



Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2009.

- Домаћинства/појединци
- Предузећа

Методолошке основе

Републички завод за статистику Србије спровео је по четврти пут два истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија. Прво се односи на домаћинства и појединце, а другим су обухваћена предузећа.

Истраживања су спроведена по методологији Еуростата, 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 2009, док су се поједина питања односила на целокупну 2008. годину.

Анкета за домаћинства спроведена је на двофазном узорку, стратификованом по критеријуму урбаности. Узорак је алоциран на подручју централне Србије (без Београда), АП Војводине и Београда, пропорционално броју домаћинстава. Обим узорка износио је 2400 домаћинстава и 2400 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 1152 предузећа.

Резултати истраживања

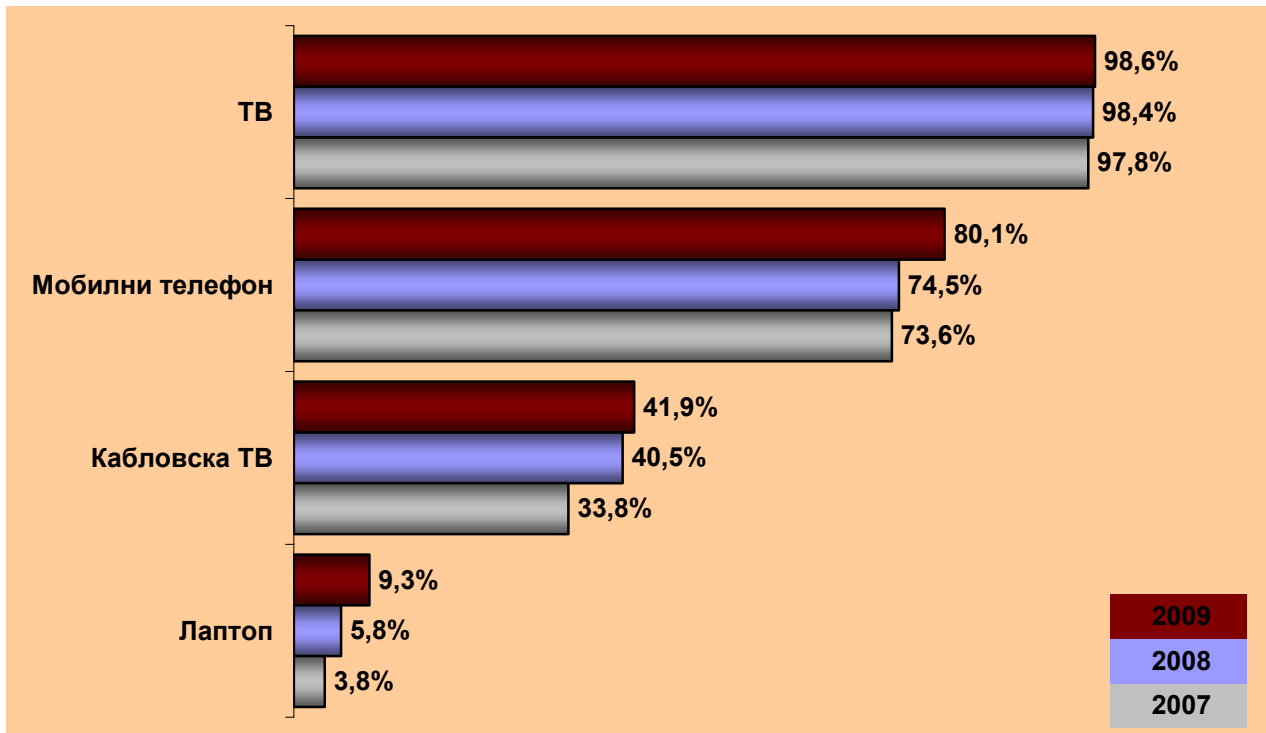
- **Домаћинства/појединци**

Према методологији Еуростата обухваћена су домаћинства с најмање једним чланом који има између 16 и 74 године живота, као и појединци исте старосне доби.

На питање које се односи на уређаје заступљене у домаћинствима испитаници су могли дати више одговора. Истраживање показује да 98,6% домаћинстава поседује ТВ, 80,1% мобилни телефон, а 41,9% кабловску ТВ.

9,3% домаћинстава поседује лаптоп, што представља повећање од 3,5% у односу на 2008. годину, 5,5% у односу на 2007. годину, а 7,8% у односу на 2006. годину.

Граф. 1. Уређаји заступљени у домаћинствима

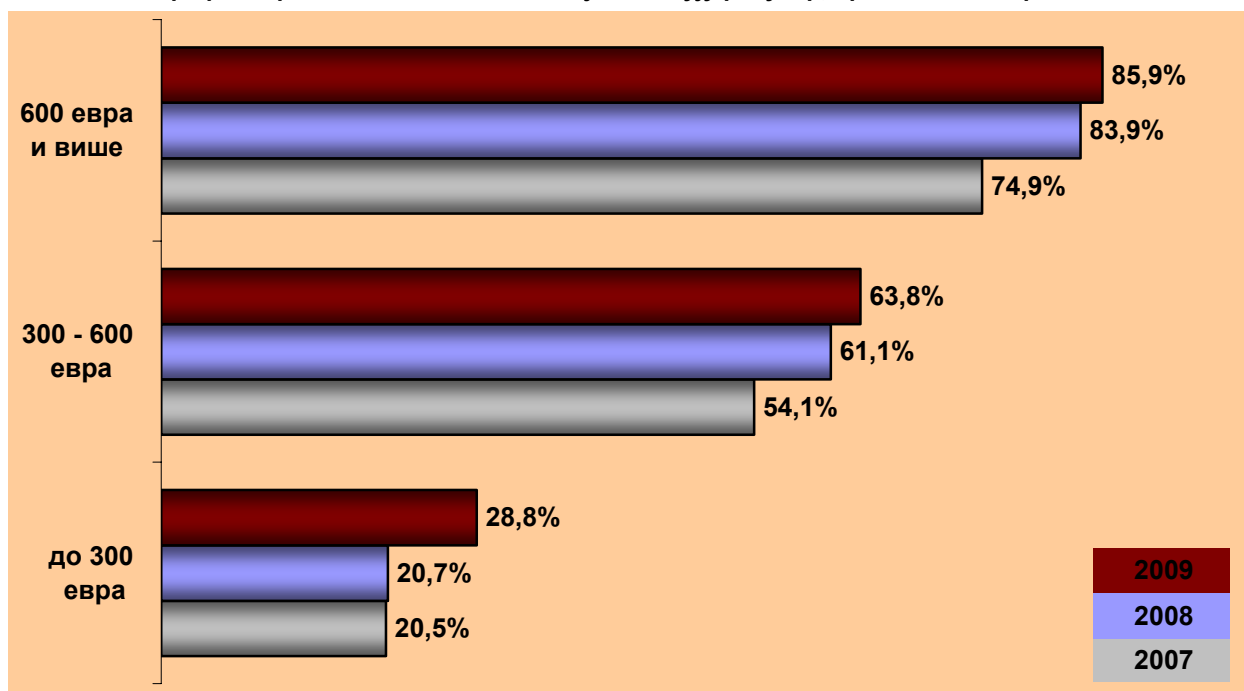


46,8% домаћинстава у Републици Србији поседује рачунар, што чини повећање од 6% у односу на 2008. годину, 12,8% у односу на 2007. годину, а 20,3% у односу на 2006. годину. Заступљеност рачунара у домаћинствима варира у зависности од територијалне целине: у Београду износи 59,8%, у АП Војводини 46,1%, а у централној Србији 41,3%.

46,8% домаћинстава поседује рачунар

Разлике се могу уочити и када се упореди заступљеност рачунара у урбаном и руралном делу Србије: 56% наспрам 33,6%. У односу на 2008. годину, овај јаз се још више повећао. У прилог томе говоре и стопе раста заступљености рачунара у урбаном и руралном делу Србије. У урбаном делу Србије стопа раста је 8,5%, док тај раст у руралном делу Србије, у односу на 2008. годину, износи свега 2,4%.

Граф. 2. Процент домаћинстава која поседују рачунар, према висини прихода

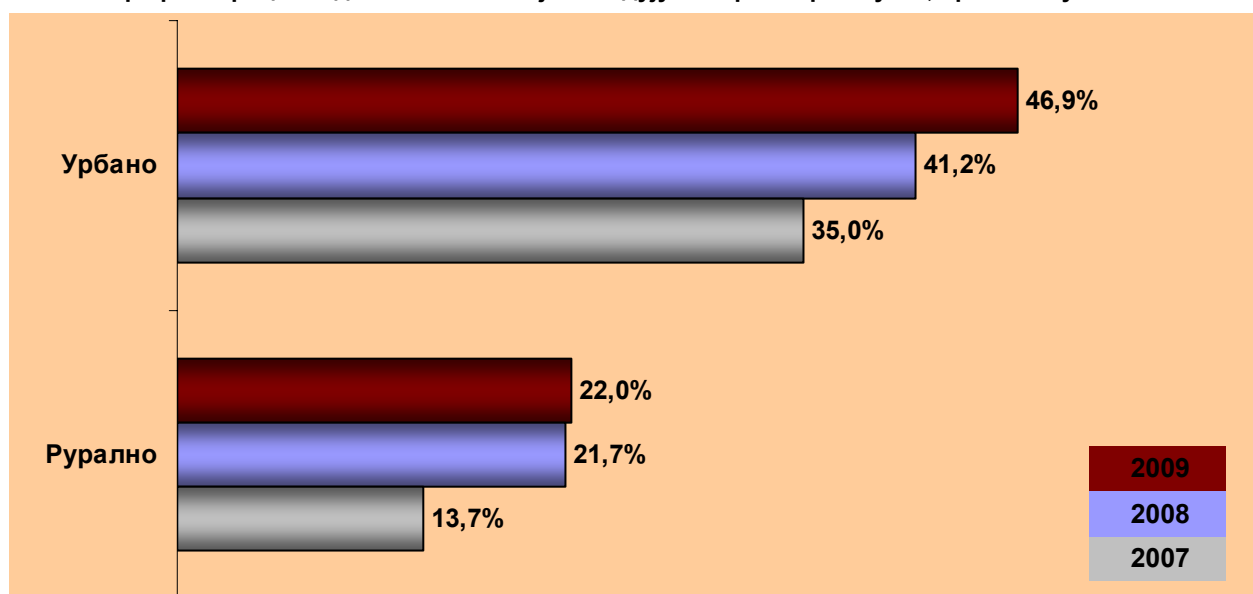


36,7% домаћинстава поседује Интернет прикључак

У Републици Србији 36,7% домаћинстава поседује Интернет прикључак, што чини повећање од 3,5% у односу на 2008. годину, 10,4% у односу на 2007. годину, а 18,2% у односу на 2006. годину.

Заступљеност Интернет прикључка највећа је у Београду и износи 48,6%. У АП Војводини она износи 37,9%, а у централној Србији 30,5%.

Граф. 3. Процент домаћинстава која поседују Интернет прикључак, према типу насеља



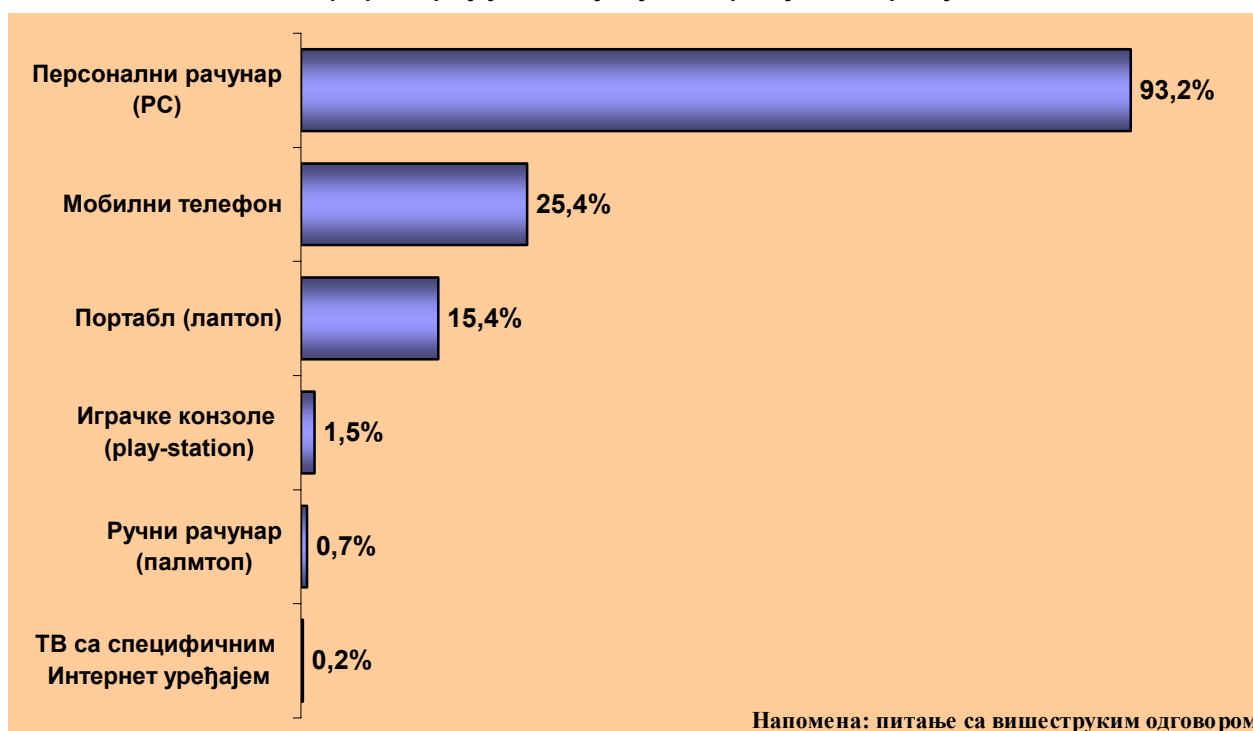
Када је реч о заступљености рачунара у домаћинствима, велики јаз постоји у погледу поседовања Интернет прикључка уколико се погледа структура домаћинстава према висини месечног прихода. Интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (82,0%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 17,9%.

Када погледамо податке за 2008. годину видимо да се јаз у 2009. години у погледу заступљености Интернет прикључака, према висини прихода, још више повећао. То нам јасно говоре стопе раста у појединим категоријама прихода за 2009. годину у односу на претходну годину. Док је стопа раста за домаћинства са приходом већим од 300 евра у односу на 2008. годину 3,3%, односно 1,2% за домаћинства са приходом од 300 до 600 евра, стопа раста за домаћинства са приходом преко 600 евра износи 5,6%.

На питање о уређајима помоћу којих се у домаћинствима приступа Интернету чак је 93,2% домаћинстава одговорило да је то персонални рачунар. 25,4% домаћинстава у ту сврху користи мобилни телефон, док 15,4% домаћинстава приступа Интернету користећи лаптоп.

На основу резултата истраживања дошло се до закључка да се број домаћинстава која приступају Интернету помоћу лаптопа повећао за 6,9% у односу на 2008. годину. С друге стране, смањено се број домаћинстава која приступају Интернету преко персоналног рачунара (смањење од 2%).

Граф. 4. Уређаји помоћу којих се приступа Интернету

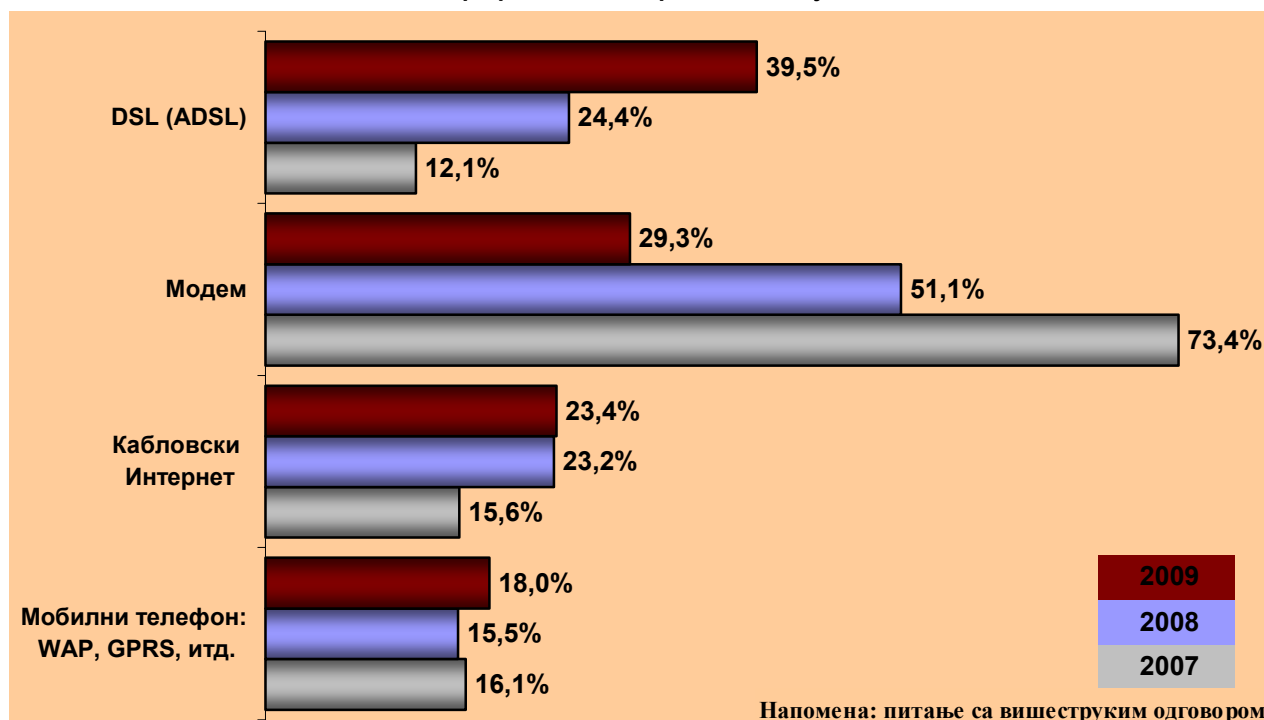


У вези с начином приступања Интернету (типови конекције), домаћинствима је било омогућено да одаберу више понуђених одговора. На основу добијених резултата, од укупног броја домаћинстава која поседују Интернет прикључак, DSL (ADSL) има 39,5% домаћинстава, модемску конекцију има 29,3%, кабловски Интернет 23,4%, а WAP и GPRS 18% домаћинстава.

29,3% домаћинстава која имају Интернет прикључак користе модемску конекцију

Резултати истраживања показују смањење коришћења модемске конекције за 21,8% у односу на 2008. годину, а 44,1% у односу на 2007. годину. То је, пре свега, последица раста употребе широкопојасне (broadband) конекције.

Граф. 5. Тип Интернет конекције



22,9% домаћинстава у Србији има широкопојасну (broadband) Интернет конекцију

У Србији 22,9% домаћинстава има широкопојасну (broadband) Интернет конекцију, што чини повећање од 7,4% у односу на 2008. годину, а 15,6% у односу на 2007. годину. Заступљеност ове врсте Интернет конекције највећа је у Београду и износи 37,6%, у АП Војводини 23%, а најмања је у централној Србији и износи свега 16,1%.

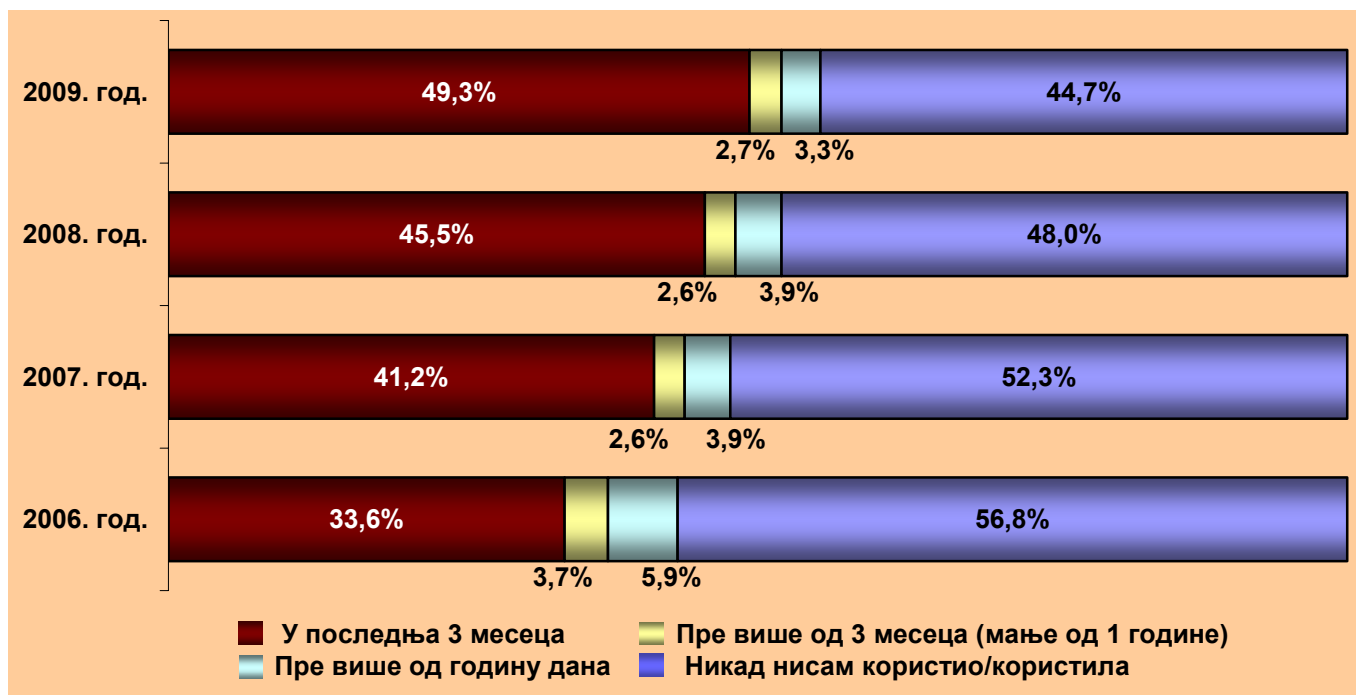
Широкопојасну (broadband) Интернет конекцију већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (58,3%), док учешће домаћинства са приходом до 300 евра износи свега 9,1%.

Значајне разлике постоје и када упоредимо заступљеност ове врсте Интернет конекције у урбаном и руралном делу Србије: 33,7% наспрам 7,4%.

У Републици Србији је 49,3% лица у последња три месеца користило рачунар, 2,7% лица је користило рачунар пре више од три месеца, а 3,3% пре више од годину дана. Чак 44,7% лица никада није користило рачунар. За 3,3% се повећао број корисника рачунара у односу на 2008. годину, 7,6% у односу на 2007. годину, а 12,1% у односу на 2006. годину.

За 3,3% повећао се број лица која користе рачунар у односу на 2008. годину

Граф. 6. Када сте последњи пут користили рачунар?



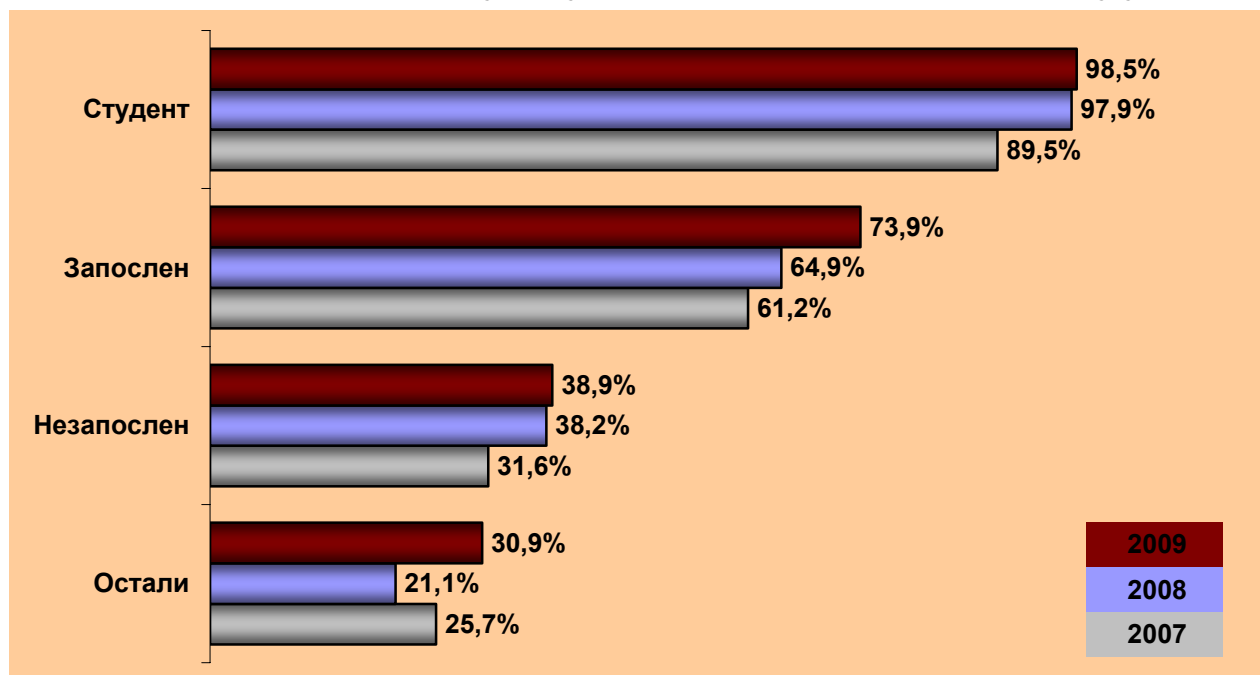
У односу на 2008. годину, број лица која су користила рачунар у последња три месеца повећао се за нешто више од 220 000.

Преко 2 850 000 лица користило је рачунар у последња три месеца

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

- 77,3% од лица с вишим и високим образовањем;
- 63% од лица са средњим образовањем;
- 27,6% од лица са образовањем нижим од средњег образовања.

Граф. 7. Удео корисника рачунара (у последња три месеца), према радном статусу



Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 54,2% особа мушког пола а 44,6% особа женског пола користило рачунар.

На питање колико су често, у просеку, користили рачунар у последња три месеца, 73% испитаника одговорило је да рачунар користи сваког дана или скоро сваког дана, 20% најмање једном недељно, 6,3% најмање једном месечно, а 0,7% ређе него једном месечно.

Преко 2 080 000 лица користи рачунар сваког или скоро сваког дана

У односу на 2008. годину, број лица која су користила рачунар сваког или скоро сваког дана повећао се за нешто више од 180 000.

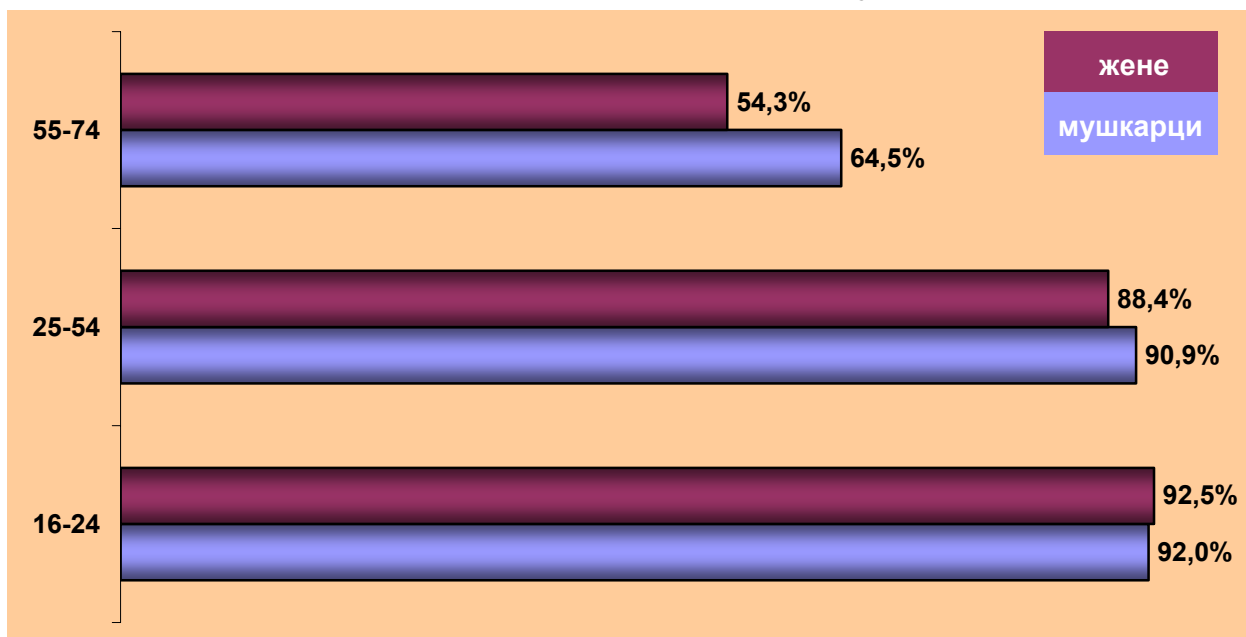
Током последња три месеца рачунар је најчешће био употребљаван у кући (92,6%), затим на послу (26,2%) и у образовној установи (13,3%).

Истраживање је показало да 82,3% становништва користи мобилни телефон, док је тај податак за 2008. годину износио 81%, а за 2007. годину 76,8%.

Преко 4 760 000 лица користи мобилни телефон

У односу на 2008. годину, број лица која су користила мобилни телефон повећао се за нешто више од 110 000.

Граф. 8. Употреба мобилног телефона, према полу и старости

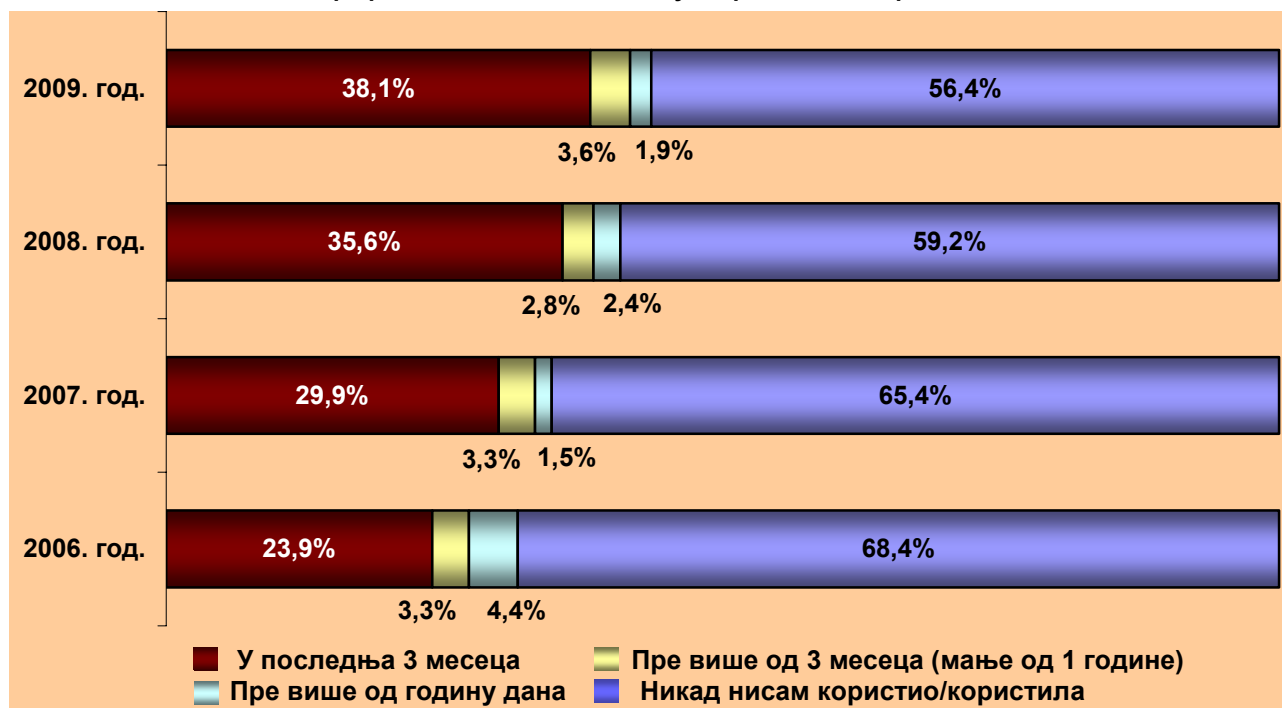


У Србији је 38,1% лица користило Интернет у последња три месеца, 3,6% испитаника користило је Интернет пре више од 3 месеца, а 1,9% пре више од годину дана. Чак 56,4% испитаника никад није користило Интернет.

За 2,8% повећао се број лица која користе Интернет у односу на 2008. годину

За 2,8% повећао се број корисника Интернета у односу на 2008. годину, за 9% у односу на 2007. годину, а за 12% у односу на 2006. годину.

Граф. 9. Када сте последњи пут користили Интернет?



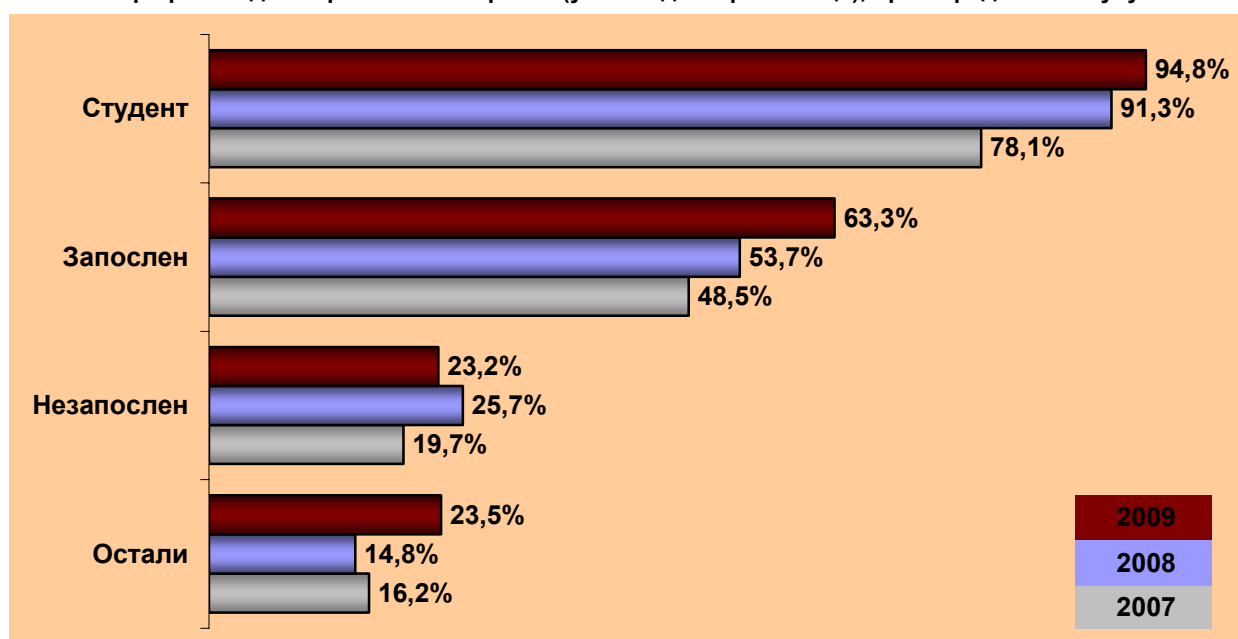
Преко 2 200 000 лица користио је Интернет у последња три месеца

У односу на 2008. годину, за нешто више од 200 000 повећао се број лица која су користила Интернет у последња три месеца.

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

- 72,9% од лица с вишим и високим образовањем;
- 50,2% од лица са средњим образовањем;
- 16,5% од лица са образовањем нижим од средњег образовања.

Граф. 10. Удео корисника Интернета (у последња три месеца), према радном статусу



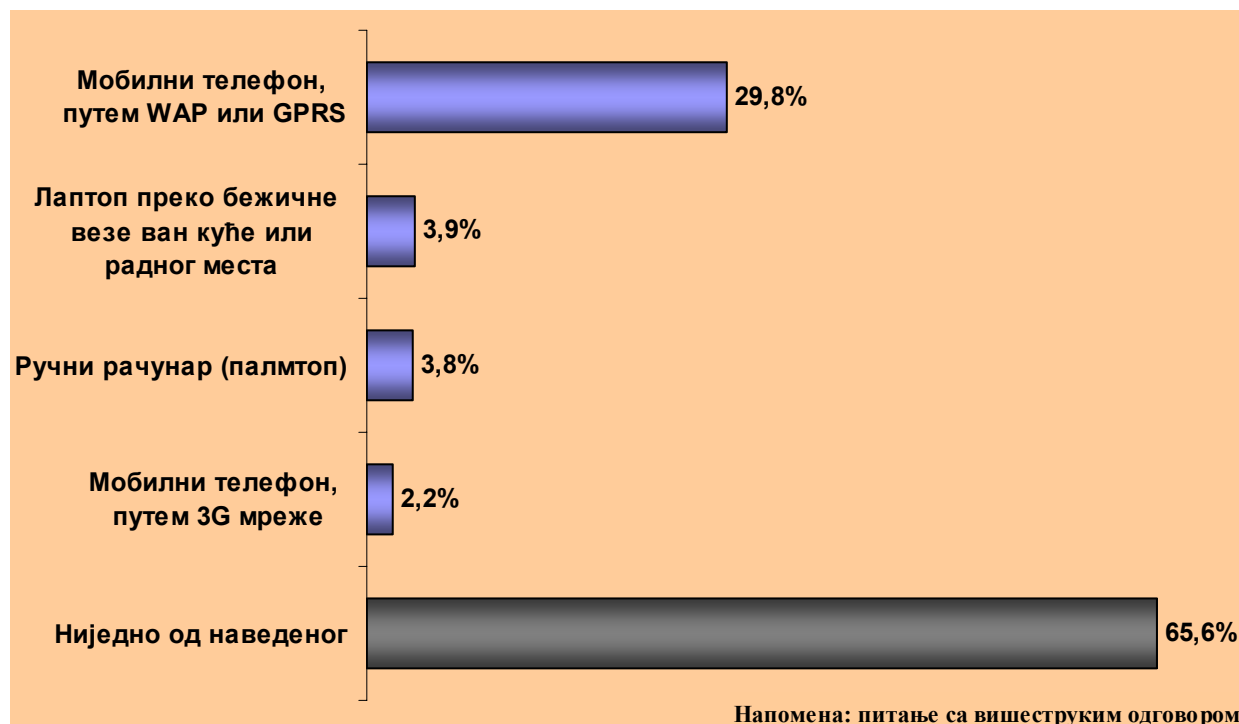
На питање колико су често, у просеку, користили Интернет током последња 3 месеца, 65,7% испитаника одговорило је: сваког дана или скоро сваког дана.

Преко 1 450 000 лица користи Интернет сваког дана

У односу на 2008. годину, број лица која су користила Интернет сваког или скоро сваког дана повећао се за нешто више од 200 000.

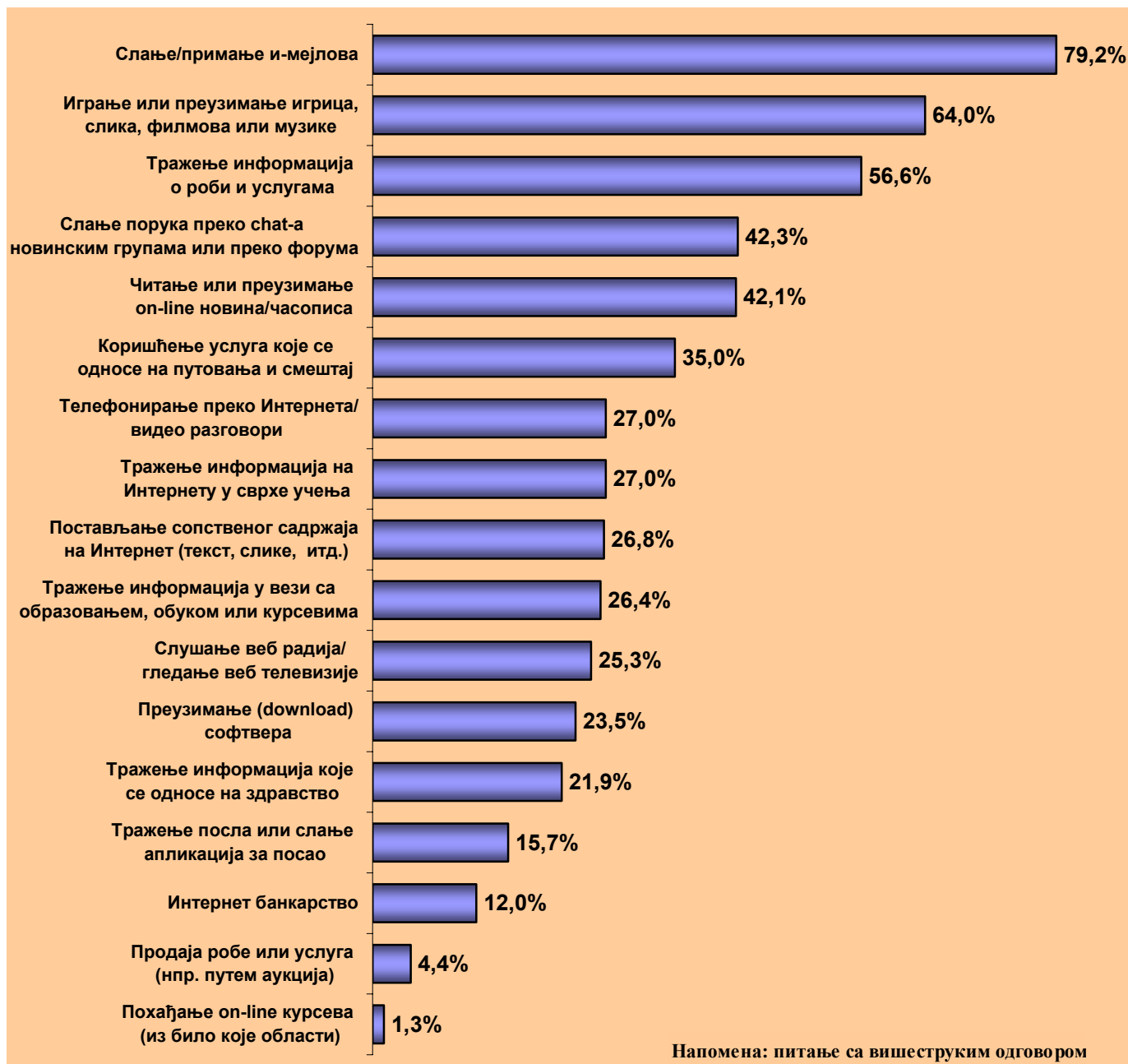
Анализа испитаника према полу показује да је у последња три месеца 42,3% особа мушког пола а 34,1% особа женског пола користило Интернет.

Граф. 11. Коришћење мобилних уређаја за приступ Интернету



У последња три месеца највише испитаника користило је Интернет код куће (81%), 28,5% испитаника на послу, 15,9% испитаника у кући друге особе, 14% испитаника у образовној установи а 5,3% испитаника у Интернет-кафеима.

Граф. 12. Типови коришћења Интернета (у приватне сврхе) у последња 3 месеца

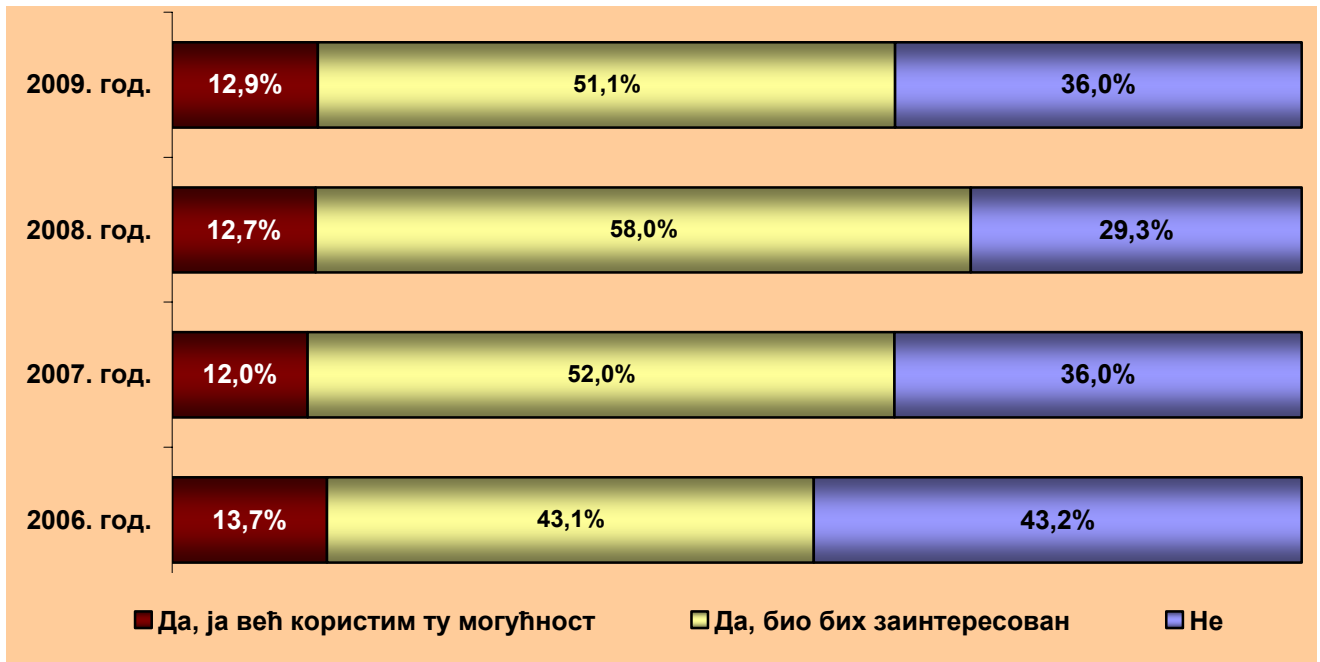


Истраживање показује да међу Интернет популацијом 12,9% испитаника користи Интернет сервисе уместо да остварује личне контакте или да посећује јавне установе или органе администрације, док је 51,1% испитаника заинтересовано за ту могућност, али је тренутно не користи. Од оних који користе Интернет 36% испитаника није заинтересовано да користи ту могућност.

Преко 285 000 лица користи електронске сервисе јавне управе

У односу на 2008. годину, за нешто више од 25 000 повећао се број лица која користе електронске сервисе јавне управе.

Граф. 13. Да ли бисте били заинтересовани да користите Интернет услуге јавне управе уместо да остварујете личне контакте?



Када је реч о временском оквиру у ком су корисници Интернета куповали/поручивали робу или услуге путем Интернета, 6,5% корисника обавило је куповину/поручивање у последња три месеца, 4,0% пре више од три месеца, а 2,1% пре више од годину дана. 87,4% корисника Интернета никада није куповало/поручивало робу или услуге путем Интернета.

Преко 264 000 лица куповало је или поручивало робу/услуге путем Интернета у последњих годину дана

У односу на 2008. годину, број лица која су куповала или поручивала робу/услуге путем Интернета повећао се за нешто више од 14 000.

• Предузећа

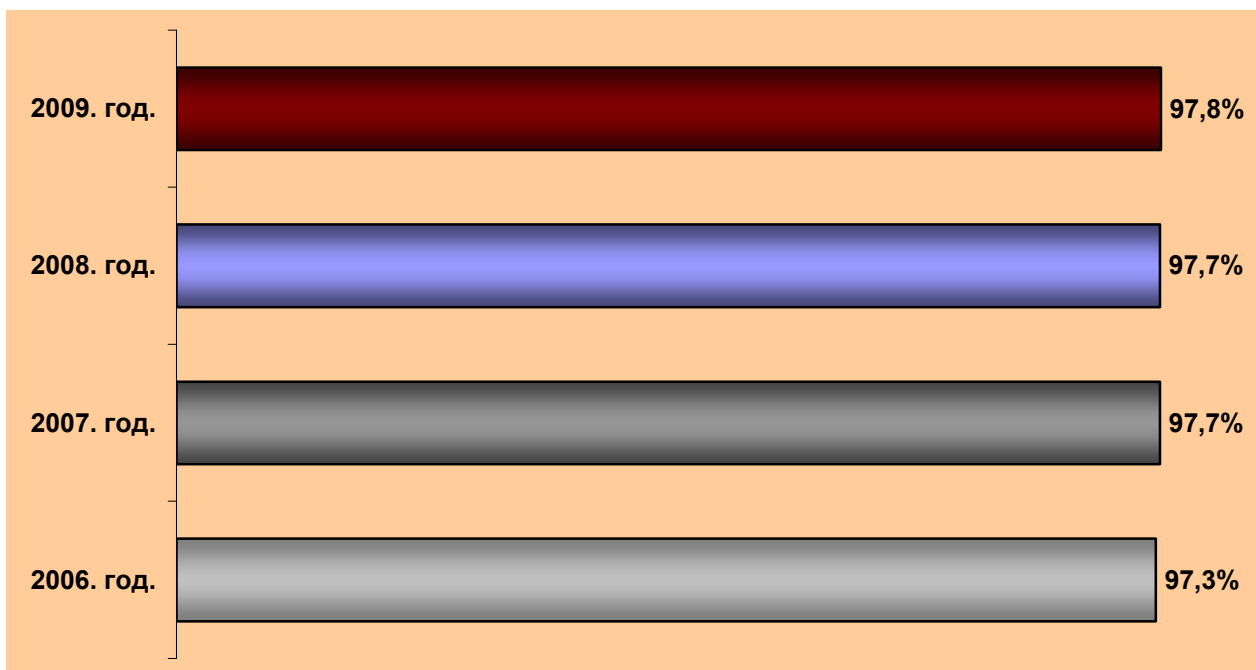
Према методологији Еуростата овде су обухваћена предузећа са 10 и више запослених из следећих делатности: прерађивачка индустрија, грађевинарство, трговина на велико и мало, поправка моторних возила, хотели, кампови и други смештај за краћи боравак, саобраћај, складиштење и везе, послови у вези с некретнинама, изнајмљивање и пословне активности, кинематографске и видео активности, радио и ТВ активности, као и финансијски сектор (банке и осигуравајућа друштва).

Резултати истраживања показују да 97,8% предузећа на територији Републике Србије користи рачунар у свом пословању, што нам указује на повећање од 0,1% у односу на 2008. годину.

97,8% предузећа користи рачунар у свом пословању

Заступљеност рачунара највећа је код великих предузећа (предузећа с више од 250 запослених) и средњих предузећа (предузећа са 50-249 запослених) и износи 100%, док заступљеност рачунара у малим предузећима (10-49 запослених) износи 97%.

Граф. 14. Да ли ваше предузеће користи рачунар у свом пословању?

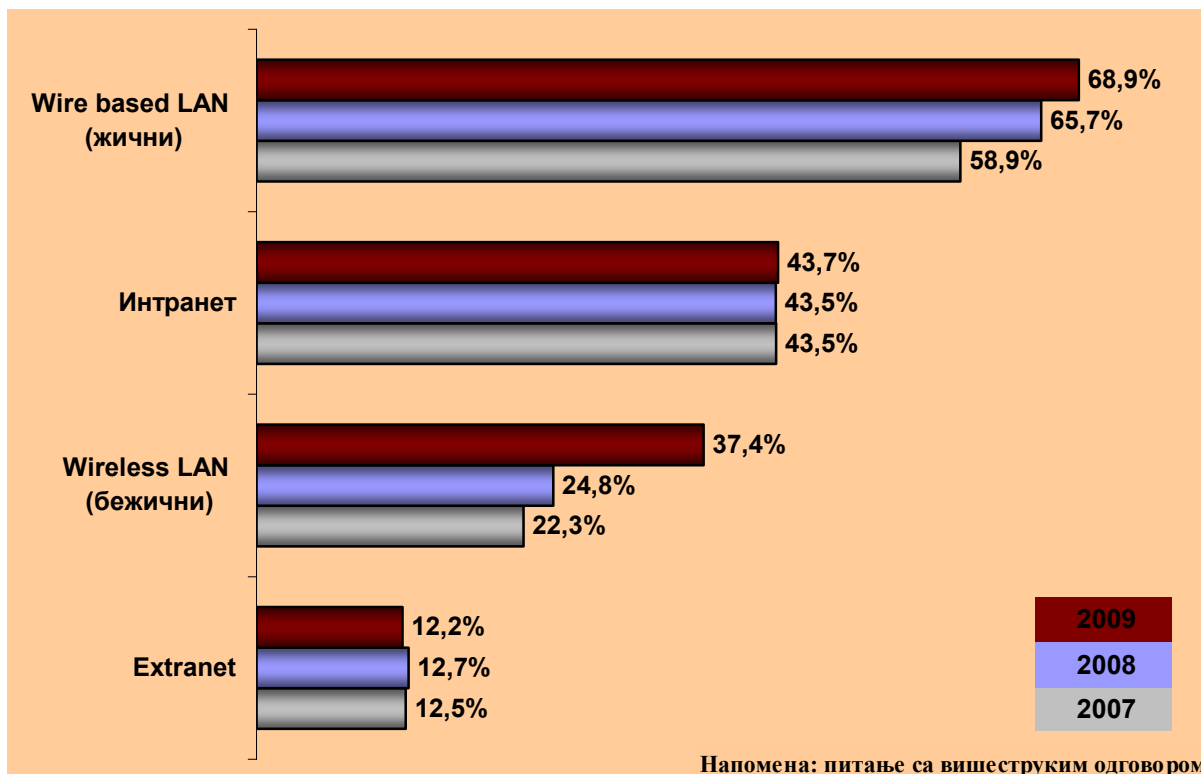


Заступљеност рачунара у предузећима варира у зависности од територијалне целине: у Београду она износи 98,5%, у АП Војводини 98,2%, а у централној Србији 96,4%.

68,9% предузећа поседује Wire based LAN (жичне технологије преноса)

На питање које се односи на заступљеност информационо-комуникационих технологија, предузећа су могла дати више одговора. Истраживање показује да 68,9% предузећа поседује Wire based LAN, 43,7% Интранет, 34,7% Wireless LAN, док 12,2% предузећа поседује Extranet.

Граф. 15. Да ли ваше предузеће користи следеће информационо-комуникационе технологије?



11,3% предузећа у Србији користило је ERP систем током јануара 2009. године

ERP систем (скраћеница од Enterprise Resource Planning), односно пословни информациони систем најкраће се може дефинисати као софтверски систем који интегрише основне пословне процесе у предузећу као што су производња, дистрибуција, финансије (тј. рачуноводство) 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.

Анализа предузећа према величини показује да од укупног броја великих предузећа ERP систем поседује 49,2%, 21,6% средњих предузећа, док 7% малих предузећа има ERP систем.

Банке и осигуравајућа друштва највише користе ERP систем (41,9%), а затим следе предузећа из области Саобраћај, складиштење и везе (15,7%).

Слично као код ERP система, и употреба система за управљање односа са клијентима, скраћено CRM (скраћеница од Customer Relationship Management), почев од 2007. године, један је од основних показатеља развијености употребе информационо-комуникационих технологија у предузећима у ЕУ. У најкраћем, CRM, систем за управљање односа са клијентима, може се дефинисати као скуп процеса који омогућава да се прикупе неопходне информације о потрошачима, продаји, маркетиншкој ефикасности, реакцијама потрошача и тржишним трендовима.

14,1% предузећа користило је CRM систем током јануара 2009. године

Током јануара 2009. године 10,1% предузећа у Србији користило је CRM систем који омогућава анализирање информација о клијентима за потребе маркетинга, док је 12,9% предузећа користило CRM за унос, складиштење и стављање на располагање другим пословним службама информација о клијентима. Анализа предузећа према величини показује да од укупног броја великих предузећа CRM систем поседује 36,8%. Када је реч о средњим предузећима, CRM систем има 26,1% предузећа, док 10,2% малих предузећа има

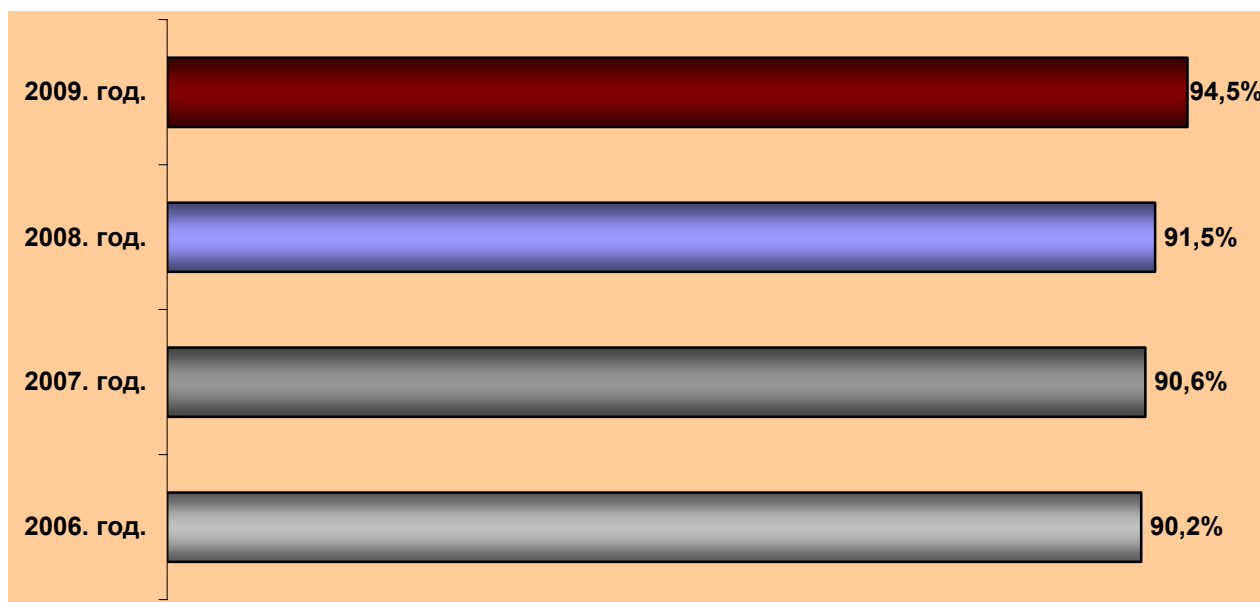
овај систем. Анализа предузећа према области пословања показује нам да банке и осигуравајућа друштва највише користе CRM систем (71%), а да затим следе предузећа из области Саобраћај, складиштење и везе (24,8%).

17% предузећа користило је Linux „open-source“ оперативни систем

94,5% предузећа у Републици Србији има Интернет прикључак, што је за 3% више у односу на 2008. годину, 3,9% више у односу на 2007. годину, а 4,3% у односу на 2006. годину. Анализа предузећа према величини показује да од укупног броја великих предузећа Интернет прикључак поседује 100%. Када је реч о средњим предузећима, Интернет прикључак има 97,7% предузећа. Ситуација је незнатно другачија код малих предузећа, где 93,4% тих предузећа има Интернет прикључак.

94,5% предузећа има Интернет прикључак

Граф. 16. Да ли ваше предузеће има приступ Интернету?



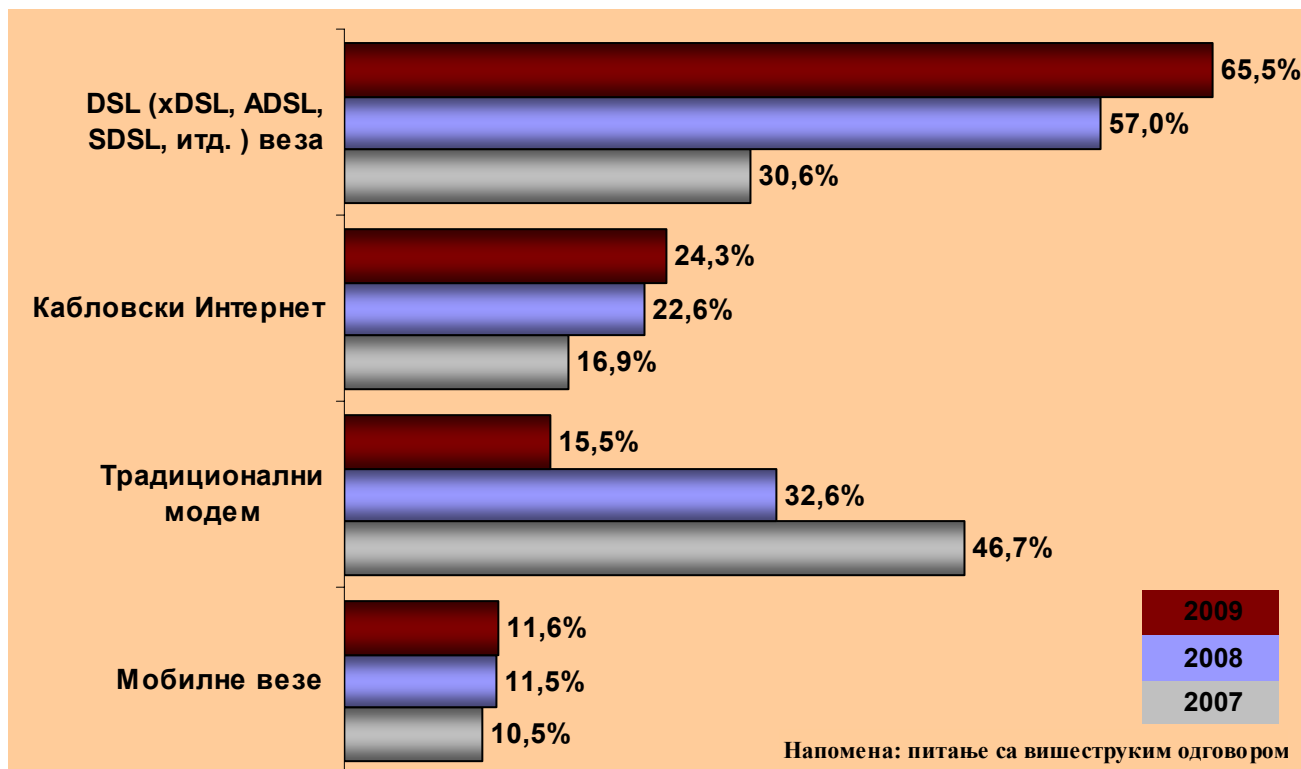
У вези с начином приступања Интернету (типови конекције), предузећима је било омогућено да одаберу више понуђених одговора.

На основу добијених резултата, од укупног броја предузећа која поседују Интернет прикључак, DSL има 65,5% предузећа, модемску конекцију 15,5% предузећа а кабловски Интернет 24,3% предузећа.

На основу података видимо смањење модемске конекције за 17,1%, као и повећање DSL-а за 8,5% у односу на 2008. годину.

65,5% предузећа која имају Интернет прикључак користе DSL (xDSL, ADSL) везу

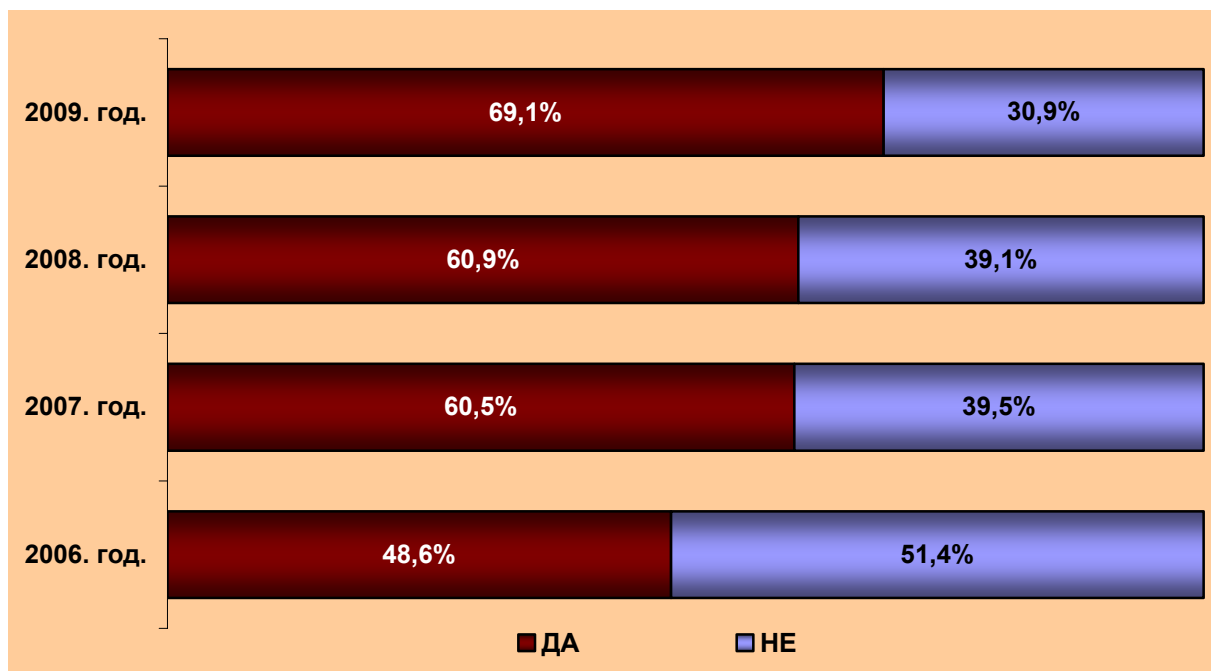
Граф. 17. Да ли ваше предузеће има неку од следећих врста екстерне конекције са Интернетом?



69,1% предузећа која имају Интернет прикључак користи електронске сервисе јавне управе

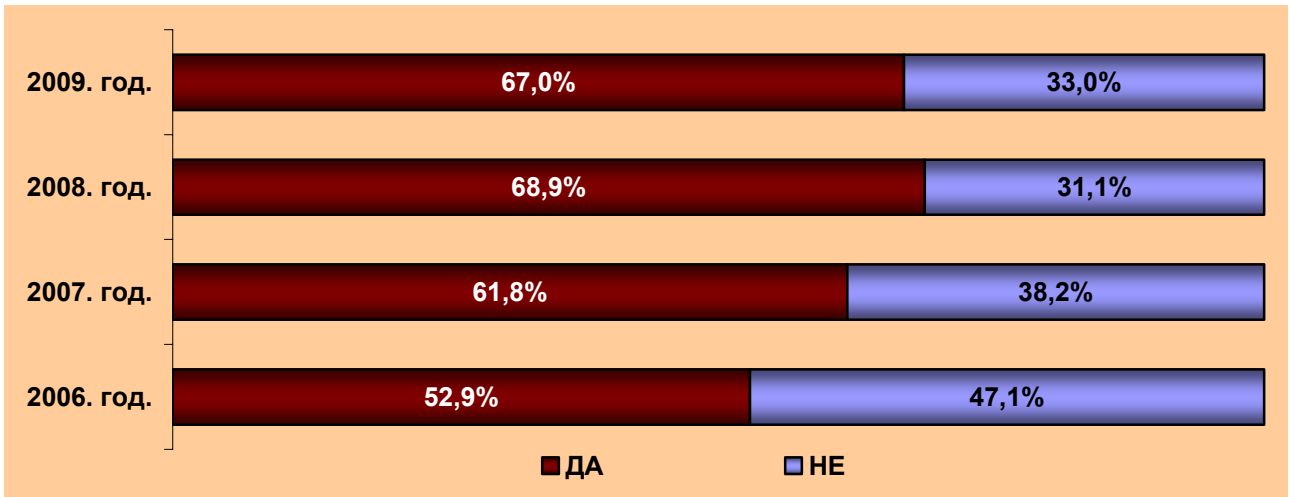
Од укупног броја предузећа која имају Интернет прикључак, 69,1% предузећа користи електронске сервисе јавне управе, што чини повећање од 8,2% у односу на 2008. годину, 8,6% у односу на 2007. годину, а 20,5% у односу на 2006. годину. 30,9% предузећа не користи ту могућност.

Граф. 18. Да ли ваше предузеће користи Интернет услуге јавне управе?



67% предузећа која имају Интернет прикључак поседује веб сајт

Граф.19. Да ли ваше предузеће има свој веб сајт?



Разлике постоје и у зависности од територијалне целине. У Београду, веб сајт поседује 78,2% предузећа, у АП Војводини 66,3%, а у централној Србији 55,3%.

Током 2008. 22,4% предузећа која имају Интернет прикључак у Републици Србији наручивало је производе/услуге путем Интернета, што чини повећање од 1,6% у односу на 2007. годину, 2,9% у односу на 2006. годину, а 4,8% у односу на 2005. годину.

22,4% предузећа која имају Интернет прикључак наручивало је током 2008. године производе/услуге путем Интернета

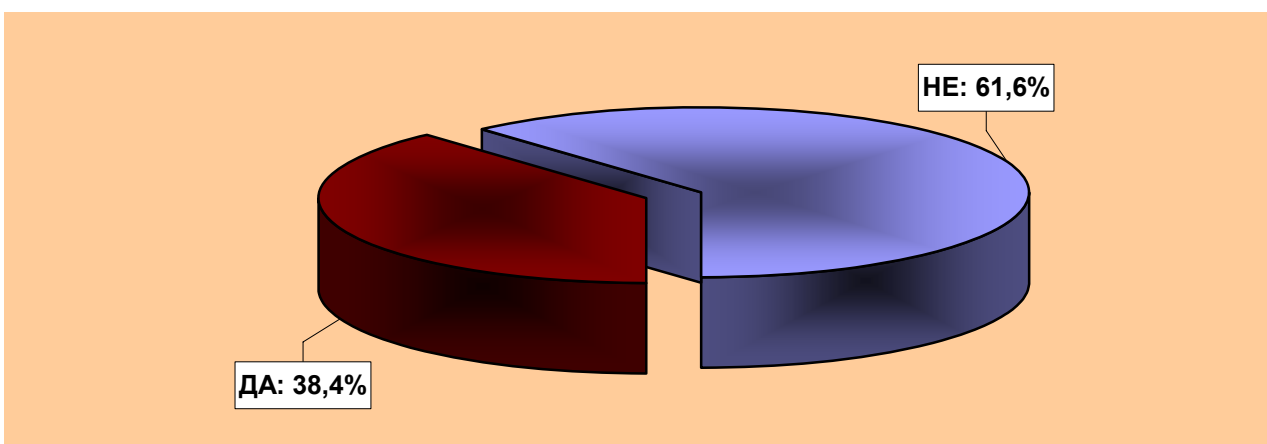
Резултати истраживања показују да је само 19,9% предузећа која имају Интернет прикључак током 2008. примало поруџбине (изузев и-мејл поруџбина) путем Интернета, што чини повећање од 2,9% у односу на 2007. годину, 3,1% у односу на 2006. годину, а 11,6% у односу на 2005. годину.

19,9% предузећа која имају Интернет прикључак примало је поруџбине током 2008. године путем Интернета

У Републици Србији само 20,2% предузећа поседује правилник којим су нормативно регулисана питања информационе безбедности.

Када је реч о познавању мера информационе безбедности, 16,8% предузећа врши проверу својих запослених, док 83,2% предузећа још увек није увело проверу те врсте.

Граф. 20. Да ли је у вашем предузећу онемогућено копирање и изношење података (укључујући и софтвер) на преносивим медијима (DVD, CD ...)?



Када је реч о проблемима на које су до сад наилазали, предузећа су дала следеће одговоре:

- „Случајно оштећење информационог система и података.“ (22,3% предузећа)
- „Намерно оштећење опреме и података.“ (2,4% предузећа)
- „Злоупотреба овлашћења.“ (1,3% предузећа)