

## PRIMJENA INFORMACIJSKIH I KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA (IKT) U PODUZEĆIMA U 2021.

### USAGE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) IN ENTERPRISES, 2021

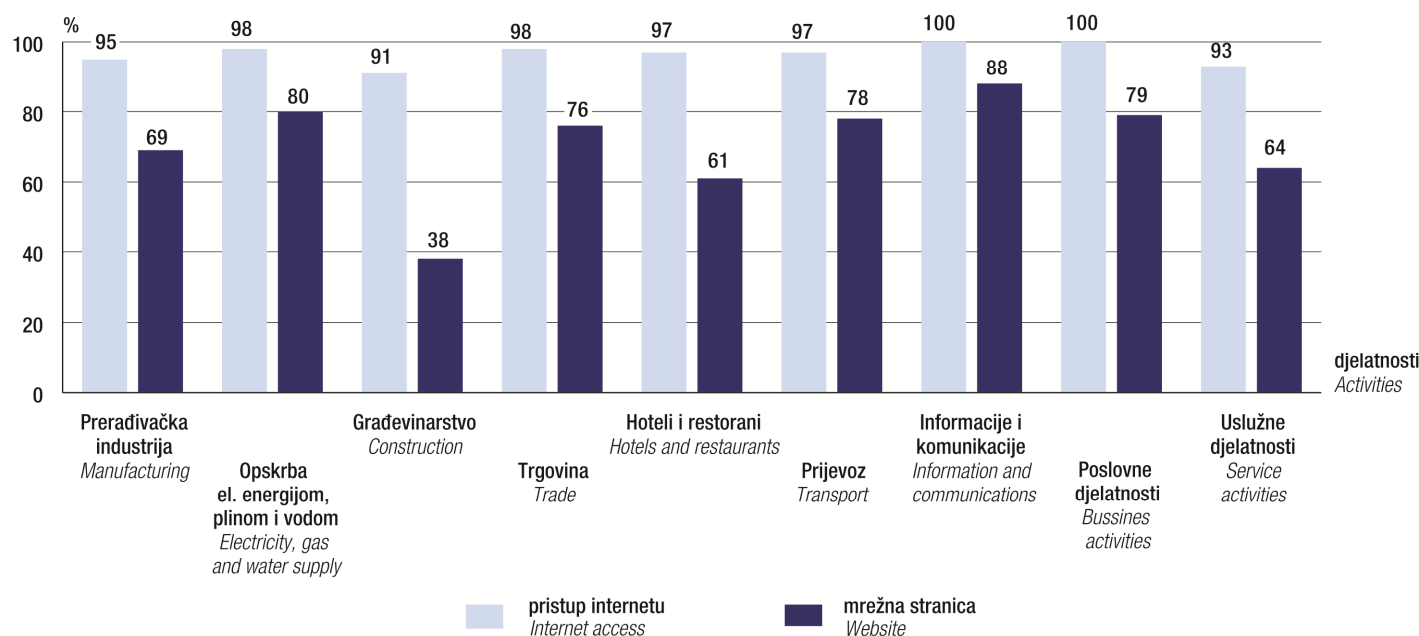
#### Tendencije

- Visok stupanj integracije IKT-a u poslovanju; 96% poduzeća upotrebljava računala s pristupom internetu, a 68% poduzeća ima vlastitu mrežnu stranicu.
- Prevladava upotreba širokopolasnog pristupa internetu; 96% poduzeća upotrebljava neki oblik fiksne širokopolasne veze, a 87% poduzeća upotrebljava mobilni širokopolasni pristup internetu.
- Internetska prodaja zauzima samo 15% ukupne prodaje roba i usluga.
- Uslugom računalnog oblaka na internetu kao nove tehnologije koristi se 39% poduzeća.

#### Tendencies

- High level of ICT integration in business conducts; 96% of enterprises used computers with internet access and 68% of enterprises owned a website.
- Usage of broadband internet access prevailed; 96% of enterprises used some type of fixed broadband internet connection and 87% of enterprises used mobile broadband internet access.
- Internet sales covered only 15% of the total sales of goods and services.
- Cloud computing internet service as a new technology is used by 39% of enterprises.

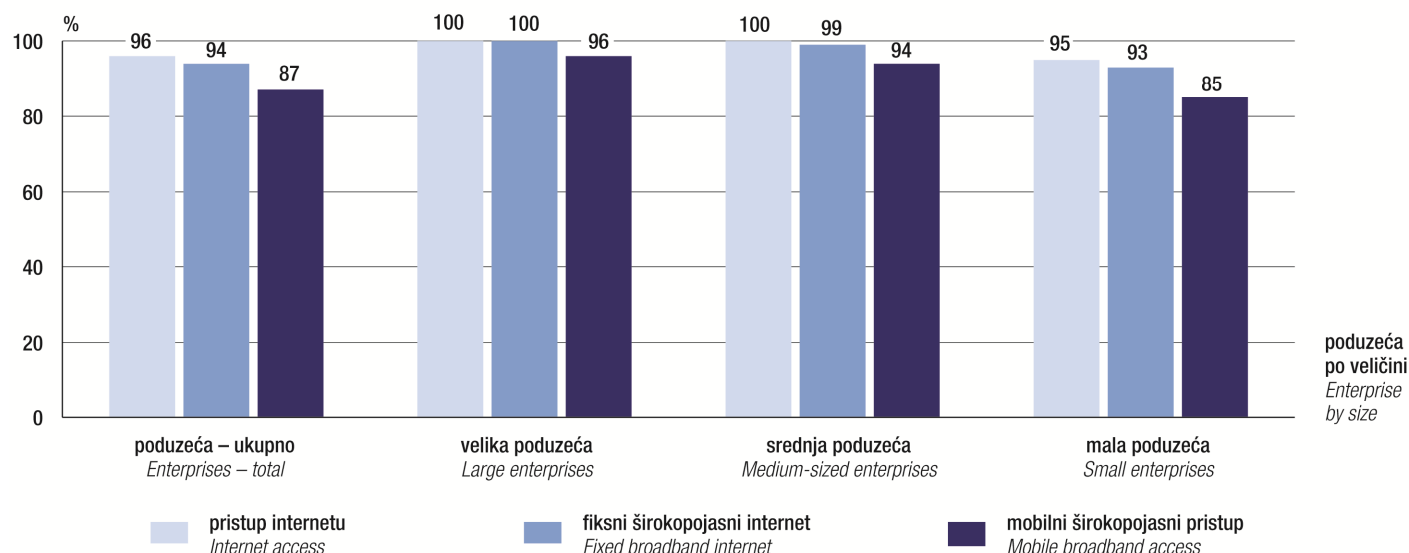
#### G-1. UPOTREBA IKT-a U PODUZEĆIMA PO DJELATNOSTIMA U 2021. USAGE OF ICT IN ENTERPRISES, BY ACTIVITIES, 2021



Upotreba informacijskih i komunikacijskih tehnologija osobito je važan dio suvremenog poslovanja. Istraživanje je pokazalo da 96% poduzeća upotrebljava računala s pristupom internetu u obavljanju svakodnevnih zadataka. Internet je postao nužan čimbenik učinkovitog poslovanja, stoga 68% poduzeća ima vlastitu mrežnu stranicu.

The usage of information and communication technologies is an extremely important part of contemporary business conduct. The survey showed that 96% of enterprises used computers with internet access in their daily work. The internet became a necessity for efficient business conduct, so 68% of enterprises had their own website.

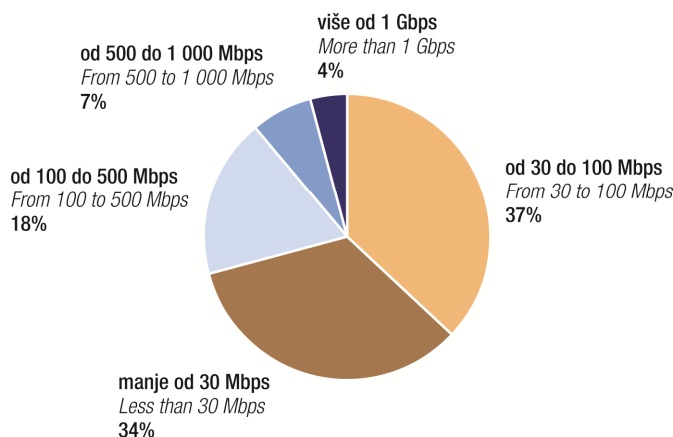
**G-2. PRISTUP INTERNETU U PODUZEĆIMA I PO VELIČINI PODUZEĆA U 2021.**  
**ACCESS TO INTERNET IN ENTERPRISES, BY ENTERPRISE SIZE, 2021**



Internet i ostale mrežne tehnologije omogućuju povezivanje poslovnih jedinica unutar poduzeća i integraciju poslovnih procesa koji pridonose učinkovitijem poslovanju. Način i brzina prijenosa podataka omogućuju kvalitetnije poslovanje. Dostupnost i afirmacija mobilnih uređaja prouzročile su promjenu trenda pristupa internetu. Širokopojasni fiksni pristup (DSL, kabelski internet, zakupljeni vod) upotrebljava 96% poduzeća, dok mobilni pristup internetu upotrebljava 87% poduzeća.

The internet and other network technologies allow for connectivity between sectors within an enterprise and the integration of business processes that contribute to more efficient business conduct. The type and speed of data transfer allow for better quality of business conduct. The availability and affirmation of mobile devices caused a change in the trend of internet access. There were 96% of enterprises that used a fixed broadband connection (DSL, cable, leased line), while mobile internet access was used by 87% of enterprises.

**G-3. UGOVORENA BRZINA INTERNETSKJE VEZE U PODUZEĆIMA U 2021.**  
**CONTRACTED SPEED OF INTERNET ACCESS IN ENTERPRISES, 2021**

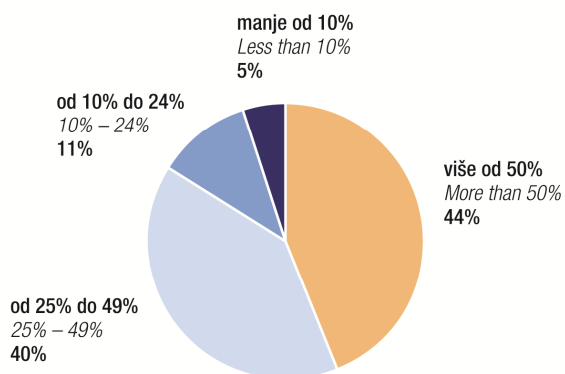


Internet je uveo promjene u načinu poslovanja omogućivši integriranost poslovnih procesa na višoj razini. Brzina internetske veze postaje jedan od važnijih čimbenika u poslovanju. Sve veća dostupnost širokopojasnog interneta potiče i porast brzine prijenosa podataka. Brzinom prijenosa većom od 100 Mbps koristi se 29% poduzeća.

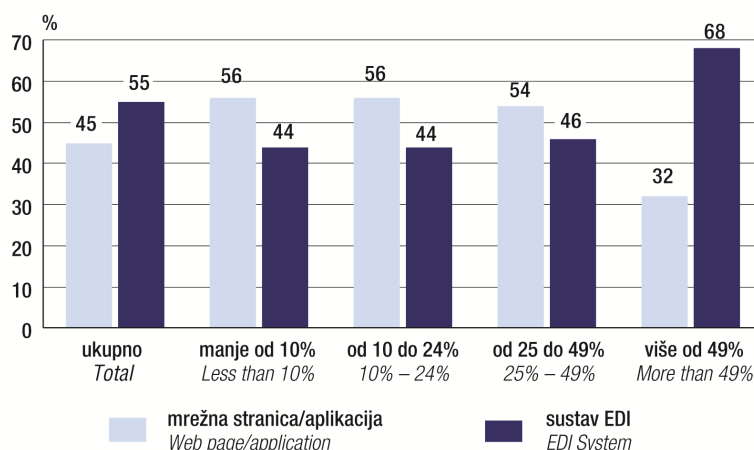
The usage of the internet caused changes in the way business is conducted by enabling the integration of business processes at a higher level. The internet connection speed is becoming an important factor in business conduct. The increasing availability of broadband internet boosts data transfer speed. Data transfer speed of more than 100 Mbps is used by 29% of enterprises.

**G-4. E-TRGOVINA – INTERNETSKA PRODAJA U PODUZEĆIMA U 2020.**  
**E-COMMERCE – INTERNET SALES IN ENTERPRISES, 2020**

**Udio internetske prodaje u ukupnoj prodaji**  
*Share of sales via internet compared to total sales*



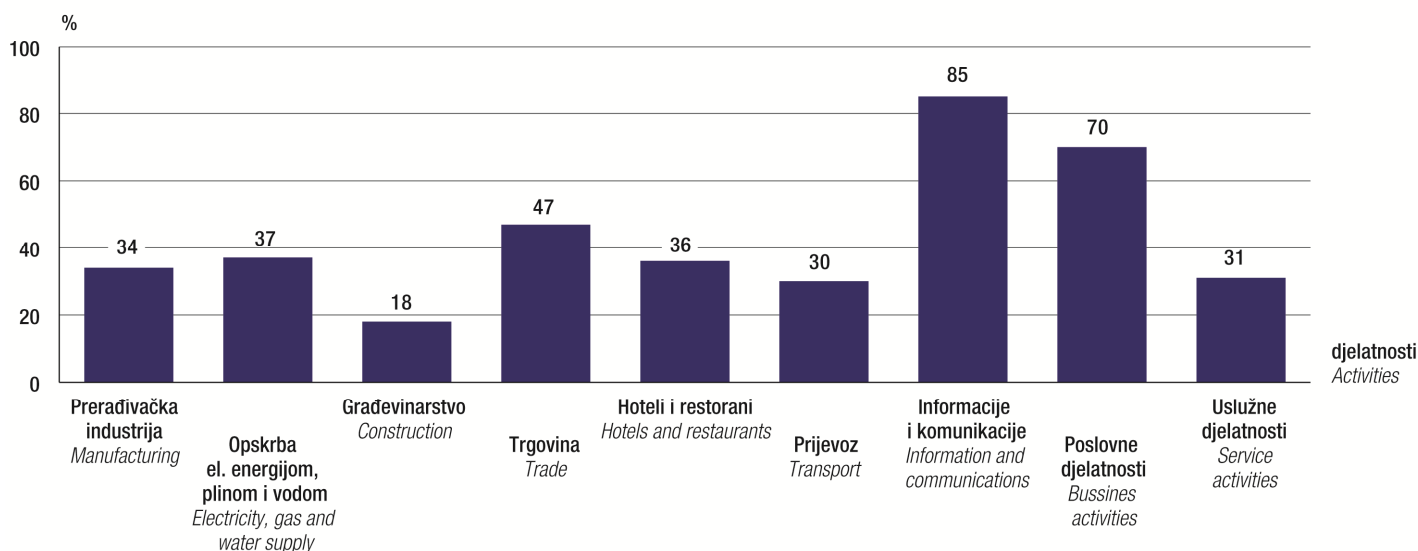
**Internetska prodaja prema načinu prodaje**  
*Internet sales, by sales type*



Integracija poslovnih procesa i komunikacija među poslovnim subjektima putem interneta omogućuje učinkovitiju ponudu dobara i usluga te njihovu kupnju i prodaju na tržištu. Opseg e-trgovine u odnosu na konvencionalnu trgovinu još je prilično nizak; samo se oko 15% prometa ostvaruje putem interneta.

*The integration of business processes and communication between business entities via the internet allow for a more efficient offer of goods and services and their purchase and sale on the market. The volume of e-commerce compared to conventional commerce was still rather low and barely 15% of sales were conducted via the internet.*

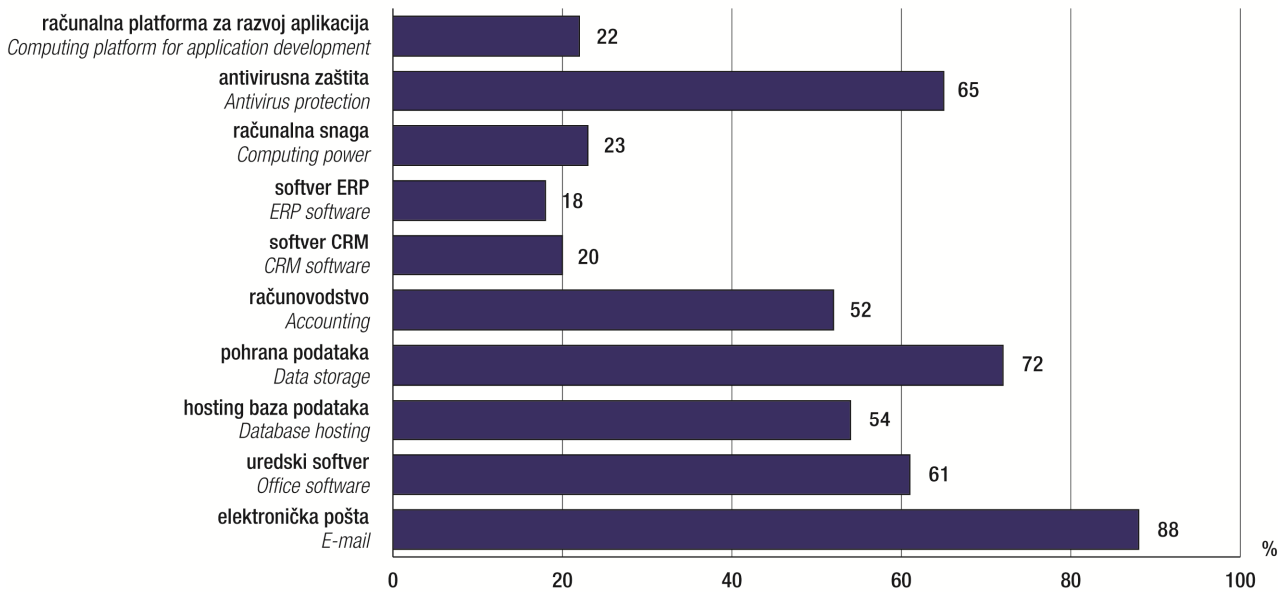
**G-5. UPOTREBA RESURSA NA INTERNETU PUTEM USLUGA RAČUNALNOG OBLAKA U 2021.**  
**USAGE OF INTERNET RESOURCES VIA CLOUD COMPUTING SERVICES, 2021**



Upotreba računalnih resursa putem usluga računalnog oblaka tek se razvija u Republici Hrvatskoj; njome se koristi 39% poduzeća. Struktura zastupljenosti prema veličini poduzeća ravnomjerna je. Podjednako se njime koriste mala, srednja i velika poduzeća, a iz grafikona je vidljivo da upotreba dominira u sektorima poslovnih djelatnosti te u informacijama i komunikacijama.

*In the Republic of Croatia, the usage of computing resources via cloud computing services is still developing; it is used by 39% of enterprises. The representation structure by enterprise size was evenly distributed between small, medium-sized and large enterprises, while graphic presentation shows that its usage was predominant in business activities as well as in information and communication sectors.*

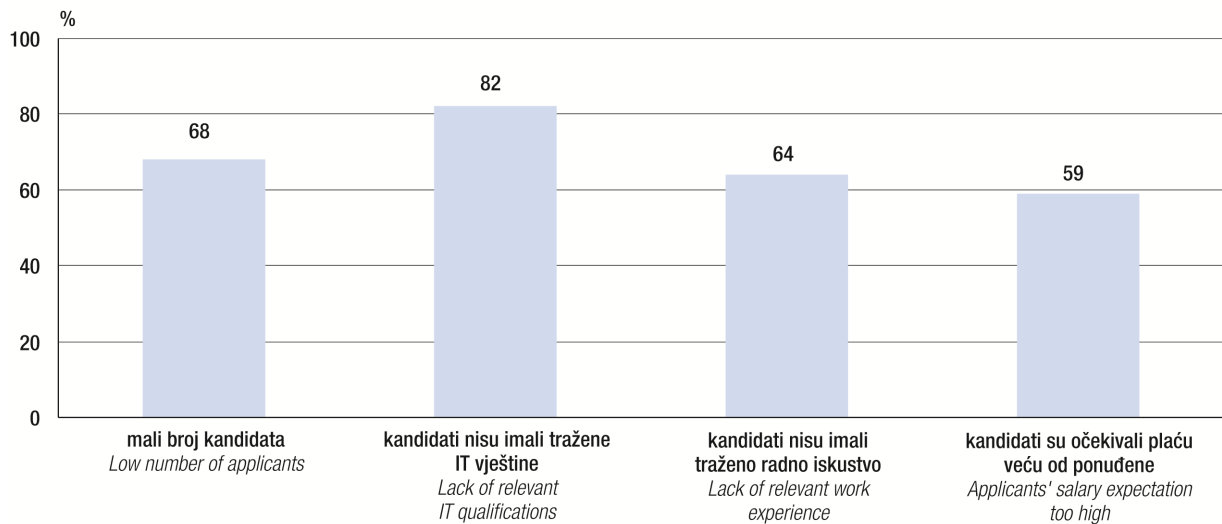
**G-6. UPOTREBA RAČUNALNOG OBLAKA PREMA TIPIU USLUGE U 2021.**  
*USAGE OF CLOUD COMPUTING SERVICES, BY SERVICE TYPE, 2021*



Podjela prema tipu usluge pokazuje da se poduzeća najčešće koriste računalnim oblakom za procesiranje elektroničke pošte, a nešto su manje zastupljene usluge pohrane podataka, hosting baza podataka, antivirusne zaštite te upotreba uredskoga i računovodstvenog softvera.

The classification by types of services shows that enterprises most often used cloud computing for e-mail processing, while data storage, database hosting services, antivirus protection as well as the usage of office and accounting software were somewhat less represented.

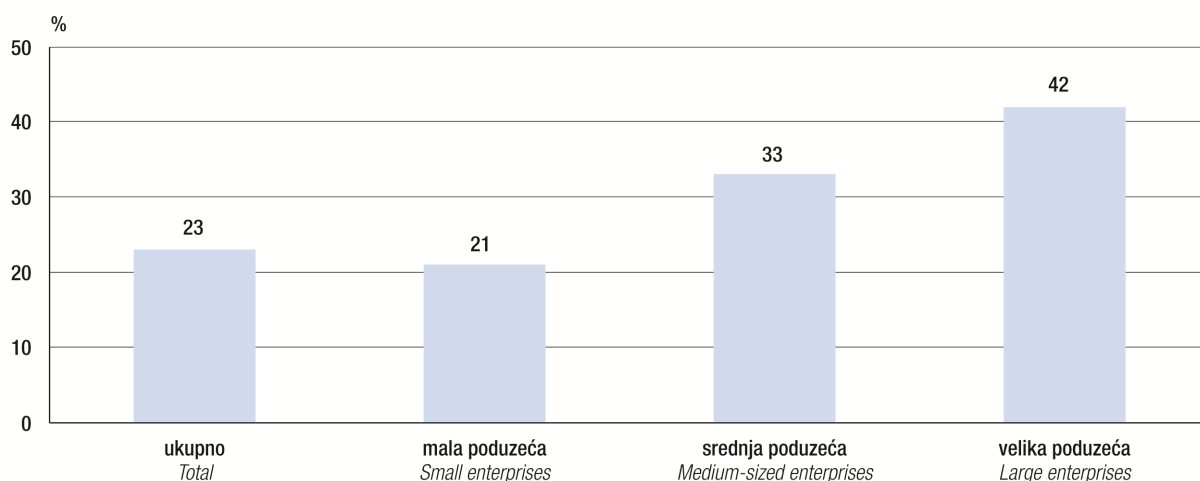
**G-7. ZAPOSŁJAVANJE INFORMATIČKIH STRUČNJAKA U PODUZEĆIMA U 2020.**  
*RECRUITMENT OF IT SPECIALISTS IN ENTERPRISES, 2020*



Ispitali smo i imaju li poduzeća zaposlene informatičke stručnjake. Informatički stručnjaci jesu osoblje čiji je osnovni posao dizajn, održavanje, razvoj, upravljanje i podrška informatičkim sustavima u poduzeću. Da imaju zaposlene informatičke stručnjake, izjavilo je 19% poduzeća. Pri tome je 7% poduzeća pokušalo zaposliti nove informatičke stručnjake prošle godine, ali je čak 2/3 njih imalo problema pri zapošljavanju. Najčešći su problemi bili mali broj prijavljenih kandidata i nedostatak traženih informatičkih vještina kandidata.

We also examined whether enterprises had IT specialists employed. IT specialists include staff whose main job is to design, maintain, develop, manage and support information systems in the enterprise. There were 19% of enterprises who stated they had IT specialists employed. In this connection, 7% of enterprises tried to employ new IT specialists last year, but as many as 2/3 of them had problems finding employees. The most common issues were a low number of applicants and lack of relevant IT qualifications among candidates.

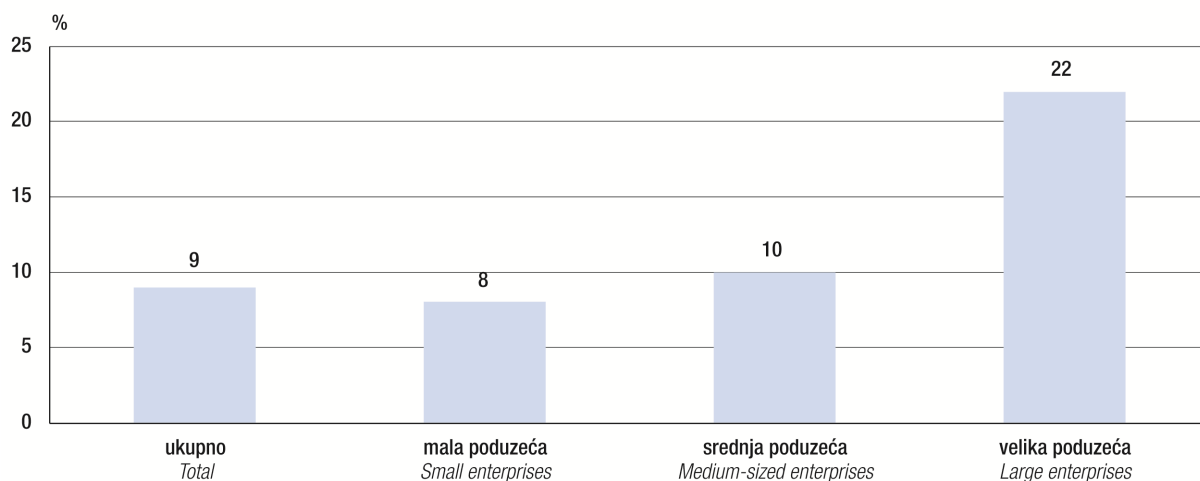
**G-8. PRIMJENA SUSTAVA INTERNET STVARI U 2021.**  
*USAGE OF INTERNET-OF-THINGS (IOT) SYSTEMS IN 2021*



Prvi put istražili smo korištenje sustava internet stvari u poduzećima. 23% poduzeća izjasnilo se da koriste neki od sustava internet stvari. Primjena je najčešća u velikim poduzećima, u kojima se gotovo polovica poduzeća koristi nekim od sustava. Najčešće korišteni sustavi jesu oni za optimizaciju potrošnje energije u poduzećima (pametna rasvjetna tijela, termostati i brojlja) te sigurnosni sustavi (alarmni uređaji, sigurnosne kamere, protuprovalni ili protupožarni sustavi).

*For the first time, the use of the Internet of Things systems in enterprises was explored. There were 23% of enterprises that stated that they use some of the Internet of Things systems. The most common application is recorded in large companies, and almost half of them use some of the systems. The most commonly used systems are those for optimising energy consumption in the enterprise (smart lighting fixtures, thermostats and meters) and security systems (alarm devices, security cameras, burglar or fire protection systems).*

**G-9. PRIMJENA SUSTAVA UMJETNE INTELIGENCIJE U 2021.**  
*USAGE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) SYSTEMS, 2021*



Istražili smo još i jednu novu tehnologiju, umjetnu inteligenciju, te njezinu primjenu u poslovnim procesima poduzeća. Samo 8% poduzeća izjasnilo se da se koriste nekom od tehnologija umjetne inteligencije. Primjena je najčešća u velikim poduzećima, u kojima se gotovo četvrtina poduzeća koristi nekom od tehnologija. Najčešće korištene tehnologije jesu primjena softverskih robota za automatizaciju poslovnih procesa i donošenje odluka, analiza pisanog teksta te analiza podataka strojnim učenjem.

*We also researched another new technology, artificial intelligence (AI), and its application in enterprise business processes. Only 8% of companies said they use some of the artificial intelligence technologies. The application is most common in large companies, and almost a quarter of them use some of the technologies. The most commonly used technologies are the application of software robots for automation of business processes and decision making, analysis of a written text and data analysis by machine learning.*

# METODOLOŠKA OBJAŠNJENJA

## Svrha statističkog istraživanja

Podaci prikazani u ovom Priopćenju jesu procjene dobivene iz istraživanja IKT-POD. To je godišnje istraživanje o primjeni informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) i daje informacije o upotrebi računala, interneta, elektroničkog poslovanja i ostalih oblika IKT-a u poduzećima. Podaci su važan izvor za provođenje politike u području informacijskog društva u Republici Hrvatskoj i EU.

## Pravna osnova

Istraživanje IKT-POD provedeno je 2021. prema Eurostatovim smjernicama, a provodi se na temelju Zakona o službenoj statistici (NN, br. 25/20.). Istraživanja su provedena u svim državama EU-a. Dakle, podaci su međunarodno usporedivi. Međunarodni podaci dostupni su na mrežnim stranicama na adresi

Digital economy and society [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Digital\\_economy\\_and\\_society](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Digital_economy_and_society).

Koncepti i definicije koji se primjenjuju u istraživanju usklađeni su s EU-ovom Metodologijom za statistike o Informacijskom društvu, 2021., a posebno s temeljnom Uredbom Europskog parlamenta i Vijeća (EZ) br. 2019/2152 o europskim poslovnim statistikama.

## Promatrane jedinice

Promatrane jedinice jesu poduzeća registrirana na teritoriju Republike Hrvatske te obavljaju navedene djelatnosti prema klasifikaciji NACE:

Područje C	Prerađivačka industrija
Područje D, E	Opskrba električnom energijom, plinom i vodom
Područje F	Građevinarstvo
Područje G	Trgovina na veliko i na malo; popravak motornih vozila i motocikla
Područje H	Prijevoz i skladištenje
Područje I	Djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane
Područje J	Informacije i komunikacije
Područje L	Poslovanje nekretninama
Područje M	Stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti
Područje N	Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti
Područje S	Ostale uslužne djelatnosti (skupina 95.1)

Poduzeća su klasificirana i prema broju zaposlenih osoba:

- mala poduzeća (10 – 49 zaposlenih osoba)
- srednje velika poduzeća (50 – 249 zaposlenih osoba)
- velika poduzeća (250 ili više zaposlenih osoba).

## Veličina uzorka

Veličina uzorka sastoji se od 4 500 poduzeća.

## Okvir uzorka

Osnova za okvir uzorka jest Statistički poslovni registar Državnog zavoda za statistiku.

## Metoda prikupljanja podataka

Podaci su prikupljeni putem interneta upotrebom mrežnog (online) upitnika. Referentno razdoblje za glavne varijable bilo je drugo tromjesečje 2021. Referentno razdoblje za pitanja o internetskoj prodaji bilo je 2020.

## Stupanj neodaziva

Iz ukupne populacije poduzeća (12 633) u uzorak je odabrano 4 500 jedinica.

# NOTES ON METHODOLOGY

## Purpose of the statistical survey

The data shown in this First Release are estimates obtained through the IKT-POD Survey. This is an annual survey on the usage of information and communication technologies (ICT) and provides information on computer usage, usage of the internet, electronic commerce and other ICTs in enterprises. The data are an important source for conducting policies in the field of information society in the Republic of Croatia and in the European Union.

## Legal framework

The IKT-POD Survey was conducted in 2021 according to Eurostat guidelines and on the basis of the Official Statistics Act (NN, No 25/20). Harmonised surveys were conducted in all EU Member States, and, therefore, the data are internationally comparable. The international data are available on the following website address:

Digital economy and society [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Digital\\_economy\\_and\\_society](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Digital_economy_and_society).

Concepts and definitions used in the Survey are in line with the EU Methodology for Statistics on the Information Society, 2021, especially with Regulation (EC) No. 2019/2152 of the European Parliament and of the Council on European business statistics.

## Observation units

The observation units are enterprises registered on the territory of the Republic of Croatia for performing the following activities according to the NACE classification:

C	Manufacturing
D, E	Electricity, gas and water supply
F	Construction
G	Wholesale and retail trade, repair of motor vehicles and motorcycles
H	Transport and storage
I	Accommodation and food service activities
J	Information and communications activities
L	Real estate activities
M	Professional, scientific and technical activities
N	Administrative and support service activities
S	Other service activities (group 95.1)

The enterprises were also classified according to the number of persons employed:

- small enterprises (employing 10 – 49 persons)
- medium-sized enterprises (employing 50 – 249 persons)
- large enterprises (employing 250 or more persons).

## Sample size

The sample consisted of 4 500 enterprises.

## Sampling frame

The basis for the sampling frame was the Statistical Business Register of the Croatian Bureau of Statistics.

## Data collection method

The data were collected via the internet by using the online questionnaire. The reference period for the main variables was the second quarter of 2021. For the questions concerning internet sales, the reference period was 2020.

## Non-response rates

Out of the whole population of enterprises (12 633), there were 4 500 units taken into the sample.

Od ukupnog uzorka (4 500 jedinica), 4 396 jedinica bilo je prihvatljivo, a u istraživanju je sudjelovalo 2 549 poduzeća. To znači da je stupanj odaziva bio 57%, a stupanj prihvatljivosti 98%. Stupanj neodaziva bio je 43%.

## Ponderacija

**RIM weighting metoda (iterative proportional fitting – IPF)** primijenjena je za projiciranje na ukupnu populaciju. Ekstrapolacijski ponder izračunan je za svakog sudionika istraživanja. Metoda izračuna obuhvatila je kategoriju djelatnosti NACE-a, broj zaposlenih i ukupan promet poduzeća.

Izvor informacija za ove varijable bio je Statistički poslovni registar Državnog zavoda za statistiku. Izračunani ponderi omogućili su računanje podataka za cjelokupnu populaciju poduzeća.

## Definicije i objašnjenja

**Broadband** su širokopojasne tehnologije ili veze koje omogućuju brz prijenos podataka, osobito filmova, igara i videokonferencija putem internetske mreže (npr. DSL, kabela veza, optička veza, unajmljeni vod, mobilni internet).

**IKT** (informacijske i komunikacijske tehnologije) jesu softver i hardver upotrijebljen za komuniciranje podacima (npr. računalo, telefaks, internet, fiksni mobilni telefon).

**E-trgovina** su transakcije koje se provode preko mreža računala baziranih na internetskom protokolu te preko ostalih računalnih mreža. Zaprimanje narudžbi dobara i usluga ostvaruje se putem navedenih mreža, ali samo plaćanje i konačna isporuka dobara i usluga mogu biti provedeni mrežno (online) ili izvanmrežno (offline). Narudžbe zaprimljene telefonom, telefaksom ili ručno pisanim elektroničkim porukama ne smatraju se e-trgovinom.

**EDI (Electronic Data Interchange)** upotrebljava se za elektroničku razmjenu podataka, dokumenata i transakcija unutar poduzeća te između poduzeća. Razmjena podataka provodi se automatski između računalnih sustava partnera. Upotrebljavaju se standardni i kriptirani oblici.

**Internet** se odnosi na mrežu temeljenu na ovim internetskim protokolima: www, ekstranet putem interneta, EDI putem interneta, internet-ready mobilni telefoni.

**Računalni oblak** jest tehnologija koja omogućuje pohranu i razmjenu podataka putem interneta. Podaci su pohranjeni na poslužiteljima pružatelja usluge koji ujedno pruža uslugu povezivanja, pohrane i razmjene podataka.

**Mrežna stranica** jest mjesto na *World Wide Webu* identificirano internetskom adresom. Skupina internetskih datoteka o određenom subjektu uključuje početnu datoteku koja se naziva početna stranica. Informacije su kodirane posebnim jezicima (*HyperText Mark-up Language* (HTML), XML, Java) koji su čitljivi preko internetskih pretraživača kao što su *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, *Opera* ili *Microsoft's Internet Explorer*.

**Umjetna inteligencija** odnosi se na sustave koji se koriste tehnologijama kao što su rukovanje tekстом, računalni vid, prepoznavanje govora, stvaranje prirodnog jezika, strojno učenje ili analiza podataka strojnim učenjem za prikupljanje i korištenje podataka kako bi se predvidjela, preporučila ili odredila najbolja aktivnost za postizanje određenih ciljeva. Sustavi umjetne inteligencije dijele se na softverske (npr. chatbotovi i poslovni virtualni asistenti, sustavi za prepoznavanje lica, strojni prevoditelji, analitički alati na temelju strojnog učenja) i one koji su ugrađeni u neke uređaje (npr. autonomni roboti za automatizaciju poslova u skladištu ili proizvodnji, autonomni dronovi za nadzor proizvodnje ili rukovanje paketima).

**Internet stvari** podrazumijeva sustav međusobno povezanih računalnih uređaja, mehaničkih i digitalnih strojeva te predmeta koji mogu komunicirati i prenositi podatke putem mreže bez potrebe za ljudskim pristupom i interakcijom čovjeka. Objekte u takvu sustavu moguće je podešavati putem interneta, programirati ih da izvršavaju zadatke, a mogu i međusobno razmjenjivati podatke.

*Out of the total sample size (4 500 units), 4 396 units were eligible and 2 549 enterprises took part in the survey. It means that the response rate was 57% and the eligibility rate was 98%. The non-response rate was 43%.*

## Weighting

***RIM weighting procedure (iterative proportional fitting – IPF)** was used for the grossing-up. The extrapolation weight was calculated for each participant of the Survey, while the calculation method included the NACE category, number of employees and the total turnover of an enterprise.*

*The source of information on these variables was the Statistical Business Register of the Croatian Bureau of Statistics. The calculated weights enabled the calculation of the data for the whole population of enterprises.*

## Definitions and explanations

***Broadband technologies** are technologies or connections that enable rapid transmission of data, especially films, games and video -conferences via an internet network (e.g. DSL, cable connection, optical connection, leased lines, mobile internet).*

***ICT (Information and Communication Technology)** are software and hardware used for data communication (e.g. computer, fax, the internet, fixed mobile phone).*

***E-commerce** means transactions conducted over internet protocol -based networks and over other computer-mediated networks. Goods and services are ordered via those networks, but the payment and the ultimate delivery of the goods or services may be conducted online or offline. Orders received via telephone, facsimile, or manually typed e-mails are not counted as electronic commerce.*

***EDI (Electronic Data Interchange)** is used for the electronic exchange of data, documents and orders inside an enterprise and between enterprises. Data interchange flows automatically between the computer systems of partners. Standard and encrypted forms are used.*

***The internet** refers to networks of the following internet protocols: www, extranet via the internet, EDI via the internet, internet-ready mobile phones.*

***Cloud computing** is a technology that enables data storage and data sharing over the internet. Data are stored on servers of a service provider, who also provides connectivity, data storing and data sharing services.*

***Website** is a location on the World Wide Web identified by a web address. Collection of web files on a particular subject includes a beginning file called the home page. Information is encoded in specific languages (*HyperText Mark-up Language* (HTML), XML, Java) readable over a web browser such as *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, *Opera*, or *Microsoft's Internet Explorer*.*

***Artificial intelligence** refers to systems that use technologies such as text handling, computer vision, speech recognition, natural language creation, machine learning or data analysis by machine learning in order to collect and use data to predict, recommend or determine the best activity to achieve specific goals. Artificial intelligence systems are divided into software (e.g., chatbots and business virtual assistants, face recognition systems, machine translators, machine learning-based analytical tools) and those embedded in some devices (e.g., autonomous robots to automate warehouse operations or production, autonomous drones for production control or package handling).*

***Internet-of-Things** implies a system of interconnected computer devices, mechanical and digital machines, and objects that can communicate and transmit data via a network without the need for human access and human interaction. Objects in such a system can be set up via the internet, programmed to perform tasks, and can also exchange data with each other.*

## Objavljivanje

Ukupni podaci objavljeni su za poduzeća s deset ili više zaposlenih osoba. Eurostat objavljuje podatke država EU-a za poduzeća s deset ili više zaposlenih osoba. Time je omogućena međusobna usporedivost podataka između Republike Hrvatske i ostalih država EU-a.

## Kratice

CRM	softver za upravljanje odnosima s klijentima
DSL	digitalna pretplatnička linija
ERP	softver za planiranje resursa u poduzećima
EU	Europska unija
Eurostat	Statistički ured Europske unije
EZ	Europska zajednica
Gbps	gigabit u sekundi
IT	informatičke tehnologije
Mbps	megabit u sekundi
NACE	Statistička klasifikacija ekonomskih djelatnosti u Europskoj uniji
NN	Narodne novine

## Publishing

Total data were published for enterprises employing ten or more persons. The Eurostat publishes data of the EU countries for enterprises employing ten or more persons, which enables comparability of the data between the Republic of Croatia and other EU countries.

## Abbreviations

CRM	software Customer Relationship Management software
DSL	digital subscriber line
EC	European Community
ERP software	Enterprise Resource Planning software
EU	European Union
Eurostat	Statistical Office of the European Communities
Gbps	gigabit per second
IT	information technologies
Mbps	megabit per second
NACE	Statistical Classification of Economic Activities in the European Union
NN	Narodne novine, official gazette of the Republic of Croatia



U ovom Priopćenju objavljuju se podaci istraživanja koje je provedeno uz financijsku pomoć Europske unije. Za njegov sadržaj odgovoran je isključivo Državni zavod za statistiku te ni u kojem slučaju ne izražava stav Europske unije.

The survey whose data are published in this First Release has been conducted with the financial assistance of the European Union. The contents of this document are the sole responsibility of the Croatian Bureau of Statistics and can under no circumstances be regarded as reflecting the position of the European Union.

Objavljuje Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Zagreb, Ilica 3, p. p. 80.  
Published by the Croatian Bureau of Statistics, Zagreb, Ilica 3, P. O. B. 80  
Telefon/ Phone: +385 (0) 1 4806-111, telefaks/ Fax: +385 (0) 1 4817-666  
Novinarski upiti/ Press corner: press@dzs.hr

Odgovorne osobe:  
Persons responsible:

Dubravka Rogić-Hadžalić, načelnica Sektora demografskih i društvenih statistika  
Dubravka Rogić-Hadžalić, Director of Demographic and Social Statistics Directorate

Lidija Brković, glavna ravnateljica  
Lidija Brković, Director General

Priredio: Hrvoje Markuš  
Prepared by: Hrvoje Markuš

**MOLIMO KORISNIKE DA PRI KORIŠTENJU PODATAKA NAVEDU IZVOR.**  
**USERS ARE KINDLY REQUESTED TO STATE THE SOURCE.**

Služba za odnose s korisnicima i zaštitu podataka  
Customer Relations and Data Protection Department

Informacije i korisnički zahtjevi  
Information and user requests

Pretplata publikacija  
Subscription

Telefon/ Phone: +385 (0) 1 4806-138, 4806-154  
Elektronička pošta/ E-mail: stat.info@dzs.hr  
Telefaks/ Fax: +385 (0) 1 4806-148

Telefon/ Phone: +385 (0) 1 4806-115  
Elektronička pošta/ E-mail: prodaja@dzs.hr  
Telefaks/ Fax: +385 (0) 1 4806-148