

# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2009.

- \* DOMAĆINSTVA/POJEDINCI
- \* PREDUZEĆA



**Beograd, 2009.**

**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

**Tehnički urednik:** mr Zvonko Štajner

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

**Lektor:** Emilija Vidanović

**Dizajn korica:** Miloš Matović

**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.

Godine 2006, 2007. i 2008. Republički zavod za statistiku Srbije sproveo je dva istraživanja o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija. Prvo se odnosilo na domaćinstva i pojedince, a drugom su bila obuhvaćena preduzeća.

Oba ova istraživanja sprovedena su i u 2009. 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 2009, dok su se pojedina pitanja odnosila na celokupnu 2008. 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 1152 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, 2009.

<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.....	18
1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona.....	22
1.3.6. Pojedinci: upotreba Interneta.....	23
1.3.7. Javna uprava (e-government).....	28
1.3.8. Elektronsko poslovanje.....	29
<b>1.4. Rezultati istraživanja</b> .....	32
<b>1.5. Upitnik</b> .....	52

## Deo 2

### Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2009.

<b>2.1. Metodologija</b> .....	66
<b>2.2. Uzorak</b> .....	67
<b>2.3. Glavni nalazi</b> .....	68
2.3.1. Računari u preduzećima.....	68
2.3.2. Računarski sistemi u preduzećima.....	69
2.3.3. Internet u preduzećima.....	71
2.3.4. Javna uprava (e-government).....	74
2.3.5. Veb sajt.....	75
2.3.6. Elektronsko poslovanje.....	76
2.3.7. Bezbednost informacionih sistema u preduzećima.....	78
<b>2.4. Rezultati istraživanja</b> .....	79
<b>2.5. Upitnik</b> .....	121

## Rečnik

<b>IKT Rečnik</b> .....	132
-------------------------	-----

# GRAFIKONI

## Deo 1

### **Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2009.**

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. Širokopoljaska (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima
12. Širokopoljaska (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji
13. Razlog zbog kog domaćinstva nemaju broadband konekciju kod kuće
14. Kada ste poslednji put koristili računar?
15. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
16. Struktura obrazovanja korisnika računara
17. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
18. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
19. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?
20. Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?
21. Koje ste od sledećih računarskih aktivnosti već obavljali?
22. Upotreba mobilnog telefona
23. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti
24. Kada ste poslednji put koristili Internet?
25. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja
26. Struktura obrazovanja korisnika Interneta
27. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu
28. Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?
29. Korišćenje Interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti
30. Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?
31. Korišćenje mobilnih uređaja za pristup Internetu
32. Tipovi korišćenja Interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca
33. Da li biste radije koristili Internet usluge javne uprave umesto da ostvarujete lične kontakte?

34. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili Internet?
35. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem Interneta?
36. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem Interneta u poslednjih 12 meseci?
37. Iz kojih razloga niste kupili/naručili proizvode ili usluge za sopstvenu upotrebu u poslednjih 12 meseci?

## Deo 2

### **Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u Republici Srbiji, 2009.**

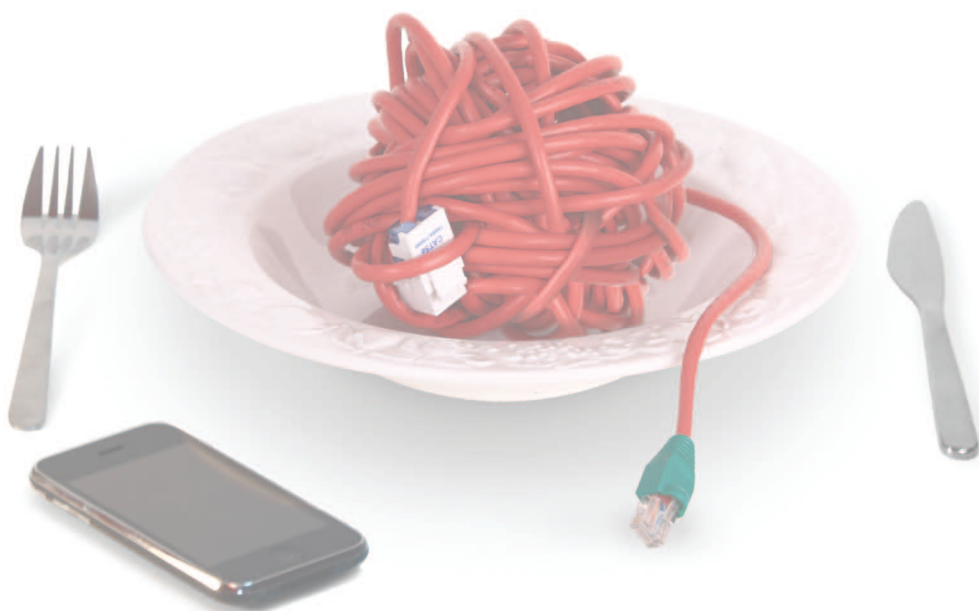
1. Da li vaše preduzeće koristi računar u svom poslovanju?
2. Preduzeća prema učešću zaposlenih lica koja koriste računar najmanje jedanput nedeljno
3. Da li vaše preduzeće koristi sledeće informacione i komunikacione tehnologije?
4. Da li je vaše preduzeće u januaru koristilo ERP sistem?
5. Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. koristilo neku softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima, tzv. CRM, koja omogućava:
6. Da li je vaše preduzeće 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 2008. 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 vaše preduzeće ima pravilnik kojim su normativno regulisana pitanja informacione bezbednosti?
20. Da li se u vašem preduzeću vrši provera zaposlenih u vezi sa poznavanjem mera informacione bezbednosti?
21. Da li je u vašem preduzeću onemogućeno kopiranje i iznošenje podataka (uključujući i softver) na prenosivim medijima (DVD, CD i dr.)?





# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2009.

\* DOMAĆINSTVA/POJEDINCI



## 1.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istraživanje je sprovedeno od 7. maja do 15. maja 2009.</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 je 96,6% (2318 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	1324	697	297	1162	635	521	955	1363	2318
%	57,1	30,1	12,8	50,1	27,4	22,5	41,2	58,8	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 je 96,6% (2318 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	312	330	328	408	449	491	1010	1308	560	1321	437	711	627	104	876	2318
%	13,5	14,2	14,2	17,6	19,4	21,1	43,6	56,4	24,2	57,0	18,8	30,7	27,0	4,5	37,8	100

## 1.3. GLAVNI NALAZI

### 1.3.1. Uređaji u domaćinstvima

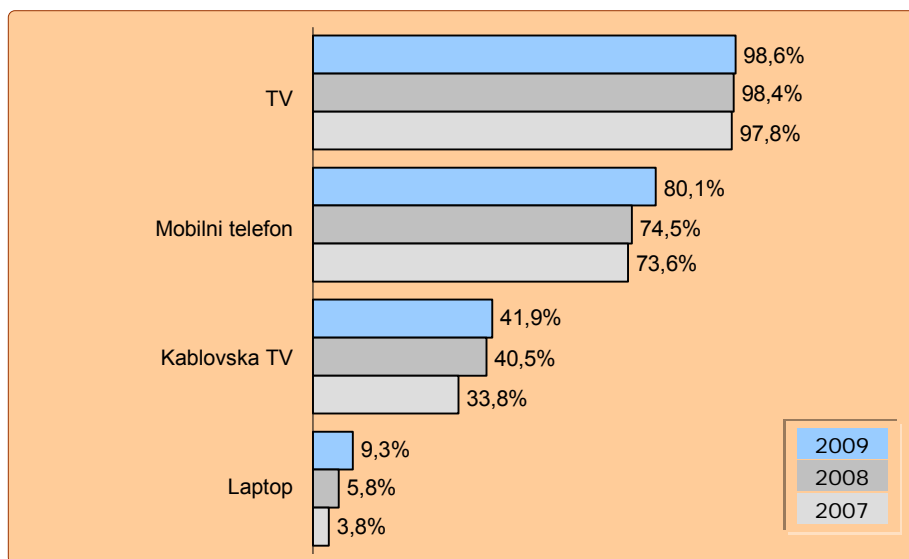
Na pitanje koje se odnosi na uređaje zastupljene u domaćinstvima ispitanici su mogli davati više odgovora. Istraživanje pokazuje da 98,6% domaćinstava poseduje TV a 41,9% kablovsku TV.

80,1% domaćinstava poseduje mobilni telefon

Svega 9,3% domaćinstava poseduje laptop, što predstavlja povećanje od 3,5% u odnosu na 2008. godinu, 5,5% u odnosu na 2007. godinu, a 7,8% u odnosu na 2006. godinu.

Na osnovu istraživanja došlo se do podatka da radio-prijemnik poseduje 68,9% domaćinstava.

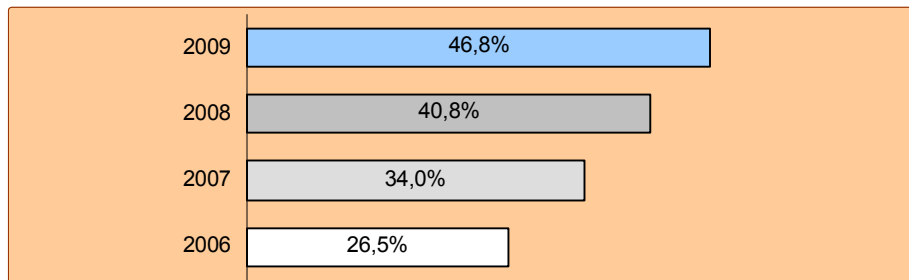
**Graf. 1.1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima**



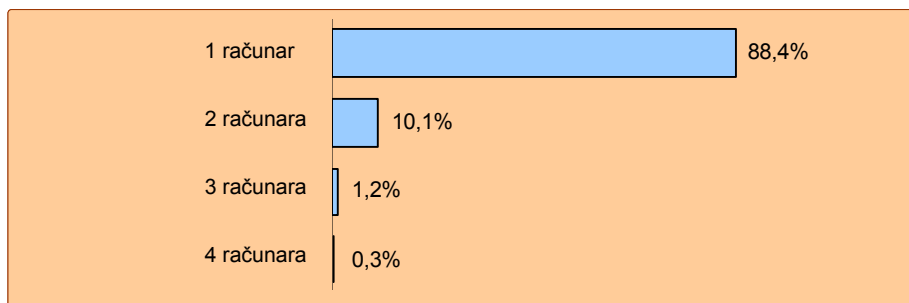
### 1.3.2. Računari u domaćinstvima

Osnovni nalazi do kojih se u ovom istraživanju došlo ukazuju na to da 46,8% domaćinstava u Republici Srbiji poseduje računar, što čini povećanje od 6% u odnosu na 2008. godinu, 12,8% u odnosu na 2007. godinu, a 20,3% u odnosu na 2006. godinu. Zastupljenost računara u domaćinstvima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu iznosi 59,8%, u Vojvodini 46,1%, a u centralnoj Srbiji 41,3%.

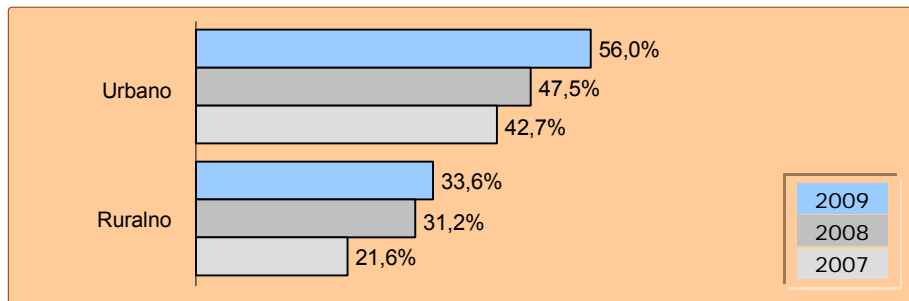
46,8% domaćinstava poseduje računar

**Graf. 1.2. Računari u domaćinstvima**

Najveći broj domaćinstava poseduje jedan računar (88,4%), dok dva računara poseduje znatno manje domaćinstava (10,1%).

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

Razlike se mogu uočiti i kada se uporedi zastupljenost računara u urbanom i ruralnom delu Srbije: 56% naspram 33,6%. U odnosu na 2008. godinu, ovaj jaz se još više povećao. U prilog tome govore i stope rasta zastupljenosti računara u urbanom i ruralnom delu Srbije. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 8,5%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije, u odnosu na 2008. godinu, iznosi svega 2,4%.

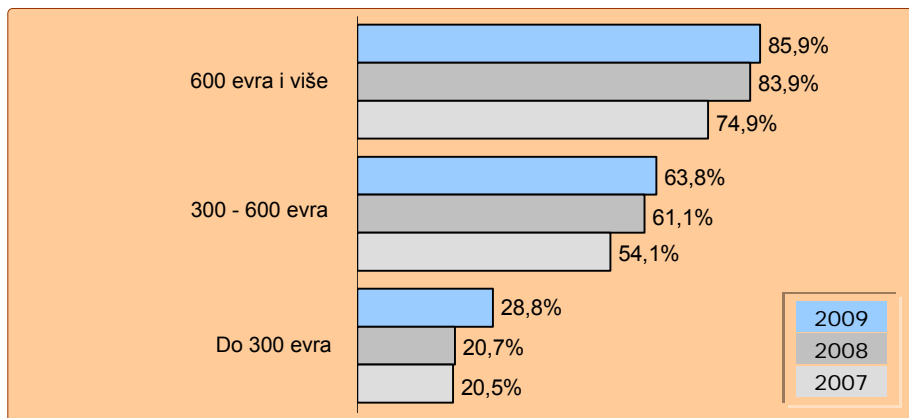
**Graf. 1.4. Procenat domaćinstava koja poseduju računar, prema tipu naselja**

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 (85,9%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 28,8%.

Kada pogledamo podatke za 2008. godinu vidimo da se jaz u 2009. godini u pogledu zastupljenosti računara u domaćinstvima, prema visini prihoda, neznatno smanjio. To nam govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2009. godinu, u odnosu na prethodnu godinu. Dok su stope rasta za domaćinstva s prihodom većim od 300 evra, u odnosu na 2008. godinu, nešto veće od 2%, stopa rasta za domaćinstva s prihodom do 300 evra iznosi 8,1%.

28,8% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje računar

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

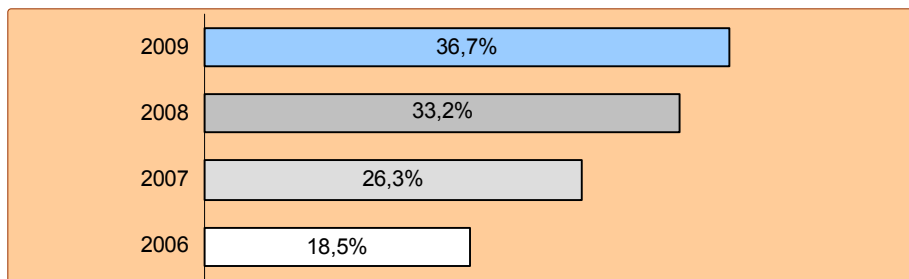


### 1.3.3. Internet u domaćinstvima

U Republici Srbiji 36,7% domaćinstava poseduje Internet priključak, što čini povećanje od 3,5% u odnosu na 2008. godinu, 10,4% u odnosu na 2007. godinu, a 18,2% u odnosu na 2006. godinu.

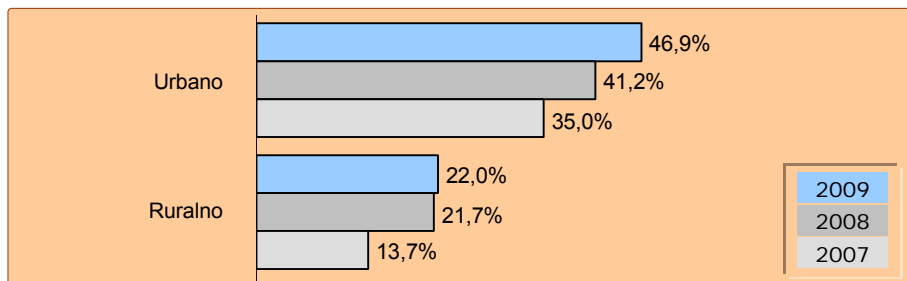
36,7% domaćinstava poseduje Internet priključak

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



Zastupljenost Internet priključka najveća je u Beogradu i iznosi 48,6%. U Vojvodini ona iznosi 37,9%, a u centralnoj Srbiji 30,5%.

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



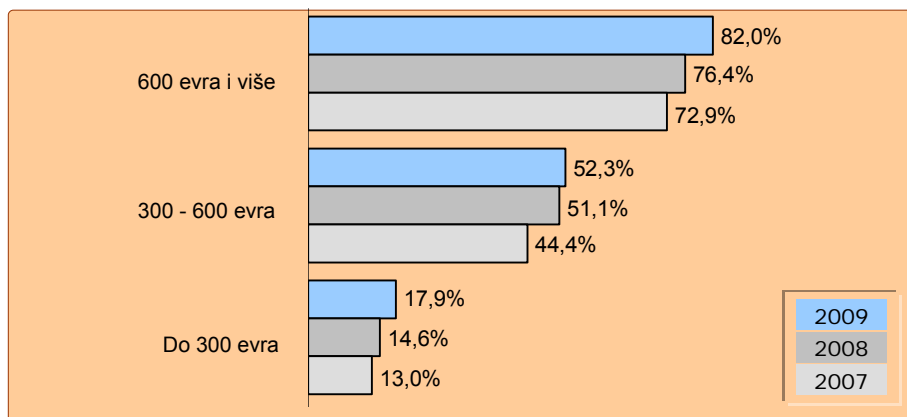
Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost Internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije: 46,9% naspram 22,0%. U poređenju sa 2008. godinom, rezultati pokazuju da se jaz u pogledu zastupljenosti Internet priključaka u urbanom i ruralnom delu Srbije povećao. U urbanom delu Srbije stopa rasta je 5,7%, dok taj rast u ruralnom delu Srbije iznosi svega 0,3%.

Isto kao i kod zastupljenosti računara u domaćinstvima, veliki jaz postoji u pogledu posedovanja Internet priključaka kada se pogleda struktura domaćinstava prema visini mesečnog prihoda. Internet priključak većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (82,0%), dok učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra iznosi svega 17,9%.

17,9% domaćinstava s prihodom do 300 evra poseduje Internet priključak

Kada pogledamo podatke za 2008. godinu vidimo da se jaz u 2009. godini u pogledu zastupljenosti Internet priključaka, prema visini prihoda, još više povećao. To nam jasno govore stope rasta u pojedinim kategorijama prihoda za 2009. godinu, u odnosu na prethodnu godinu. Dok je stopa rasta za domaćinstva sa prihodom većim od 300 evra, u odnosu na 2008. godinu, 3,3%, odnosno 1,2% za domaćinstva s prihodom od 300 do 600 evra, stopa rasta za domaćinstva s prihodom preko 600 evra iznosi 5,6%.

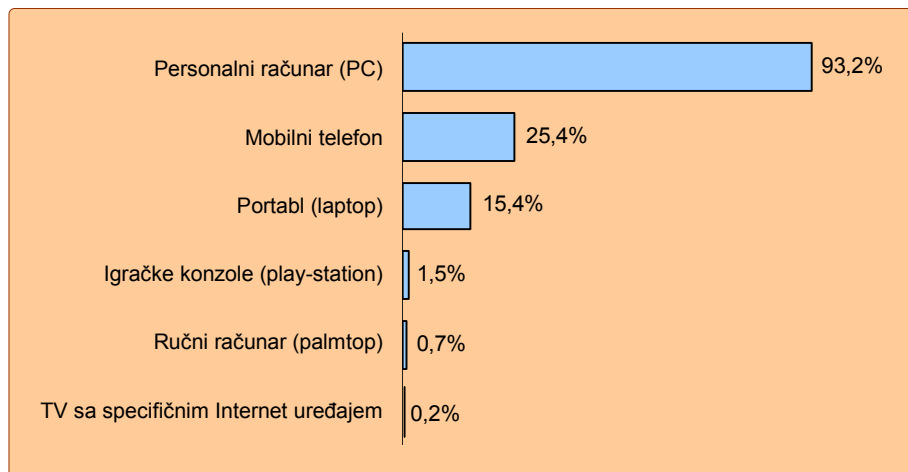
**Graf. 1.8. Domaćinstva koja poseduju Internet priključak, prema visini prihoda**



Na pitanje o uređajima pomoću kojih se u domaćinstvima pristupa Internetu čak je 93,2% domaćinstava odgovorilo da je to personalni računar. 25,4% domaćinstava u tu svrhu koristi mobilni telefon, dok 15,4% domaćinstava pristupa Internetu koristeći laptop.

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se broj domaćinstava koja pristupaju Internetu pomoću laptopa povećao za 6,9% u odnosu na 2008. godinu. S druge strane, smanjio se broj domaćinstava koja pristupaju Internetu preko personalnog računara (smanjenje od 2%).

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

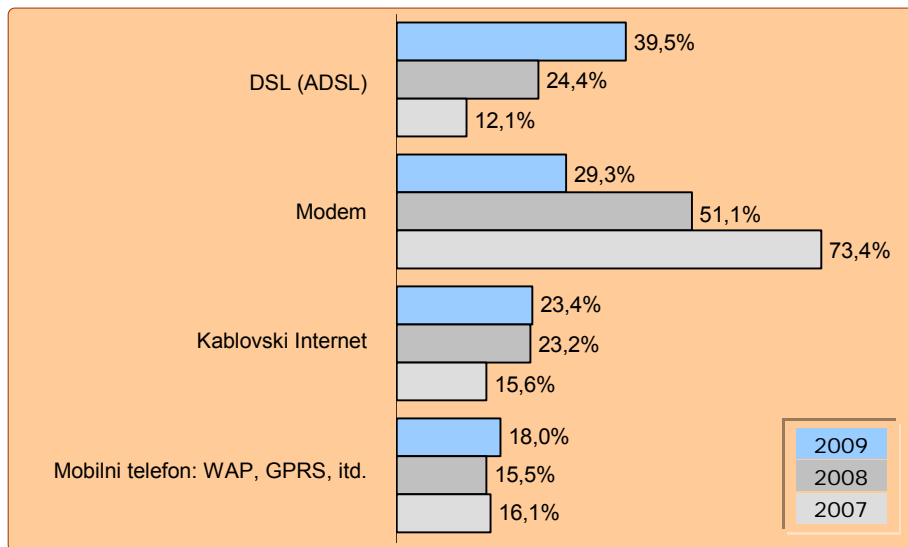


U vezi s načinom pristupanja Internetu (tipovi konekcije), domaćinstvima je bilo omogućeno da odaberu jedan od nekoliko ponuđenih odgovora. Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju Internet priključak, DSL (ADSL) ima 39,5% domaćinstava, modemsku konekciju ima 29,3%, kablovski Internet 23,4%, a WAP i GPRS 18% domaćinstava.

29,3% domaćinstava koja imaju Internet priključak koriste modemsku konekciju

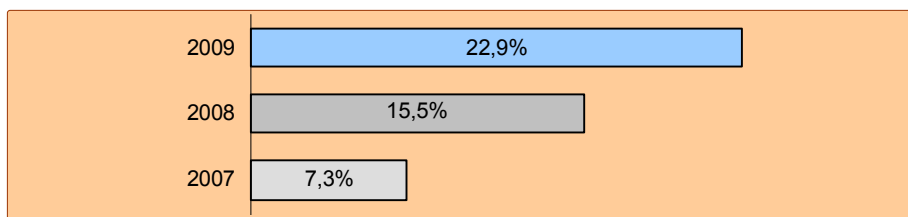
Rezultati istraživanja pokazuju smanjenje korišćenja modemske konekcije za 21,8% u odnosu na 2008. godinu, a 44,1% u odnosu na 2007. godinu. To je pre svega posledica rasta upotrebe širokopojasne (broadband) konekcije.



**Graf. 1.10. Tip Internet konekcije**

22,9% domaćinstava u Srbiji ima širokopoljasnu (broadband) Internet konekciju

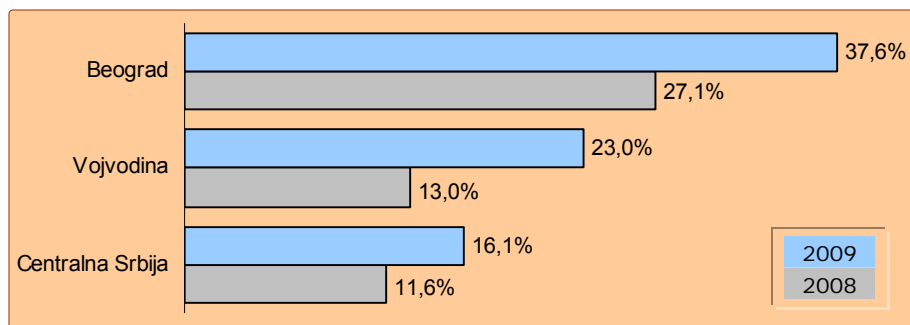
Širokopoljasna (broadband) Internet konekcija ne omogućava samo brži pristup Internetu, već menja celokupni način upotrebe Interneta budući da omogućava preuzimanje (download) informacija sa Interneta na značajno brži način od tradicionalne (dial-up) modemske konekcije. U skladu s tim, kao jedan od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe IKT-a u Evropskoj uniji od 2005. godine jeste i procenat domaćinstava koja poseduju ovaj vid Internet konekcije. U Srbiji 22,9% domaćinstava ima širokopoljasnu (broadband) Internet konekciju, što čini povećanje od 7,4% u odnosu na 2008. godinu, a 15,6% u odnosu na 2007. godinu. Zastupljenost ove vrste Internet konekcije najveća je u Beogradu i iznosi 37,6%, u Vojvodini 23%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi svega 16,1%.

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

Širokopoljasnu (broadband) Internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (58,3%), dok učešće domaćinstava s prihodom do 300 evra iznosi svega 9,1%.

Značajne razlike postoje i kada uporedimo zastupljenost ove vrste Internet konekcije u urbanom i ruralnom delu Srbije: 33,7% naspram 7,4%.

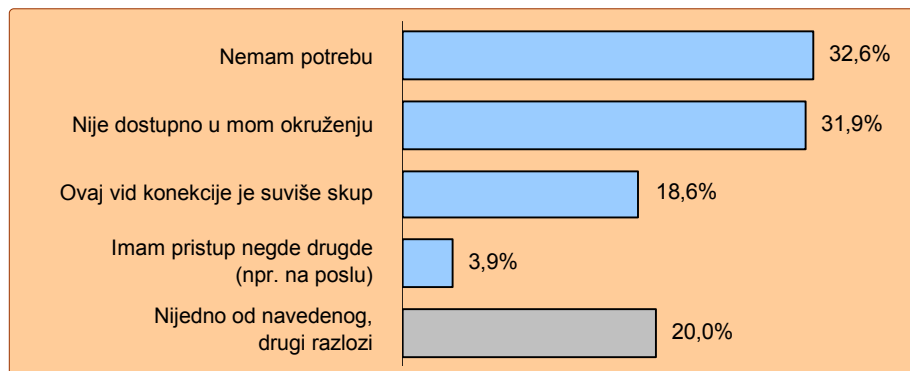
**Graf. 1.12. Širokopolasna (broadband) Internet konekcija u domaćinstvima, prema teritoriji**



Među odgovorima na pitanje o razlogu neposredovanja broadband Internet konekcije kod kuće najčešći su sledeći:

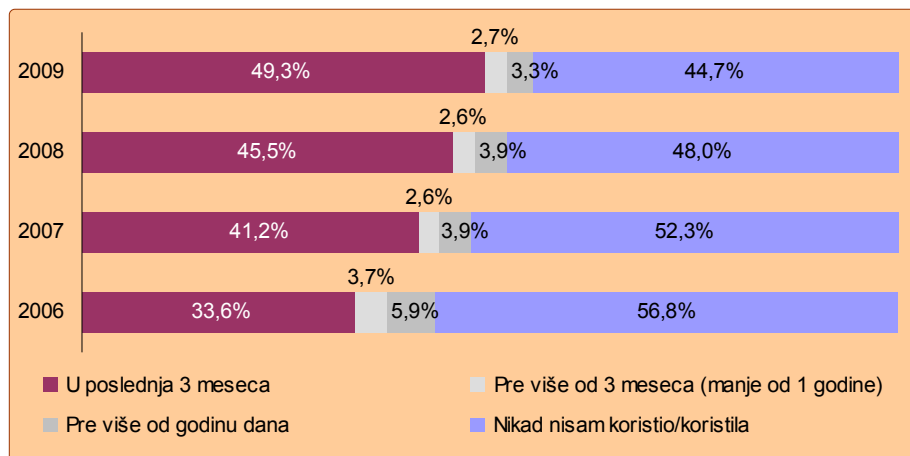
- "Nemam potrebu." (32,6%)
- "Nije dostupno u mom okruženju." (31,9%)
- "Ovaj vid konekcije je suviše skup." (18,6%)

**Graf. 1.13. Razlog zbog kog domaćinstva nemaju broadband konekciju kod kuće**



### 1.3.4. Pojedinci: upotreba računara

U Republici Srbiji je 49,3% lica u poslednja tri meseca koristilo računar, 2,7% lica je koristilo računar pre više od tri meseca, a 3,3% pre više od godinu dana. Čak 44,7% lica nikada nije koristilo računar. Za 3,3% se povećao broj korisnika računara u odnosu na 2008. godinu, za 7,6% u odnosu na 2007. godinu, a za 12,1% u odnosu na 2006. godinu.

**Graf. 1.14. Kada ste poslednji put koristili računar?**

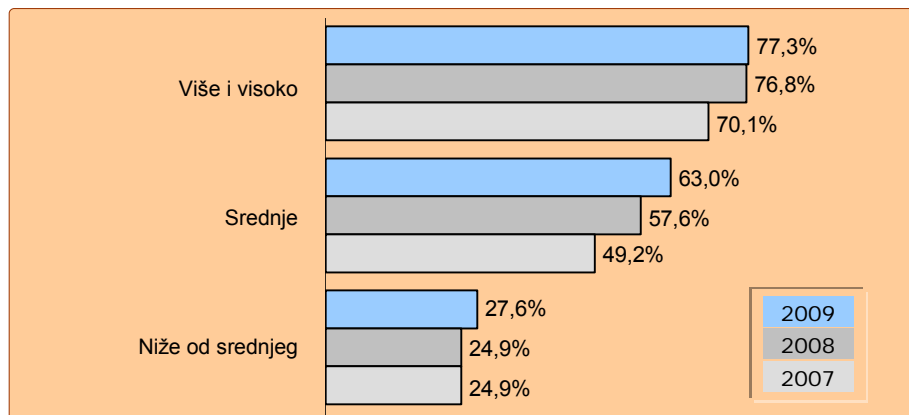
Za 3,3% povećao se broj korisnika računara u odnosu na 2008. godinu

U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su koristila računar u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 220 000.

Preko 2 850 000 lica koristilo je računar u poslednja tri meseca

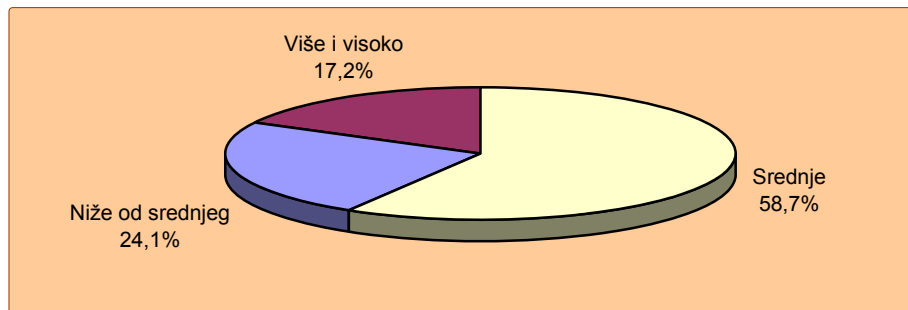
Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja:

- 77,3% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 63,0% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 27,6% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

**Graf. 1.15. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**

Među korisnicima računara, 58,7% ima srednje obrazovanje, 17,2% visoko i više, a 24,1% korisnika ima obrazovanje niže od srednjeg obrazovanja.

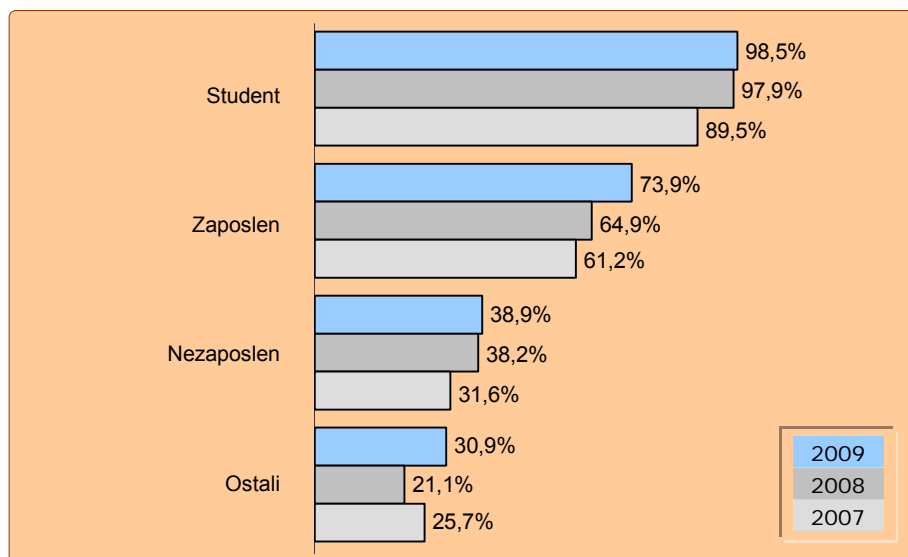
**Graf. 1.16. Struktura obrazovanja korisnika računara**



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

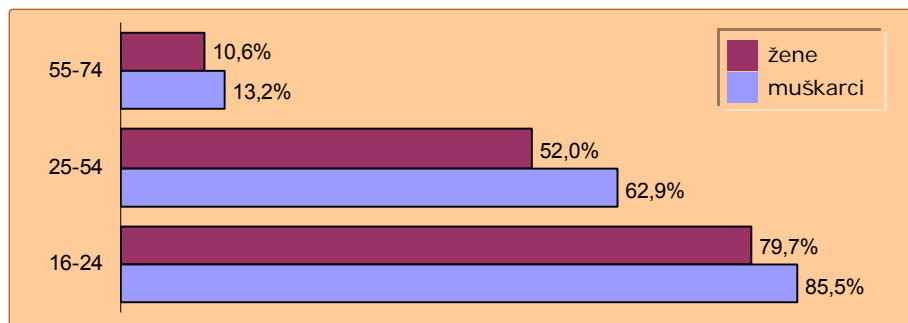
- 98,5% od studenata;
- 73,9% od zaposlenih lica;
- 38,9% od nezaposlenih lica;
- 30,9% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

**Graf. 1.17. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu**



Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 54,2% osoba muškog pola a 44,6% osoba ženskog pola koristilo računar.

**Graf. 1.18. Korišćenje računara (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti**

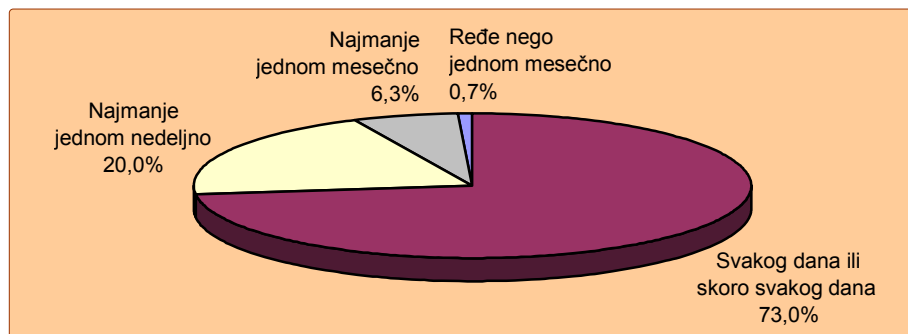


Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili računar u poslednja 3 meseca, 73% ispitanika odgovorilo je da računar koristi svakog dana ili skoro svakog dana, 20% najmanje jednom nedeljno, 6,3% najmanje jednom mesečno, a 0,7 % ređe nego jednom mesečno.

Preko 2 080 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana

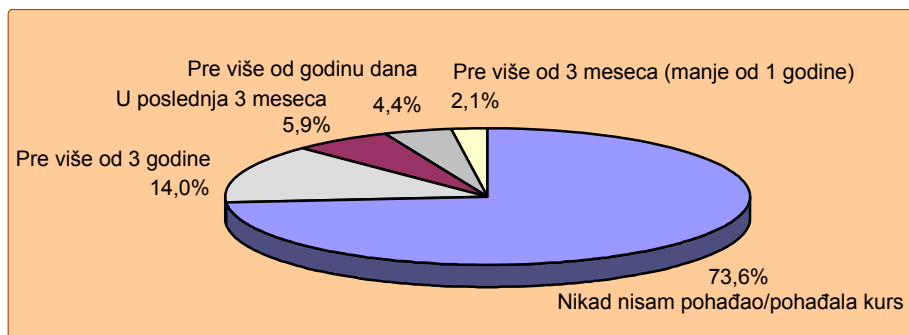
U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su koristila računar svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 180 000.

**Graf. 1.19. Koliko ste često, u proseku, koristili računar u poslednja tri meseca?**



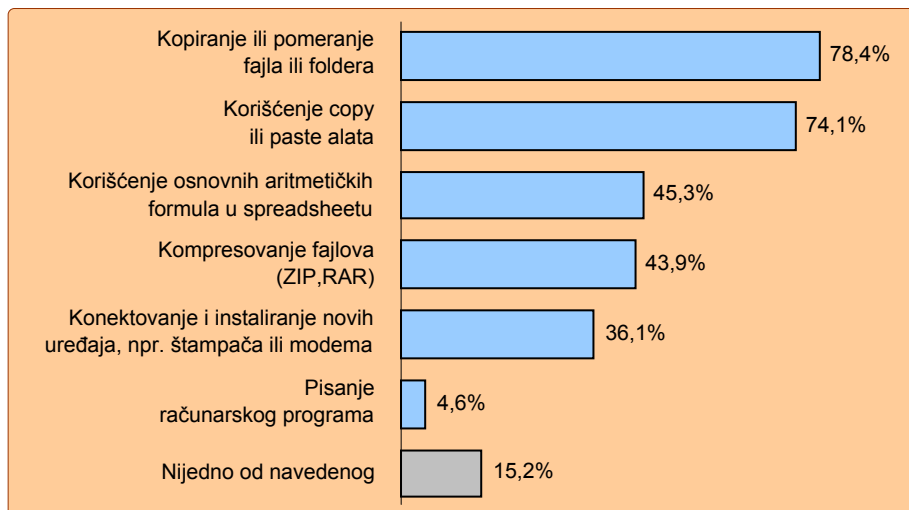
Tokom poslednja tri meseca računar je najčešće bio upotrebljavan u kući (92,6%), zatim na poslu (26,2%) i u obrazovnoj ustanovi (13,3%).

**Graf. 1.20. Kada ste poslednji put pohađali neki kurs (najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?**



Istraživanje je pokazalo da je samo 5,9% ispitanika pohađalo neki kurs u vezi sa korišćenjem računara u poslednja tri meseca. Čak ih je 73,6% izjavilo da nikada nije pohađalo nikakav kurs.

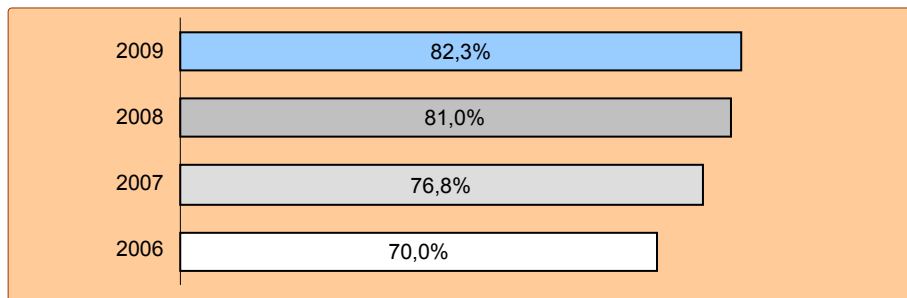
**Graf. 1.21. Koje ste od sledećih računarskih aktivnosti već obavljali?**



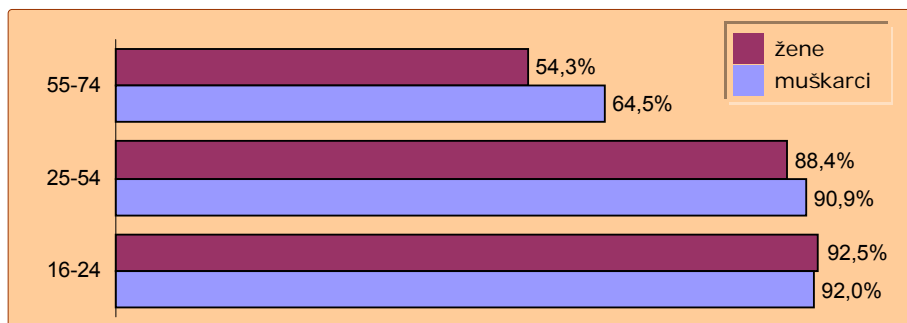
### 1.3.5. Pojedinci: upotreba mobilnog telefona

Istraživanje je pokazalo da 82,3% stanovništva koristi mobilni telefon, dok je taj podatak za 2008. godinu iznosio 81%, a za 2007. godinu 76,8%.

Preko 4 760 000 lica koristi mobilni telefon

**Graf. 1.22. Upotreba mobilnog telefona**

U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su koristila mobilni telefon povećao se za nešto više od 110 000.

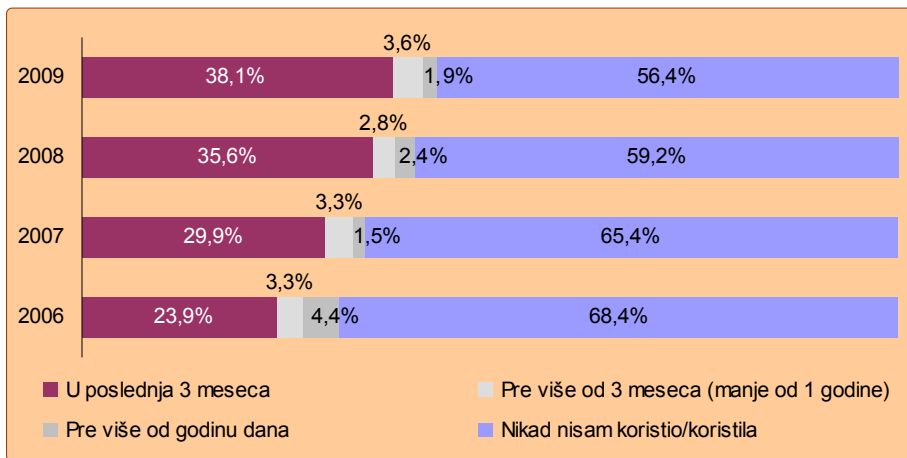
**Graf. 1.23. Upotreba mobilnog telefona, prema polu i starosti**

### 1.3.6. Pojedinci: upotreba Interneta

U Srbiji je 38,1% lica koristilo Internet u poslednja tri meseca, 3,6% ispitanika koristilo je Internet pre više od 3 meseca, a 1,9% pre više od godinu dana. Čak 56,4% ispitanika nikad nije koristilo Internet.

Za 2,8% povećao se broj korisnika Interneta u odnosu na 2008. godinu, za 9% u odnosu na 2007. godinu, a za 12% u odnosu na 2006. godinu.

Za 2,8% povećao se broj korisnika Interneta u odnosu na 2008. godinu

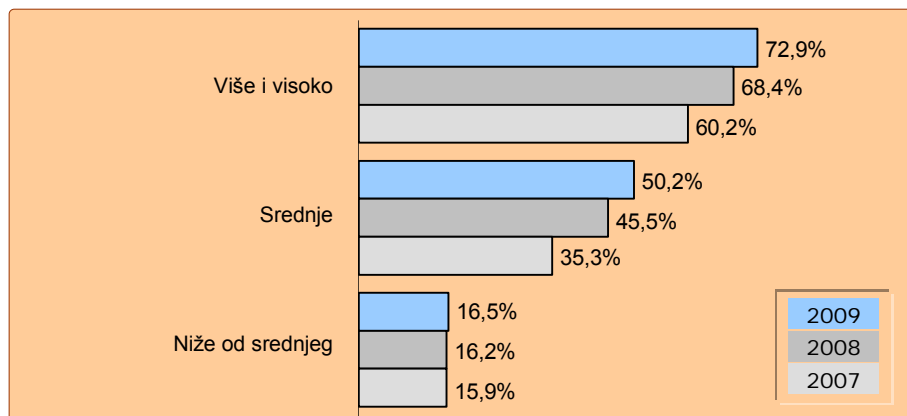
**Graf. 1.24. Kada ste poslednji put koristili Internet?**

Preko 2 200 000 lica koristilo je Internet u poslednja tri meseca

U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su koristila Internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 200 000.

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

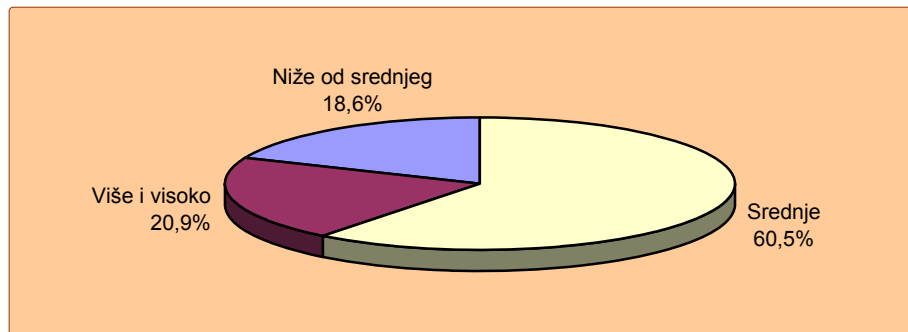
- 72,9% od lica s višim i visokim obrazovanjem;
- 50,2% od lica sa srednjim obrazovanjem;
- 16,5% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

**Graf. 1.25. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja**



Među korisnicima Interneta, 60,5% ima srednje obrazovanje, 20,9% visoko i više, a 18,6% korisnika ima obrazovanje niže od srednjeg.

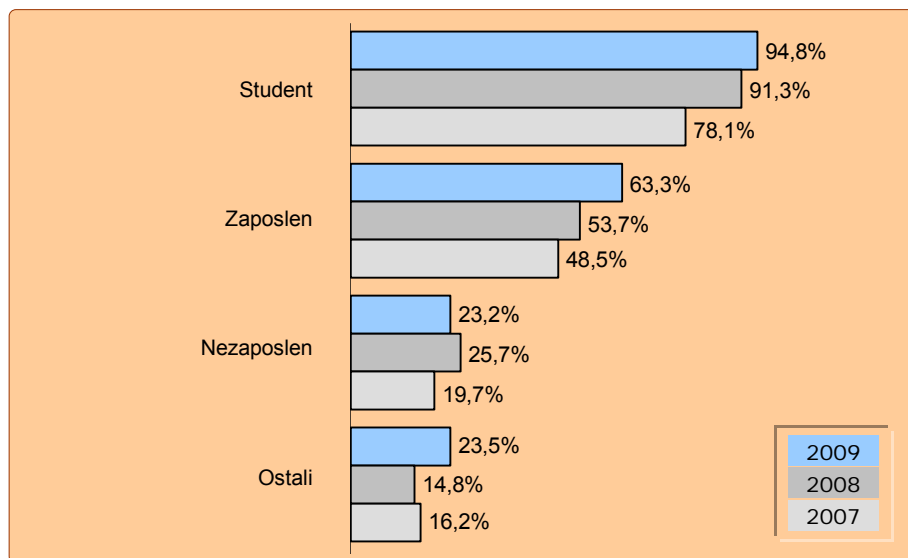
**Graf. 1.26. Struktura obrazovanja korisnika Interneta**



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

- 94,8% od studenata;
- 63,3% od zaposlenih lica;
- 23,2% od nezaposlenih lica;
- 23,5% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...).

**Graf. 1.27. Udeo korisnika Interneta (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu**

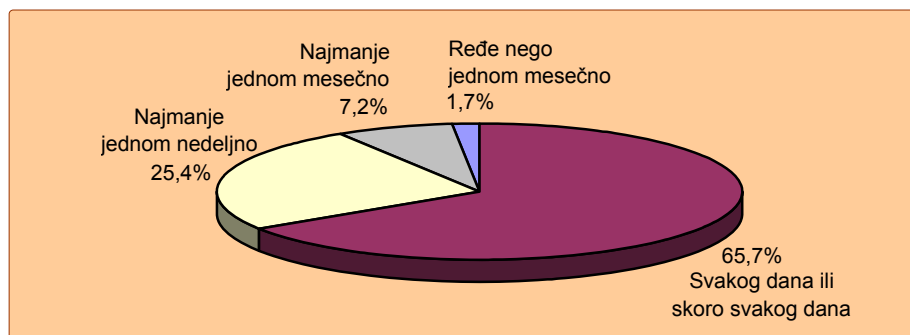


Na pitanje koliko su često, u proseku, koristili Internet tokom poslednja 3 meseca, 65,7% ispitanika odgovorilo je: svakog dana ili skoro svakog dana.

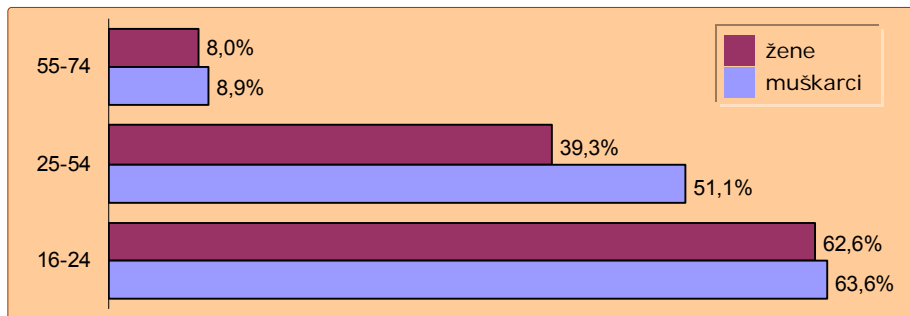
Preko 1 450 000 lica koristi Internet svakog ili skoro svakog dana

U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su koristila Internet svakog ili skoro svakog dana povećao se za nešto više od 200 000.

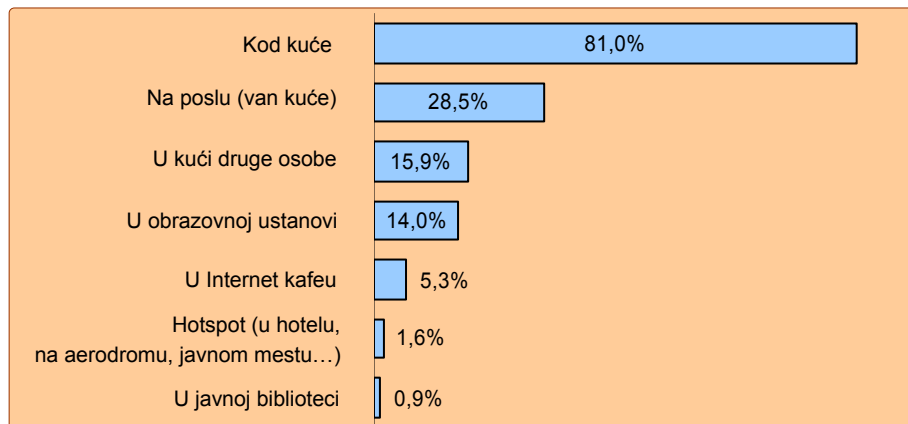
**Graf. 1.28. Koliko ste često, u proseku, koristili Internet u poslednja 3 meseca?**



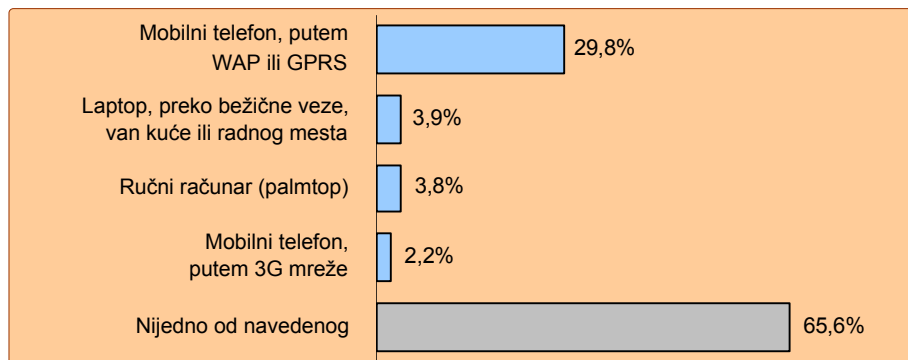
**Graf. 1.29. Korišćenje Interneta (u poslednja 3 meseca), prema polu i starosti**



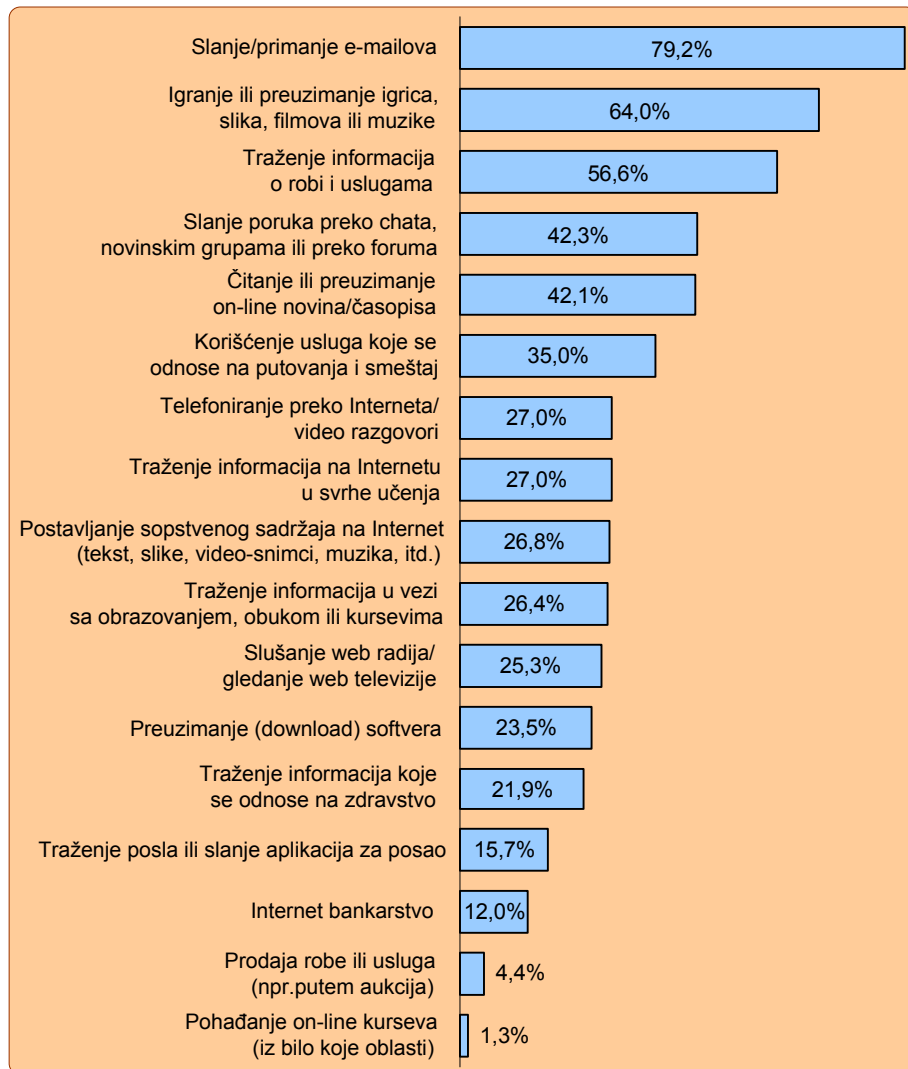
Analiza ispitanika prema polu pokazuje da je u poslednja tri meseca 42,3% osoba muškog pola a 34,1% osoba ženskog pola koristilo Internet.

**Graf. 1.30. Gde ste koristili Internet u poslednja 3 meseca?**

U poslednja tri meseca najviše ispitanika koristilo je Internet kod kuće (81%), 28,5% ispitanika na poslu, 15,9% ispitanika u kući druge osobe, 14% ispitanika u obrazovnoj ustanovi a 5,3% ispitanika u Internet-kafeima.

**Graf. 1.31. Korišćenje mobilnih uređaja za pristup Internetu**

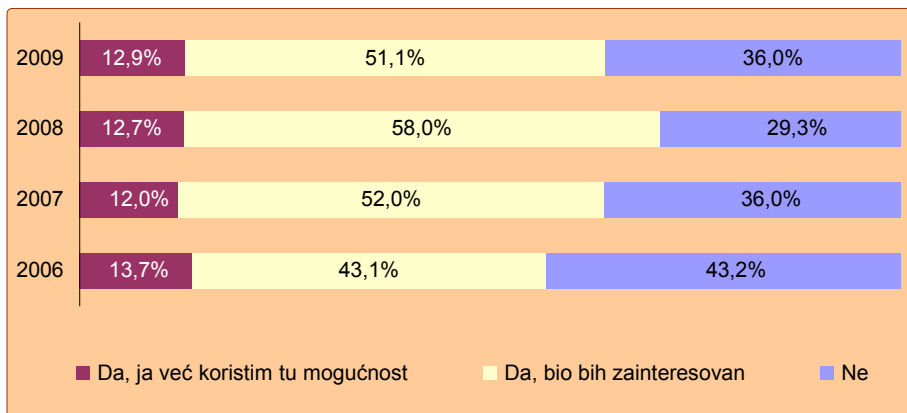
Ispitanici su tokom poslednja tri meseca Internet u najvećoj meri koristili za: slanje i primanje e-mailova (79,2%), igranje ili preuzimanje igrice, slike, muzike, filmova (64%), traženje informacija o robi i uslugama (56,6%).

**Graf. 1.32. Tipovi korišćenja Interneta (u privatne svrhe) u poslednja 3 meseca**

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

Istraživanje pokazuje da 12,9% ispitanika među Internet populacijom koristi Internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije, dok je 51,1% ispitanika zainteresovano za tu mogućnost, ali je trenutno ne koristi.

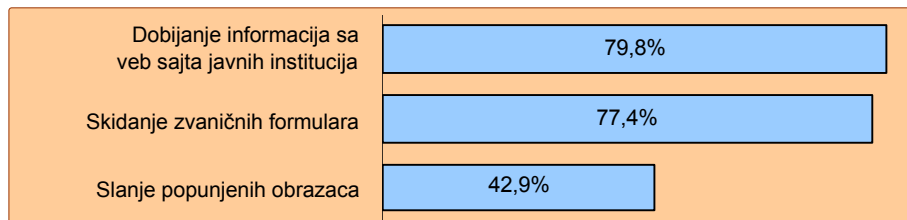
**Graf. 1.33. Da li biste radije koristili Internet usluge javne uprave umesto da ostvarujete lične kontakte?**



Zabrinjava podatak da 36% ispitanika nije zainteresovano da koristi tu mogućnost. U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja koriste elektronske servise javne uprave povećao se za nešto više od 25 000.

Preko 285 000 lica koristi elektronske servise javne uprave

**Graf. 1.34. Za koju ste od sledećih usluga javne uprave koristili Internet?**



Istraživanje je pokazalo i da je 79,8% ispitanika u poslednja tri meseca koristilo Internet za dobijanje informacija s veb sajta javnih institucija, 77,4% za preuzimanje zvaničnih formulara i 42,9% za slanje popunjenih obrazaca.

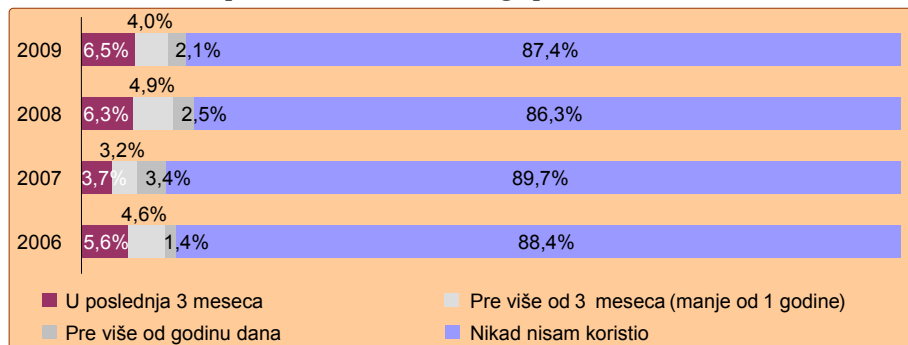
### 1.3.8. Elektronsko poslovanje

Kada je reč o vremenskom okviru u kom su korisnici Interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem Interneta, 6,5% korisnika obavilo je kupovinu/poručivanje u poslednja tri meseca, 4,0% pre više od tri meseca, a 2,1% pre više od godinu dana.

87,4% korisnika Interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem Interneta.

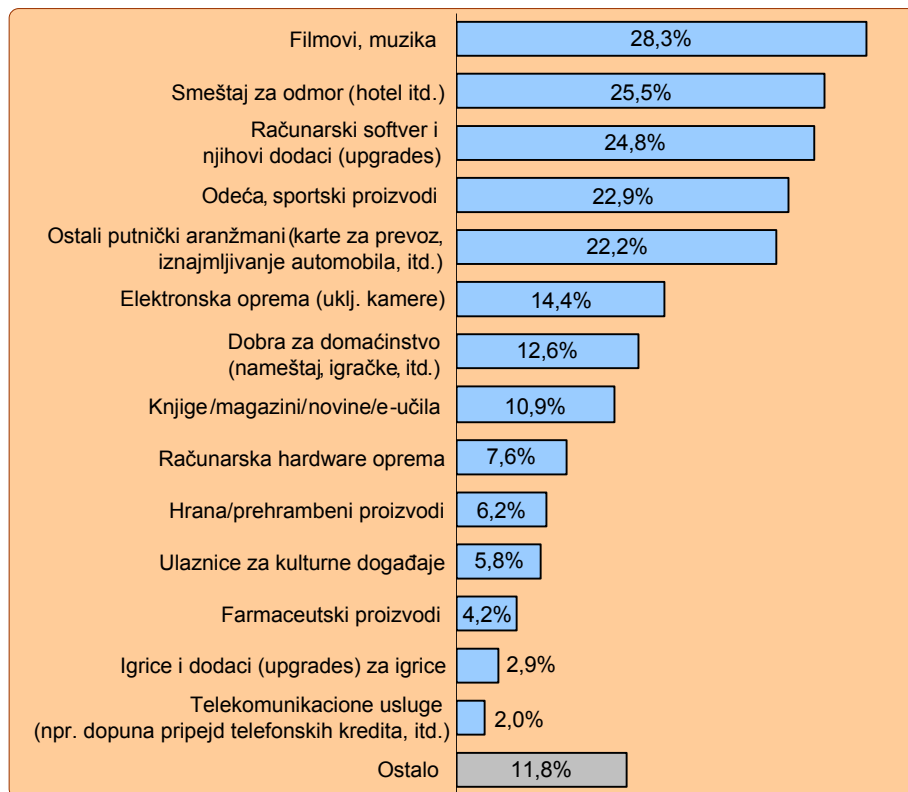
Preko 264 000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem Interneta u poslednjih godinu dana

**Graf. 1.35. Kada ste poslednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem Interneta?**



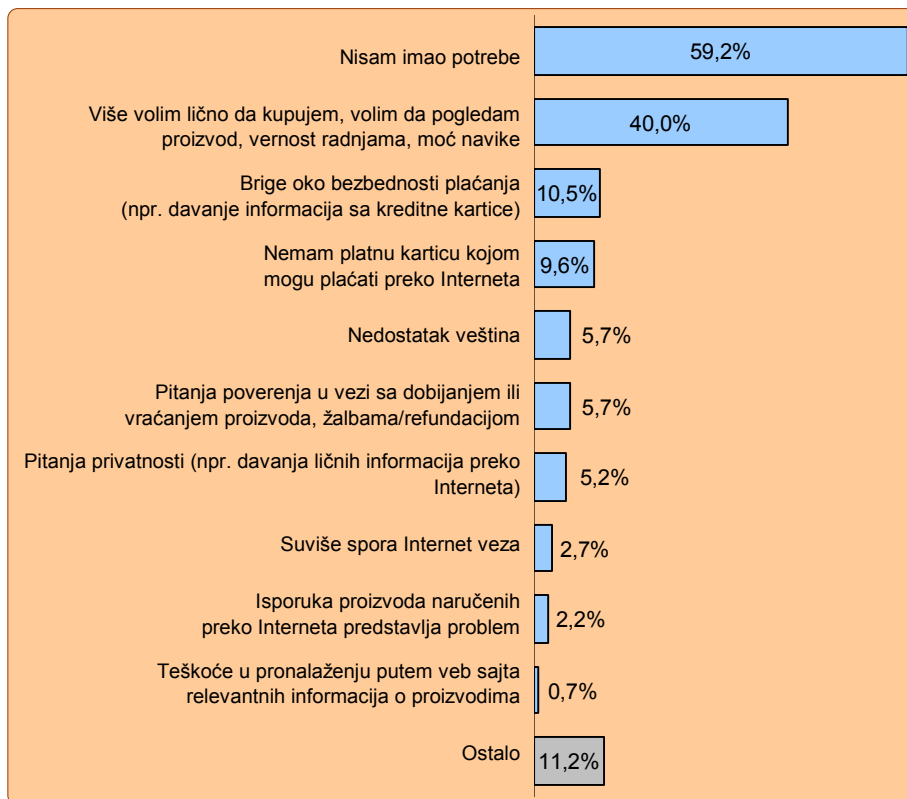
U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su kupovala ili poručivala robu/usluge putem Interneta povećao se za nešto više od 14 000.

**Graf. 1.36. Koju ste vrstu robe ili usluge naručili (u privatne svrhe) putem Interneta u poslednjih 12 meseci?**



Najveći broj korisnika putem Interneta kupuje/naručuje filmove i muziku (28,3%), smeštaj za odmor (25,5%) i računarske softvere (24,8%).

**Graf. 1.37. Iz kojih razloga niste kupili/naručili proizvode ili usluge za sopstvenu upotrebu u poslednjih 12 meseci?**



# 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	97,7	99,7	99,9	98,4	98,0	99,6	99,1	97,9	98,6
Mobilni telefon	69,7	91,9	98,2	78,0	76,4	89,2	84,4	73,9	80,1
Radio-prijemnik	63,1	74,6	80,6	67,6	72,4	67,3	70,2	66,9	68,9
Personalni računar (PC)	28,8	63,8	85,9	41,3	46,1	59,8	56,0	33,6	46,8
Kablovska TV	28,2	56,1	68,5	32,9	34,5	70,6	61,3	13,9	41,9
Laptop	3,2	11,6	30,2	6,6	8,1	16,5	13,2	3,6	9,3
Nijedno od navedenog	0,4	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,6	0,2
<b>A2: Da li Vi ili bilo ko iz Vašeg domaćinstva ima pristup Internetu kod kuće?</b>									
Ne	80,9	46,4	18,0	69,1	59,5	50,9	52,3	76,6	62,3
Da	17,9	52,3	82,0	30,5	37,9	48,6	46,9	22,0	36,7
Ne znam	1,2	1,3	0,0	0,4	2,6	0,5	0,8	1,4	1,0
<b>A3: Uređaji pomoću kojih se pristupa Internetu (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
Personalni računar (PC)	93,6	92,6	93,6	93,2	92,1	94,1	94,3	89,6	93,2
Mobilni telefon	20,5	23,3	33,1	19,7	21,9	36,6	25,2	26,2	25,4
Portabl (laptop)	7,2	16,0	22,4	13,1	13,7	20,3	18,2	7,1	15,4
Igračke konzole (play-station)	0,3	2,3	1,5	1,1	2,2	1,5	1,9	0,4	1,5
Ručni računar (palmtop)	0,5	0,7	0,7	0,8	0,8	0,4	0,7	0,5	0,7
TV sa specifičnim Internet uređajem	0,0	0,6	0,0	0,0	0,9	0,0	0,3	0,0	0,2

<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 evra	300 - 600 evra	preko 600 evra	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	urbano	ruralno	
<b>A4: Tip Internet konekcije (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>									
DSL (ADSL)	35,4	40,1	42,4	37,0	37,9	44,4	45,5	21,0	39,5
Modem	40,0	26,9	22,5	39,5	26,0	18,4	23,4	47,3	29,3
Kablovski Internet	15,6	24,1	29,8	16,4	23,2	33,3	26,9	12,7	23,4
Mobilni telefon: WAP, GPRS, itd.	14,3	16,0	24,5	15,3	15,7	24,1	16,4	23,1	18,0
ISDN	1,4	1,3	2,1	2,2	2,2	0,0	1,2	2,5	1,6
<b>A5: Razlog zbog kog nemate broadband Internet konekciju kod kuće (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>									
Nemam potrebu	34,5	36,9	21,8	31,2	33,2	36,0	39,6	23,3	32,6
Nije dostupno u mom okruženju	29,5	28,6	41,5	36,3	31,3	18,6	19,8	47,7	31,9
Ovaj vid konekcije je suviše skup	23,0	18,9	10,8	16,9	18,3	24,2	19,5	17,3	18,6
Imam pristup negde drugde (npr. na poslu)	3,4	3,2	6,1	4,2	1,1	7,9	4,0	3,8	3,9
Nijedno od navedenog, drugi razlozi	16,9	20,2	24,6	17,7	22,1	23,6	22,3	17,1	20,0

<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 pozitivno odgovorila na pitanje A4A i/ili A4B i/ili A4F.

**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	82,7	71,5	61,9	41,9	17,3	5,7	54,2	44,6
Nikad nisam koristio/koristila	7,9	19,8	31,7	54,6	77,4	91,9	42,6	46,7
Pre više od godinu dana	2,2	4,6	4,4	1,8	4,8	2,2	2,0	4,5
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	7,2	4,1	2,0	1,7	0,5	0,2	1,2	4,2
<b>B2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	68,7	77,7	73,5	73,6	74,9	56,5	73,8	72,0
Najmanje jednom nedeljno	24,6	18,2	17,2	17,2	21,2	27,5	21,1	18,6
Najmanje jednom mesečno	6,5	4,1	8,5	6,9	3,3	13,0	4,7	8,3
Ređe nego jednom mesečno	0,2	0,0	0,8	2,3	0,6	3,0	0,4	1,1
<b>B3: Gde ste koristili računar u poslednja</b>								
Kod kuće	96,0	89,8	92,2	92,1	90,5	93,3	92,9	92,3
Na poslu (van kuće)	4,0	33,7	33,9	41,4	35,1	14,6	24,9	27,7
U kući druge osobe	34,7	12,6	8,7	9,1	4,5	9,2	11,7	23,5
U obrazovnoj ustanovi	37,5	3,6	4,4	2,3	0,0	0,0	7,3	20,3
Ostalo (Internet-kafe, hotel...)	15,5	3,6	3,5	2,4	0,7	0,0	5,1	8,5
<b>B4: Kada ste poslednji put pohađali neki kurs</b>								
Nikad nisam pohađao/pohađala	82,9	75,5	67,3	64,6	70,8	67,8	76,8	70,3
Pre više od 3 godine	9,2	10,0	18,1	18,3	23,8	23,0	11,2	16,8
U poslednja 3 meseca	4,5	6,8	8,6	4,3	2,8	7,8	5,9	5,9
Pre više od godinu dana	1,9	6,4	4,5	7,2	1,8	1,4	4,4	4,5
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	1,5	1,3	1,5	5,6	0,8	0,0	1,7	2,5

<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 nisu odgovorili „Nikad nisam koristio/koristila“ na pitanje B1.

**računara****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>koristili računar?</b>								
27,6	63,0	77,3	73,9	38,9	98,5	30,9	49,3	U posljednja 3 meseca
68,1	29,7	15,4	20,8	52,3	0,0	65,2	44,7	Nikad nisam koristio/koristila
1,3	4,4	6,3	3,0	3,5	1,5	3,6	3,3	Pre više od godinu dana
3,0	2,9	1,0	2,3	5,3	0,0	0,3	2,7	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
<b>računar u posljednja 3 meseca?<sup>1)</sup></b>								
54,0	77,5	84,2	79,2	61,9	92,3	67,7	73,0	Svakog dana ili skoro svakog dana
36,4	16,2	10,0	15,3	24,4	3,9	29,9	20,0	Najmanje jednom nedeljno
8,8	5,5	5,6	5,5	11,5	3,8	1,7	6,3	Najmanje jednom mesečno
0,8	0,8	0,2	0,0	2,2	0,0	0,7	0,7	Ređe nego jednom mesečno
<b>3 meseca? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
98,2	90,1	93,4	89,0	95,7	96,2	96,5	92,6	Kod kuće
1,5	26,4	60,2	47,3	6,1	17,6	3,7	26,2	Na poslu (van kuće)
20,6	16,5	14,3	9,9	8,6	25,4	45,4	17,1	U kući druge osobe
21,1	12,8	4,0	3,5	2,9	35,2	47,3	13,3	U obrazovnoj ustanovi
10,0	5,4	6,4	4,6	0,6	10,3	19,5	6,7	Ostalo (Internet-kafe, hotel...)
<b>(najmanje 3 sata) u vezi s korišćenjem računara?<sup>2)</sup></b>								
83,7	76,2	49,5	66,2	79,2	73,2	82,8	73,6	Nikad nisam pohađao/pohađala
8,3	11,4	31,7	18,0	11,4	6,8	9,9	14,0	Pre više od 3 godine
4,4	6,5	6,1	6,9	4,2	12,0	4,7	5,9	U posljednja 3 meseca
1,0	4,0	11,0	6,2	3,6	5,2	1,3	4,4	Pre više od godinu dana
2,6	1,9	1,7	2,7	1,6	2,8	1,3	2,1	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)

**MODUL 1.B: Upotreba**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>B5: Koje ste od sledećih računarskih</b>								
Kopiranje ili pomeranje fajla ili foldera	78,3	80,1	77,0	79,5	74,1	73,1	78,7	78,0
Korišćenje copy ili paste alata	71,9	76,4	73,8	74,5	76,5	73,1	72,2	76,3
Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u spreadsheetu	50,4	47,7	41,3	42,9	36,3	27,1	42,3	48,9
Kompresovanje fajlova (ZIP,RAR)	46,7	48,3	40,7	42,7	31,5	23,1	46,4	41,1
Konektovanje i instaliranje novih uređaja, npr. štampača ili modema	33,8	44,8	37,4	29,4	26,1	34,3	46,1	24,5
Pisanje računarskog programa	5,0	6,2	3,2	4,3	3,0	2,9	6,0	3,0
Nijedno od navedenog	10,8	15,5	16,8	18,1	19,1	24,9	12,5	18,2

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

**računara****u procentima**

Obrazovanje			Radni status				Ukupno	Odgovor (lica)
niže od srednjeg	srednje	više i visoko	zaposlen	nezaposlen	student	ostali		
<b>aktivnosti već obavljali?<sup>1)</sup></b>								
64,0	79,9	93,5	84,4	64,6	92,8	78,8	78,4	Kopiranje ili pomeranje fajla ili foldera
54,4	76,7	92,9	77,8	61,8	94,5	76,9	74,1	Korišćenje copy ili paste alata
34,5	44,4	63,8	45,1	33,4	65,0	57,7	45,3	Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u spreadsheetu
31,5	43,7	62,3	48,7	31,7	64,5	43,7	43,9	Kompresovanje fajlova (ZIP,RAR)
25,1	36,0	52,0	43,8	30,3	57,6	19,2	36,1	Konektovanje i instaliranje novih uređaja, npr. štampača ili modema
0,0	4,5	11,8	5,3	1,6	16,0	4,3	4,6	Pisanje računarskog programa
19,0	16,6	4,8	11,6	25,7	5,5	11,8	15,2	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>C1: Kada ste poslednji</b>								
Nikad nisam koristio/koristila	28,7	32,3	48,4	62,5	84,8	94,7	50,9	61,7
U poslednja 3 meseca	62,6	58,2	46,4	33,4	12,8	3,6	42,3	34,1
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	6,4	5,5	4,2	2,8	0,4	1,0	5,0	2,2
Pre više od godinu dana	2,3	4,0	1,0	1,3	2,0	0,7	1,8	2,0
<b>C2: Koliko ste često, u proseku, koristili</b>								
Svakog dana ili skoro svakog dana	57,6	68,4	70,0	69,1	69,0	57,2	66,3	64,9
Najmanje jednom nedeljno	37,4	21,5	18,9	19,9	25,6	21,7	24,8	26,1
Najmanje jednom mesečno	4,1	7,5	10,6	8,1	3,0	16,3	7,3	7,0
Ređe nego jednom mesečno	0,9	2,6	0,5	2,9	2,4	4,8	1,6	2,0
<b>C3: Gde ste koristili Internet u poslednja</b>								
Kod kuće	69,2	79,1	91,5	88,3	88,1	76,1	82,3	79,5
Na poslu (van kuće)	3,3	34,7	36,9	47,6	37,3	18,4	27,7	29,3
U kući druge osobe	20,6	22,1	8,9	10,7	5,7	14,5	17,5	14,0
U obrazovnoj ustanovi	40,2	4,2	3,2	2,5	3,3	7,5	11,5	16,9
U internet-kafeu	10,1	4,8	2,6	2,7	1,2	3,1	7,4	2,8
Hotspot (u hotelu, na aerodromu, javnom mestu...)	1,0	1,5	2,8	1,1	1,7	0,0	1,6	1,5
U javnoj biblioteci	0,6	1,5	0,6	0,8	0,8	3,1	0,6	1,3
<b>C4: Da li ste koristili neku od sledećih mobilnih</b>								
Mobilni telefon, putem WAP ili GPRS	36,6	31,2	32,8	19,1	12,4	10,9	34,3	24,4
Laptop, preko bežične veze, van kuće ili radnog mesta	1,8	4,6	4,1	5,7	5,0	0,0	3,6	4,2
Ručni računar (palmtop)	3,4	5,4	2,0	4,4	3,4	2,2	4,2	3,3
Mobilni telefon, putem 3G mreže	1,5	3,2	1,4	3,8	0,0	0,0	2,1	2,5
Nijedno od navedenog	60,4	61,9	65,1	74,4	79,2	87,0	60,7	71,3

<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>								
78,9	43,3	22,4	30,8	71,0	1,1	71,7	56,4	Nikad nisam koristio/koristila
16,5	50,2	72,9	63,3	23,2	94,8	23,5	38,1	U posljednja 3 meseca
4,0	3,7	0,9	3,5	4,0	1,3	3,3	3,6	Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)
0,6	2,8	3,8	2,4	1,8	2,8	1,5	1,9	Pre više od godinu dana
<b>Internet u posljednja 3 meseca?<sup>1)</sup></b>								
45,3	66,6	81,0	69,5	65,3	76,9	51,2	65,7	Svakog dana ili skoro svakog dana
46,6	23,6	11,5	18,9	26,7	18,6	44,7	25,4	Najmanje jednom nedeljno
5,2	7,8	7,3	9,3	6,2	3,5	3,3	7,2	Najmanje jednom mesečno
2,9	2,0	0,2	2,3	1,8	1,0	0,8	1,7	Ređe nego jednom mesečno
<b>3 meseca? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
68,4	82,3	88,4	85,2	89,2	87,2	57,8	81,0	Kod kuće
1,3	27,1	56,7	46,7	9,3	13,7	2,8	28,5	Na poslu (van kuće)
3,2	19,8	15,9	13,6	14,2	24,0	21,8	15,9	U kući druge osobe
27,1	12,8	5,6	3,0	3,3	40,0	48,7	14,0	U obrazovnoj ustanovi
0,0	6,9	5,1	4,0	4,1	15,7	6,7	5,3	U internet-kafeu
0,0	1,1	4,2	2,3	0,0	2,8	0,7	1,6	Hotspot (u hotelu, aerodromu, na javnom mestu...)
0,0	0,7	2,2	0,8	0,3	4,5	0,7	0,9	U javnoj biblioteci
<b>tehnika za pristup Internetu? (višestruki odgovor)<sup>1)</sup></b>								
14,9	35,4	26,6	28,3	20,8	56,9	34,8	29,8	Mobilni telefon, putem WAP ili GPRS
3,3	2,8	7,6	4,1	3,7	12,5	0,5	3,9	Laptop, preko bežične veze, van kuće ili radnog mesta
3,2	4,3	3,0	2,6	8,3	5,3	1,8	3,8	Ručni računar (palmtop)
0,9	2,2	3,7	2,7	1,8	4,2	0,9	2,2	Mobilni telefon, putem 3G mreže
82,8	59,7	67,1	67,6	70,7	37,1	63,7	65,6	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	78,2	75,5	80,5	83,6	82,1	81,0	74,3	85,0
Igranje ili preuzimanje igrica, slika, filmova ili muzike	88,6	62,0	53,6	47,6	38,9	52,8	65,4	62,2
Traženje informacija o robi i uslugama	33,5	66,8	70,0	66,4	45,4	49,3	60,4	52,2
Slanje poruka preko chata, novinskim grupama ili preko foruma	66,0	44,0	28,4	24,1	23,6	36,3	37,3	48,2
Čitanje ili preuzimanje on-line novina/časopisa	37,6	41,8	41,9	47,8	48,2	49,8	41,4	42,9
Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj	42,1	31,7	33,2	34,2	26,3	14,7	27,8	43,5
Telefoniranje preko Interneta/ video-razgovori	22,3	25,8	32,4	28,8	29,3	29,2	25,0	29,4
Traženje informacija na Internetu u svrhe učenja	21,5	28,0	28,9	31,8	23,4	42,0	25,4	28,8
Postavljanje sopstvenog sadržaja na Internet (tekst, slike, video snimci, muzika, itd.)	46,3	23,0	17,3	15,9	12,4	36,2	27,5	26,0
Traženje informacija u vezi sa obrazovanjem, obukom ili kursevima	28,5	27,0	27,7	25,6	11,7	13,4	20,7	33,3
Slušanje web radija/gledanje web televizije	39,9	23,9	20,4	13,5	16,4	11,3	21,4	30,0
Preuzimanje (download) softvera	24,2	28,0	23,3	19,3	12,5	24,5	29,7	16,2
Traženje informacija koje se odnose na zdravlje	6,9	28,7	25,5	32,0	22,7	15,6	20,5	23,6
Traženje posla ili slanje aplikacija za posao	6,2	25,1	18,4	13,9	15,8	17,6	15,8	15,6
Internet bankarstvo	10,0	14,3	13,7	10,8	10,6	2,7	13,3	10,4
Prodaja robe ili usluga (npr. putem aukcija)	3,6	6,3	5,2	3,3	0,8	2,3	5,7	3,0
Pohađanje on-line kurseva (iz bilo koje oblasti)	0,6	1,0	1,5	2,7	1,4	0,0	1,4	1,2

<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>								
76,3	75,5	92,5	80,5	78,9	88,7	72,5	79,2	Slanje/primanje e-mailova
89,3	61,9	47,3	56,6	63,0	71,8	83,3	64,0	Igranje ili preuzimanje igrica, slika, filmova ili muzike
30,8	59,2	72,4	67,7	58,7	53,4	23,8	56,6	Traženje informacija o robi i uslugama
59,1	39,3	36,0	34,6	34,8	57,8	67,5	42,3	Slanje poruka preko chata, novinskim grupama ili preko foruma
42,5	38,6	52,0	45,1	38,5	45,2	36,5	42,1	Čitanje ili preuzimanje on-line novina/časopisa
53,8	27,2	40,7	33,5	30,7	32,6	44,6	35,0	Korišćenje usluga koje se odnose na putovanja i smeštaj
27,3	25,5	31,0	27,7	25,8	20,8	28,4	27,0	Telefoniranje preko Interneta/video-razgovori
10,7	27,9	38,8	25,6	25,1	64,2	20,3	27,0	Traženje informacija na Internetu u svrhe učenja
44,5	22,9	22,3	20,4	20,3	53,0	43,4	26,8	Postavljanje sopstvenog sadržaja na Internet (tekst, slike, video snimci, muzika, itd.)
20,2	26,9	30,6	23,4	25,0	45,8	30,0	26,4	Traženje informacija u vezi sa obrazovanjem, obukom ili kursovima
36,4	22,7	22,9	20,9	13,7	37,0	47,1	25,3	Slušanje web radija/gledanje web televizije
15,7	23,7	30,2	28,0	16,7	39,3	13,2	23,5	Preuzimanje (download) softvera
4,9	23,5	32,4	25,4	24,9	26,3	7,1	21,9	Traženje informacija koje se odnose na zdravlje
7,2	16,3	21,6	13,8	29,9	24,1	2,3	15,7	Traženje posla ili slanje aplikacija za posao
12,4	8,7	21,2	18,3	5,6	12,3	1,0	12,0	Internet bankarstvo
1,6	4,4	6,9	5,1	4,4	5,2	2,2	4,4	Prodaja robe ili usluga (npr. putem aukcija)
0,9	0,6	3,7	1,5	1,4	1,7	0,5	1,3	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)	46,9	52,7	51,9	56,8	46,8	36,7	53,9	47,9
Ne	42,9	33,0	36,0	29,4	29,7	54,2	32,5	40,0
Da, ja već koristim tu mogućnost	10,2	14,3	12,1	13,8	23,5	9,1	13,6	12,1
<b>C7: Za koju ste od sledećih usluga javne administracije</b>								
<b>U poslednja</b>								
Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	31,7	62,2	48,6	82,9	82,6	70,1	59,2	57,5
„Skidanje“ zvaničnih formulara	95,9	42,0	40,8	49,7	74,9	0,0	67,4	45,2
Slanje popunjenih obrazaca	11,5	24,0	45,1	29,0	23,7	0,0	19,0	35,6
<b>U poslednjih</b>								
Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija	4,1	32,1	30,4	17,1	17,4	29,9	14,1	30,8
„Skidanje“ zvaničnih formulara	0,0	28,4	32,8	13,9	21,0	29,9	12,2	29,2
Slanje popunjenih obrazaca	4,3	25,1	15,8	16,5	26,2	0,0	11,6	23,6

<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>								
46,7	49,9	58,8	53,9	50,1	52,0	44,1	51,1	Da, bih (ali trenutno ne koristim tu mogućnost)
40,4	38,5	24,4	33,6	36,0	31,6	43,9	36,0	Ne
12,9	11,6	16,8	12,5	13,9	16,4	12,0	12,9	Da, ja već koristim tu mogućnost
<b>koristili Internet u poslednja 3 meseca? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
<b>3 meseca</b>								
10,5	63,1	81,9	71,6	56,7	69,3	16,8	58,5	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
87,4	52,3	49,0	47,6	50,1	73,0	91,6	57,9	„Skidanje“ zvaničnih formulara
12,6	31,2	25,2	28,7	40,2	26,7	0,0	26,1	Slanje popunjenih obrazaca
<b>12 meseci</b>								
0,0	32,8	12,8	22,3	32,9	25,0	1,5	21,3	Dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija
0,0	27,5	16,9	20,0	34,3	13,6	1,5	19,5	„Skidanje“ zvaničnih formulara
10,5	21,5	11,7	18,4	23,4	24,5	0,0	16,8	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>								
Nikada	88,6	85,9	88,2	85,3	90,3	93,4	86,1	89,0
U poslednja 3 meseca	9,0	6,2	6,1	4,0	4,0	4,9	8,2	4,3
Pre više od 3 meseca	1,8	4,9	4,8	5,9	3,6	0,0	3,9	4,1
Pre više od jedne godine	0,6	3,0	0,9	4,8	2,1	1,7	1,8	2,6
<b>D2: Koju ste vrstu robe ili usluga naručili (u privatne svrhe)</b>								
Filmovi, muzika	68,6	9,7	24,9	0,0	0,0	0,0	35,9	14,8
Smeštaj za odmor (hotel itd.)	65,7	5,7	21,3	0,0	0,0	0,0	34,2	10,1
Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)	65,7	6,6	11,8	6,5	0,0	0,0	34,9	7,0
Odeća, sportski proizvodi	9,3	35,7	16,2	26,2	44,9	100,0	16,9	33,6
Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila, itd.)	66,1	6,9	0,0	5,2	0,0	0,0	34,3	1,0
Elektronska oprema (uklj. kamere)	8,8	21,4	2,7	31,2	0,0	0,0	21,6	1,6
Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke, itd.)	3,6	11,0	21,8	18,0	20,5	0,0	9,5	18,1
Knjige/magazini/novine/e-učila	0,0	22,3	17,3	4,5	0,0	32,7	6,3	19,2
Računarska hardware oprema	0,4	11,1	7,5	10,4	29,2	0,0	9,1	5,1
Hrana/prehrambeni proizvodi	0,0	1,2	23,9	4,5	0,0	0,0	0,0	17,3
Ulaznice za kulturne događaje	0,4	10,6	12,6	0,0	0,0	0,0	5,8	5,7
Farmaceutski proizvodi	2,2	10,7	0,0	0,0	16,8	0,0	1,7	8,7
Igrice i dodaci (upgrades) za igrice	0,0	1,2	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0	8,0
Telekomunikacione usluge (npr. dopuna pripejd telefonskih kredita, itd.)	3,2	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0
Ostalo	5,8	17,1	16,7	8,4	9,1	0,0	8,9	17,0

<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>								
83,7	90,0	83,4	85,3	85,8	84,0	95,8	87,4	Nikada
10,7	4,9	6,6	9,0	4,4	6,2	2,4	6,5	U poslednja 3 meseca
4,0	3,2	6,5	3,8	6,6	5,4	1,1	4,0	Pre više od 3 meseca
1,6	1,9	3,5	1,9	3,2	4,4	0,7	2,1	Pre više od jedne godine
<b>putem Interneta u poslednjih 12 meseci? (višestruki odgovor)<sup>2)</sup></b>								
81,7	6,7	5,0	35,5	19,5	7,1	11,7	28,3	Filmovi, muzika
74,6	5,8	3,9	36,5	10,5	0,0	0,0	25,5	Smeštaj za odmor (hotel itd.)
74,6	6,3	0,0	33,6	15,0	0,0	0,0	24,8	Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)
8,7	31,6	23,6	15,0	36,6	46,7	24,8	22,9	Odeća, sportski proizvodi
66,0	5,3	1,9	34,6	0,4	5,4	0,0	22,2	Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila, itd.)
13,9	18,3	7,5	13,5	17,3	0,0	26,8	14,4	Elektronska oprema (uklj. kamere)
8,7	10,2	21,9	11,1	18,9	16,4	0,0	12,6	Dobra za domaćinstvo (nameštaj, igračke, itd.)
0,0	16,3	13,9	14,8	0,0	21,8	3,7	10,9	Knjige/magazini/novine/e-učila
0,0	9,2	13,8	9,3	5,8	0,0	5,9	7,6	Računarska hardware oprema
8,7	5,9	3,9	5,3	10,5	5,4	0,0	6,2	Hrana/prehrambeni proizvodi
0,0	5,8	12,6	7,7	0,4	12,4	0,0	5,8	Ulaznice za kulturne događaje
0,0	6,0	6,0	2,2	5,1	15,3	9,5	4,2	Farmaceutski proizvodi
8,7	0,0	1,4	0,6	10,5	0,0	0,0	2,9	Igrice i dodaci (upgrades) za igrice
0,0	2,0	4,4	1,7	3,9	0,0	0,0	2,0	Telekomunikacione usluge (npr. dopuna pripejd telefonskih kredita, itd.)
4,3	14,0	16,7	8,0	22,0	1,5	21,3	11,8	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>								
Karte za putovanje i ulaznice za kulturne događaje	95,7	0,0	0,0	32,1	0,0	0,0	68,4	0,0
Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)	0,0	16,0	0,0	27,8	0,0	100,0	0,8	17,3
Filmovi	0,0	12,3	7,5	0,0	0,0	0,0	0,0	14,6
Muzika	3,7	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0
Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	0,0	0,0	0,0	40,1	0,0	0,0	3,7	0,0
Nijedan od navedenih	0,5	79,1	92,5	0,0	0,0	0,0	23,0	76,9
<b>D4: Od koga ste kupili/naručili proizvode ili</b>								
Domaći trgovci	28,2	85,4	97,2	88,3	67,6	100,0	62,5	85,9
Trgovci iz zemalja EU	71,8	18,5	2,8	11,7	37,1	32,7	42,5	9,3
Trgovci iz ostalih zemalja sveta	0,7	13,2	5,0	0,0	20,0	0,0	6,2	4,7
Nepoznata zemlja porekla trgovaca	0,4	9,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7	3,2
<b>D5: Kako ste u poslednjih 12 meseci platili za proizvode</b>								
Plaćanje, a da nije preko Interneta (gotovinom, običnim bankarskim doznakama, itd.)	29,1	73,6	75,8	74,1	46,1	67,3	53,4	71,8
Kreditnim ili debitnim karticama preko Interneta	70,8	24,1	19,9	21,6	24,6	32,7	46,1	20,2
Elektronskim prenosom preko e-bankinga	0,4	16,5	4,3	4,2	29,3	32,7	7,9	7,1
Pripejd karticom ili preko pripejd računa preko Interneta	0,0	11,3	0,0	0,0	0,0	32,7	4,8	1,0

<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)“.

<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>								
80,7	6,8	0,0	59,4	0,0	0,0	0,0	47,5	Karte za putovanje i ulaznice za kulturne događaje
0,0	14,7	10,3	6,6	0,0	0,0	24,3	5,8	Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)
0,0	14,7	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0	4,5	Filmovi
0,0	5,8	8,0	0,0	0,0	26,0	75,7	2,8	Muzika
0,0	8,5	0,0	0,0	18,8	0,0	0,0	2,6	Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)
19,3	58,3	81,7	31,7	81,2	74,0	0,0	39,5	Nijedan od navedenih
<b>usluge preko Interneta u poslednjih 12 meseci?<sup>2)</sup></b>								
34,0	86,0	88,1	64,2	82,8	75,1	89,0	71,0	Domaći trgovci
66,0	11,6	23,3	41,6	11,6	13,9	9,6	30,5	Trgovci iz zemalja EU
0,0	9,1	5,9	6,1	1,6	16,5	5,1	5,7	Trgovci iz ostalih zemalja sveta
0,0	5,9	0,5	2,6	5,3	0,0	0,0	2,9	Nepoznata zemlja porekla trgovaca
<b>ili usluge koje ste naručili preko Interneta za sopstvene potrebe?<sup>2)</sup></b>								
25,4	78,8	66,3	51,7	74,0	62,2	86,7	60,0	Plaćanje, a da nije preko Interneta (gotovinom, običnim bankarskim doznakama, itd.)
74,6	20,5	20,9	47,9	21,9	17,3	3,7	36,8	Kreditnim ili debitnim karticama preko Interneta
0,0	7,5	17,7	7,4	4,5	15,0	13,3	7,6	Elektronskim prenosom preko e-bankinga
0,0	3,4	8,0	4,5	0,0	5,5	3,7	3,5	Pripejd karticom ili preko pripejd računa preko Interneta

**MODUL 1.D: Trgovina putem**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D6: U poslednjih 12 meseci, da li ste naišli na probleme prilikom sopstvene</b>								
Ne	99,2	100,0	100,0	88,4	90,9	100,0	97,8	97,3
Da	0,8	0,0	0,0	11,6	9,1	0,0	2,2	2,7
<b>D7: Na koje ste probleme naišli prilikom kupovine / naručivanja</b>								
Tehnički problem na veb sajtu prilikom naručivanja ili plaćanja	53,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,7	0,0
Brzina isporuke veća od navedene	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6	0,0
Prevare (npr. neisporučeni proizvodi, zloupotreba informacija sa kreditnih kartica, itd.)	46,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6	0,0
<b>D9: Da li čitate uslove prodaje kada kupujete proizvode</b>								
Uvek	22,2	69,9	78,5	87,5	66,3	100,0	56,6	67,6
Ponekad	77,4	26,7	9,7	12,5	33,7	0,0	43,4	22,3
Nikada	0,3	3,4	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0	10,1

<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>kupovine / naručivanja proizvoda ili usluga preko Interneta za potrebe?<sup>2)</sup></b>								
100,0	95,5	99,0	98,1	95,0	100,0	100,0	97,6	Ne
0,0	4,5	1,0	1,9	5,0	0,0	0,0	2,4	Da
<b>proizvoda ili usluga preko Interneta u poslednjih 12 meseci?</b>								
0,0	0,0	53,5	0,0	10,4	0,0	0,0	5,2	Tehnički problem na veb sajtu prilikom naručivanja ili plaćanja
0,0	0,0	46,5	0,0	9,0	0,0	0,0	4,5	Brzina isporuke veća od navedene
0,0	0,0	46,5	0,0	9,0	0,0	0,0	4,5	Prevare (npr. neisporučeni proizvodi, zloupotreba informacija sa kreditnih kartica, itd.)
<b>ili usluge preko Interneta za sopstvenu upotrebu?<sup>2)</sup></b>								
25,4	70,7	85,4	55,7	72,9	50,3	72,1	60,5	Uvek
66,0	27,3	14,1	44,3	16,4	33,2	27,9	35,8	Ponekad
8,7	2,0	0,4	0,0	10,8	16,5	0,0	3,7	Nikada

**MODUL 1.D: Trgovina putem**

Odgovor (lica)	Godine						Pol	
	16 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	muški	ženski
<b>D10: Iz kojih razloga niste kupili / naručili proizvode ili</b>								
Nisam imao/imala potrebe	59,3	61,6	60,3	55,1	57,0	54,5	63,4	54,2
Više volim lično da kupujem, volim da pogledam proizvod, vernost radnjama, moć navike	37,6	38,8	36,1	45,2	55,6	42,0	34,7	46,2
Brige oko bezbednosti plaćanja (npr. davanje informacija sa kreditne kartice)	5,9	7,5	14,1	16,6	14,7	13,8	11,9	8,9
Nemam platnu karticu kojom mogu plaćati preko Interneta	6,2	8,8	12,5	10,2	13,9	20,8	12,2	6,5
Nedostatak veština	1,7	1,8	4,5	15,0	13,5	24,6	7,1	4,0
Pitanja poverenja u vezi sa dobijanjem ili vraćanjem proizvoda, žalbama/ refundiranjem	2,8	6,7	7,4	6,3	7,1	8,3	6,4	4,9
Pitanja privatnosti (npr. davanje ličnih informacija preko Interneta)	2,7	3,9	8,1	6,1	9,0	9,9	6,1	4,1
Suviše spora Internet veza	1,1	3,6	1,9	3,5	6,1	5,5	3,9	1,3
Isporuka proizvoda naručenih preko Interneta predstavlja problem	1,8	3,6	1,0	2,2	2,5	2,6	2,5	1,9
Teškoće u pronalaženju relevantnih informacija o proizvodima preko veb sajta	0,4	0,4	1,0	0,5	3,4	2,3	0,7	0,7
Ostalo	7,5	9,1	10,4	18,1	20,6	14,4	11,3	11,1
<b>D11: Da li ste se kladili (npr. sportsko kladenje) i/ili</b>								
Ne	97,9	98,1	97,5	98,9	99,3	96,8	97,5	98,9
Da	2,1	1,9	2,5	1,1	0,7	3,2	2,5	1,1

<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

„Pre više od jedne godine“ ili „Nikada“.

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

**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>usluge za sopstvenu upotrebu u poslednjih 12 meseci?<sup>2)</sup></b>								
58,5	61,5	52,3	54,3	66,6	61,5	62,1	59,2	Nisam imao/imala potrebe
42,2	37,6	45,5	43,5	37,3	43,3	33,8	40,0	Više volim lično da kupujem, volim da pogledam proizvod, vernost radnjama, moć navike
3,6	9,3	21,9	12,6	9,1	13,2	6,5	10,5	Brige oko bezbednosti plaćanja (npr. davanje informacija sa kreditne kartice)
4,8	9,2	15,8	11,0	7,8	13,2	7,1	9,6	Nemam platnu karticu kojom mogu plaćati preko Interneta
7,0	5,2	5,8	6,0	7,4	4,5	3,4	5,7	Nedostatak veština
0,5	6,9	7,1	7,6	4,4	5,0	2,7	5,7	Pitanja poverenja u vezi sa dobijanjem ili vraćanjem proizvoda, žalbama/ refundiranjem
2,0	5,5	7,5	4,7	7,8	6,4	3,2	5,2	Pitanja privatnosti (npr. davanje ličnih informacija preko Interneta)
5,6	2,5	0,5	1,0	7,0	5,1	1,5	2,7	Suviše spora Internet veza
0,0	3,3	1,1	2,7	1,7	4,1	1,3	2,2	Isporka proizvoda naručenih preko Interneta predstavlja problem
0,0	1,0	0,6	0,8	0,6	1,8	0,3	0,7	Teškoće u pronalaženju relevantnih informacija o proizvodima preko veb sajta
6,5	11,9	14,1	11,8	13,2	13,1	7,2	11,2	Ostalo
<b>igrali loto preko Interneta u poslednjih 12 meseci?<sup>3)</sup></b>								
98,7	97,9	98,1	98,6	97,1	96,2	98,6	98,1	Ne
1,3	2,1	1,9	1,4	2,9	3,8	1,4	1,9	Da

## 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) TV		
	a1) Satelitska TV		
	a2) Kablovska TV		
	a3) Digitalna TV		
	a4) Ukupan broj TV prijemnika u Vašem domaćinstvu		kom.
	b) Radio-prijemnik (uključujući vokmen, mobilni telefon, radio u kolima...)		
	b1) ukupan broj radio-prijemnika u Vašem domaćinstvu		kom.
	c) Personalni računar (PC)		
	c1) ukupan broj računara u Vašem domaćinstvu		kom.
	d) Laptop		
	d1) ukupan broj laptop računara 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 A6
	c) Ne znam		-> idi na A6

A3	Pomoću kojih od navedenih uređaja imate pristup Internetu kod kuće?						
(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							
A4	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	<input type="checkbox"/>					
	f) Mobilni telefon (GPRS itd.)	<input type="checkbox"/>					
Ako je jedan od odgovora c,d ili e -> idi na A6; u suprotnom, idi na A5.							
A5	Koji je razlog zbog kog nemate broadband Internet konekciju (kao što je kablovska ili DSL konekcija) kod kuće?						
(moguće je dati više odgovora)							
	a) Ovaj vid konekcije je suviše skup	<input type="checkbox"/>					
	b) Nemam potrebu	<input type="checkbox"/>					
	c) Nije dostupno u mom okruženju	<input type="checkbox"/>					
	d) Imam pristup negde drugde (npr. na poslu)	<input type="checkbox"/>					
	e) Nijedno od navedenog; drugi razlozi	<input type="checkbox"/>					
-> idi na A6							
A6	Navedite ukupan iznos troškova koje je Vaše domaćinstvo imalo u vezi sa informacionim tehnologijama u 2008. godini? (IT troškovi uključuju troškove (kupovine) softvera, hardvera i ostalih usluga)	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> u evrima					
-> idi na B1							

**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
-> idi na B2			
<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"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Najmanje jednom nedeljno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Najmanje jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Ređe nego jednom mesečno	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Na poslu (van kuće)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) U obrazovnoj ustanovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) U kući druge osobe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Ostalo (Internet-kafe, hotel, aerodrom...)	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Pre više od 1 godine (manje od 3 godine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Pre više od 3 godine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Nikad nisam pohađao/pohađala kurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na B5			

<b>B5</b>	Koje ste od sledećih računarskih aktivnosti već obavljali?	
(moguće je dati više odgovora)		
	a) Kopiranje ili pomeranje fajla ili foldera	<input type="checkbox"/>
	b) Korišćenje copy ili paste alata za dupliranje ili pomeranje informacija u okviru dokumenta	<input type="checkbox"/>
	c) Korišćenje osnovnih aritmetičkih formula u spreadsheetu	<input type="checkbox"/>
	d) Kompresovanje fajlova (ZIP,RAR)	<input type="checkbox"/>
	e) Konektovanje i instaliranje novih uređaja, npr. štampača ili modema	<input type="checkbox"/>
	f) Pisanje računarskog programa	<input type="checkbox"/>
	g) Nijedno od navedenog	<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 D1
	c) Pre više od godinu dana	<input type="checkbox"/> -> idi na D1
	d) Nikad nisam koristio/koristila	<input type="checkbox"/> -> idi na E1
<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	<input type="checkbox"/>
	a1) Mobilni telefon, preko GPRS-a	<input type="checkbox"/>
	a2) Mobilni telefon, preko 3G mreže	<input type="checkbox"/>
	b) Ručni računar (palmtop, PDA)	<input type="checkbox"/>
	c) Laptop, preko <u>bežične veze</u> , van kuće ili radnog mesta	<input type="checkbox"/>
	d) Nijedno od navedenog	<input type="checkbox"/>
-> 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 zdravstvo							
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 on-line 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							
b) Da, bih							
c) Ne							
-> idi na C7							
-> idi na D1							
-> 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"/>
b) Preuzimanje (download) zvaničnih formulara						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Slanje popunjenih obrazaca						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

<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 D10
	d) Nikada		-> idi na D10
<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/e-učila		
	f) Odeća, sportski proizvodi		
	g) Igrice i dodaci (upgrades) za igrice		
	h) Računarski softver i njihovi dodaci (upgrades)		
	i) Računarska hardware oprema		
	j) Elektronska oprema (uklj. kamere)		
	k) Telekomunikacione usluge (npr. TV pretplate na širokopojasnu mrežu, dopuna pripejd telefonskih kredita, itd.)		
	l) Kupovina deonica, osiguravajućih polisa i ostale finansijske usluge		
	m) Smeštaj za odmor (hotel itd.)		
	n) Ostali putnički aranžmani (karte za prevoz, iznajmljivanje automobila, itd.)		
	o) Ulaznice za kulturne događaje		
	p) Ostalo		
Ako je jedan od odgovora d, e, g, h, n ili o -> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Muzika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Knjige, časopisi, novine, e-edukativni materijali (u elektronskoj formi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Računarski softveri (uklj. računarske i video igrice i najnovije softverske verzije)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Karte za putovanje i ulaznice za kulturne događaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Nijedan od navedenih	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Od trgovaca iz zemalja EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Od trgovaca iz ostalih zemalja sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Nepoznata zemlja porekla trgovaca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D5			
<b>D5</b>	Kako ste u poslednjih 12 meseci platili za proizvode ili usluge koje ste za sopstvene potrebe naručili preko Interneta?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Kreditnim ili debitnim karticama preko Interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Pripejd karticom ili preko pripejd računa preko Interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Elektronskim prenosom preko e-bankinga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Plaćanje, a da nije preko Interneta (gotovinom, običnim bankarskim doznakama, itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
> idi na D6			
<b>D6</b>	Da li ste tokom proteklih 12 meseci naišli na probleme prilikom kupovine/naručivanja proizvoda ili usluga preko Interneta za sopstvene potrebe?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Da	<input type="checkbox"/>	-> idi na D7
	b) Ne	<input type="checkbox"/>	-> idi na D8

<b>D7</b>	Na koje ste probleme naišli prilikom kupovine/naručivanja proizvoda ili usluga preko Interneta u poslednjih 12 meseci?			
(moguće je dati više odgovora)				
	a) Tehnički problem na veb sajtu prilikom naručivanja ili plaćanja			
	b) Teškoće u pronalaženju informacija o garancijama i drugim zakonskim pravima			
	c) Brzina isporuke veća od navedene			
	d) Konačni troškovi veći od navedenih (npr. veći troškovi isporuke)			
	e) Isporučeni pogrešni ili oštećeni proizvodi/usluge			
	f) Prezare (npr. neisporučeni proizvodi, zloupotreba informacija sa kreditnih kartica, itd.)			
	g) Teško rešavanje žalbi i obeštećenja ili nezadovoljavajući odgovor posle žalbe			
	h) Ostalo			
-> idi na D8				
<b>D8</b>	Koliko su Vam sledeći argumenti važni za naručivanje proizvoda ili usluga preko Interneta za sopstvene potrebe? (odgovoriti na svako pitanje)			
		Veoma	U izvesnoj meri	Nevažni su
	a) Veći izbor proizvoda ili usluga			
	b) Niže cene			
	c) Lako korišćenje veb sajta			
	d) Pogodnost (npr. potrebno je manje vremena)			
	e) Prilika da se kupe proizvodi koji nisu dostupni u mom regionu			
	f) Postojanje sertifikata o kvalitetu veb sajta ili prepoznatljiva marka (brand) od poverenja			
	g) Mišljenja i reakcije ostalih korisnika o veb sajta			
	h) Sigurnost u pogledu zakonskih prava i garancija			
-> idi na D9				

D9	Da li čitate uslove prodaje kada kupujete proizvode ili usluge preko Interneta za sopstvenu upotrebu?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Uvek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Ponekad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Nikada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D11			
D10	Iz kojih razloga niste kupili/naručili proizvode ili usluge za sopstvenu upotrebu u poslednjih 12 meseci?		
(moguće je dati više odgovora)			
	a) Nisam imao/imala potrebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Više volim lično da kupujem, volim da pogledam proizvod, vernost radnjama, moć navike	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Teškoće u pronalaženju relevantnih informacija o proizvodima preko veb sajta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Nedostatak veština	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Isporuka proizvoda naručenih preko Interneta predstavlja problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Brige oko bezbednosti plaćanja (npr. davanje informacija sa kreditne kartice)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Pitanja privatnosti (npr. davanje ličnih informacija preko Interneta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) Pitanja poverenja u vezi sa dobijanjem ili vraćanjem proizvoda, žalbama/refundiranjem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) Nemam platnu karticu kojom mogu plaćati preko Interneta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	j) Suviše spora Internet veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	k) Ostalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na D11			
D11	Da li ste se kladili (npr. sportsko klađenje) i/ili igrali loto preko Interneta u poslednjih 12 meseci?		
(moguće je dati samo jedan odgovor)			
	a) Da	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> idi na E1			

**MODUL E: OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANIKU**

- E1** Broj godina ispitanika \_\_\_\_\_
- E2** Pol ispitanika
- a) Muški
- b) Ženski
- E3** Obrazovni nivo ispitanika
- a) Niže od srednjeg obrazovanja
- b) Srednje obrazovanje
- c) Više i visoko obrazovanje
- E4** Radni status ispitanika
- a) Zaposlen
- b) Nezaposlen
- c) Student
- d) Ostali neuključeni u radnu snagu (penzioneri, lica na služenju vojnog roka)
- E5** Opština \_\_\_\_\_ šifra |\_|\_|\_|\_|\_|
- E6** Naselje \_\_\_\_\_ šifra |\_|\_|\_|\_|\_|
- E7** Broj članova domaćinstva \_\_\_\_\_
- F8** Od toga, broj dece mlađe od 18 godina \_\_\_\_\_
- E9** Prihod domaćinstva (prosečan neto mesečni prihod)
- a) do 300 evra
- b) od 300 do 600 evra
- c) preko 600 evra
- E10** Podaci su dati za:
- a) ispitanika
- b) drugog člana domaćinstva

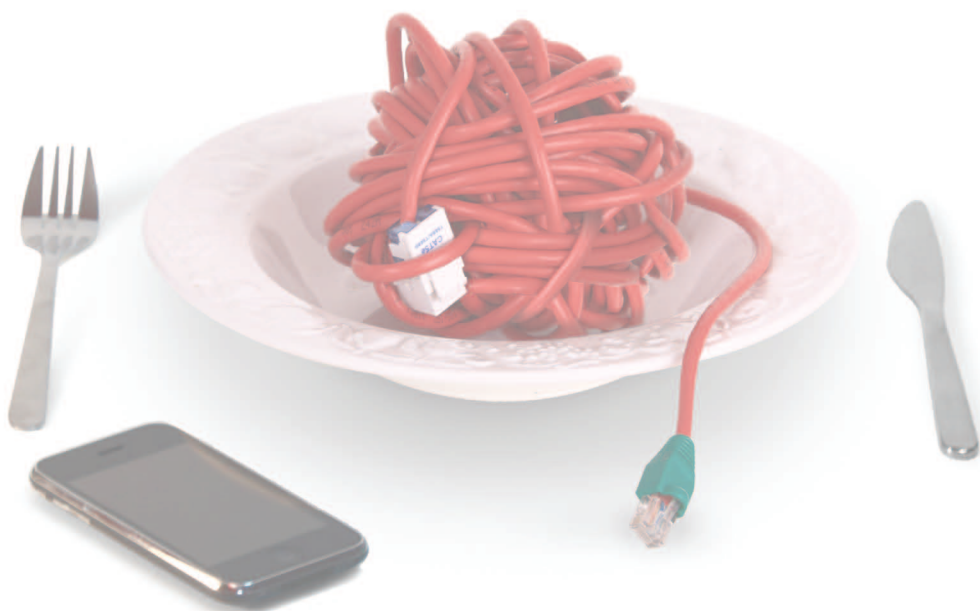






# UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI, 2009.

\* PREDUZEĆA



## 2.1. METODOLOGIJA

Realizacija	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istraživanje je sprovedeno od 2. juna do 20. juna 2009.</li></ul>
Tip istraživanja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonski intervju</li></ul>
Veličina uzorka	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1152 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 1152 preduzeća na teritoriji Republike Srbije. Stopa odgovora je 94% (1083 preduzeća).

Uzorak (preduzeća)		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Delatnost	Prerađivačka industrija	246	75	104	194	122	109	425
	Građevinarstvo	69	20	25	41	26	47	114
	Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila	208	51	24	88	81	114	283
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	14	8	4	12	4	10	26
	Saobraćaj, skladištenje i veze	71	13	20	29	27	48	104
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	100	23	13	19	22	95	136
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	18	5	3	12	6	8	26
	Banke i osiguravajuća društva	7	5	26	4	6	28	38
Broj	733	200	219	399	294	459	1152	
Procenat	63,6	17,4	19,0	34,6	25,5	39,9	100	

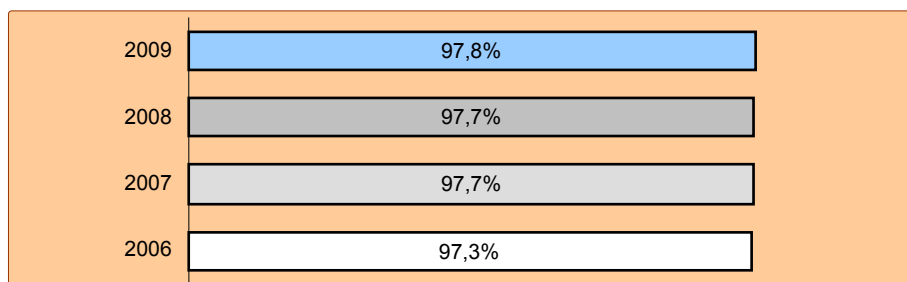
## 2.3. GLAVNI NALAZI

### 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 povećanje od 0,1% u odnosu na 2008. 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%.

97,8% preduzeća koristi računar u svom poslovanju

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



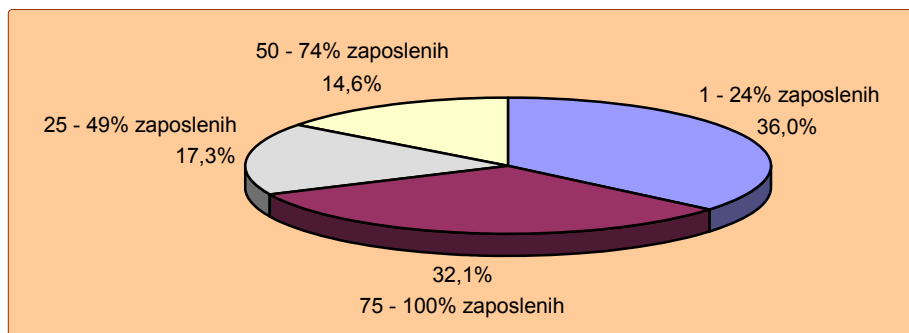
Zastupljenost računara u preduzećima varira u zavisnosti od teritorijalne celine: u Beogradu ona iznosi 98,5%, u Vojvodini 98,2%, a u centralnoj Srbiji 96,4%.

Korišćenje računara u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (100%)
- Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti (100%)
- Saobraćaj, skladištenje i veze (98,5%)
- Trgovina na veliko i malo (98,1%)
- Prerađivačka industrija (97,5%)
- Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti (96%)
- Građevinarstvo (95,7%)
- Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak (87,1%)

U 36% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi računar najmanje jedanput nedeljno, dok u 32,1% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste računar najmanje jedanput nedeljno.

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

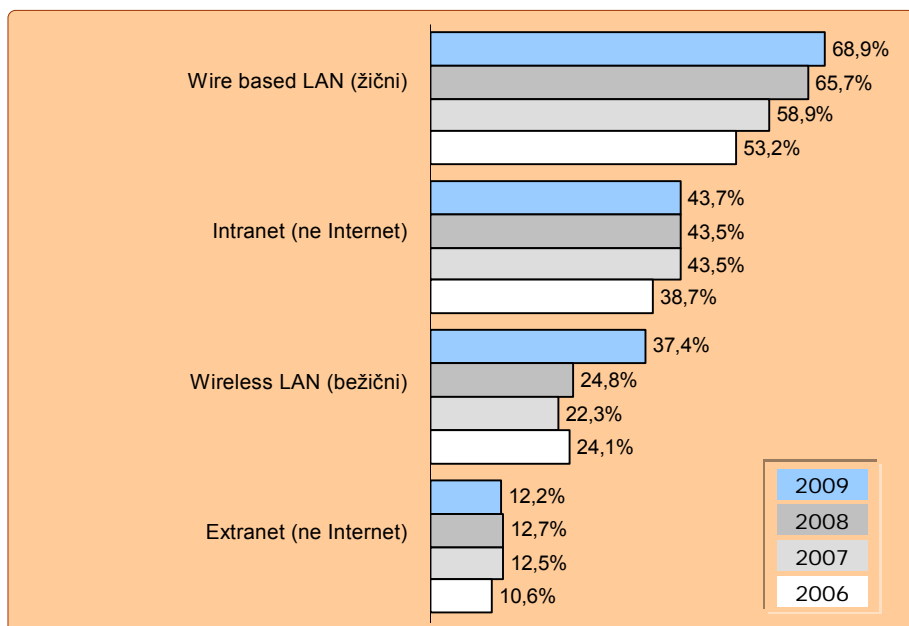


### 2.3.2. Računarski sistemi u preduzećima

Na pitanje koje se odnosi na zastupljenost informaciono-komunikacionih tehnologija preduzeća su mogla davati više odgovora. Istraživanje pokazuje da 68,9% preduzeća poseduje Wire based LAN, 43,7% Intranet, 37,4% Wireless LAN, dok 12,2% poseduje Extranet.

68,9% preduzeća poseduje Wire based LAN

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



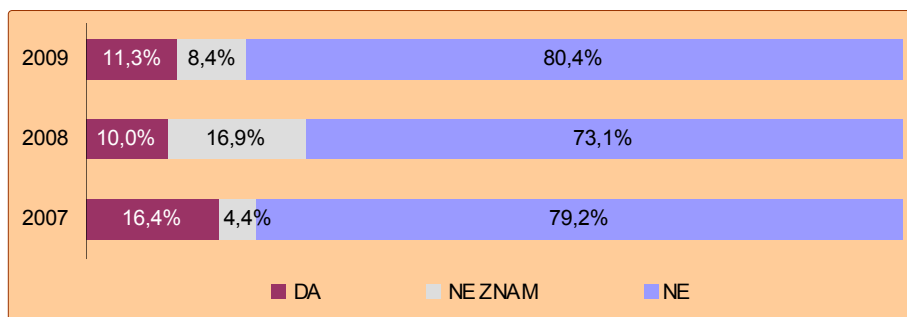
11,3% preduzeća koristilo je ERP sistem tokom januara 2009. godine

ERP sistem (skraćenica od Enterprise Resource Planning), tj. Poslovni informacioni 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 2009. godine 11,3% preduzeća u Srbiji koristilo je ERP sistem. Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih preduzeća ERP sistem poseduje 49,2%. ERP sistemom raspolaže 21,6% srednjih i 7% malih preduzeća. Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste ERP sistem (41,9%), a da zatim slede preduzeća iz oblasti Saobraćaj, skladištenje i veze (15,7%).

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

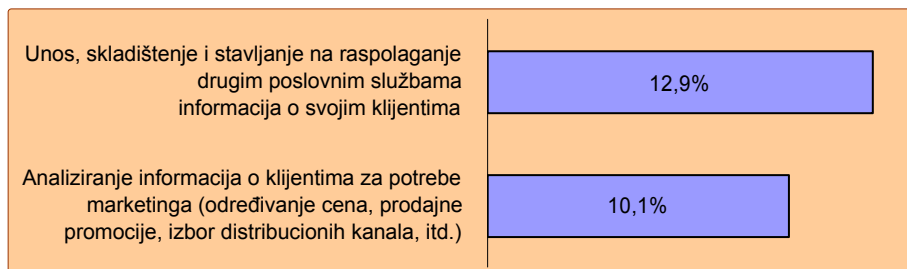


Slično kao kod ERP sistema, i upotreba sistema za upravljanje odnosa sa klijentima, skraćeno CRM (skraćenica od Customer Relationship Management), počev od 2007. godine, jedan je od osnovnih pokazatelja razvijenosti upotrebe informaciono-komunikacionih tehnologija u preduzećima u EU. U najkraćem, CRM,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

14,1% preduzeća koristilo je CRM sistem tokom januara 2009. godine

Tokom januara 2009. godine 10,1% preduzeća u Srbiji koristilo je CRM sistem, koji omogućava analiziranje informacija o klijentima za potrebe marketinga, dok je 12,9% 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 36,8%. Kada je reč o srednjim preduzećima, CRM sistem ima 26,1% preduzeća, dok 10,2% malih preduzeća ima CRM sistem. Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste CRM sistem (71%), a da zatim slede preduzeća iz oblasti Saobraćaj, skladištenje i veze (24,8%).

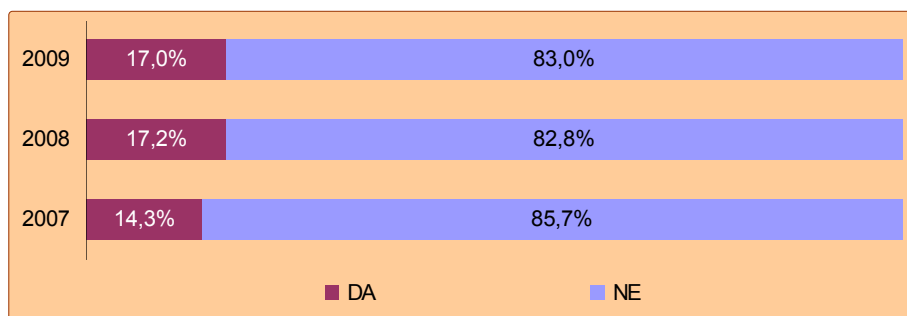
**Graf. 2.5. Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. koristilo neku softversku aplikaciju za upravljanje informacijama o klijentima, tzv. CRM, koja omogućava:**



Tokom 2009. godine 17% preduzeća koristilo je Linux operativni sistem. Linux operativni sistem je najzastupljeniji kod velikih preduzeća (39,7%), zatim u srednjim preduzećima (25,1%), dok zastupljenost Linux operativnog sistema kod malih preduzeća iznosi 14%.

Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste Linux sistem (83,9%).

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

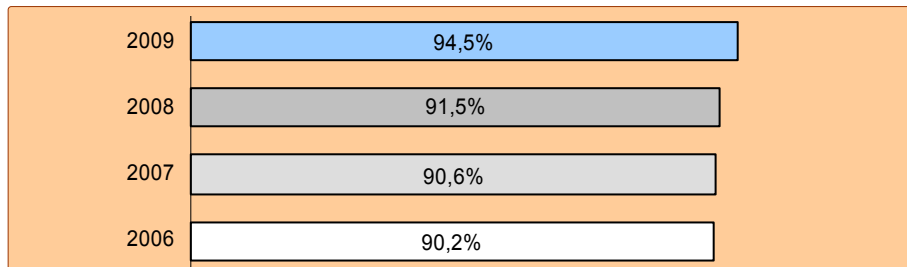


17% preduzeća koristilo je Linux „open source“ operativni sistem tokom 2009. godine

### 2.3.3. Internet u preduzećima

U Republici Srbiji, 94,5% preduzeća ima Internet priključak, što je za 3% više u odnosu na 2008. godinu, 3,9% više u odnosu na 2007. godinu, a 4,3% u odnosu na 2006. godinu. Analiza preduzeća prema veličini pokazuje da od ukupnog broja velikih preduzeća Internet priključak poseduje 100%. Kada je reč o srednjim preduzećima, Internet priključak ima 97,7% preduzeća. Situacija je neznatno drugačija kod malih preduzeća, gde 93,4% tih preduzeća ima Internet priključak.

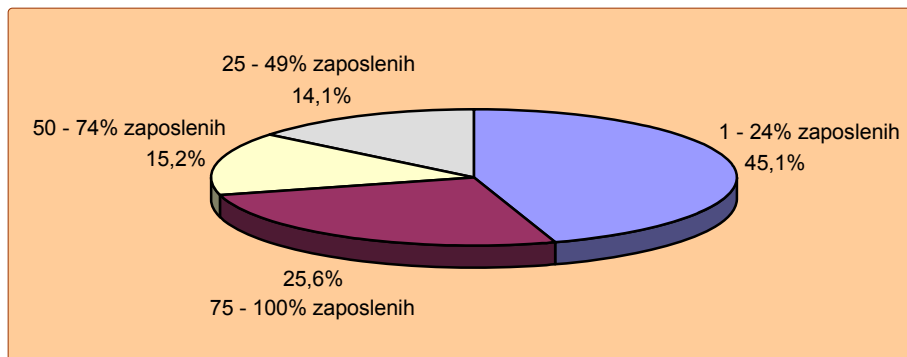
94,5% preduzeća ima Internet priključak

**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%)
- Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti (98,7%)
- Prerađivačka industrija (97%)
- Građevinarstvo (92,3%)
- Trgovina na veliko i malo (92%)
- Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak (89%)
- Saobraćaj, skladištenje i veze (88,5%)

U 45,1% preduzeća ¼ zaposlenih lica koristi Internet najmanje jedanput nedeljno, dok u 25,6% preduzeća 75-100% zaposlenih koriste Internet najmanje jedanput nedeljno.

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



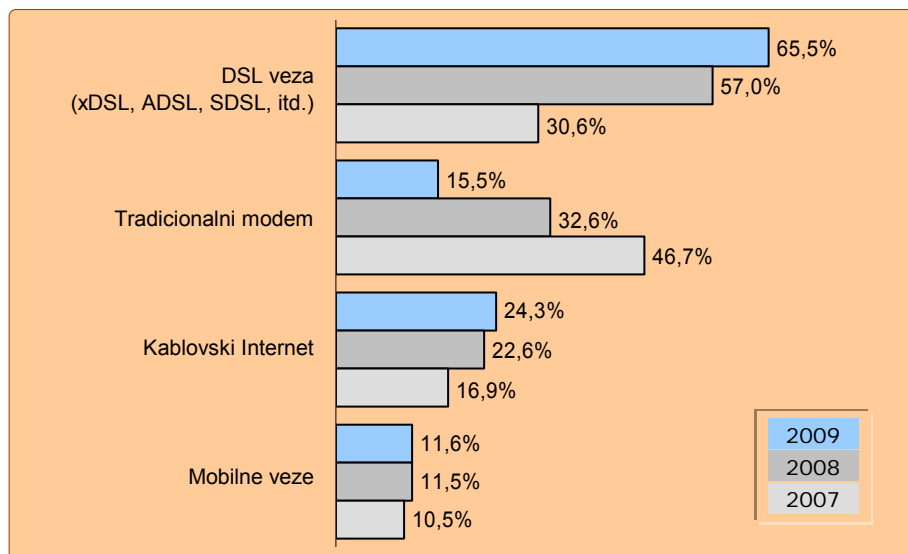
U vezi s načinom pristupanja Internetu (tipovi konekcije), preduzećima je bilo omogućeno da odaberu jedan od nekoliko ponuđenih odgovora.

Na osnovu dobijenih rezultata, od ukupnog broja preduzeća koja poseduju Internet priključak, DSL ima 65,5% preduzeća, modemsku konekciju 15,5% preduzeća a kablovski Internet 24,3% preduzeća.

Na osnovu podataka vidimo smanjenje modemske konekcije za 17,1%, kao i povećanje DSL-a za 8,5% u odnosu na 2008. godinu.

65,5% preduzeća koja imaju Internet priključak koriste DSL (xDSL, ADSL) vezu

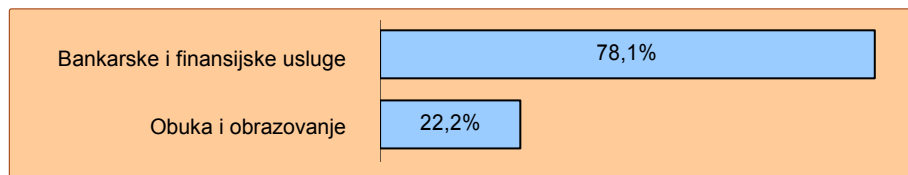
**Graf. 2.9. Da li vaša ustanova ima neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom?**



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

- „Bankarske i finansijske usluge.“ (78,1%)
- „Obuka i obrazovanje.“ (22,2%)

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

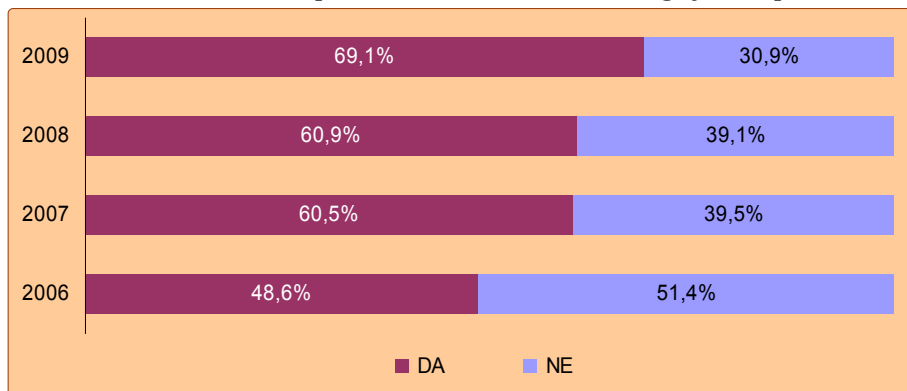


### 2.3.4. Javna uprava (e-government)

Od ukupnog broja preduzeća koja imaju Internet priključak, 69,1% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 8,2% u odnosu na 2008. godinu, 8,6% u odnosu na 2007. godinu, a 20,5% u odnosu na 2006. godinu. 30,9% preduzeća ne koristi tu mogućnost.

69,1% preduzeća koja imaju Internet priključak koristi elektronske servise javne uprave

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

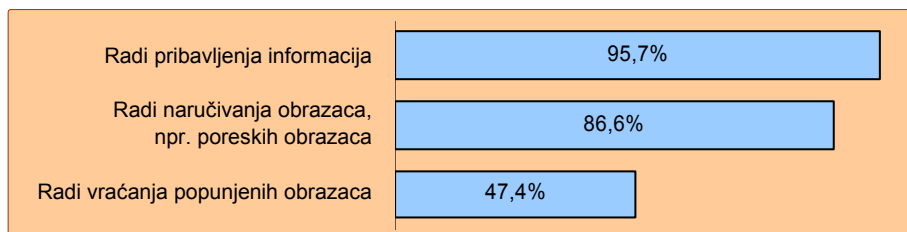


Analiza preduzeća prema oblasti poslovanja pokazuje nam da banke i osiguravajuća društva najviše koriste Internet usluge javne administracije (90,3%), a zatim slede preduzeća iz oblasti Građevinarstva (86,8%).

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

- „Za pribavljanje informacija.“ (95,7%)
- „Za pribavljanje obrazaca.“ (86,6%)
- „Za vraćanje popunjenih obrazaca.“ (47,4%)

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



### 2.3.5. Veb sajt

67% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje veb sajt, dok je taj procenat za 2008. godinu iznosio 68,9%, za 2007. godinu 61,8%, a za 2006. godinu 52,9%.

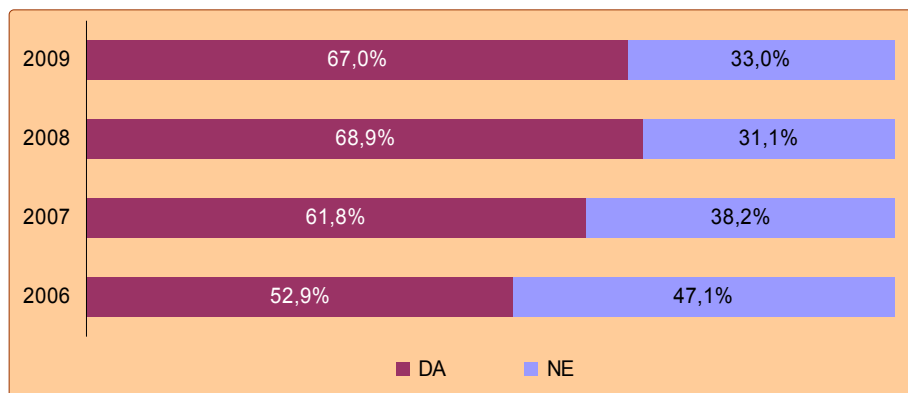
Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 81,0% od velikih preduzeća poseduje veb sajt
- 79,8% od srednjih preduzeća poseduje veb sajt
- 62,5% od malih preduzeća poseduje veb sajt

67% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje veb sajt

Razlike postoje i u zavisnosti od teritorijalne celine. U Beogradu, veb sajt poseduje 78,2% preduzeća, u Vojvodini 66,3%, a u centralnoj Srbiji 55,3%.

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

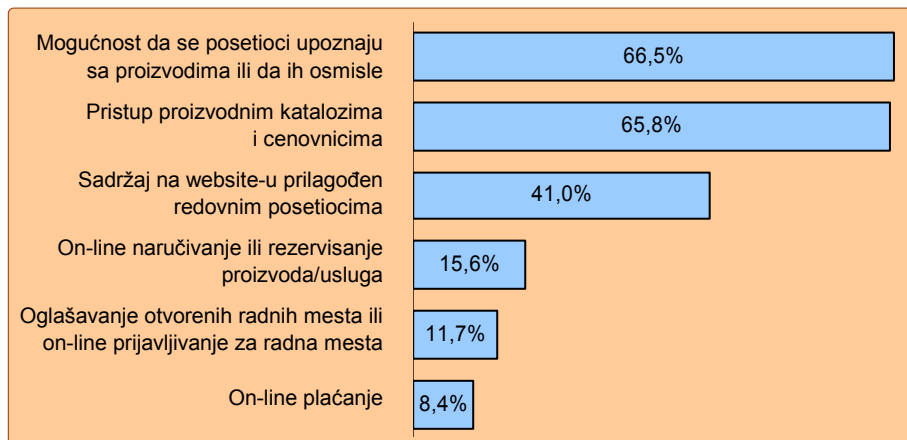


Posedovanje veb sajta u preduzećima, prema delatnosti:

- Banke i osiguravajuća društva (96,8%)
- Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak (86,9%)
- Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti (75,4%)
- Prerađivačka industrija (70,4%)
- Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti (66,2%)
- Saobraćaj, skladištenje i veze (64,6%)
- Trgovina na veliko i malo (61%)
- Građevinarstvo (60,4%)

Preduzeća koja poseduju veb sajt posredstvom veb sajta najčešće pružaju :

- Mogućnost da se posetioci upoznaju sa proizvodima (66,5%)
- Pristup proizvodnim katalozima i cenovnicima (65,8%)
- Sadržaj na veb sajtu koji je prilagođen redovnim posetiocima (41%)

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

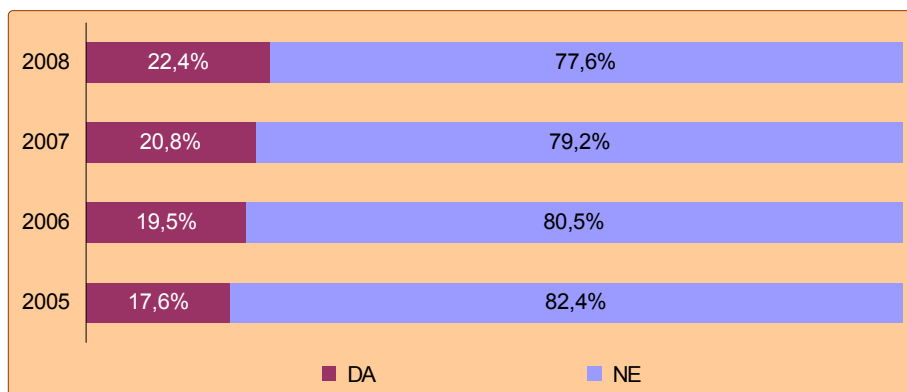
### 2.3.6. Elektronsko poslovanje

Tokom 2008. godine 22,4% preduzeća koja imaju Internet priključak u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta, što čini povećanje od 1,6% u odnosu na 2007. godinu, 2,9% u odnosu na 2006. godinu, a 4,8% u odnosu na 2005. godinu.

Kada pogledamo strukturu preduzeća prema veličini, dobijamo sledeće rezultate:

- 24,4% od velikih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta
- 24,1% od srednjih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta
- 21,9% od malih preduzeća naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta

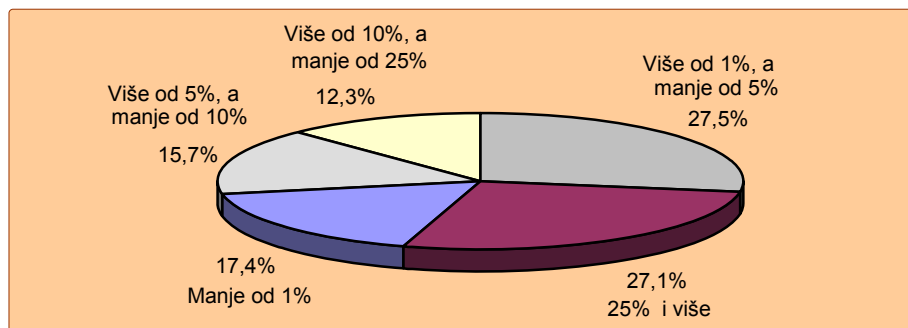
22,4% preduzeća koja imaju Internet priključak naručivalo je tokom 2008. godine proizvode/usluge putem Interneta

**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:

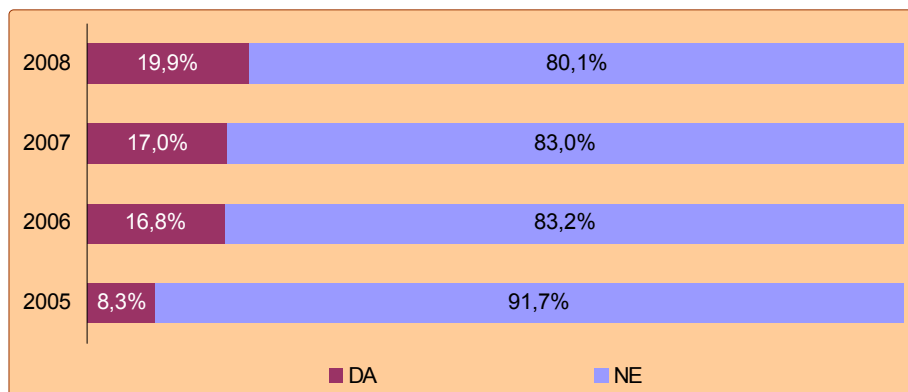
- „Manje od 1%.“ (17,4% preduzeća)
- „Više od 1%, a manje od 5%.“ (27,5% preduzeća)
- „Više od 5%, a manje od 10%.“ (15,7% preduzeća)
- „Više od 10%, a manje od 25%.“ (12,3% preduzeća)
- „25% i više.“ (27,1% preduzeća)

**Graf. 2.16. Molimo, navedite podatak za 2008. godinu o procentu Internet nabavki u odnosu na ukupne nabavke?**



Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 19,9% preduzeća koja imaju Internet priključak tokom 2008. primalo porudžbine (izuzev e-mail porudžbina) putem Interneta, što čini povećanje od 2,9% u odnosu na 2007. godinu, 3,1% u odnosu na 2006. godinu, a 11,6% u odnosu na 2005. godinu.

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



19,9% preduzeća koja imaju Internet priključak primalo je porudžbine putem Interneta tokom 2008. godine

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

Da: 26,4%

Ne: 73,6%

### 2.3.7. Bezbednost informacionih sistema u preduzećima

U Republici Srbiji samo 20,2% preduzeća poseduje pravilnik kojim su normativno regulisana pitanja informacione bezbednosti.

**Graf. 2.19. Da li vaše preduzeće ima pravilnik kojim su normativno regulisana pitanja informacione bezbednosti?**

Da: 20,2%

Ne: 79,8%

Kada je reč o poznavanju mera informacionih bezbednosti, 16,8% preduzeća vrši proveru svojih zaposlenih, dok 83,2% preduzeća još uvek nije uvelo proveru te vrste.

**Graf. 2.20. Da li se u vašem preduzeću vrši provera zaposlenih u vezi sa poznavanjem mera informacione bezbednosti?**

Da: 16,8%

Ne: 83,2%

Na osnovu rezultata istraživanja došlo se do zaključka da se u 52,9% preduzeća vrši identifikacija korisnika informacionih sistema kojima je dozvoljen pristup.

**Graf. 2.21. Da li je u vašem preduzeću onemogućeno kopiranje i iznošenje podataka (uključujući i softver) na prenosivim medijima (DVD, CD i dr.)?**

Da: 38,4%

Ne: 61,6%

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

- „Slučajno oštećenje informacionog sistema i podataka.“ (22,3% preduzeća)
- „Namerno oštećenje opreme i podataka.“ (2,4% preduzeća)
- „Zloupotreba ovlašćenja.“ (1,3 % preduzeća)

## 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
	Saobraćaj, skladištenje i veze	98,2	100,0	100,0	100,0	100,0	95,8	98,5
	Trgovina na veliko i malo	97,7	100,0	100,0	97,0	97,3	99,4	98,1
	Preradivačka industrija	96,5	100,0	100,0	96,1	97,6	100,0	97,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	95,3	100,0	100,0	91,5	100,0	100,0	96,0
	Gradjevinarstvo	94,3	100,0	100,0	97,1	100,0	91,1	95,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	77,9	100,0	100,0	76,7	100,0	100,0	87,1
Ukupno		97,0	100,0	100,0	96,4	98,2	98,5	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%	34,7	41,0	36,8	43,0	44,9	22,8	36,0	
75-100%	32,6	29,5	34,0	22,2	23,4	48,0	32,1	
25- 49%	17,1	18,6	15,6	20,3	18,6	13,4	17,3	
50-74%	15,6	10,9	13,6	14,5	13,1	15,8	14,6	

<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	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	96,2	96,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	88,7	100,0	100,0	90,7	100,0	77,1	90,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	87,2	100,0	42,9	74,5	92,9	91,4	88,4
	Preradivačka industrija	61,7	90,1	87,9	66,8	71,8	74,3	70,2
	Trgovina na veliko i malo	65,6	93,8	95,3	54,2	70,6	81,2	69,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	36,4	71,4	87,5	34,8	40,9	85,2	53,7
	Gradjevinarstvo	44,0	78,9	98,2	52,0	35,0	70,3	53,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	36,5	100,0	95,8	30,0	71,0	51,7	48,8
Ukupno	62,6	90,5	89,1	59,4	68,6	78,3	68,9	
<b>A4: Wireless LAN (bežični)</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	58,8	44,3	80,4	19,2	47,6	87,4	55,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	75,3	40,0	14,3	64,5	0,0	52,2	50,0
	Trgovina na veliko i malo	44,2	38,2	66,0	55,1	27,9	46,1	43,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	39,5	63,3	25,0	39,8	33,7	59,3	42,0
	Preradivačka industrija	30,1	36,1	62,1	37,8	28,8	33,4	34,0
	Gradjevinarstvo	39,0	13,2	56,4	23,4	46,6	33,8	32,7
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	25,0	31,6	100,0	0,0	28,0	30,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	29,1	23,3	66,7	25,1	37,9	26,7	28,5
Ukupno	37,3	33,9	60,1	39,5	31,9	39,3	37,4	



**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	71,4	80,0	94,7	100,0	100,0	84,6	87,1
	Preradivačka industrija	39,3	54,5	75,1	48,9	40,2	43,1	44,9
	Trgovina na veliko i malo	35,7	95,3	77,8	51,4	53,6	33,0	44,2
	Gradjevinarstvo	31,4	84,2	52,7	42,5	45,0	42,0	43,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	34,7	83,6	95,2	46,2	19,8	48,2	42,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	26,0	100,0	89,6	19,3	66,1	42,3	40,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,5	57,1	87,5	34,8	40,9	29,6	33,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	17,6	100,0	100,0	25,7	11,6	54,3	28,3
Ukupno	35,2	72,1	75,8	46,0	44,9	40,5	43,7	
<b>A6: Extranet (ne Internet)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	28,6	80,0	78,9	50,0	100,0	65,4	67,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	11,5	27,1	28,6	18,4	11,9	13,3	14,0
	Preradivačka industrija	11,8	15,6	36,7	17,5	5,7	16,8	13,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	14,1	1,5	52,1	4,7	6,3	28,4	13,1
	Trgovina na veliko i malo	6,2	43,3	63,7	11,4	12,2	12,3	12,0
	Gradjevinarstvo	4,2	10,4	16,1	9,0	3,9	4,7	6,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	75,0	0,0	2,3	5,7	2,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	8,9	20,5	39,9	13,5	7,9	14,0	12,2	

**A7: Da li je vaše preduzeće tokom 2009. 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	57,1	80,0	94,7	100,0	100,0	80,8	83,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	37,4	63,3	100,0	36,1	77,9	8,6	41,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	34,9	52,2	14,3	21,5	60,3	35,4	37,1
	Gradjevinarstvo	17,0	15,3	16,1	0,2	27,0	24,4	16,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	16,1	1,5	29,2	1,1	19,0	24,7	14,1
	Preradivačka industrija	9,5	20,6	38,4	17,1	7,2	14,9	13,7
	Trgovina na veliko i malo	8,9	34,8	62,6	15,4	15,0	10,4	13,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	28,6	12,5	12,3	0,0	18,5	12,8
Ukupno		14,0	25,1	39,7	14,2	17,8	19,1	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
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	98,5	100,0	100,0	100,0	92,9	100,0	98,7
	Prerađivačka industrija	96,2	98,7	100,0	97,3	96,6	97,1	97,0
	Građevinarstvo	92,6	89,5	100,0	94,0	85,0	96,7	92,3
	Trgovina na veliko i malo	90,6	100,0	100,0	84,3	98,4	94,0	92,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	90,5	85,7	100,0	77,5	100,0	100,0	89,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	85,7	100,0	100,0	77,0	90,3	100,0	88,5
Ukupno	93,4	97,7	100,0	91,8	95,0	96,8	94,5	

### 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%	41,6	56,6	57,1	55,2	57,3	27,4	45,1	
75-100%	27,2	21,3	15,7	13,7	13,6	45,1	25,6	
50-74%	16,0	12,3	12,4	15,3	14,3	15,4	15,2	
25- 49%	15,2	9,8	14,8	15,8	14,8	12,1	14,1	

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

**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	Saobraćaj, skladištenje i veze	14,4	65,3	0,0	31,7	25,6	14,6	23,4
	Banke i osiguravajuća društva	14,3	40,0	21,1	50,0	66,7	15,4	22,6
	Građevinarstvo	24,9	12,1	3,6	22,3	11,8	27,4	21,4
	Prerađivačka industrija	15,7	13,7	18,8	13,4	15,5	18,5	15,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,4	10,1	0,0	18,7	17,4	12,3	14,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	33,3	12,5	31,9	0,0	1,9	14,3
	Trgovina na veliko i malo	11,1	22,5	13,5	23,8	14,5	4,1	12,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	6,4	0,0	25,0	0,0	2,3	22,9	6,2
Ukupno	14,8	18,7	13,8	18,4	15,4	12,9	15,5	
<b>DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	71,8	82,8	91,1	74,2	84,3	68,6	74,9
	Trgovina na veliko i malo	75,4	49,3	38,0	72,7	82,5	62,7	71,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	80,1	58,3	12,5	68,1	79,5	61,1	67,2
	Prerađivačka industrija	60,0	66,5	70,5	60,1	63,9	64,1	62,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	62,3	57,4	85,7	53,0	52,9	67,1	61,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	60,0	73,3	25,0	62,9	68,6	45,7	60,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	48,6	65,3	52,1	37,0	44,6	70,2	51,8
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	80,0	57,9	100,0	100,0	46,2	54,8
Ukupno	66,0	63,6	66,2	63,1	70,0	64,8	65,5	

**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	71,4	60,0	100,0	50,0	100,0	88,5	87,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	36,3	52,2	19,0	37,6	35,8	39,2	38,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	35,1	0,0	75,0	27,8	24,4	51,4	32,5
	Prerađivačka industrija	27,2	26,3	36,7	23,1	25,2	37,3	27,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	27,8	15,3	66,7	17,5	34,9	28,8	26,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	20,4	8,3	87,5	13,1	20,5	25,9	19,5
	Trgovina na veliko i malo	10,0	52,6	58,5	11,8	5,7	27,5	16,9
	Građevinarstvo	11,2	23,7	43,8	13,2	7,4	22,7	15,2
Ukupno		21,1	32,6	46,2	19,7	18,7	32,6	24,3
<b>Mobilne veze</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	28,6	40,0	52,6	50,0	66,7	42,3	45,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	26,1	26,7	25,0	37,1	9,3	25,7	26,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	28,1	1,5	33,3	19,9	6,9	38,5	23,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	11,2	15,9	23,8	5,7	27,4	10,2	12,2
	Trgovina na veliko i malo	8,8	19,2	31,6	7,4	7,6	14,8	10,7
	Prerađivačka industrija	10,7	6,2	31,9	13,1	8,2	8,8	10,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	19,9	0,0	0,0	0,0	0,0	25,9	10,6
	Građevinarstvo	6,3	5,4	28,6	6,6	7,4	7,7	7,2
Ukupno		11,1	9,5	31,3	11,2	9,2	13,5	11,6

**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	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	96,2	96,8
	Građevinarstvo	86,6	76,1	86,6	74,4	88,2	91,6	84,5
	Prerađivačka industrija	76,9	89,3	74,9	77,3	83,2	81,3	80,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	78,0	83,6	100,0	78,0	72,9	81,2	79,2
	Trgovina na veliko i malo	77,6	82,1	93,0	69,1	71,5	89,4	78,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	62,9	66,0	95,8	30,7	91,0	74,6	64,6
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	45,2	63,3	100,0	45,4	11,6	100,0	48,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	29,8	50,0	87,5	31,9	0,0	68,5	41,5
Ukupno		76,5	83,3	83,5	70,9	78,3	84,8	78,1
<b>Obuka i obrazovanje</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	78,9	–	25,0	55,7	88,4	71,4	69,2
	Banke i osiguravajuća društva	42,9	40,0	68,4	50,0	100,0	53,8	58,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	40,8	63,6	14,3	53,0	23,8	46,0	43,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	19,9	33,3	12,5	0,0	0,0	61,1	24,9
	Građevinarstvo	4,5	75,8	61,6	22,8	22,9	18,6	21,3
	Trgovina na veliko i malo	10,3	62,0	60,2	19,3	12,9	21,6	18,5
	Prerađivačka industrija	15,9	19,7	30,7	13,7	15,9	26,1	17,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,8	35,5	66,7	15,4	24,7	13,5	17,3
Ukupno		16,7	39,6	42,0	19,2	18,0	27,8	22,2

**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	100,0	63,3	100,0	91,8	100,0	100,0	96,2
	Banke i osiguravajuća društva	71,4	100,0	94,7	100,0	100,0	88,5	90,3
	Građevinarstvo	84,3	94,1	96,4	84,0	82,4	92,8	86,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	75,8	90,4	95,2	52,3	91,8	82,9	78,2
	Prerađivačka industrija	66,5	85,3	76,6	75,0	64,0	74,8	71,8
	Trgovina na veliko i malo	52,6	87,9	95,3	47,4	37,2	79,3	58,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	57,0	52,3	95,8	48,0	29,4	86,6	57,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	19,9	41,7	100,0	15,9	20,5	57,4	33,6
Ukupno		64,5	84,0	85,8	65,4	57,6	80,6	69,1

**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
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Prerađivačka industrija	98,5	100,0	88,0	97,6	100,0	98,3	98,4
	Građevinarstvo	97,5	100,0	100,0	100,0	92,9	100,0	98,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	93,6	100,0	100,0	100,0	100,0	77,1	94,3
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	80,0	94,4	100,0	100,0	91,3	92,9
	Trgovina na veliko i malo	86,1	100,0	100,0	81,4	64,9	100,0	89,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	85,0	100,0	100,0	100,0	100,0	79,9	88,4
Ukupno		94,3	99,9	94,1	95,3	91,9	97,9	95,7
<b>Radi pribavljanja obrazaca (npr. poreskih obrazaca)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	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	87,5	100,0	100,0	96,8	97,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	96,3	97,1	100,0	100,0	96,6	95,0	96,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	91,2	94,5	90,0	100,0	86,9	91,5	91,7
	Prerađivačka industrija	86,5	98,6	85,5	94,5	89,8	83,0	90,1
	Trgovina na veliko i malo	78,8	100,0	100,0	79,1	100,0	81,2	83,9
	Građevinarstvo	67,5	100,0	100,0	84,8	50,0	85,4	76,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	46,3	100,0	100,0	49,4	33,7	77,1	51,5
Ukupno		82,1	98,7	92,3	89,8	84,1	85,4	86,6

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



**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	Banke i osiguravajuća društva	100,0	60,0	100,0	100,0	100,0	91,3	92,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	50,0	100,0	87,5	100,0	100,0	74,2	82,0
	Građevinarstvo	63,0	75,1	96,3	77,2	38,1	77,7	67,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	40,0	97,1	82,6	45,3	71,6	50,5	52,1
	Prerađivačka industrija	45,2	59,7	68,5	53,7	43,8	52,6	50,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	30,5	80,7	90,0	75,6	36,8	34,3	40,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	32,4	100,0	100,0	49,4	11,6	54,3	39,0
	Trgovina na veliko i malo	17,8	81,1	81,0	36,2	23,7	34,7	33,2
Ukupno	37,6	70,4	79,6	54,7	38,5	46,4	47,4	
<b>Za potpunu elektronsku obradu administrativnog postupka (npr. izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe za dodatnim radom sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi)</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	60,0	60,0	44,4	100,0	66,7	43,5	50,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	51,5	0,0	52,2	16,3	25,0	60,1	42,7
	Prerađivačka industrija	25,8	28,2	25,9	30,0	24,4	22,7	26,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	14,8	57,9	50,0	39,3	0,0	5,7	18,7
	Trgovina na veliko i malo	10,6	39,2	24,2	13,0	28,0	15,6	17,1
	Građevinarstvo	0,0	32,1	35,2	4,3	4,8	15,1	8,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,8	4,3	60,0	11,4	0,0	10,1	8,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	16,7	27,7	31,5	21,9	18,6	19,3	20,0	

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

**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	18,7	40,1	0,0	65,9	0,0	5,0	21,3
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	20,0	16,7	50,0	33,3	8,7	14,3
	Prerađivačka industrija	5,5	22,5	10,1	8,2	15,8	11,1	10,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	11,3	0,0	0,0	10,1	0,0	22,9	10,2
	Trgovina na veliko i malo	5,8	2,3	3,7	6,6	0,0	5,9	5,0
	Građevinarstvo	3,6	6,6	3,7	7,6	0,0	4,0	4,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	1,4	4,3	0,0	5,4	0,0	1,7	1,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	5,6	14,7	6,8	10,3	7,3	6,2	7,8	

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

**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	85,7	100,0	100,0	100,0	100,0	96,2	96,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	89,5	83,3	87,5	71,0	100,0	98,1	86,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	70,8	100,0	95,2	55,4	84,7	79,5	75,4
	Preradivačka industrija	66,9	76,2	70,3	63,0	70,8	78,9	70,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	61,1	100,0	100,0	81,4	33,7	77,1	66,2
	Saobraćaj, skladištenje i veze	59,9	78,2	95,8	41,6	67,4	82,6	64,6
	Trgovina na veliko i malo	57,7	78,1	81,3	46,8	54,9	74,6	61,0
	Gradjevinarstvo	52,3	82,0	100,0	36,2	70,6	76,4	60,4
Ukupno		62,5	79,8	81,0	55,3	66,3	78,2	67,0

**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 posetilaca veb sajta ili potvrdu o bezbednosti veb sajta?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	16,7	40,0	73,7	50,0	33,3	60,0	56,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	33,3	80,0	71,4	22,4	40,9	83,0	53,9
	Prerađivačka industrija	40,4	30,6	21,1	42,0	29,6	35,9	36,6
	Trgovina na veliko i malo	36,7	32,0	13,2	25,9	56,8	29,4	35,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	27,4	66,4	5,3	37,1	13,9	39,7	34,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	38,9	0,0	50,0	22,8	72,4	33,3	33,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	18,7	62,0	21,7	35,2	40,7	18,5	28,7
	Građevinarstvo	0,0	21,7	8,9	0,0	6,0	9,8	6,5
Ukupno	32,3	36,5	21,6	34,2	33,6	31,6	32,9	
<b>Pristup proizvodnim katalogima i cenovnicima?</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	71,2	100,0	58,7	73,6	68,2	84,1	77,1
	Prerađivačka industrija	63,8	78,2	77,9	66,6	72,3	68,1	68,7
	Trgovina na veliko i malo	71,6	39,4	53,7	53,9	46,4	79,1	65,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	73,5	26,7	25,0	57,0	93,1	63,0	64,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	64,5	57,4	5,3	61,1	57,7	63,3	61,9
	Banke i osiguravajuća društva	16,7	60,0	63,2	50,0	66,7	52,0	53,3
	Građevinarstvo	58,7	20,8	55,4	45,1	69,5	35,7	48,4
Ukupno	66,8	63,3	63,7	62,7	64,2	68,9	65,8	

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

**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	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	91,9	73,3	50,0	88,6	65,5	96,3	87,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	100,0	60,0	28,6	77,6	100,0	73,6	80,0
	Banke i osiguravajuća društva	100,0	40,0	84,2	100,0	100,0	76,0	80,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	81,6	54,8	94,7	67,5	70,6	80,4	76,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	86,4	45,4	54,3	73,6	68,5	80,5	75,4
	Prerađivačka industrija	66,8	88,4	61,2	57,0	89,3	78,7	72,8
	Građevinarstvo	43,3	100,0	83,0	100,0	41,7	57,3	61,6
	Trgovina na veliko i malo	38,9	95,4	69,9	50,1	63,4	43,5	49,9
Ukupno	60,4	84,1	68,3	61,3	73,8	65,6	66,5	
<b>On-line naručivanje ili rezervisanje proizvoda/usluga?</b>								
Delatnost	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	34,5	60,0	28,6	59,2	40,9	34,0	44,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	31,0	40,0	21,7	39,2	15,4	40,1	32,6
	Banke i osiguravajuća društva	16,7	0,0	36,8	50,0	33,3	24,0	26,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	18,5	0,0	25,0	11,4	0,0	33,3	15,8
	Trgovina na veliko i malo	14,6	19,9	23,5	11,0	12,8	19,2	15,8
	Prerađivačka industrija	12,6	19,2	20,4	19,7	6,5	16,4	14,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	12,9	9,6	0,0	17,1	11,5	11,1	12,0
	Građevinarstvo	7,2	0,0	26,8	9,9	8,3	4,4	6,8
Ukupno	14,3	18,4	22,1	18,5	9,8	17,2	15,6	

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

**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>On-line plaćanje?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	0,0	20,0	47,4	50,0	33,3	32,0	33,3
	Saoobraćaj, skladištenje i veze	16,4	2,0	8,7	11,9	15,4	11,5	12,7
	Trgovina na veliko i malo	12,3	2,0	15,4	13,5	8,2	10,3	10,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	10,4	0,0	25,0	0,0	0,0	33,3	9,4
	Prerađivačka industrija	5,7	17,5	1,4	9,8	6,9	9,6	8,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	11,1	0,0	14,3	0,0	0,0	15,1	6,9
	Građevinarstvo	3,2	7,6	28,6	9,9	–	9,0	6,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	0,6	3,3	0,0	0,0	0,0	1,7	1,1
Ukupno	7,6	10,3	12,0	9,7	6,3	8,8	8,4	
<b>Sadržaj na veb sajtu prilagođen redovnim posetiocima?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	33,3	80,0	68,4	50,0	66,7	64,0	63,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	67,8	0,0	25,0	34,2	65,5	92,6	55,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	58,4	19,7	10,5	16,6	32,0	62,2	49,9
	Prerađivačka industrija	47,1	49,9	46,0	55,8	35,7	48,6	47,9
	Građevinarstvo	56,5	21,7	5,4	1,3	30,6	70,8	43,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	35,0	40,0	0,0	100,0	0,0	0,0	34,9
	Trgovina na veliko i malo	33,8	8,1	6,6	57,4	42,0	9,8	28,5
	Saoobraćaj, skladištenje i veze	36,7	2,0	4,3	18,8	33,3	27,2	27,2
Ukupno	45,0	31,8	28,2	48,3	36,1	39,2	41,0	

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

**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 on-line prijavljivanje za radna mesta?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	16,7	40,0	68,4	50,0	66,7	52,0	53,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	38,9	0,0	50,0	22,8	65,5	37,0	33,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	19,7	23,3	21,1	16,6	20,0	21,4	20,5
	Građevinarstvo	22,5	14,2	3,6	18,2	13,9	22,3	18,8
	Prerađivačka industrija	8,6	12,1	24,9	5,0	13,3	15,0	10,4
	Trgovina na veliko i malo	8,4	0,0	28,7	6,0	7,0	8,0	7,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	3,0	2,0	37,0	2,6	1,5	7,1	4,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	71,4	0,0	0,0	9,4	4,3
Ukupno	11,4	10,1	26,3	7,2	11,9	14,6	11,7	

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

**B9: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. koristilo digitalan potpis prilikom slanja poruka, tj. enkriptivne metode koje obezbeđuju verodostojnost i celovitost poruke?**

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	28,6	60,0	36,8	50,0	66,7	34,6	38,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	39,7	0,0	16,7	14,9	9,4	62,5	31,5
	Trgovina na veliko i malo	10,4	12,2	35,4	9,7	21,0	5,9	11,1
	Prerađivačka industrija	8,5	5,5	14,5	6,2	9,1	9,8	8,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,5	9,6	9,5	6,4	2,0	9,9	7,9
	Građevinarstvo	3,0	24,8	5,4	6,4	0,6	13,3	7,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,9	0,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		10,3	8,9	17,0	7,5	11,2	12,2	10,3



## MODUL 2.C: AUTOMATSKA RAZMENA PODATAKA<sup>1)</sup>

**C1: Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. 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	57,1	60,0	78,9	100,0	100,0	65,4	71,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	36,8	1,5	39,6	21,1	19,0	52,3	31,1
	Trgovina na veliko i malo	22,5	32,8	83,0	21,5	10,3	36,1	24,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	26,1	15,8	14,3	41,2	3,8	24,9	24,4
	Prerađivačka industrija	12,4	30,2	42,8	18,2	14,6	22,9	18,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	100,0	25,0	16,5	9,3	2,9	11,0
	Građevinarstvo	7,7	5,5	58,9	12,4	8,2	7,8	9,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	14,3	12,5	12,3	0,0	1,9	6,7
Ukupno		18,5	25,1	50,1	19,9	11,9	28,0	20,8

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

**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	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	90,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	57,6	100,0	63,9	91,4	88,3
	Trgovina na veliko i malo	84,3	83,5	37,0	89,2	65,2	81,0	81,6
	Prerađivačka industrija	85,0	73,7	43,5	74,0	69,5	82,1	75,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	68,2	60,4	0,0	84,5	50,0	58,3	66,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	41,9	0,0	21,1	36,3	95,2	26,4	40,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	36,7	100,0	50,0	0,0	100,0	40,6
	Banke i osiguravajuća društva	25,0	0,0	20,0	50,0	0,0	17,6	18,2
Ukupno	76,2	75,1	40,8	78,5	69,1	70,4	73,0	
<b>Primanje elektronskih fakture</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	100,0	100,0	66,7	100,0	67,2	97,1	90,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	90,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	87,0	20,8	66,7	84,5	50,0	79,8	80,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	76,7	0,0	89,5	58,4	95,2	79,2	76,5
	Prerađivačka industrija	70,9	79,6	55,9	68,5	70,6	80,1	72,8
	Trgovina na veliko i malo	53,5	68,1	31,0	71,4	53,6	47,5	54,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	36,7	100,0	50,0	0,0	100,0	40,6
	Banke i osiguravajuća društva	75,0	33,3	26,7	50,0	0,0	41,2	36,4
Ukupno	68,6	72,5	51,3	72,7	67,0	65,1	68,0	

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

**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	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	90,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	54,5	100,0	63,9	88,5	87,5
	Prerađivačka industrija	83,6	82,7	35,6	75,8	82,7	77,2	77,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	73,3	100,0	100,0	0,0	100,0	75,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	71,7	0,0	31,6	54,5	95,2	68,7	69,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	65,6	20,8	0,0	84,5	100,0	46,7	60,8
	Trgovina na veliko i malo	60,7	53,2	34,9	53,7	63,9	58,9	58,0
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	5,9	4,5
Ukupno		69,9	71,1	35,8	70,8	76,6	62,2	67,4
<b>Slanje elektronskih faktura</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	100,0	100,0	63,6	100,0	67,2	94,2	90,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	87,0	100,0	89,5	94,8	74,6	87,5	87,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	80,4	20,8	66,7	84,5	100,0	68,4	74,6
	Prerađivačka industrija	54,9	71,0	58,2	54,8	69,5	66,3	61,9
	Trgovina na veliko i malo	43,7	41,6	46,8	45,6	18,1	46,9	43,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	36,7	100,0	50,0	0,0	100,0	40,6
	Banke i osiguravajuća društva	75,0	33,3	26,7	50,0	0,0	41,2	36,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		61,2	58,9	55,5	61,1	56,0	60,8	60,2

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

**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	70,5	83,3	84,2	83,9	78,8	67,8	77,4
	Građevinarstvo	56,4	100,0	90,9	75,8	39,3	91,4	71,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	63,8	20,8	33,3	61,5	0,0	60,9	59,5
	Trgovina na veliko i malo	61,8	42,7	68,7	41,8	54,0	67,4	58,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	36,7	100,0	50,0	0,0	100,0	40,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	27,4	0,0	63,2	18,2	69,8	20,9	28,6
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	17,6	13,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		58,8	66,0	74,6	61,7	64,6	60,9	61,8
<b>Slanje ili primanje špediterskih dokumenata (npr. putni nalozi)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	24,6	52,0	36,7	39,6	52,2	24,4	37,4
	Trgovina na veliko i malo	33,0	8,3	6,3	22,3	7,8	32,8	27,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,4	20,8	0,0	15,1	0,0	16,8	15,8
	Građevinarstvo	0,0	100,0	12,1	–	3,3	49,3	15,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	12,9	0,0	0,0	18,2	44,4	0,0	12,3
	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
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		23,7	36,9	19,9	26,3	33,4	24,4	26,4

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

**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	Banke i osiguravajuća društva	75,0	66,7	60,0	0,0	100,0	64,7	63,6
	Prerađivačka industrija	24,6	45,6	41,8	28,1	59,6	28,3	35,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	26,7	100,0	0,0	100,0	100,0	31,3
	Građevinarstvo	–	100,0	57,6	27,3	3,3	49,3	27,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	27,4	0,0	21,1	36,3	69,8	9,8	26,9
	Trgovina na veliko i malo	30,5	3,6	27,8	12,7	2,9	35,5	25,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	17,6	20,8	33,3	23,0	0,0	16,2	18,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	25,3	32,9	41,4	22,8	40,8	28,6	28,4	
<b>Slanje ili primanje podataka od javne administracije (npr. povraćaj poreza, statistički podaci, itd.)</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	54,7	100,0	21,2	72,7	6,6	55,1	50,8
	Banke i osiguravajuća društva	25,0	66,7	26,7	50,0	66,7	23,5	31,8
	Trgovina na veliko i malo	28,6	4,8	18,0	3,8	7,8	35,8	23,9
	Prerađivačka industrija	16,7	34,2	13,6	19,5	45,8	14,0	23,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	16,4	0,0	10,5	5,2	44,4	12,5	16,1
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	10,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	2,8	60,4	33,3	7,5	0,0	9,4	8,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	20,9	27,7	17,4	15,5	31,1	24,3	22,2	

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

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

**D1: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. 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	47,4	0,0	37,5	23,0	47,6	50,9	39,3
	Trgovina na veliko i malo	34,1	12,7	41,2	26,7	26,6	37,9	31,4
	Prerađivačka industrija	18,5	35,9	26,1	23,1	17,7	29,7	23,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	18,4	14,5	19,0	41,2	11,7	12,2	17,8
	Građevinarstvo	10,9	5,5	41,1	9,6	5,5	17,4	11,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,5	0,0	0,0	10,1	0,0	0,0	5,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		24,7	22,3	30,1	23,1	20,2	28,7	24,4

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

**D2: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. 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	Građevinarstvo	58,9	100,0	69,6	66,4	90,2	57,2	64,8
	Trgovina na veliko i malo	54,8	74,9	78,7	53,9	44,5	62,7	56,4
	Prerađivačka industrija	46,8	55,6	63,0	57,4	51,8	42,5	51,1
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	48,6	56,8	50,0	46,0	51,2	53,0	49,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	6,5	0,0	22,2	0,0	7,6	10,0	7,0
	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	45,6	59,2	63,9	50,9	42,5	50,0	48,7	
<b>Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	53,9	66,0	37,0	54,5	73,9	51,7	57,7
	Građevinarstvo	44,8	100,0	8,7	31,2	90,2	39,6	44,5
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	40,5	22,7	25,0	30,5	16,3	51,9	38,1
	Trgovina na veliko i malo	35,1	55,9	78,7	40,4	48,6	30,6	37,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	18,1	0,0	55,6	33,3	7,6	20,8	19,1
	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	38,3	63,4	41,0	44,6	50,5	37,7	42,9	

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

**D3: Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. redovno razmenjivalo elektronskim putem sledeće informacije sa svojim klijentima?<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	Građevinarstvo	43,6	100,0	69,6	97,7	90,2	19,5	53,5
	Trgovina na veliko i malo	50,8	44,1		40,8	40,2	57,8	49,4
	Prerađivačka industrija	34,8	53,0	61,1	49,7	45,6	33,8	43,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	27,3	100,0	50,0	38,5	34,9	34,4	36,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,4	0,0	22,2	0,0	7,6	18,6	10,7
	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		38,6	55,8	46,7	43,9	37,9	42,4	41,9
<b>Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	53,1	63,4	63,0	60,7	68,6	46,7	57,7
	Građevinarstvo	57,7	100,0	4,3	62,5	90,2	38,4	53,2
	Trgovina na veliko i malo	36,0	37,5	25,5	39,7	47,3	29,0	35,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	21,3	65,9	25,0	23,0	16,3	33,3	26,7
	Saobraćaj, skladištenje i veze	17,7	0,0	55,6	16,7	17,8	20,8	18,8
	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		37,4	61,5	41,4	46,6	49,9	34,0	41,8

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



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

**E1: Da li je tokom januara 2009, 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>Evidentiranje stanja zaliha preduzeća</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,0	45,5	48,1	34,0	22,4	23,3	27,8
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	40,0	21,1	100,0	66,7	15,4	25,8
	Trgovina na veliko i malo	21,2	13,1	49,4	9,9	22,2	27,9	20,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	9,6	9,6	4,8	6,4	7,1	11,2	9,5
	Građevinarstvo	1,5	11,1	25,0	0,4	2,7	10,1	4,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	3,5	0,0	33,3	0,0	6,6	5,9	3,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,9	0,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	15,6	27,4	39,3	18,7	17,2	19,7	18,7	
<b>Vašem knjigovodstvu</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	57,1	60,0	42,1	100,0	66,7	42,3	48,4
	Prerađivačka industrija	16,3	55,1	51,7	32,8	26,5	21,0	27,8
	Trgovina na veliko i malo	15,9	11,1	71,3	10,2	16,8	20,3	16,2
	Građevinarstvo	13,0	16,0	57,1	6,8	16,1	23,8	15,5
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	16,2	0,0	25,0	18,6	0,0	25,7	14,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	12,2	13,4	57,1	9,2	14,2	14,0	13,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	11,9	0,0	37,5	1,7	9,7	21,8	10,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,9	0,7
Ukupno	14,9	32,7	53,2	19,5	19,6	19,7	19,6	

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

**E1: Da li je tokom januara 2009, 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	Banke i osiguravajuća društva	57,1	40,0	31,6	100,0	66,7	30,8	38,7
	Prerađivačka industrija	8,7	47,6	52,7	24,2	17,0	18,7	20,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	18,9	14,3	12,5	32,6	0,0	1,9	16,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,7	0,0	35,4	8,5	1,8	17,4	9,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,7	9,6	61,9	6,4	7,1	10,2	8,9
	Trgovina na veliko i malo	5,8	6,6	51,2	2,5	12,0	6,7	6,7
	Građevinarstvo	1,5	10,4	46,4	3,4	6,1	6,7	5,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	2,9	0,7
Ukupno		7,0	27,4	48,9	13,7	12,0	11,3	12,4
<b>Upravljanje vašom distribucijom</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	28,6	40,0	21,1	100,0	66,7	15,4	25,8
	Prerađivačka industrija	7,6	48,3	42,0	22,0	16,5	18,6	19,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,4	0,0	8,3	3,8	3,6	18,2	8,6
	Trgovina na veliko i malo	6,5	6,6	51,2	2,5	8,5	10,1	7,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	6,4	9,6	4,8	0,0	7,1	8,9	6,8
	Građevinarstvo	1,5	5,5	28,6	3,4	0,0	6,7	3,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,9	0,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno		6,5	26,8	35,4	11,5	10,1	12,2	11,4

**E2: Da li je tokom januara 2009, 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	Prerađivačka industrija	13,9	41,3	40,8	25,9	16,9	21,4	22,1
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	40,0	10,5	100,0	33,3	11,5	19,4
	Trgovina na veliko i malo	16,9	7,5	51,2	5,1	13,7	26,3	16,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	7,7	3,3	4,8	6,4	7,1	7,1	7,0
	Građevinarstvo	1,5	11,1	21,4	0,2	2,7	9,8	4,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	3,5	0,0	25,0	0,0	6,6	5,1	3,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,9	0,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	11,8	23,7	34,3	13,7	12,4	17,8	14,9	
<b>Vašem knjigovodstvu</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	42,9	60,0	26,3	100,0	66,7	26,9	35,5
	Prerađivačka industrija	10,4	52,7	48,3	27,1	20,2	19,1	23,0
	Građevinarstvo	13,0	16,0	53,6	6,6	16,1	23,6	15,4
	Trgovina na veliko i malo	11,8	7,9	71,3	7,9	13,2	15,1	12,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	11,3	14,5	4,8	6,4	18,3	11,5	11,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	9,9	0,0	25,0	18,6	0,0	2,9	9,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	10,2	0,0	18,8	0,8	4,8	21,0	8,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	1,9	0,7
Ukupno	11,2	30,9	46,3	16,0	15,9	16,6	16,2	

**E3: Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. 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	14,3	20,0	57,9	62,0	50,2	35,0	41,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	18,2	0,0	35,4	4,7	14,2	29,4	15,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	28,6	25,0	12,3	0,0	20,4	13,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	13,6	3,3	71,4	25,3	10,9	9,8	13,1
	Prerađivačka industrija	5,4	25,2	50,2	16,2	11,0	8,1	12,6
	Trgovina na veliko i malo	5,1	31,2	69,0	2,7	5,9	17,0	9,6
	Građevinarstvo	4,7	10,4	25,0	6,0	11,3	3,8	6,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	36,7	25,0	8,2	0,0	2,9	4,5
Ukupno	7,0	21,6	49,2	11,0	9,6	12,7	11,3	
<b>NE</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	100,0	63,3	50,0	91,8	97,7	97,1	94,8
	Građevinarstvo	93,8	89,6	48,2	87,6	88,7	96,2	91,0
	Trgovina na veliko i malo	90,4	65,3	31,0	95,5	84,5	80,0	86,1
	Prerađivačka industrija	86,9	65,2	45,7	75,3	81,0	84,7	79,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	81,3	71,6	23,8	68,3	87,2	80,0	79,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	54,9	71,4	75,0	57,3	40,9	79,6	63,0
	Banke i osiguravajuća društva	85,7	80,0	42,1	38,0	49,8	65,0	58,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	45,9	49,2	64,6	55,6	66,5	21,1	47,0
Ukupno	85,1	67,8	43,9	80,2	82,3	79,2	80,4	

**E3: Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. 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	Saobraćaj, skladištenje i veze	35,9	50,8	0,0	39,7	19,3	49,4	37,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	45,1	0,0	0,0	30,4	59,1	0,0	23,6
	Prerađivačka industrija	7,7	9,6	4,1	8,5	8,0	7,2	8,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	5,1	25,1	4,8	6,4	1,9	10,2	8,0
	Trgovina na veliko i malo	4,5	3,5	0,0	1,8	9,6	3,0	4,3
	Građevinarstvo	1,4	0,0	26,8	6,4	0,0	0,0	2,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	25,0	0,0	2,3	0,0	0,7
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ukupno	7,9	10,6	6,9	8,8	8,2	8,1	8,4	

**E4: Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. 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	14,3	80,0	89,5	50,0	100,0	69,2	71,0
	Saobraćaj, skladištenje i veze	23,9	1,5	31,3	9,6	14,6	37,4	20,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,9	19,8	71,4	21,1	24,0	14,4	17,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	18,0	14,3	0,0	0,0	0,0	42,6	15,4
	Prerađivačka industrija	7,0	30,5	39,9	17,2	13,0	11,8	14,6
	Trgovina na veliko i malo	7,8	19,7	38,0	8,6	7,3	12,3	9,8
	Građevinarstvo	1,9	20,8	1,8	0,0	11,7	6,6	5,8
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	4,9	0,0	0,0	9,3	0,0	0,0	4,3
Ukupno	9,1	23,9	36,5	12,3	11,9	14,1	12,9	
<b>Analiziranje informacija o klijentima za potrebe marketinga (određivanje cena, prodajne promocije, izbor distribucionih kanala, itd.)?</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	14,3	40,0	73,7	50,0	100,0	50,0	54,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	27,0	0,0	27,1	8,5	13,7	45,8	22,5
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	9,5	12,1	76,2	9,2	16,9	9,9	11,0
	Prerađivačka industrija	4,3	24,4	27,5	12,1	9,6	8,7	10,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,9	9,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	9,9	0,0	0,0	18,6	0,0	0,0	8,6
	Trgovina na veliko i malo	6,9	13,3	26,3	6,0	7,0	10,2	8,0
	Građevinarstvo	1,9	16,0	0,0	0,0	8,4	6,3	4,7
Ukupno	7,4	17,8	27,4	8,7	9,4	12,0	10,1	

## MODUL 2.F: e-trgovina<sup>1)</sup>

### F1: Da li je vaše preduzeće tokom 2008. 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	56,2	1,5	8,3	24,9	42,5	62,8	44,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	50,7	16,7	25,0	26,1	0,0	59,3	35,3
	Trgovina na veliko i malo	23,9	21,0	34,2	33,6	27,1	14,7	23,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	16,2	36,7	50,0	26,8	0,0	28,6	19,3
	Prerađivačka industrija	15,4	24,6	20,0	26,4	9,2	13,4	18,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	15,5	3,3	71,4	31,7	15,8	9,0	14,6
	Građevinarstvo	2,1	17,8	0,0	0,0	9,8	6,6	5,1
Ukupno	19,8	19,8	21,8	25,6	17,4	16,2	19,9	

### F3: Učešće onog dela ukupnog prometa u 2008. 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%	5,2	21,4	2,5	6,1	8,8	11,1	8,3	
2-5%	19,7	25,9	23,5	21,8	29,7	13,4	21,0	
6-10%	14,6	11,6	36,4	13,7	19,8	12,9	14,8	
11-25%	12,7	22,7	14,2	15,2	16,8	12,6	14,8	
26-100%	47,8	18,4	23,4	43,2	24,9	50,0	41,1	

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

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

**F5: 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	69,6	0,0	50,0	34,6	0,0	90,0	54,5
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	23,5	100,0	100,0	0,0	25,8	70,9	32,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	39,2	0,0	0,0	0,0	0,0	43,8	29,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	26,6	100,0	0,0	20,0	24,4	30,8	27,0
	Trgovina na veliko i malo	23,0	41,4	59,0	5,2	10,9	76,8	26,2
	Prerađivačka industrija	28,1	16,0	31,3	20,9	39,8	22,8	24,0
	Građevinarstvo	0,0	34,8	0,0	0,0	0,0	50,0	23,9
Ukupno		25,8	24,6	49,4	14,0	19,8	49,9	26,4

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

**F6: Da li je vaše preduzeće tokom 2008. 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	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	58,5	22,5	16,7	46,6	26,9	71,2	50,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	40,8	50,0	0,0	42,0	0,0	59,3	42,1
	Prerađivačka industrija	26,2	14,5	85,7	41,2	12,6	23,9	25,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	23,4	22,2	28,4	28,0	25,4	18,8	23,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	15,8	26,4	22,2	20,0	16,3	19,8	18,9
	Građevinarstvo	11,3	36,7	75,0	17,5	2,3	28,6	15,7
	Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila	9,2	18,3	8,9	3,5	12,1	17,4	11,0
Ukupno		21,9	24,1	24,4	23,4	18,8	23,9	22,4



**F7: Internet nabavke u odnosu na ukupne nabavke u 2008.**<sup>1)</sup>

u procentima

	Preduzeća						ukupno
	veličina			region			
	malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
Manje od 1%	14,0	27,1	30,4	19,9	30,0	8,2	17,4
Više od 1% a manje od 5%	26,1	32,2	29,8	32,0	24,9	24,8	27,5
Više od 5% a manje od 10%	15,0	18,3	14,1	10,3	22,2	17,0	15,7
Više od 10% a manje od 25%	12,6	9,6	22,4	13,7	9,4	12,7	12,3
25% i više	32,3	12,8	3,3	24,1	13,5	37,3	27,1

**F8: Da li je vaše preduzeće tokom 2008. redovno slalo narudžbenice e-trgovine preko računarskih mreža dobavljačima koji se nalaze u sledećim geografskim oblastima?**<sup>1)</sup>

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>U Republici Srbiji</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Građevinarstvo	100,0	100,0	80,0	100,0	100,0	98,7	99,2
	Trgovina na veliko i malo	74,3	100,0	0,0	68,9	0,0	100,0	86,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	76,3	89,2	77,3	82,0	70,9	80,2	78,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	67,7	84,9	89,1	81,0	70,1	69,7	75,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	70,2	100,0	94,4	38,1	83,7	92,2	74,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	42,0	6,8	100,0	21,3	80,1	38,8	39,7
Ukupno		68,4	84,2	88,4	69,5	74,3	74,4	72,5

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su na pitanje F6 odgovorila potvrdno.

**F8: Da li je vaše preduzeće tokom 2008. redovno slalo narudžbenice e-trgovine preko računarskih mreža dobavljačima koji se nalaze u sledećim geografskim oblastima?<sup>1)</sup>**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Zemljama EU</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	52,9	63,1	58,7	55,8	84,6	34,7	56,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	40,4	100,0	72,2	15,5	67,4	61,6	47,2
	Trgovina na veliko i malo	36,0	53,8	28,9	27,1	39,4	48,9	38,3
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	24,3	33,3	0,0	0,0	0,0	50,0	28,7
	Građevinarstvo	18,1	33,9	20,0	6,9	0,0	38,3	23,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	23,4	0,0	0,0	10,7	0,0	33,2	21,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	10,0	4,4
Ukupno		37,4	54,9	50,6	34,3	50,2	43,9	41,7
<b>Ostatku sveta</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	20,7	39,4	43,5	25,5	32,3	31,2	28,8
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	21,3	100,0	5,6	0,0	67,4	36,1	27,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	48,7	0,0	0,0	0,0	0,0	43,8	25,1
	Trgovina na veliko i malo	23,4	17,5	22,7	11,7	26,0	30,9	22,6
	Građevinarstvo	18,1	0,0	0,0	0,0	0,0	19,4	11,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	11,2	6,0
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	10,0	4,4
Ukupno		19,4	30,2	27,8	14,0	25,8	27,5	22,1

<sup>1)</sup> Rezultati se odnose samo na preduzeća koja su na pitanje F6 odgovorila potvrdno.

**MODUL 2.H: Bezbednost informacionih sistema u preduzećima<sup>1)</sup>****H1: Da li vaše preduzeće ima pravilnik kojim su normativno regulisana pitanja informacione bezbednosti?**

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	71,4	60,0	84,2	100,0	100,0	73,1	77,4
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	42,9	75,0	24,7	0,0	27,8	22,2
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	19,1	36,7	50,0	8,2	2,3	71,4	21,8
	Saobraćaj, skladištenje i veze	11,6	55,7	66,7	22,3	13,0	24,3	20,4
	Trgovina na veliko i malo	15,5	46,2	69,0	10,0	6,1	36,8	20,4
	Prerađivačka industrija	12,9	38,1	32,9	17,7	18,0	26,8	20,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	17,0	30,9	80,0	2,8	16,9	26,3	20,0
	Građevinarstvo	7,3	57,8	23,6	21,1	13,0	19,7	18,2
Ukupno	13,6	42,7	44,5	15,4	13,1	30,0	20,2	

**H2: Da li vaše preduzeće vrši proveru zaposlenih u vezi sa poznavanjem mera informacione bezbednosti?**

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	71,4	20,0	73,7	100,0	66,7	61,5	64,5
	Trgovina na veliko i malo	14,3	55,5	45,5	9,5	7,4	36,1	20,2
	Građevinarstvo	13,4	36,5	27,3	21,0	18,0	17,0	18,7
	Prerađivačka industrija	12,4	23,5	19,3	13,6	15,8	18,5	15,5
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	10,2	24,6	70,0	2,8	7,9	18,0	13,2
	Saobraćaj, skladištenje i veze	6,4	34,0	57,1	12,9	13,0	11,1	12,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	6,4	36,7	25,0	8,2	2,3	22,9	10,0
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	14,3	12,5	12,3	0,0	1,9	6,7
Ukupno	12,3	32,2	31,4	12,5	12,5	24,0	16,8	

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

**H3: Da li su u vašem preduzeću identifikovani sledeći resursi za koje se moraju obezbediti alternativna rešenja:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Ljudski resursi</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	71,4	80,0	89,5	50,0	100,0	84,6	83,9
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	68,7	100,0	50,0	81,4	53,5	74,3	71,4
	Građevinarstvo	48,3	26,8	77,7	48,3	56,6	32,8	45,3
	Prerađivačka industrija	43,0	45,0	46,4	37,1	35,1	63,6	43,7
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	32,4	62,3	95,2	53,0	56,5	27,7	37,8
	Trgovina na veliko i malo	39,2	23,0	74,9	26,0	14,7	60,2	37,6
	Saobraćaj, skladištenje i veze	33,6	30,5	70,8	5,3	43,2	59,7	34,2
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	37,9	7,1	25,0	40,5	20,5	3,7	24,2
Ukupno	40,7	38,2	60,6	34,7	34,1	51,8	40,9	
<b>Hardver</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	100,0	60,0	94,7	100,0	100,0	88,5	90,3
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	67,2	100,0	75,0	90,7	55,8	51,4	70,9
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	36,3	83,6	95,2	52,7	62,5	36,3	44,1
	Prerađivačka industrija	36,2	52,6	50,2	38,7	38,1	48,2	41,1
	Saobraćaj, skladištenje i veze	28,1	51,5	87,5	13,3	30,5	59,7	33,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,0	57,1	87,5	12,3	40,9	59,3	33,6
	Građevinarstvo	21,2	36,3	45,5	54,0	9,9	9,5	25,3
	Trgovina na veliko i malo	18,2	51,2	90,1	10,2	13,7	39,9	23,7
Ukupno	28,1	53,4	63,1	31,9	28,9	40,1	34,2	

**H3: Da li su u vašem preduzeću identifikovani sledeći resursi za koje se moraju obezbediti alternativna rešenja:**

**u procentima**

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Softver</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	85,7	60,0	78,9	100,0	100,0	73,1	77,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	45,8	100,0	75,0	90,7	11,6	28,6	52,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	29,9	83,6	95,2	52,7	41,2	33,7	38,8
	Prerađivačka industrija	28,0	41,4	47,8	34,8	25,6	35,6	32,4
	Saobraćaj, skladištenje i veze	25,7	51,5	87,5	12,2	30,5	55,3	31,9
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	0,0	57,1	87,5	12,3	40,9	46,3	28,9
	Građevinarstvo	21,2	36,3	43,8	54,0	9,9	9,2	25,2
	Trgovina na veliko i malo	16,8	52,5	90,1	11,7	16,4	34,8	22,6
Ukupno		23,6	48,1	60,8	30,5	22,4	33,7	29,6
<b>Nisu identifikovani</b>								
Delatnost	Saobraćaj, skladištenje i veze	62,7	48,5	0,0	85,6	55,0	30,5	58,4
	Trgovina na veliko i malo	59,5	43,2	8,2	69,2	77,2	34,5	56,6
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	62,1	10,1	0,0	44,2	37,5	61,0	53,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	53,1	42,9	12,5	47,2	59,1	40,7	46,6
	Prerađivačka industrija	46,9	43,1	45,4	52,4	50,0	30,6	45,9
	Građevinarstvo	44,7	47,3	20,5	24,7	40,1	66,9	44,1
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	26,4	0,0	0,0	9,3	44,2	22,9	22,9
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	3,8	3,2
Ukupno		53,6	40,9	28,1	55,2	56,3	41,3	50,3

**H4: Da li se u vašem preduzeću vrši identifikacija korisnika informacionih sistema kojima je dozvoljen pristup?**

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	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	96,2	96,8
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	45,9	100,0	100,0	69,6	40,9	87,0	71,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	61,1	73,3	100,0	81,4	24,4	77,1	63,5
	Prerađivačka industrija	48,7	86,8	79,5	60,9	55,0	63,2	59,9
	Saobraćaj, skladištenje i veze	42,6	73,3	100,0	23,1	50,8	78,0	49,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	43,2	72,4	95,0	74,9	67,5	34,5	48,3
	Trgovina na veliko i malo	41,2	85,1	89,9	34,8	25,5	70,8	47,7
	Građevinarstvo	36,7	73,4	82,7	37,0	50,0	52,1	46,2
Ukupno	44,0	83,2	85,0	49,9	45,7	60,9	52,9	

**H5: Da li je u vašem preduzeću onemogućeno kopiranje i iznošenje podataka (uključujući i softver) na prenosivim medijima (npr. DVD, CD, diskete i slično)?**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>DA</b>								
Delatnost	Prerađivačka industrija	47,4	50,6	32,4	65,8	32,3	33,0	47,5
	Banke i osiguravajuća društva	28,6	40,0	52,6	50,0	33,3	46,2	45,2
	Građevinarstvo	32,8	57,8	24,5	39,0	50,1	25,6	37,5
	Saobraćaj, skladištenje i veze	38,1	21,0	61,9	35,9	11,9	55,9	35,9
	Trgovina na veliko i malo	33,6	40,0	45,8	23,0	36,1	42,6	34,6
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	35,6	35,7	12,5	32,6	79,5	18,5	34,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	24,5	25,9	25,0	22,0	18,0	27,4	24,7
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	0,0	0,0	75,0	0,0	2,3	5,7	2,1
Ukupno	37,0	44,6	35,4	45,0	33,0	35,7	38,4	

**H6: Da li je vaše preduzeće do sada imalo sledeće probleme:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Slučajno oštećenje informacionog sistema i podataka?</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	66,4	0,0	25,0	46,4	66,3	71,4	58,4
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	30,3	70,4	23,8	33,6	43,5	34,7	36,0
	Prerađivačka industrija	24,4	34,7	29,7	28,7	25,8	26,7	27,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	20,6	34,7	45,8	11,6	28,5	33,4	23,7
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	9,0	35,7	12,5	12,3	20,5	31,5	20,5
	Građevinarstvo	21,6	16,6	17,9	33,1	0,3	24,4	20,4
	Trgovina na veliko i malo	9,5	13,6	33,0	10,1	20,1	4,9	10,5
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	3,8	3,2
Ukupno	19,9	30,9	27,6	23,2	23,0	21,0	22,3	
<b>Namerno oštećenje opreme i podataka?</b>								
Delatnost	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	4,9	0,0	0,0	9,3	0,0	0,0	4,3
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	4,1	0,0	4,8	0,0	14,2	1,5	3,5
	Prerađivačka industrija	3,3	0,0	7,7	2,0	3,4	3,0	2,7
	Građevinarstvo	1,4	5,3	3,6	6,0	0,0	0,4	2,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	1,8	0,0	20,8	0,0	0,0	6,2	2,1
	Trgovina na veliko i malo	2,0	1,2	4,7	0,0	1,2	3,9	2,0
	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	2,6	0,9	6,7	1,7	2,8	2,9	2,4	

**H6: Da li je vaše preduzeće do sada imalo sledeće probleme:**

u procentima

Preduzeća		Veličina			Region			Ukupno
		malo (10-49)	srednje (50-249)	veliko (250+)	centralna Srbija	Vojvodina	Beograd	
<b>Zloupotrebe ovlašćenja?</b>								
Delatnost	Građevinarstvo	0,0	16,1	1,8	6,0	0,0	3,4	3,3
	Banke i osiguravajuća društva	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	3,8	3,2
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	2,6	6,3	0,0	0,0	0,0	4,9	3,0
	Prerađivačka industrija	0,5	3,5	1,0	1,0	2,9	0,1	1,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	0,7	0,3
	Trgovina na veliko i malo	0,0	0,0	14,0	0,6	0,0	0,1	0,2
	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	0,5	4,1	3,5	1,3	1,2	1,4	1,3	
<b>Nijedno od navedenog</b>								
Delatnost	Banke i osiguravajuća društva	100,0	100,0	94,7	100,0	100,0	96,2	96,8
	Trgovina na veliko i malo	88,7	85,2	46,5	89,2	79,6	91,1	87,5
	Hoteli, kampovi i drugi smeštaj za kraći boravak	91,0	64,3	87,5	87,7	79,5	68,5	79,5
	Građevinarstvo	78,4	67,6	80,4	57,8	99,7	75,4	76,3
	Saobraćaj, skladištenje i veze	77,6	65,3	25,0	88,4	71,5	59,6	73,9
	Prerađivačka industrija	73,0	61,7	69,3	69,5	70,4	70,3	70,0
	Aktivnosti u vezi s nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti	66,7	29,6	71,4	66,4	49,4	63,2	61,4
	Kinematografske i video aktivnosti, radio i TV aktivnosti	33,6	100,0	75,0	53,6	33,7	28,6	41,6
Ukupno	78,1	65,3	66,7	74,9	74,9	75,9	75,3	



## 2.5. UPITNIK

### UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA

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

<b>A1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. godine 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 2009. godine koristila računare najmanje jedanput nedeljno.	_ _ _  %	
<b>A3</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. 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 2009. koristilo BEŽIČNI PRISTUP u okviru unutrašnje računarske mreže (npr. Wireless LAN)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. posedovalo INTRANET (Interna mreža unutar preduzeća)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A6</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. posedovalo EXTRANET?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A7</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2009. 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 2009. imalo pristup Internetu?		DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> idi na C1
<b>B2</b> : Molimo, ocenite učešće dela zaposlenih lica koja su koristila Internet tokom januara 2009. godine.		_ _ _  %	
<b>B3</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. imalo neku od sledećih vrsta eksterne konekcije sa Internetom:		DA	NE
	a) Tradicionalni Modem (dial-up)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itd.) veza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Kablovski Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Mobilne veze (npr. analogni mobilni telefon, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B4</b> : Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. godine 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 2008. putem Interneta koristilo usluge javne administracije?		DA <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/> idi na B7
<b>B6</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2008. koristilo usluge javne administracije radi:		DA	NE
	a) pribavljanja informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) pribavljanja obrazaca (npr. poreskih obrazaca)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) vraćanja popunjenih obrazaca (npr. dostavljanje statističkih informacija javnoj administraciji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) potpune elektronske obrade administrativnog postupka (npr. izjava, registracija, zahtev za dobijanje dozvole) bez potrebe za dodatnim radom sa papirima (uključujući i plaćanje po potrebi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) podnošenja 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 <input type="checkbox"/>	NE <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 2009. 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

		DA	NE
<b>C1:</b> Da li je vaše preduzeće u januaru 2009. koristilo automatsku razmenu podataka?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> idi na D1
<b>C2:</b> Da li se automatska razmena podataka koristi u sledeće svrhe?			
	a) Slanje narudžbenica dobavljačima	<input type="checkbox"/>	
	b) Primanje elektronskih faktura	<input type="checkbox"/>	
	c) Primanje narudžbenica od klijenata	<input type="checkbox"/>	
	d) Slanje elektronskih faktura	<input type="checkbox"/>	
	e) Slanje ili primanje informacija o proizvodima (npr. katalozi, cenovnici itd.)	<input type="checkbox"/>	
	f) Slanje ili primanje špediterskih dokumenata (npr. putni nalozi)	<input type="checkbox"/>	
	g) Slanje uputstava za plaćanje finansijskim ustanovama	<input type="checkbox"/>	
	h) Slanje ili primanje podataka od javne administracije (npr. povraćaj poreza, statistički podaci, itd.)	<input type="checkbox"/>	

## 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, zaliha, 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 2009. 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 2009. redovno razmenjivalo elektronskim putem sledeće informacije sa svojim dobavljačima:		DA	NE
	a) Stanje zaliha, planovi proizvodnje ili predviđanje tražnje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D3:</b> Da li je vaše preduzeće tokom januara 2009. redovno razmenjivalo elektronskim putem sledeće informacije sa svojim klijentima:		DA	NE
	a) Stanje zaliha, planovi proizvodnje ili predviđanje tražnje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Tok isporuka (tj. distribucija sirovina ili gotovih proizvoda)	<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> Da li je tokom januara 2009, 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 obavljanje sledećih poslova:		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> Da li je tokom januara 2009, kada je vaše preduzeće slalo nalog za kupovinu (bilo elektronskim ili nekim drugim putem), data informacija elektronski ili automatski prosleđena softveru koji se koristi za obavljanje sledećih poslova:		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 2009. 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 2009. 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:		
<p>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).</p> <p>E-poslovanje se može obavljati preko veb sajta ili automatske razmene podataka između preduzeća, ali ne obuhvata obične ručno kucane individualne poruke.</p>		
Porudžbine primljene putem Interneta (prodaja)		
<b>F1</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2008. primalo porudžbine putem Interneta (izuzev e-mail porudžbina)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na F6
<b>F2</b> : Molimo, navedite procenat porudžbina primljenih na jedan od sledećih načina, u odnosu na ukupne porudžbine u 2008.		
a) Preko veb sajta	<input type="text"/>	%
b) Preko elektronske razmene podataka (XML, EDIFACT, itd.)	<input type="text"/>	%
<b>F3</b> : Molimo, ocenite učešće dela ukupnog prometa koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem Interneta u 2008. godini.		<input type="text"/> %
<b>F4</b> : Molimo, navedite procenat elektronskih prodaja (u odnosu na ukupne elektronske prodaje u 2008) koje su realizovane u:		
a) Republici Srbiji	<input type="text"/>	%
b) Zemljama EU	<input type="text"/>	%
c) Ostatku sveta	<input type="text"/>	%
<b>UKUPNO</b>	<b>100%</b>	
<b>F5</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>F6</b> : Da li je vaše preduzeće tokom 2008. naručivalo proizvode/ usluge putem Interneta (izuzev ručno kucanih e-mail poruka)?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na G1

<b>F7:</b> Molimo, navedite podatak za 2008. godinu o procentu Internet nabavki u odnosu na ukupnu vrednost nabavki. (označiti samo jedan odgovor)			
	a) Manje od 1%	<input type="checkbox"/>	
	b) 1% i više, a manje od 5%	<input type="checkbox"/>	
	c) 5% i više, a manje od 10%	<input type="checkbox"/>	
	d) 10% i više, a manje od 25%	<input type="checkbox"/>	
	e) 25% i više	<input type="checkbox"/>	
<b>F8:</b> Da li je vaše preduzeće tokom 2008. redovno slalo narudžbenice e-trgovine preko računarskih mreža dobavljačima koji se nalaze u sledećim geografskim oblastima?		DA	NE
	a) U Republici Srbiji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Zemljama EU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Ostatku sveta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**MODUL 2.G: Upotreba tehnologija za identifikaciju radio-frekvencije (RFID)**

Pod tehnologijom identifikacije radio-frekvencija (RFID) podrazumeva se:

- metoda automatske identifikacije za skladištenje i daljinsko povlačenje podataka korišćenjem RFID tagova i transpondera
- RFID tag je uređaj koji se može primeniti na ili ugraditi u neki proizvod ili predmet i koji prenosi podatke preko radiotalasa
- RFID sistem se sastoji od antene i prijemnika koji čita radio frekvenciju i prenosi informacije do uređaja za procesiranje signala.

<b>G1:</b> Da li vaše preduzeće koristi opremu za indentifikaciju radio-frekvencija?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Idi na H1
<b>G2:</b> U koje svrhe vaše preduzeće koristi RFID?		DA	NE
	a) Identifikacija proizvoda (npr. da bi se sprečilo falsifikovanje, kontrolisale krađe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Praćenje i kontrola industrijske proizvodnje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Praćenje lanca dobavljača i zaliha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Upravljanje informacijama o uslugama i održavanju, upravljanje imovinom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Aplikacije za naplatu (npr. putarine, prevoz putnika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Identifikacija osoba ili kontrola pristupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODUL 2.H: Bezbednost informacionih sistema u preduzećima**

<b>H1</b> : Da li vaše preduzeće ima pravilnik kojim su normativno regulisana pitanja informacione bezbednosti?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>H2</b> : Da li vaše preduzeće vrši proveru zaposlenih u vezi sa poznavanjem mera informacione bezbednosti?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>H3</b> : Da li su u vašem preduzeću identifikovani sledeći resursi za koje se moraju obezbediti alternativna rešenja: (moguće je označiti više odgovora)			
	a) Ljudski resursi	<input type="checkbox"/>	
	b) Hardver	<input type="checkbox"/>	
	c) Softver	<input type="checkbox"/>	
	d) Nisu identifikovani	<input type="checkbox"/>	
<b>H4</b> : Da li se u vašem preduzeću vrši identifikacija korisnika informacionih sistema?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>H5</b> : Da li je u vašem preduzeću onemogućeno kopiranje i iznošenje podataka (uključujući i softver) na prenosivim medijima (npr. DVD, CD, diskete i slično)?		DA	NE
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>H6</b> : Da li je vaše preduzeće do sada imalo sledeće probleme: (moguće je označiti više odgovora)			
	a) Slučajno oštećenje informacionog sistema i podataka	<input type="checkbox"/>	
	b) Namerno oštećenje opreme i podataka (iznutra i spolja)	<input type="checkbox"/>	
	c) Zloupotrebe ovlašćenja	<input type="checkbox"/>	
	d) Nijedno od navedenog	<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:**

Komputer, 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