



Република Србија  
Републички завод за статистику



# УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2021.

Домаћинства/појединци  
Предузећа



Београд, 2021.



# **УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, 2021.**

Домаћинства/појединци  
Предузећа



ISSN 1820-9084

Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2021.

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

Аутори: др Миладин Ковачевић, Владимир Шутић, Урош Рајчевић

Редакција: Марија Карашићевић, Мирјана Огризовић Брашанац

Лектура: Богдана Милошевић

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

## Увод

Развој и употреба информационо-комуникационих технологија трансформисали су савремено друштво у „информационо друштво“. Његова главна карактеристика је та што информационо-комуникационе технологије играју најважнију улогу како у производњи и економији, тако и у свим осталим сферама живота појединаца и друштва у целини.

Увидевши значај ових технологија, Републички завод за статистику спровео је 2004. године пилот-истраживање о коришћењу информационо-комуникационих технологија у организацијама које се баве банкарством и осигурањем. Примарни циљ тог подухвата било је тестирање методологије и инструмената и припремање за увођење сличних, редовних истраживања која се односе на домаћинства и привреду.

У претходних петнаест година Републички завод за статистику спровео је два истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија. Прво се односило на домаћинства и појединце, а другим су била обухваћена предузећа.

Оба ова истраживања спроведена су и у 2021. години. Истраживања су спровођена по методологији Евростата, на територији Републике Србије. У оквиру података за Републику Србију нису приказани подаци за АП Косово и Метохија.

Када је реч о домаћинствима и појединцима, референтни период чинила су три месеца која су претходила телефонском интервјуисању. Референтни период за највећи број питања постављених предузећима био је јануар 2021, док су се поједина питања односила на целокупну 2020. годину.


Анкета за домаћинства спроведена је на двофазном узорку, стратификованом по критеријуму урбаности. Узорак је алоциран на подручја централне Србије (без Београда), АП Војводине и Београда, пропорционално броју домаћинстава. Обим узорка износи 2 800 домаћинстава и 2 800 појединаца. Испитивање је спроведено телефонским путем, а било је дозвољено и посредно анкетирање (давање одговора уместо одсутног лица).

Анкета за предузећа спроведена је на узорку стратификованом по величини и делатности, телефоном. Обим узорка износио је 1 573 предузећа.

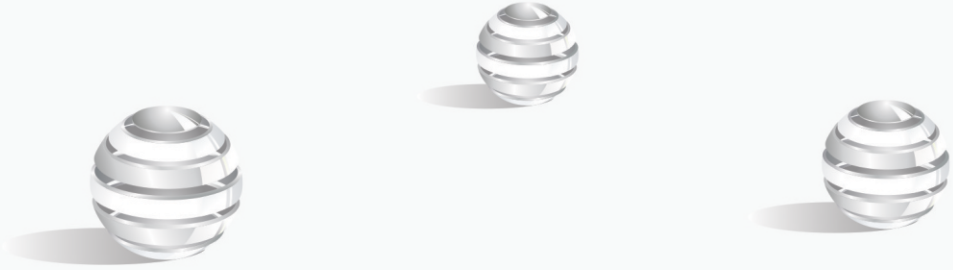
Надамо се да ће ова публикација пружити корисницима довољно података о тренутном стању у области информационо-комуникационих технологија и да ће послужити као добра основа за планирање њеног даљег развоја.



# Садржај

Увод .....	3
<b>У</b> потреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима/појединачно у Републици Србији, 2021.	
1.1. Методологија .....	8
1.2. Узорак .....	9
1.3. Главни налази.....	10
1.3.1. Уређаји у домаћинствима .....	10
1.3.2. Рачунари у домаћинствима.....	10
1.3.3. Интернет у домаћинствима.....	12
1.3.4. Појединци: употреба рачунара.....	16
1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона .....	19
1.3.6. Појединци: употреба интернета.....	20
1.3.7. Јавна управа ( <i>e-government</i> ).....	25
1.3.8. Трговина путем интернета .....	26
1.4. Резултати истраживања .....	30
Упитник.....	62
<b>У</b> потреба информационо-комуникационих технологија у предузећима у Републици Србији, 2021.	
2.1. Методологија .....	74
2.2. Узорак.....	75
2.3. Главни налази.....	76
2.3.1. Интернет у предузећима .....	76
2.3.2. Употреба мобилног интернета за пословне потребе.....	77
2.3.3. Веб-сајт.....	78
2.3.4. Е-трговина.....	80
2.3.5. Употреба клауд ( <i>cloud</i> ) сервиса .....	81
2.3.6. Утицај Ковида-19 .....	82
2.4. Резултати истраживања .....	84
Упитник.....	132
 ИКТ Речник.....	140






**ДОМАЋИНСТВА/ПОЈЕДИНЦИ**





## 1.1. Методологија

Реализација	<ul style="list-style-type: none"><li>Истраживање је спровођено од 15. фебруара 2021. до 28. фебруара 2021.</li></ul>
Тип истраживања	<ul style="list-style-type: none"><li>Телефонски интервју </li></ul>
Величина узорка	<ul style="list-style-type: none"><li>2 800 домаћинстава</li><li>2 800 појединаца</li></ul>
Циљна популација	<ul style="list-style-type: none"><li>За домаћинства: циљна популација састоји се од свих домаћинстава с најмање једним чланом који има између 16 и 74 године живота</li><li>За појединце: циљна популација састоји се од свих појединаца који имају између 16 и 74 године живота</li></ul>
Тип узорка	<ul style="list-style-type: none"><li>Двофазни, стратификован узорак</li></ul>
Домен истраживања	<ul style="list-style-type: none"><li>Територија Републике Србије (без АП Косово и Метохија)</li></ul>

## 1.2. Узорак

Истраживање о употреби информацио-комуникационих технологија у домаћинствима спроведено је на репрезентативном узорку од 2 800 домаћинстава на територији Републике Србије. Стопа одговора износи 89,8% (2 513 домаћинства).

### Домаћинства

Узорак (домаћин- ства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укуп- но
	до 300 евра	300–600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	
Број	721	801	619	619	704	662	528	1586	927	2513
%	33,7	37,4	28,9	24,6	28,1	26,3	21,0	63,1	36,9	100,0

Исти узорак који је употребљен код домаћинстава искоришћен је и за анкетање лица старости од 16 до 74 године, која живе на територији Републике Србије; узорак је обухватио 2 800 појединаца. Стопа одговора износи 89,8% (2 513 лица).

### Лица

Узорак (лица)	Године						Пол		Образовање			Радни статус			Укупно	
	16–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	мушки	женски	ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент		остали
Број	113	164	239	405	545	1047	938	1575	332	1462	719	709	382	56	1366	2513
%	4,5	6,5	9,5	16,1	21,7	41,7	37,3	62,7	13,2	58,2	28,6	28,2	15,2	2,2	54,4	100,0

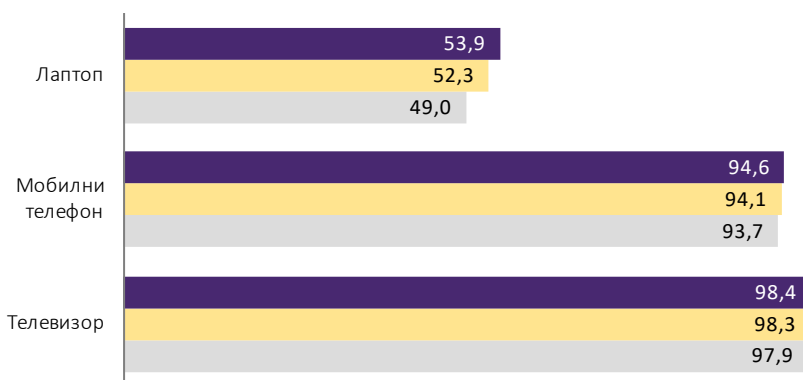
## 1.3. Главни налази

### 1.3.1. Уређаји у домаћинствима

На питање које се односи на уређаје заступљене у домаћинствима испитаници су могли да дају више одговора. Истраживање показује да 98,4% домаћинстава поседује ТВ, а 94,6% домаћинстава поседује мобилни телефон.

Лаптоп поседује 53,9% домаћинстава, што представља повећање од 1,6% у односу на 2020. годину, а 4,9% у односу на 2019. годину.

Граф. 1.1. Уређаји заступљени у домаћинствима (%)



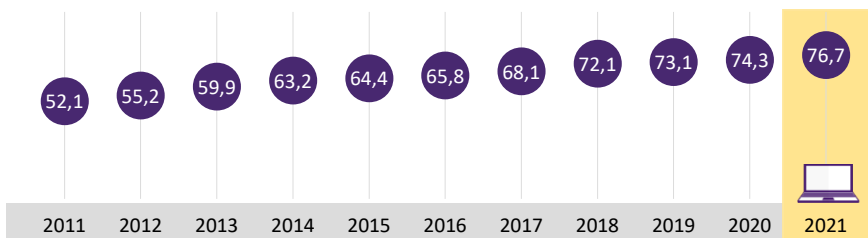
Преко 94% домаћинстава поседује мобилни телефон.

2021 2020 2019

### 1.3.2. Рачунари у домаћинствима

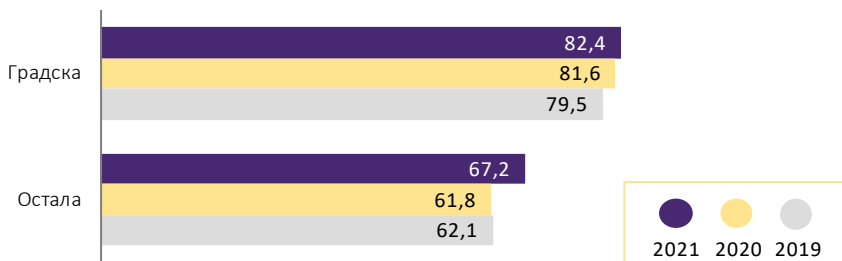
Основни налази до којих се у овом истраживању дошло указују на то да 76,7% домаћинстава у Републици Србији поседује рачунар, што чини повећање од 2,4% у односу на 2020. годину, а 3,6% у односу на 2019. годину. Заступљеност рачунара у домаћинствима варира у зависности од територијалне целине: у Београду износи 94,7%, у Војводини 72,2%, у Шумадији и Западној Србији 69,1% и у Јужној и Источној Србији 70,9%.

Граф. 1.2. Рачунари у домаћинствима (%)



Разлике се могу уочити када се упореди заступљеност рачунара у градским и осталим деловима Србије: 82,4% наспрам 67,2%. У односу на 2020. годину, овај јаз се благо смањило. У прилог томе говоре стопе раста заступљености рачунара у градским и осталим деловима Србије. У градским деловима Србије забележен је раст од 0,8%, док стопа раста у осталим деловима Србије, у односу на 2020. износи 5,4%.

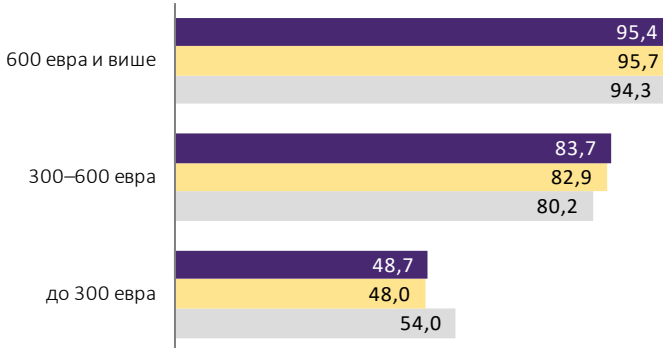
Граф. 1.3. Процент домаћинстава која поседују рачунар, према типу насеља (%)



Јаз у погледу заступљености рачунара у домаћинствима видљив је код структуре домаћинстава према месечном приходу. Рачунар већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (95,4%), док учешће домаћинства с приходом до 300 евра износи свега 48,7%.

Када погледамо податке за 2020. годину, видимо да се у 2021. години, у погледу заступљености рачунара у домаћинствима, према висини прихода, јаз смањило. То нам говоре стопе раста у појединим категоријама прихода за 2021. годину у односу на претходну годину. Код домаћинства с приходом већим од 600 евра пад износи 0,3%, док је за домаћинства са приходом од 300 до 600 евра раст 0,8% у односу на 2020. годину. За домаћинства с приходом мањим од 300 евра повећање износи 0,7%.

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



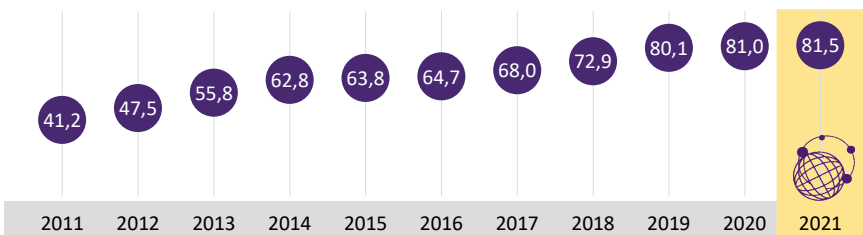
Преко **48%** домаћинстава с приходом до 300 евра поседује рачунар.

● 2021 ● 2020 ● 2019

### 1.3.3. Интернет у домаћинствима

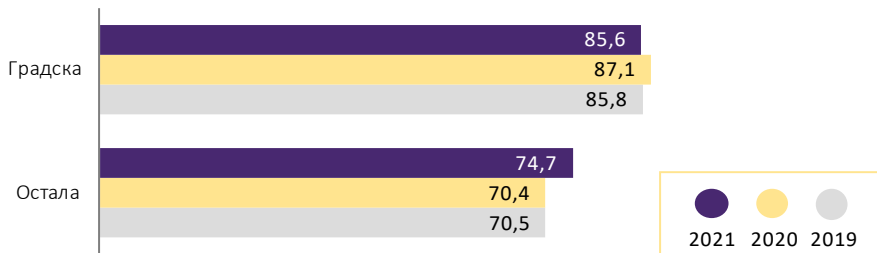
У Републици Србији 81,5% домаћинстава поседује интернет прикључак, што чини повећање од 0,5% у односу на 2020. годину, а 1,4% у односу на 2019. годину.

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



Заступљеност интернет прикључка највећа је у Београду и износи 92,9%. У Војводини она износи 77,8%, у Шумадији и Западној Србији 79,2% и у Јужној и Источној Србији 76,1%.

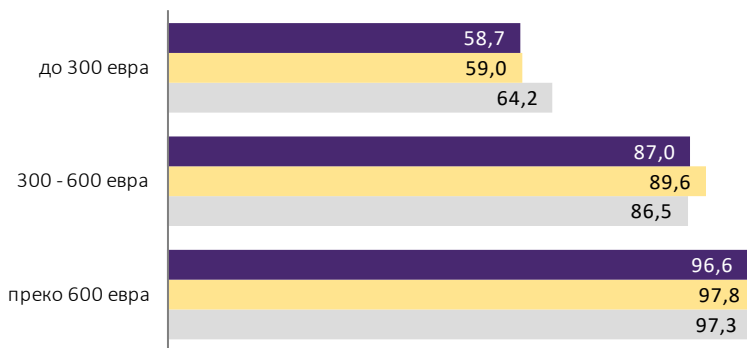
Граф. 1.6. Домаћинства која поседују интернет прикључак, према типу насеља (%)



Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност интернет прикључака у градским и осталим насељима Србије: 85,6% наспрам 74,7%. У поређењу са 2020. годином, у градским насељима Србије забележен је пад од 1,5%, док у осталим деловима Србије стопа раста износи 4,3%.

Исто као и код заступљености рачунара у домаћинствима, велики јаз постоји у погледу поседовања интернет прикључака. Када се погледа структура домаћINSTAVA према висини месечног прихода, интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (96,6%), док учешће домаћINSTAVA са приходом до 300 евра износи свега 58,7%.

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



Преко **58%** домаћINSTAVA с приходом до 300 евра поседује интернет прикључак.



На питање о разлогу због ког домаћINSTAVA немају интернет прикључак код куће 80,3% је одговорило да нема потребу за интернетом, 7,8% домаћINSTAVA да је опрема сувише скупа, док је 19,2% домаћINSTAVA као разлог навело недостатак вештина.

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

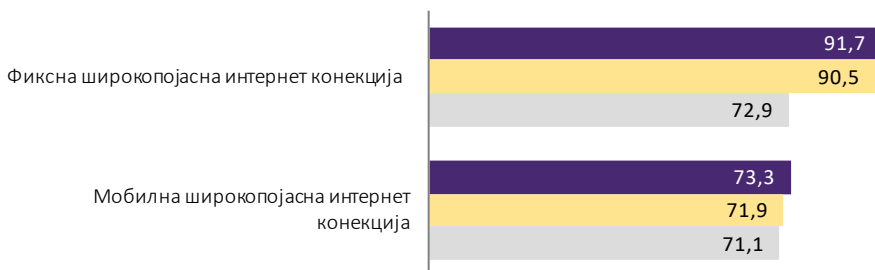


У вези с начином приступања интернету ( типови конекције), домаћинствима је било омогућено да одаберу неколико понуђених одговора. На основу добијених резултата, од укупног броја домаћинстава која поседују интернет прикључак, фиксну широкопојасну конекцију користи 91,7% домаћинстава, мобилну широкопојасну интернет конекцију има 73,3% домаћинстава.



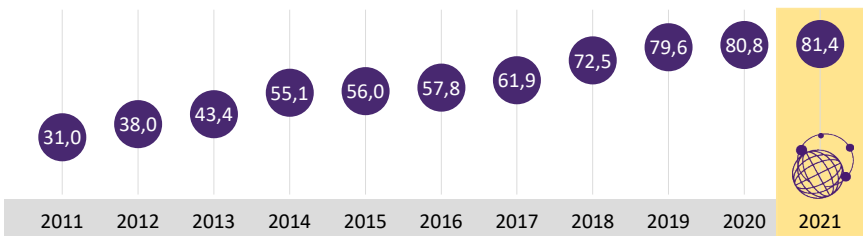
Преко **91%** домаћинстава која имају интернет поседује фиксну широкопојасну конекцију.

Граф. 1.9. Тип интернет конекције (%)



Широкопојасна интернет конекција не омогућава само бржи приступ интернету, већ мења целокупни начин употребе интернета, будући да омогућава преузимање (*download*) информација са интернета на знатно бржи начин. У складу с тим, као један од основних показатеља развијености употребе ИКТ-а у Европској унији од 2005. године јесте и проценат домаћинстава која поседују овај вид интернет конекције. У Србији 81,4% домаћинстава има широкопојасну интернет конекцију, што чини повећање од 0,6% у односу на 2020. годину, а 1,8% у односу на 2019. годину. Заступљеност ове врсте интернет конекције највећа је у Београду и износи 92,9%, у Војводини 77,8%, у Шумадији и Западној Србији 79,2% и у Јужној и Источној Србији 75,7%.

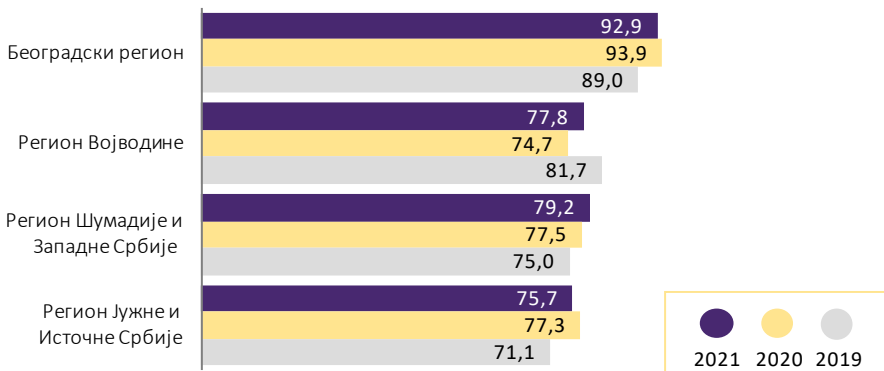
Граф. 1.10. Широкопојасна интернет конекција у домаћинствима (%)



Широкопојасну интернет конекцију већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (96,6%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 58,7%.

Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност ове врсте интернет конекције у градским и осталим насељима Србије: 85,6% наспрам 74,5%.

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





### 1.3.4. Појединци: употреба рачунара



Преко **74%** лица користило је рачунар у последња три месеца.

У Републици Србији је 74,8% лица, у последња три месеца, користило рачунар, 2,1% лица је користило рачунар пре више од три месеца, 5,5% пре више од годину дана, а 17,6% лица никада није користило рачунар. За 2,1% се повећао број корисника рачунара у односу на 2020. годину, за 4,1% у односу на 2019. годину, а за 5,2% у односу на 2018. годину.

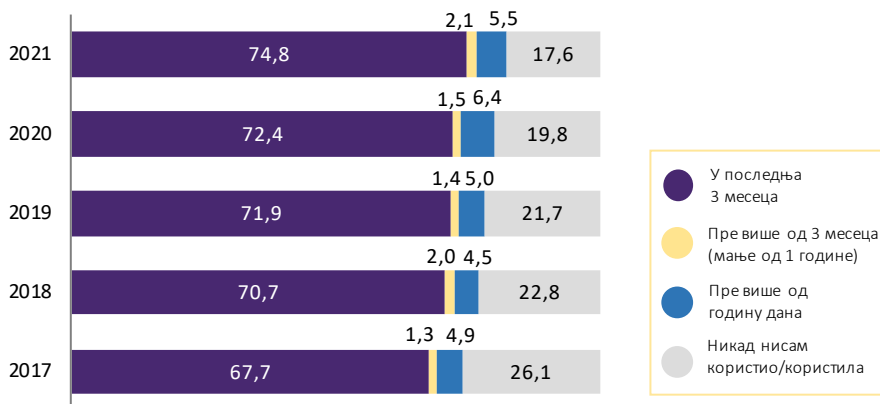


Број корисника повећао се за преко **2%** у односу на 2020. годину.

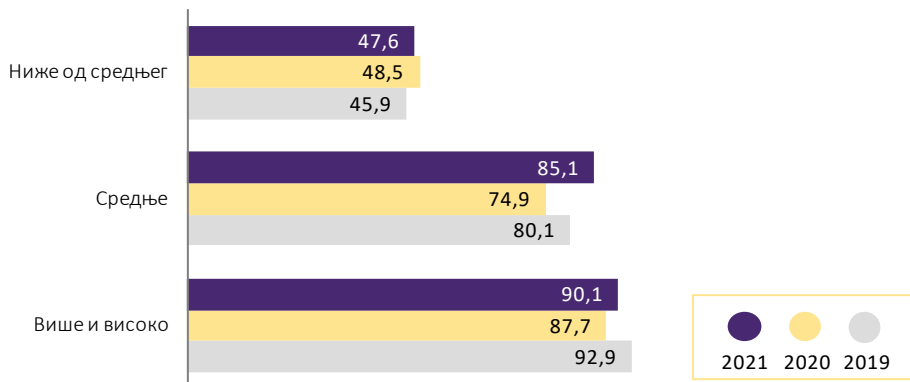
Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања:

- 90,1% лица с вишим и високим образовањем;
- 85,1% лица са средњим образовањем;
- 47,6% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

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

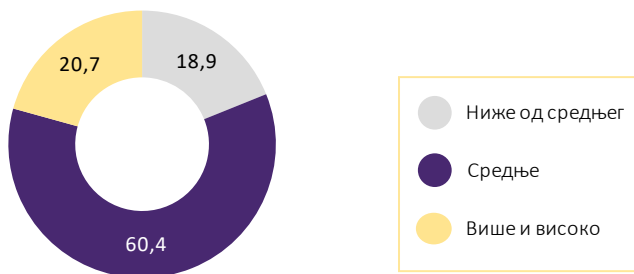


Граф. 1.13. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према нивоу образовања (%)



Међу корисницима рачунара, 60,4% има средње образовање, 18,9% корисника ниже од средњег образовања, а 20,7% високо и више образовање.

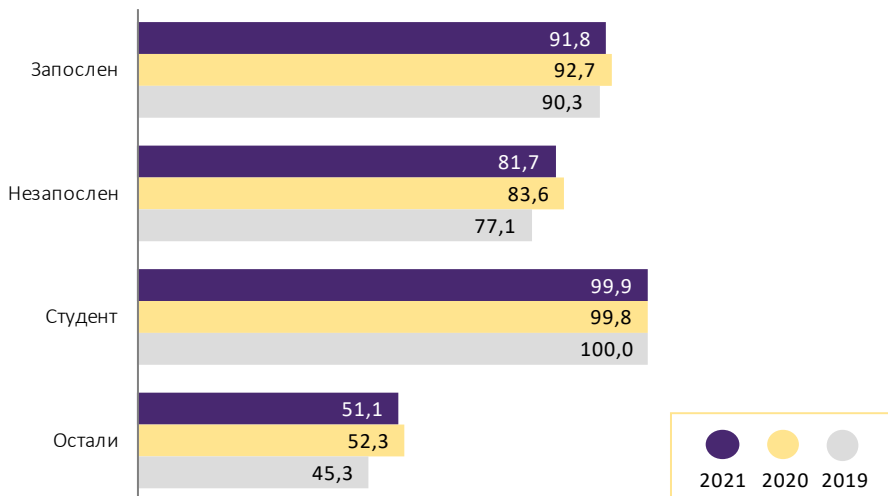
Граф. 1.14. Структура образовања корисника рачунара (%)



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

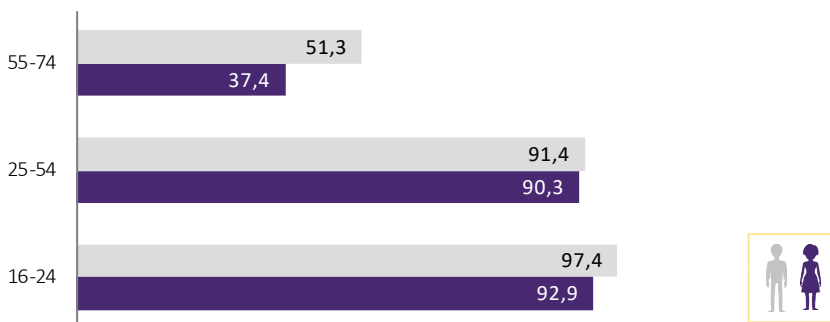
- 99,9% студената;
- 91,8% запослених лица;
- 81,7% незапослених лица;
- 51,1% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

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



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 78,8% особа мушког пола и 70,9% особа женског пола користило рачунар.

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

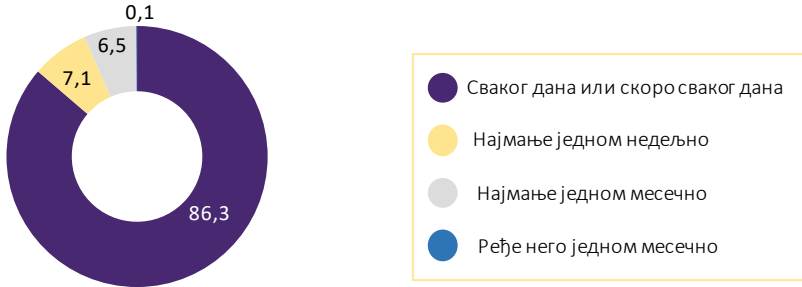


На питање колико су често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца, 86,3% испитаника одговорило је да рачунар користи сваког дана или скоро сваког дана, 7,1% најмање једном недељно, 6,5% најмање једном месечно, а 0,1% ређе него једном месечно.



Преко **64%** лица користи рачунар сваког или скоро сваког дана.

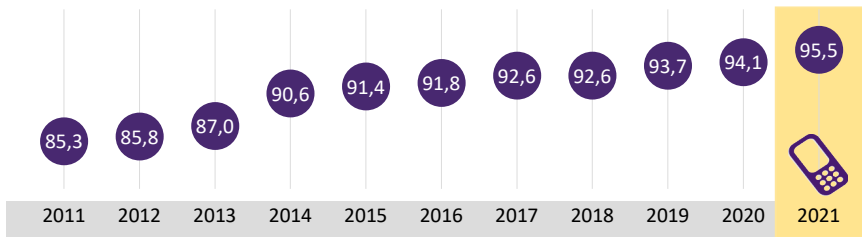
Граф. 1.17. Колико сте често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца? (%)



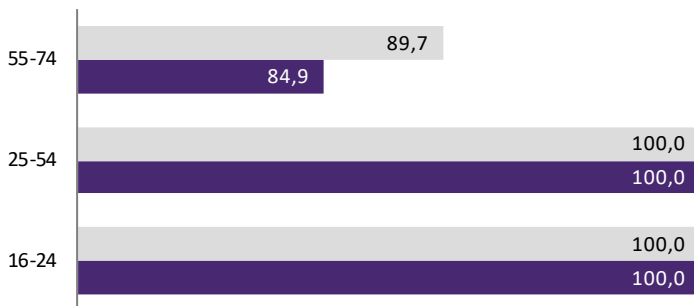
### 1.3.5. Појединци: употреба мобилног телефона

Истраживање је показало да 95,5% становништва користи мобилни телефон, тај податак за 2020. годину је износио 94,1%.

Граф. 1.18. Употреба мобилног телефона (%)



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



### 1.3.6. Појединци: употреба интернета

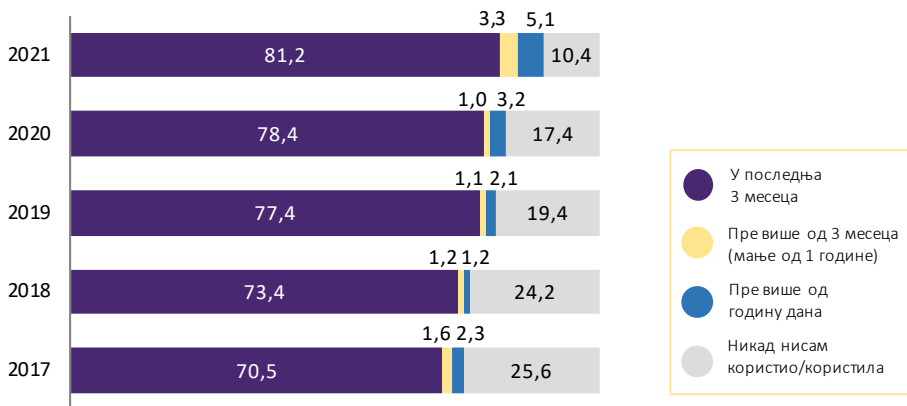
У Србији је 81,2% лица користило интернет у последња три месеца, 3,3% испитаника користило је интернет пре више од три месеца, а 5,1% пре више од годину дана, 10,4% испитаника никад није користило интернет.

За 7,0% повећао се број корисника интернета у односу на 2020. годину, за 9,0% у односу на 2019. годину, а за 13,8% у односу на 2018. годину.



Број корисника интернета се повећао за **7%** у односу на 2020. годину.

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

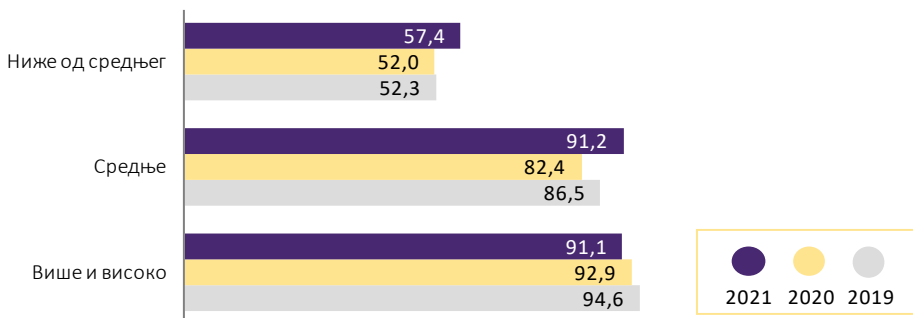


Преко **81%** лица користио је интернет у последња три месеца.

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

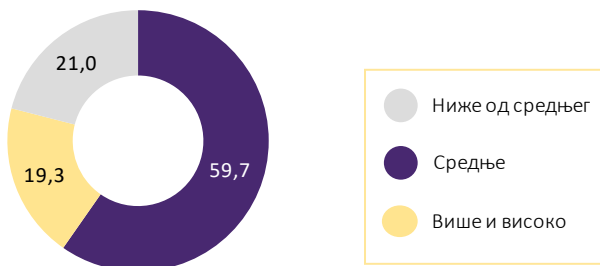
- 91,1% лица с вишим и високим образовањем;
- 91,2% лица са средњим образовањем;
- 57,4% лица са образовањем нижим од средњег образовања.

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



Међу корисницима интернета, 59,7% има средње образовање, 21,0% корисника ниже од средњег образовања, а 19,3% високо и више образовање.

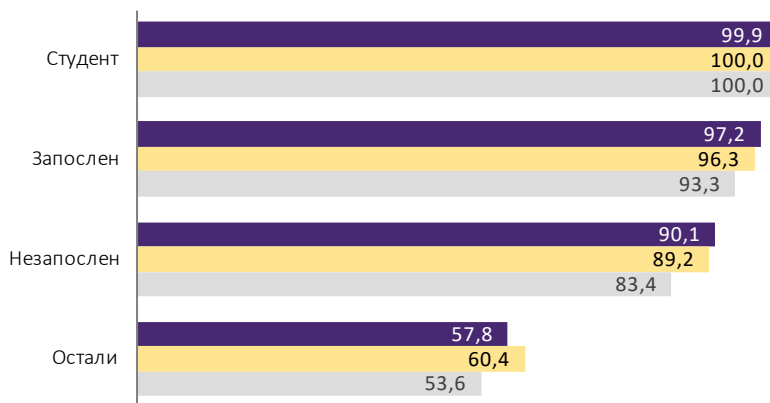
Граф. 1.22. Структура образовања корисника интернета (%)



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

- 99,9% студената;
- 97,2% запослених лица;
- 90,1% незапослених лица;
- 57,8% осталих (пензионери, лица на служењу војног рока...).

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

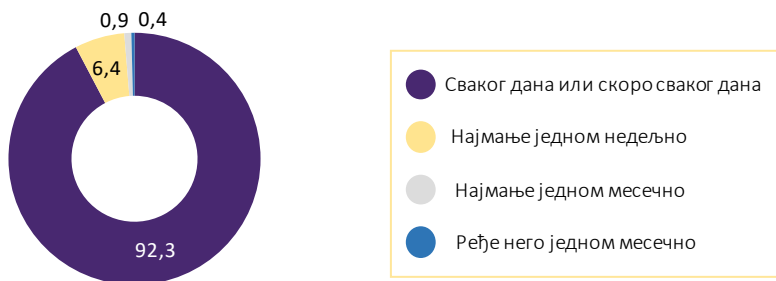


Преко 74% лица користи интернет сваког или скоро сваког дана.

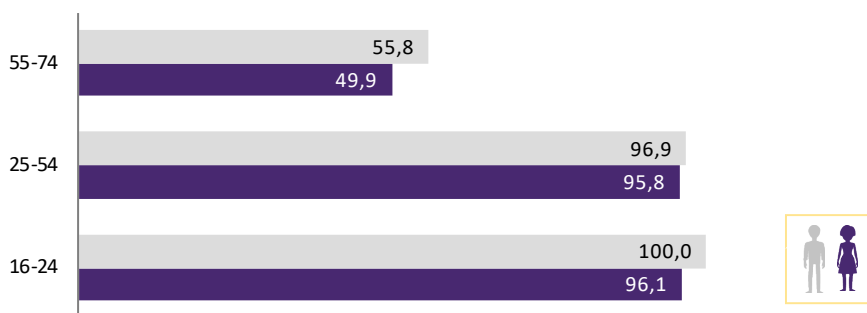


На питање колико су често, у просеку, користили интернет током последња три месеца, 92,3% испитаника одговорило је: сваког дана или скоро сваког дана.

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



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

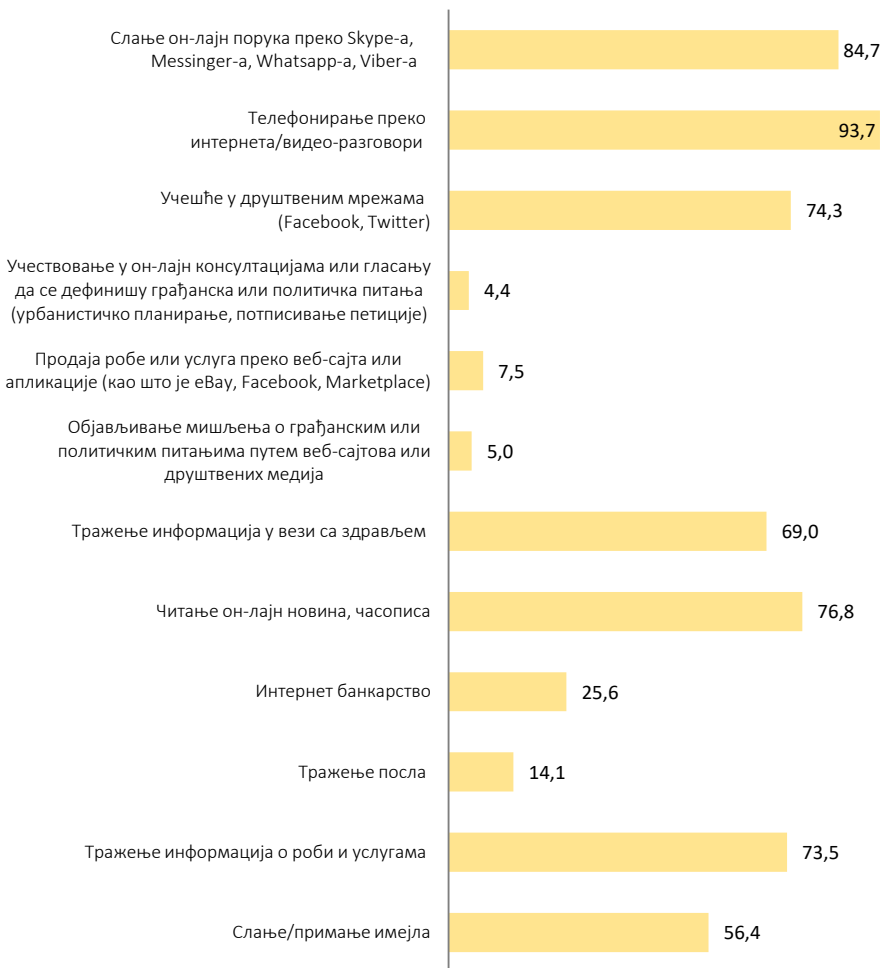


Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 83,6% особа мушког пола, а 78,8% особа женског пола користило интернет.

Испитаници су током последња три месеца интернет у великој мери користили за слање он-лајн порука преко *WhatsApp*-а, *Viber*-а, *Skype*-а, *Messenger*-а (84,7%), као и за телефонирање преко интернета/видео-разговори (93,7%).



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



Преко 74% интернет популације има налог на друштвеним мрежама (*Facebook, Twitter*).

### 1.3.7. Јавна управа (*e-government*)

Истраживање показује да 40,0% интернет популације користи интернет услуге уместо да остварује личне контакте или да посећује јавне установе или органе администрације.

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



Истраживање је показало и да је 37,0% интернет популације користило интернет за добијање информација са веб-сајта јавних институција, а 26,0% за преузимање званичних образаца.

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

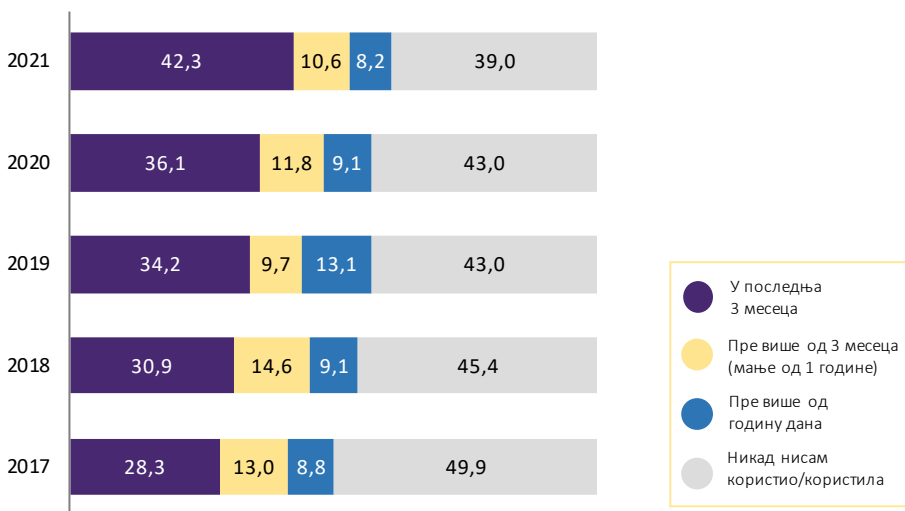


### 1.3.8. Трговина путем интернета

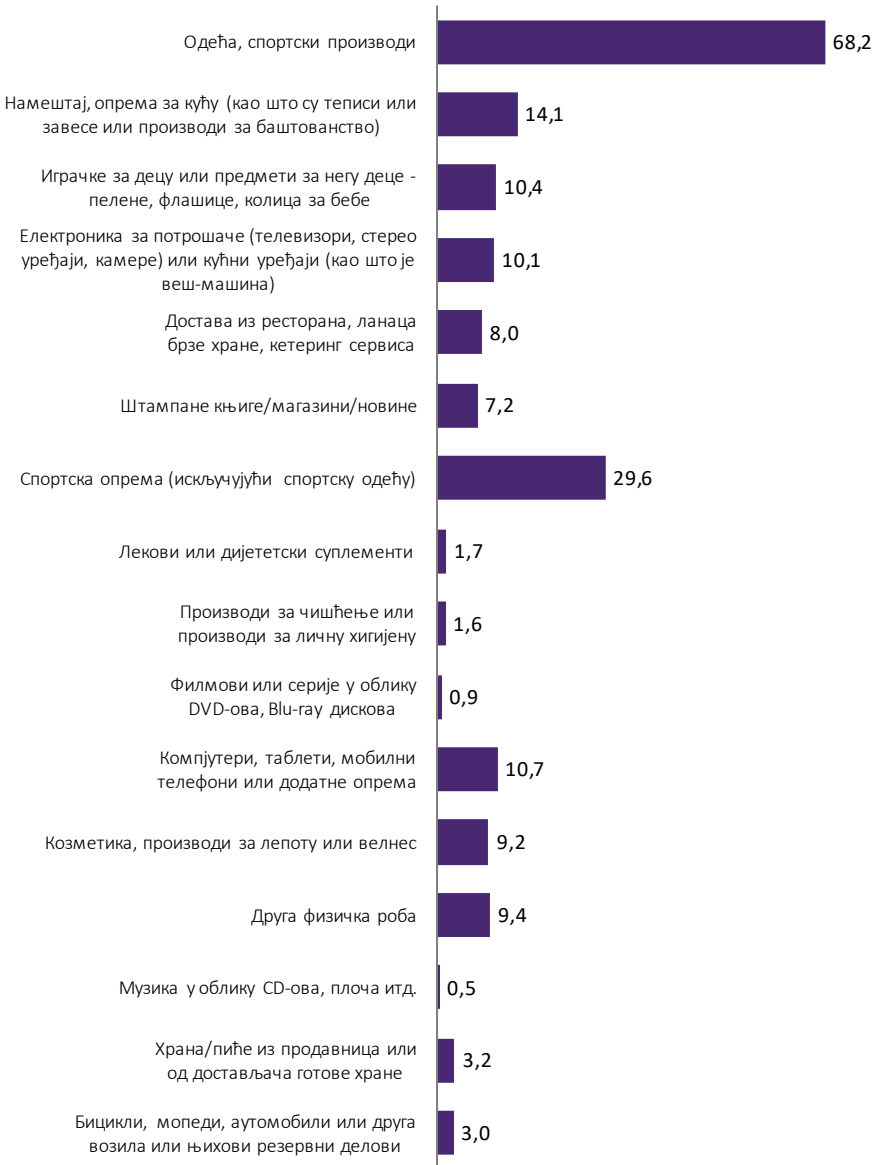
Када је реч о временском оквиру у ком су корисници интернета куповали/поручивали робу или услуге путем интернета, 42,3% корисника обавило је куповину/поручивање у последња три месеца, 10,6% пре више од три месеца, а 8,2% пре више од годину дана.

Процент корисника интернета који никада нису куповали/поручивали робу или услуге путем интернета износио је 39%.

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

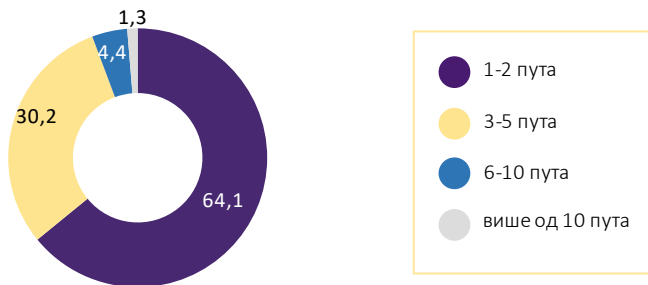


Граф. 1.30. Коју сте врсту робе или услуге наручили (у приватне сврхе) путем интернета у последња три месеца? (%)

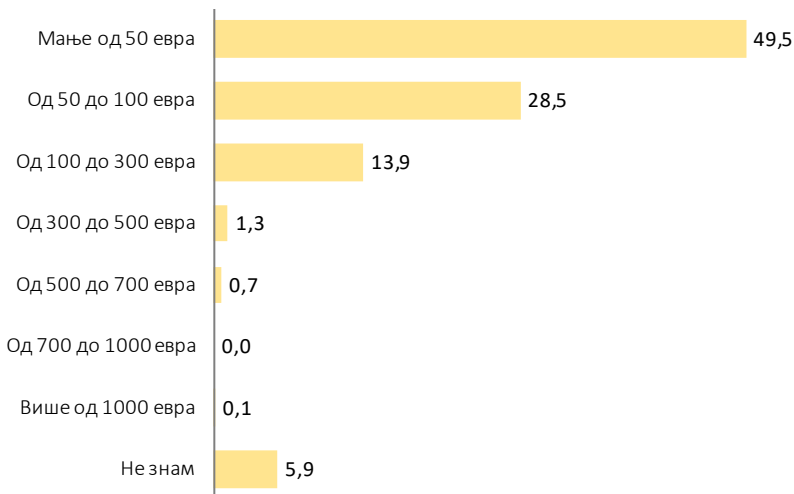


Највећи број корисника путем интернета купује/наручује одећу и спортске производе (68,2%) и спортску опрему (29,6%).

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



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





## ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ



## 1.4. Резултати истраживања

### МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама %

Одговор (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 300 евра	300–600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	

#### A1\_H: Уређаји заступљени у домаћинствима (вишеструки одговор)

Персонални рачунар (PC)	48,7	83,7	95,4	94,7	72,2	69,1	70,9	82,4	67,2	76,7
Лаптоп	28,7	58,9	72,5	79,5	44,2	48,1	43,9	58,1	46,8	53,9
ТВ	98,8	98,0	98,7	98,4	98,6	99,8	96,4	98,3	98,4	98,4
Мобилни телефон	87,2	97,4	99,8	96,5	94,5	94,8	92,1	96,3	91,8	94,6

#### A1: Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће?

Да	58,7	87,0	96,6	92,9	77,8	79,2	76,1	85,6	74,7	81,5
Не	41,3	13,0	3,4	7,1	22,2	20,8	23,9	14,4	25,3	18,5

#### A2: Тип интернет конекције (вишеструки одговор)<sup>1)</sup>

Фиксна широкопојасна интернет конекција	83,1	91,9	96,3	94,9	93,8	87,3	89,9	94,8	85,7	91,7
Мобилна широкопојасна интернет конекција	65,6	72,9	76,8	76,7	71,6	73,3	70,7	73,4	73,0	73,3

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

## МОДУЛ 1.А: Приступ информационо-комуникационим технологијама

%

Одговор (домаћинства)	Приход			Регион				Тип домаћинства		Укупно
	до 300 евра	300–600 евра	преко 600 евра	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	градска	остала	

### А3: Разлог због ког немате приступ интернету код куће (вишеструки одговор)<sup>1)</sup>

Имам приступ интернету негде другде	0,8	0,7	0,0	0,0	0,4	1,7	0,0	1,0	0,3	0,7
Немам потребу за интернетом	78,4	80,2	85,8	71,2	82,9	82,2	78,4	80,8	79,7	80,3
Опрема је сувише скупа	7,5	10,1	8,3	11,9	8,4	4,5	9,2	10,8	5,0	7,8
Приступ интернету је сувише скуп	10,6	14,3	37,6	28,8	11,1	12,9	8,5	14,5	11,2	12,8
Недостатак вештина	19,7	23,7	24,3	20,0	26,4	12,0	17,8	15,4	22,9	19,2
Приватност или безбедност	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,5	0,2
Широкопојасни интернет није доступан	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	1,0	0,5
Интернет услуга је доступна, али не одговара потребама домаћинства (квалитет, брзина)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ниједно од наведеног, други разлози	3,5	2,0	0,0	0,0	0,9	4,7	4,8	2,3	3,6	2,9

<sup>1)</sup> Подаци се односе на домаћинства која су на питање А1 одговорила „Не“.



## МОДУЛ Б\_Н: Употреба рачунара

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

### Б1\_Н: Када сте последњи пут

У последња три месеца	95,2	96,9	93,2	82,6	55,7	31,4	78,8	70,9
Пре више од три месеца (мање од једне године)	1,4	3,1	1,2	3,4	3,1	0,0	2,0	2,1
Пре више од годину дана	3,4	0,0	4,6	7,1	7,4	9,6	5,3	5,7
Никад нисам користио/користила	0,0	0,0	1,0	6,9	33,8	59,0	13,9	21,3

### Б2\_Н: Колико сте често, у просеку, користили

Сваког дана или скоро сваког дана	94,1	98,6	86,7	86,5	74,5	53,4	87,0	85,5
Најмање једном недељно	3,6	1,1	9,6	10,5	9,8	10,1	7,1	7,2
Најмање једном месечно	2,2	0,3	3,7	3,0	15,5	35,4	6,0	7,1
Ређе него једном месечно	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	1,1	0,0	0,2

<sup>1)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Б1\_Н одговорили „У последња три месеца“.

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

#### користили рачунар?

47,6	85,1	90,1	91,8	81,7	99,9	51,1	74,8	У последња три месеца
1,7	2,7	0,7	2,0	2,3	0,0	2,2	2,1	Пре више од три месеца (мање од једне године)
8,7	4,6	2,7	1,8	7,3	0,0	8,5	5,5	Пре више од годину дана
42,0	7,6	6,5	4,4	8,8	0,1	38,2	17,6	Никад нисам користио/користила

#### рачунар у последња три месеца?<sup>21)</sup>

74,2	87,9	92,6	91,7	90,1	100,0	69,4	86,3	Сваког дана или скоро сваког дана
11,9	6,7	4,1	6,0	8,0	0,0	10,0	7,1	Најмање једном недељно
13,5	5,4	3,3	2,3	1,8	0,0	20,3	6,5	Најмање једном месечно
0,4	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,3	0,1	Ређе него једном месечно

## МОДУЛ Б: Употреба интернета

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

### Б1: Када сте последњи

У последња три месеца	98,1	97,0	97,4	94,7	70,4	33,9	83,6	78,8
Пре више од три месеца (мање од једне године)	0,0	0,0	2,0	1,5	9,8	4,9	2,9	3,6
Пре више од годину дана	1,9	3,0	0,6	0,8	5,8	18,2	4,7	5,5
Никад нисам користио/користила	0,0	0,0	0,0	3,0	14,1	42,9	8,7	12,1

### Б2: Колико сте често, у просеку, користили

Сваког дана или скоро сваког дана	98,4	97,0	94,3	93,8	84,2	75,0	92,5	92,2
Најмање једном недељно	1,6	3,0	4,0	5,9	14,1	17,6	6,1	6,7
Најмање једном месечно	0,0	0,0	0,6	0,3	1,0	7,1	1,4	0,3
Ређе него једном месечно	0,0	0,0	1,2	0,0	0,7	0,3	0,0	0,8

### Б2.1: Да ли сте користили интернет

Да	98,3	99,0	95,7	95,5	88,5	86,2	94,8	95,5
Не	1,7	1,0	4,3	4,5	11,5	13,8	5,2	4,5

### Б3: Да ли сте користили неки од следећих уређаја за приступ интернету

Рачунар	55,4	51,7	46,6	52,9	41,5	32,9	52,8	43,9
Лаптоп	37,8	42,6	30,6	35,0	27,1	23,5	36,6	31,0
Таблет	14,5	10,6	10,9	8,2	9,1	8,2	11,6	9,1
Мобилни телефон или смартфон	98,5	97,8	95,2	94,8	95,3	92,4	94,5	97,4
Остали уређаји (паметни ТВ, паметни звучници, конзоле за игрице, читач електронских књига, паметни сат)	12,6	12,0	7,8	7,5	6,6	3,9	10,8	6,7

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Б2 одговорили „Сваког дана или скоро сваког дана“.

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

#### пут користили интернет?

57,4	91,2	91,1	97,2	90,1	99,9	57,8	81,2	У последња три месеца
4,4	2,3	4,4	1,9	2,9	0,1	5,3	3,3	Пре више од три месеца (мање од једне године)
11,7	2,3	2,5	0,3	3,1	0,0	11,6	5,1	Пре више од годину дана
26,4	4,2	2,0	0,6	3,9	0,0	25,3	10,4	Никад нисам користио/користила

#### интернет у последња три месеца?<sup>1)</sup>

88,8	92,9	94,6	96,0	92,0	100,0	85,2	92,3	Сваког дана или скоро сваког дана
7,9	6,3	5,2	3,7	6,6	0,0	11,9	6,4	Најмање једном недељно
1,5	0,8	0,3	0,3	0,4	0,0	2,4	0,9	Најмање једном месечно
1,8	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,5	0,4	Ређе него једном месечно

#### више пута у току дана?<sup>2)</sup>

93,0	95,2	97,3	95,7	97,2	99,2	90,8	95,2	Да
7,0	4,8	2,7	4,3	2,8	0,8	9,2	4,8	Не

#### у последња три месеца?<sup>1)</sup>

32,1	50,7	58,9	54,6	44,0	70,6	38,0	48,4	Рачунар
19,3	32,2	54,8	40,5	23,7	61,7	27,5	33,8	Лаптоп
8,6	9,7	14,2	12,1	7,2	21,1	8,2	10,3	Таблет
95,8	95,8	96,7	96,3	95,3	100,0	95,2	95,9	Мобилни телефон или смартфон
4,2	9,0	13,2	11,9	6,3	21,1	3,5	8,8	Остали уређаји (паметни ТВ, паметни звучници, конзоле за игрице, читач електронских књига, паметни сат)

## МОДУЛ Б: Употреба интернета

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	мушки	женски
<b>Б4: Које сте активности обављали путем интернета</b>								
Слање/примање имејла	61,0	71,2	63,3	52,9	42,7	25,5	56,8	56,0
Телефонирање преко интернета/видео-разговори	97,9	97,7	93,5	90,8	90,3	90,1	94,3	93,0
Учешће у друштвеним мрежама ( <i>Facebook, Twitter</i> )	96,2	92,3	76,3	66,5	55,7	37,8	74,0	74,6
Слање он-лајн порука преко <i>WhatsApp-a, Viber-a, Skype-a, Messenger-a</i>	97,8	93,7	87,9	79,9	74,1	60,4	84,8	84,6
Читање он-лајн новина, часописа	55,9	79,4	82,2	82,4	80,5	71,0	75,6	78,0
Тражење информација у вези са здрављем	55,7	74,7	73,4	71,8	71,2	53,7	62,5	75,7
Тражење информација о роби и услугама	63,5	86,0	76,6	78,5	67,6	48,1	73,3	73,6
Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб-сајтова или друштвених медија (као што су <i>Facebook, Twitter, Instagram, You tube</i> )	7,4	7,9	4,2	4,5	2,1	2,3	4,5	5,5
Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)	5,7	8,3	3,5	3,6	2,1	1,1	3,8	5,0
Тражење посла или слање пријава за посао	13,1	25,5	20,5	9,4	3,6	1,4	14,6	13,6
Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је <i>eBay, Facebook, Marketplace</i> )	4,3	12,3	9,4	8,3	3,2	1,8	9,5	5,4
Интернет банкарство	20,3	31,3	32,7	24,8	20,1	12,2	23,4	27,8

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

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

у приватне сврхе у последња три месеца<sup>21)</sup> (вишеструки одговор)

26,7	58,2	83,4	68,6	54,7	84,3	32,8	56,4	Слање/примање имејла
92,1	93,6	95,8	96,0	90,3	95,5	93,2	93,7	Телефонирање преко интернета/видео-разговори
64,5	76,6	77,8	76,8	75,8	98,3	63,2	74,3	Учешће у друштвеним мрежама ( <i>Facebook, Twitter</i> )
77,8	85,9	88,4	87,3	83,6	93,5	79,7	84,7	Слање он-лајн порука преко <i>WhatsApp</i> -а, <i>Viber</i> -а, <i>Skype</i> -а, <i>Messenger</i> -а
60,0	79,9	85,6	84,0	77,6	63,5	67,8	76,8	Читање он-лајн новина, часописа
52,7	71,7	78,5	76,2	64,7	73,3	61,2	69,0	Тражење информација у вези са здрављем
50,2	78,2	84,3	83,1	72,6	81,5	57,5	73,5	Тражење информација о роби и услугама
2,0	4,7	9,0	6,2	3,8	9,6	3,3	5,0	Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб сајтова или друштвених медија (као што су <i>Facebook, Twitter, Instagram, You tube</i> )
0,0	4,1	10,0	5,7	2,7	12,2	2,4	4,4	Учествовање у он-лајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)
7,5	14,4	20,3	11,5	23,7	29,2	4,6	14,1	Тражење посла или слање пријава за посао
3,8	7,8	10,4	11,0	6,6	10,4	2,1	7,5	Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је <i>eBay, Facebook, Marketplace</i> )
8,7	22,9	52,1	39,1	15,7	38,9	11,6	25,6	Интернет банкарство

## МОДУЛ Б: Употреба интернета

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

### Б5: Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе

Похађање он-лајн курсава	18,9	11,1	7,4	4,2	3,6	0,8	5,9	10,3
Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)	64,4	37,5	18,6	21,4	9,4	6,5	25,2	29,3

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

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

образовања, приватне или професионалне сврхе у последња три месеца?<sup>1)</sup>

3,8	6,6	17,4	8,2	4,8	34,5	5,1	8,1	Похађање он-лајн курсева
19,4	25,3	41,6	28,7	17,1	77,8	23,7	27,2	Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници...)



## МОДУЛ В: Употреба јавне администрације

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

### В1: За коју сте од следећих услуга јавне администрације

Добијање информација са веб-сајта јавних институција	32,6	44,8	42,4	39,4	27,4	26,4	38,9	35,1
Преузимање/штампање званичних формулара	19,0	36,7	27,8	28,7	18,5	17,5	26,3	25,7
Слање попуњених образаца	18,4	26,1	22,5	22,6	15,6	12,3	20,1	21,2

### В2: Који су разлози што нисте слали попуњене обрасце јавној администрацији

Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци	75,0	64,2	71,7	60,7	51,7	53,5	62,3	64,7
Услуге нису биле доступне на веб-сајту	0,7	5,1	0,0	1,2	0,6	0,7	1,9	0,9
Недостатак вештина	0,8	3,6	2,0	4,9	13,8	12,0	4,4	7,0
Безбедност и заштита личних података	1,6	4,7	1,5	2,1	3,6	1,0	2,4	2,7
Друга особа је то учинила уместо мене	6,7	9,0	7,8	16,8	24,6	21,6	13,4	14,5
Други разлози	15,1	14,1	17,0	18,5	13,8	15,6	18,0	13,5

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који на питање В1 нису одговорили „Слање попуњених образаца“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
<b>користили интернет у последњих 12 месеци<sup>21)</sup> (вишеструки одговор)</b>								
15,2	36,1	64,3	47,9	28,9	54,4	25,5	37,0	Добијање информација са веб-сајта јавних институција
5,8	25,1	51,4	38,5	17,5	34,8	14,3	26,0	Преузимање/штампање званичних формулара
5,5	18,3	44,5	32,7	11,9	32,1	9,2	20,6	Слање попуњених образаца
<b>путем интернета, у приватне сврхе у последњих 12 месеци<sup>22)</sup></b>								
69,0	62,1	59,1	67,3	59,5	73,2	61,6	63,5	Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци
0,0	1,4	4,1	1,1	2,5	1,9	0,5	1,4	Услуге нису биле доступне на веб-сајту
7,2	4,2	9,4	4,5	3,6	2,6	9,5	5,7	Недостатак вештина
1,6	2,6	4,1	3,3	2,1	2,4	2,2	2,5	Безбедност и заштита личних података
9,5	15,2	16,5	10,4	15,3	8,7	17,2	13,9	Друга особа је то учинила уместо мене
15,4	16,6	13,0	16,1	18,9	11,5	13,3	15,8	Други разлози

## МОДУЛ Г: Трговина путем интернета<sup>1)</sup>

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

**Г1: Када сте последњи пут купили или наручили**

У последња три месеца	54,4	50,1	53,1	39,4	24,4	18,1	39,4	45,2
Пре више од три месеца (мање од једне године)	18,0	17,0	9,4	7,1	6,2	4,7	10,2	11,1
Пре више од годину дана	5,3	11,1	6,1	9,3	9,1	6,8	10,0	6,3
Никад нисам користио/користила	22,3	21,9	31,5	44,2	60,2	70,4	40,4	37,5

**Г2: Коју сте врсту робе или услуга наручили/купили путем**

Одећа, спортски производи	74,6	69,0	72,5	70,0	44,3	54,2	61,0	74,6
Спортска опрема (искључујући спортску одећу)	23,5	29,3	37,7	33,0	17,6	14,7	33,7	26,0
Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колица за бебе)	0,0	19,6	12,3	9,2	6,3	9,6	9,1	11,6
Намештај, опрема за кућу (као што су теписи или завесе или производи за баштованство)	5,4	11,6	19,5	11,9	20,5	27,1	14,8	13,6
Музика у облику <i>CD</i> -ова, плоча итд.	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	1,0	0,7	0,3
Филмови или серије у облику <i>DVD</i> -ова, <i>Blu-ray</i> дискова	1,5	0,0	1,7	0,7	0,0	0,0	0,9	0,8
Штампане књиге/магазини/новине	10,3	4,6	6,8	8,3	7,3	3,7	7,0	7,3
Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатне опрема	11,9	15,8	6,7	8,0	12,8	11,9	16,0	5,9
Електроника за потрошаче (телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш-машина)	6,6	11,5	9,9	7,5	15,2	21,2	14,0	6,7
Лекови или дијететски суплементи	0,0	0,8	0,0	4,0	4,0	11,3	1,3	2,0
Достава из ресторана, ланца брзе хране, кетеринг сервиса	12,6	5,5	9,7	6,8	4,2	2,5	9,2	6,9
Храна/пиће из продавница или од достављача готове хране	5,7	1,7	1,8	4,1	4,0	4,6	2,8	3,6
Козметика, производи за лепоту или велнес	7,3	12,1	9,1	8,0	10,7	3,6	5,3	12,7
Производи за чишћење или производи за личну хигијену	0,0	1,0	1,4	1,2	6,4	2,9	0,9	2,2
Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или резервни делови	1,8	5,3	2,0	2,4	3,5	3,8	3,7	2,3
Друга физичка роба	6,3	9,2	9,2	10,9	13,4	9,4	11,9	7,2

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња три месеца“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
<b>робу или услуге путем интернета у приватне сврхе?<sup>1)</sup></b>								
28,9	44,7	50,0	49,7	40,8	66,8	27,6	42,3	У последња три месеца
8,4	10,2	14,4	11,0	10,3	12,4	10,0	10,6	Пре више од три месеца (мање од једне године)
6,5	8,3	9,5	7,8	7,7	14,8	7,7	8,2	Пре више од годину дана
56,2	36,8	26,1	31,5	41,2	6,1	54,7	39,0	Никад нисам користио/користила
<b>интернета у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>2)</sup></b>								
74,9	68,2	64,1	68,3	69,8	89,2	54,7	68,2	Одећа, спортски производи
9,5	33,8	31,4	35,0	27,8	26,3	20,0	29,6	Спортска опрема ( искључујући спортску одећу)
1,6	12,4	10,8	14,3	11,8	0,0	3,7	10,4	Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колиџа за бебе)
13,4	12,3	19,5	12,8	19,5	5,4	14,3	14,1	Намештај, опрема за кућу (као што су теписи или завесе или производи за баштованство)
0,0	0,8	0,0	1,0	0,0	0,0	0,2	0,5	Музика у облику CD-ова, плоча итд.
0,0	1,4	0,0	1,3	0,0	2,8	0,0	0,9	Филмови или серије у облику DVD-ова, Blu-ray дискова
0,0	7,5	10,7	7,8	3,5	18,7	4,8	7,2	Штампане књиге/магазини/новине
8,2	9,8	14,6	13,8	4,5	7,0	13,4	10,7	Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатне опрема
7,0	9,3	14,2	9,7	10,9	0,0	15,3	10,1	Електроника за потрошаче (телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш-машина)
0,8	1,2	3,7	1,8	1,1	0,0	3,1	1,7	Лекови или дијететски суплементи
4,3	7,3	12,1	10,1	3,7	15,4	4,7	8,0	Достава из ресторана, ланца брзе хране, кетеринг сервиса
1,6	3,4	3,9	3,3	2,0	6,1	3,5	3,2	Храна/пиће из продавница или од достављача готове хране
2,9	9,4	12,8	11,1	6,3	21,5	2,3	9,2	Козметика, производи за лепоту или велнес
2,7	1,1	2,0	1,2	1,4	0,0	3,7	1,6	Производи за чишћење или производи за личну хигијену
0,0	4,0	2,0	2,8	2,9	1,5	4,4	3,0	Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или резервни делови
4,6	11,0	8,2	10,4	7,7	5,2	11,5	9,4	Друга физичка роба

## МОДУЛ Г: Трговина путем интернета<sup>1)</sup>

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	мушки	женски
<b>Г3: Од кога сте купили поменуће производе преко веб-сајта</b>								
Од домаћих трговаца	99,3	96,3	99,3	98,0	98,0	99,6	97,5	98,9
Од трговаца из земаља ЕУ	7,2	9,2	4,0	4,5	8,5	6,3	7,2	5,6
Од трговаца из осталих земаља света	12,3	9,9	6,8	8,2	6,3	4,4	11,3	6,2
Непозната земља порекла трговца	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Г4: Да ли сте купили неки од горе поменутих производа од приватних лица</b>								
Да	31,2	41,1	31,0	39,8	36,5	17,8	40,3	30,3
Не	68,8	58,9	69,0	60,2	63,5	82,2	59,7	69,7
<b>Г5: Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе</b>								
Музику као стриминг сервис или за преузимање	7,6	3,5	0,9	3,1	0,7	1,3	3,7	2,6
Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање	17,5	11,2	3,3	2,6	2,7	3,1	8,4	6,5
Електронске књиге, он-лајн магацини или он-лајн новине	6,7	2,3	3,8	2,0	1,0	2,3	2,7	3,9
Игрице он-лајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле	15,7	7,5	5,4	3,6	1,1	4,0	10,0	4,2
Компјутерске или други софтвери преузети <i>download</i> -ом укључујући и <i>upgrades</i>	2,7	1,8	3,7	0,0	0,0	1,3	3,7	0,4
Апликације у вези са здрављем или фитнесом (искључујући бесплатне апликације)	3,0	1,0	1,4	0,0	0,7	1,1	1,4	1,1
Друге апликације (у вези са учењем језика, путовањима, временом) искључујући бесплатне апликације	3,0	0,6	1,2	1,0	3,0	0,4	2,9	0,2
Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	64,4	83,2	88,6	88,7	92,5	91,7	81,4	85,5
<b>Г6: Да ли сте купили или сте се претплатили на следеће преко веб-сајта</b>								
Карте за спортске догађаје	3,4	0,0	2,1	2,7	0,0	1,2	2,8	0,8
Карте за културна или друга дешавања	3,3	0,0	1,5	3,3	0,4	0,9	2,3	1,1
Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона	3,9	4,7	2,3	3,7	6,4	3,6	2,3	5,2

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на било који од понуђених одговора питања Г2 одговорили са „Да“.

<sup>3)</sup> Подаци се односе на појединце који су питање Г1 одговорили „У последња три месеца“.

Образовање				Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали			
<b>или апликације у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>2)</sup></b>									
100,0	99,2	94,8	96,9	99,0	100,0	99,9	98,3	Од домаћих трговаца	
0,0	4,6	15,2	9,6	2,9	7,9	2,2	6,4	Од трговаца из земаља ЕУ	
6,3	7,1	14,2	10,2	5,7	13,2	6,4	8,6	Од трговаца из осталих земаља света	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Непозната земља порекла трговца	
<b>преко веб-сајта или апликације (преко eBay-а, Facebook Marketplace-а)?<sup>2)</sup></b>									
24,4	36,6	37,7	42,3	27,0	40,7	24,7	35,0	Да	
75,6	63,4	62,3	57,7	73,0	59,3	75,3	65,0	Не	
<b>у последња три месеца на мултимедијалне садржаје? (вишеструки одговор)<sup>3)</sup></b>									
2,4	3,0	3,9	2,9	1,1	6,1	4,9	3,1	Музику као стриминг сервис или за преузимање	
13,1	5,1	10,0	6,6	3,3	25,3	6,2	7,4	Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање	
0,0	3,9	3,8	2,4	2,6	11,5	2,5	3,3	Електронске књиге, он-лајн магацини или он-лајн новине	
6,9	7,1	6,5	4,8	3,9	19,5	10,2	6,9	Игрице он-лајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле	
0,0	1,9	3,3	1,3	1,8	6,8	1,4	2,0	Компјутерски или други софтвери преузети <i>download</i> -ом укључујући и <i>upgrades</i>	
0,0	1,0	2,6	0,8	0,6	0,6	3,8	1,3	Апликације у вези са здрављем или фитнесом (искључујући бесплатне апликације)	
0,0	1,1	3,6	1,7	0,2	0,6	3,5	1,5	Друге апликације (у вези са учењем језика, путовањима, временом) искључујући бесплатне апликације	
82,0	86,8	75,9	83,8	92,7	60,6	81,6	83,6	Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	
<b>или апликације у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>3)</sup></b>									
2,4	2,0	0,7	2,3	0,0	6,5	0,2	1,7	Карте за спортске догађаје	
2,5	1,1	2,7	1,9	1,0	4,3	0,8	1,7	Карте за културна или друга дешавања	
4,8	3,1	5,2	4,9	2,0	2,3	4,4	3,8	Претплата на интернет или конекцију преко мобилног телефона	

## МОДУЛ Г: Трговина путем интернета<sup>1)</sup>

Одговор (лица)	Године						Пол	
	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	мушки	женски
Претплата на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или слични сервиси	0,9	1,6	1,9	4,1	2,8	6,2	1,8	2,7
Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) такође и када су преко приватног лица нпр. <i>Facebook Marketplace</i> -а	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног	91,7	93,7	95,2	87,7	91,4	91,5	92,0	92,6

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

Купио сам од предузећа за транспорт аутобусом, возом, таксијем (нпр. <i>UBER</i> )	7,7	2,5	5,4	7,5	4,0	7,2	7,4	3,8
Купио сам од приватног лица	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нисам купио услугу превоза	92,3	97,5	94,6	92,5	96,0	92,8	92,6	96,2

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

Купио сам од предузећа као што су хотели или туристичке агенције	4,8	6,8	4,7	5,9	3,0	4,9	7,3	3,4
Купио сам од приватног лица (као што је <i>Airbnb</i> )	4,7	1,9	2,3	0,5	0,0	0,0	2,2	1,8
Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације	93,1	91,3	93,0	93,7	97,0	95,1	91,0	95,2

### Г11: Колико често сте куповали робу или услуге

1-2 пута	64,4	54,0	69,4	65,6	67,4	67,6	65,8	62,6
3-5 пута	30,1	36,9	27,2	28,1	28,3	28,1	28,6	31,6
6-10 пута	4,0	6,3	2,8	5,4	3,9	3,0	5,2	3,8
Више од 10 пута	1,5	2,8	0,6	0,8	0,4	1,3	0,4	2,0

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња три месеца“.

Образовање				Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали			
0,0	1,5	5,9	4,2	0,0	1,7	0,9	2,3	Претплата на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или слични сервиси	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) такође и када су преко приватног лица нпр. <i>Facebook Marketplace-a</i>	
90,4	93,8	89,5	89,3	97,0	91,2	94,0	92,3	Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног)	
<b>у приватне сврхе, у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>2)</sup></b>									
9,2	3,2	9,4	8,0	1,9	12,4	0,5	5,5	Купио сам од предузећа за транспорт аутобусом, возом, таксијем (нпр. <i>UBER</i> )	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Купио сам од приватног лица	
90,8	96,8	90,6	92,0	98,1	87,6	99,5	94,5	Нисам купио услугу превоза	
<b>у приватне сврхе, у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>2)</sup></b>									
4,9	3,7	9,7	6,9	3,6	9,9	1,1	5,3	Купио сам од предузећа као што су хотели или туристичке агенције	
0,0	2,3	2,6	3,0	0,2	6,0	0,0	2,0	Купио сам од приватног лица (као што је <i>Airbnb</i> )	
95,1	94,8	87,7	90,7	96,2	86,8	98,9	93,2	Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације	
<b>путем интернета у приватне сврхе, у последња три месеца?<sup>2)</sup></b>									
74,7	64,3	56,7	59,0	70,9	74,1	62,3	64,1	1-2 пута	
25,3	29,4	35,5	34,2	25,5	13,7	35,3	30,2	3-5 пута	
0,0	4,6	6,7	5,8	2,3	9,4	1,2	4,4	6-10 пута	
0,0	1,6	1,1	1,0	1,3	2,8	1,1	1,3	Више од 10 пута	



## МОДУЛ Г: Трговина путем интернета

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

**Г12: Колики је био новчани износ купљене робе преко веб-сајта или апликације**

Мање од 50 евра	55,4	42,6	48,2	55,2	48,6	44,3	45,1	53,4
Од 50 до 100 евра	23,8	24,1	35,6	26,0	27,2	41,7	26,9	29,9
Од 100 до 300 евра	12,2	24,0	10,7	9,9	12,5	9,6	18,3	10,1
Од 300 до 500 евра	1,3	1,3	0,6	2,3	1,2	2,7	1,0	1,7
Од 500 до 700 евра	0,0	1,0	0,4	0,5	3,1	0,4	0,8	0,7
Од 700 до 1000 евра	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1
Више од 1000 евра	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1
Не знам	7,4	7,0	4,5	5,6	6,9	1,3	8,0	4,1

**Г13: Да ли сте наишли на неки од следећих проблема приликом куповине преко веб-сајта**

Веб-сајт је био превише тежак за употребу или је радио незадовољавајуће (компликовано, конфузно)	0,0	5,0	0,0	2,7	0,4	0,0	1,1	2,2
Потешкоће у проналажењу информација које се тичу гаранција или других законских права	0,0	7,6	0,0	0,3	0,4	1,2	1,7	2,0
Брзина испоруке спорија од назначене	10,5	10,6	7,5	6,4	7,1	5,4	7,7	9,1
Коначни трошкови већи од назначених (нпр. неочекиване накнаде за трансакције)	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	1,8	0,4	0,0
Испоручена погрешна или оштећена роба/услуге	5,0	8,1	2,3	4,6	6,7	9,1	4,7	5,6
Проблеми са преваром (нпр. да роба /услуга није уопште примљена, злоупотреба података о кредитној картици итд.)	0,0	1,8	1,2	0,3	0,0	0,4	0,9	0,7
Било је тешко уложити жалбу и доћи до обештећења или није дат одговарајући одговор на уложено жалбу	0,0	1,8	0,0	0,9	0,0	0,9	0,8	0,4
Страни продавац није продавао у мојој земљи	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Друго	4,7	1,7	1,5	1,2	2,4	1,5	1,7	2,6
Нисам уочио никакав проблем	82,7	78,1	88,5	86,4	84,4	82,6	85,6	82,8

<sup>1)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „У последња три месеца“.

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

**у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>1)</sup>**

65,3	49,5	39,1	46,7	54,8	53,6	46,8	49,5	Мање од 50 евра
16,3	29,5	33,7	29,9	24,2	26,0	32,3	28,5	Од 50 до 100 евра
16,8	12,2	16,8	14,6	13,1	11,0	14,8	13,9	Од 100 до 300 евра
0,0	1,6	1,5	1,7	1,8	0,0	0,5	1,3	Од 300 до 500 евра
0,0	0,4	2,3	1,5	0,0	0,0	0,2	0,7	Од 500 до 700 евра
0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	Од 700 до 1000 евра
0,0	0,0	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	Више од 1000 евра
1,6	6,8	6,2	5,3	6,1	9,4	5,4	5,9	Не знам

**или апликације у приватне сврхе у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>1)</sup>**

8,4	0,6	0,2	1,6	3,4	0,0	0,0	1,7	Веб-сајт је био превише тежак за употребу или је радио незадовољавајуће (компликовано, конфузно)
6,0	1,3	0,4	1,1	5,0	0,0	0,0	1,8	Потешкоће у проналажењу информација које се тичу гаранција или других законских права
7,2	8,0	10,3	9,6	7,8	7,1	7,0	8,4	Брзина испоруке спорија од назначене
0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,3	0,2	Коначни трошкови већи од назначених (нпр. неочекиване накнаде за трансакције)
16,4	3,1	3,6	4,9	5,3	6,9	4,8	5,2	Испоручена погрешна или оштећена роба/услуге
0,0	1,2	0,3	0,5	2,2	0,0	0,1	0,8	Проблеми са преваром (нпр. да роба /услуга није уопште примљена, злоупотреба података о кредитној картици итд.)
0,0	0,8	0,4	1,0	0,0	0,0	0,8	0,6	Било је тешко уложити жалбу и доћи до обештећења или није дат одговарајући одговор на уложену жалбу
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Страни продавац није продавао у мојој земљи
0,0	2,0	3,9	2,3	1,8	2,7	2,1	2,2	Друго
76,6	86,1	83,8	84,1	82,4	86,0	85,7	84,1	Нисам уочио никакав проблем

## МОДУЛ Г: Трговина путем интернета<sup>1)</sup>

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

**Г14: Да ли сте обавили било коју од следећих активности преко веб-сајта или апликације**

Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другом услугом нпр. авионском картом	0,0	0,0	0,2	1,3	0,3	0,5	0,6	0,1
Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1	0,0
Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,3	0,0	0,1
Нисам обавио ниједну од наведених активности	100,0	100,0	99,8	98,3	99,7	99,2	99,3	99,8

**Г15: Који су разлози што нисте купили/поручили робу или услуге у приватне сврхе,**

Више волим лично да купујем, волим да погледам производ, верност радњама, моћ навике	45,3	34,6	47,4	36,3	49,1	38,8	38,6	45,8
Потешкоће при наручивању путем интернета (забринутост да ли имам довољно вештина)	0,0	0,0	0,7	0,6	3,3	3,9	1,1	1,6
Забринутост око трошкова испоруке робе	1,5	2,5	0,0	3,7	0,0	0,5	2,1	0,7
Забринутост због поузданости или брзине испоруке	0,0	0,0	0,0	2,0	0,3	2,2	1,1	0,3
Бриге око безбедности или приватности плаћања	0,0	1,2	0,0	3,0	0,7	1,5	1,4	0,9
Бриге везане за враћање робе, рекламације/надокнаде	1,7	1,2	1,7	2,2	1,2	0,6	1,3	1,7
Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију	0,0	1,7	0,0	0,6	0,1	0,9	0,1	1,0
Није било потребе за куповином путем интернета у последња три месеца	3,9	4,7	0,6	2,8	2,9	2,5	3,3	2,2
Остало	25,5	42,9	37,8	36,0	25,9	28,5	35,4	31,3

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Б1 одговорили „У последња три месеца“.

<sup>3)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Г1 одговорили „Пре више од три месеца (мање од једне године), „Пре више од једне године“ или „Никада“, а на питање Б1 „У последња три месеца“.

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

у приватне сврхе, у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>2)</sup>

0,7	0,2	0,5	0,8	0,0	0,0	0,3	0,4	Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другом услугом нпр. авионском картом
0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција
0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима
99,3	99,8	99,0	99,0	100,0	100,0	99,7	99,5	Нисам обавио ниједну од наведених активности

путем интернета, у последња три месеца? (вишеструки одговор)<sup>3)</sup>

49,6	39,2	39,6	38,1	48,3	27,4	42,3	42,0	Више волим лично да купујем, волим да погледам производ, верност радњама, моћ навике
2,5	1,1	0,1	1,0	0,1	0,0	2,8	1,3	Потешкоће при наручивању путем интернета (забринутост да ли имам довољно вештина)
0,0	2,3	1,0	1,7	2,2	0,0	0,8	1,5	Забринутост око трошкова испоруке робе
0,0	1,2	0,4	1,1	0,2	0,0	0,9	0,7	Забринутост због поузданости или брзине испоруке
1,5	0,8	1,8	2,5	0,2	0,0	0,7	1,2	Бриге око безбедности или приватности плаћања
0,0	2,4	0,7	2,4	0,9	0,0	1,2	1,5	Бриге везане за враћање робе, рекламације/надокнаде
0,0	0,7	0,7	1,3	0,0	0,0	0,3	0,5	Инострани трговац нема понуду за Републику Србију
1,5	3,4	2,8	2,1	1,9	5,1	4,1	2,8	Није било потребе за куповином путем интернета у последња три месеца
26,7	35,5	37,3	37,4	35,4	48,4	25,8	33,5	Остало

## МОДУЛ Д: Е-ВЕШТИНЕ<sup>1)</sup>

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

### Д1: Које од следећих активности сте спроводили

Копирање или померање фајлова (нпр. докумената, података, слика, видеа) између уређаја (нпр. путем имејла, <i>Messenger</i> -а, <i>WhatsApp</i> -а, <i>USB</i> -а, кабла) или на клауду	99,3	97,8	87,3	69,6	37,8	18,1	78,2	71,2
Преузимање или инсталирање софтвера или апликација	92,9	77,8	63,6	52,3	34,5	19,3	64,5	56,6
Промена подешавања софтвера, апликације или уређаја (нпр. прилагођавање језика, боја, контраста)	68,3	42,1	44,2	29,9	17,9	8,6	39,3	36,0

### Д2: Које сте од следећих активности предузимали

Употреба <i>Word</i> софтвера за обраду текста	99,4	95,2	63,0	42,0	29,0	18,0	64,2	59,1
Прављење датотека (нпр. докумената, слика, видео-записа) који укључују неколико елемената, нпр. текст, слику, табелу, анимацију	63,7	36,5	29,5	24,8	11,7	7,3	30,1	30,9
Коришћење софтвера за рад са табелама	50,5	42,4	28,7	21,8	14,1	6,6	30,9	27,6
Коришћење напредних функција софтвера за рад са табелама (функције, формуле, макрои) <sup>2)</sup>	34,5	35,6	31,4	33,9	38,1	36,5	33,5	35,3
Уређивање фотографија, видео или аудио датотека	52,5	33,4	17,4	18,0	12,7	9,1	24,0	24,8
Писање кода у програмском језику	5,3	3,5	1,5	0,7	0,9	0,5	3,1	1,1

### Д3: Да ли сте видели информације или садржај (нпр. видео записе, слике) које сматрате (нпр. *Facebook*-у, *Instagram*-у, *YouTube*-у, *Twitter*-у)

Да	56,3	70,6	64,8	65,0	56,1	49,9	64,4	60,2
Не	43,7	29,4	35,2	35,0	43,9	50,1	35,6	39,8

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Д2в) одговорили са „Да“.

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

## у последња три месеца? (вишеструки одговори)

60,6	76,7	84,3	83,1	80,1	100,0	50,2	74,8	Копирање или померање фајлова (нпр. докумената, података, слика, видеа) између уређаја (нпр. путем имејла, Messenger-а, WhatsApp-а, USB-а, кабла) или на клауду
47,8	60,7	74,1	66,7	58,2	98,2	44,6	60,6	Преузимање или инсталирање софтвера или апликација
32,3	36,2	48,4	42,4	33,9	71,5	26,4	37,7	Промена подешавања софтвера, апликације или уређаја (нпр. прилагођавање језика, боја, контраста)

## у последња три месеца?

43,9	62,2	79,6	72,3	55,7	100,0	42,5	61,7	Употреба Word софтвера за обраду текста
23,3	25,4	54,1	40,6	16,6	70,4	19,9	30,5	Прављење датотека (нпр. докумената, слика, видео-записа) који укључују неколико елемената, нпр. текст, слику, табелу, анимацију
16,4	26,1	53,0	41,2	15,9	61,3	17,1	29,3	Коришћење софтвера за рад са табелама
19,5	35,1	38,1	36,1	35,8	28,6	31,2	34,3	Коришћење напредних функција софтвера за рад са табелама (функције, формуле, макрои) <sup>2)</sup>
20,0	21,6	38,0	27,1	20,5	40,3	20,5	24,4	Уређивање фотографија, видео или аудио датотека
0,0	1,9	5,2	3,5	0,0	3,9	1,8	2,1	Писање кода у програмском језику

## неистинитим или сумњивим на интернет вестима или друштвеним медијима у последња три месеца?

43,2	64,9	75,1	66,8	61,9	78,2	52,2	62,3	Да
56,8	35,1	24,9	33,2	38,1	21,8	47,8	37,7	Не

## МОДУЛ Д: Е-ВЕШТИНЕ<sup>1)</sup>

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

### Д4: Да ли сте проверили истинитост информација или садржаја који сте пронашли на интернет

Да	39,8	29,0	21,2	22,4	22,4	18,1	28,4	22,6
Не	60,2	71,0	78,8	77,6	77,6	81,9	71,6	77,4

### Д5: Како сте проверили истинитост информација

Проверили сте изворе или пронашли друге информације на интернету (нпр. друге сајтове са вестима, Википедију)	93,4	84,8	88,5	79,0	82,8	78,9	84,3	87,6
Праћење или учествовање у дискусији на интернету у вези са информацијама	27,4	17,3	9,5	19,0	13,1	28,6	23,2	11,0
Дискусија о информацијама ван мреже са другим особама или коришћење извора који нису на интернету	14,6	18,8	32,1	25,5	24,0	42,1	26,5	19,0

### Д6: Зашто нисте проверили истинитост информација

Већ сте знали да информације, садржаји или извор нису поуздани	63,2	81,0	59,3	60,2	56,2	58,4	62,6	65,4
Недостатак вештина или знања (нпр. нисам знао како да проверим информације на интернету или је то било превише компликовано)	2,2	4,0	2,6	7,6	14,3	22,7	3,9	10,1
Други разлози	34,6	19,8	40,0	36,1	32,2	25,1	34,6	29,7

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

<sup>2)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Д3 одговорили са „Да“.

<sup>3)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Д4 одговорили са „Да“.

<sup>4)</sup> Подаци се односе на појединце који су на питање Д4 одговорили са „Не“.

Образовање			Радни статус				Укупно	Одговор (лица)
ниже од средњег	средње	више и високо	запослен	незапослен	студент	остали		
<b>вести или друштвеним медијима у последња три месеца?<sup>2)</sup></b>								
22,2	24,6	30,5	26,4	25,1	47,3	17,3	25,6	Да
77,8	75,4	69,5	73,6	74,9	52,7	82,7	74,4	Не
<b>или садржаја пронађених на интернету?<sup>3)</sup></b>								
92,3	84,3	85,7	88,0	85,8	84,6	79,5	85,7	Проверили сте изворе или пронашли друге информације на интернету (нпр. друге сајтове са вестима, Википедију)
24,8	15,4	20,7	18,2	15,9	8,3	31,1	18,1	Праћење или учествовање у дискусији на интернету везаној за информације
11,1	23,9	27,7	22,1	25,2	22,6	24,7	23,4	Дискусија о информацијама ван мреже са другим особама или коришћење извора који нису на интернету
<b>или садржаја пронађених на интернету?<sup>4)</sup></b>								
55,5	64,1	69,7	69,8	58,3	77,1	57,1	64,0	Већ сте знали да информације, садржаји или извор нису поуздани
22,5	5,0	1,7	2,3	7,1	4,3	15,8	7,0	Недостатак вештина или знања (нпр. нисам знао како да проверим информације на интернету или је то било превише компликовано)
33,3	32,6	30,2	29,4	40,6	18,6	30,8	32,2	Други разлози



## МОДУЛ Ђ: Приватност и заштита личних података<sup>1)</sup>

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

### Ђ1: Да ли сте предузели било шта од наведеног како бисте управљали приступом својим број кредитне картице, фотографије, географски положај)

Прочитали изјаве о политици приватности пре пружања личних података	41,6	41,9	34,3	27,4	21,4	14,5	30,7	33,3
Ограничили или одбили приступ Вашој географској локацији	53,9	54,4	35,3	26,9	20,0	10,5	34,8	36,9
Ограничили приступ профилу или садржају на страницама друштвених мрежа или дељеном он-лајн садржају	54,9	45,9	32,6	25,1	15,8	7,0	27,2	37,8
Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе	35,8	38,4	27,4	21,8	12,9	8,9	23,2	28,9
Проверили да ли је веб-сајт где сте дали личне податке био сигуран (нпр. <i>https</i> веб-сајт, безбедносни лого или сертификат)	7,2	12,2	6,5	5,9	4,0	3,8	7,8	6,2
Замолили администратора веб-сајта или претраживача да приступите подацима које имају о Вама како бисте их ажурирали или обрисали	0,0	0,4	0,0	0,7	2,4	0,1	0,9	0,3
Нисам предузео/предузела било шта од наведеног	32,4	29,2	44,7	53,5	67,3	78,4	48,5	46,8

### Ђ2: Да ли знали да се колачићи (интернет алатка *cookie*) могу користити за праћење кретања људи

Да	61,1	64,9	61,8	50,4	38,8	25,2	60,3	47,0
Не	38,9	35,1	38,2	49,6	61,2	74,8	39,7	53,0

### Ђ3: Да ли сте променили подешавања у вашем интернет претраживачу како бисте спречили

Да	23,0	25,0	24,1	21,4	12,1	9,9	25,8	15,4
Не	77,0	75,0	75,9	78,6	87,9	90,1	74,2	84,6

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

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

личним подацима (нпр. име, датум рођења, број личне карте, контакт подаци, преко интернета у последња три месеца)? (вишеструки одговор)

21,2	33,0	40,5	33,3	34,7	59,3	20,7	32,0	Прочитали изјаве о политици приватности пре пружања личних података
14,2	38,6	50,8	41,2	32,9	67,8	23,0	35,8	Ограничили или одбили приступ Вашој географској локацији
18,6	32,6	46,9	37,6	26,5	72,0	21,2	32,4	Ограничили приступ профилу или садржају на страницама друштвених мрежа или дељеном он-лајн садржају
12,1	26,1	40,9	32,2	21,3	57,7	13,9	26,0	Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе
0,0	7,9	11,6	11,3	3,0	12,3	3,2	7,0	Проверили да ли је веб-сајт где сте дали личне податке био сигуран (нпр. <i>https</i> веб-сајт, безбедносни лого или сертификат)
1,1	0,0	1,9	0,8	1,0	0,0	0,0	0,6	Замолили администратора веб-сајта или претраживача да приступите подацима које имају о Вама како бисте их ажурирали или обрисали
71,9	44,7	30,5	42,0	47,2	16,1	64,4	47,7	Нисам предузео/предузела било шта од наведеног

на интернету, прављење профила сваког корисника, на основу чега се нуде прилагођени огласи?

35,2	54,1	73,0	64,6	51,4	87,7	31,3	53,7	Да
64,8	45,9	27,0	35,4	48,6	12,3	68,7	46,3	Не

или ограничили колачиће на било ком од Ваших уређаја?

12,5	19,3	33,7	29,0	15,6	37,4	9,0	20,7	Да
87,5	80,7	66,3	71,0	84,4	62,6	91,0	79,3	Не

## МОДУЛ Ђ: Приватност и заштита личних података<sup>1)</sup>

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

### Ђ5: Да ли користите софтвер који ограничава могућност праћења ваших активности

Да	11,4	11,3	7,5	11,7	4,9	5,5	12,7	5,4
Не	88,6	88,7	92,5	88,3	95,1	94,5	87,3	94,6

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

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

на интернету на било ком Вашем уређају?

6,2	8,3	14,8	12,3	7,7	10,9	5,2	9,1	Да
93,8	91,7	85,2	87,7	92,3	89,1	94,8	90,9	Не





## УПИТНИК





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

## КОРИШЋЕЊЕ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ДОМАЋИНСТВИМА И ПОЈЕДИНАЧНО

### МОДУЛ А: ПРИСТУП ИНФОРМАЦИОНИМ И КОМУНИКАЦИОНИМ ТЕХНОЛОГИЈАМА

A1_H	<b>Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ следећим уређајима код куће?</b>	
	(могуће је дати више одговора)	
	а) Персонални рачунар	
	б) Лаптоп (ноутбук)	
	в) Таблет	
	г) ТВ	
	д) Радио-пријемник (укључујући мобилни телефон, радио у колима...)	
	ђ) Мобилни телефон	
	е) Ниједно од наведеног	
	→ Иди на А1	
A1	<b>Да ли Ви или било ко из Вашег домаћинства има приступ интернету код куће? (преко било ког уређаја)</b>	
	(могуће је дати само један одговор)	
	а) Да	→ Иди на А2
	б) Не	→ Иди на А3
	в) Не знам	→ Иди на Б1_H
A2	<b>Који тип интернет конекције користите код куће?</b>	
	(могуће је дати више одговора)	
	а) Широкопојасна ( <i>broadband</i> ) конекција - <i>ADSL (DSL)</i>	
	б) Широкопојасна ( <i>broadband</i> ) конекција – кабловски интернет	
	в) Мобилна широкопојасна ( <i>broadband</i> ) конекција ( <i>3G</i> мрежа) путем уређаја	
	г) Мобилна широкопојасна ( <i>broadband</i> ) конекција ( <i>3G</i> мрежа) путем картице (интегрисане у рачунар) или <i>USB</i> модема	
	-> Иди на Б1_H	
A3	<b>Који је разлог због кога немате приступ интернету код куће?</b>	
	(могуће је дати више одговора)	
	а) Имам приступ интернету негде другде	
	б) Немам потребу за интернетом	
	в) Опрема је сувише скупа	
	г) Приступ интернету је сувише скуп (интернет претплата, телефон)	
	д) Недостатак вештина	
	ђ) Приватност или безбедност	
	е) Широкопојасни интернет није доступан	
	ж) Интернет услуга је доступна, али не одговара потребама домаћинства (квалитет, брзина)	
	з) Ниједно од наведеног; други разлози	
	-> Иди на Б1_H	

## МОДУЛ Б\_Н: УПОТРЕБА РАЧУНАРА

<b>B1_H</b>	<b>Када сте последњи пут користили рачунар</b> (код куће, на послу или другом месту)? (десктоп, лаптоп, ноутбук, таблет, не рачунајући смартфон)	
	(могуће је дати само један одговор)	
	а) У последња три месеца	→ Иди на B2_H
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)	→ Иди на B1
	в) Пре више од годину дана	→ Иди на B1
	г) Никад нисам користио/користила	→ Иди на B1
<b>B2_H</b>	<b>Колико сте често, у просеку, користили рачунар у последња 3 месеца?</b>	
	(могуће је дати само један одговор)	
	а) Сваког дана или скоро сваког дана	
	б) Најмање једном недељно	
	в) Најмање једном месечно	
	г) Ређе него једном месечно	
	-> Иди на B1	
<b>МОДУЛ Б: УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА</b>		
<b>B1</b>	<b>Када сте последњи пут користили интернет?</b> (путем рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)	
	(могуће је дати само један одговор)	
	а) У последња три месеца	→ Иди на B2
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)	→ Иди на B1
	в) Пре више од годину дана	→ Иди на E1
	г) Никад нисам користио/користила	→ Иди на E1
<b>B2</b>	<b>Колико сте често, у просеку, користили интернет у последња 3 месеца?</b>	
	(могуће је дати само један одговор)	
	а) Сваког дана или скоро сваког дана	→ Иди на B2.1
	б) Најмање једном недељно	→ Иди на B3
	в) Најмање једном месечно	→ Иди на B3
	г) Ређе него једном месечно	→ Иди на B3
<b>B2.1</b>	<b>Да ли користите интернет неколико пута у току дана?</b>	
	(могуће је дати само један одговор)	
	а) Да	
	б) Не	
	-> Иди на B3	



Б3	<b>Да ли сте користили неки од следећих уређаја за приступ интернету у последња 3 месеца?</b>		
(могуће је дати више одговора)			
а) Рачунар			
б) Лаптоп			
в) Таблет			
г) Мобилни телефон или смартфон			
д) Остали уређаји (паметни ТВ, паметни звучници, конзоле за игрице, читач електронских књига, паметни сат)			
-> Иди на Б4			
Б4	<b>За које од следећих активности сте користили интернет (укључујући и преко апликација) у приватне сврхе, у последња 3 месеца?</b>		
(могуће је дати више одговора)			
<b>Комуникација</b>			
а) Слање/примање имејла			
б) Телефонирање преко интернета/видео-разговори (путем веб-камере) (користећи апликације, као што су <i>Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber, Snapchat</i> )			
в) Учешће у друштвеним мрежама (креирање профила корисника, објављивање порука или других прилога на <i>Facebook-y, Twitter-y, Instagram-y, Snapchat-y</i> , итд.)			
г) Слање он-лајн порука преко <i>Skype-a, Messenger-a, WhatsApp-a, Viber-a, Snapchat-a</i>			
<b>Приступ информацијама</b>			
д) Читање он-лајн новина, часописа			
ђ) Тражење информација везаних за здравље (као што су повреде, болести, исхрана, унапређење здравља, итд.)			
е) Тражење информација о роби и услугама			
<b>Грађанско и политичко учешће</b>			
ж) Објављивање мишљења о грађанским или политичким питањима путем веб сајтова или друштвених медија (као што су <i>Facebook, Twitter, Instagram, Youtube</i> )			
з) Учествовање у онлајн консултацијама или гласању да се дефинишу грађанска или политичка питања (урбанистичко планирање, потписивање петиције)			
<b>Професионално усавршавање</b>			
и) Тражење посла или слање пријава за посао			
<b>Друге он-лајн услуге</b>			
ј) Продаја робе или услуга преко веб-сајта или апликације (као што је <i>eBay, Facebook Marketplace</i> )			
к) Интернет банкарство (укључујући и мобилно банкарство)			
-> Иди на Б5			
Б5	<b>Које сте активности учења предузимали путем интернета у сврхе образовања, приватне или професионалне сврхе у последња 3 месеца?</b>		
(за лица која су одговорила „Да“ на питање Б1 под а)			
(могуће је дати више одговора)			
а) Похађање он-лајн курсева			
б) Тражење информација на интернету у сврху учења (аудио-визуелни материјали, он-лајн софтвер за учење, електронски уџбеници, апликације за учење...)			
-> Иди на В1			

## МОДУЛ В: УПОТРЕБА ЈАВНЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ

(за лица која су користила интернет у последњих 12 месеци – која су одговорила са „Да“ на питање Б1а или Б1б)

<b>B1</b>	<b>Да ли сте у последњих 12 месеци користили услуге јавне администрације или јавних сервиса путем интернета, у приватне сврхе, за следеће активности?</b>		
(могуће је дати више одговора)			
	а) Добијање информација са веб-сајта или апликација		
	б) Преузимање/штампање званичних образаца		
	в) Слање попуњених образаца		
	г) Нисам користио услуге јавне администрације		
Ако је одговор „Не“ под В1в) -> иди на В2; у супротном, иди на Г1			
<b>B2</b>	<b>Који су разлози што нисте слали попуњене обрасце јавној администрацији путем интернета, у приватне сврхе, у последњих 12 месеци?</b>		
(могуће је дати више одговора)			
	а) Није било потребе да се шаљу попуњени обрасци (ни он-лајн нити у папиру)		
Уколико је одговор „Да“ под а) -> иди на питање Г1; у супротном, иди под б-ђ питања В2			
	б) Услуге нису биле доступне на веб-сајту (нису постојале)		
	в) Недостатак вештина (не знам како да користим веб-сајт или је коришћење компликовано)		
	г) Безбедност и заштита личних података		
	д) Друга особа је то учинила уместо мене		
	ђ) Други разлози		
-> Иди на Г1			

## МОДУЛ Г: ТРГОВИНА ПУТЕМ ИНТЕРНЕТА

<b>G1</b>	<b>Када сте последњи пут купили или наручили робу или услуге путем интернета у приватне сврхе?</b> (путем веб-сајта или апликација са било ког уређаја: десктоп рачунара, лаптопа, мобилног телефона, смартфона)		
(за лица која су користила интернет у последњих 12 месеци – која су одговорила са „Да“ на питање Б1а или Б1б)			
(могуће је дати само један одговор)			
	а) У последња три месеца		→ Иди на Г2
	б) Пре више од три месеца (мање од једне године)		→ Иди на Г14
	в) Пре више од једне године		→ Иди на Г14
	г) Никада		→ Иди на Г14
<b>G2</b>	<b>Коју сте врсту робе сте купили путем веб-сајта или апликације у последња 3 месеца, у приватне сврхе?</b> Укључујући онлајн куповину од предузећа или приватног лица и укључујући коришћену робу.		
(могуће је дати више одговора)			
	а) Одећа (укључујући спортску одећу), обућу или додатке (као што су торбе, накит)		
	б) Спортска опрема (искључујући спортску одећу)		
	в) Играчке за децу или предмети за негу деце (пелене, флашице, колиџа за бебе)		
	г) Намештај, опрема за кућу (теписи или завесе) или производи за баштованство (алати, биљке)		
	д) Музика у облику CD – ова, плоча, итд.		
	ђ) Филмови или серије у облику DVD-ова, Blu-ray дискова		
	е) Штампане књиге, магацини или новине		

	ж) Компјутери, таблети, мобилни телефони или додатна опрема		
	з) Електроника за потрошаче (као што су телевизори, стерео уређаји, камере) или кућни уређаји (као што је веш машина)		
	и) Лекови или дијететски суплементи као што су витамини (онлајн обнављање рецепата није укључено)		
	ј) Достава из ресторана, ланача брзе хране, кетеринг сервиса		
	к) Храна или пиће из продавница или од достављача готове хране		
	л) Козметика, производи за лепоту или велнес		
	љ) Производи за чишћење или производи за личну хигијену (као што су четкице за зубе, марамнице, детерџенти за прање веша, крпе за чишћење)		
	м) Бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или њихови резервни делови		
	н) Друга физичка роба		
	-> Уколико је одговор „Да“ на било коју опцију питања Г2 иди на Г3; у супротном иди на Г5		
Г3	<b>Од кога сте купили поменуће производе преко веб-сајта или апликације, у последња 3 месеца?</b> Укључујући онлајн куповину од предузећа или приватних лица.		
	(за лица која су одговорила са „Да“ на било коју опцију питања Г2)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Од домаћих трговаца		
	б) Од трговаца из земаља ЕУ		
	в) Од трговаца из осталих земаља света		
	г) Непозната земља порекла трговца		
	-> Иди на Г4		
Г4	<b>Да ли сте купили неки од горе поменутих производа од приватних лица преко веб-сајта или апликације (преко ebay-а, Facebook Marketplace-а)?</b>		
	(за лица која су одговорила са „Да“ на било коју опцију питања Г2)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Г5		
Г5	<b>Да ли сте купили или сте се претплатили преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца на следеће?</b>		
	(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Музику као стриминг сервис или за преузимање		
	б) Филмове или серије као стриминг сервис или за преузимање		
	в) Електронске књиге, онлајн магацини или онлајн новине		
	г) Игрице онлајн или преузимање за смартфоне, таблете, компјутере или конзоле		
	д) Компјутерски или други софтвери преузети <i>download-</i> ом укључујући и <i>upgrades</i>		
	ђ) Апликације везане за здравље или фитнес (искључујући бесплатне апликације)		
	е) Друге апликације (везане за учење језика, путовања, време) искључујући бесплатне апликације		
	ж) Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног		
	-> Иди на Г6		

<b>Г6</b>	<b>Да ли сте купили нешто од наведеног преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца?</b>		
	(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Карте за спортске догађаје		
	б) Карте за културна или друга дешавања (биоскоп, концерти, сајмови)		
	в) Претплату на интернет или конекцију преко мобилног телефона		
	г) Претплату на струју, воду или снабдевање грејањем, одлагање отпада или сличне сервисе		
	д) Услуге за домаћинства (као што су чишћење, чување деце, поправни радови, баштованство) такође и када су преко приватног лица, преко нпр. <i>Facebook Marketplace</i> -а		
	ђ) Нисам купио или се претплатио ни на једно од наведеног		
	-> Иди на Г7		
<b>Г7</b>	<b>Да ли сте купили неки од горе поменутих услуга за домаћинство од приватних лица преко веб-сајта или апликације (нпр. преко Facebook Marketplace-а)?</b>		
	(за лица која су одговорила са „Да“ на питање Г6д)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Г8		
<b>Г8</b>	<b>Да ли сте купили неку услугу превоза путем веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца од:</b>		
	(могуће је дати више одговор)		
	(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
	а) Предузећа за транспорт аутобусом, возом, таксијем (нпр. <i>UBER</i> )		
	б) Приватног лица		
	в) Нисам купио услугу превоза		
	-> Иди на Г9		
<b>Г9</b>	<b>Да ли сте изнајмили смештај преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца од:</b>		
	(могуће је дати више одговор)		
	(за лица која су одговорила „У последња 3 месеца“ на питање Г1)		
	а) Предузећа као што су хотели или туристичке агенције		
	б) Приватног лица (као што је <i>Airbnb</i> )		
	в) Нисам изнајмио смештај преко веб-сајта или апликације		
	-> Иди на Г11		
<b>Г11</b>	<b>Колико често сте куповали робу или услуге путем интернета, у приватне сврхе у последња 3 месеца?</b>		
	(за лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Г1)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) 1–2 пута		
	б) 3–5 пута		
	в) 6–10 пута		
	г) Више од 10 пута		
	-> Иди на Г12		

<b>Г12</b>	<b>Колики је био новчани износ купљене робе преко веб-сајта или апликације, у приватне сврхе, у последња 3 месеца?</b>		
(за лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Г1)			
(могуће је дати само један одговор)			
	а) Мање од 50 евра		
	б) Од 50 до 100 евра		
	в) Од 100 до 300 евра		
	г) Од 300 до 500 евра		
	д) Од 500 до 700 евра		
	ђ) Од 700 до 1000 евра		
	е) Више од 1000 евра		
	ж) Не знам		
-> Иди на Г13			
<b>Г13</b>	<b>Да ли сте наишли на неки следећих проблема приликом куповине преко веб-сајта или апликације, у последња 3 месеца?</b>		
(за лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Г1)			
(означите одговарајуће одговоре од а-з; у супротном означите под и)			
	а) Веб-сајт је био превише тежак за употребу или је радио незадовољавајуће (превише компликовано, конфузно, технички лоше функционисао, итд.)		
	б) Потешкоће у проналажењу информација које се тичу гаранција или других законских права		
	в) Брзина испоруке спорија од назначене		
	г) Коначни трошкови већи од назначених (нпр. неочекиване накнаде за трансакције или неоправдане накнаде за гаранције)		
	д) Испоручена погрешна или оштећена роба/услуге		
	ђ) Проблеми са преваром (нпр. да роба/услуга није уопште примљена, злоупотреба података о кредитној картици, итд.)		
	е) Било је тешко уложити жалбу и доћи до обештећења или није дат одговарајући одговор на уложену жалбу		
	ж) Страни продавац није продавао у мојој земљи		
	з) Друго		
	и) Нисам уочио никакав проблем		
-> Иди на Г14			
<b>Г14</b>	<b>Да ли сте обавили било коју од следећих активности преко веб-сајта или апликације у приватне сврхе, у последња 3 месеца?</b>		
(за лица која су одговорила „У последња три месеца“ на питање Б1; у супротном иди на Г14_P1)			
(могуће је дати више одговора)			
	а) Куповину полисе осигурања, укључујући путно осигурање, такође и као пакет са другом услугом нпр. са авиономском картом		
	б) Узимање позајмице, хипотеке или кредита од банака или других финансијских институција		
	в) Куповину или продају акција, обвезница, јединица у фондовима или другим финансијским средствима		
	г) Нисам обавио ниједну од наведених активности		
-> Иди на Г15			

Г15	<b>Који су разлози што нисте купили/поручили робу или услуге у приватне сврхе, путем интернета, у последња 3 месеца?</b>		
(за лица која су одговорила са „Да“ на питање Г1 под б), в) или г) и која су одговорила са „Да“ на питање Б1а) (могуће је дати више одговора)			
а) Више волим лично да купујем, волим да погледам производ, верност радњама, моћ навике			
б) Потешкоће при наручивању путем интернета (забринутост да ли имам довољно вештина)			
в) Забринутост око трошкова испоруке робе			
г) Забринутост због поузданости или брзине испоруке			
д) Бриге око безбедности или приватности плаћања			
ђ) Бриге везане за враћање робе, рекламације/надокнаде			
е) Иностранци трговац нема понуду за Републику Србију			
ж) Није било потребе за куповином путем интернета у последња 3 месеца			
з) Остало			
-> Иди на Д1			
<b>МОДУЛ Д: Е-ВЕШТИНЕ</b>			
(за лица која су користила интернет у последња 3 месеца – која су одговорила са „Да“ на питање Б1а)			
Д1	<b>Које од следећих активности сте спроводили у последња 3 месеца?</b>		
(могуће је дати више одговора)			
а) Копирање или померање фајлова (нпр. докумената, података, слика, видеа) између уређаја (нпр. путем и-мејла, <i>Messenger-а</i> , <i>WhatsApp-а</i> , <i>USB-а</i> , кабла) или на клауду.			
б) Преузимање или инсталирање софтвера или апликација			
в) Промена подешавања софтера, апликације или уређаја (нпр. прилагођавање језика, боја, контраста, величине текста, траке са алатима/менија)			
-> Иди на Д2			
Д2	<b>Које сте од следећих активности предузимали у последња 3 месеца?</b>		
(могуће је дати више одговора)			
а) Употреба <i>Word</i> софтвера за обраду текста			
б) Прављење датотека (нпр. докумената, слика, видео записа) који укључују неколико елемената, нпр. текст, слику, табелу, графикон, анимацију, звук			
в) Коришћење софтвера за рад са табелама			
Ако је одговор „Да“ -> Иди на в1			
в1) Коришћење напредних функција софтвера за рад са табелама (функције, формуле, употреба макроа, <i>Visual Basic-а</i> )			
г) Уређивање фотографија, видео или аудио датотека			
д) Писање кода у програмском језику			
-> Иди на Д3			
Д3	<b>Да ли сте видели информације или садржај (нпр. видео записе, слике) које сматрате неистинитим или сумњивим на интернет вестима или друштвеним медијима (нпр. <i>Facebook-у</i>, <i>Instagram-у</i>, <i>YouTube-у</i>, <i>Twitter-у</i>) у последња 3 месеца?</b>		
(могуће је дати само један одговор)			
а) Да			
б) Не			
-> Уколико је одговор „Да“ -> иди на Д4; уколико је одговор „Не“ -> иди на Б1			

D4	<b>Да ли сте проверили истинитост информација или садржаја који сте пронашли на интернет вестима или друштвеним медијима у последња 3 месеца?</b>		
	(за лица која су одговорила „Да“ на питање D3)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Уколико је одговор „Да“ -> иди на D5; уколико је одговор „Не“ -> иди на D6		
D5	<b>Како сте проверили истинитост информација или садржаја пронађених на интернету?</b>		
	(за лица која су одговорила „Да“ на питање D4)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Проверили сте изворе или пронашли друге информације на интернету (нпр. друге сајтове са вестима, Википедију)		
	б) Праћење или учествовање у дискусији на интернету везаној за информације		
	в) Дискусија о информацијама ван мреже са другим особама или коришћење извора који нису на интернету		
	-> Иди на Б1		
D6	<b>Зашто нисте проверили истинитост информација или садржаја пронађених на интернету?</b>		
	(за лица која су одговорила „Не“ на питање D4)		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Већ сте знали да информације, садржај или извор нису поуздани		
	б) Недостатак вештина или знања (нпр. нисам знао како да проверим информације на интернету или је то било превише компликовано)		
	в) Други разлози		
	-> Иди на Б1		
<b>МОДУЛ Б: ПРИВАТНОСТ И ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА</b>			
(за лица која су користила интернет у последња 3 месеца – која су одговорила са „Да“ на питање Б1а)			
Б1	<b>Да ли сте предузели било шта од наведеног како бисте управљали приступом својим личним подацима (нпр. име, датум рођења, број личне карте, контакт подаци, број кредитне картице, фотографије, географски положај) преко интернета у последња 3 месеца?</b>		
	(могуће је дати више одговора)		
	а) Прочитали изјаве о политици приватности пре пружања личних података		
	б) Ограничили или одбили приступ вашој географској локацији		
	в) Ограничили приступ профилу или садржају на страницама друштвених мрежа или дељеном онлајн садржају		
	г) Одбили коришћење личних података у рекламне сврхе		
	д) Проверили да ли је веб- сајт где сте дали личне податке био сигуран (нпр. <a href="https">https</a> веб сајт, безбедносни лого или сертификат)		
	ђ) Замолити администратора веб-сајта или претраживача да приступите подацима које имају о Вама како бисте их ажурирали или обрисали		
	е) Нисам предузео/предузела било шта од наведеног		
	-> Иди на Б2		
Б2	<b>Да ли сте знали да се колачићи (интернет алатка <i>cookie</i>) могу користити за праћење кретања људи на интернету, прављење профила сваког корисника, на основу чега се нуде прилагођени огласи?</b>		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Б3		

Б3	<b>Да ли сте променили подешавања у вашем интернет претраживачу како бисте спречили или ограничили колачиће на било ком од Ваших уређаја?</b>		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Б5		
Б5	<b>Да ли користите софтвер који ограничава могућност праћења ваших активности на интернету на било ком Вашем уређају?</b>		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Да		
	б) Не		
	-> Иди на Е1		
<b>МОДУЛ Е: ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ИСПИТАНИКУ</b>			
Е1	<b>Година рођења</b>		-> Иди на Е2
Е2	<b>Пол испитаника</b>		
	а) Мушки		
	б) Женски		
	-> Иди на Е3		
Е3	<b>Држава рођења</b>		-> Иди на Е4
Е4	<b>Држављанство</b>		-> Иди на Е5
Е5	<b>Образовање</b>		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Без школе		
	б) 1–4 разреда основне школе		
	в) 5–8 разреда основне школе		
	г) Средња стручна школа, гимназија		
	д) Специјализација после средње школе, школа за високо квалификоване раднике		
	ђ) Виша школа		
	е) Факултет / висока школа / академија		
	ж) Магистратура/мастер		
	з) Докторат		
	-> Иди на Е6		
Е6	<b>Радни статус испитаника?</b>		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Запослен		→ Иди на Е7
	б) Незапослен		→ Иди на Е12
	в) Пензионер		→ Иди на Е12
	г) Остали неукључени у радну снагу		→ Иди на Е12
	д) Студент		→ Иди на Е12
	ђ) Домаћица		→ Иди на Е12
	е) Лица на одслужењу војног рока		→ Иди на Е12
	ж) Остало		→ Иди на Е12




E7	Статус запослених испитаника		
	а) Самозапослено лице који има запослене раднике		
	б) Самозапослено лице које нема запослене раднике		
	в) Запослен		
	г) Запослен у породичној фирми (неплаћен посао)		
-> Иди на Е8			
E8	<b>Радно време?</b> (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Е6, запослен)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Пуно радно време		
	б) Непуно радно време		
-> Иди на Е9			
E9	<b>Врста уговора о запослењу?</b> (ово питање се односи на лица која су одговорила на питање Е7, запослен)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) Уговор на неодређено		
	б) Уговор на одређено		
-> Иди на Е11			
E11	<b>Занимање?</b> (изабрати из листе занимања класификације <i>ISCO 08</i> )		→ Иди на Е12
E12	<b>Регион пребивалишта</b> ( <i>NUTS1</i> класификација)		→ Иди на Е16
E16	<b>Укупан број чланова домаћинства</b>		→ Иди на Е17
E17	<b>Од тога деце испод 16 година</b>		→ Иди на Е18
E18	<b>Приход домаћинства</b> (просечан нето месечни приход)		
	(могуће је дати само један одговор)		
	а) До 30000		
	б) Од 30000 до 50000		
	в) Од 50000 до 70000		
	г) Од 70000 до 90000		
	д) Преко 90000		
E19	<b>Време трајања интервјуа</b> (у минутима)		Крај анкете



## ПРЕДУЗЕЋА



## 2.1. Методологија

Реализација	<ul style="list-style-type: none"> <li>Истраживање је спровођено од 15. марта до 31. марта 2021.</li> </ul>
Тип истраживања	<ul style="list-style-type: none"> <li>Телефонски интервју </li> </ul>
Величина узорка	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 573 предузећа</li> </ul>
Циљна популација <sup>1)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предузећа са 10 и више запослених</li> <li>Сектор Ц: Прерађивачка индустрија</li> <li>Сектор Д и Е: Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама</li> <li>Сектор Ф: Грађевинарство</li> <li>Сектор Г: Трговина на велико и мало, поправка моторних возила</li> <li>Сектор Х: Саобраћај, складиштење и везе</li> <li>Сектор И: Услуге смештаја и исхране</li> <li>Сектор Ј: Информисање и комуникације</li> <li>Сектор Л и М: Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности</li> <li>Сектор Н и област 95: Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера</li> <li>Банке и осигуравајућа друштва</li> </ul>
Тип узорка	<ul style="list-style-type: none"> <li>Стратификован узорак</li> </ul>
Домен истраживања	<ul style="list-style-type: none"> <li>Територија Републике Србије (без АП Косово и Метохија)</li> </ul>

<sup>1)</sup> Од 2011. године примењује се Класификација делатности у складу са Уредбом о класификацији делатности („Службени гласник РС“, број 54/2010). Ова класификација је усклађена са *NACE rev.2*.

## 2.2. Узорак

Истраживање о употреби информационо-комуникационих технологија у предузећима спроведено је на репрезентативном узорку од 1 573 предузећа на територији Републике Србије. Стопа одговора је 82,6% (1 300 предузећа).

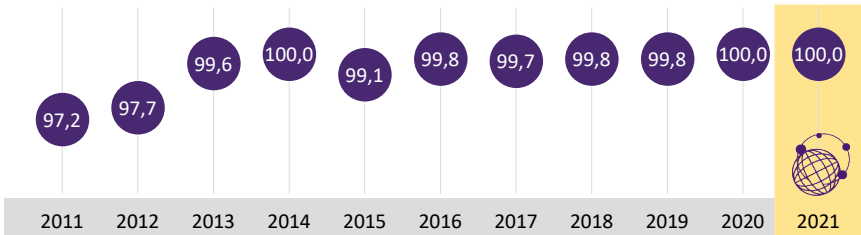
Узорак (предузећа)	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	192	184	116	118	131	152	91	492
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	17	17	29	14	19	18	12	63
Грађевинарство	24	22	22	21	17	16	14	68
Трговина на велико и мало	89	66	34	55	47	44	43	189
Саобраћај и складиштење	21	24	19	19	19	13	13	64
Услуге смештаја и исхране	60	61	3	50	31	27	16	124
Информисање и комуникације	69	37	9	57	14	22	22	115
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	42	34	6	33	19	18	12	82
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	52	34	17	59	18	17	9	103
Број	566	479	255	426	315	327	232	1300
Процент	43,5	36,8	19,6	32,8	24,2	25,2	17,8	100,0

## 2.3. Главни налази

### 2.3.1. Интернет у предузећима

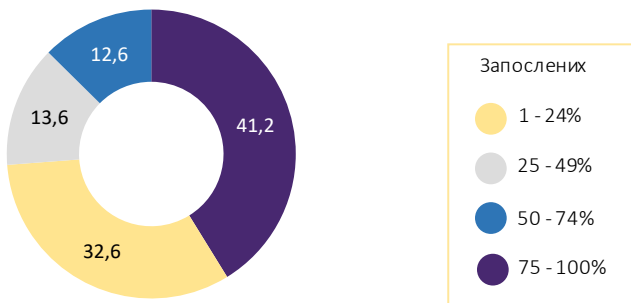
У Републици Србији, 100% предузећа има интернет прикључак.

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



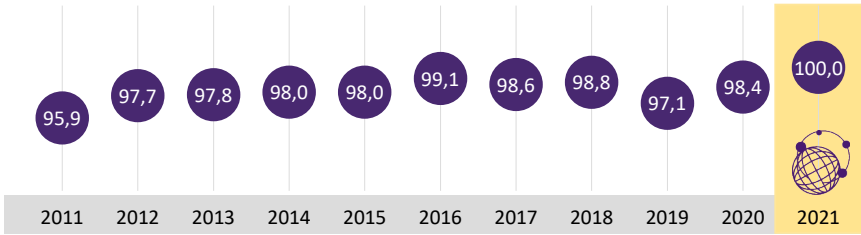
У 32,6% предузећа од 1% до 24% запослених лица користи интернет, док у 41,2% предузећа од 75% до 100% запослених користи интернет.

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

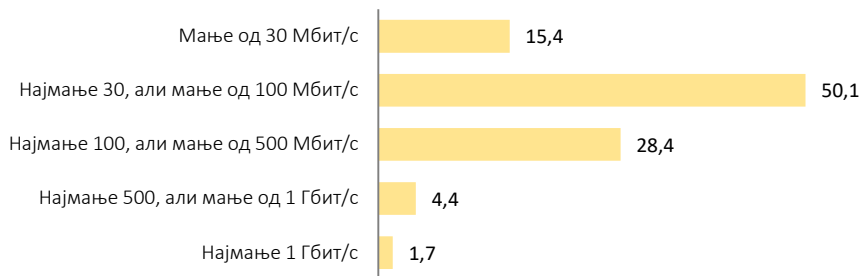


Фиксну широкопојасну интернет везу поседује 100% предузећа.

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



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



## 2.3.2. Употреба мобилног интернета за пословне потребе

На територији Републике Србије, 80,7% предузећа користи мобилну интернет конекцију употребом преносивих уређаја (смартфон, лаптоп, таблет...).

Граф. 2.5. Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе? (%)



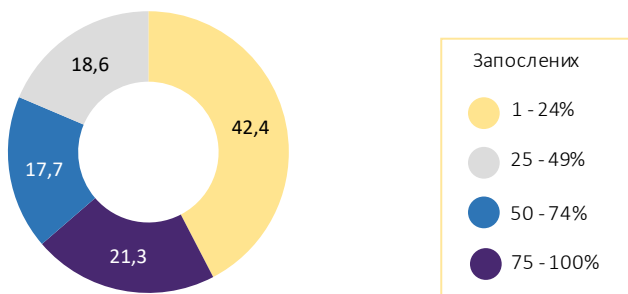


Преко **78%** малих предузећа обезбеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу користећи мобилне телефонске мреже.

Анализа предузећа према величини показује нам да мобилну интернет конекцију употребом преносивих уређаја користи 89,2% великих предузећа.

У 42,4% предузећа од 1% до 24% запослених лица користи преносиве уређаје за пословне потребе, док у 21,3% предузећа од 75% до 100% запослених користе преносиве уређаје за пословне потребе.

**Граф. 2.6.** Предузећа према учешћу запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе (%)



### 2.3.3. Веб-сајт

Веб-сајт поседује 84,5% предузећа, што чини повећање од 0,1% у односу на 2020. и повећање од 0,9% у односу на 2019. годину.

Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

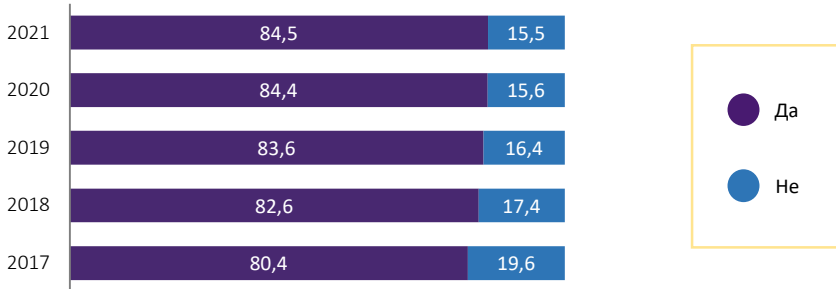
- 96,6% великих предузећа поседује веб-сајт;
- 94,1% средњих предузећа поседује веб-сајт;
- 81,6% малих предузећа поседује веб-сајт.



Преко **84%** предузећа поседује веб-сајт.

Разлике постоје и у зависности од територијалне целине. У Београду, веб-сајт поседује 88,4% предузећа, у Војводини 84,0%, у Региону Шумадије и Западне Србије 78,2% и у Региону Јужне и Источне Србије 84,3% предузећа.

Граф. 2.7. Да ли Ваше предузеће има свој веб-сајт? (%)



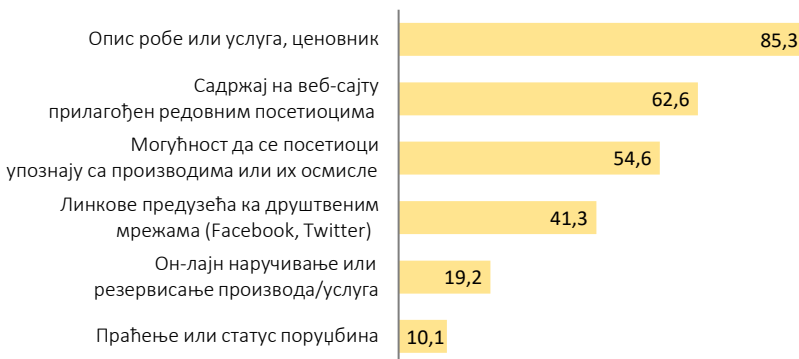
Поседовање веб-сајта у предузећима, према делатности:

- Информисање и комуникације (100,0%)
- Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера (96,9%);
- Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности (84,2%);
- Прерађивачка индустрија (89,0%);
- Услуге смештаја и исхране (95,2%);
- Трговина на велико и мало (86,2%);
- Грађевинарство (67,5%);
- Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама (92,3%);
- Саобраћај и складиштење (58,2%).

Предузећа посредством веб-сајта најчешће пружају:

- садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима (62,6%);
- опис робе или услуга, ценовник (85,3%);
- могућност да се посетиоци упознају са производима (54,6%).

Граф. 2.8. Да ли Ваше предузеће посредством свог веб-сајта пружа следеће услуге? (%)





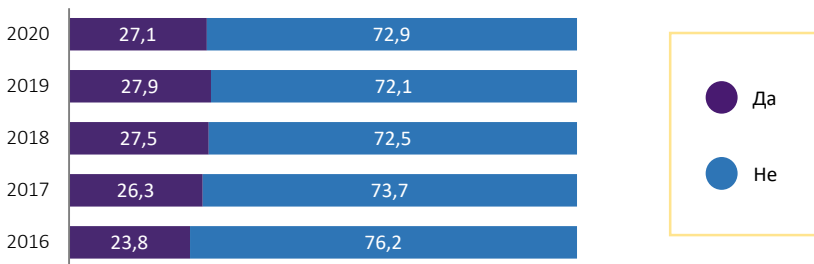
## 2.3.4. Е-трговина

Током 2020. године 27,1% предузећа у Републици Србији је продавало производе/услуге путем интернета.



Преко **27%** предузећа је продавало производе/услуге путем интернета.

Граф. 2.9. Да ли је Ваше предузеће продавало производе/услуге путем интернета? (%)



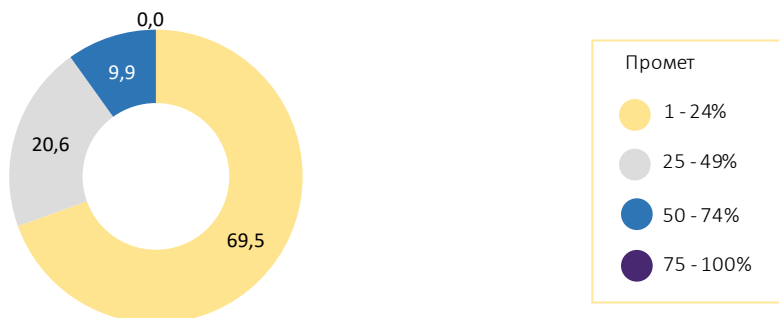
Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо следеће резултате:

- 26,4% великих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;
- 26,3% средњих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета;
- 27,3% малих предузећа продавало је производе/услуге путем интернета.

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

- „Мање од 25%“ (69,5% предузећа)
- „Више од 25%, а мање од 50%“ (20,6% предузећа)
- „Више од 50%, а мање од 75%“ (9,9 % предузећа)
- „75 % и више“ (0,0% предузећа).

Граф. 2.10. Учешће дела укупног промета у 2020. години, који је реализован на основу продаје производа/услуга путем интернета (%)



### 2.3.5. Употреба клауд (cloud) сервиса

Услуге клауд сервиса плаћа путем интернета 28,9% предузећа.

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

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



Преко **56%** предузећа из сектора Информисање и комуникације плаћа услуге клауд сервиса

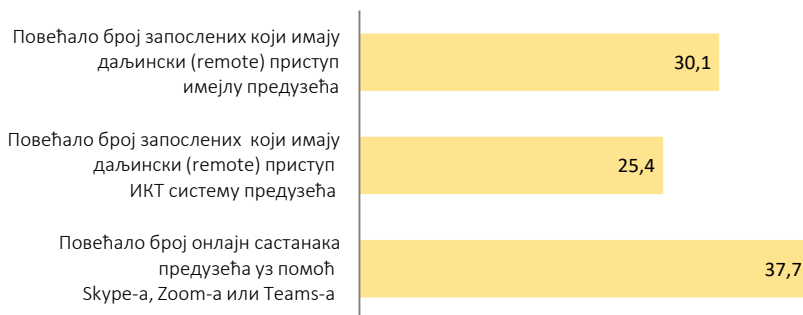
Граф. 2.11 . Да ли Ваше предузеће плаћа услуге клауд сервиса путем интернета? (%)



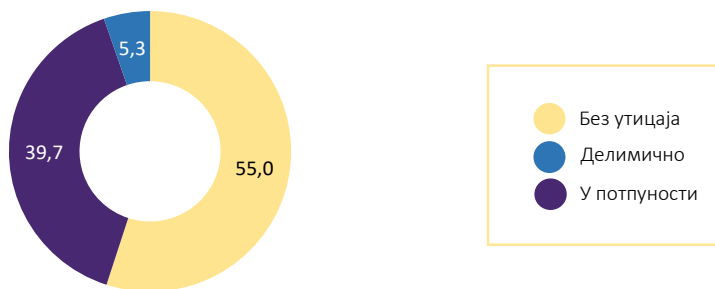
### 2.3.6. Утицај Ковида-19

Током 2020. године 30,1% предузећа у Републици Србији је повећало број запослених који имају даљински (*remote*) приступ имејлу предузећа, док је 25,4% предузећа повећало број запослених који имају даљински (*remote*) приступ ИКТ систему предузећа. Број предузећа која су повећала обим он-лајн састанака, уз помоћ *Skype*-а, *Zoom*-а или *Teams*-а, износио је 37,7%.

Граф. 2.12 . Да ли је Ваше предузеће током 2020, услед пандемије Ковида-19 (%)



Граф. 2.13 . У којој мери је повећање он-лајн састанака уз помоћ *Skype*-а, *Zoom*-а или *Teams*-а условљено пандемијом Ковида-19? (%)



Преко 9% је током 2020. године под утицајем пандемије Ковида-19 започело или повећало ангажовање за интернет продају робе или услуга.



## ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ



## 2.4. Резултати истраживања

### Модул 1.А: Употреба интернета

**А1: Учешће запослених лица која користе интернет за пословне потребе** %

	Предузећа								укупно
	величина			регион					
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
1–24%	32,7	32,2	31,9	27,9	36,4	32,9	39,8	32,6	
25–49%	12,7	15,5	21,5	9,4	13,4	21,0	13,9	13,6	
50–74%	12,0	14,5	16,1	13,4	11,6	13,5	10,5	12,6	
75–100%	42,5	37,9	30,6	49,3	38,7	32,6	35,8	41,2	

**А2: Да ли Ваше предузеће користи неку врсту фиксне широкопојасне интернет конекције (нпр. *ADSL, SDSL, FTTP*, кабловски интернет, јавни *Wi-Fi*)?** %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
<b>ДА</b>								
Делатност	Прерађивачка индустрија	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Саобраћај и складиштење	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Услуге смештаја и исхране	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Информисање и комуникације	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Укупно	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

**A3: Koja je maksimalna brzina internet konekcije u Vašem preduzeću (definisana ugovorom sa internet provajderom)?<sup>1)</sup>** %

	Preduzeća								Укупно
	величина			регион					
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
Мање од 30 Мбит/с	16,0	14,8	3,9	11,1	14,2	23,7	16,3	15,4	
Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с	51,4	45,2	45,9	43,7	50,6	56,2	58,4	50,1	
Најмање 100, али мање од 500 Мбит/с	27,5	30,7	36,5	35,0	29,2	18,1	24,7	28,5	
Најмање 500, али мање од 1 Гбит/с	4,4	3,7	8,4	7,1	4,6	1,6	0,3	4,4	
Најмање 1 Гбит/с	0,6	5,6	5,3	3,1	1,5	0,3	0,3	1,7	

**A4: Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе?** %

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

**ДА**

Прерађивачка индустрија	75,2	92,3	87,5	87,8	77,3	83,5	66,1	80,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	86,1	80,5	81,9	98,2	80,3	78,1	85,2	83,3
Грађевинарство	85,6	100,0	94,5	100,0	79,8	79,8	80,4	88,4
Трговина на велико и мало	73,2	92,8	93,4	86,3	65,1	76,3	63,7	76,4
Саобраћај и складиштење	85,8	85,4	93,8	100,0	92,3	65,2	82,8	86,0
Услуге смештаја и исхране	63,9	88,5	66,7	67,8	59,1	70,5	74,8	67,1
Информисање и комуникације	85,3	91,0	95,0	89,9	69,1	92,1	92,3	86,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	88,6	71,5	100,0	85,1	92,9	82,2	83,9	86,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	82,2	75,9	83,4	87,4	81,4	26,2	98,0	80,9
Укупно	78,2	89,3	89,2	87,7	76,3	77,8	72,4	80,7

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А2.

**A5: Учешће запослених лица која користе преносиве уређаје за пословне потребе<sup>1)</sup>**

%

	Предузећа								укупно
	величина			регион					
	мало (10–49)	средне (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
1–24%	38,8	52,0	59,2	38,9	43,8	46,5	44,7	42,4	
25–49%	19,2	17,4	13,8	12,2	24,6	22,0	24,2	18,6	
50–74%	18,8	14,6	12,9	16,9	18,7	18,1	17,8	17,7	
75–100%	23,2	16,0	14,1	31,9	12,8	13,4	13,3	21,3	

**A6: Да ли Ваше предузеће има веб-сајт?**

%

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

**ДА**

Делатност	Прерађивачка индустрија	86,3	96,0	92,7	95,7	89,8	82,1	91,7	89,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	84,2	100,0	100,0	81,3	100,0	91,3	88,7	92,3
	Грађевинарство	60,7	93,4	100,0	55,8	80,1	76,5	68,0	67,5
	Трговина на велико и мало	86,2	84,0	100,0	98,8	76,9	74,5	78,8	86,2
	Саобраћај и складиштење	49,7	92,7	100,0	49,9	64,3	48,8	82,8	58,2
	Услуге смештаја и исхране	94,4	100,0	100,0	100,0	87,7	88,9	91,4	95,2
	Информисање и комуникације	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	81,2	99,1	100,0	82,4	86,7	98,3	68,0	84,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	96,8	96,5	98,2	97,8	100,0	82,9	98,0	96,9
Укупно	81,6	94,1	96,6	88,4	84,0	78,2	84,3	84,5	

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање A4.

**A7: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге  
(Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?<sup>1)</sup>**

%

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

**Опис робе или услуга, ценовник**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	88,0	85,7	90,5	85,0	93,4	82,1	91,1	87,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	85,8	95,0	98,1	100,0	100,0	98,6
Грађевинарство	100,0	93,0	72,8	92,9	99,1	99,6	100,0	97,2
Трговина на велико и мало	85,6	89,4	73,9	85,6	68,7	99,4	99,7	85,8
Саобраћај и складиштење	76,9	88,8	80,2	95,9	97,1	23,5	97,7	80,1
Услуге смештаја и исхране	90,2	100,0	100,0	89,8	96,7	87,5	100,0	91,6
Информисање и комуникације	73,9	76,6	90,0	66,9	84,0	96,1	95,3	74,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	71,4	73,5	20,0	71,6	50,2	97,3	75,0	70,7
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	78,2	81,1	66,6	79,4	58,9	96,4	100,0	77,8
Укупно	85,1	87,2	79,7	82,8	83,5	86,6	95,2	85,3

**Он-лајн наручивање или резервисање производа/услуга**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	14,5	18,4	27,1	15,5	25,4	9,8	12,9	16,3
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	3,1	7,4	10,8	1,9	-	-	2,2
Грађевинарство	-	14,5	-	-	4,8	4,7	7,7	3,5
Трговина на велико и мало	20,3	37,8	53,9	13,9	32,4	28,9	41,2	23,5
Саобраћај и складиштење	9,2	17,2	48,4	29,5	13,3	2,9	4,1	13,3
Услуге смештаја и исхране	49,6	81,8	66,7	52,9	45,4	60,0	71,6	54,1
Информисање и комуникације	24,0	28,3	40,0	33,2	-	14,1	28,6	25,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	11,2	16,2	10,0	3,7	16,3	39,8	21,7	12,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	21,5	16,0	2,7	22,3	6,8	14,7	27,8	18,6
Укупно	17,7	23,0	26,4	18,3	21,5	16,7	21,9	19,2

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А6.



**A7: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге  
(Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?<sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

**Могућност да се посетиоци упознају са производима или да их осмисле**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	52,4	56,9	50,6	51,9	71,7	27,7	71,0	53,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	13,2	46,1	40,3	55,4	18,8	46,4	13,8	30,9
Грађевинарство	48,0	52,4	29,6	54,8	9,7	68,8	71,1	48,3
Трговина на велико и мало	72,5	47,4	42,7	66,1	54,0	83,1	84,6	68,4
Саобраћај и складиштење	40,2	46,7	38,5	82,4	10,4	0,7	95,9	41,8
Услуге смештаја и исхране	54,5	65,8	100,0	70,1	21,1	44,2	54,3	56,2
Информисање и комуникације	48,7	42,2	85,0	58,8	29,5	34,0	27,0	48,7
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	50,1	40,9	-	48,6	51,3	40,9	35,5	47,5
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	51,7	31,2	43,9	50,7	34,9	43,7	50,5	46,6
Укупно	56,3	50,3	45,0	59,3	47,7	45,1	68,8	54,6

**Праћење или статус поруџбина**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	9,0	10,9	13,3	6,6	14,1	7,4	11,4	9,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	6,3	-	8,8	-	0,8	11,4	-	3,7
Грађевинарство	-	9,0	2,9	-	4,9	-	7,7	2,3
Трговина на велико и мало	13,2	22,7	36,7	7,6	20,7	20,3	30,0	15,1
Саобраћај и складиштење	9,2	16,1	16,7	37,3	3,0	0,7	4,5	11,4
Услуге смештаја и исхране	11,0	36,0	-	18,7	11,8	3,7	6,7	14,4
Информисање и комуникације	2,8	14,4	-	6,3	1,3	-	5,9	4,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	8,4	11,9	5,0	13,0	4,0	1,8	-	8,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,8	7,7	2,7	2,0	1,1	5,8	24,7	3,8
Укупно	8,9	13,4	13,8	8,9	11,3	8,5	14,1	10,1

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А6.

**A7: Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге  
(Ваше предузеће као провајдер интернет услуга)?<sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

**Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	71,5	67,2	55,1	66,1	69,8	80,5	52,9	69,4
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	34,7	93,2	74,5	94,2	39,3	81,0	71,7	65,4
Грађевинарство	38,8	55,3	49,4	52,3	40,3	20,2	71,1	43,2
Трговина на велико и мало	60,5	55,5	74,8	46,7	76,9	62,1	84,9	60,2
Саобраћај и складиштење	87,8	84,7	70,8	97,2	68,2	91,2	97,7	86,1
Услуге смештаја и исхране	83,1	81,2	100,0	86,5	97,6	74,5	38,0	82,9
Информисање и комуникације	65,7	70,7	90,0	67,9	87,5	62,4	28,1	67,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	39,2	57,2	85,0	30,2	65,4	56,4	75,3	43,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	43,0	46,8	41,5	45,6	49,6	28,9	27,8	43,7
Укупно	61,7	65,9	61,6	56,0	67,9	67,8	65,1	62,6

**Линкови предузећа ка друштвеним мрежама (Facebook, Twitter)**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	43,0	45,3	49,2	35,0	48,6	41,2	55,0	44,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	20,9	16,7	44,9	15,8	23,1	34,7	1,5	21,3
Грађевинарство	14,5	38,3	18,2	10,8	34,9	9,9	36,6	20,4
Трговина на велико и мало	37,6	69,3	80,1	42,3	54,7	22,4	53,7	42,9
Саобраћај и складиштење	5,5	33,0	70,3	17,4	10,4	8,8	33,3	16,0
Услуге смештаја и исхране	67,1	76,0	66,7	83,4	19,0	61,5	79,1	68,3
Информисање и комуникације	62,7	76,5	62,5	67,3	65,1	64,1	50,5	65,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	36,8	58,8	70,0	39,7	35,9	54,4	48,7	41,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	31,3	36,8	28,0	32,8	32,9	27,6	30,9	32,2
Укупно	38,5	49,2	51,7	42,5	42,4	33,6	48,3	41,3

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А6.

**A8: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих друштвених мрежа? %**

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

**Друштвене мреже (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	42,4	49,4	57,2	41,9	49,7	38,1	55,4	45,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	29,9	26,6	54,6	21,6	41,3	42,4	2,6	30,7
	Грађевинарство	14,4	31,1	20,7	6,0	28,0	24,2	24,9	17,5
	Трговина на велико и мало	50,2	70,7	76,4	51,8	72,1	38,1	47,4	53,6
	Саобраћај и складиштење	21,8	36,0	80,2	21,3	22,9	25,3	44,8	25,9
	Услуге смештаја и исхране	75,6	85,5	66,7	86,8	53,2	71,0	75,6	76,9
	Информисање и комуникације	68,5	80,0	50,0	78,5	40,5	68,0	68,9	70,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	50,0	78,1	70,0	61,6	31,9	67,1	35,8	54,6
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	51,1	35,0	48,0	38,4	82,9	37,0	30,3	47,3
Укупно	44,2	53,3	57,8	48,3	50,4	38,7	46,2	46,4	

**Блог предузећа (Twitter)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	5,1	7,9	5,8	3,8	7,4	3,0	11,9	5,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	6,3	-	0,8	1,0	-	0,6
	Грађевинарство	-	1,9	2,6	-	-	0,3	2,6	0,4
	Трговина на велико и мало	3,3	9,5	18,3	4,8	8,9	0,2	1,3	4,5
	Саобраћај и складиштење	-	9,8	19,3	6,0	-	-	3,4	2,2
	Услуге смештаја и исхране	12,4	22,0	33,3	13,2	21,8	8,9	7,3	13,7
	Информисање и комуникације	19,4	29,4	5,0	18,1	28,6	15,6	28,6	20,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	15,0	28,3	40,0	23,6	13,1	0,9	-	17,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,6	9,6	30,5	9,5	-	5,6	2,0	6,5
Укупно	5,5	10,4	12,7	8,8	7,5	2,1	6,4	6,7	

**A8: Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих друштвених мрежа?  
(наставак)**

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
<b>Мултимедијалне сајтове за размену садржаја (Youtube, Flickr, Picassa)</b>									
Делатност	Прерађивачка индустрија	12,6	23,0	23,3	15,6	18,6	11,2	19,9	15,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	5,3	-	19,9	2,3	1,5	11,7	-	4,4
	Грађевинарство	-	15,8	8,5	-	7,8	3,9	2,6	3,0
	Трговина на велико и мало	10,4	29,3	31,2	19,8	15,4	4,3	1,8	13,5
	Саобраћај и складиштење	-	13,5	29,7	7,4	1,9	0,3	1,9	3,1
	Услуге смештаја и исхране	12,9	21,5	66,7	12,5	10,5	16,8	30,2	14,2
	Информисање и комуникације	26,5	40,4	17,5	24,7	28,6	50,0	37,5	28,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	16,1	33,1	40,0	17,6	27,3	18,9	7,2	19,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,1	18,1	15,0	6,6	7,9	5,9	5,1	6,7
Укупно	10,0	22,5	23,3	14,5	14,6	9,0	10,9	12,9	
<b>Википедију</b>									
Делатност	Прерађивачка индустрија	1,6	3,2	18,0	4,0	5,6	0,7	0,7	2,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	3,1	10,3	8,8	1,2	-	2,6	2,3
	Грађевинарство	5,7	1,9	-	-	19,9	-	2,6	4,8
	Трговина на велико и мало	2,6	6,9	11,6	2,0	7,6	0,2	5,2	3,4
	Саобраћај и складиштење	-	3,6	3,1	-	1,9	0,3	-	0,7
	Услуге смештаја и исхране	0,6	3,4	-	0,5	2,9	1,1	-	1,0
	Информисање и комуникације	9,2	10,3	-	2,6	37,1	-	8,9	9,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	6,1	11,2	-	10,2	-	0,9	4,5	6,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	1,8	9,8	5,0	5,3	-	5,9	-	3,8
Укупно	2,9	5,1	11,1	3,4	7,2	0,6	2,5	3,6	

## A9: Да ли је Ваше предузеће током 2020. године повећало број:

%

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

Запослених који имају даљински (*remote*) приступ имејлу предузећа

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	18,2	44,3	61,0	36,3	19,0	32,0	17,1	27,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	23,0	32,5	59,0	35,1	28,3	41,4	13,5	30,2
Грађевинарство	4,7	34,0	50,6	10,2	1,4	12,2	29,5	11,1
Трговина на велико и мало	37,5	46,3	69,4	60,0	38,8	10,9	13,1	39,4
Саобраћај и складиштење	10,6	41,4	55,7	21,3	22,3	10,1	9,0	17,0
Услуге смештаја и исхране	6,6	31,2	66,7	7,3	8,0	15,9	22,7	10,0
Информисање и комуникације	52,3	34,2	35,0	48,7	42,4	34,0	73,3	48,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	46,7	64,7	90,0	56,7	54,0	18,0	31,3	50,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	25,1	27,4	48,0	27,6	32,5	9,6	36,4	27,6
Укупно	25,7	42,2	59,7	40,1	26,5	21,7	20,0	30,1

Запослених који имају даљински (*remote*) приступ ИКТ систему предузећа, поред имејла предузећа

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	14,3	34,4	50,4	28,9	11,4	28,3	13,5	21,3
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	12,3	19,8	41,9	31,0	19,7	22,3	-	18,1
Грађевинарство	4,7	38,6	40,9	9,6	5,0	12,2	29,5	11,6
Трговина на велико и мало	32,1	47,6	57,5	57,5	26,5	9,2	12,0	34,8
Саобраћај и складиштење	10,6	29,1	55,2	20,6	22,3	3,6	8,6	15,0
Услуге смештаја и исхране	4,3	26,3	66,7	6,4	5,4	14,8	6,1	7,5
Информисање и комуникације	50,0	39,7	37,5	47,2	56,2	26,0	55,7	47,7
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	41,3	54,8	75,0	54,8	38,6	7,2	19,0	43,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	10,8	18,5	40,4	18,8	-	7,7	36,4	15,0
Укупно	21,5	36,5	49,9	36,9	18,8	17,6	15,9	25,4

А9: Да ли је Ваше предузеће током 2020. повећало број: (наставак)

%

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

Он-лајн састанака предузећа уз помоћ *Skype-a, Zoom-a, Teams-a*

Делатност	Прерађивачка индустрија	24,1	56,3	85,1	37,2	39,0	30,8	35,4	35,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	5,3	37,6	61,6	33,3	11,0	23,0	40,5	24,0
	Грађевинарство	16,1	53,4	56,8	26,9	8,5	28,1	33,3	23,8
	Трговина на велико и мало	36,1	56,1	65,0	62,1	35,0	8,3	17,4	39,5
	Саобраћај и складиштење	9,1	48,5	70,8	39,2	10,4	7,5	5,2	17,4
	Услуге смештаја и исхране	6,9	50,7	66,7	11,8	8,4	21,0	15,9	12,9
	Информисање и комуникације	81,6	89,9	82,5	88,0	86,2	60,0	63,0	83,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	66,2	92,5	100,0	78,7	70,5	29,5	66,7	70,7
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	29,4	32,5	88,5	38,9	24,7	34,4	36,4	35,2
	Укупно	31,1	56,8	78,0	51,0	33,2	23,0	30,0	37,7

**A10: У којој мери су ове промене условљене пандемијом Ковида-19?<sup>1)</sup>**

%

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

**Даљински (remote) приступ имејлу предузећа - У потпуности**

Делатност	Прерађивачка индустрија	40,2	41,8	42,6	51,1	44,6	36,7	18,1	41,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	48,6	30,6	50,0	29,2	2,4	90,4	27,4
	Грађевинарство	-	19,1	31,0	36,8	-	-	-	14,3
	Трговина на велико и мало	41,7	41,8	46,7	48,8	24,1	56,6	15,3	41,9
	Саобраћај и складиштење		34,2	42,1	9,9	17,2	35,7	20,8	17,7
	Услуге смештаја и исхране	54,7	39,4	100,0	49,4		86,1	45,0	49,8
	Информисање и комуникације	35,7	54,6	50,0	42,4	17,8	70,6	28,3	38,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	10,2	31,6	33,3	7,8	31,9	11,1	53,6	15,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	44,1	41,6	63,4	25,7	96,7	80,7	33,3	46,4
	Укупно	32,7	39,1	43,6	37,8	32,7	36,1	23,2	35,2

**Даљински (remote) приступ имејлу предузећа - Делимично**

Делатност	Прерађивачка индустрија	40,6	40,9	52,7	36,3	54,1	31,5	80,4	42,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	30,6	69,4	50,0	41,6	97,6	9,6	63,1
	Грађевинарство	100,0	61,7	45,4	32,8	48,4	100,0	100,0	72,4
	Трговина на велико и мало	36,6	39,4	50,1	27,9	56,9	43,4	72,4	37,6
	Саобраћај и складиштење	57,4	40,4	57,9	31,5	74,2	32,2	58,3	50,7
	Услуге смештаја и исхране	35,4	50,6		44,0	55,8	13,9	55,0	40,6
	Информисање и комуникације	49,4	37,6	50,0	38,0	75,9	29,4	71,7	47,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	73,2	68,4	61,1	77,8	67,3	19,4	46,4	71,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	36,7	32,0	36,6	45,0	3,3	19,3	66,7	35,7
	Укупно	48,0	44,5	51,8	41,5	56,8	40,6	73,5	47,4

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А9а.

**A10: У којој мери су ове промене условљене пандемијом Ковида-19?  
(наставак)<sup>1)</sup>**

%

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

**Даљински (remote) приступ ИКТ систему предузећа, поред имејла - У потпуности**

Делатност	Прерађивачка индустрија	52,9	44,1	48,8	65,1	51,7	42,8	17,0	48,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	49,9	52,5	64,2	92,2	43,5	-	67,0
	Грађевинарство	-	30,1	21,9	32,5	14,1	29,7	-	19,6
	Трговина на велико и мало	47,4	39,5	48,2	50,2	29,0	65,6	25,9	46,0
	Саобраћај и складиштење	-	53,7	54,7	13,7	17,2	100,0	43,5	23,1
	Услуге смештаја и исхране	64,9	58,0	100,0	63,0	29,9	85,1	33,3	63,0
	Информисање и комуникације	37,3	64,7	46,7	46,9	18,2	85,1	37,2	41,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	9,6	33,1	40,0	6,5	38,4	27,6	88,2	14,9
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	18,6	57,1	75,4	42,1	-	76,1	33,3	42,2
Укупно	37,3	42,9	49,8	41,1	34,7	48,3	24,4	39,7	

**Даљински (remote) приступ ИКТ систему предузећа, поред имејла - Делимично**

Делатност	Прерађивачка индустрија	29,5	43,0	48,8	30,8	46,1	29,5	80,9	37,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	50,1	40,5	35,8	3,9	56,5	-	31,5
	Грађевинарство	100,0	41,1	70,8	39,4	7,5	70,3	100,0	63,0
	Трговина на велико и мало	52,3	52,3	48,0	47,7	70,2	34,4	69,9	52,2
	Саобраћај и складиштење	57,4	33,8	45,3	25,7	74,2	-	56,5	48,6
	Услуге смештаја и исхране	35,1	34,1	-	29,4	70,1	14,9	66,7	33,3
	Информисање и комуникације	62,7	31,9	53,3	53,1	79,4	14,9	62,8	57,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	75,7	65,2	60,0	78,6	61,6	72,4	-	73,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	81,4	42,9	24,6	57,9	-	23,9	66,7	57,8
Укупно	55,1	46,4	47,5	51,5	61,3	33,6	73,5	52,2	

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А9б.



**A10: У којој мери су ове промене условљене пандемијом Ковида-19?  
(наставак)<sup>1)</sup>**

%

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

**Он-лајн састанци предузећа уз помоћ Skype-а, Zoom-а, Teams-а - У потпуности**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	39,8	44,6	49,6	63,2	43,7	24,1	43,0	43,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	81,9	77,7	86,0	86,0	20,9	100,0	72,1
Грађевинарство	55,5	49,5	46,2	73,5	58,5	1,2	70,5	52,5
Трговина на велико и мало	72,9	75,9	59,1	77,0	57,5	58,0	97,2	73,0
Саобраћај и складиштење	50,0	56,2	55,9	64,6	21,4	47,7	35,7	53,6
Услуге смештаја и исхране	79,3	60,8	100,0	87,2	-	94,7	12,8	70,3
Информисање и комуникације	57,7	53,3	48,5	68,4	8,8	93,6	32,9	56,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	45,9	45,8	65,0	43,3	44,1	91,1	52,7	46,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,8	65,9	40,1	33,3	32,0	86,1	33,3	38,1
Укупно	55,2	55,2	52,3	63,9	43,8	36,3	57,3	55,0

**Он-лајн састанци предузећа уз помоћ Skype-а, Zoom-а, Teams-а - Делимично**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	54,8	42,7	40,2	30,7	55,6	53,3	51,2	48,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	18,1	15,9	7,0	14,0	79,1	-	26,5
Грађевинарство	44,5	50,5	53,8	26,5	41,5	98,8	29,5	47,5
Трговина на велико и мало	21,2	24,1	40,9	23,0	22,1	42,0	2,8	22,5
Саобраћај и складиштење	50,0	29,0	44,1	35,4	42,3	52,3	64,3	39,8
Услуге смештаја и исхране	20,7	29,5	-	12,8	61,5	5,3	87,2	24,8
Информисање и комуникације	38,9	46,7	51,5	31,6	76,8	6,4	67,1	40,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	54,1	49,6	20,0	56,7	49,7	8,9	47,3	52,4
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	52,9	34,1	31,1	55,1	4,3	13,9	66,7	44,4
Укупно	40,5	38,4	38,0	34,6	44,8	51,3	40,3	39,7

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање А9в.

**A11: Да ли је Ваше предузеће током 2020. под утицајем пандемије Ковид-19 започело или повећало ангажовање за интернет продају робе или услуга (путем веб-сајта или апликације, сајтова за препродају робе, ЕДИ тип продаје)?** %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
<b>ДА</b>									
Делатност	Прерађивачка индустрија	6,4	11,1	21,1	11,2	7,5	7,6	7,5	8,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	1,6	11,2	9,7	0,7	3,5	3,6	12,5	3,5
	Трговина на велико и мало	13,0	24,4	52,6	8,8	23,5	19,8	16,2	15,5
	Саобраћај и складиштење	2,7	6,9	25,5	0,7	0,3	4,3	20,5	4,1
	Услуге смештаја и исхране	11,6	31,4	33,3	15,6	8,3	14,2	19,6	14,2
	Информисање и комуникације	12,3	13,1	5,0	14,0	-	18,1	17,8	12,2
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	4,5	3,2	-	-	11,7	14,3	4,5	4,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	17,2	6,6	-	8,8	34,3	4,8	2,0	13,4
	Укупно	8,2	12,7	20,0	7,5	11,4	10,0	11,5	9,5

## МОДУЛ Б: Е-трговина

Б1: Да ли је Ваше предузеће продавало производе/услуге током 2020. путем:

%

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

### Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	15,2	23,3	22,7	21,9	18,5	13,5	17,8	17,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	5,9	2,9	-	0,8	-	12,2	2,8
Грађевинарство	7,4	8,9	9,7	11,7	0,3	3,6	15,1	7,7
Трговина на велико и мало	24,2	28,9	47,6	17,7	32,3	21,7	44,9	25,4
Саобраћај и складиштење	4,6	15,5	51,6	16,0	4,4	3,9	5,2	7,8
Услуге смештаја и исхране	64,8	64,5	33,3	82,2	45,2	47,8	21,6	64,6
Информисање и комуникације	46,8	53,6	87,5	44,2	58,9	55,7	61,0	49,3
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	12,3	11,8	-	2,5	24,9	39,1	14,8	12,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	37,7	35,1	-	33,1	47,5	13,3	27,3	33,9
Укупно	21,1	24,2	25,2	23,7	22,5	16,1	25,0	21,9

### Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	0,1	4,9	4,3	2,0	1,9	1,5	0,2	1,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	4,7	-	-	-	-	-	11,3	2,3
Грађевинарство	1,6	4,7	9,7	0,7	-	3,6	9,8	2,3
Трговина на велико и мало	10,6	7,2	6,3	15,5	7,1	1,0	10,9	10,0
Саобраћај и складиштење	11,5	7,3	13,0	1,4	3,8	34,1	-	10,9
Услуге смештаја и исхране	30,2	11,0	33,3	22,8	31,1	37,4	34,9	27,7
Информисање и комуникације	13,7	2,0	-	8,0	24,6	4,0	14,5	11,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	12,5	-	-	7,3	1,4	20,8	25,3	8,7
Укупно	7,4	4,6	4,6	7,8	5,0	6,5	7,1	6,7

**Б2: Колики проценат укупног промета је остварен веб-продајом робе или услуге, у 2020. години? <sup>1)</sup>**

%

	Предузећа								укупно
	величина			регион					
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
1–24%	64,2	89,2	81,5	62,5	67,3	81,4	79,8	69,5	
25–49%	24,3	6,6	13,0	28,8	10,4	18,4	16,5	20,6	
50–74%	11,5	4,2	5,6	8,7	22,3	0,2	3,7	9,9	
75–100%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

**Б3: Колики је проценат вредности веб-продаје у 2020. години за следеће?**

%

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

**Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа**

1–24%	22,1	8,4	8,3	19,9	14,4	23,7	19,0	19,1
25–49%	2,4	0,0	0,0	2,8	0,0	1,1	3,2	1,9
50–74%	0,8	2,3	1,2	0,4	1,1	2,7	1,2	1,1
75–100%	74,7	89,4	90,5	76,9	84,5	72,6	76,6	78,0

**Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту**

1–24%	74,7	89,4	88,8	76,7	84,5	72,6	76,6	77,9
25–49%	0,1	2,0	2,8	0,4	1,1	0,6	0,0	0,6
50–74%	3,1	0,3	0,0	2,9	0,0	3,1	4,4	2,4
75–100%	22,1	8,4	8,3	19,9	14,4	23,7	19,0	19,1

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б1.

**Б6: Колики је проценат вредности веб-продаје у 2020. години према врсти трансакције?**

%

	Предузећа								укупно
	величина			регион					
	мало (10–49)	сређње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
<b>Продаја крајњим потрошачима (B2C)</b>									
1–24%	23,9	22,0	26,5	30,7	16,1	15,2	25,6	23,6	
25–49%	1,3	2,6	2,8	2,9	0,8	0,0	0,8	1,6	
50–74%	14,4	11,1	6,5	8,6	28,1	12,4	4,4	13,5	
75–100%	60,4	64,3	64,2	57,8	55,0	72,4	69,2	61,2	
<b>Продаја предузећима (B2B, B2G)</b>									
1–24%	60,4	64,3	64,2	57,8	55,0	72,4	69,2	61,2	
25–49%	3,3	3,3	1,5	2,3	4,5	5,2	1,4	3,2	
50–74%	12,4	9,9	7,8	9,0	24,4	7,1	3,8	11,8	
75–100%	23,9	22,4	26,5	30,9	16,1	15,2	25,6	23,7	

**Б7: Да ли је Ваше предузеће остварило веб-продају купцима лоцираним у следећим географским областима?**

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10–49)	сређње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
<b>Република Србија</b>									
Делатност	Прерађивачка индустрија	99,6	95,3	100,0	100,0	100,0	100,0	88,2	98,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	100,0
	Грађевинарство	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Трговина на велико и мало	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Саобраћај и складиштење	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Услуге смештаја и исхране	96,9	96,6	100,0	97,9	100,0	100,0	68,0	96,9
	Информисање и комуникације	88,8	100,0	100,0	89,1	100,0	93,3	78,7	91,1
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	88,9	100,0	-	100,0	66,9	100,0	100,0	91,1
	Укупно	97,4	98,0	100,0	98,0	97,5	99,6	93,9	97,6

**Б7: Да ли је Ваше предузеће остварило веб-продају купцима лоцираним у следећим географским областима? (наставка)**

%

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

**Земље Европске уније**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	9,4	17,3	8,7	9,6	9,0	4,6	34,4	11,9
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	100,0	-	100,0	-	-	5,2
Грађевинарство	-	4,8	-	-	100,0	-	-	0,8
Трговина на велико и мало	5,7	1,2	13,3	12,5	-	-	1,0	5,3
Саобраћај и складиштење	-	19,0	39,6	8,5	30,4	0,9	28,6	7,2
Услуге смештаја и исхране	19,0	56,3	-	17,8	7,4	68,6	40,3	23,6
Информисање и комуникације	16,3	9,9	-	23,0	-	-	15,2	14,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	23,1	80,8	-	91,0	46,8	-	-	31,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	14,6	10,5	-	7,0	33,1	12,2	-	13,7
Укупно	10,6	17,6	13,6	14,6	9,6	9,5	11,6	12,0

**Остале земље света**

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	5,1	17,9	3,9	10,3	6,5	4,6	19,8	9,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	4,8	-	-	100,0	-	-	0,8
Трговина на велико и мало	6,0	2,5	10,5	12,7	-	3,7	-	5,7
Саобраћај и складиштење	-	19,0	17,1	4,2	30,4	0,9	-	5,0
Услуге смештаја и исхране	17,1	46,2	-	18,6	1,0	68,6	-	20,7
Информисање и комуникације	18,4	13,6	-	24,1	-	6,7	25,7	16,7
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	23,1	80,8	-	91,0	46,8	-	-	31,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,4	10,5	-	6,3	-	6,1	-	4,0
Укупно	9,1	17,4	6,9	14,9	5,6	10,5	6,1	10,6

**Б8: Наведите проценат промета веб-продаје купцима лоцираним у следећим географским областима, у 2020. години?**

%

	Предузећа							укупно
	Величина			Регион				
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
<b>Република Србија</b>								
1–24%	4,0	5,2	0,8	5,7	2,5	0,4	6,4	4,1
25–49%	0,9	0,4	1,7	0,7	1,5	1,0	0,0	0,8
50–74%	1,2	4,7	5,2	1,9	1,7	1,8	3,0	2,0
75–100%	93,9	89,7	92,4	91,7	94,3	96,9	90,6	93,1
<b>Земље Европске уније</b>								
1–24%	94,8	92,6	93,2	93,4	94,4	98,5	91,8	94,3
25–49%	0,7	2,8	4,4	1,7	1,5	0,5	0,0	1,2
50–74%	2,5	2,0	2,5	2,9	1,6	1,0	3,9	2,4
75–100%	2,1	2,7	0,0	2,0	2,5	0,0	4,4	2,1
<b>Остале земље света</b>								
1–24%	98,4	97,5	98,3	97,2	100,0	98,7	98,0	98,3
25–49%	0,4	0,4	1,7	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4
50–74%	0,7	1,7	0,0	1,3	0,0	0,9	0,9	0,8
75–100%	0,5	0,4	0,0	0,5	0,0	0,4	1,2	0,4

**Б9: Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје земљама Европске уније, током 2020. године?<sup>1)</sup>** %

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

**Високи трошкови доставе или враћања производа услед продаје земљама Европске уније**

Делатност	Прерађивачка индустрија	39,3	57,0	-	-	-	40,7	95,4	45,4
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	100,0	-	100,0	-	-	100,0
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	96,2	-	78,9	95,1	-	-	-	91,9
	Саобраћај и складиштење	-	100,0	-	-	100,0	-	-	45,8
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	40,4	-	-	40,2	-	-	-	35,9
	Пословање некретнима; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	8,1	-	-	-	-	100,0	-	6,9
	Укупно	31,3	24,5	27,0	34,8	8,7	9,4	58,2	29,3

**Потешкоће које се односе на решавање жалби и спорова услед продаје земљама Европске уније**

Делатност	Прерађивачка индустрија	-	-	22,2	-	-	13,2	-	1,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	78,9	6,3	-	-	-	6,1
	Саобраћај и складиштење	-	100,0	-	-	100,0	-	-	45,8
	Услуге смештаја и исхране	-	4,7	-	2,9	-	-	-	1,4
	Информисање и комуникације	-	-	-	-	-	-	-	-
	Пословање некретнима; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
	Укупно	-	7,1	27,0	2,5	7,5	1,7	-	3,1

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су одговорила потврдно на питање Б76.



**Б9: Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје земљама Европске уније, током 2020. године? <sup>1)</sup>** %

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

**Прилагођавање означавања производа за продају земљама Европске уније**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	39,3	21,7	-	26,3	-	40,7	42,5	28,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	78,9	6,3	-	-	-	6,1
Саобраћај и складиштење	-	100,0	-	-	100,0	-	-	45,8
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	3,4	-	-	-	-	-	28,6	3,1
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	5,7	12,8	21,3	4,0	7,5	5,4	28,9	8,3

**Недостатак знања страних земаља за комуникацију са купцима у земљама Европске уније**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	8,2	-	-	-	40,7	-	3,9
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	100,0	-	-	100,0	-	-	45,8
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	-	-	-	-	-	-	-	-
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	-	8,3	-	-	7,5	5,4	-	2,2

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су одговорила потврдно на питање Б76.

**Б9: Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје земљама Европске уније, током 2020. године? <sup>1)</sup>** %

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

**Ограничења од Ваших пословних партнера услед продаје одређеним земљама Европске уније**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	39,3	-	-	-	-	-	42,5	18,5
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	3,4	-	-	-	-	-	28,6	3,1
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	5,7	-	-	-	-	-	28,9	3,9

**Потешкоће које се односе на систем ПДВ-а у земљама Европске уније (нпр. неизвесност везана за третман ПДВ-а у различитим земљама)**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	43,6	21,4	-	-	-	-	70,3	30,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	100,0	-	-	100,0	-	-	45,8
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	40,4	-	-	40,2	-	-	-	35,9
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	12,5	12,6	-	8,9	7,5	-	42,9	12,0

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су одговорила потврдно на питање Б7б.

**Б10: Да ли је Ваше предузеће остварило EDI тип продаје робе или услуга, током 2020. године?** %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
ДА								
Прерађивачка индустрија	1,4	3,3	6,9	2,6	3,0	1,1	2,4	2,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	0,4	9,7	0,7	0,3	-	-	0,4
Трговина на велико и мало	0,3	3,2	19,9	1,7	0,5	1,0	0,5	1,1
Саобраћај и складиштење	4,6	8,4	28,6	19,2	0,3	0,7	-	5,9
Услуге смештаја и исхране	6,9	4,5	-	0,4	22,6	12,2	-	6,5
Информисање и комуникације	4,4	1,6	-	5,2	-	4,0	-	3,7
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	2,8	0,9	-	0,2	11,7	-	-	2,5
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	6,6	3,7	-	8,8	-	-	-	5,4
Укупно	2,0	3,0	8,7	3,2	3,0	1,3	1,0	2,5

**Б11: Колики проценат укупног промета је остварен EDI тип продајом робе или услуга током 2019. године?<sup>1)</sup>** %

	Предузећа							
	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
1–24%	54,6	87,2	85,9	52,6	81,1	79,6	86,6	66,1
25–49%	33,1	10,4	9,4	45,2	1,0	5,6	0,0	24,8
50–74%	12,3	2,4	4,7	2,2	17,9	14,8	13,4	9,1
75–100%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су одговорила потврдно на питање Б10.

**Б12: Да ли је Ваше предузеће остварило EDI тип продају купцима лоцираним у следећим географским областима, током 2020. године?<sup>1)</sup> %**

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

**Република Србија**

Делатност	Прерађивачка индустрија	65,1	100,0	100,0	100,0	59,6	100,0	100,0	84,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	100,0	100,0	100,0	100,0	-	-	100,0
	Трговина на велико и мало	27,1	100,0	100,0	100,0	100,0	15,1	100,0	85,1
	Саобраћај и складиштење	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-	100,0
	Услуге смештаја и исхране	85,1	100,0	-	100,0	100,0	52,7	-	86,5
	Информисање и комуникације	90,1	100,0	-	100,0	-	-	-	90,9
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	-	100,0	100,0	-	-	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
	Укупно	86,8	100,0	100,0	100,0	86,8	62,4	100,0	91,5

**Земље Европске уније**

Делатност	Прерађивачка индустрија	34,9	7,5	6,8	14,3	40,4	-	-	19,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	100,0	-	-	100,0	-	-	21,1
	Трговина на велико и мало	-	13,8	-	8,3	-	-	-	5,5
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	28,6	69,2	-	100,0	-	100,0	-	32,2
	Информисање и комуникације	-	100,0	-	8,3	-	-	-	7,6
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	100,0	-	100,0	100,0	-	-	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	15,2	-	-	12,9	-	-	-	12,9
	Укупно	28,0	16,1	2,3	8,8	42,3	36,2	-	21,9

<sup>1)</sup> Резултати се односе на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б10.

**Б12: Да ли је Ваше предузеће остварило EDI тип продају купцима лоцираним у следећим географским областима, током 2020. године?<sup>1)</sup>**  
(наставка) %

Предузећа	Величина			Регион				Укупно	
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије		
<b>Остале земље света</b>									
Делатност	Прерађивачка индустрија	34,9	7,5	13,6	18,7	40,4	-	-	21,1
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	13,8	-	8,3	-	-	-	5,5
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-
	Услуге смештаја и исхране	28,6	28,8	-	-	-	100,0	-	28,6
	Информисање и комуникације	9,9	100,0	-	8,3	-	100,0	-	16,7
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	100,0	-	-	-	100,0	-	-	94,3
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	11,8	-	-	10,0	-	-	-	10,0
	Укупно	28,5	10,0	4,7	6,8	41,2	41,9	-	21,2

<sup>1)</sup> Резултати се односе на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б10.

## МОДУЛ В: Дељење информација електронским путем у оквиру предузећа

В1: Да ли Ваше предузеће користи *ERP* софтвер?

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност								
Прерађивачка индустрија	11,0	37,6	50,8	27,8	18,7	14,7	19,9	19,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	12,3	22,6	50,4	21,6	23,1	20,3	13,5	20,1
Грађевинарство	-	22,7	53,9	7,5	5,7	3,9	1,2	5,5
Трговина на велико и мало	26,0	46,9	64,5	35,4	28,9	21,0	25,3	29,8
Саобраћај и складиштење	10,3	32,7	74,5	26,7	2,5	24,6	4,9	15,9
Услуге смештаја и исхране	21,0	29,3	66,7	15,4	15,5	44,3	44,2	22,3
Информисање и комуникације	33,0	39,8	82,5	43,9	10,2	21,9	41,8	35,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	29,5	32,6	40,0	31,2	30,6	31,7	14,5	30,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	13,7	22,1	43,1	25,9	9,8	1,9	-	18,1
Укупно	17,6	35,2	54,7	28,2	18,7	18,0	18,6	22,3

**B2: Да ли Ваше предузеће користи CRM софтвер за управљање:**
**%**

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

**Прикупљања, чувања и објављивања информација о купцима на различитим пословним функцијама**

Делатност	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	7,5	15,7	15,8	11,8	18,5	2,5	6,8	10,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	12,8	9,9	17,1	33,9	18,9	1,0	-	12,0
Грађевинарство	-	4,7	-	-	-	3,6	-	0,8
Трговина на велико и мало	17,8	18,0	20,5	29,3	5,0	8,7	17,9	17,9
Саобраћај и складиштење	10,6	9,1	25,5	13,9	18,2	4,3	-	10,8
Услуге смештаја и исхране	12,1	17,1	-	13,1	5,2	26,8	2,0	12,7
Информисање и комуникације	22,4	29,0	67,5	29,5	8,9	15,9	33,8	25,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	11,9	24,8	10,0	14,3	2,4	30,5	14,8	13,8
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	11,8	9,5	17,6	17,9	1,1	6,7	-	11,8
Укупно	11,6	15,2	18,0	18,1	10,6	6,7	9,0	12,5

**Анализе информација о потрошачима у маркетиншке сврхе (одређивање цена, промоција продаје, избор канала дистрибуције)**

Делатност	мало (10-49)	средне (50-249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	6,7	13,2	12,2	9,9	13,8	3,2	8,0	8,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	7,0	-	10,2	4,1	9,9	1,0	-	4,3
Грађевинарство	-	5,1	-	-	0,3	3,6	-	0,9
Трговина на велико и мало	6,5	16,0	17,8	3,5	14,0	4,9	17,9	8,1
Саобраћај и складиштење	-	3,6	22,4	1,4	2,2	0,7	-	1,3
Услуге смештаја и исхране	9,5	11,6	66,7	15,0	7,0	1,1	-	10,0
Информисање и комуникације	7,9	23,9	62,5	14,1	6,7	7,9	16,3	12,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	3,6	11,0	-	2,0	4,8	13,4	14,8	4,7
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	2,8	6,7	17,6	5,3	7,0	1,9	-	4,9
Укупно	5,1	11,3	15,1	5,7	9,8	3,7	8,7	6,7

## МОДУЛ Г: Употреба клауд сервиса

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

Предузећа		Величина			Регион				Укупно
		мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Делатност	Прерађивачка индустрија	18,3	35,2	51,1	35,4	19,4	23,9	17,0	24,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	12,3	19,8	43,4	23,4	22,0	23,0	1,3	18,3
	Грађевинарство	7,2	42,4	30,1	9,1	5,4	31,1	15,1	14,0
	Трговина на велико и мало	26,4	50,2	62,2	43,4	29,7	9,1	20,0	30,5
	Саобраћај и складиштење	21,3	43,1	71,4	39,3	36,6	10,8	5,2	26,3
	Услуге смештаја и исхране	23,6	40,3	33,3	29,9	14,0	32,6	13,9	25,9
	Информисање и комуникације	59,9	49,7	10,0	66,4	36,2	34,0	46,7	56,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	47,8	57,0	60,0	53,8	42,3	54,3	20,6	49,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	22,9	33,4	53,0	32,0	12,7	28,5	36,4	27,8
	Укупно	25,0	40,6	50,7	39,2	24,2	22,0	17,5	28,9



Г2: Да ли Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?<sup>1)</sup>

%

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

Имејл (као услуга клауд сервиса)

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	53,7	75,9	83,9	70,4	68,8	56,3	66,7	65,2
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	56,7	100,0	84,2	90,0	96,5	62,3	100,0	82,4
Грађевинарство	100,0	100,0	70,2	95,5	93,0	100,0	100,0	98,2
Трговина на велико и мало	95,0	66,0	81,3	87,9	82,4	100,0	94,5	87,8
Саобраћај и складиштење	50,0	77,2	95,6	56,1	56,4	96,7	64,3	61,0
Услуге смештаја и исхране	95,7	76,7	-	94,4	85,2	82,3	100,0	91,3
Информисање и комуникације	79,4	78,9	50,0	74,7	96,3	76,5	100,0	79,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	61,9	68,2	91,7	46,8	99,0	100,0	89,1	63,6
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	89,3	95,3	94,9	93,5	69,0	100,0	94,4	91,8
Укупно	75,7	77,2	84,9	74,7	78,3	77,3	85,2	76,7

Офис (Office) софтвер (програми за обраду текста и табела, нпр. Word, Excel)  
(као услуга клауд сервиса)

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	40,3	64,8	74,0	46,7	87,3	32,9	57,9	53,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	43,3	-	36,1	17,5	7,0	37,7	100,0	21,9
Грађевинарство	100,0	26,4	38,4	33,9	7,0	76,7	65,1	57,3
Трговина на велико и мало	18,7	72,8	88,4	20,7	50,2	78,0	58,2	34,1
Саобраћај и складиштење	42,8	57,2	67,9	82,9	1,7	100,0	28,6	48,7
Услуге смештаја и исхране	23,9	57,2	-	18,8	90,1	41,5	14,7	30,6
Информисање и комуникације	63,4	89,4	100,0	76,0	28,3	34,9	65,7	67,7
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	38,9	65,4	66,7	46,8	66,7	3,7	17,4	44,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	59,4	47,3	85,6	57,6	91,5	16,8	94,4	60,5
Укупно	38,2	60,5	73,2	43,1	53,2	43,8	57,6	46,4

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

**Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?<sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

**Софтверске апликације за финансије или рачуноводство (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	62,5	32,6	43,0	45,5	53,2	55,8	36,8	49,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	43,3	50,1	35,8	45,0	3,5	87,9	100,0	44,8
Грађевинарство	100,0	27,4	8,6	29,4	6,1	76,7	65,1	56,0
Трговина на велико и мало	51,7	21,4	32,0	39,3	64,8	-	49,5	44,0
Саобраћај и складиштење	21,4	12,6	27,0	33,8	0,8	39,8	-	19,5
Услуге смештаја и исхране	39,3	51,0	-	56,9	23,1	2,7	26,5	41,5
Информисање и комуникације	30,9	85,3	100,0	42,2	24,6	53,3	29,8	39,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	41,3	26,3	-	37,1	61,0	1,6	78,3	37,9
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	25,5	39,1	18,7	26,5	22,5	10,3	61,1	28,0
Укупно	46,8	31,9	32,8	40,0	44,4	43,6	45,3	41,9

**Софтверске апликације за планирање ресурса предузећа ERP (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	14,1	9,1	24,5	15,1	27,1	4,9	4,7	13,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	15,8	21,3	37,5	7,0	4,4	-	11,8
Грађевинарство	-	11,0	18,4	-	7,0	12,7	-	7,0
Трговина на велико и мало	32,8	29,5	12,8	32,3	24,4	81,1	6,3	31,2
Саобраћај и складиштење	-	20,8	22,6	1,8	5,1	39,8	-	7,4
Услуге смештаја и исхране	4,3	18,9	-	5,9	-	17,7	-	7,3
Информисање и комуникације	42,5	40,3	50,0	48,9	2,5	35,3	38,7	42,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	3,6	25,3	-	4,7	5,7	24,7	-	7,3
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	18,2	24,6	18,7	20,0	-	59,8	-	20,0
Укупно	19,1	19,6	19,9	21,7	16,6	20,3	7,1	19,3

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

**Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?<sup>1)</sup> (наставак) %**

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

**Софтверска апликација за управљање односима са клијентима CRM (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	1,9	10,9	8,8	6,3	12,9	1,9	1,6	5,9
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	34,1	21,3	7,5	41,1	4,4	-	20,2
	Грађевинарство	-	12,0	-	-	6,1	11,6	-	6,4
	Трговина на велико и мало	28,5	8,7	14,2	28,4	18,7	8,9	8,8	23,4
	Саобраћај и складиштење	-	12,6	17,5	-	0,8	39,8	-	4,8
	Услуге смештаја и исхране	-	15,2	100,0	3,6	11,5	-	-	3,6
	Информисање и комуникације	20,1	31,5	50,0	25,9	2,5	11,8	19,7	22,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	16,3	8,6	-	15,6	5,7	24,7	-	14,6
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	3,4	6,5	28,1	10,3	-	10,3	-	8,3
Укупно	14,4	12,2	13,5	17,2	12,0	8,9	5,0	13,8	

**Сигурносне софтверске апликације (нпр. антивирусни програм, контрола мрежног приступа) (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	37,1	43,4	63,6	42,5	52,8	32,2	50,9	42,6
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	100,0	34,2	14,5	-	44,9	83,5	100,0	51,6
	Грађевинарство	-	26,4	38,0	29,4	20,9	12,7	-	16,3
	Трговина на велико и мало	14,9	39,0	41,5	12,2	36,6	19,8	50,8	21,6
	Саобраћај и складиштење	-	43,6	77,4	20,6	7,6	36,6	64,3	17,9
	Услуге смештаја и исхране	16,9	49,3	-	20,2	63,1	17,7	-	23,4
	Информисање и комуникације	40,9	71,2	100,0	50,9	24,6	52,9	23,5	46,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	54,0	49,3	-	56,1	66,7	3,7	82,6	52,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	28,6	60,6	37,5	35,7	46,5	27,2	61,1	38,4
Укупно	29,3	43,6	50,5	33,1	40,6	26,9	45,0	34,5	

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

**Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?<sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

**Хостинг базе података предузећа (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	28,6	36,3	39,9	32,0	26,6	36,3	37,4	32,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	43,3	50,1	43,5	45,0	-	100,0	-	46,5
	Грађевинарство	-	27,4	8,6	-	72,1	12,7	17,5	15,0
	Трговина на велико и мало	46,5	19,2	18,5	43,0	46,0	1,6	14,9	39,1
	Саобраћај и складиштење	28,6	20,8	36,5	3,6	49,5	33,3	28,6	27,2
	Услуге смештаја и исхране	38,0	36,1	-	49,4	41,0	-	14,7	37,4
	Информисање и комуникације	71,2	56,1	100,0	75,4	28,3	64,7	68,3	68,9
	Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	35,9	14,5	-	33,2	35,1	4,8	89,1	31,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	35,1	46,0	9,4	42,6	11,3	27,2	-	33,7
Укупно	40,4	30,1	29,1	40,7	37,2	26,9	31,2	36,9	

**Складиштење датотека (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	31,2	52,1	57,4	45,1	54,9	30,6	35,2	41,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	43,3	-	45,8	10,0	3,5	50,8	100,0	24,0
	Грађевинарство	-	27,4	18,4	29,4	13,1	12,7	-	15,6
	Трговина на велико и мало	75,9	44,1	60,7	74,1	85,9	4,1	13,5	68,0
	Саобраћај и складиштење	50,0	21,0	40,9	35,6	49,7	36,6	28,6	41,6
	Услуге смештаја и исхране	72,5	34,2	-	84,5	13,2	38,8	-	64,3
	Информисање и комуникације	68,7	58,3	100,0	74,8	24,6	76,5	49,5	67,3
	Пословање некретнимама; Стручне, научне и техничке делатности	46,1	73,9	8,3	63,8	8,4	27,5	82,6	50,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	41,2	21,0	23,8	29,3	31,0	27,2	66,7	33,0
Укупно	55,1	44,2	47,8	61,9	52,1	27,9	30,5	51,7	

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

**Г2: Да ли је Ваше предузеће купује неку коју од следећих услуга клауд сервиса које се користе путем интернета?<sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

**Рачунарска снага за покретање софтвера који користи предузеће (као услуга клауд сервиса)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	6,5	14,4	20,9	20,0	10,9	2,7	7,3	11,0
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	15,8	30,3	47,5	-	12,1	-	13,7
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	14,2	19,4	14,9	5,3	44,3	1,6	17,4	15,4
	Саобраћај и складиштење	-	-	27,7	3,6	-	6,5	-	2,3
	Услуге смештаја и исхране	3,7	19,0	-	9,3	6,6	-	-	6,8
	Информисање и комуникације	47,0	46,9	50,0	55,6	6,1	34,9	29,8	47,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	27,1	25,3	-	37,0	5,7	1,6	-	26,2
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	25,5	17,5	18,7	30,3	-	10,3	-	22,3
Укупно	17,3	16,4	18,9	22,0	17,8	3,6	10,4	17,1	

**Рачунарска платформа која пружа хостовано окружење за развој апликације, тестирање или примену (нпр. софтверски модули за виšekратну употребу, интерфејси за апликацију за програмирање)**

Делатност	Прерађивачка индустрија	2,1	17,5	11,4	10,1	7,5	5,0	17,4	8,7
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	14,5	7,5	-	4,4	-	3,1
	Грађевинарство	-	11,0	-	-	-	11,6	-	5,8
	Трговина на велико и мало	8,7	18,8	18,5	5,3	27,2	10,5	12,3	11,4
	Саобраћај и складиштење	28,6	-	4,4	-	43,6	3,3	-	19,0
	Услуге смештаја и исхране	-	10,4	-	3,2	-	-	-	2,1
	Информисање и комуникације	34,1	35,1	50,0	37,6	2,5	58,4	33,7	34,4
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	14,4	10,2	-	18,0	5,7	1,6	-	13,4
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	3,4	3,9	18,7	7,2	-	10,3	-	6,1
Укупно	11,9	14,7	12,3	12,3	17,7	7,4	12,7	12,6	

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Г1.

## МОДУЛ Д: Интернет паметних уређаја

Д1: Да ли Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (интернет паметних уређаја)?

%

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

ДА

Делатност	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	18,8	38,3	37,4	19,6	29,4	26,5	19,3	24,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	21,2	57,0	43,8	49,1	18,8	40,5	60,1	38,3
Грађевинарство	-	40,0	22,6	8,5	8,2	8,2	2,6	7,6
Трговина на велико и мало	17,0	37,9	39,1	32,7	11,0	8,6	13,9	20,3
Саобраћај и складиштење	27,6	22,1	55,2	20,7	38,5	0,7	73,9	27,5
Услуге смештаја и исхране	6,6	32,5	33,3	7,6	12,4	15,3	12,2	10,1
Информисање и комуникације	11,1	32,9	82,5	21,9	0,9	15,7	17,0	17,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	13,7	20,5	15,0	12,5	13,0	27,9	18,3	14,7
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	6,7	20,8	5,0	6,4	5,9	10,7	44,4	9,6
Укупно	14,9	35,7	35,3	19,7	19,4	17,6	23,1	19,6

**Д2: Да ли Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (интернет паметних уређаја)?<sup>1)</sup>** %

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

**За управљање потрошњом енергије, нпр. „паметни“ уређаји попут термостата, светиљки (светла)**

Делатност	Укупно							
	мало (10–49)	сређње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	31,1	34,0	50,1	43,7	34,2	31,6	24,1	33,9
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	50,3	5,5	16,6	22,6	-	45,3	-	18,7
Грађевинарство	-	23,2	-	-	43,2	44,0	-	21,2
Трговина на велико и мало	47,3	36,5	43,3	54,9	23,8	31,5	1,7	44,4
Саобраћај и складиштење	22,1	16,5	23,6	3,4	47,2	50,0	-	21,4
Услуге смештаја и исхране	54,7	48,5	100,0	38,9	24,2	87,0	100,0	52,7
Информисање и комуникације	3,0	58,1	66,7	35,2	-	-	27,8	31,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	56,8	46,5	-	83,4	-	44,9	-	53,7
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	40,3	17,7	-	20,5	-	17,3	50,0	27,8
<b>Укупно</b>	<b>37,5</b>	<b>31,1</b>	<b>41,1</b>	<b>45,9</b>	<b>31,9</b>	<b>35,6</b>	<b>13,1</b>	<b>35,6</b>

**За сигурност просторија (нпр. „паметни“- алармни системи, детектори дима, браве, сигурносне камере)**

Делатност	Укупно							
	мало (10–49)	сређње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	37,5	92,7	94,3	72,7	68,3	41,4	97,8	63,3
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	27,4	72,3	91,1	77,4	56,1	57,2	61,0	62,1
Грађевинарство	-	88,5	73,4	95,2	56,8	100,0	100,0	87,2
Трговина на велико и мало	2,0	99,3	83,0	17,6	33,5	90,2	72,9	30,4
Саобраћај и складиштење	26,4	100,0	88,7	96,9	17,2	100,0	30,3	39,8
Услуге смештаја и исхране	28,6	100,0	100,0	82,5	24,2	65,2	33,3	59,5
Информисање и комуникације	7,5	72,2	100,0	44,9	100,0	49,2	20,9	43,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	33,1	100,0	100,0	34,9	9,7	93,7	100,0	48,2
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	36,5	82,3	-	41,0	100,0	82,7	50,0	56,5
<b>Укупно</b>	<b>22,4</b>	<b>91,1</b>	<b>89,6</b>	<b>43,4</b>	<b>48,8</b>	<b>56,6</b>	<b>65,1</b>	<b>50,5</b>

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Д1.

**Д2: Да ли Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (интернет паметних уређаја)?<sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

За производне процесе (нпр. сензори или РФИД ознаке који се надгледају/контролишу путем интернета и користе се за надгледање или аутоматизацију процеса)

Делатност	Прерађивачка индустрија	-	14,8	31,0	8,2	12,0	4,2	9,9	8,3	
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	5,5	31,0	22,6	4,1	5,0	-	6,7	
	Грађевинарство	-	-	11,4	-	-	4,0	-	1,0	
	Трговина на велико и мало	-	18,5	22,9	4,5	15,9	3,5	1,7	5,7	
	Саобраћај и складиштење	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Услуге смештаја и исхране	-	-	100,0	3,2	-	-	-	-	1,3
	Информисање и комуникације	-	6,0	12,1	4,7	-	-	-	3,9	
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Укупно	-	10,4	23,1	4,6	8,4	3,6	3,2	5,1	

За управљање логистиком (нпр. сензори који се надгледају/контролишу преко интернета за праћење производа или возила у управљању складиштем)

Делатност	Прерађивачка индустрија	19,9	17,4	22,5	23,0	4,5	33,9	13,4	19,2
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	25,2	11,9	27,8	7,1	48,0	23,9	-	17,1
	Грађевинарство	-	34,7	47,3	-	90,9	56,0	-	35,8
	Трговина на велико и мало	0,4	44,1	17,0	6,7	15,9	32,2	33,7	12,3
	Саобраћај и складиштење	61,4	51,1	17,9	25,8	42,2	-	98,0	57,4
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	42,3	-	12,1	24,0	-	24,6	17,4	23,3
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	1,7	41,9	-	16,6	-	6,3	-	10,1
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	6,3	-	-	-	27,6	-	3,0
	Укупно	18,5	24,8	20,9	12,3	18,1	30,4	36,0	20,8

<sup>1)</sup> Резултати се односе на предузећа која су потврдно одговорила на било коју опцију питања Д1.



**Д2: Да ли Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (интернет паметних уређаја)?<sup>1)</sup> (наставак)**

**%**

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

**За одржавање засновано на стању (нпр. сензори који се надгледају или контролишу преко интернета за праћење потреба за одржавањем машина или возила)**

Делатност								
	мало (10–49)	сређење (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	21,3	22,1	24,3	7,7	33,0	24,3	4,5	21,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	7,7	-	-	2,5	-	0,8
Грађевинарство	-	11,7	-	-	-	44,0	-	10,7
Трговина на велико и мало	1,2	1,9	6,8	0,6	-	12,4	1,7	1,6
Саобраћај и складиштење	38,6	15,9	22,6	64,0	47,0	50,0	-	34,7
Услуге смештаја и исхране	15,4	-	-	-	-	37,7	-	8,7
Информисање и комуникације	3,0	-	-	-	-	-	17,4	1,5
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	36,5	-	-	-	-	-	50,0	17,6
<b>Укупно</b>	<b>14,5</b>	<b>11,0</b>	<b>15,3</b>	<b>5,5</b>	<b>25,5</b>	<b>20,0</b>	<b>5,0</b>	<b>13,4</b>

**За корисничку услугу (нпр. „паметне“ камере или сензори који се надгледају или контролишу преко интернета ради праћења активности купаца или нуђења персонализованог искуства куповине)**

Делатност								
	мало (10–49)	сређење (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	0,5	7,1	12,7	4,0	7,1	2,0	1,3	4,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	11,9	7,7	-	-	26,1	-	8,3
Грађевинарство	-	11,7	-	-	-	44,0	-	10,7
Трговина на велико и мало	47,3	21,3	35,4	48,5	24,3	31,1	3,5	40,1
Саобраћај и складиштење	-	16,5	11,3	-	5,0	100,0	-	2,8
Услуге смештаја и исхране	-	17,8	100,0	20,6	-	-	-	8,8
Информисање и комуникације	-	16,5	21,2	10,7	-	-	-	8,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	4,6	-	-	-	-	12,2	1,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	100,0	10,9	-	-	-	4,5
<b>Укупно</b>	<b>15,3</b>	<b>11,8</b>	<b>17,8</b>	<b>25,2</b>	<b>7,9</b>	<b>9,6</b>	<b>1,4</b>	<b>14,3</b>

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Д1.

**Д2: Да ли Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (интернет паметних уређаја)?<sup>1)</sup> (наставак) %**

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	срећне (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	21,8	17,3	29,6	10,9	31,2	14,0	25,9	20,8
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	22,3	10,4	31,3	13,1	4,1	-	39,0	15,7
Грађевинарство	-	-	26,6	4,8	-	-	-	2,3
Трговина на велико и мало	98,0	32,3	29,5	86,7	92,1	27,6	35,0	78,2
Саобраћај и складиштење	22,1	86,7	41,5	29,2	58,6	-	-	31,7
Услуге смештаја и исхране	47,6	25,2	100,0	20,6	88,8	37,7	-	38,9
Информисање и комуникације	89,5	41,0	72,7	71,7	100,0	50,8	72,2	70,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	20,8	11,5	100,0	-	100,0	4,0	19,5	20,2
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	27,1	17,7	-	48,1	-	17,3	-	21,4
Укупно	49,5	21,8	36,0	52,8	47,6	14,3	20,6	39,1

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Д1.

## МОДУЛ Ђ: Вештачка интелигенција

Ђ1: Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих технологија вештачке интелигенције?

%

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

Технологије које врше анализу писаног језика (рударење)

Делатност	Технологије које врше анализу писаног језика (рударење)							
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	0,5	0,5	0,1	-	0,3	0,2	0,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	3,6	-	-	1,9	-	-	0,6
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	-	5,4	27,5	2,8	-	-	-	1,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	5,0	0,7	-	-	-	0,4
Укупно	-	0,7	1,9	0,3	0,2	0,1	0,1	0,2

**Б1: Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих технологија вештачке интелигенције? (наставак)**

%

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

**Технологије које претварају говорни језик у машински читљив формат (препознавање говора)**

Делатност	Технологије које претварају говорни језик у машински читљив формат (препознавање говора)							
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	0,1	0,5	0,1	-	-	0,2	0,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	3,9	2,3	-	-	-	0,4
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	6,8	0,7	-	-	-	0,2
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	0,4	10,8	27,5	4,3	-	4,0	-	3,1
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	5,2	0,7	-	-	-	0,4
Укупно	0,0	0,6	2,6	0,5	-	0,1	0,1	0,2

**Технологије које генеришу писани или говорни језик (природни језик)**

Делатност	Технологије које генеришу писани или говорни језик (природни језик)							
	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	0,2	1,2	0,2	-	-	0,4	0,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	9,9	0,7	-	0,3	-	0,3
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	1,9	6,8	27,5	4,6	1,3	4,0	-	3,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	0,7	-	-	-	0,9	-	0,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	0,1	0,4	2,3	0,4	0,0	0,1	0,2	0,2

**Б1: Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих технологија вештачке интелигенције? (наставак)**

%

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

**Технологије које идентификују предмете или особе на основу слика (препознавање слика, обрада текста)**

Делатност	Технологије које идентификују предмете или особе на основу слика (препознавање слика, обрада текста)							
	мало (10–49)	средне (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	0,2	0,5	0,1	-	-	0,3	0,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	3,6	-	-	1,9	-	-	0,6
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	1,5	8,3	5,0	4,1	-	-	1,8	2,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	0,1	0,7	0,4	0,3	0,2	-	0,2	0,2

**Машинско учење (дубоко учење) за анализу података**

Делатност	Машинско учење (дубоко учење) за анализу података							
	мало (10–49)	средне (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	2,5	1,2	0,7	0,9	0,5	0,5	0,7
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	3,9	2,3	-	-	-	0,4
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	9,9	0,7	-	0,3	-	0,3
Услуге смештаја и исхране	-	1,8	-	0,4	-	-	-	0,2
Информисање и комуникације	2,4	10,8	-	3,8	-	8,0	7,1	3,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	0,7	-	-	-	0,9	-	0,1
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	0,1	1,5	1,4	0,5	0,3	0,4	0,4	0,4

**Б1: Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих технологија вештачке интелигенције? (наставак)** %

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

Технологије које аутоматизују различите токове посла или помажу у доношењу одлука (софтвер заснован на вештачкој интелигенцији)

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

Технологије које омогућавају физичко кретање машина путем аутономних одлука заснованих на посматрању околине (аутономни роботи, возила, дронови)

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

**Б2: Да ли Ваше предузеће користи софтвер или системе за вештачку интелигенцију у неку од следећих сврха?<sup>1)</sup>**

%

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

**За маркетинг или продају**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	9,7	37,5	-	-	38,7	-	11,9
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	18,7	-	-	100,0	-	8,7
Услуге смештаја и исхране	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
Информисање и комуникације	26,6	-	-	11,0	-	33,3	-	12,6
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	-	-	100,0	-	100,0
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	-	55,8	-	-	-	55,8
Укупно	37,0	10,2	12,5	16,7	-	42,8	-	16,3

**За производне процесе**

Делатност	мало (10–49)	сређе (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	Укупно
Прерађивачка индустрија	-	48,9	62,5	47,9	57,0	41,4	47,8	50,0
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	18,7	-	-	100,0	-	8,7
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	30,3	-	-	-	-	100,0	-	14,4
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	26,0	31,4	17,5	6,4	42,6	57,5	24,4	27,9

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б1.

**Ђ2: Да ли Ваше предузеће користи софтвер или системе за вештачку интелигенцију у неку од следећих сврха? <sup>1)</sup> (наставак)**

%

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

**За организацију процеса пословне администрације**

Делатност	Прерађивачка индустрија	-	37,3	62,5	14,2	43,0	58,6	-	39,3
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	100,0	100,0	-	-	-	100,0
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	100,0	40,6	50,0	100,0	-	-	72,5
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	-	19,0	15,4	10,2	-	-	20,0	9,5
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	-	-	100,0	-	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	100,0	44,2	-	-	-	44,2
Укупно	-	38,5	49,0	20,0	52,5	42,5	9,8	32,2	

**За управљање предузећима**

Делатност	Прерађивачка индустрија	-	13,9	25,0	28,4	-	19,9	45,9	14,8
	Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	100,0	100,0	-	-	-	100,0
	Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
	Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
	Саобраћај и складиштење	-	-	59,4	50,0	-	100,0	-	27,5
	Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
	Информисање и комуникације	61,0	36,1	84,6	70,6	-	33,3	-	55,0
	Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	100,0	-	-	-	100,0	-	100,0
	Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	-	-	-	-	-	-	-	-
Укупно	52,3	18,9	55,2	53,2	-	30,7	23,5	32,1	

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Ђ1.



Б2: Да ли Ваше предузеће користи софтвер или системе за вештачку интелигенцију у неку од следећих сврха? <sup>1)</sup> (наставак) %

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

За логистику, нпр. аутомонми работи за решавање о преузимању и паковању у складиштима итд.

Делатност	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	-	2,9	25,0	14,2	-	-	25,5	4,6
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	40,6	50,0	-	-	-	18,8
Услуге смештаја и исхране	-	-	-	-	-	-	-	-
Информисање и комуникације	18,8	-	-	-	-	-	80,0	9,0
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	-	55,8	-	-	-	55,8
Укупно	30,3	1,8	15,9	12,7	-	-	52,1	10,2

За ИКТ сигурност

Делатност	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	-	15,4	25,0	52,1	-	29,0	-	16,1
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	18,7	-	-	100,0	-	8,7
Услуге смештаја и исхране	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
Информисање и комуникације	10,1	44,9	-	19,3	100,0	33,3	-	21,8
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	-	55,8	-	-	-	55,8
Укупно	22,8	22,8	10,0	28,7	4,9	31,7	-	20,6

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Б1.

Ђ2: Да ли Ваше предузеће користи софтвер или системе за вештачку интелигенцију у неку од следећих сврха? <sup>1)</sup> (наставак)

%

Предузећа	Величина			Регион				Укупно
	мало (10–49)	средње (50–249)	велико (250+)	Београдски	Војводине	Шумадије и Западне Србије	Јужне и Источне Србије	
Прерађивачка индустрија	-	-	-	-	-	-	-	-
Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; Управљање отпадним водама	-	-	-	-	-	-	-	-
Грађевинарство	-	-	-	-	-	-	-	-
Трговина на велико и мало	-	-	-	-	-	-	-	-
Саобраћај и складиштење	-	-	59,4	50,0	-	100,0	-	27,5
Услуге смештаја и исхране	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0
Информисање и комуникације	-	5,9	-	-	-	-	20,0	2,2
Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке делатности	-	-	-	-	-	-	-	-
Административне и помоћне услужне делатности; Поправке компјутера	100,0	-	-	55,8	-	-	-	55,8
Укупно	14,2	3,8	15,9	14,2	-	4,1	9,8	8,0

<sup>1)</sup> Резултати се односе само на предузећа која су потврдно одговорила на питање Ђ1.





## УПИТНИК





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

## ИСТРАЖИВАЊЕ О УПОТРЕБИ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У ПРЕДУЗЕЋИМА

### МОДУЛ А: ПРИСТУП И УПОТРЕБА ИНТЕРНЕТА

A1	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе интернет за пословне потребе:	<input type="text"/>
----	--	----------------------

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

A2	Да ли Ваше предузеће користи неку врсту фиксне широкопојасне интернет конекције? (нпр. <i>ADSL, SDSL, FTTP</i> , кабловски интернет, јавни <i>Wi-Fi</i> )	Да	Не
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		→ Иди на А4	

A3	Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу? (означити само један одговор)	Да	Не
	а) Мање од 30 Мбит/с	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Најмање 30, али мање од 100 Мбит/с	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Најмање 100, али мање од 500 Мбит/с	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Најмање 500, али мање од 1 Гбит/с	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Најмање 1 Гбит/с	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Коришћење мобилне везе са интернетом у пословне сврхе

A4	Да ли Ваше предузеће обезбеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе? (преко преносивих рачунара или других преносивих уређаја као што су смартфони)	Да	Не
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		→ Иди на А6	

A5	Молимо, оцените учешће дела запослених лица која користе преносиве уређаје (које им обезбеђује предузеће) за пословне потребе, а који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније (преносиви рачунар, таблет, смартфон):	<input type="text"/>
----	--	----------------------

## Употреба веб-сајта

A6	Да ли Ваше предузеће има веб-сајт?	Да	Не
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			→ Иди на A8
A7	Да ли веб-сајт Вашег предузећа обезбеђује следеће услуге?	Да	Не
	а) Опис робе или услуга, ценовник	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Он-лајн наручивање или резервисање производа/услуга	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Могућност да се посетиоци упознају са производима или да их осмисле	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Праћење или статус поруџбина	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Садржај на веб-сајту прилагођен редовним посетиоцима	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ђ) Линкове предузећа ка друштвеним мрежама ( <i>Facebook, Twitter</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Употреба друштвених мрежа

A8	Да ли Ваше предузеће користи неке од следећих друштвених мрежа ?	Да	Не
	а) Друштвене мреже ( <i>Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Блог предузећа ( <i>Twitter</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Мултимедијалне сајтове за размену садржаја ( <i>Youtube, Flickr, Picassa</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Википедију	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Утицај Ковида-19

A9	Да ли је Ваше предузеће током 2020:	Да	Не	
	а) Повећало број запослених који имају даљински ( <i>remote</i> ) приступ имејлу предузећа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	б) Повећало број запослених који имају даљински ( <i>remote</i> ) приступ ИКТ систему предузећа, поред имејла предузећа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	в) Повећало број онлајн састанака предузећа уз помоћ <i>Skype-a, Zoom-a, Teams-a</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A10	У којој мери су ове промене условљене пандемијом Ковида-19:	У потпуности	Делимично	Без утицаја
	а) даљински ( <i>remote</i> ) приступ имејлу предузећа (одговарају испитаници који су одговорили „Да“ на питање A9а)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) даљински ( <i>remote</i> ) приступ ИКТ систему предузећа, поред имејла (одговарају испитаници који су одговорили „Да“ на питање A9б)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) онлајн састанци предузећа уз помоћ <i>Skype-a, Zoom-a, Teams-a</i> (одговарају испитаници који су одговорили „Да“ на питање A9в)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A11	Током 2020 под утицајем пандемије Ковида-19 да ли је Ваше предузеће започело или повећало ангажовање за интернет продају робе или услуга (путем веб-сајта или апликације, сајтова за препродају робе, ЕДИ тип продаје)?	Да	Не	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## МОДУЛ Б: Е-ТРГОВИНА

Е-трговина је продаја или набавка робе или услуга која се спроводи преко рачунарских мрежа методама специјално дизајнираним за примање или пласирање наруџбина. Плаћање и испорука робе или услуга не морају се спровести на мрежи. Трансакције е-трговине **искључују** наруџбине направљене ручно куциним имејл порукама.

Б1	Да ли је Ваше предузеће остварило продају производа/услуга током 2020:	Да	Не
	а) Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа? (укључујући екстранет)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? ( <i>Amazon, Alibaba, Limundo, Tehnomanija</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уколико је одговор „Не“ под Б1а) и Б1 б)-> иди на Б10			

Б2	<b>Колики проценат укупног промета је остварен веб продајом робе или услуге, у 2020. години?</b>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
На питање Б3 одговарају испитаници који су у питању Б1 одговорили са „Да“ на понуђене одговоре и под а) и под б)			
Б3	<b>Колики је проценат вредности веб продаје у 2020. години за следеће:</b>	Укупно 100%	
	а) Путем веб-сајта или мобилне апликације Вашег предузећа (укључујући екстранет)	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
	б) Путем веб-сајта или апликације за е-трговину коришћеним од стране више предузећа на тржишту за трговину производима? ( <i>Amazon, Alibaba, Limundo, Tehnomanija</i> )	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
Б6	<b>Колики је проценат вредности веб продаје у 2020. години према врсти трансакције:</b>	Укупно 100%	
	а) Продаја крајњим потрошачима (B2C)	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
	б) Продаја другим предузећима (B2B) и продаја државним органима (B2G)	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
Б7	<b>Да ли је Ваше предузеће остварило веб продају купцима лоцираним у следећим географским областима?</b>	Да	Не
	а) Република Србија	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Земља Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Остале земље света	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уколико је одговор „Да“ на најмање два понуђена одговора у питању Б7 а), б) или в) -> иди на питање Б8; у супротном иди на питање Б9			
Б8	<b>Наведите проценат промета веб продаје купцима лоцираним у следећим географским областима, у 2020. години?</b>	Укупно 100%	
	а) Република Србија	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
	б) Земља Европске уније	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
	б) Остале земље света	<input style="width: 100px;" type="text"/>	
Уколико је одговор „Да“ на питање Б7 б) -> иди на питање Б9; у супротном -> иди на питање Б10			

Б9	Да ли је Ваше предузеће искусило једно од следећих потешкоћа приликом продаје земљама Европске уније, током 2020. године?	Да	Не
	а) Високи трошкови доставе или враћања производа услед продаје земљама Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Потешкоће које се односе на решавање жалби и спорова услед продаје земљама Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Прилагођавање означавања производа за продају земљама Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Недостатак знања страних земаља за комуникацију са купцима у земљама Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Ограничења од Ваших пословних партнера услед продаје одређеним земљама Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ђ) Потешкоће које се односе на систем ПДВ-а у земљама Европске уније (нпр. неизвесност везана за третман ПДВ-а у различитим земљама)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### EDI тип продаје

EDI тип продаје је продаја путем електронске размене података. Овакав тип продаје подразумева да је поручбина у договореном или стандардном формату погодном за аутоматску обраду (нпр. EDI-EDIFACT, XML-UBL...); Без индивидуалних порука које се ручно куцају.

Б10	Да ли је Ваше предузеће остварило ЕДИ тип продају робе или услуга, током 2020. године?	Да	Не
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		→ иди на В1	

Б11	Колики проценат укупног промета је остварен ЕДИ тип продајом робе или услуга током 2020. године?	<input type="text"/>

Б12	Да ли је Ваше предузеће остварило ЕДИ тип продају купцима лоцираним у следећим географским областима, током 2020. године?	Да	Не
	а) Република Србија	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Земља Европске уније	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Остале земље света	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### МОДУЛ В: ДЕЉЕЊЕ ИНФОРМАЦИЈА ЕЛЕКТРОНСКИМ ПУТЕМ У ОКВИРУ ПРЕДУЗЕЋА

ERP (Enterprise Resource Planning) је софтвер који се користи за управљање ресурсима дељењем информације међу различитим функционалним областима (нпр. рачуноводство, планирање, производња, маркетинг итд.). ERP софтвер може бити готов софтвер, прилагођен потребама предузећа или самостално креиран софтвер

В1	Да ли је Ваше предузеће користи ERP софтвер?	Да	Не
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
В2	Да ли је Ваше предузеће користи CRM софтвер за управљање:	Да	Не
	а) Прикупљања, чувања и објављивања информација о купцима на различитим пословним функцијама	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Анализе информација о потрошачима у маркетиншке сврхе (одређивање цена, промоција продаје, избор канала дистрибуције)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## МОДУЛ Г: УПОТРЕБА КЛАУД СЕРВИСА

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

- налазе се на серверима пружалаца услуга (провајдера);
  - могу се лако повећавати или смањивати (нпр. број корисника или промена капацитета складишта)
  - могу да се употребљавају на захтев корисника, барем након почетног постављања (без људске интеракције са даваоцем услуга);
  - плаћају се на основу начина употребе, капацитета простора, или се плаћају унапред
- Клауд сервиси могу да укључују везе путем виртуелних приватних мрежа (VPN).

Г1	<b>Да ли Ваше предузеће плаћа услуге клауд сервиса путем интернета?</b>	<b>Да</b>	<b>Не</b>
		<input type="checkbox"/>	→ Иди на Д1

Г2	<b>Да ли Ваше предузеће купује неку од следећих услуга клауд сервиса које се користе се путем интернета?</b>	<b>Да</b>	<b>Не</b>
	а) Имејл (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Офис (office) софтвер -програми за обраду текста и табела (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Софтверске апликације за финансије или рачуноводство (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Софтверске апликације за планирање ресурса предузећа ERP (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Софтверске апликације за управљање односа са клијентима CRM (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ђ) Сигурносне софтверске апликације (нпр. антивирусни програм, контрола мрежног приступа) (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	е) Хостинг базе података предузећа (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ж) Складиштење датотека (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	з) Рачунарска снага за покретање софтвера који користи предузеће (као услуга клауд сервиса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	и) Рачунарска платформа која пружа хостовано окружење за развој апликације, тестирање или примену (нпр. софтверски модули за виšekратну употребу, интерфејси за апликацију за програмирање)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## МОДУЛ Д: ИНТЕРНЕТ ПАМЕТНИХ УРЕЂАЈА

Д1	<b>Да ли је Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (Интернет паметних уређаја) ?</b>	<b>Да</b>	<b>Не</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> -> иди на Ђ1
Д2	<b>Да ли Ваше предузеће користи међусобно повезане уређаје или системе који се могу надгледати или даљински контролисати путем интернета (Интернет паметних уређаја)?</b>	<b>Да</b>	<b>Не</b>
(могуће је дати више одговора)			
	а) За управљање потрошњом енергије, нпр. „паметни“ уређаји попут термостата, светиљки (светла)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) За сигурност просторија (нпр. „паметни“-алармни системи, детектори дима, браве, сигурносне камере)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

в) За производне процесе (нпр. сензори или РФИД ознаке који се надгледају/контролишу путем интернета и користе се за надгледање или аутоматизацију процеса)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
г) За управљање логистиком (нпр. сензори који се надгледају/контролишу преко интернета за праћење производа или возила у управљању складиштем)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
д) За одржавање засновано на стању (нпр. сензори који се надгледају или контролишу преко интернета за праћење потреба за одржавањем машина или возила)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ђ) За корисничку услугу (нпр. „паметне“ камере или сензори који се надгледају или контролишу преко интернета ради праћења активности купаца или нуђења персонализованог искуствакуповине)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
е) У друге сврхе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### МОДУЛ Ђ: ВЕШТАЧКА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

Ђ1	Да ли Ваше предузеће користи било који од следећих технологија вештачке интелигенције?	Да	Не
	а) Технологије које врше анализу писаног језика (рударење)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Технологије које претварају говорни језик у машински читљив формат (препознавање говора)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Технологије које генеришу писани или говорни језик (природни језик)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Технологије које идентификују предмете или особе на основу слика (препознавање слике, обрада текста)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Машинско учење (дубоко учење) за анализу података	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ђ) Технологије које аутоматизују различите токове посла или помажу у доношењу одлука (софтвер заснован на вештачкој интелигенцији)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	е) Технологије које омогућавају физичко кретање машина путем аутономних одлука заснованих на посматрању околине (аутономни роботи, возила, дронови)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уколико је одговор „Не“ на питање Ђ1 а) - е) -> крај анкетирања; у супротном -> иди на Ђ2			

Ђ2	Да ли Ваше предузеће користи софтвер или системе за вештачку интелигенцију у неку од следећих сврха?	Да	Не
	а) За маркетинг или продају, нпр. chatbot-ови засновани на обради природног језика за корисничку подршку, профилисање купаца, оптимизација цена, персонализоване маркетиншке понуде, тржиште анализа засновано на машинском учењу, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) За производне процесе, нпр. предиктивно одржавање засновано на машинском учењу, алати за класификацију производа или проналажење недостатака у производима заснованој на рачунарској визији, аутономни дронови за задатке надзора производње, обезбеђења или инспекције, монтажни радови које изводе аутономни роботи, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) За организацију процеса пословне администрације, нпр. Пословни виртуелни асистенти засновани на машинском учењу и/или природној обради текста, конверзија гласа у текст заснована на препознавању говора за израду докумената, аутоматизовано планирање или распоређивање засновано на машинском учењу, машинско превођење, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) За управљање предузећима, нпр. машинско учење за анализу података и помоћ при улагању или другим одлукама, продаја или пословно предвиђање засновано на машинском учењу, процена ризика заснована на машинском учењу, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

д) За логистику, нпр. аутономни роботи за решења о преузимању и паковању у складиштима, оптимизација руте заснована на машинском учењу, аутономни роботи за отпрему, праћење, дистрибуцију и сортирање пакета, аутономни дрoнови за испоруку пакета, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ђ) За ИКТ сигурност, нпр. препознавање лица засновано на рачунарском виду за аутентификацију ИКТ корисника, откривање и спречавање сајбер напада заснованих на машинском учењу, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
е) За управљање људским ресурсима или регрутовање, нпр. скрининг селекције кандидата, аутоматизација регрутовања на основу машинског учења, профилисање запослених или анализа учинка заснована на машинском учењу, chatbot-ови засновани на обради природног језика за регрутовање или подршку управљању људским ресурсима, итд.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

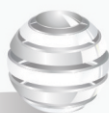
Назив предузећа

Матични број предузећа

Име и презиме

Телефон

Имејл



## ИКТ РЕЧНИК



### **Апликација:**

Апликација је апликативни софтвер дизајниран за одређене сврхе, нпр. забава, куповина, који се преузима и користи на рачунарима у зависности од њиховог оперативног система.

### **ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):**

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

### **Bit (Binary Digit):**

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

### **Broadband:**

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

### **B2B (Business-to-Business):**

Трансакције између два предузећа које се спроводе путем мрежа заснованих на *IP* адреси (енгл. *Internet Protocol address* – адреса интернет протокола) и путем других компјутерских мрежа.

### **B2C (Business-to-Customer):**

Трансакције које се спроводе између посла и приватног потрошача путем ИП мрежа и путем других компјутерских мрежа.

### **Chatbots или виртуелни агент:**

Виртуелни агент је компјутерски генерисан, анимирани, виртуелни лик са вештачком интелигенцијом који служи као представник он-лине службе за кориснике.

### **Компјутерска визија:**

Задачи компјутерске визије обухватају методе за стицање, обраду, анализу и разумевање дигиталних слика и издвајање вишедимензионалних података из реалног света у циљу добијања нумеричких или симболичких информација.

### **Клауд (Cloud):**

Клауд подразумева сервисе којима се приступа путем интернета ради употребе софтвера, простора за складиштење података и слично.

### *CRM (Customer Relationship Management):*

Представља процес или методологију која се користи како бисмо више научили о потребама и навикама наших потрошача и да бисмо развили чвршће везе с њима. *CRM* садржи више технолошких компоненти, али је *CRM* у организационом смислу скуп процеса који ће помоћи да се сакупе неопходне информације о потрошачима, продаји, маркетиншкој ефикасности, реакцијама потрошача и тржишним трендовима. *CRM* помаже пословно коришћење технологије и људских ресурса како би се стекао увид у понашање и вредност потрошача.

### *Download:*

Електронски трансфер информација са удаљеног рачунара на Ваш рачунар. Преузимање датотека са анонимног *FTP*-а (енгл. *File transfer protocol* – протокол за пренос датотека) јесте популаран начин прибављања бесплатног софтвера у јавном власништву.

### *DSL (Digital Subscriber Line):*

Врста брзе интернет конекције коришћењем стандардних телефонских парица. Може бити и врста *broadband* конекције.

### *ЕДИ е-трговина:*

ЕДИ (електронска размена података) је алат за е-пословање за размену различитих врста пословних порука. ЕДИ се користи као општи израз за слање или примање пословних информација у договореном формату погодном за аутоматизовану обраду (нпр. EDIFACT, XML, итд.), без ручног куцања појединачних порука. „ЕДИ е-трговина“ ограничена је на ЕДИ поруке које наручују.

### *Дигитални производи или услуге:*

Роба/услуге које могу да се наруче и испоруче директно путем компјутера, тј. путем интернета, нпр. музика, видео-филмови, игрице, компјутерски софтвер, он-лајн новине, консултантске услуге итд.

### *Имејл:*

Електронски пренос поруке, укључујући текст и прилоге, с једног на други компјутер, који су лоцирани унутар или ван организације. То укључује електронски мејл путем интернета или других компјутерских мрежа.

### *Екстранет:*

Безбедно продужење интранета које омогућава спољашњим корисницима приступ неким деловима интранета у организацији.

### *Електронска трговина:*

*E-commerce* (енгл. *Electronic commerce* – електронска трговина) јесте куповина или продаја добара или услуга путем интернета, нарочито путем сервиса *World Wide Web*. У пракси се овај термин често користи уместо новијег термина е-бизнис, што значи пословање путем интернета.

### Електронски (дигитални) потпис:

Електронски потпис представља технологију чијом се применом у системима електронског пословања омогућава провера аутентичности потписника, заштита интегритета података који се преносе и непорецивост електронског потписивања дате поруке или документа. Аналогно својеручном потпису у стандардном пословању, електронски потпис се користи у електронском пословању. Електронски потпис има и додатну особину, да штити интегритет електронски потписане поруке, што својеручни потпис не обезбеђује.

### *ERP (Enterprise Resource Planning):*

*ERP* је, најкраће речено, софтверски систем који прати све аспекте пословања једне компаније. Имплементирани *ERP* систем је у могућности да интегрише пословање различитих делова фирме (као нпр. рачуноводство, продаја, производња итд.) у једну јединствену целину. Тако се добија систем преко којег је могуће, с једне стране, управљати свим људским и материјалним ресурсима, а с друге планирати, развијати и пратити пословне процесе и процедуре.

### *Firewall:*

Комбинација хардвера и софтвера која одржава систем сигурним (безбедним). Уобичајено се користи да спречи неауторизован приступ од споља на интерну локалну мрежу. *Firewall* спречава директну комуникацију мреже са екстерним компјутерима.

### *Hardware:*

Физичка јединица рачунарског система, укључујући и спољне јединице, штампаче, модеме, мишеве итд.

### Интернет:

Светска мрежа рачунара.

### Интернет адреса:

Адреса неког од ресурса на интернету. Типично гласи, нпр.: <http://www.stat.gov.rs>

### Интернет паметних уређаја (ИОТ)

ИОТ се односи на међусобно повезане уређаје или системе, који се често називају „паметни“ уређаји или „паметни“ системи. Они прикупљају и размењују податке, могу се надзирати или даљински контролисати путем интернета или софтвера на било којој врсти рачунара или паметног телефона.

### Интранет:

Мрежа у оквиру једне организације, заснована на интернет технологијама и протоколима, али расположива само за одређену групу људи, нпр. запослене.

### *Local Area Network (LAN):*

Локална мрежа која обухвата и повезује групу рачунара, штампача и других јединица у релативно лимитираној локацији (нпр. зграда). Свакој конектованој јединици *LAN* омогућено је да комуницира с другим мрежама, по потреби.

### *Машинско учење (нпр. дубоко учење):*

Машинско учење подразумева „обучавање“ рачунарског модела за боље извршавање аутоматизованог задатка, нпр. препознавање образаца.

### *Препознавање говора (NLG):*

Препознавање говора је способност компјутерског програма да претвара податке у природни говор.

### *Network:*

Група рачунара, или других уређаја, као што су штампачи, скенери и сл., који су повезани на комуникациони линк, што омогућава свим уређајима међусобну интеракцију. Може бити мала, или велика, повезана кабловима, бежична, стално повезана, привремено повезана итд. Највећа мрежа је интернет, највећа група свих међусобно повезаних светских мрежа.

### *Обрада природног језика (NLP):*

Обрада природног језика је способност компјутерског програма да разуме људски језик док се говори.

### *Office софтвер:*

Office софтвер је генеричка врста софтвера који садржи пакет за обраду текста, табеле, софтвер за презентације, итд.

### *Он-лајн плаћање:*

Он-лајн плаћање је интегрисана трансакција наручивања и плаћања.

### *Продаја путем веб локације (веб продаја):*

Веб продаја је продаја која се врши путем он-лајн продавнице, веб образаца на веб локацији или екстранету или путем апликација.

### *Роботи -Роботика:*

Роботи могу бити индустријски или услужни роботи. Индустријски робот је контролисан аутоматски, може бити фиксиран на месту или мобилан за употребу у апликацијама индустријске аутоматизације.

Услужни робот је машина која има степен аутономије и способна је да ради у сложеном и динамичком окружењу које може захтевати интеракцију са особама, објектима или другим уређајима, искључујући његову употребу у апликацијама за индустријску аутоматизацију.



### Роботска аутоматизација процеса (заснована на вештачкој интелигенцији):

Роботска аутоматизација процеса заснована на вештачкој интелигенцији се односи на софтвер који аутоматизује пословне процесе заснован на технологијама вештачке интелигенције.

### Друштвене мреже:

У контексту истраживања употребе ИКТ-а, улога друштвених мрежа је успостављање и одржавање друштвених односа унутар и око предузећа. Друштвене мреже су апликације засноване на интернет технологијама које корисницима омогућавају повезивање стварањем профила личних информација, дељењем интересовања и/или активности, разменом идеја, позивањем других да имају приступ њиховом профилу и стварањем заједница људи са заједничким интересовањима.

### Блог:

Блог је веб локација која се често ажурира. Ажурирање (унос или пост) је обично прилично кратко и читаоци могу да одговоре, поделе, коментаришу или повежу унос на мрежи. Блогови се могу користити унутар предузећа или за комуникацију са клијентима, пословним партнерима или другим организацијама.

### Вики:

Вики је веб сајт који омогућава креирање и уређивање било ког броја међусобно повезаних веб страница путем веб прегледача.

### Сервер:

Компјутер, у мрежном окружењу, који садржи дељене ресурсе, а које користе мрежни корисници.

### Вирус:

Рачунарски програм чије стартовање и читавање изазива оштећивање или брисање података на рачунару.

### *Wide Area Network (WAN):*

Комуникациона мрежа која спаја географски раздвојене рачунаре, штампаче и остале уређаје.



Одсек за комуникацију и информисање  
Тел.: 011/24-01-284  
Имејл: stat@stat.gov.rs

Библиотека  
Тел.: 011/24-12-922, лок. 251  
Имејл: biblioteka@stat.gov.rs

Број страна: 144  
Тираж: 50

CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд

314:[007:004(497.11)]

**УПОТРЕБА информационо-комуникационих технологија у Републици Србији ...** : домаћинства, појединци, предузећа / одговара Миладин Ковачевић . - 2006- . - Београд : Републички завод за статистику, 2006- (Београд : Републички завод за статистику). - 21 cm

Годишње. - Друго издање на другом медијуму:  
Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji (CD-ROM) = ISSN 1820-9149  
ISSN 1820-9084 = Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji  
COBISS.SR-ID 15067772

