	54,1	34,7	66,2	58,5	34,3	54,1	51,2
	Saobraćaj, skladištenje i veze	50,3	31,8	43,9	39,3	56,2	46,9	47,2
	Trgovina na veliko i malo	35,3	43,2	49,2	31,4	28,4	43,7	36,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	31,2	46,2	50,0	42,2	25,0	26,2	33,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	8,5	0,0	0,0	5,3	0,0	8,1	5,3
Ukupno	47,3	52,4	59,6	47,2	47,3	51,6	49,0	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B5.

**B6: Da li vaše preduzeće putem Interneta koristi usluge  
javne uprave iz sledećih razloga?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Podnošenje ponuda/predloga u elektronskom sistemu licitacije</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	25,2	56,5	21,4	44,3	16,7	27,6	29,8
	Banke i osiguravajuća društva	21,1	60,0	27,5	20,0	66,0	22,5	28,1
	Prerađivačka industrija	16,9	27,4	16,8	17,9	20,6	21,9	19,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	21,9	0,0	0,0	16,5	0,0	42,7	19,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	14,3	19,3	4,8	12,5	8,6	17,2	14,9
	Trgovina na veliko i malo	8,3	9,9	5,4	1,0	1,8	15,9	8,5
	Građevinarstvo	5,5	5,4	2,5	10,4	0,5	4,5	5,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	4,7	0,0	0,0	0,0	0,0	8,1	2,9
Ukupno		13,2	21,7	13,8	14,1	12,3	17,4	14,9

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B5.

**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	
<b>DA</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	83,2	100,0	100,0	100,0	100,0	92,9	94,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	75,1	94,6	66,7	68,4	87,6	97,0	81,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	71,3	100,0	91,2	53,6	59,6	87,7	76,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	68,8	100,0	100,0	71,7	66,7	80,1	72,6
	Prerađivačka industrija	67,9	77,6	83,1	67,6	70,0	78,9	71,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	58,3	88,1	92,2	59,0	55,5	79,7	65,1
	Trgovina na veliko i malo	59,0	82,2	93,8	47,7	55,3	78,0	62,8
	Građevinarstvo	48,5	77,7	84,9	41,0	45,8	76,8	55,9
Ukupno		62,8	82,1	86,7	58,1	61,2	80,6	67,5

**B8: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeđuje:**  
(vaše preduzeće kao provajder Internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Poverljivost (zaštitu) podataka posetioca veb sajta ili potvrdu o bezbednosti veb sajta</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	35,2	60,0	80,6	100,0	59,6	63,3	65,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	60,0	18,8	75,0	64,8	36,7	55,3	54,9
	Prerađivačka industrija	44,6	63,1	33,6	47,1	38,6	61,0	48,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	49,3	39,0	49,2	44,9	37,5	53,4	46,7
	Trgovina na veliko i malo	43,6	42,9	47,8	40,3	31,7	50,1	43,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	43,1	48,3	23,7	57,3	17,4	45,9	43,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	26,7	43,6	16,7	30,8	27,3	38,3	33,4
	Građevinarstvo	20,3	25,1	19,1	20,5	6,2	28,4	21,5
Ukupno	42,3	50,1	38,4	44,1	32,2	49,8	43,9	
<b>Pristup proizvodnim katalogima i cenovnicima?</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	95,2	96,1	100,0	93,6	100,0	96,2	95,8
	Prerađivačka industrija	70,6	83,4	74,5	80,2	66,1	74,0	74,3
	Banke i osiguravajuća društva	49,5	100,0	80,3	100,0	82,5	68,2	72,9
	Trgovina na veliko i malo	67,1	61,4	53,4	60,4	71,5	65,6	65,8
	Građevinarstvo	60,3	34,7	46,8	60,4	48,1	50,0	52,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	50,8	43,8	50,0	54,9	63,3	30,5	49,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	50,5	37,4	9,7	47,7	44,2	47,2	46,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	43,2	31,5	58,5	46,2	23,6	47,1	41,1
Ukupno	63,9	64,5	64,0	69,9	62,0	61,2	64,0	

<sup>1)</sup> 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)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle?</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	89,4	86,7	100,0	93,6	100,0	79,7	88,7
	Banke i osiguravajuća društva	56,7	80,0	76,1	60,0	64,9	73,0	70,7
	Trgovina na veliko i malo	53,1	63,4	61,2	35,6	77,2	54,1	55,1
	Građevinarstvo	57,7	41,1	52,2	26,1	59,1	63,4	52,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	55,5	35,4	29,0	52,6	65,6	47,7	50,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	48,9	33,1	59,3	44,8	47,7	44,9	45,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	48,8	18,8	0,0	35,2	50,0	49,6	43,2
Prerađivačka industrija	43,7	33,6	42,1	29,0	53,6	45,5	40,9	
Ukupno	50,7	42,8	49,3	34,5	61,5	51,7	48,8	
<b>On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga?</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	37,0	54,1	50,0	32,5	71,7	45,5	44,8
	Banke i osiguravajuća društva	11,6	0,0	36,5	20,0	10,5	30,1	26,3
	Trgovina na veliko i malo	19,8	22,1	24,5	8,4	14,5	27,9	20,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	20,2	14,2	34,7	10,3	19,6	26,9	19,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	19,6	0,0	25,0	19,8	0,0	27,7	17,1
	Prerađivačka industrija	15,8	16,1	8,8	14,0	14,4	18,2	15,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	13,2	6,2	4,8	14,3	0,0	13,3	11,6
Građevinarstvo	8,0	3,7	15,4	7,8	14,0	4,2	7,3	
Ukupno	16,6	15,9	16,1	12,7	14,1	20,1	16,4	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B7.



**B8: Da li vaše preduzeće posredstvom svog veb sajta obezbeduje:**(vaše preduzeće kao provajder Internet usluga)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>On-line plaćanje?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	6,1	20,0	57,5	60,0	28,1	39,5	39,4
	Trgovina na veliko i malo	11,2	7,7	3,6	2,6	10,5	13,7	10,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,5	5,3	12,7	9,7	10,9	8,1	9,3
	Prerađivačka industrija	6,8	9,7	1,3	6,3	4,4	11,0	7,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	6,3	1,8	4,8	0,0	0,0	7,5	5,4
	Građevinarstvo	3,3	0,0	20,5	3,9	1,6	4,2	3,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	2,8	0,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	7,8	6,6	9,8	5,0	5,9	10,3	7,6	
<b>Sadržaj na veb sajtu prilagođen redovnim posetiocima?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	61,7	60,0	68,8	100,0	50,9	65,5	66,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	66,6	47,9	57,0	52,6	63,9	64,5	62,7
	Prerađivačka industrija	57,8	58,5	67,0	61,6	55,9	57,1	58,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	61,3	56,8	26,3	69,8	54,9	50,9	58,2
	Trgovina na veliko i malo	55,8	57,3	48,4	60,4	40,9	60,4	55,9
	Građevinarstvo	49,0	47,5	24,2	61,0	27,9	47,7	46,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	50,4	0,0	50,0	39,5	66,7	30,5	43,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	10,6	5,7	0,0	12,5	0,0	7,2	8,1
Ukupno	57,2	53,4	55,7	59,7	49,5	57,3	56,2	

<sup>1)</sup> 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)<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Oglašavanje otvorenih radnih mesta ili online prijavljivanje za radna mesta?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	64,2	40,0	68,8	100,0	82,5	58,0	65,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	24,6	0,0	50,0	19,8	16,7	30,5	22,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	19,7	17,9	57,0	23,9	33,1	17,3	20,4
	Prerađivačka industrija	10,3	13,1	24,0	7,3	10,1	21,0	12,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,8	6,9	31,4	4,0	10,3	17,0	11,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	10,6	5,3	0,0	6,4	13,1	7,2	7,9
	Trgovina na veliko i malo	4,5	13,3	25,4	0,9	11,0	7,2	6,6
	Građevinarstvo	0,0	13,1	4,8	4,5	6,2	2,8	3,9
Ukupno	9,5	12,9	28,6	6,9	12,3	13,8	11,3	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B7.

**B9: Da li je vaše preduzeće koristilo digitalan potpis prilikom slanja poruka, tj. enkriptivne metode koje obezbeđuju verodostojnost i celovitost poruke, tokom januara 2010. godine?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	41,2	80,0	73,7	40,0	89,5	60,9	63,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	19,7	17,4	28,1	12,2	19,3	27,8	19,6
	Prerađivačka industrija	10,7	17,0	14,4	11,1	17,6	9,0	12,4
	Građevinarstvo	9,9	14,5	18,8	7,5	4,3	19,5	11,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,9	1,8	13,2	10,3	1,8	7,6	7,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	7,2	0,0	0,0	7,1	11,1	0,0	6,3
	Trgovina na veliko i malo	4,3	15,1	23,2	2,9	6,8	8,0	6,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	3,4	0,0	11,1	0,0	15,9	0,0	2,5
Ukupno		8,7	14,4	21,0	8,3	11,9	11,1	10,3

**MODUL 2.C: AUTOMATSKA RAZMENA PODATAKA<sup>1)</sup>****C1: Da li je vaše preduzeće koristilo u januaru 2010. koristilo automatsku razmenu podataka?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	53,0	100,0	82,3	100,0	82,5	69,8	73,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	36,2	46,6	53,9	36,9	39,8	39,9	38,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	34,5	7,5	8,8	28,2	14,9	34,4	29,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	23,2	62,5	75,0	25,2	8,9	53,4	28,3
	Građevinarstvo	27,5	17,5	48,9	13,8	23,6	40,8	26,6
	Trgovina na veliko i malo	21,6	35,9	51,5	16,5	30,6	25,7	24,0
	Prerađivačka industrija	21,4	27,4	33,9	20,7	29,1	22,6	23,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,4	10,8	11,1	14,0	0,0	7,9	10,0
Ukupno		24,8	27,3	41,1	20,4	28,2	29,7	25,9

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**C2: Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe? <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Slanje narudžbenica dobavljačima</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	94,5	79,5	60,3	98,3	93,5	85,7	89,9
	Prerađivačka industrija	84,1	72,7	70,7	73,1	81,8	86,5	79,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	84,0	60,0	33,3	71,9	0,0	91,5	75,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	72,1	100,0	0,0	81,7	100,0	67,2	72,7
	Trgovina na veliko i malo	72,2	68,0	56,7	64,8	84,2	64,1	70,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	67,2	69,2	60,9	72,9	65,2	63,5	67,3
	Banke i osiguravajuća društva	39,8	20,0	18,4	40,0	27,7	20,5	23,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	50,0	100,0	24,4	0,0	17,8	22,6
Ukupno		77,5	71,3	57,1	72,9	81,9	71,6	74,9
<b>Primanje elektronskih faktura</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	100,0	60,0	100,0	100,0	0,0	100,0	91,4
	Prerađivačka industrija	77,4	93,5	75,9	81,8	79,6	85,0	81,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	79,0	61,9	75,4	65,0	65,2	93,6	75,1
	Građevinarstvo	64,6	100,0	87,7	49,4	73,2	76,6	70,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	71,6	44,7	50,0	63,4	100,0	68,6	70,4
	Trgovina na veliko i malo	54,1	87,5	55,7	60,3	67,0	56,0	60,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	31,1	50,0	100,0	50,0	0,0	17,8	41,2
	Banke i osiguravajuća društva	35,4	60,0	23,4	40,0	0,0	35,2	30,0
Ukupno		68,0	86,1	66,6	70,5	73,2	70,9	71,4

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

**C2: Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe? <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Primanje narudžbenica od klijenata</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	81,5	73,3	57,9	76,6	78,8	75,2	77,0
	Građevinarstvo	76,1	78,7	60,3	98,3	58,8	74,9	75,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	72,1	44,7	0,0	81,7	100,0	64,2	70,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	68,9	76,5	60,9	84,5	53,6	70,1	70,1
	Trgovina na veliko i malo	65,9	62,3	49,8	47,6	77,7	63,5	64,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	68,1	30,0	33,3	43,8	0,0	78,7	57,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	50,0	100,0	24,4	0,0	17,8	22,6
	Banke i osiguravajuća društva	26,8	60,0	13,8	40,0	46,8	13,5	21,6
Ukupno	72,5	69,2	49,6	71,5	73,9	67,0	70,3	
<b>Slanje elektronskih faktura</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	100,0	30,0	33,3	100,0	0,0	78,7	80,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	72,2	80,2	84,1	85,7	38,3	95,0	74,6
	Prerađivačka industrija	70,3	70,6	67,4	65,2	69,9	77,8	70,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	63,0	44,7	50,0	63,4	100,0	57,4	62,2
	Građevinarstvo	48,2	100,0	75,4	49,4	70,5	53,1	56,8
	Trgovina na veliko i malo	47,9	60,7	52,7	32,3	66,6	47,9	50,6
	Banke i osiguravajuća društva	26,8	80,0	14,8	40,0	25,5	21,9	24,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	59,7	69,1	58,6	58,7	66,1	60,3	61,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

**C2: Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe? <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Slanje ili primanje informacija o proizvodima (npr. katalogi, cenovnici...)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	62,2	77,7	43,4	60,7	75,2	56,7	64,9
	Trgovina na veliko i malo	65,3	52,5	55,2	35,9	63,0	75,4	62,5
	Građevinarstvo	57,6	41,9	65,4	87,2	40,1	53,5	56,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	53,7	44,7	50,0	36,2	88,2	53,5	53,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	51,8	57,7	52,2	40,8	44,2	73,1	53,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	58,0	30,0	33,3	71,9	0,0	41,5	50,4
	Banke i osiguravajuća društva	17,3	80,0	37,4	80,0	25,5	33,5	37,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	59,4	63,3	47,9	52,0	64,1	61,1	59,4	
<b>Slanje ili primanje špediterskih dokumenata (npr. putni nalozi)</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	27,3	73,6	23,2	36,8	59,5	18,5	37,3
	Prerađivačka industrija	30,1	39,0	27,4	25,8	45,0	24,5	32,3
	Trgovina na veliko i malo	15,8	27,4	19,9	22,4	16,9	17,0	18,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	16,1	22,4	0,0	17,9	44,1	12,4	16,2
	Građevinarstvo	10,9	41,9	11,7	0,0	10,6	21,4	14,8
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	5,5	0,0	0,0	4,9	3,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	20,0	38,1	19,5	22,7	33,4	17,5	23,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.

**C2: Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe? <sup>1)</sup>****u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Slanje uputstava za plaćanje finansijskim ustanovama</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	65,3	100,0	68,1	52,4	73,1	93,6	73,0
	Banke i osiguravajuća društva	39,8	60,0	69,6	80,0	100,0	50,5	61,5
	Prerađivačka industrija	60,0	54,4	71,9	53,0	58,1	71,1	59,5
	Trgovina na veliko i malo	46,6	35,1	41,8	49,7	52,5	35,5	44,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	42,0	40,0	66,7	28,1	100,0	45,7	43,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	35,9	22,4	50,0	8,9	0,0	46,5	35,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	37,8	0,0	0,0	0,0	0,0	82,2	22,6
	Građevinarstvo	10,9	16,3	52,5	24,1	0,0	18,6	15,0
Ukupno	45,6	49,8	63,1	44,9	50,1	47,9	47,6	
<b>Slanje ili primanje podataka od javne administracije (npr. povraćaj poreza, statistički podaci, itd.)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	23,3	100,0	52,7	20,0	78,7	48,7	50,6
	Prerađivačka industrija	51,3	51,9	26,0	36,6	51,9	64,4	49,2
	Građevinarstvo	40,6	36,8	55,3	36,4	26,8	49,2	41,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	42,0	25,4	44,9	24,7	49,3	43,1	38,6
	Trgovina na veliko i malo	29,4	33,0	27,9	22,4	34,8	30,3	30,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	31,9	0,0	0,0	56,2	0,0	0,0	23,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	14,3	22,4	50,0	8,9	44,1	12,9	14,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	35,4	40,7	35,7	29,3	43,2	36,8	36,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje C1.



## MODUL 4.D: Modul D: Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama <sup>1)</sup>

**D1: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. redovno razmenjivalo informacije elektronskim putem sa svojim dobavljačima ili klijentima u lancu upravljanja narudžbinama?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	34,0	40,8	46,1	31,2	35,1	41,0	35,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	39,4	10,6	13,2	43,6	34,7	31,4	34,4
	Prerađivačka industrija	30,7	34,5	40,5	26,8	45,0	27,5	32,3
	Trgovina na veliko i malo	27,1	19,7	37,2	15,0	25,4	35,7	26,3
	Građevinarstvo	19,9	13,9	25,7	6,6	22,1	28,3	19,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	11,0	18,8	0,0	18,0	0,0	16,9	11,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	2,9	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	1,9
Ukupno		29,0	26,0	35,6	22,0	33,8	31,5	28,7

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**D2: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. redovno razmenjivalo elektronskim putem sledeće informacije sa svojim dobavljačima?<sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Stanje zaliha, plan proizvodnje ili predviđanje tražnje</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	77,8	68,6	94,0	77,5	78,6	72,1	76,7
	Građevinarstvo	69,3	100,0	62,8	46,9	100,0	63,0	73,1
	Trgovina na veliko i malo	63,4	86,3	75,2	72,1	44,2	73,4	65,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	64,6	84,3	66,7	58,8	76,0	65,2	65,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	39,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	29,4	40,1	54,2	28,8	27,4	40,3	32,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	66,2	70,7	84,4	67,7	68,4	67,5	67,9	
<b>Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	70,4	73,8	60,3	68,9	72,1	70,0	70,4
	Građevinarstvo	69,3	47,3	7,4	23,3	88,7	55,8	62,6
	Trgovina na veliko i malo	58,7	85,9	62,8	57,4	37,4	73,1	61,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	61,7	47,0	33,3	47,0	56,8	67,8	60,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	59,5	45,1	45,8	69,0	42,6	54,8	55,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	39,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	64,0	69,6	53,9	62,0	62,1	67,9	64,5	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

**D3: Da li je vaše preduzeće redovno razmenjivalo elektronskim putem sledeće informacije sa svojim klijentima, tokom januara 2010. ?<sup>1)</sup>**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Stanje zaliha, plan proizvodnje ili predviđanje tražnje</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	73,5	61,7	87,2	75,0	76,7	56,8	71,5
	Građevinarstvo	69,3	73,2	62,8	46,9	88,7	63,0	69,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	57,3	84,3	66,7	53,0	52,1	63,1	58,6
	Trgovina na veliko i malo	55,5	72,9	46,9	48,4	30,2	71,4	57,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	34,9	40,1	35,6	26,7	40,6	40,3	36,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	61,2	62,5	74,3	60,5	62,4	62,9	62,1	
<b>Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	68,8	74,5	52,9	68,0	73,9	62,1	69,1
	Građevinarstvo	69,3	47,3	7,4	23,3	88,7	55,8	62,6
	Trgovina na veliko i malo	55,3	82,6	38,6	54,9	28,0	71,2	57,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	60,0	45,1	62,7	58,1	55,7	57,0	57,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	55,3	31,3	33,3	41,2	37,8	64,4	54,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	61,2	68,9	47,1	58,7	60,5	64,9	61,8	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje D1.

## MODUL 2.E: Automatska razmena informacija u okviru preduzeća<sup>1)</sup>

**E1: Da li je tokom januara 2010. kada je vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), data informacija prosleđena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za sledeće poslove?**  
u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Evidentiranje stanja zaliha preduzeća</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	65,1	76,6	77,8	54,8	100,0	78,8	69,4
	Banke i osiguravajuća društva	16,5	80,0	26,3	60,0	47,4	20,2	27,1
	Trgovina na veliko i malo	19,1	37,2	46,2	14,9	15,0	31,6	21,9
	Prerađivačka industrija	15,7	20,9	46,9	19,4	23,1	13,7	19,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	16,1	7,5	4,4	10,3	13,1	16,2	14,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	6,2	31,8	35,9	5,3	10,1	21,0	12,0
	Građevinarstvo	5,7	7,3	15,8	0,2	15,2	5,6	6,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,9	5,3
Ukupno	15,6	23,8	38,5	15,1	18,4	20,9	18,1	
<b>Vašem knjigovodstvu</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	67,6	74,8	88,9	54,4	100,0	83,6	70,9
	Banke i osiguravajuća društva	41,2	80,0	51,1	60,0	64,9	46,3	50,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	26,7	0,0	0,0	21,2	11,1	39,8	23,4
	Prerađivačka industrija	18,2	28,3	54,3	23,9	27,2	17,0	23,0
	Trgovina na veliko i malo	19,4	38,3	54,1	18,1	15,6	30,0	22,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	18,6	13,5	4,4	12,8	15,6	19,5	17,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	9,7	45,5	37,5	11,5	15,1	25,4	17,3
	Građevinarstvo	10,2	11,1	38,0	5,3	18,3	12,5	11,6
Ukupno	18,0	29,4	48,1	19,4	21,4	23,4	21,4	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**E1: Da li je tokom januara 2010. kada je vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), data informacija prosledena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za sledeće poslove?**  
u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Upravljanje vašom proizvodnjom ili uslugama</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	37,0	72,9	88,9	36,8	87,6	57,2	51,0
	Banke i osiguravajuća društva	26,6	100,0	38,9	60,0	64,9	32,7	39,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,6	33,2	17,2	14,4	15,0	15,5	14,9
	Trgovina na veliko i malo	10,3	30,2	35,9	8,4	11,5	18,2	13,3
	Prerađivačka industrija	7,3	11,2	37,4	9,8	13,4	7,3	10,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,6	3,3	26,0	5,2	6,6	8,3	7,4
	Građevinarstvo	2,1	3,7	18,3	1,6	8,8	0,2	3,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	8,3	16,9	33,7	9,1	12,5	11,8	11,0	
<b>Upravljanje vašom distribucijom</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	16,5	80,0	18,6	60,0	47,4	14,3	22,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	11,0	27,6	17,2	14,6	6,5	20,7	14,3
	Trgovina na veliko i malo	9,8	30,7	29,7	9,3	11,9	16,2	12,8
	Prerađivačka industrija	7,3	12,6	32,2	9,1	14,1	7,8	10,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,7	1,7	4,4	5,2	0,0	9,0	6,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,9	5,3
	Građevinarstvo	2,1	0,0	16,1	1,6	5,7	0,5	2,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	2,9	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	1,9
Ukupno	7,8	14,5	25,5	8,2	10,5	10,9	9,8	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**E2: Da li je tokom januara 2010. kada je vaše preduzeće slalo nalog za kupovinu (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), data informacija elektronski ili automatski prosledena softveru koji se koristi za sledeće poslove?**  
u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Evidentiranje stanja zaliha preduzeća</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	65,1	76,6	77,8	54,8	100,0	78,8	69,4
	Banke i osiguravajuća društva	16,5	80,0	26,3	60,0	36,8	22,1	27,1
	Trgovina na veliko i malo	13,9	30,8	50,8	14,2	14,0	20,4	16,8
	Prerađivačka industrija	13,4	16,7	39,8	16,8	20,5	9,4	15,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	16,6	5,8	4,4	10,3	13,1	16,5	14,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	9,5	0,0	0,0	0,0	11,1	19,9	8,4
	Građevinarstvo	7,2	7,3	9,8	0,2	14,5	8,5	7,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	3,5	20,5	16,4	8,9	2,2	9,5	7,1
Ukupno		13,3	19,5	33,3	14,0	16,5	15,7	15,3
<b>Vašem knjigovodstvu</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	67,6	80,2	88,9	57,8	100,0	83,6	72,6
	Banke i osiguravajuća društva	41,2	100,0	48,5	60,0	64,9	46,3	50,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	26,4	0,0	0,0	14,2	22,2	39,8	23,2
	Prerađivačka industrija	18,1	28,3	50,3	22,9	28,3	16,1	22,6
	Trgovina na veliko i malo	15,0	35,3	52,1	17,0	15,2	21,1	18,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	17,2	13,1	4,4	10,3	18,1	17,6	16,2
	Saobraćaj, skladištenje i veze	13,9	15,9	8,6	14,4	10,4	17,0	14,1
	Građevinarstvo	11,8	7,3	36,1	8,8	15,8	12,3	12,1
Ukupno		16,8	26,5	43,5	19,1	21,4	19,3	19,8

**E3: Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo ERP sistem?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	11,5	60,0	32,1	60,0	36,8	22,4	27,3
	Prerađivačka industrija	9,7	22,4	50,6	12,6	21,3	13,7	15,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,8	26,5	35,9	13,9	11,2	18,5	14,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	13,4	7,8	52,0	10,2	19,1	12,8	13,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	6,0	18,8	25,0	4,0	0,0	22,2	7,7
	Trgovina na veliko i malo	4,6	20,2	45,6	2,5	3,7	13,3	7,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	6,5	5,4	0,0	7,0	0,0	6,5	5,9
	Građevinarstvo	2,1	0,0	19,7	0,0	7,0	1,4	2,5
Ukupno	7,6	17,8	43,1	8,2	13,0	12,4	11,5	
<b>NE</b>								
Delatnost	Trgovina na veliko i malo	89,8	78,3	52,8	95,6	88,9	80,7	87,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	82,6	82,0	100,0	86,4	75,2	81,6	83,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	86,8	62,5	0,0	85,0	86,7	73,3	82,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	80,9	83,9	39,2	79,5	72,5	82,9	80,4
	Prerađivačka industrija	84,3	70,5	47,0	83,3	69,3	80,7	78,5
	Građevinarstvo	77,8	80,5	49,7	78,0	72,8	79,5	77,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	73,4	28,4	64,1	56,9	84,7	56,3	64,9
	Banke i osiguravajuća društva	71,8	20,0	43,4	0,0	28,1	60,2	51,0
Ukupno	84,2	72,0	48,9	84,0	77,1	79,2	80,0	

**E3: Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo ERP sistem?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>NE ZNAM</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	16,8	20,0	24,6	40,0	35,1	17,4	21,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	15,7	45,1	0,0	29,2	4,1	25,2	20,5
	Građevinarstvo	20,1	19,5	30,6	22,0	20,2	19,2	20,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	10,9	12,6	0,0	6,6	24,8	11,9	11,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	7,2	18,8	75,0	11,0	13,3	4,5	9,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	5,7	8,2	8,8	10,3	8,3	4,3	6,2
	Prerađivačka industrija	6,0	7,1	2,4	4,1	9,4	5,6	6,0
	Trgovina na veliko i malo	5,6	1,4	1,5	1,9	7,4	6,0	5,0
Ukupno		8,2	10,3	8,0	7,8	9,9	8,4	8,5



**E4: Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo neku 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	
<b>Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje drugim poslovnim službama informacija o svojim klijentima?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	24,3	100,0	72,2	80,0	59,6	56,1	58,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,4	19,1	17,2	12,7	0,4	22,1	12,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,6	19,8	17,6	25,5	10,9	4,5	9,7
	Prerađivačka industrija	5,7	11,0	26,1	7,6	9,9	7,7	8,3
	Trgovina na veliko i malo	3,2	18,8	17,9	2,3	4,9	8,2	5,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	3,6	3,6	0,0	0,0	0,0	10,0	3,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	3,7	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	3,3
	Građevinarstvo	0,0	3,6	1,9	0,0	0,0	2,0	0,8
Ukupno	4,8	13,1	24,0	6,7	6,5	8,0	7,1	
<b>Analiziranje informacija o klijentima za potrebe marketinga (određivanje cena, prodajne promocije, izbor distribucionih kanala, itd.)?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	14,2	80,0	55,6	40,0	59,6	41,1	43,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	12,4	12,5	25,8	13,5	0,4	23,1	12,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	7,4	18,8	0,0	14,2	0,0	6,8	8,3
	Prerađivačka industrija	6,0	9,3	20,3	6,0	11,9	6,0	7,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	6,0	9,0	39,2	10,3	16,8	3,6	7,2
	Trgovina na veliko i malo	3,9	18,7	6,7	1,8	5,2	9,4	5,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	3,6	9,1	0,0	3,4	0,0	10,0	5,2
	Građevinarstvo	1,5	3,6	0,0	0,0	0,0	4,9	1,8
Ukupno	5,2	11,0	19,9	5,1	7,8	8,1	6,9	

**MODUL 2.F: e-trgovina<sup>1)</sup>****F1: Da li je vaše preduzeće tokom 2009. godine primalo porudžbine putem Interneta (izuzev e-mail porudžbina)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	30,7	45,5	28,1	35,3	18,1	44,4	33,3
	Građevinarstvo	19,5	39,3	36,9	16,3	21,1	33,4	24,0
	Prerađivačka industrija	21,4	26,5	26,0	23,5	20,5	24,6	22,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	10,7	30,8	11,1	10,3	0,0	34,7	17,2
	Trgovina na veliko i malo	12,5	39,2	27,2	11,8	9,3	23,8	16,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	16,5	0,0	25,0	27,0	0,0	5,6	14,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	9,5	9,3	17,6	12,7	7,7	9,3	9,7
Ukupno	17,1	30,1	26,8	19,4	15,6	23,6	20,0	

**F2: Učešće onog dela ukupnog prometa u 2009. godini koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem Interneta<sup>2)</sup>**

u procentima

	Preduzeća							ukupno
	veličina			region				
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd		
0-1%	6,0	6,3	5,5	5,3	9,6	5,0	6,1	
2-5%	10,9	23,2	16,9	12,8	10,1	18,3	14,7	
6-10%	14,1	28,0	23,1	21,5	20,6	15,1	18,5	
11-25%	12,5	9,8	13,5	11,8	13,3	11,0	11,8	
26-100%	56,5	32,9	40,9	48,5	46,3	50,6	49,0	

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje B1.

<sup>2)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F1.

**F4: Da li vaše preduzeće koristi neki bezbednosni protokol, kao što je SSL ili TLS, prilikom prijema porudžbina putem Interneta?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	33,3	0,0	100,0	33,3	0,0	100,0	37,2
	Trgovina na veliko i malo	33,5	44,6	30,2	38,3	22,6	39,7	36,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	33,3	35,5	100,0	0,0	0,0	52,6	36,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	27,3	45,3	44,4	28,4	50,0	29,5	32,3
	Prerađivačka industrija	17,8	60,9	44,1	31,5	18,3	44,3	31,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	23,9	35,7	100,0	0,0	45,4	37,1	28,8
	Građevinarstvo	18,3	0,0	58,5	3,0	33,1	12,7	15,4
Ukupno		23,6	44,2	48,1	27,9	25,4	35,5	30,8

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F1.

**F5: Da li je vaše preduzeće tokom 2009. godine naručivalo proizvode ili usluge putem Interneta (izuzev ručno kucanih e-mail poruka)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	30,2	36,9	25,8	43,6	9,7	35,9	31,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	33,4	14,5	48,0	41,0	26,3	29,1	31,0
	Prerađivačka industrija	23,7	30,1	22,6	25,6	21,7	28,2	25,2
	Građevinarstvo	21,6	28,5	29,3	13,2	29,9	28,1	23,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	13,1	21,2	33,3	12,5	14,9	23,9	17,0
	Trgovina na veliko i malo	14,1	30,2	28,0	18,4	13,7	16,8	16,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	16,5	0,0	50,0	27,0	2,5	5,6	15,4
Ukupno		21,8	28,4	26,5	24,5	19,4	24,8	23,3

**F6: Internet nabavke u odnosu na ukupne nabavke u 2009.**<sup>1)</sup>

u procentima

	Preduzeća						ukupno
	veličina			region			
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
0-1%	16,2	19,2	21,7	13,1	16,1	21,5	17,1
2-5%	53,0	50,8	47,4	56,8	53,9	47,0	52,2
6-10%	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	15,6
11-25%	11,2	10,2	2,6	8,6	9,9	11,1	10,2
26-100%	6,1	5,3	1,2	2,3	4,1	5,9	4,8

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje F5.

## MODUL 2.G: Bezbednost Informativnih sistema u preduzećima<sup>1)</sup>

### G1: Da li je vaše preduzeće zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informativnih sistema u januaru 2010?

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	61,7	100,0	84,0	60,0	94,7	76,4	77,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	26,4	73,5	60,9	33,1	24,3	50,3	36,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	22,4	23,6	52,0	15,3	10,2	29,3	23,3
	Građevinarstvo	17,4	38,5	29,2	17,8	15,4	30,7	21,9
	Prerađivačka industrija	15,0	29,5	35,3	16,2	20,9	24,6	19,8
	Trgovina na veliko i malo	14,0	39,6	54,6	11,8	9,5	28,1	18,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	16,9	0,0	50,0	14,2	13,3	22,2	16,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		16,6	34,0	42,8	15,9	16,2	29,2	21,0

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje A1.

**G2: Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici? <sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Gubitak ili oštećenje podataka zbog napada (virusa) ili neočekivanog incidenta</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Trgovina na veliko i malo	87,2	93,6	100,0	88,4	94,2	89,2	89,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	98,3	64,9	93,6	87,1	69,3	91,6	85,7
	Prerađivačka industrija	79,7	89,9	90,6	84,5	77,7	91,1	84,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	85,2	74,6	58,5	83,6	58,6	84,2	82,1
	Građevinarstvo	82,3	54,8	81,3	69,0	82,1	72,1	73,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	64,2	0,0	50,0	100,0	100,0	0,0	63,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		85,0	81,7	90,2	84,0	79,8	86,5	84,4
<b>Otkrivanje poverljivih podataka zbog neovlašćenog upada u IKT sistem (farming, fishing napada ili slučajno)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	100,0	80,0	96,9	100,0	100,0	94,9	96,1
	Trgovina na veliko i malo	87,2	93,6	100,0	88,4	94,2	89,2	89,7
	Prerađivačka industrija	79,7	89,9	90,6	84,5	77,7	91,1	84,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	78,1	0,0	50,0	50,0	100,0	89,7	76,0
	Građevinarstvo	82,3	54,8	81,3	69,0	82,1	72,1	73,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	76,3	57,1	41,5	83,6	58,6	70,8	71,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	77,2	47,5	87,2	61,9	65,7	71,0	66,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		74,0	69,2	81,1	69,7	76,1	73,9	73,2

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G1.

**G2: Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici? <sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Neraspoloživost IKT usluga zbog napada spolja</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	64,6	80,0	92,4	100,0	100,0	78,9	83,9
	Prerađivačka industrija	73,4	85,2	77,7	78,9	72,9	82,1	78,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	76,3	57,1	41,5	83,6	58,6	70,8	71,5
	Trgovina na veliko i malo	61,6	67,1	91,5	75,8	85,2	56,9	64,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	64,9	51,3	67,9	70,8	45,0	58,8	60,1
	Građevinarstvo	61,3	47,1	47,7	40,7	24,6	75,8	55,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	43,8	0,0	50,0	100,0	16,7	0,0	44,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		67,6	69,0	75,8	73,1	65,3	67,8	68,8

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su potvrdno odgovorila na pitanje G1.

**G3: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo neki od sledećih metoda da bi upoznalo svoje zaposlene sa njihovim obavezama u pogledu bezbednosti IKT-a:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Obavezna obuka ili prezentacije</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	25,2	80,0	58,5	40,0	77,2	44,8	49,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	19,2	43,7	57,0	19,3	13,9	41,2	25,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	17,0	20,4	21,6	12,8	10,2	21,2	17,6
	Prerađivačka industrija	17,6	15,1	20,3	17,0	16,8	17,8	17,2
	Trgovina na veliko i malo	12,8	24,1	36,2	7,0	8,1	24,6	14,7
	Građevinarstvo	11,3	14,5	13,9	7,0	9,5	18,6	12,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	12,1	0,0	50,0	0,0	2,2	42,0	11,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	15,0	18,9	26,6	12,4	12,4	22,5	16,2	
<b>Na osnovu ugovora, npr. ugovor o radu</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	42,0	60,0	63,2	40,0	59,6	56,8	55,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	20,3	73,8	41,4	28,7	18,1	44,3	30,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	16,7	0,0	25,0	7,1	24,4	19,9	15,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	9,2	19,3	21,6	0,0	6,0	15,9	11,0
	Prerađivačka industrija	3,8	14,7	7,7	6,4	5,8	8,0	6,7
	Trgovina na veliko i malo	5,2	6,5	26,7	4,1	3,9	8,2	5,8
	Građevinarstvo	3,1	7,3	6,0	3,5	3,1	5,1	4,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	6,2	16,1	17,0	6,5	6,2	12,1	8,5	



**G3: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo neki od sledećih metoda da bi upoznao svoje zaposlene sa njihovim obavezama u pogledu bezbednosti IKT-a:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Dobrovoljna obuka ili opšte raspoložive informacije (npr. na Intranetu, saopštenja, ili dokumenti u papirnoj formi)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	29,8	60,0	82,7	60,0	63,2	63,8	63,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	33,8	62,5	0,0	32,3	31,1	46,6	35,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	32,0	47,7	39,8	26,3	37,4	42,8	35,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	35,4	9,9	30,4	25,8	10,1	39,0	31,3
	Trgovina na veliko i malo	28,3	39,6	39,0	29,8	19,6	36,4	29,9
	Prerađivačka industrija	22,6	24,9	23,9	25,3	20,0	23,2	23,2
	Građevinarstvo	19,2	30,0	43,4	32,2	17,9	16,3	22,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	8,6	14,4	33,3	11,6	15,9	9,9	11,6
Ukupno	26,3	28,6	33,8	27,2	20,4	31,6	27,1	

**G4: Da li je vaše preduzeće tokom 2009. imalo neki od sledećih incidenata u vezi sa IKT sistemima:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Neraspoloživost IKT usluga, gubitak ili oštećenje podataka kao posledica kvara na hardveru ili softveru?</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	33,6	54,8	66,7	33,5	75,2	41,0	42,0
	Banke i osiguravajuća društva	17,4	0,0	27,8	40,0	40,4	17,1	22,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,6	11,6	21,6	5,2	0,0	22,4	15,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	7,2	37,5	0,0	11,0	11,1	6,8	9,9
	Prerađivačka industrija	9,8	8,4	10,4	8,7	11,0	9,2	9,5
	Trgovina na veliko i malo	8,7	15,0	4,1	9,7	8,8	9,6	9,4
	Građevinarstvo	7,7	3,6	19,1	7,2	0,0	13,2	7,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	8,0	0,0	11,7	4,1	13,8	3,4	6,7
Ukupno	10,1	10,5	13,6	8,9	9,0	12,6	10,3	
<b>Neraspoloživost IKT usluga zbog napada spolja</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	24,8	17,7	33,3	10,6	52,2	29,2	22,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	6,5	17,2	4,4	2,5	0,0	12,0	8,1
	Trgovina na veliko i malo	7,6	7,7	1,5	5,2	2,9	12,1	7,5
	Građevinarstvo	8,3	0,0	5,7	7,0	5,7	6,9	6,6
	Prerađivačka industrija	6,4	6,4	1,8	6,6	7,6	3,6	6,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	5,9	6,0	7,8	0,0	9,1	9,7	6,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	7,1	7,2	3,2	5,5	5,8	9,1	7,0	

**G4: Da li je vaše preduzeće tokom 2009. imalo neki od sledećih incidenata u vezi sa IKT sistemima:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Gubitak ili oštećenje podataka usled zaraze nastale zbog zlonamernih programa ili neovlašćenog pristupa IKT sistemu?</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	14,3	43,8	0,0	18,1	31,1	0,0	16,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	17,2	8,2	17,2	15,5	19,7	14,9	15,8
	Prerađivačka industrija	10,0	13,4	12,8	8,2	19,1	7,0	11,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	11,4	8,1	13,3	8,1	17,6	8,0	10,9
	Građevinarstvo	8,1	7,2	31,1	0,5	7,0	18,3	8,9
	Trgovina na veliko i malo	8,6	7,3	7,7	10,0	15,9	2,7	8,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	10,0	0,0	11,1	4,5	0,0	13,0	6,8
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	10,4	10,4	13,5	8,4	16,5	8,4	10,5	
<b>Otkrivanje poverljivih podataka usled neovlašćenog upada (farming, fishing napada)?</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	3,5	0,0	25,0	0,0	11,1	2,3	3,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	2,0	8,2	0,0	0,0	0,0	4,6	2,9
	Građevinarstvo	1,5	6,5	5,7	1,5	0,0	5,6	2,6
	Prerađivačka industrija	1,6	0,8	1,5	0,8	2,4	1,3	1,4
	Trgovina na veliko i malo	1,2	1,3	0,0	1,8	2,0	0,2	1,2
	Saobraćaj, skladištenje i veze	0,0	0,0	7,8	0,0	0,0	0,9	0,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	1,4	2,2	2,1	1,0	1,7	2,0	1,6	

**G5: Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo sledeće interne sigurnosne načine ili procedure:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Strogu autentifikaciju pasvorda (lozinke), tj. minimalna dužina od 8 mešovityh znakova, minimalno trajanje 6 meseci, enkriptovano slanje i čuvanje</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	82,6	80,0	88,5	100,0	94,7	82,9	85,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	62,2	85,6	88,9	54,6	100,0	83,6	71,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	55,6	81,3	100,0	64,6	55,6	53,4	59,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	36,6	68,1	62,5	41,7	39,9	48,3	43,4
	Trgovina na veliko i malo	36,9	48,1	68,5	32,3	37,2	44,9	38,9
	Građevinarstvo	31,4	49,6	39,1	28,1	37,2	40,3	35,2
	Prerađivačka industrija	30,8	38,5	57,1	28,2	41,0	37,3	34,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	32,1	31,5	56,4	36,0	16,1	36,1	32,5
Ukupno	34,4	44,8	59,9	32,1	38,3	42,0	37,4	
<b>Identifikacija korisnika i potvrđivanje preko hardverskih tokena, npr. smart kartice</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	63,4	80,0	45,9	20,0	59,6	56,7	54,3
	Građevinarstvo	35,5	24,7	39,1	30,0	24,0	44,2	33,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	28,5	39,2	46,1	19,5	46,0	30,9	31,2
	Trgovina na veliko i malo	30,2	35,8	40,3	27,4	22,8	39,1	31,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	33,6	0,0	50,0	21,2	35,6	42,0	30,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	31,5	4,8	22,0	25,7	14,9	31,0	27,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	19,1	36,2	55,6	19,2	28,3	36,1	26,3
	Prerađivačka industrija	26,0	22,8	26,3	25,8	27,0	22,5	25,2
Ukupno	29,5	25,4	32,7	26,0	26,1	33,5	28,8	

**G5: Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo sledeće interne sigurnosne načine ili procedure:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Čuvanje podataka van računara (backup podataka)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	84,9	100,0	90,4	100,0	100,0	86,3	89,3
	Prerađivačka industrija	79,1	88,9	89,3	79,0	86,2	82,9	82,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	77,9	75,3	91,4	75,1	76,9	81,9	78,0
	Građevinarstvo	79,2	67,5	66,7	69,0	71,3	87,2	76,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	81,7	18,8	100,0	63,7	80,0	93,2	76,1
	Trgovina na veliko i malo	74,0	72,2	81,8	63,2	69,5	84,8	73,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	74,5	59,4	69,6	71,9	67,0	73,5	72,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	56,3	94,6	100,0	47,4	100,0	93,5	70,7
Ukupno	76,5	78,8	85,0	71,9	77,3	82,4	77,3	
<b>Analiza zapisa o događajima vezanih za sigurnosne incidente, radi dalje provere</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	68,5	80,0	63,7	40,0	71,9	68,1	66,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	24,1	18,8	100,0	21,2	24,4	33,5	25,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	15,5	28,7	53,9	15,7	24,6	18,9	19,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,8	15,9	34,3	18,0	12,5	16,7	16,2
	Prerađivačka industrija	11,2	17,7	25,9	5,9	21,1	18,6	13,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,3	14,0	33,3	7,0	27,4	12,8	11,9
	Građevinarstvo	7,6	18,3	7,7	4,0	5,0	18,3	9,6
	Trgovina na veliko i malo	8,7	12,1	22,1	3,7	9,8	13,5	9,4
Ukupno	11,1	17,2	29,1	6,9	15,6	17,1	13,0	

## 2.5. UPITNIK

### UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

#### MODUL 2.A: Osnovne informacije o IKT sistemu

<b>A1</b> : Da li je tokom januara 2010. vaše preduzeće koristilo računare u svom poslovanju?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kraj
<b>A2</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su tokom januara 2010. koristila računare najmanje jedanput nedeljno?	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin-left: 5px;">%</div> </div>	
<b>A3</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo INTERNU RAČUNARSKU MREŽU (npr. LAN - Local Area Network)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na A5
<b>A4</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo BEŽIČNI PRISTUP (Wireless LAN) u okviru unutrašnje računarske mreže?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. posedovalo INTRANET (Interna mreža unutar preduzeća)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A6</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. posedovalo EXTRANET? <i>Extranet mreže predstavljaju dobro osigurane mreže koje povezuju velike kompanije sa svojim dobavljačima, poslovnim partnerima i drugim autorizovanim korisnicima.</i>	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A7</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo open source operativne sisteme kao što je Linux?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.B: Upotreba Interneta**

<b>B1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. imalo pristup Internetu?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na C1
<b>B2</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su tokom januara 2010. koristila Internet?		_ _ _  %	
<b>B3</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. imalo neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?		DA	NE
a)	Tradicionalni Modem (dial-up) ili ISDN veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Druge fiksne Internet veze (npr. kablovski Internet, zakupljena linija, npr. E1 ili E3 na nivou 1 i ATM na nivou 2, Frame Relay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Mobilne „broadband“ veze putem 3G modema ili 3G uređaja (npr. UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Ostale mobilne veze (npr. analogni mobilni telefon, GSM, GPRS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B4</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo Internet u sledeće svrhe? (Kao korisnik Internet usluga)		DA	NE
a)	Bankarske i finansijske usluge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Obuka i obrazovanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B5</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo usluge javne administracije putem Interneta?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na B7
<b>B6</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo usluge javne administracije na sledeći način:		DA	NE
a)	Za pribavljanja informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Za pribavljanja obrazaca (npr. poreskih obrazaca)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Za vraćanje popunjenih obrazaca, npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Podnošenje ponuda/predloga u elektronskom sistemu licitacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>B7</b> : Da li vaše preduzeće ima veb sajt/Home Page?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na B9
<b>B8</b> : Da li veb sajt vašeg preduzeća obezbeđuje: (vaše preduzeće kao <u>provajder</u> Internet usluga)		DA	NE
	a) Poverljivost (zaštitu) podataka posetilaca veb sajta ili potvrdu o bezbednosti veb sajta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Pristup proizvodnim katalozima i cenovnicima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima ili da ih osmisle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) On-line plaćanje	<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"/>
<b>B9</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo digitalan potpis prilikom slanja poruka, tj. enkriptivne metode koje obezbeđuju verodostojnost i celovitost poruke?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**MODUL 2.C: AUTOMATSKA RAZMENA PODATAKA IZVAN PREDUZEĆA****Automatska razmena podataka između preduzeća i drugih IKT sistema van preduzeća podrazumeva:**

- razmenu poruka (npr. narudžbenice, fakture, poslovi plaćanja ili opis proizvoda) preko Interneta ili druge računarske mreže u dogovorenom formatu koji omogućava njihovu automatsku obradu (npr. XML, EDIFACT, itd.)
- bez ručno kucanih individualnih poruka

**C1:** Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo automatsku razmenu podataka između preduzeća i drugih IKT sistema izvan preduzeća?

DA

NE

idi na D1

**C2:** Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe?

a) Slanje uputstava za plaćanje finansijskim ustanovama

b) Slanje narudžbenica dobavljačima

c) Primanje elektronskih faktura

d) Primanje narudžbenica od klijenata

e) Slanje elektronskih faktura

f) Slanje ili primanje informacija o proizvodima (npr. katalozi, cenovnici ...)

g) Slanje ili primanje špediterskih dokumenata (npr. putni nalozi)

h) Slanje ili primanje podataka od javne administracije (npr. povraćaj poreza, statistički podaci, itd.)

## Modul 2.D: Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama (Supply Chain Management)

### Razmena elektronskih informacija u lancu upravljanja nabavkama podrazumeva:

- razmenu svih vrsta informacija sa dobavljačima i/ili klijentima radi koordiniranja raspoloživosti i isporuke proizvoda i usluga krajnjem potrošaču,
- uključujući i informaciju o predviđanjima tražnje, zalihama, proizvodnji, distribuciji ili razvoju proizvoda,
- preko računarske mreže, ne samo Interneta, već i ostalih veza između računara različitih preduzeća.

Ove informacije mogu se razmenjivati preko veb sajta ili automatske razmene podataka (videti definiciju kod modula C), ali nisu uključene obične ručno kucane poruke.

<b>D1:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. redovno razmenjivalo informacije elektronskim putem u lancu upravljanja narudžbinama sa svojim dobavljačima ili klijentima?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na E1
<b>D2:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. redovno razmenjivalo informacije sa dobavljačima elektronskim putem?  <i>Informacije vezano za:</i> a) Stanje zaliha, proizvodne planove ili predviđanja tražnje b) Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D3:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. redovno razmenjivalo informacije sa klijentima elektronskim putem?  <i>Informacije vezano za:</i> a) Stanje zaliha, proizvodne planove ili predviđanja tražnje b) Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Modul 2.E: Automatska razmena informacija u okviru preduzeća**

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

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

<b>E1:</b> Tokom januara 2010, kada bi vaše preduzeće primilo nalog za prodaju (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila prosleđena elektronski ili automatski softveru koji se koristi za sledeće poslove?		DA	NE	
a)	Evidentiranje stanja zaliha preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b)	Slanje naloga vašem knjigovodstvu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c)	Upravljanje vašom proizvodnjom ili uslugama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d)	Upravljanje vašom distribucijom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>E2:</b> Tokom januara 2010, kada bi vaše preduzeće slalo nalog za kupovinu (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), da li bi data informacija bila elektronski ili automatski prosleđena softveru koji se koristi za sledeće poslove?		DA	NE	
a)	Evidentiranje stanja zaliha preduzeća	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b)	Slanje naloga vašem knjigovodstvu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>E3:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo softverski paket ERP za razmenu informacija o prodajama i/ili nabavkama sa drugim internim službama (npr. finansije, plan, marketing, itd.)?		DA	NE	NE ZNAM
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E4:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo bilo koju softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima (tzv. CRM) koja omogućava:		DA	NE	
a)	Unos, skladištenje i stavljanje na raspolaganje informacija o klijentima ostalim službama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b)	Analiziranje informacija o klijentima za potrebe marketinga (utvrđivanje cena, organizovanje prodajnih promocija, odabir distributivnih puteva, itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**MODUL 2.F: 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.

Porudžbine primljene putem Interneta (prodaja)		
<b>F1:</b> Da li je vaše preduzeće primalo porudžbine putem Interneta tokom 2009. (izuzev e-mail porudžbina)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na F5
<b>F2:</b> Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem Interneta u 2009.	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/> %	
<b>F3:</b> Molimo vas, navedite procenat porudžbina primljenih na jedan od sledećih načina, u odnosu na ukupne porudžbine u 2009.		
a) Preko veb sajta	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/> %	
b) Preko elektronske razmene podataka (XML, EDIFACT, itd.)	<input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/>   <input type="text"/> %	
<b>F4:</b> Da li vaše preduzeće koristi neki bezbednosni protokol, kao što je SSL ili TLS, prilikom prijema porudžbina putem Interneta?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porudžbine plasirane putem Interneta (nabavke)		
<b>F5:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2009. naručivalo proizvode/usluge putem Interneta (izuzev ručno kucanih e-mail poruka)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na G1
<b>F6:</b> Molimo, navedite podatak za 2009. o procentu Internet nabavki u odnosu na ukupnu vrednost nabavki. (označiti samo jedan odgovor)		
Manje od 1%	<input type="checkbox"/>	
1% i više, a manje od 5%	<input type="checkbox"/>	
5% i više, a manje od 10%	<input type="checkbox"/>	
10% i više, a manje od 25%	<input type="checkbox"/>	
25% i više	<input type="checkbox"/>	

**MODUL 2.G: Bezbednost Informativnih sistema u preduzećima**

<b>IKT bezbednost podrazumeva:</b>		
Mere, kontrole i procedure koje se primenjuju kod sistema IKT da bi se obezbedili integritet, verodostojnost, raspoloživost i poverljivost podataka i sistema.		
<b>G1:</b> Da li je vaše preduzeće zvanično utvrdilo politiku o bezbednosti informativnih sistema u januaru 2010?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na G3
<b>G2:</b> Da li su politikom o bezbednosti IKT-a obuhvaćeni sledeći rizici?	DA	NE
a) Gubitak ili oštećenje podataka zbog napada (virusa) ili neočekivanog incidenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Otkrivanje poverljivih podataka zbog neovlašćenog upada u IKT sistem (farming, fishing napada ili slučajno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Neraspoloživost IKT usluga zbog napada spolja (npr. Denial of Services Attack)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>G3:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2010. koristilo neki od sledećih metoda da bi poznalo svoje zaposlene sa njihovim obavezama u pogledu bezbednosti IKT-a?	DA	NE
a) Obavezna obuka ili prezentacije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Na osnovu ugovora, npr. ugovor o radu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dobrovoljna obuka ili opšte raspoložive informacije (npr. na Intranetu, saopštenja, ili dokumenti u papirnoj formi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>G4:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2009. imalo neki od sledećih incidenata u vezi sa IKT sistemima?	DA	NE
a) Neraspoloživost IKT usluga, gubitak ili oštećenje podatak kao posledica kvara na hardveru ili softveru?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Neraspoloživost IKT usluga zbog napada spolja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Gubitak ili oštećenje podataka usled zaraze nastale zbog zlonamernih programa ili neovlašćenog pristupa IKT sistemu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Otkrivanje poverljivih podataka usled neovlašćenog upada (farming, fishing napada)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>G5:</b> Da li je vaše preduzeće u januaru 2010. koristilo sledeće interne sigurnosne načine ili procedure?	DA	NE
a) Strogu autentifikaciju pasvorda (lozinke), tj. minimalna dužina od 8 mešovityh znakova, minimalno trajanje 6 meseci, enkriptovano slanje i čuvanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Identifikacija korisnika i potvrđivanje preko hardverskih tokena, npr. smart kartice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Čuvanje podataka van računara (backup podataka)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Analiza zapisa o događajima vezanih za sigurnosne incidente, radi dalje provere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 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). Svakoj konektovanoj jedinici LAN omogućeno je da komunicira s drugim mrežama, po potrebi.

**Network:**

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

**Server:**

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

**Virus:**

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

**Wide Area Network (WAN):**

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

**Window:**

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



CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд

314:[007:004(497.11)]

**UPOTREBA informaciono-komunikacionih  
tehnologija u Republici Srbiji** : [Elektronski  
izvor] : domaćinstva, pojedinci, preduzeća /  
priredili Dragan Vukmirović, Kristina  
Pavlović, Vladimir Šutić. - CD-ROM izd. -  
Elektronski časopis. - 2008- . - Beograd  
(Milana Rakića 5) : Republički zavod za  
statistiku Srbije, 2008-. - Optički disk  
(CD-ROM) - 12 cm

Godišnje  
ISSN 1820-9149 = Upotreba  
informaciono-komunikacionih tehnologija u  
Republici Srbiji (CD-ROM)  
COBISS.SR-ID 150812940