

**УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-
КОМУНИКАЦИОНИХ
ТЕХНОЛОГИЈА У БОСНИ
И ХЕРЦЕГОВИНИ**
*USE OF INFORMATION AND
COMMUNICATION TECHNOLOGIES
IN BOSNIA AND HERZEGOVINA*
2019



Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina



**Агенција за статистику
Босне и Херцеговине**
Agency for Statistics of
Bosnia and Herzegovina

Сарајево / *Sarajevo*, 2020

Издаје: Агенција за статистику Босне и Херцеговине
Зелених беретки 26, 71000 Сарајево
Босна и Херцеговина
Телефон: +387 33 91 19 11; Телефакс: +387 33 22 06 22
E-mail: bhas@bhas.gov.ba; Интернет страница: www.bhas.gov.ba
*Published: Agency for Statistics of Bosnia and Herzegovina
Zelenih beretki 26, Sarajevo
Bosnia and Herzegovina*

Одговара: др Велимир Јукић, директор
Person responsible: Velimir Jukić, PhD, Director

Припремили: Драган Јововић, Шевала Кораччевић
Prepared by: Dragan Jovović, Ševala Korajčević

Лектура: Снјежана Бадњар
Proofreading: Snježana Badnjar

Дизајн насловнице: Лејла Ракић Бекић
Cover design: Lejla Rakić Bekić

Техничка припрема: Лариса Хасанбеговић
Pre-press and DTP: Larisa Hasanbegović

Молимо кориснике публикације да приликом употребе података обавезно наведу извор.
Users are kindly requested to mention data source.

САДРЖАЈ CONTENTS

УВОД	7
INTRODUCTION	7
ДОМАЋИНСТВА И ПОЈЕДИНЦИ	9
HOUSEHOLDS AND INDIVIDUALS	9
УЗОРАК	11
SAMPLE	11
ГЛАВНИ ПОКАЗАТЕЉИ	13
MAIN INDICATORS	13
Рачунари у домаћинствима (било које врсте: desktop, laptop, netbook, tablet, осим smart phone)	13
Computers in households (Any type: desktop, laptop, netbook, tablet, except smartphones)	13
Графикон 1. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, БиХ.....	13
Graph 1. Households access to the computer, BiH	13
Графикон 2. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, према типу насеља, БиХ	13
Graph 2. Percentage of households which have access to a computer, by settlement type, BiH.....	13
Графикон 3. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, са дјецом од 15 година и млађом, БиХ.....	14
Graph 3. Percentage of households which have access to the computer, with children aged 15 and younger, BiH	14
Графикон 4. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, према мјесечним нето приходима домаћинства, БиХ.....	15
Graph 4. Percentage of households which have access to the computer, according to monthly net income of the household, BiH.....	15
Графикон 5. Процент корисника рачунара, према старосној доби.....	15
Graph 5. Share of computer users, by age.....	15
Интернет у домаћинствима	16
Internet in households	16
Графикон 6. Процент домаћинства која поседују интернет прикључак, БиХ 2019	16
Chart 6. Percentage of households that own internet connection, BiH 2019.....	16
Графикон 7. Процент домаћинства која имају приступ интернету, са дјецом од 15 година и млађом, БиХ.....	17
Graph 7. Percentage of households which have access to the Internet, with children aged 15 and younger, BiH	17
Графикон 8. Процент домаћинства која поседују интернет прикључак, према типу насеља	17
Graph 8. Percentage of households that own internet connection, by the type of settlement.....	17
Графикон 9. Разлог због кога домаћинства немају интернет прикључак, БиХ 2019	18
Graph 9. The reason why households have no internet connection, BiH 2019.....	18
Појединци: употреба рачунара (Рачунар је стони рачунар, лаптоп, netbook или таблет рачунар)	19
Individuals: use of computers (Computers are: desktop, laptop, netbook, tablet)	19
Графикон 10. Процент корисника рачунара, према старосној доби	19
Graph 10. Percentage of computer users, by age	19
Графикон 11. Удио корисника рачунара (у посљедња три мјесеца), према нивоу образовања, Босна и Херцеговина.....	20
Graph 11. The share of computer users (in the last three months), by education level, Bosnia and Herzegovina.....	20
Графикон 12. Удио корисника рачунара (у посљедња три мјесеца), према радном статусу, Босна и Херцеговина	20
Graph 12. The share of computer users (in the last three months), according to the working status, Bosnia and Herzegovina	20
Појединци: употреба интернета	21
Individuals: use of the Internet	21
Графикон 13. Лица која су користила интернет	21
Graph 13. Persons who used the Internet	21
Графикон 14. Структура образовања корисника интернета.....	21
Graph 14. Structure of education of Internet users	21
Графикон 15. Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), према полу, Босна и Херцеговина	22
Graph 15. The share of Internet users (in the last three months), by gender, Bosnia and Herzegovina.....	22
Графикон 16. Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), према радном статусу, Босна и Херцеговина	22
Graph 16. The share of Internet users (in the last three months), by to employment situation, Bosnia and Herzegovina	22
Графикон 17. Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), испитаници који нису у радном статусу, БиХ.....	23
Graph 17. The share of Internet users (in the last three months), Other not in the labour force respondents, BiH.....	23
Графикон 18. Коришћење интернета (неколико пута дневно), према полу и старости, Босна и Херцеговина, 2019.....	23
Graph 18. Internet usage (several times during the day), by sex and age, Bosnia and Herzegovina, 2019	23
Графикон 19. Удио корисника интернета (неколико пута дневно) према полу	24
Graph 19. The share of Internet users (several times during the day), by gender	24
Графикон 20. Најчешћи типови коришћења интернета (у приватне сврхе) у посљедња три мјесеца у процентима, Босна и Херцеговина, 2019	25
Graph 20. The most common types of internet use (for private use) in the last three months, in percentages, Bosnia i Herzegovina 2019.....	25
Графикон 21. Најчешћи типови коришћења интернета (у приватне сврхе) у посљедња три мјесеца у процентима, по старосној доби	26
Graph 21. The most common types of internet use (for private use) in the last three months, in percentages, by age.....	26

Графикон 22. Мобилни уређаји који се користе за приступ интернету, ван куће или посла, у последња 3 мјесеца	26
<i>Graph 22. Mobile devices to access the Internet away from home or do business in the last 3 months.....</i>	<i>26</i>
Графикон 23. Користе ли веб-страницу или апликацију ради резервације смјештаја (собе, апартмана, куће, викендице за одмор) у последњих 12 мјесеци	27
<i>Graph 23. Have you used any website or app to arrange an accommodation (a room, apartment, house, holiday cottage, etc.) from another private individual in the last 12 months</i>	<i>27</i>
Јавна управа	28
E-government	28
Графикон 24. Употреба интернета ради коришћења услуга јавне управе у последњих 12 мјесеци, према нивоу образовања.....	28
<i>Graph 24. Use of the Internet in order to use services or services of public administration in the last 12 months, by education level</i>	<i>28</i>
Графикон 25. Употреба интернета ради коришћења услуга јавне управе у последњих 12 мјесеци, према полу и старости.....	29
<i>Graph 25. Use of the Internet in order to use services or services of public administration in the last 12 months, by sex and age.....</i>	<i>29</i>
Графикон 26. Употреба интернета ради коришћења услуга јавне управе у последњих 12 мјесеци, према радном статусу	29
<i>Graph 26. Use of the Internet in order to use services or services of public administration in the last 12 months, by employment situation</i>	<i>29</i>
Електронска трговина	30
e-commerce	30
Графикон 27. Последњи пут (у приватне сврхе) купили/наручили робу или услуге путем интернета	30
<i>Graph 27. Last time (for private purposes) they bought / ordered goods or services via the Internet.....</i>	<i>30</i>
Графикон 28. Колико често сте куповали/наручивали робу или услуге путем интернета у приватне сврхе у последња 3 мјесеца	31
<i>Graph 28. How often have you purchased/ordered goods or services over the Internet for private purposes in the last 3 months.....</i>	<i>31</i>
Графикон 29. Новчани износ купљене/наручене робе или услуге (појединци који су куповали задњих 3 мјесеца)	31
<i>Graph 29. Amount purchased / ordered goods or services (individuals who bought the last 3 months)</i>	<i>31</i>
Графикон 30. Коју сте врсту робе или услуга купили или наручили путем интернета у последњих 12 мјесеци, у приватне сврхе.....	32
<i>Graph 30. What types of goods or services did you buy or order over the Internet for private use in the last 12 months</i>	<i>32</i>
Е-вјештине.....	33
e-skills	33
Графикон 31. Коју сте врсту робе или услуга купили или наручили путем интернета у последњих 12 мјесеци, у приватне сврхе.....	33
<i>Graph 31. What types of goods or services did you buy or order over the Internet for private use in the last 12 months</i>	<i>33</i>
Графикон 32. Које од наведених софтверских активности сте обављали у последњих 12 мјесеци, према нивоу образовања	34
<i>Graph 32. Which of the following software related activities have you carried out in the last 12 month, by education level.....</i>	<i>34</i>
ПРЕДУЗЕЋА	35
ENTERPRISES	35
Узорак.....	37
Sample.....	37
ГЛАВНИ ПОКАЗАТЕЉИ.....	38
MAIN INDICATORS	38
Рачунари и рачунарске мреже у предузећима	38
Computers and computer networks in enterprises.....	38
Графикон 1. Процент коришћења рачунара у предузећима, по ентитетима	38
<i>Graph 1. Percentage of using computers in enterprises by entities.....</i>	<i>38</i>
Графикон 2. Процент запослених који користе рачунар (у пословне сврхе) према дјелатности предузећа	39
<i>Graph 2. Percentage of employees who use a computer (for business purposes), by enterprise activity.....</i>	<i>39</i>
Графикон 3. Да ли ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке	40
<i>Graph 3. Does your enterprise employ ICT specialists</i>	<i>40</i>
Интернет у предузећима	41
Internet in enterprises	41
Графикон 4. Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)	41
<i>Graph 4. What is the maximum speed of the Internet connection in your enterprises (defined by agreement with the Internet provider).....</i>	<i>41</i>
Графикон 5. Да ли ваше предузеће обезбјеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже за пословне потребе	42
<i>Graph 5. Does your enterprise provide portable devices that allow a mobile connection using mobile telephone networks for business purposes.....</i>	<i>42</i>
Графикон 6. Предузећа према величини, обезбјеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе.....	42
<i>Graph 6. Enterprises by size, provide portable devices that allow a mobile connection to the internet using mobile telephone networks, for business purposes.....</i>	<i>42</i>
Веб-сајт.....	43
Website.....	43
Графикон 7. Процент предузећа која имају веб-сајт, према дјелатности предузећа	43
<i>Graph 7. Percentage of companies that have a website, by enterprise activity.....</i>	<i>43</i>
Употреба клауд (cloud) услуга	44
Enterprises and social networks	44

Графикон 8. Процент предузећа која плаћају услуге клауд (Cloud) сервиса путем интернета	44
<i>Graph 8. The percentage of enterprises that pay cloud services via the Internet</i>	<i>44</i>
Графикон 9. Процент предузећа која плаћају клауд (Cloud) услуге, према величини предузећа 2019.	45
<i>Graph 9. The percentage of companies that pay the cloud services, by enterprise size 2019.....</i>	<i>45</i>
Електронска трговина	46
<i>E-Commerce.....</i>	<i>46</i>
Графикон 10. Процент предузећа која су примала наруџбе путем интернета	46
<i>Graph 10. Percentage of enterprises that received orders online</i>	<i>46</i>
Графикон 11. Процент предузећа која су примала наруџбе путем интернета, према величини предузећа	47
<i>Graph 11. Percentage of enterprises that received orders online, by size enterprises</i>	<i>47</i>
Предузећа и друштвене мреже.....	48
<i>Enterprises and social media</i>	<i>48</i>
Графикон 12. Да ли Ваше предузеће користи неке од сљедећих друштвених мрежа	48
<i>Graph 12. Did your enterprise use any of the social media for business purposes</i>	<i>48</i>
ИКТ РЈЕЧНИК	49
<i>ICT GLOSSARY</i>	<i>49</i>
Дефиниције.....	49
<i>Definitions</i>	<i>49</i>

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 цјелини.

Увидјевши значај ових технологија, Агенција за статистику Босне и Херцеговине спровела је 2016. године пилот-истраживање о Коришћењу информационо-комуникационих технологија у предузећима (ИКТ-П) као и истраживање о Коришћењу информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно (ИКТ-Д). Сврха овога истраживања је приказати ниво употребе рачунара и осталих информационо-комуникационих технологија, те број лица у Босни и Херцеговини који су корисници интернета, и за које се сврхе употребљава интернет. Ови подаци чине важан извор информација за спровођење политика у сектору информационог друштва.

Концепти и дефиниције које се примјењују за ИКТ истраживања усклађени су са Еуростатовом методологојом за статистике о Информационом друштву 2019., са регулативом Европског парламента и Савјета бр.808/2004 о статистици Заједнице о информационом друштву.

Када је ријеч о домаћинствима и појединцима, референтни период чинила су три мјесеца која су претходила телефонском интервјуисању или посјети анкетара, док су се поједина питања односила на цјелокупну 2018. годину.

Узорак је дизајниран као двосмјерни случајни узорак стратификован по типу насеља. Јединице прве фазе су пописни кругови, а јединице друге фазе су домаћинства.

Велична узорка на ниво Босне и Херцеговине је 9034 домаћинства. Узорак за ИКТ-Д 2019 је подузорак Анкете о радној снази, тако да су за ИКТ-Д 2019 истраживање укључена само она домаћинства, која имају бар једног члана старости између 16 и 74 године. Стопа одговора је 80,9%, односно 7313 домаћинства.

Анкета за предузећа спроведена је на узорку стратификованом по величини и дјелатности. Оквир узорка је Статистички пословни регистар. Приммијењен је стратификовани узорак, величина узорка 2.601 предузећа. Реализовани узорак 2286 предузећа. Стопа одговора износи 87,89%.

INTRODUCTION

The development and use of information and communication technologies have transformed modern society into an "information society". Its main characteristic is that information and communication technologies play the most important role in both production and the economy, as well as in all other spheres of life of individuals and society as a whole.

Recognizing the importance of these technologies, statistical institutions in Bosnia and Herzegovina conducted for the first time in 2016 a pilot survey on the use of information and communication technologies (ICT-ENT), as well as survey on the Usage of information and communication technologies in households and by individuals (ICT-HH). The purpose of this survey is to show the level of use of computers and other information and communication technologies, as well as the number of people in Bosnia and Herzegovina who are Internet users and for which the Internet is used. These data constitute an important source of information for the implementation of policies in the information society sector.

The concepts and definitions used in ICT surveys are harmonized with the Eurostat Methodology for Information Society Statistics, 2019., with the European Parliament and Council Regulation No. 808/2004 on Community Statistics on the Information Society.

When it comes of households and individuals, the reference period consisted of three months preceding the telephone interviews or interviewers visit, while certain issues were related to the entire 2018.

The sample is designed as a two-stage random sample, stratified by type of settlements. Units of the first stage are enumeration areas, while units of the second stage are households

Sample size is 9034 households. The sample for ICT-HH 2019 is a sub-sample of the Labor Force Survey, so that only households with at least one member between the ages of 16 and 74 are included in the ICT-HH 2019 survey. The response rate is 80.9%, or 7313 households.

The survey of enterprises was conducted on a sample stratified by size and activity. The sample frame is the Statistical Business Register. The stratified sample was applied, a sample size of 2,601 enterprises. The realized sample of 2286 enterprises. The response rate is 87.89%.

Подаци су прикупљени комбинованим методама: путем телефонског анкетања (CATI), лично анкетања (PAPI, CAPI), анкетања путем поште.

Истраживање ИКТ-П спроведено је на основу Еуростат смјерница. Концепти и дефиниције који се примјењују у истраживању ИКТ-П усклађени су са ЕУ Методологијом за статистику о Информационом друштву, 2019.

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.

The data were collected via CATI and FACE TO FACE (PAPI,CAPI) survey by mail.

The ICT-ENT survey was conducted according to Eurostat guidelines. Concepts and definitions used in the ICT-ENT survey are in line with the EU Methodology for Statistics on the Information Society, 2019.

We hope that this publication will provide users with sufficient data on the current state of information and communication technologies and will serve as a good basis for planning its further development.

ДОМАЋИНСТВА И ПОЈЕДИНЦИ
HOUSEHOLDS AND
INDIVIDUALS

УЗОРАК

Истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија у домаћинствима спроведено је на репрезентативном узорку од 9034 домаћинства на територији Босне и Херцеговине. Стопа одговора износи 80,9% (7313 домаћинства).

SAMPLE

The survey on the use of information and communication technologies in households was conducted on a representative sample of 9,034 households in the territory of Bosnia and Herzegovina. The response rate is 80.9% (7,313 households).

Узорак домаћинства Household sample	Ентитет /Entity			Укупно БиХ Total BiH	Приход /Income				
	Федерација БиХ Federation of BiH	Република Српска Republic of Srpska	Дистрикт Брчко Brčko District		Градско Urban	Остало Other	До 500 КМ Up to 500 KM	500-1000 КМ	Више од 1000 КМ More than 1000 KM
Број одговора Number of responses	4.131	2.517	665	7.313	3.023	4.290	2.567	2.382	2.364
%	56,5	34,4	9,1	100,0	41,3	58,7	35,1	32,6	32,3

Исти узорак који је употребљен код домаћинстава искоришћен је и за анкетирање лица старости од 16 до 74 године која живе на територији Босне и Херцеговине, узорак је обухватио 9 034 појединца. Стопа одговора износи 80,9% (7 313 лица).

The same sample used in households was also used for the survey of persons aged 16 to 74 years living in the territory of the Bosnia and Herzegovina, the sample included 9,034 individuals. The response rate is 80.9% (7,313 persons).

Узорак домаћинства Household sample	Пол /Gender		Укупно БиХ Total BiH	Старосна доб /Age					
	Мушки Male	Женски Female		16-24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74
Број одговора Number of responses	3.305	4.008	7.313	687	799	1.070	1.474	1.739	1.544
%	45,2	54,8	100,0	9,4	10,9	14,6	20,2	23,8	21,1

Узорак домаћинства Household sample	Укупно БиХ Total BiH	Образовни ниво испитаника Educational level of respondents			Радни статус испитаника Working status of the respondents			
		Основно или ниже средње образовање Primary or lower secondary education	Средњошколско образовање Secondary education	Више и високо образовање Tertiary education	Запослен Employed	Незапослен Unemployed	Студент Student	Остали (пензионери, неактивни) Other not in the labour force (retired, inactive)
Број одговора Number of responses	7.313	2.114	4.395	804	2.226	2.224	284	2.579
%	100,0	28,9	60,1	11,0	30,4	30,4	3,9	35,3

ГЛАВНИ ПОКАЗАТЕЉИ

Рачунари у домаћинствима

(било које врсте: *desktop, laptop, netbook, tablet*, осим *smart phone*)

Резултати истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно (ИКТ-Д) у Босни и Херцеговини, показали су сљедеће:

- 64,8% домаћинстава имају приступ рачунару
- 35,2% домаћинстава немају приступ рачунару

MAIN INDICATORS

Computers in households

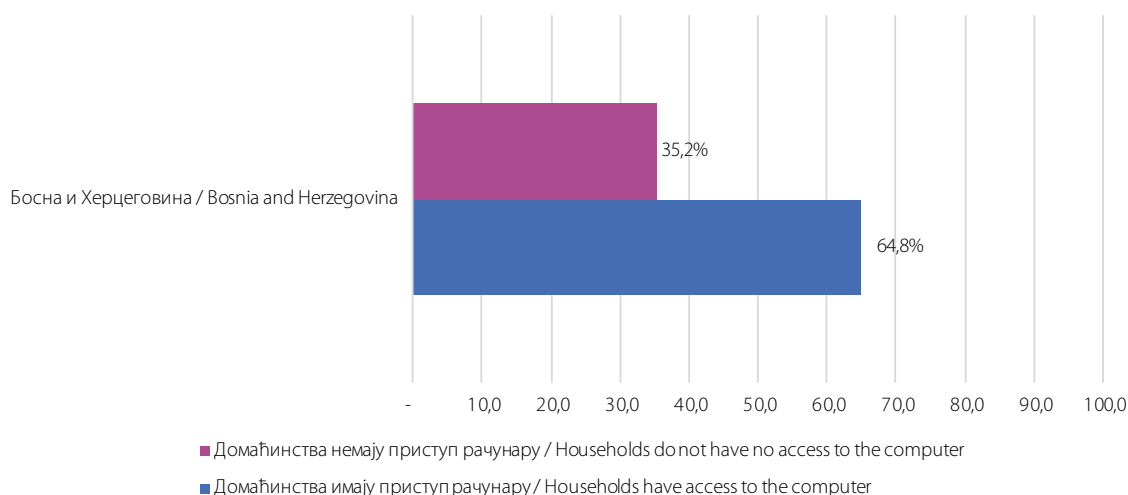
(Any type: *desktop, laptop, netbook, tablet*, except *smartphones*)

The results of the survey on the usage of information and communication technologies in households and by individuals (ICT-HH) in Bosnia and Herzegovina have shown the following:

- 63.8% of households have access to a computer
- 36.2% of households do not have computer access

Графикон 1. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, БиХ

Graph 1. Households access to the computer, BiH

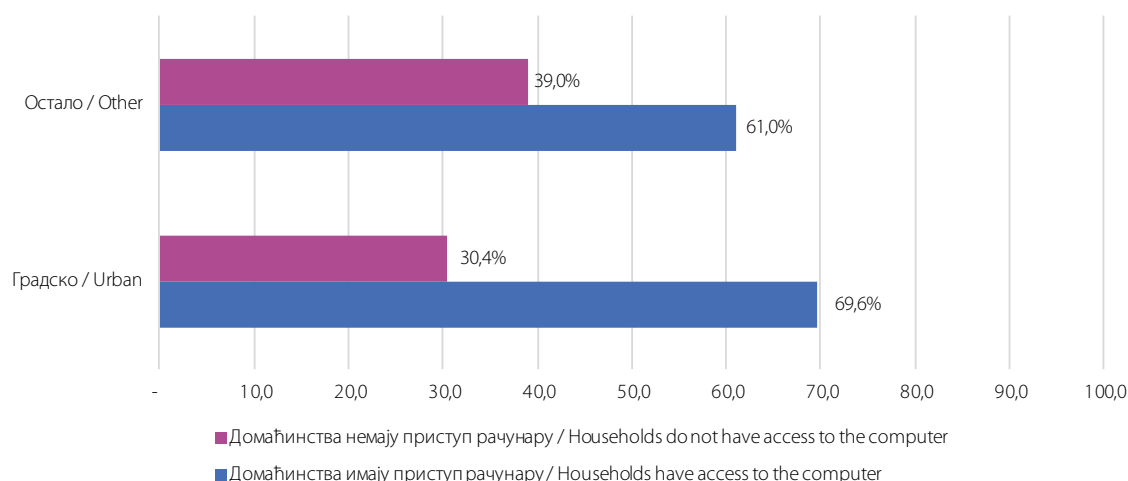


Заступљеност рачунара у домаћинствима варира зависно о типу насеља. У урбаним срединама 69,6% домаћинстава има приступ рачунару у осталим дијеловима 61,0%.

The representation of computers in households varies depending on the type of settlement. In urban areas 69.6% of households have access to a computer in other parts 61.0%.

Графикон 2. Процент домаћинстава која имају приступ рачунар, према типу насеља, БиХ

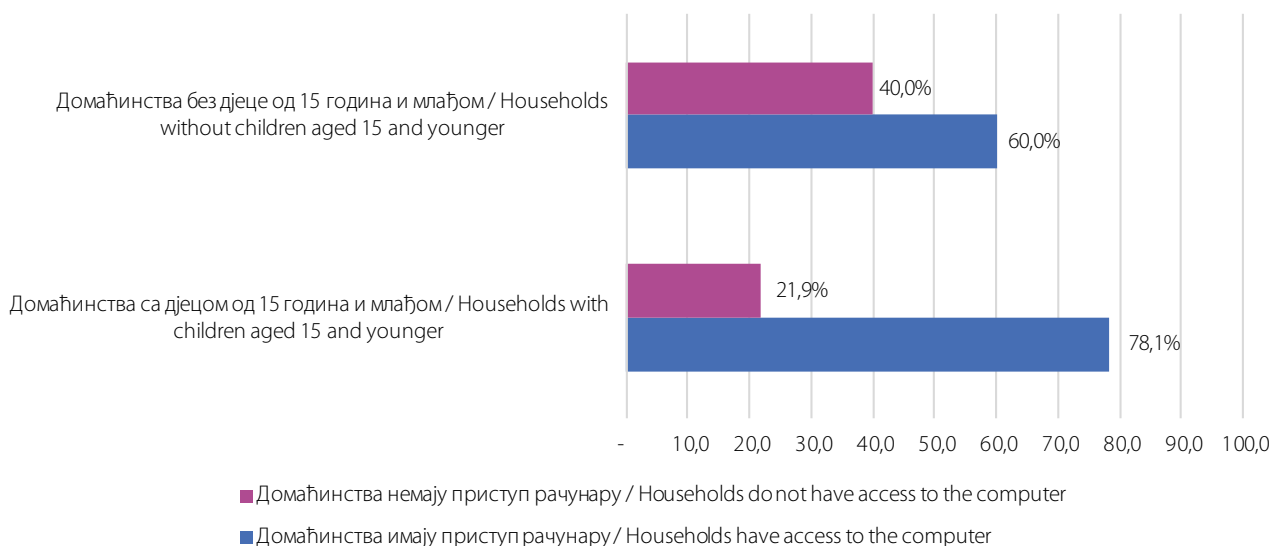
Graph 2. Percentage of households which have access to a computer, by settlement type, BiH



Разлике се могу примијетити када се упоређује приступ рачунару у домаћинствима са дјецом млађом од 16 година (78,1%) и домаћинствима без дјеце млађе од 16 година (60,0%).

Differences can be observed when comparing computer access in households with children under 16 (78.1%) and households without children under 16 (60.0%).

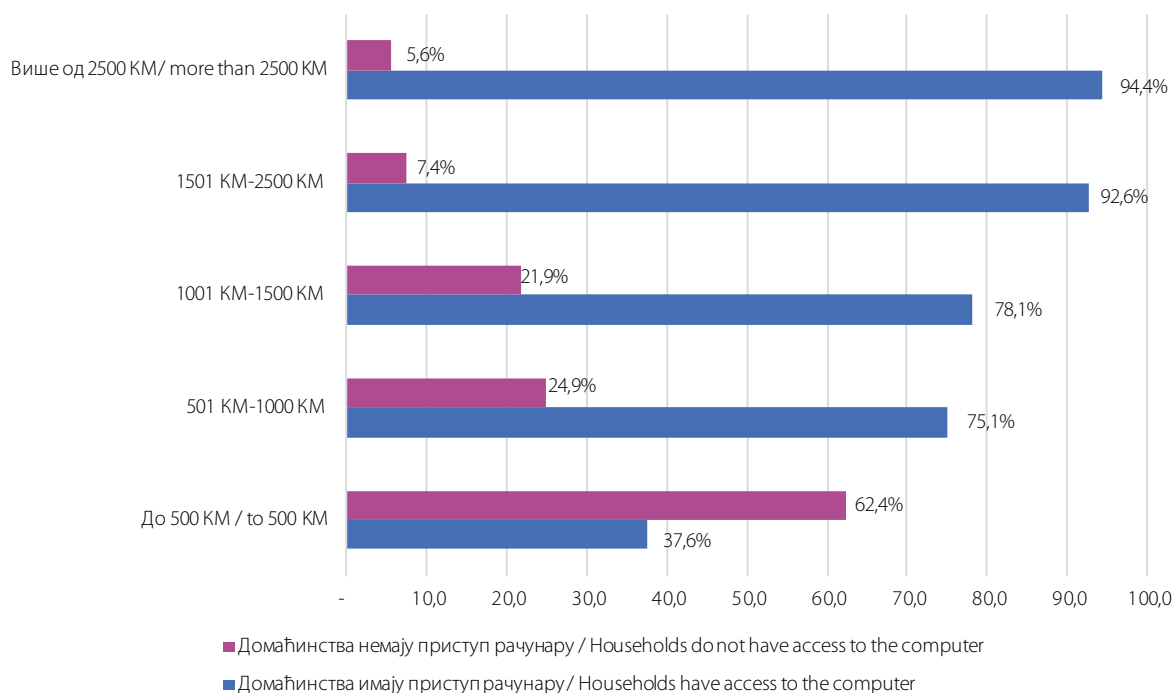
Графикон 3. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, са дјецом од 15 година и млађом, БиХ
Graph 3. Percentage of households which have access to the computer, with children aged 15 and younger, BiH



Јаз у приступу домаћинстава рачунару видљив је у структури домаћинстава по мјесечном дохотку. Приступ рачунару већином имају домаћинства са мјесечним примањима већим од 1500 КМ (92,6%), односно приходима већим од 2 500 КМ (94,4%), док удио домаћинстава са примањима до 500 КМ износи свега 37,6%.

The gap in household access to computers is visible in the structure of households by monthly income. Access to computer mostly have households with monthly income of over 1500 KM (92.6%) and revenue of more than 2,500 KM (94.4%), while the share of households with incomes up to 500 KM is only 37.6%.

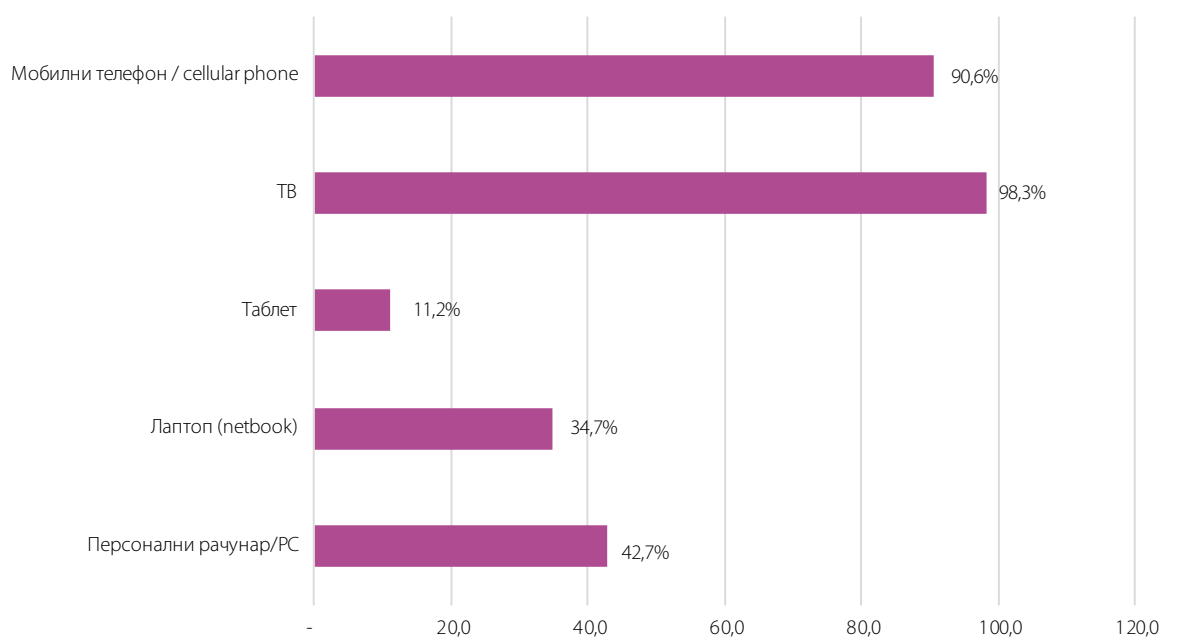
Графикон 4. Процент домаћинстава која имају приступ рачунару, према мјесечним нето приходима домаћинства, БиХ
Graph 4. Percentage of households which have access to the computer, according to monthly net income of the household, BiH



На питање које се односи на уређаје којима домаћинство има приступ, испитаници су могли да дају више одговора. Истраживање показује да 98,3% домаћинства посједује ТВ, а 90,6% домаћинства посједује мобилни телефон.

On the question relating to devices which household has access, respondents could give more than one answer. The survey shows that 98.3% of households own a TV and 90.6% of households own a mobile phone.

Графикон 5. Процент корисника рачунара, према старосној доби
Graph 5. Share of computer users, by age



Интернет у домаћинствима

Резултати истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно (ИКТ-Д) у Босни и Херцеговине, показали су сљедеће:

- домаћинстава имају приступ интернету: 72,0%
- домаћинстава немају приступ интернету: 27,3%
- домаћинстава не зна да ли има приступ интернету: 0,7%

У Босни и Херцеговини 72,0% домаћинстава има приступ интернету, што је повећање од 2,8% у односу на 2018. годину.

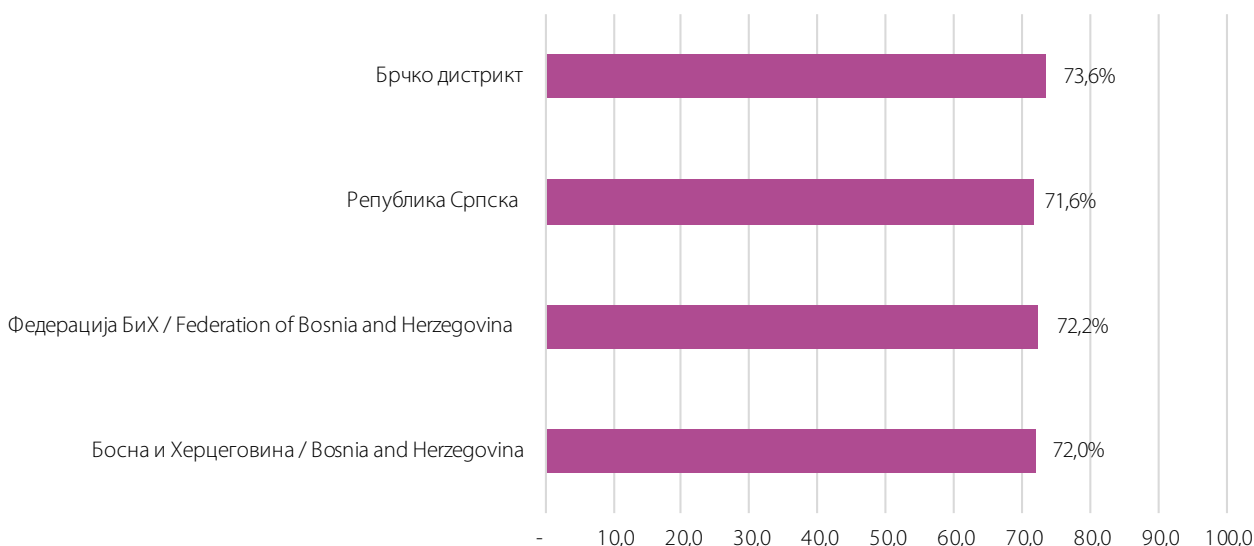
Internet in households

The results of the survey on the use of information and communication technologies in households and individually (ICT-HH) in Bosnia and Herzegovina have shown the following:

- households have access to the Internet: 72.0%
- households do not have Internet access: 27.3%
- households do not know whether it has access to the Internet: 0.7%

In Bosnia and Herzegovina, 72.0% of households have internet access, an increase of 2.8% compared to 2018.

Графикон 6. Процент домаћинства која поседују интернет прикључак, БиХ 2019
Chart 6. Percentage of households that own internet connection, BiH 2019



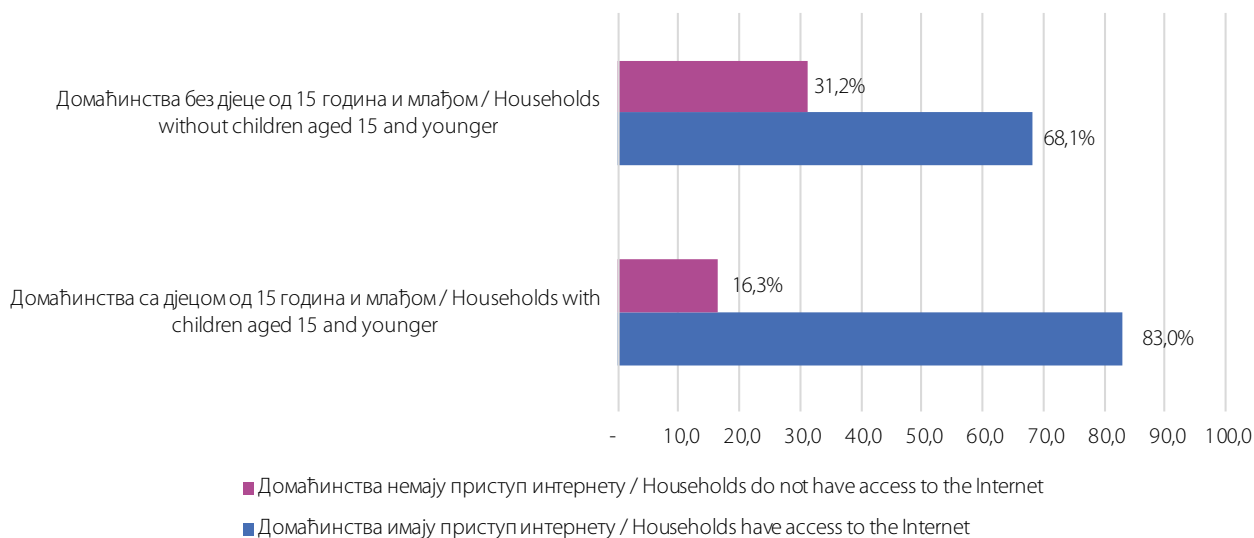
Резултати истраживања су показали да 83,0% домаћинстава која имају дјецу испод 16 година имају приступ интернету.

Резултати истраживања су показали да 68,1% домаћинстава која немају дјецу испод 16 година, имају приступ интернету.

The survey results showed that 83.0% of households with children under 16 have an internet access.

The 68.1% of households have access to the Internet, without children aged under 16.

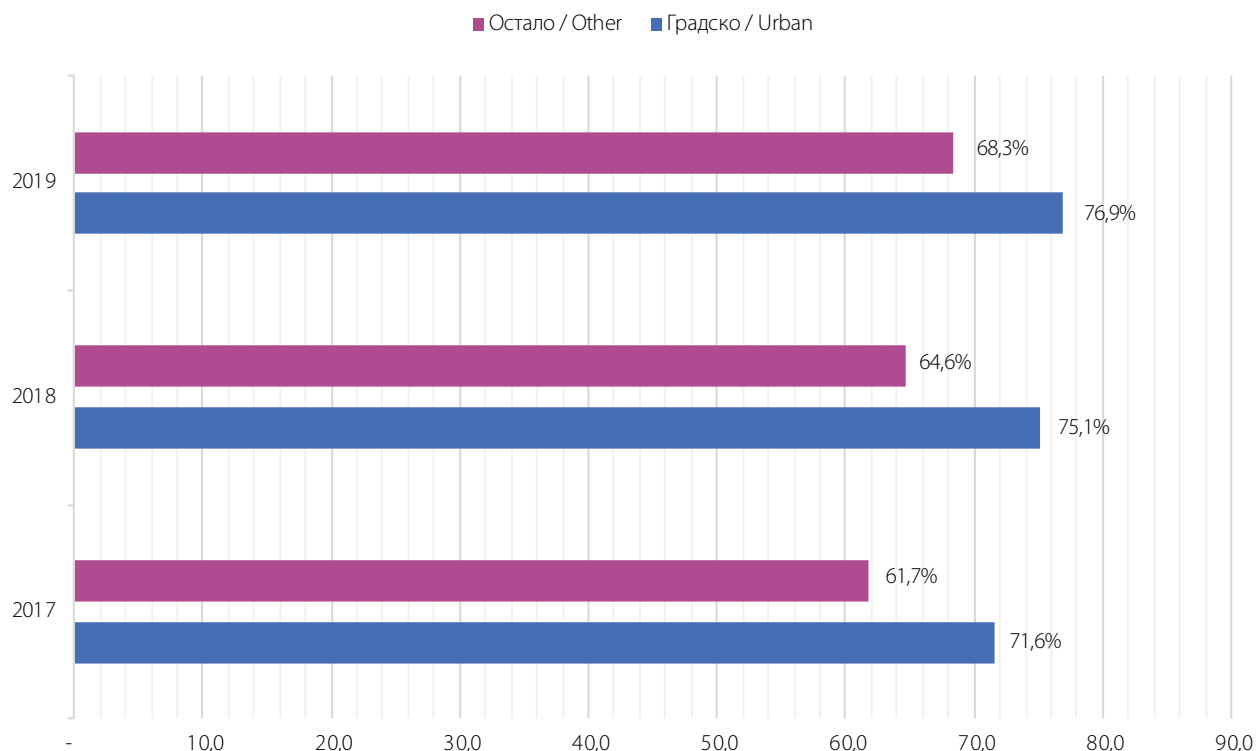
Графикон 7. Процент домаћинстава која имају приступ интернету, са дјецом од 15 година и млађом, БиХ
Graph 7. Percentage of households which have access to the Internet, with children aged 15 and younger, BiH



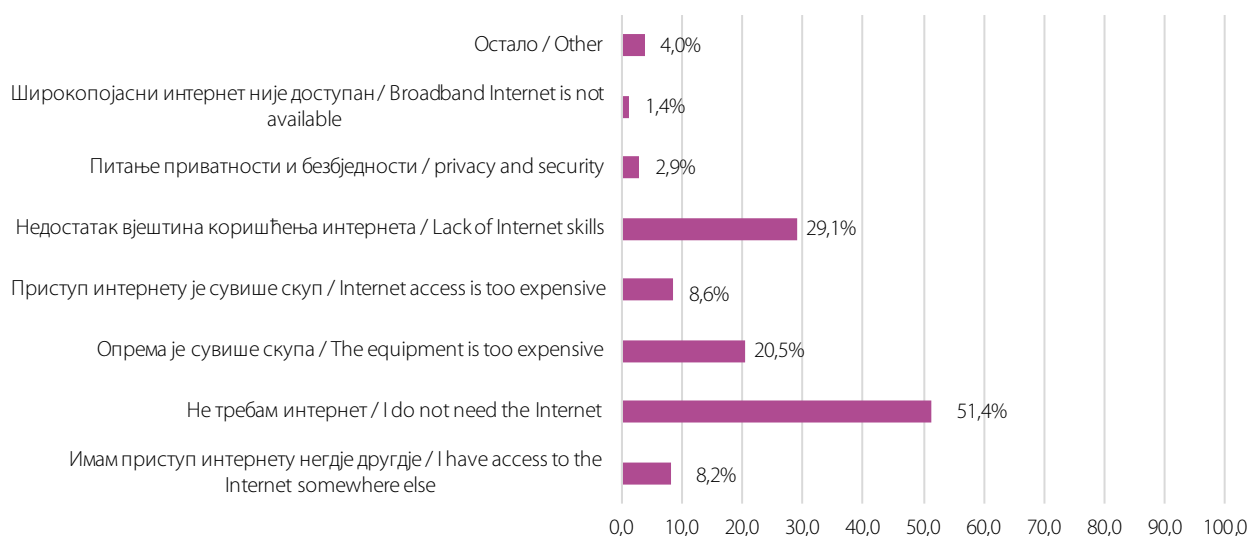
Интернет прикључак у домаћинствима варира зависно о типу насеља. У градским срединама 76,9% домаћинстава има интернет прикључак у осталим срединама 68,3%

Internet connection in households varies depending on the type of settlement. In urban areas 76.9% of households have internet connection in other areas 68.3%

Графикон 8. Процент домаћинстава која поседују интернет прикључак, према типу насеља
Graph 8. Percentage of households that own internet connection, by the type of settlement



Графикон 9. Разлог због кога домаћинства немају интернет прикључак, БиХ 2019
Graph 9. The reason why households have no internet connection, BiH 2019



Најчешће наведени разлози због којих домаћинство нема приступ интернету код куће:

- 51,4% нема потребу за интернетом
- 29,1% недостатак вјештина

Most common reasons why a household does not have internet access at home::

- 51,4% *There is no need for the internet*
- 29.1% *Lack of skills*

Појединци: употреба рачунара¹
(Рачунар је стони рачунар, лаптоп, netbook или таблет рачунар)

Individuals: use of computers¹
(Computers are: desktop, laptop, netbook, tablet)

У Босни и Херцеговини је 62,2% лица у посљедња три мјесеца користило рачунар, 2,2% лица је користило рачунар прије више од три мјесеца, а 6,9% прије више од годину дана. Чак 28,7% лица никада није користило рачунар.

In Bosnia and Herzegovina, in the last three months 62.2% of persons used a computer, 2.2% of persons use the computer more than three months, and 6.9% more than a year ago. Even 28.7% of respondents have never used a computer.

Удио корисника рачунара по полу:

Share of computer users by gender:

- Мушкарци: 63,7%
- Жене: 60,9%

- Males: 63,7%
- Females: 60,9%

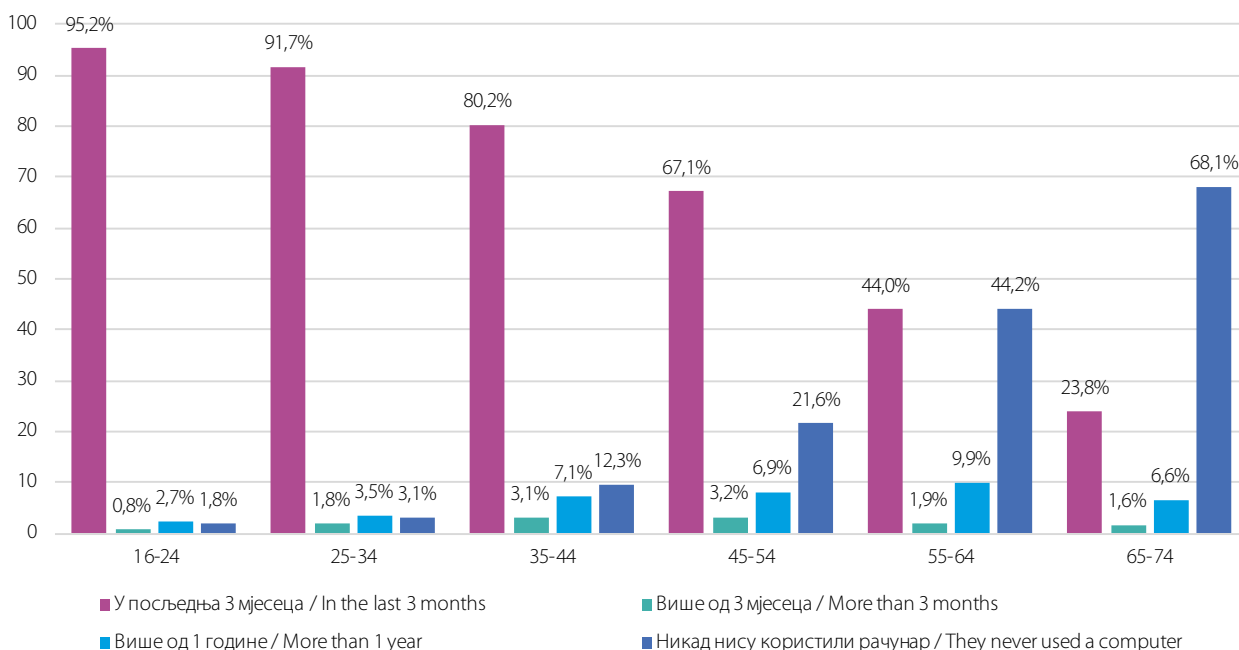
Удио корисника рачунара према старосној доби:

Share of computer users by age:

- старосне доби од 16-24: 95,2%
- старосне доби од 25-54: 77,2%
- старосне доби од 55-74: 35,2%

- 95.2% of the age of 16-24;
- 77.2% of the age of 25-54;
- 35.2% of the age of 65-74.

Графикон 10. Процент корисника рачунара, према старосној доби
Graph 10. Percentage of computer users, by age



Удио корисника рачунара према образовном (у посљедња 3 мјесеца) нивоу испитаника:

Share of computer users (in the last three months), by educational attainment level:

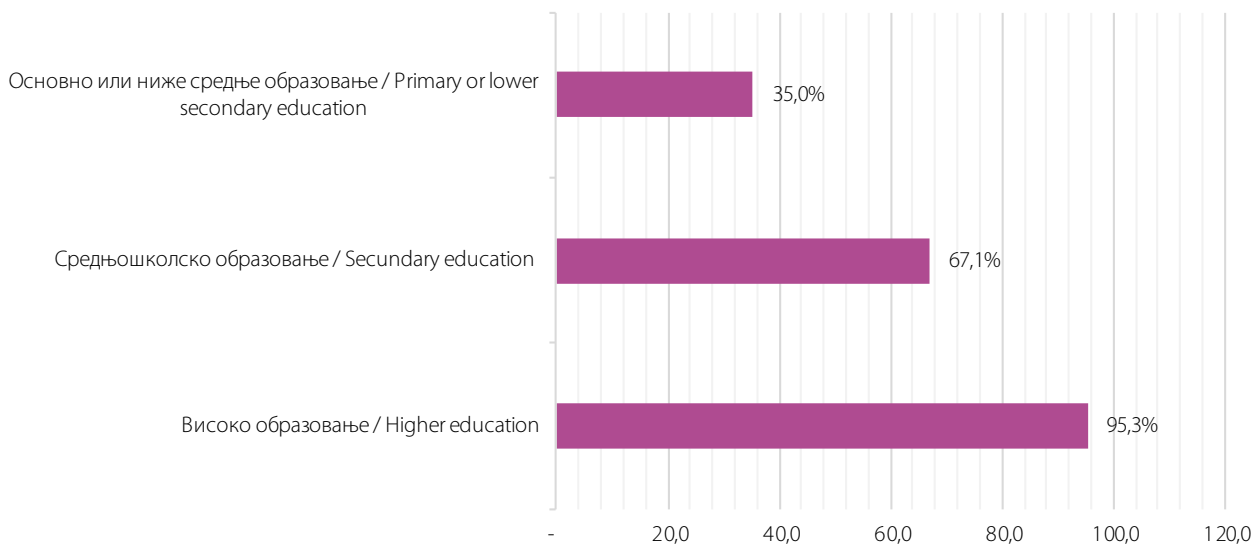
- лица са вишим и високим образовањем: 95,3%
- лица са средњим образовањем: 67,1%
- лица са основним или ниже средњим образовањем: 35,0%

- persons with higher education: 95.3%
- persons with secondary education: 67.1%
- persons with primary or lower secondary education: 35.0%

¹ Референтни период I квартал 2019.

¹ Reference period I quarter 2019

Графикон 11. Удио корисника рачунара (у посљедња три мјесеца), према нивоу образовања, Босна и Херцеговина
Graph 11. The share of computer users (in the last three months), by education level, Bosnia and Herzegovina



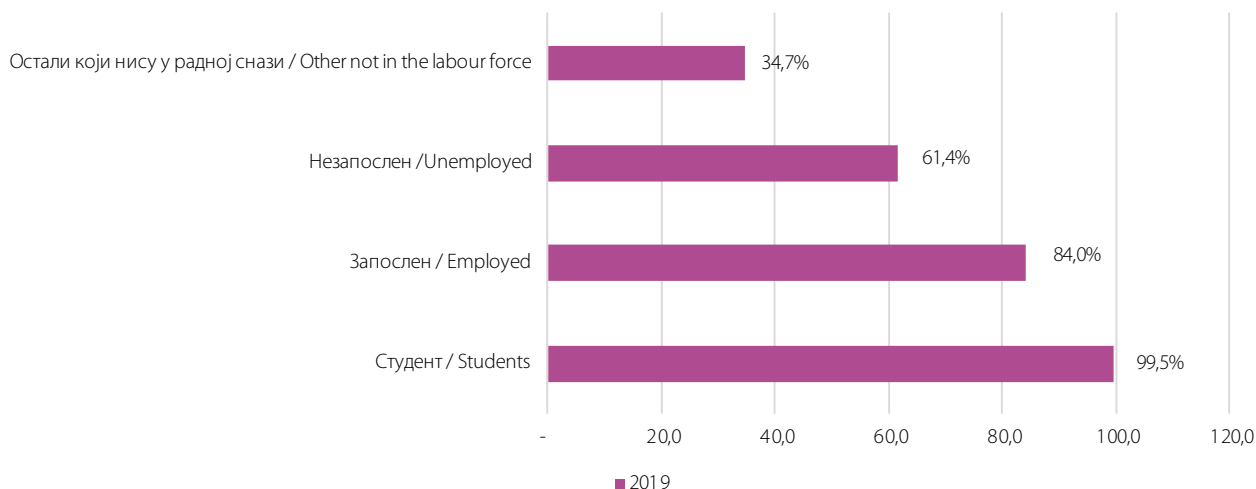
Удио корисника рачунара (у посљедња 3 мјесеца) према радном статусу испитаника:

- Студенти: 99,5%
- Запослени: 84,0%
- Незапослени: 61,4,0%
- Остали (пензионери, неактивни и сл.)/34,7%

Share of computer users (in the last three months), by to employment situation:

- Student: 99.5%
- Employed: 84.0%
- Unemployed: 61.4%
- Other not in the labour force (retired, inactive, etc.): 34.7%

Графикон 12. Удио корисника рачунара (у посљедња три мјесеца), према радном статусу, Босна и Херцеговина
Graph 12. The share of compute users (in the last three months), according to the working status, Bosnia and Herzegovina



Појединци: употреба интернета

У Босни Херцеговини је 70,0% лица користило интернет у посљедња три мјесеца, 0,9% испитаника користило је интернет прије више од три мјесеца, а 3,0% прије више од годину дана. Испитаници који никад нису користили интернет је 26,1%.

Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), према нивоу образовања:

- лица с вишим и високим образовањем: 95,2%
- лица са средњим образовањем: 76,6%
- лица са основним или ниже средњим образовањем: 42,0%

Individuals: use of the Internet

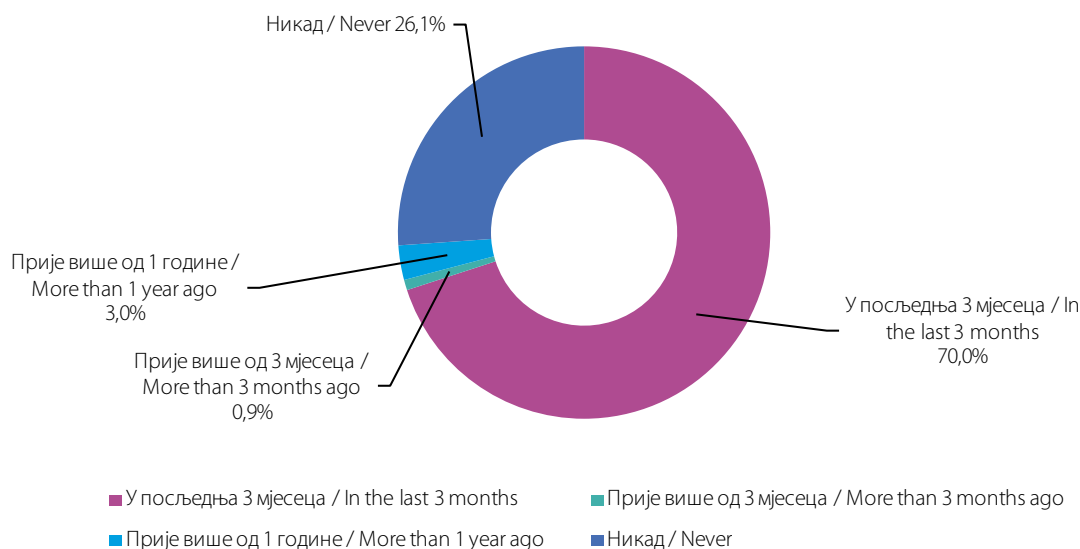
In Bosnia-Herzegovina, 70,0% of persons used the Internet during the last three months, 0.9% of respondents used the internet more than three months ago, and 3.0% more than a year ago. 26.1% of respondents never used the Internet.

Share of Internet users (in the last three months), by educational attainment level:

- persons with higher education: 95.2%
- persons with secondary education: 76.6%
- persons with primary or lower secondary education: 42.0%

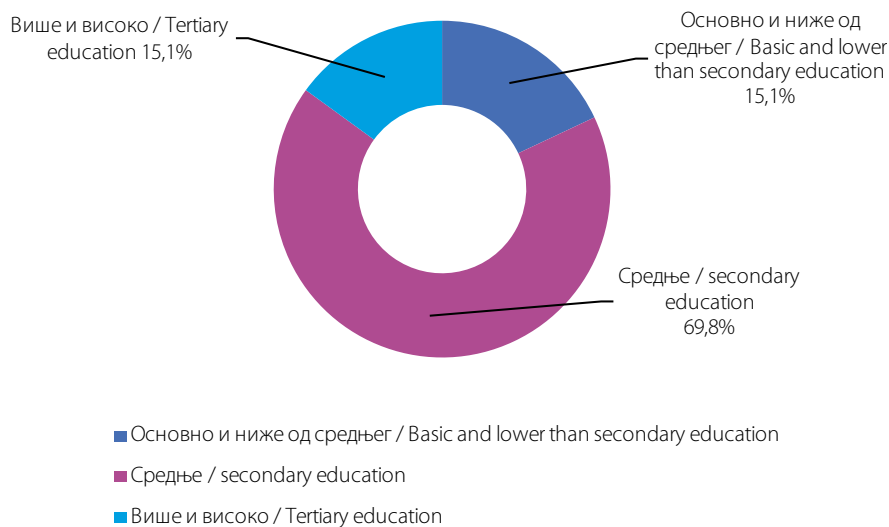
Графикон 13. Лица која су користила интернет

Graph 13. Persons who used the Internet

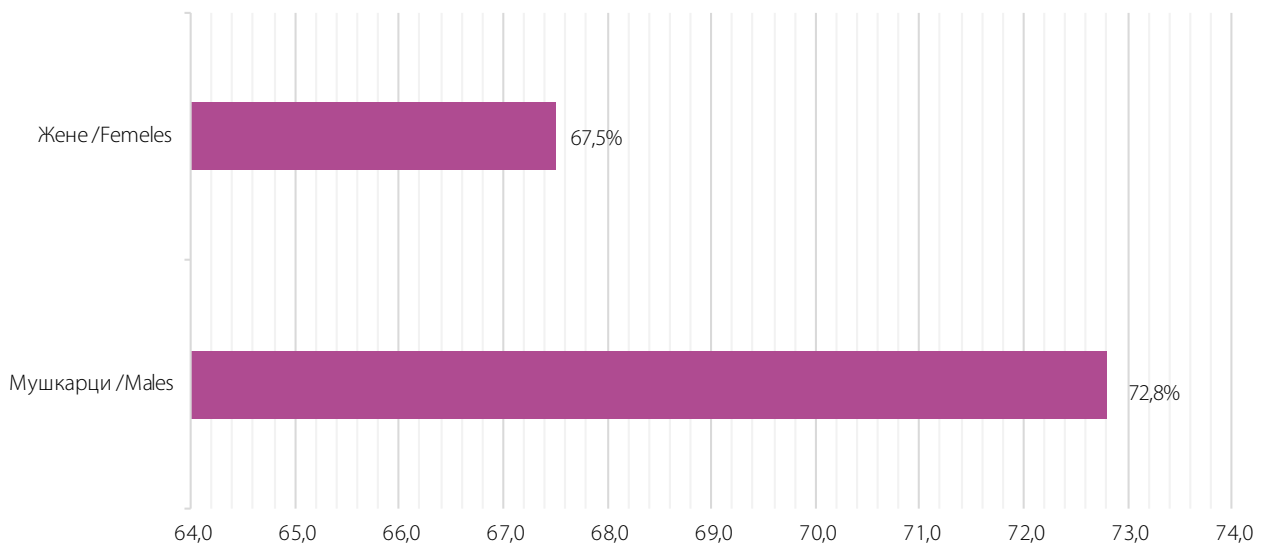


Графикон 14. Структура образовања корисника интернета

Graph 14. Structure of education of Internet users



Графикон 15. Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), према полу, Босна и Херцеговина
Graph 15. The share of Internet users (in the last three months), by gender, Bosnia and Herzegovina



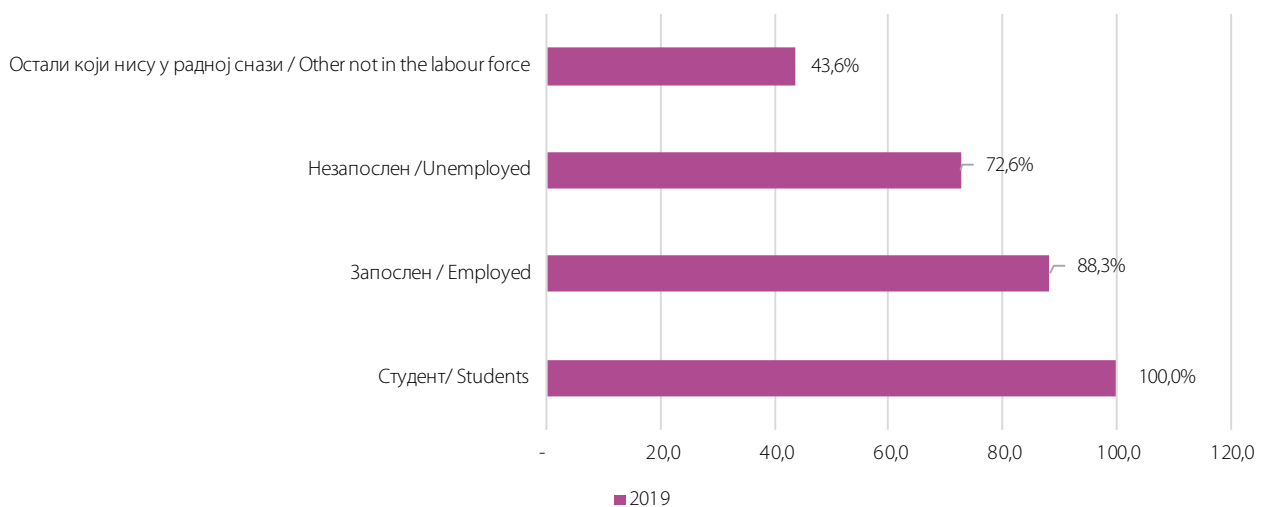
Процент корисника интернета у задња три мјесеца, према радном статусу:

- 88,3% запослених лица;
- 72,6% незапослених лица;
- 100,0% студената;
- 43,6% осталих (пензионери, неактивна лица)

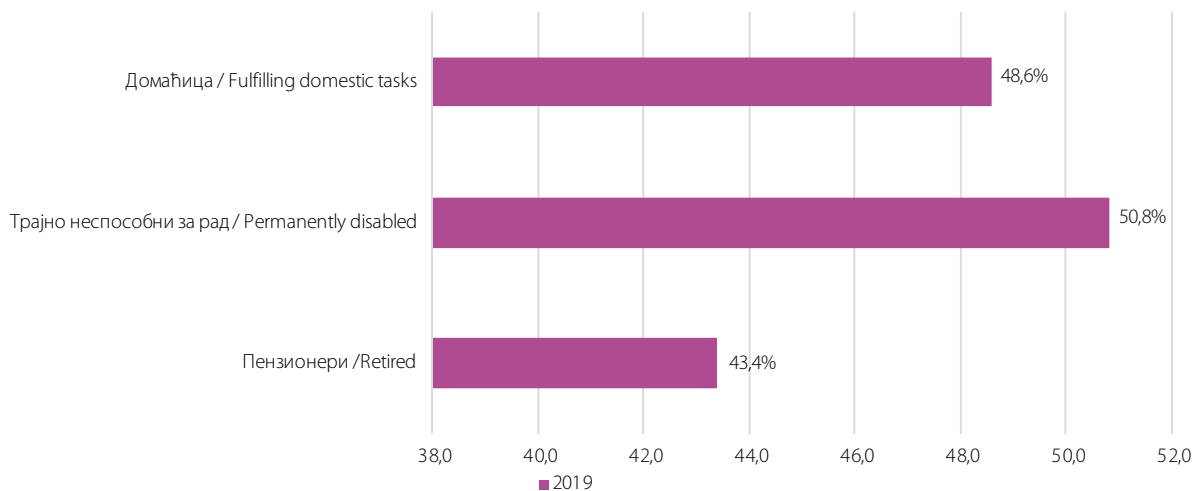
The share of Internet users is three months, by to the working status:

- 88.3% of employed persons;
- 72.6% of unemployed persons;
- 100.0% of students;
- 43.6% of others (pensioners, inactive persons)

Графикон 16. Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), према радном статусу, Босна и Херцеговина
Graph 16. The share of Internet users (in the last three months), by to employment situation, Bosnia and Herzegovina



Графикон 17. Удио корисника интернета (у посљедња три мјесеца), испитаници који нису у радном сатусу, БиХ
Graph 17. The share of Internet users (in the last three months), Other not in the labour force respondents, BiH



На питање колико су често, у просјеку, користили интернет током посљедна три мјесеца, 92,9% испитаника одговорило је: сваког дана или скоро сваког дана.

Више од 1.350.000 лица користи интернет неколико пута дневно.

Резултати истраживања показали су сљедеће:

- старосне доби од 16-24 године, 94,6% испитаника користи интернет неколико пута дневно;
- старосне доби од 25-54 године, 75,7% испитаника користи интернет неколико пута дневно;
- старосне доби од 55-74 године, 32,1% испитаника користи интернет неколико пута дневно.

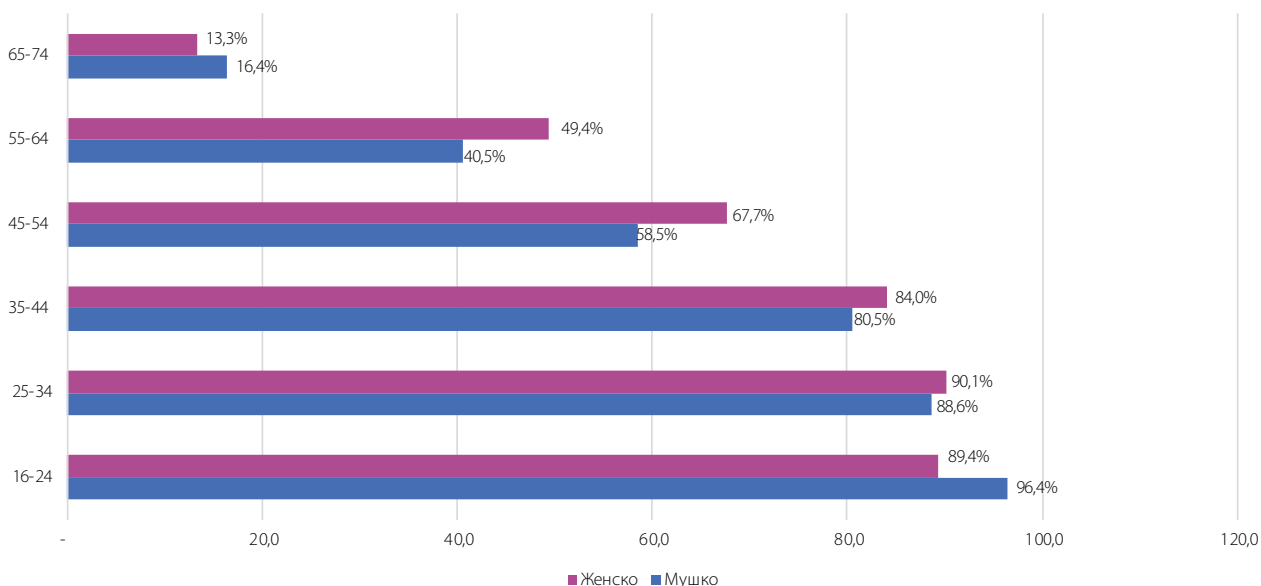
When asked how often they used the Internet for the last three months on average, 92.9% respondents answered: every day or almost every day

More than 1,350,000 people use the Internet several times during the day

The results of the survey showed the following:

- 94.6% of respondents use the Internet several times during the day, age 16-24;
- 75.7% of respondents use the Internet several times during the day, age 25-54
- 32.1% of respondents use the internet several times during the day, age 55-74.

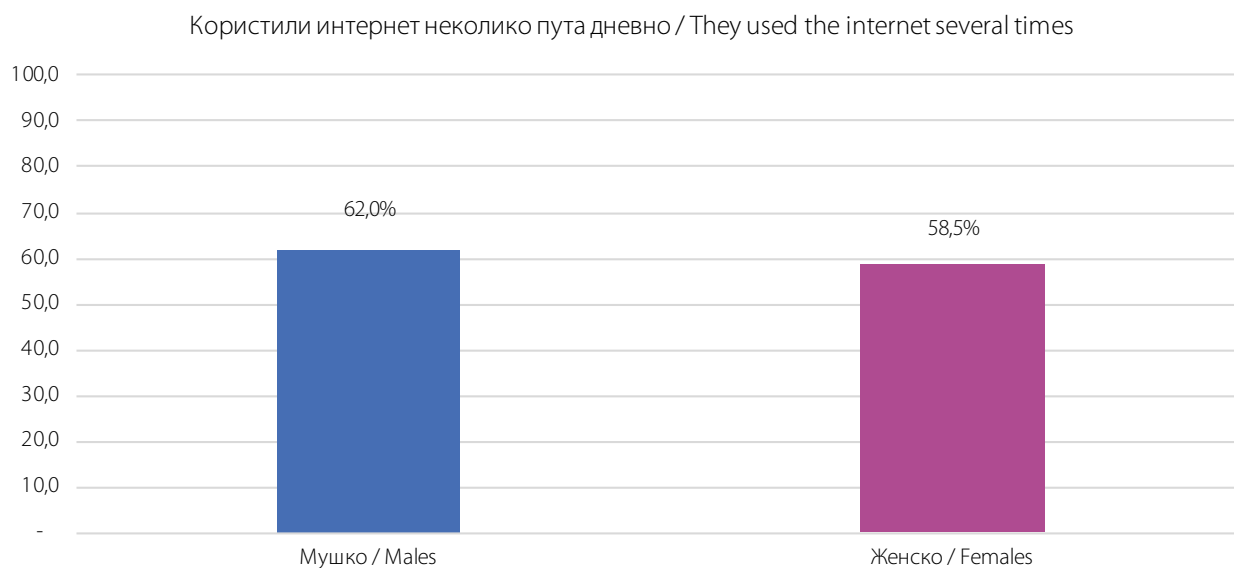
Графикон 18. Коришћење интернета (неколико пута дневно), према полу и старости, Босна и Херцеговина, 2019
Graph 18. Internet usage (several times during the day), by sex and age, Bosnia and Herzegovina, 2019



Анализа испитаника према полу показује да интернет користи неколико пута дневно 62,0% лица мушког пола, а 58,5% лица женског пола користило интернет.

An analysis of respondents by gender shows that Internet usage several times during the day, 62.0% of males and 58.5% females used the Internet.

Графикон 19. Удио корисника интернета (неколико пута дневно) према полу
Graph 19. The share of Internet users (several times during the day), by gender

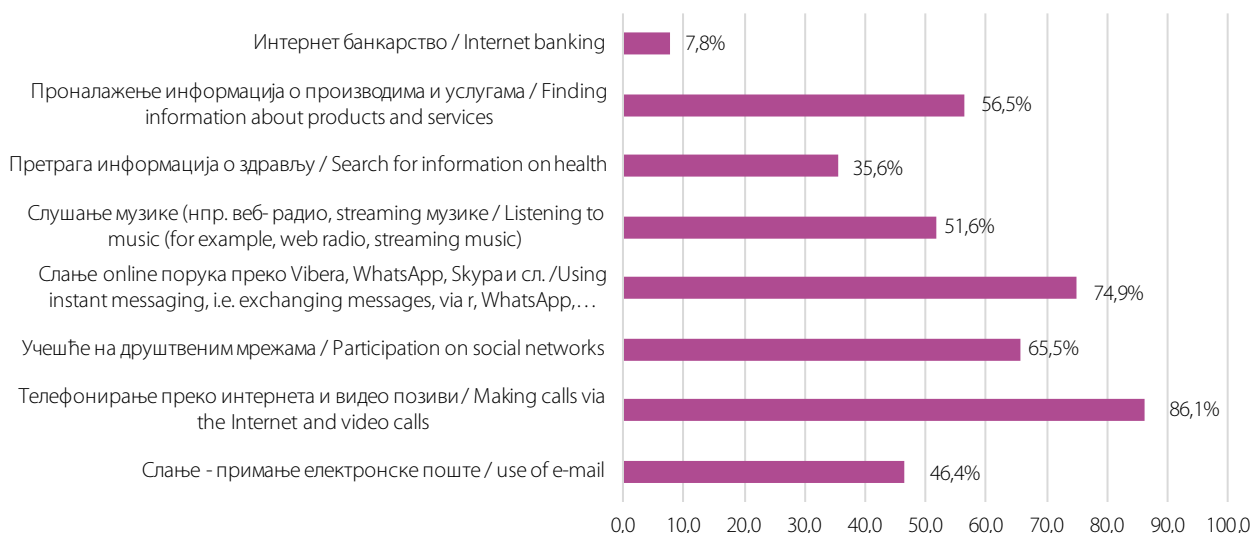


Испитаници који су користили интернет током посљедња три мјесеца, интернет у великој мјери користили за телефонирање преко интернета и видео позиви (86,1%), слање online порука преко Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, итд. (74,9%), учешће на друштвеним мрежама (65,5%), читање интернет портала, online новина, часописа (62,5%), проналажење информација о производима и услугама (56,5%), учешће на друштвеним мрежама као што су Facebook и Twitter (65,7%), значајан број испитаника користили су интернет за слушање музике (веб- радио, streaming музике) (51,6%).

During the last three months, respondents have largely used the Internet for phone calls over the Internet and video calls (86.1%), using instant messaging, i.e. exchanging messages, for example, via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber (74.9%), participating in social networks (65.5%), Reading online news sites / newspapers / news Magazines (62.5%), finding information about products and services (56.5%), participation on social networks like Facebook and Twitter (65.7%), a significant number of respondents used the internet to listening to music (e.g. web radio, music streaming) (51.6%).

Графикон 20. Најчешћи типови коришћења интернета (у приватне сврхе) у посљедња три мјесеца у процентима, Босна и Херцеговина, 2019

Graph 20. The most common types of internet use (for private use) in the last three months, in percentages, Bosnia i Herzegovina 2019



Интернет популација од 16 до 24 године најчешће је користила интернет за телефонирање преко интернета и видео позиви са 96,7 %.

Интернет популација од 65 до 74 године, најчешће је користила интернет за телефонирање и видео позиве 84,7%.

Слање online порука преко Skype, Messenger, WhatsApp, Viber и сл., највише је користила интернет популација од 55 до 64 године, 86,9%.

Услуге интернет банкарства највише користи популација од 16-24 и он износи 10,9%.

The Internet population of 16 to 24 years is the most common use of the Internet for making calls and internet video calls with 96.7%.

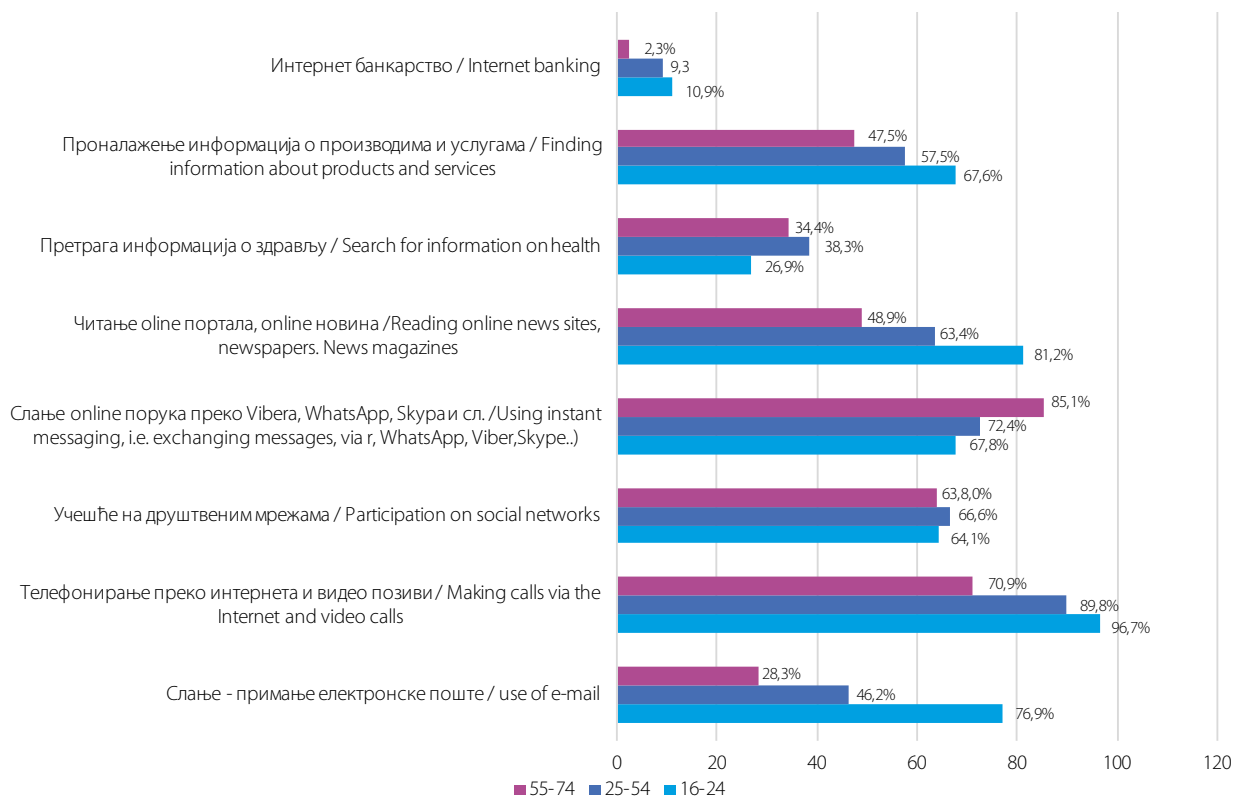
Internet populations from 65 to 74, most often used the Internet for making calls and internet video calls 84.7%.

Using instant messaging, i.e. exchanging messages, for example, via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber was most used by the Internet population of 55 to 64 years, 86.9%.

Internet banking services are mostly used by the population of 16-24 and it is 10.9%.

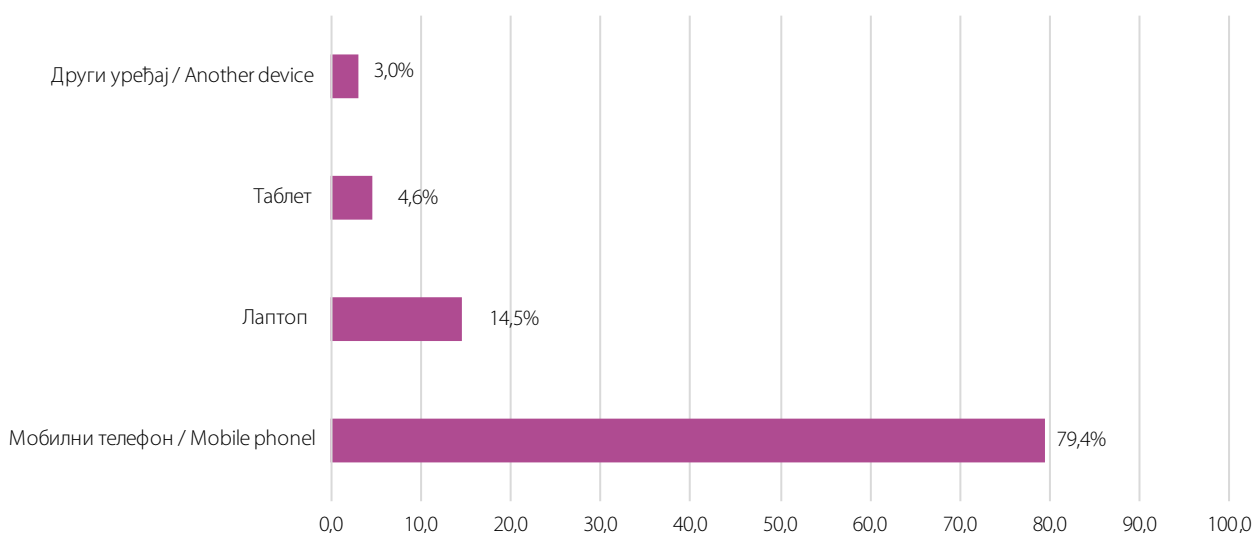
Графикон 21. Најчешћи типови коришћења интернета (у приватне сврхе) у посљедња три мјесеца у процентима, по старосној доби

Graph 21. The most common types of internet use (for private use) in the last three months, in percentages, by age



Графикон 22. Мобилни уређаји који се користе за приступ интернету, ван куће или посла, у посљедња 3 мјесеца

Graph 22. Mobile devices to access the Internet away from home or do business in the last 3 months



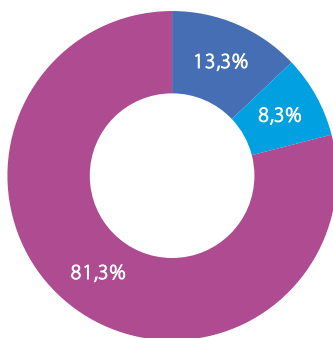
На питање „Користе ли веб-страницу или апликацију ради резервације смјештаја (собе, апартмана, куће, викендице за одмор) у посљедњих 12 мјесеци“, интернет корисници су одговорили²:

- Да, посредничке веб-странице или апликације посвећене резервацији смјештаја (као што је (Airbnb, Booking) 13,3%
- Да, друге веб-странице и апликације (укључујући друштвене мреже) 8,3%
- Не, нисам 81,3%

To the question „Have you used any website or app to arrange an accommodation (a room, apartment, house, holiday cottage, etc.) in the last 12 months“, the results showed the following²:

- Yes, intermediary websites or apps dedicated to arranging accommodation such as (Airbnb, Booking) 13,3%
- Yes, other websites or apps (including social networks) 8,3%
- No, I have not 81,3%

Графикон 23. Користе ли веб-страницу или апликацију ради резервације смјештаја (собе, апартмана, куће, викендице за одмор) у посљедњих 12 мјесеци
Graph 23. Have you used any website or app to arrange an accommodation (a room, apartment, house, holiday cottage, etc.) from another private individual in the last 12 months



- Да, користио/ла сам веб-странице или апликације (као што су Airbnb и Booking сл.) / Yes, intermediary websites or apps dedicated to arranging accommodation such as Airbnb, Booking),
- Да, друге веб-странице и апликације (укључујући друштвене мреже) / Yes, other websites or apps (including social networks)
- Не, нисам / No, I have not.

На питање „Да ли сте користили било коју веб-страницу или апликацију да би договорили услугу превоза (нпр. аутомобилом) од другог лица у посљедњих 12 мјесеци“, резултати истраживања су показали сљедеће³:

- Да, посредничке веб-странице или апликације посвећене организацији услуге превоза 2,6%
- Да, друге веб-странице или апликације (укључујући друштвене мреже) 2,6%
- Не, нисам 95,6%

To the question „Have you used any website or app to arrange a transport service (e.g. by car) from another private individual in the last 12 months“, the results showed the following³:

- Yes, intermediary websites or apps dedicated to arranging transport services 2,6%
- Yes, other websites or apps (including social networks) 2,6%
- No, I have not 95,6%

² Подаци се односе на интернет популацију односно на оне појединце који користе интернет у задња 3 мјесеца.

² Data refer to the Internet population, or to those individuals who have been using the Internet in the last 3 months.

³ Подаци се односе на интернет популацију односно на оне појединце који користе интернет у задња 3 мјесеца.

³ Data refer to the Internet population, or to those individuals who have been using the Internet in the last 3 months.

Јавна управа

Истраживање показује да 25,3% испитаника који су користили интернет у приватне сврхе, у посљедњих 12 мјесеци, користили су електронске сервисе јавне управе (e-government).

Истраживање је показало и да је 20,9% интернет популације користило интернет за добијање информација са веб-сајта јавних институција, а 14,0% интернет популације је слало путем интернета попуњене обрасце јавној управи.

Интернет популација старосне доби од 35-44 године је највише користила услуге јавне управе, 30,9%.

E-government

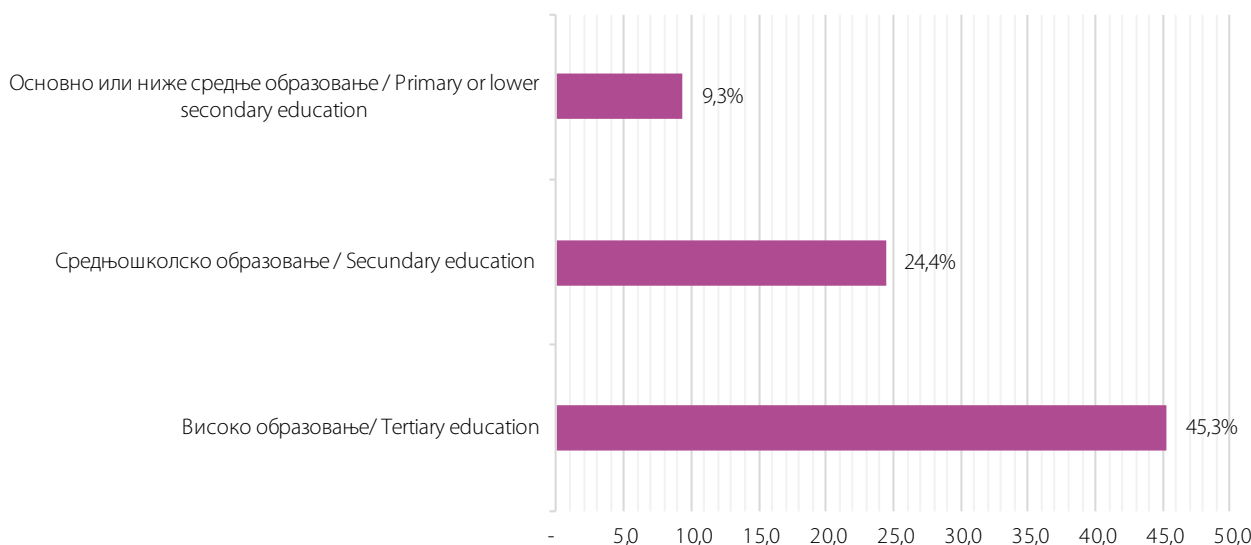
The survey shows that 25.3% of respondents who use the Internet for private purposes in the last 12 months, used electronic government services (e-government).

The survey also showed that 20.9% of the internet population used the Internet to obtain information from the public institution's website, and 14.0% of the internet population sent via Internet filled forms to the public administration.

The Internet population aged 35-44 was mostly used by public administration services, 30.9%.

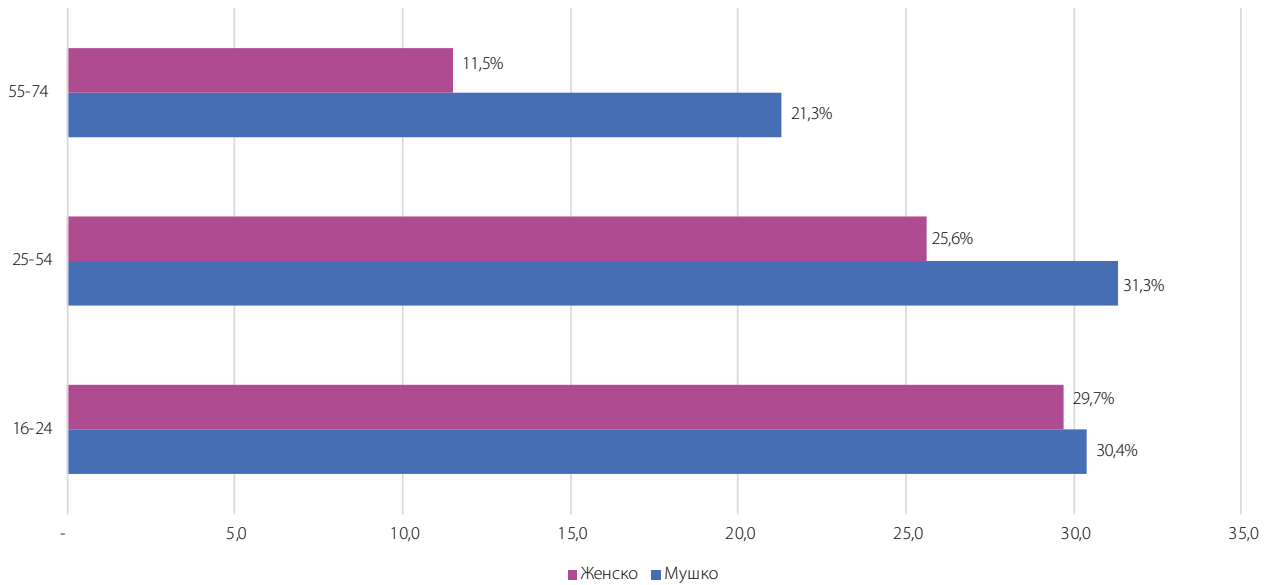
Графикон 24. Употреба интернета ради коришћења услуга јавне управе у посљедњих 12 мјесеци, према нивоу образовања

Graph 24. Use of the Internet in order to use services or services of public administration in the last 12 months, by education level



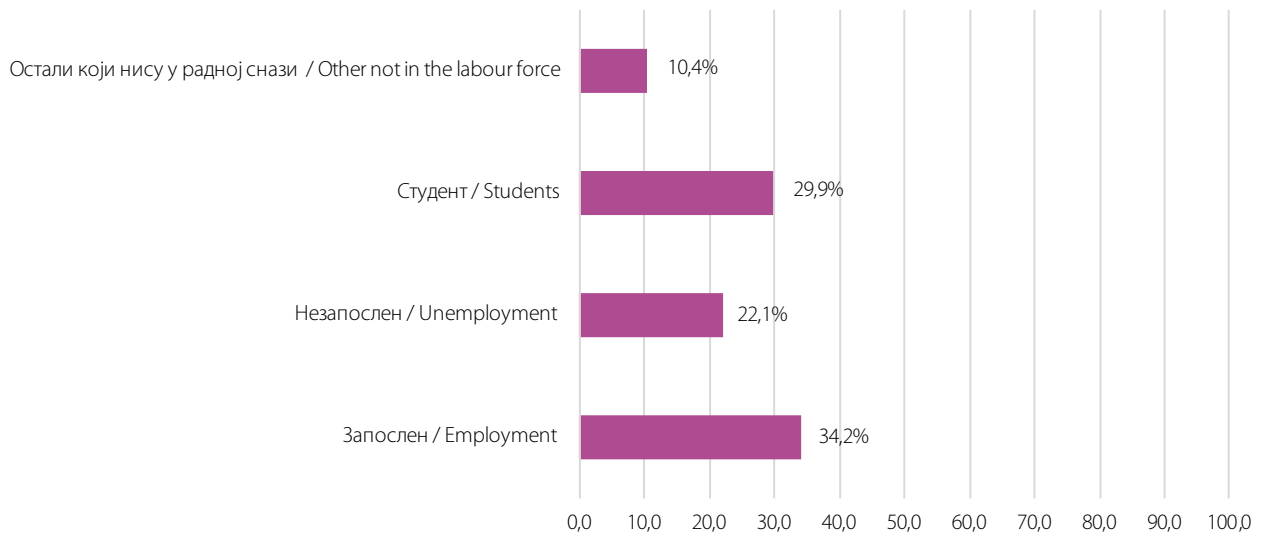
Графикон 25. Употреба интернета ради коришћења услуга јавне управе у посљедњих 12 мјесеци, према полу и старости

Graph 25. Use of the Internet in order to use services or services of public administration in the last 12 months, by sex and age



Графикон 26. Употреба интернета ради коришћења услуга јавне управе у посљедњих 12 мјесеци, према радном статусу

Graph 26. Use of the Internet in order to use services or services of public administration in the last 12 months, by employment situation



Електронска трговина

Када је ријеч о временском оквиру у ком су корисници интернета куповали/поручивали робу или услуге путем интернета, 25,5% интернет корисника обавило је куповину/наруџбу у посљедња три мјесеца, 6,6% прије више од три мјесеца, а 4,3% прије више од годину дана.

Чак 63,7% корисника интернета никада није куповало/поручивало робу или услуге путем интернета.

У односу на 2018. годину, број лица која су куповала /поручивала робу или услуге путем интернета повећао се за око 7%.

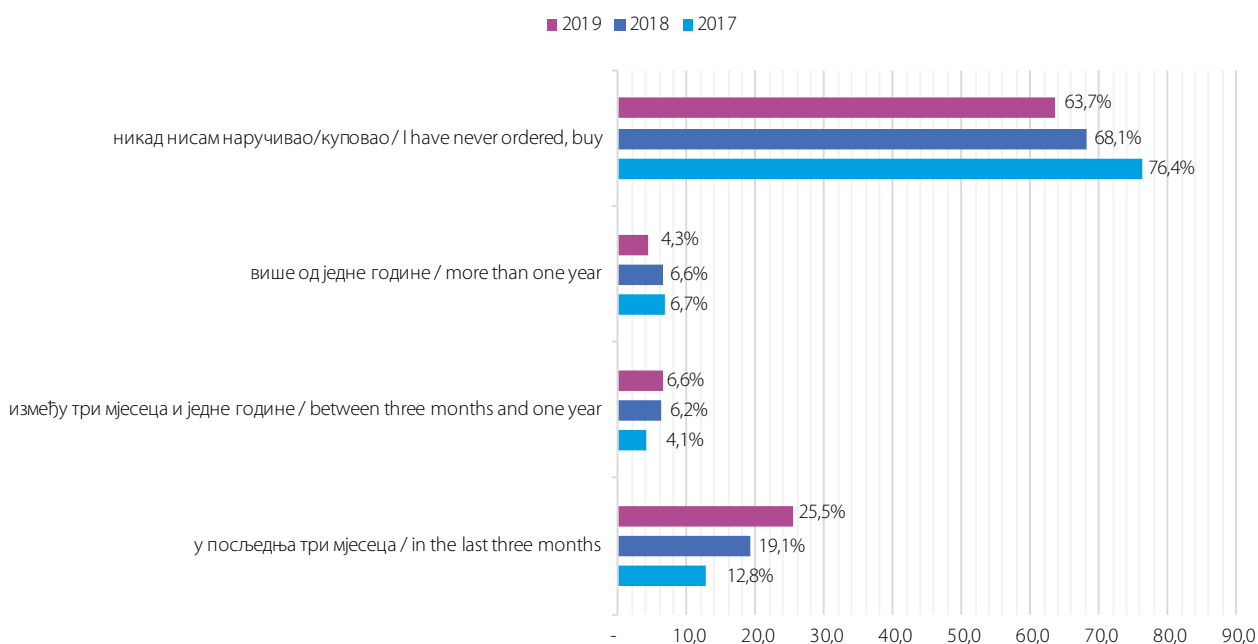
e-commerce

As for the time frame in which the internet users bought/ ordered goods or services over the Internet, 25.5% of users conducted a purchase/order in the last three months, 6.6% more than three months ago, and 4.3% more than a year ago.

Even 63.7% of Internet users have never purchased / ordered goods or services over the Internet.

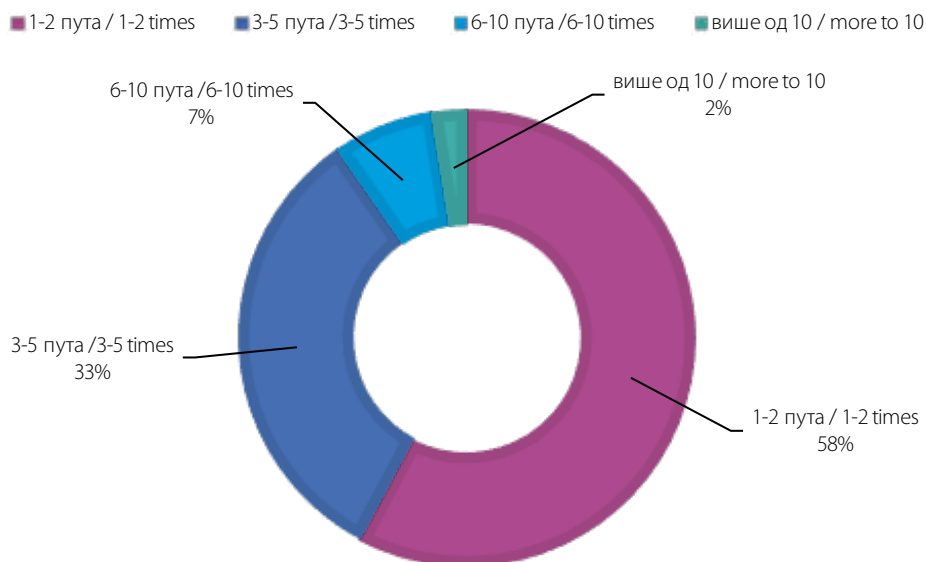
Compared to 2018, the number of people who bought / ordered goods or services over the Internet has increased by about 7%.

Графикон 27. Посљедњи пут (у приватне сврхе) купили/наручили робу или услуге путем интернета
Graph 27. Last time (for private purposes) they bought / ordered goods or services via the Internet



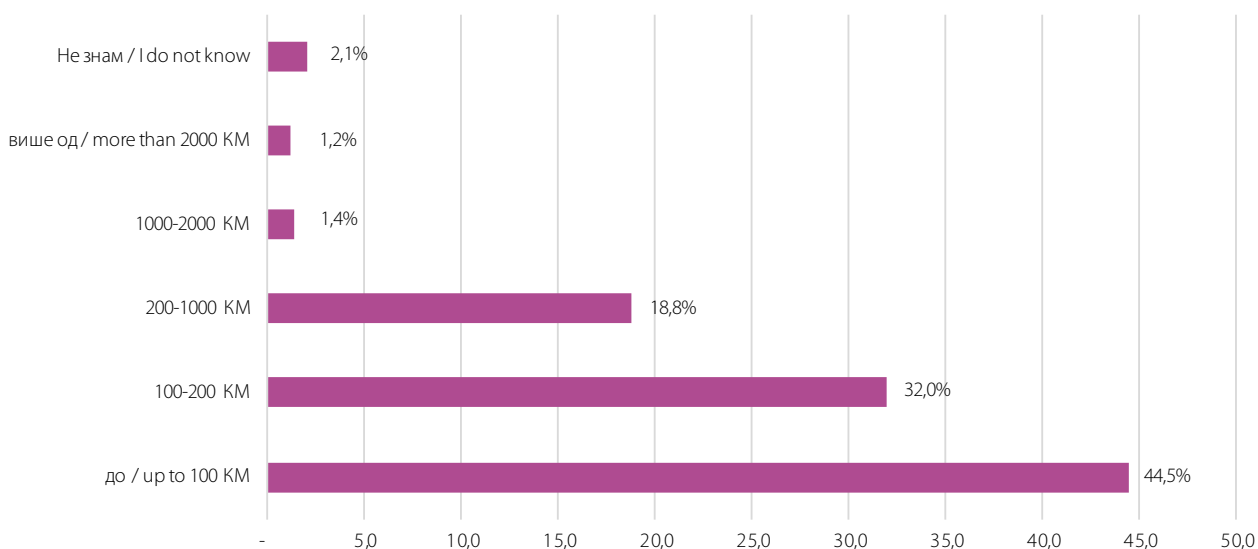
Графикон 28. Колико често сте куповали/нарочивали робу или услуге путем интернета у приватне сврхе у посљедња 3 мјесеца

Graph 28. How often have you purchased/ordered goods or services over the Internet for private purposes in the last 3 months



Графикон 29. Новчани износ купљене/нарочене робе или услуге (појединци који су куповали задњих 3 мјесеца)

Graph 29. Amount purchased / ordered goods or services (individuals who bought the last 3 months)



Појединци најчешће су нарочивали производе или услуге путем интернета у посљедњих 12 мјесеци:

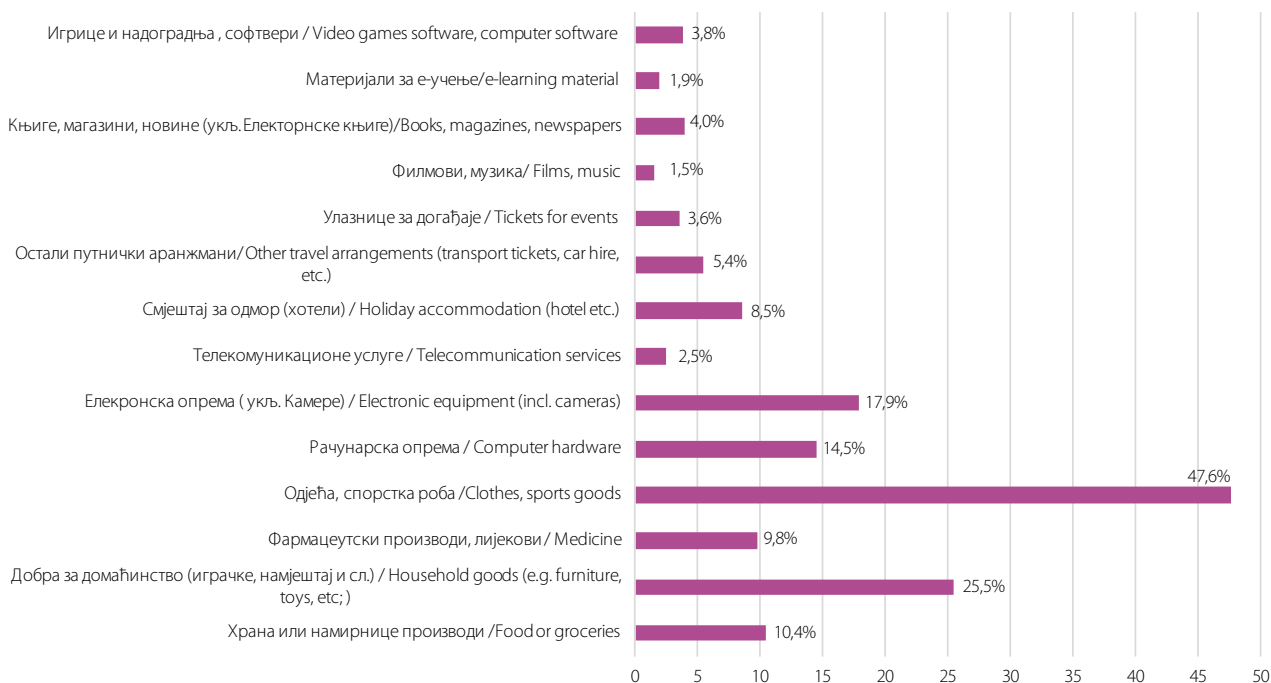
- одјећу и спортску опрему 47,6%;
- добра за домаћинства (намјештај, играчке...) 25,5%;
- електронска опрема 17,9%;
- рачунарска опрема 14,5%;

Most often individuals have ordered products or services online over the last 12 months::

- clothing and sports equipment 47,6%;
- household goods 25.5%;
- electronic equipment 17.9% ;
- Computer hardware 14.5%;

Графикон 30. Коју сте врсту робе или услуга купили или наручили путем интернета у посљедњих 12 мјесеци, у приватне сврхе⁴

Graph 30. What types of goods or services did you buy or order over the Internet for private use in the last 12 months⁴



Истраживање је показало да је 15,0% интернет популације користило cloud сервисе за похрану садржаја на интернету за спашавање докумената, слика, музике, видео записа или других фајлова у приватне сврхе, посљедња 3 мјесеца нпр. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive (Formerly Skydrive), iCloud, Amazon Cloud Drive (cloud usluge).

The survey showed that 15.0% of the Internet population used cloud service to storage space on the Internet to save documents, images, music, videos or other files for private purposes, for the last 3 months, for example: Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive (Formerly Skydrive), iCloud, Amazon Cloud Drive (cloud services).

⁴ Подаци се односе на појединце који су путем интернета куповали или наручивали у задњих 12 мјесеци.

⁴ Data refer to individuals who have purchased or ordered online in the last 12 months.

Е-вјештине⁵

Које од наведених софтверских активности сте обављали у посљедњих 12 мјесеци, резултати истраживања су показали сљедеће:

- Копирање или помјерање фајлова или фолдера, 71,3%
- Коришћење програма за обраду текста 34,0%
- Креирање презентације или докумената која интегришу текст, слике, табеле или графиконе 16,5%
- Коришћење софтвера за рад са табелама (Spreadsheets програм) нпр. Excel 10,9%
- Коришћење софтвера за уређивање слика, видеа или аудио фајлова 6,2%
- Писање кода у програмском језику 3,2%

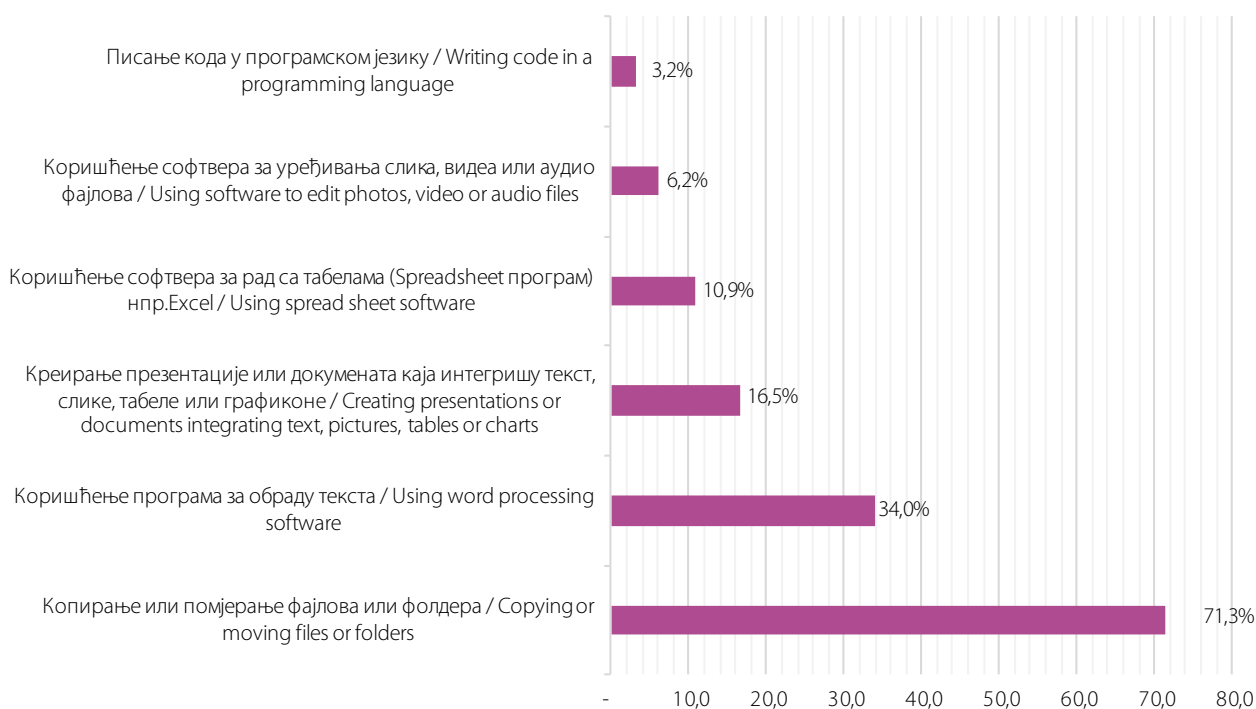
e-skills⁵

Which of the following software related activities have you carried out in the last 12 months, the results showed the following:

- Copying or moving files or folders 71,3%
- Using word processing software 34,0%
- Creating presentations or documents integrating text, pictures, tables or charts 16,5%
- Using spread sheet software 10,9%
- Using software to edit photos, video or audio files 6,2%
- Writing code in a programming language 3,2%

Графикон 31. Коју сте врсту робе или услуга купили или наручили путем интернета у посљедњих 12 мјесеци, у приватне сврхе⁴

Graph 31. What types of goods or services did you buy or order over the Internet for private use in the last 12 months⁴

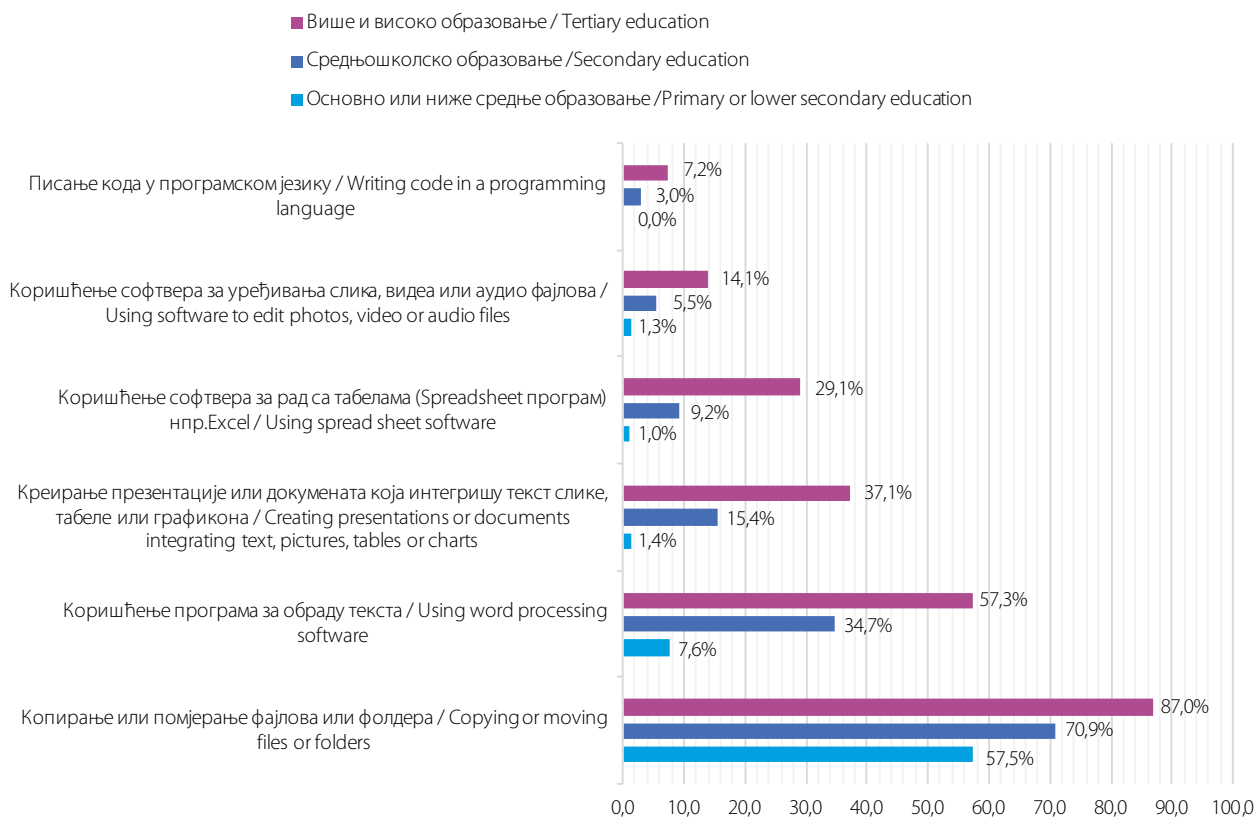


⁵ Подаци се односе на интернет популацију односно на оне појединце који користе интернет у задњих 12 мјесеци.

⁵ The data refer to the Internet population, or to those individuals who have used the Internet in the last 12 months.

Графикон 32. Које од наведених софтверских активности сте обављали у посљедњих 12 мјесеци, према нивоу образовања

Graph 32. Which of the following software related activities have you carried out in the last 12 month, by education level



ПРЕДУЗЕЋА
ENTERPRISES

Узорак

Истраживање о употреби информационо-комуникационих технологија у предузећима спроведено је на репрезентативном узорку од 2.601 предузећа на територији Босне и Херцеговине. Стопа одговора је 87,9% (2.286 предузећа).

Sample

A survey on the use of information and communication technologies in enterprises was conducted on a representative sample of 2.601 enterprises in the territory of Bosnia and Herzegovina. The response rate is 87,9% (2.286 enterprises).

Нето узорак	10 до 49 запослених	50 до 249 запослених	250 и више запослених	Укупно
<i>Net sample</i>	<i>10 to 49 employees</i>	<i>50 to 249 employees</i>	<i>250 and more employees</i>	<i>Total</i>
Производња <i>Manufacture</i>	362	340	106	808
Снабдијевање електричном енергијом, гасом, паром и водом; управљање отпадним водама / <i>Electricity, gas, steam and electricity supply water; waste management</i>	47	50	19	116
Грађевинарство <i>Construction</i>	113	92	9	214
Трговина на велико и мало <i>Wholesale and retail trade</i>	369	173	48	590
Саобраћај и складиштење <i>Traffic and storage</i>	71	38	10	119
Услуге смјештаја и исхране <i>Accommodation services and food</i>	58	35	2	95
Информисање и комуникације <i>Information and communication</i>	83	44	7	134
Пословање некретнинама <i>Real estate</i>	27	9	0	36
Стручне, научне и техничке делатности / <i>Professional, scientific and technical activities</i>	53	28	1	82
Административне и помоћне услужне делатности / <i>Administrative and auxiliary service activities</i>	36	30	7	73
Поправак и одржавање рачунара и комуникационе опреме / <i>Repair and maintenance of computers and communication equipment</i>	13	0	0	13
95.1	5	1	0	
Укупно <i>Total</i>	1.237	840	209	2.286
Од чега ИКТ сектор /ICT sector (и: 26.1-26.4+ 26.8+46.5+ 58.2+61+62+63.1+95.1)	69	28	4	101

ГЛАВНИ ПОКАЗАТЕЉИ

Рачунари и рачунарске мреже у предузећима

Резултати истраживања показују да 99,6% предузећа на територији Босне и Херцеговине користи рачунар у свом пословању.

Коришћење рачунара према величини предузећа:

- Мала предузеће (10-49 запослених), 99,5%;
- Средња предузећа (50-249 запослених), 100,0%;
- Велика предузећа (250 и више запослених), 100,0%.

Процент коришћења рачунара у предузећима, по ентитетима:

- Федерација БиХ, 99,5%;
- Република Српска, 100,0%;
- Дистрикт Брчко, 99,3%.

MAIN INDICATORS

Computers and computer networks in enterprises

The results of the survey show that 99.6% of enterprises in the territory of Bosnia and Herzegovina use the computer in their business.

Using your computer according to company size:

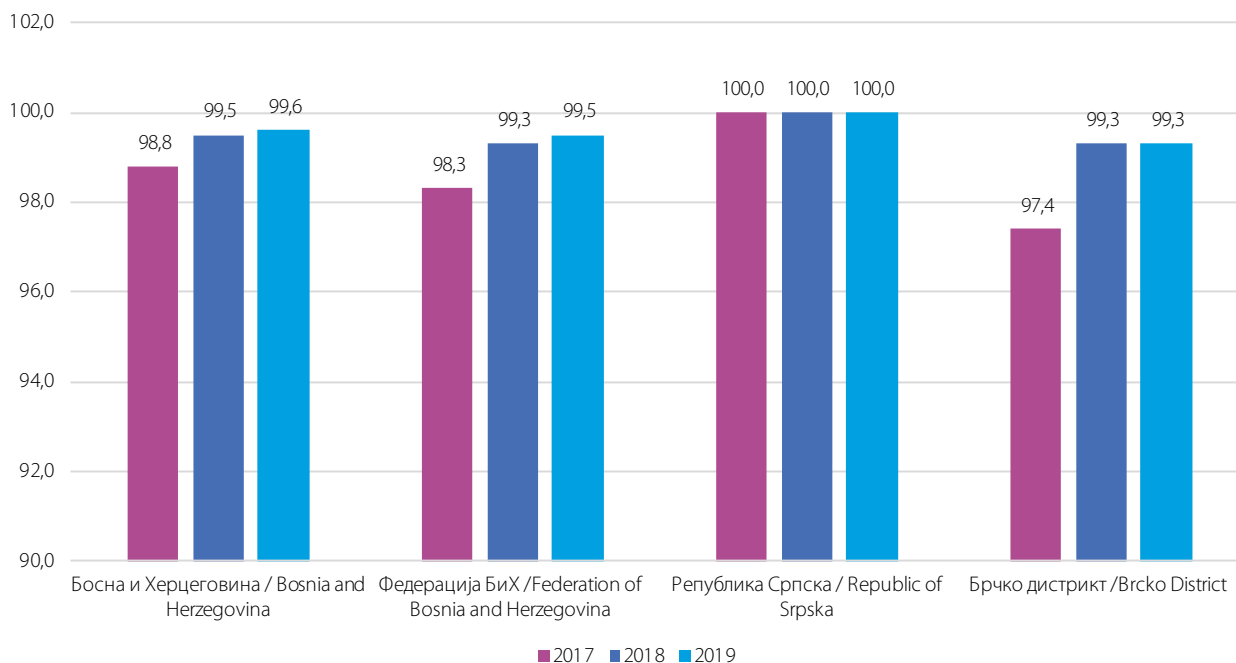
- Small enterprise (10-49 employees), 99.5%
- Medium enterprises (50-249 employees), 100.0%
- Large enterprises (250 and more employees), 100.0%

Percentage of using computers in enterprises by entities:

- Federation of Bosnia and Herzegovina, 99.5%;
- Republika Srpska, 100.0%;
- Brčko District, 99.3%.

Графикон 1. Процент коришћења рачунара у предузећима, по ентитетима

Graph 1. Percentage of using computers in enterprises by entities



Резултати истраживања показују да 42,0% запослених користи рачунар у пословне сврхе.

- 37,9% запослених користи рачунар са приступом интернету у пословне сврхе.

Запослени користе рачунар у пословне сврхе према величини предузећа:

- Мала предузеће (10-49 запослених), 44,7%;
- Средња предузећа (50-249 запослених), 40,4%;
- Велика предузећа (250 и више запослених), 41,9%.

The results of the survey show that 42.0% of employees use a computer for business purposes.

- 37.9% of employees use a computer with Internet access for business purposes.

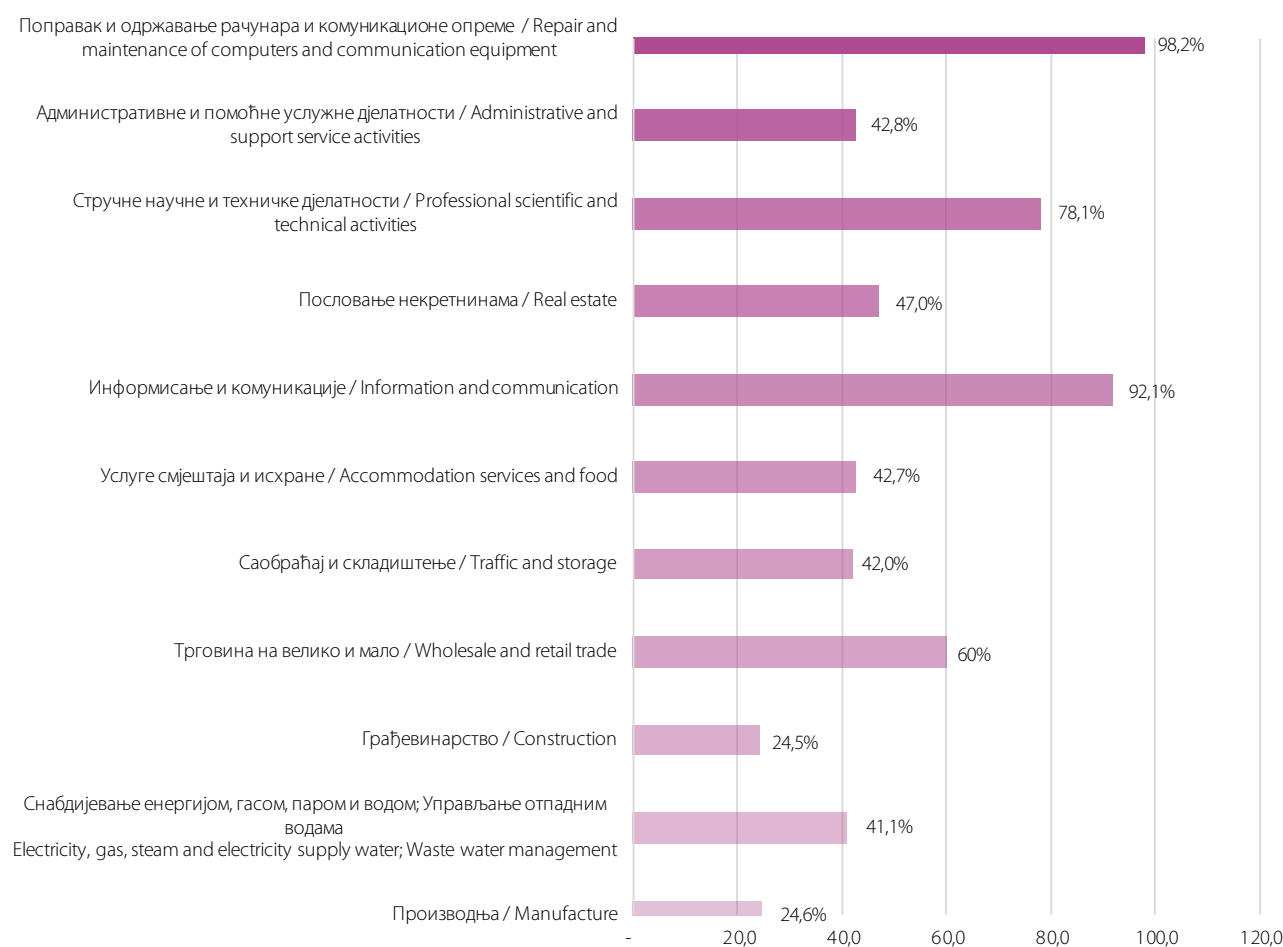
Employees use a computer for business purposes by company size:

- Small enterprise (10-49 employees), 44.7%
- Medium enterprises (50-249 employees), 40.4%
- Large enterprises (250 and more employees), 41.9%.

Резултати истраживања показују да запослени у сектору „Поправак и одржавање рачунара и комуникационе опреме“ и „Информисање и комуникација“, највише користе рачунар и то њих више од 98,2%, а запослени у сектору „Производња“ најмање користе рачунар у пословне сврхе, тек нешто више од 24,6%.

The results of the survey show that the employees in the sector “Repair and maintenance of computers and communication equipment” and “Information and communication” mostly use the computer, more than 98.2%, while the employees in the “Manufacturing” sector use the least computer for business purposes, just over 24.6%.

Графикон 2. Процент запослених који користе рачунар (у пословне сврхе) према дјелатности предузећа
Graph 2. Percentage of employees who use a computer (for business purposes), by enterprise activity



На основу истраживања дошло се до податка да 17,2% предузећа запошљава ИКТ стручњаке.

According to the survey, 17.2% of enterprises are employed by ICT specialists.

Предузећа која запошљавају ИКТ стручњаке, према величини предузећа:

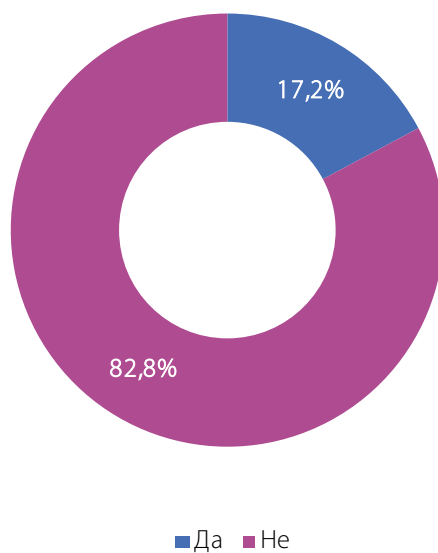
- Мала предузеће (10-49 запослених), 12,2%;
- Средња предузећа (50-249 запослених), 27,8%;
- Велика предузећа (250 и више запослених), 70,1%.

Enterprises employing ICT specialists, according to enterprises size:

- Small enterprise (10-49 employees), 12.2%
- Medium enterprises (50-249 employees), 27.8%
- Large enterprises (250 and more employees), 70.1%.

Графикон 3. Да ли ваше предузеће запошљава ИКТ стручњаке
Graph 3. Does your enterprise employ ICT specialists

Април 2019



Интернет у предузећима

Резултати истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија у предузећима (ИКТ-П) у Босни и Херцеговини, показали су следеће:

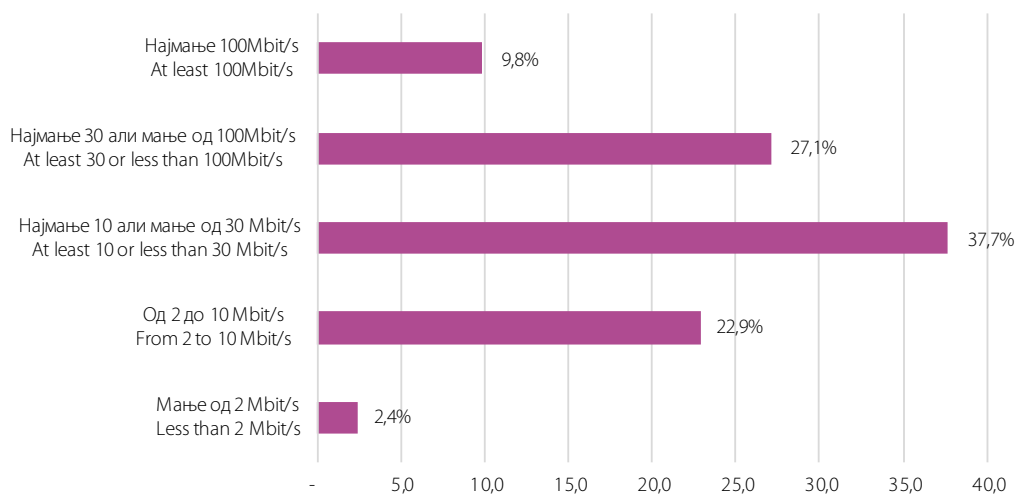
- Да 99,4% предузећа имају приступ интернету.
- Од укупног броја предузећа која имају приступ интернету, фиксни широкопојасни прикључак (нпр. ADSL, SDSL, VDSL, кабловске мреже, оптичке мреже) посједује 99,6% предузећа;
- мобилну широкопојасну (broadband) интернет конекција користи 65,9% предузећа путем преносних уређаја користећи мобилну телефонску мрежу 3 G.

Internet in enterprises

The results of the survey on the use of information and communication technologies in enterprises (ICT-ENT) in Bosnia and Herzegovina have shown the following:

- 99.4% of enterprises have access to the Internet
- Of the total number of companies that have access to the Internet, fixed broadband (eg ADSL, SDSL, VDSL, cable networks, optical networks) uses 99.6% of enterprises;
- The mobile broadband internet connection uses 65.9% of enterprises via mobile devices using the mobile telephone network 3 G.

Графикон 4. Која је максимална брзина интернет конекције у Вашем предузећу (дефинисана уговором са интернет провајдером)
Graph 4. What is the maximum speed of the Internet connection in your enterprises (defined by agreement with the Internet provider)

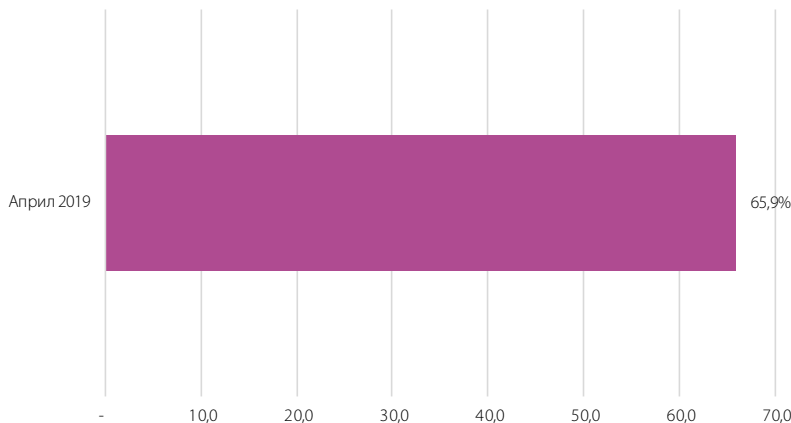


Резултати истраживања показују да 65,9% предузећа обезбеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу користећи мобилне телефонске мреже.

The results of the survey show that 65.9% of enterprises provide portable devices that allow a mobile Internet connection using mobile telephone networks.

Графикон 5. Да ли ваше предузеће обезбјеђује преносне уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже за пословне потребе

Graph 5. Does your enterprise provide portable devices that allow a mobile connection using mobile telephone networks for business purposes

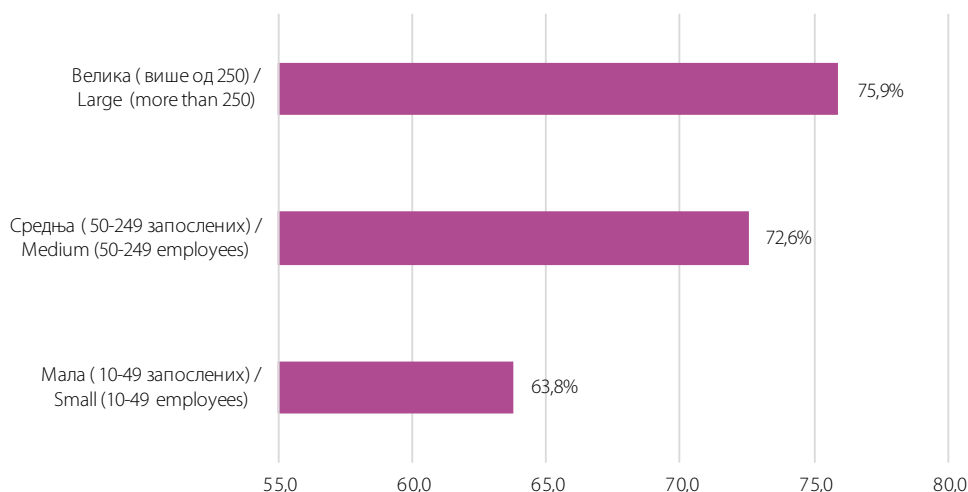


Анализа предузећа према величини показује нам да мобилну интернет конекцију употребом преносних уређаја највише користе велика предузећа (76,9%).

Enterprise analysis by size shows us that the mobile Internet connection using the mobile devices is mostly used by large enterprises (76.9%).

Графикон 6. Предузећа према величини, обезбјеђује преносиве уређаје који омогућавају мобилну интернет везу, користећи мобилне телефонске мреже, за пословне потребе

Graph 6. Enterprises by size, provide portable devices that allow a mobile connection to the internet using mobile telephone networks, for business purposes



Веб-сајт

• Веб-сајт посједује 63,4% предузећа.

Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо сљедеће резултате:

- 88,7% великих предузећа посједује веб-сајт;
- 81,2% средњих предузећа посједује веб-сајт;
- 57,8% малих предузећа посједује веб-сајт.

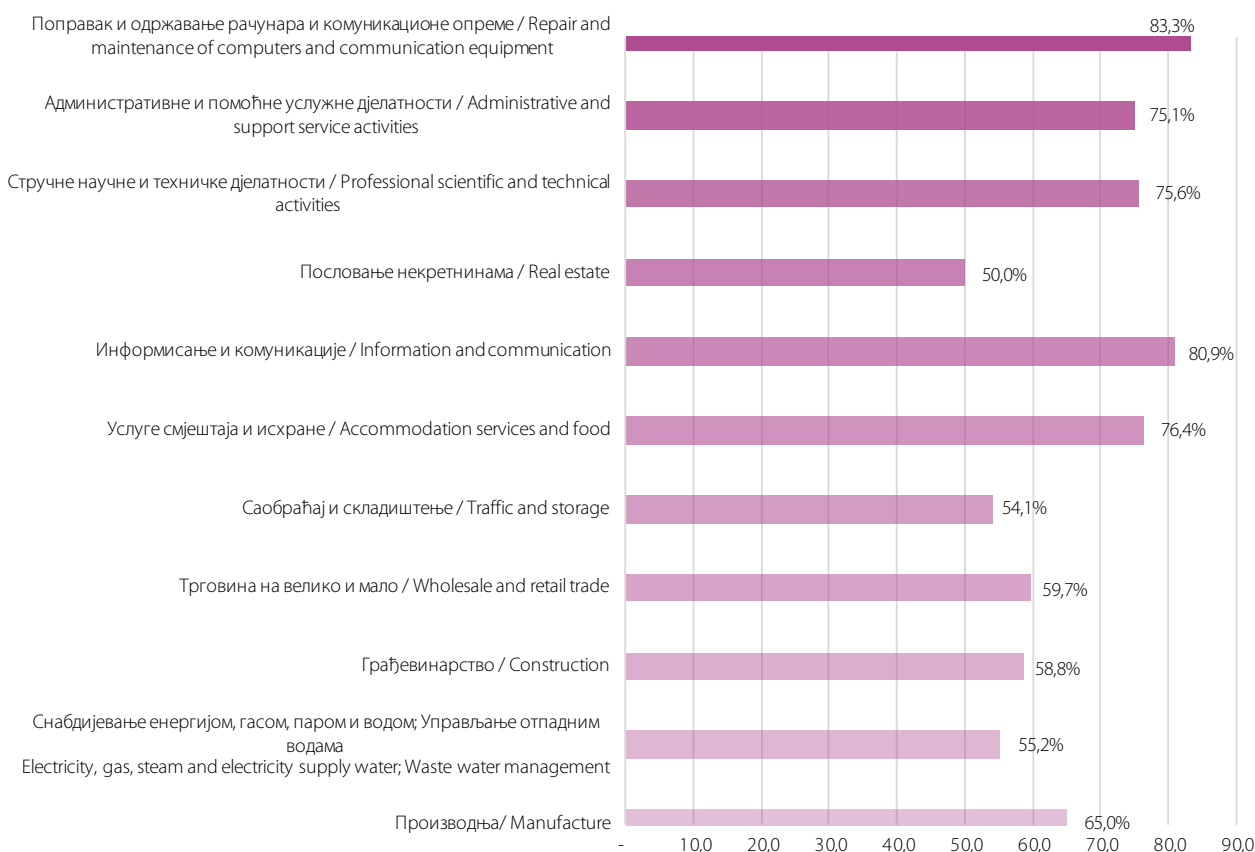
Website

• 63.4% of enterprises had website

When we look at the structure of enterprises by size, we get the following results:

- 88.7% of large enterprises have a website;
- 81.2% of medium-sized enterprises have a website;
- 57.8% of small enterprises have a website.

Графикон 7. Процент предузећа која имају веб-сајт, према дјелатности предузећа
Graph 7. Percentage of companies that have a website, by enterprise activity



Предузећа посредством веб-сајта најчешће пружају :

- опис робе или услуга, ценовник (77,1%);
- садржај на веб-сајту је прилагођен редовним посјетиоцима (70,1%);

Via their website, enterprises most often provide:

- description of goods or services, pricelists (77.1%);
- content on the website is adapted to regular visitors (70.1%);

Истраживање је показало да 59,6% предузећа користи апликације за гласовни или видео позив преко интернета (Skype, WhatsApp, Facetime, Viber) у пословне сврхе.

The survey showed that 59.6% enterprise use voice or video call applications over the internet (e.g. Skype/ Skype for business, WhatsApp/ WhatsApp Business, Facetime, Viber) for business purposes.

Употреба клауд (cloud) услуга

Услуге клауд (Cloud) сервиса плаћа путем интернета 11,3% предузећа, што је повећање више од 2,9% у односу на 2018. годину.

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

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

Enterprises and social networks

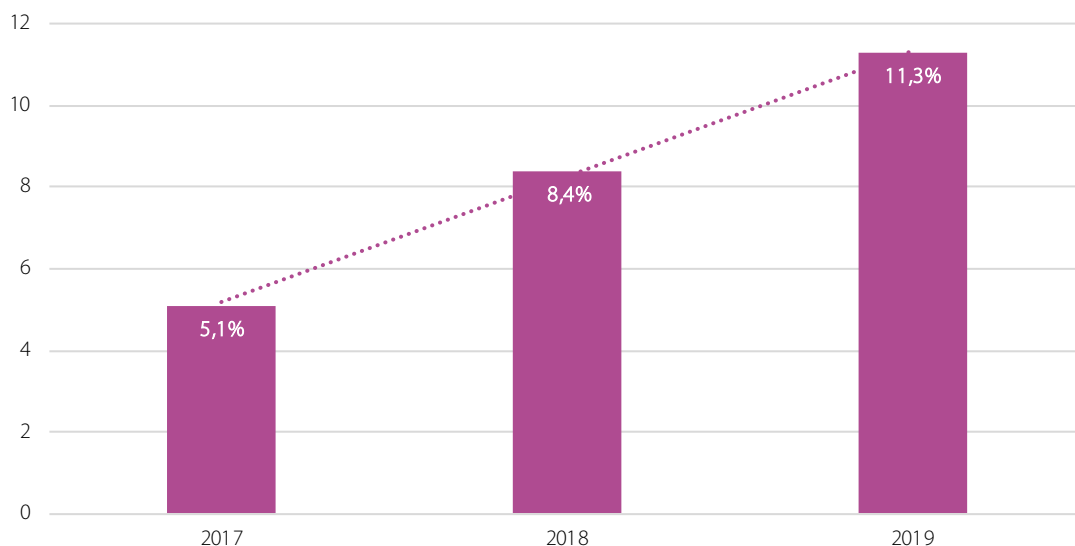
Cloud services are paid by the internet to 11.3% of enterprises, which is an increase of more than 2.9% compared to 2018.

Cloud services include ICT services that are accessed via the Internet for use software, storage space, etc.

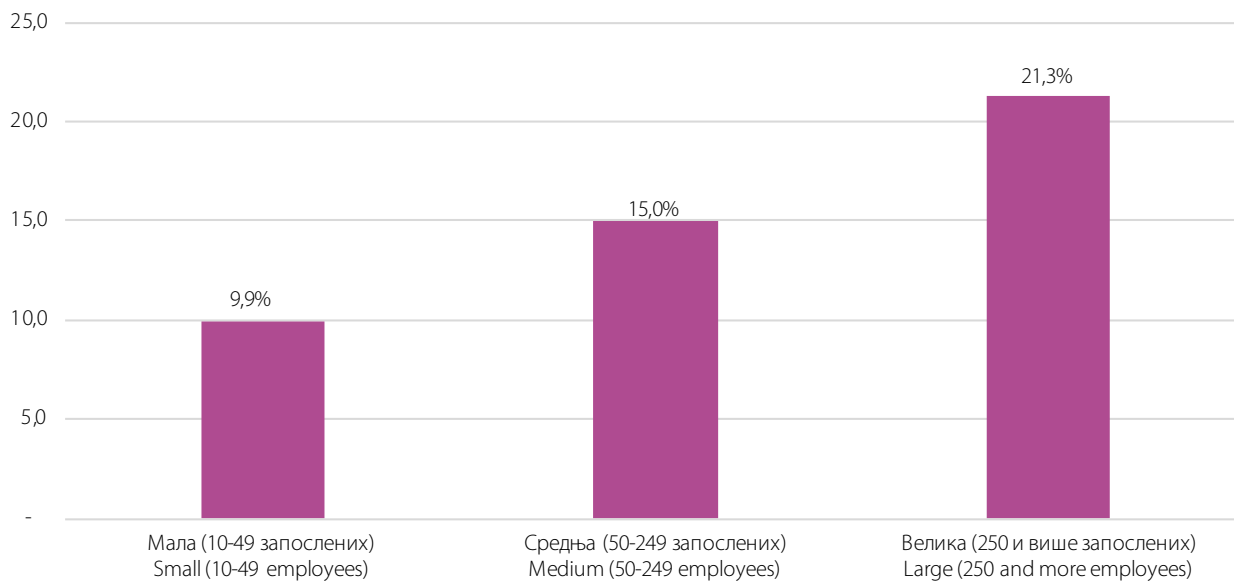
The services have the following characteristics:

- they are located on the servers of service providers;
- they can be used at the request of the user;
- they are paid on the basis of usage, space capacity.

Графикон 8. Процент предузећа која плаћају услуге клауд (Cloud) сервиса путем интернета
Graph 8. The percentage of enterprises that pay cloud services via the Internet



Графикон 9. Процент предузећа која плаћају клауд (Cloud) услуге, према величини предузећа 2019.
Graph 9. The percentage of companies that pay the cloud services, by enterprise size 2019



Електронска трговина

Током 2018. године, 21,0% предузећа у Босни и Херцеговини примало је наруџбе за производе или услуге путем интернета.

Када погледамо структуру предузећа према величини, добијамо сљедеће резултате:

- 27,6% великих предузећа примало је наруџбе за производе или услуге путем интернета;
- 22,3% средњих предузећа примало је наруџбе за производе или услуге путем интернета;
- 20,4% малих предузећа примало је наруџбе за производе или услуге путем интернета;

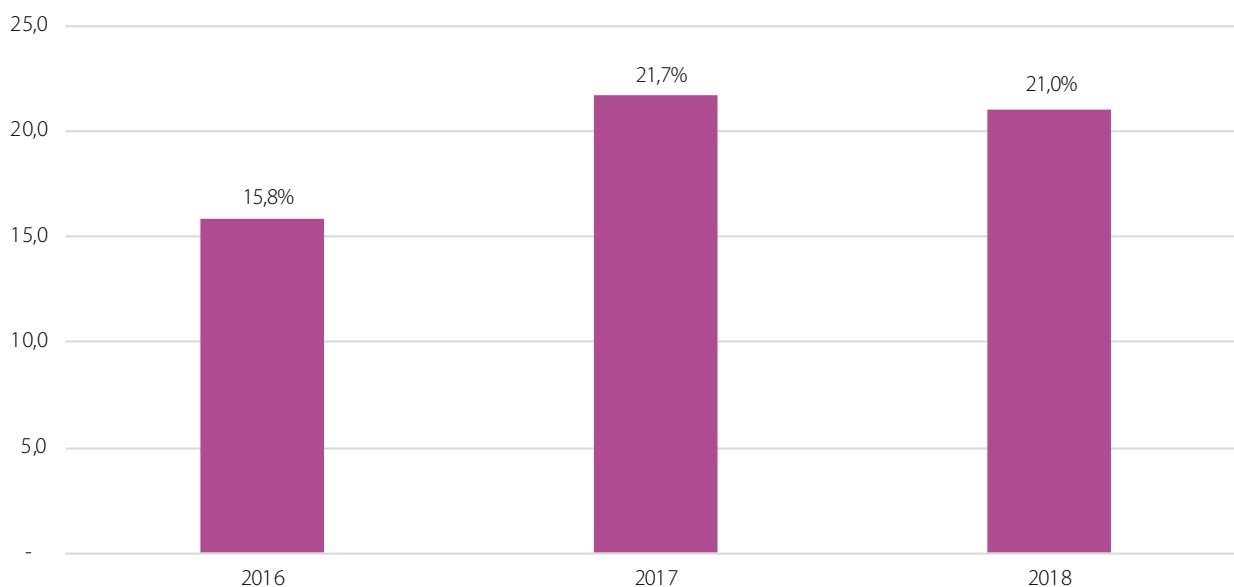
E-Commerce

In 2018. year, 21.0% of enterprises in Bosnia and Herzegovina received orders for products or services via the Internet.

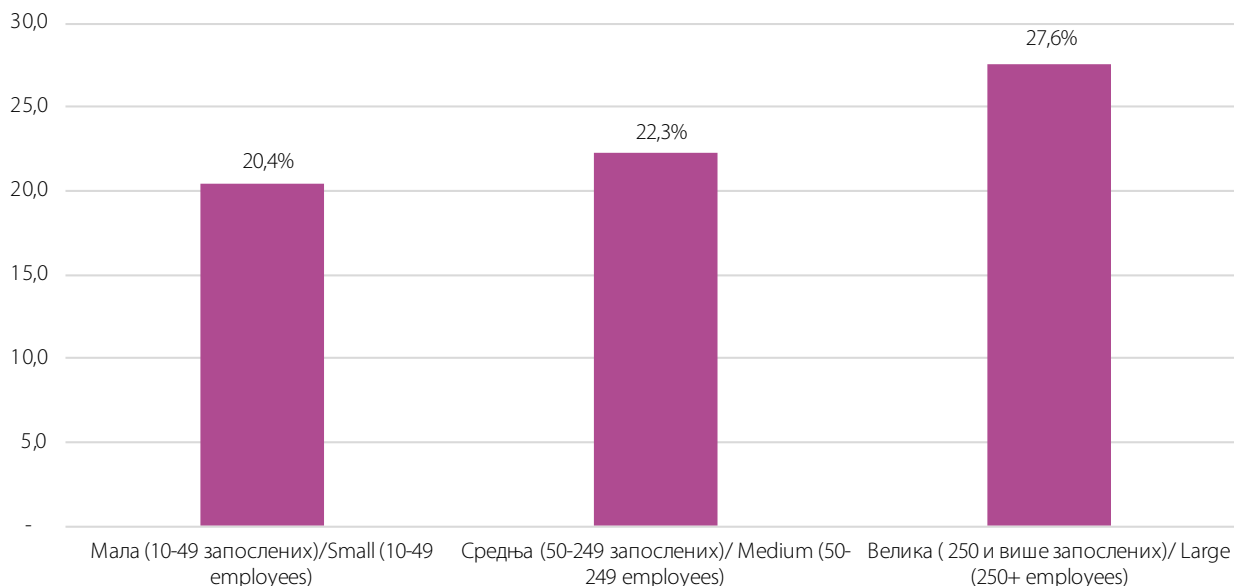
When we look at the structure of enterprises by size, we get the following results:

- *27.6% of large enterprises were receiving orders for products or services via the Internet;*
- *22.3% of medium-sized enterprises were receiving orders for products or services via the Internet;*
- *20.4% of small enterprises were receiving orders for products or services via the Internet;*

Графикон 10. Процент предузећа која су примала наруџбе путем интернета
Graph 10. Percentage of enterprises that received orders online



Графикон 11. Процент предузећа која су примала наруџбе путем интернета, према величини предузећа
Graph 11. Percentage of enterprises that received orders online, by size enterprises



На питање „Путем којих веб-страница или мобилних апликација је предузеће примало наруџбе за производе или услуге“ истраживање је показало да од оних предузећа која су примали наруџбе путем интернета:

- 91,6% их је примало преко властите веб-странице предузећа или апликације
- 14,9% је примало и путем веб-странице е-commerce тржишта или “апликација” коју користи више предузећа за трговину производима (Нпр. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, OLX.BA).

To the question “Which of the website or mobile applications the company received orders for products or services,” the survey showed that from those enterprises that received orders via the Internet:

- 91.6% received them through their own corporate website or application
- 14.9% also received through the e-commerce market website or “application” used by several companies for trade in products? (Eg Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, OLX.BA).

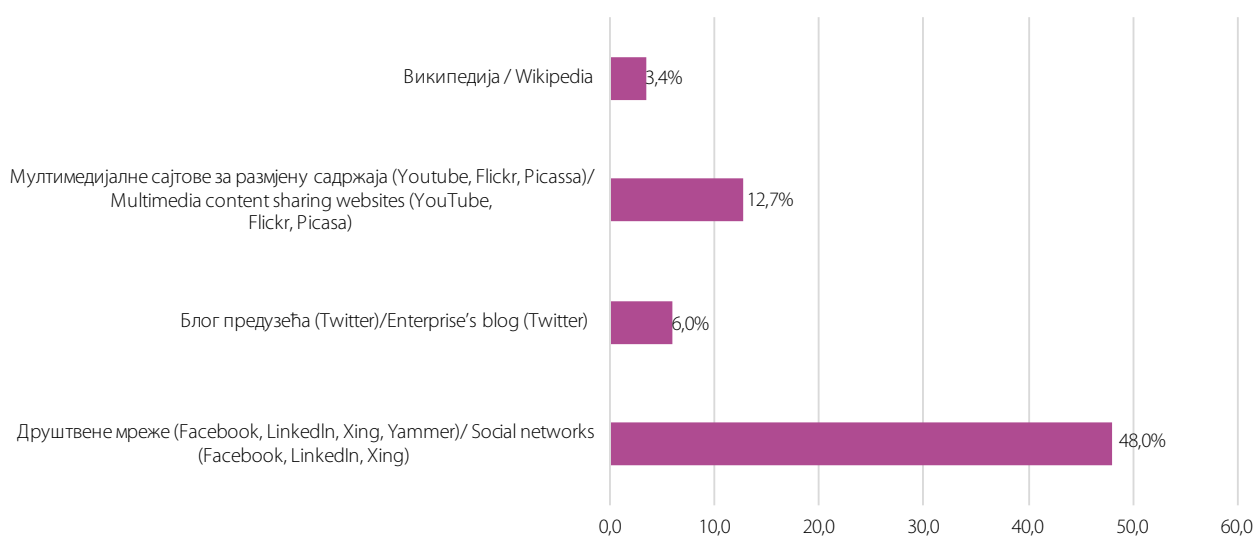
Предузећа и друштвене мреже

Друштвене мреже су све присутније у пословању предузећа. У прилог томе говоре резултати истраживања који показују да је 48,9% користило неку од друштвених мрежа за потребе пословања предузећа.

Enterprises and social media

Social media are growing more available in enterprises for business purposes. This is backed by the results of the survey indicating that 48.9% of enterprises used any of the social media for business use.

Графикон 12. Да ли Ваше предузеће користи неке од сљедећих друштвених мрежа
Graph 12. Did your enterprise use any of the social media for business purposes



ИКТ РЈЕЧНИК

Дефиниције

ИКТ (информационе и комуникационе технологије) су софтвери и хардвери употребљени за комуницирање подацима (нпр. рачунар, телефакс, интернет, фиксни и мобилни телефон).

Broadband су широкопојасне технологије или везе које омогућавају брз пренос података. Комуникациони систем чији носилац (нпр. оптички кабл) преноси умножене податке у исто вријеме, а сваки појединачни податак модулисан је на посебној фреквенцији.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) Широкопојасна дигитална трансмисиона технологија која користи постојећу телефонску линију и допушта истовремено слање података и комуникацију гласом. Већи дио опсега служи за слање података кориснику, а брзине се крећу до 6 Mbps.

Бит (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.

E-government је електронски контакт преко интернета са органима власти и јавним услугама. Не укључују ручно куцане e-mails. Сарадња и односи са органима власти и јавним услугама укључује веб странице које садрже грађанске обавезе (нпр. пореске пријаве, обавезе о кретању), Права (нпр. социјалне бенефиције), Службени документи (личне исказнице, родни лист), Јавне образовне услуге (јавне библиотеке, информације о упису у јавне школе, факултете), Услуге јавног здравства (које укључују услуге јавних болница).

E-трговина су трансакције које се спроводе преко мрежа рачунара базираних на интернетском протоколу те преко осталих рачунарских мрежа. Примање наруџби, добара и услуга остварује се путем наведених мрежа, али само плаћање и коначна испорука добара и услуга могу бити спроведени online или offline. Наружбе примљене телефоном, телефаксом или ручнописаним електронским порукама не сматрају се E-трговином.

Рачунари укључују персоналне рачунаре (PC), преносне рачунаре (лаптоп), таблете и остале преносне уређаје (нпр. smartphones).

CRM (Customer Relationship Management) Представља процес или методологију која се користи да бисмо више научили о потребама

ICT GLOSSARY

Definitions

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

Broadband are technologies or connections that enable rapid transmission of data. A communication system whose carrier (eg, optical cable) transmits multiplied data simultaneously, and each individual data is modulated on a particular frequency.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) Broadband digital transmission technology that uses an existing telephone line and allows simultaneous data transmission and voice communication. Most of the bandwidth is used to send data to the user, and the speed ranges up to 6 Mbps.

Bit (Binary Digit) The smallest piece of information that the computer handles. Bit is displayed with 1, or 0 in the binary view, or true, and false in the logical view. A group of 8 bits makes 1 byte.

E-government is an electronic contact via the Internet with government authorities and public services. It does not include hand-written e-mails. Cooperation and relations with authorities and public services include websites that contain civil obligations (e.g. tax returns, movement obligations), rights (e.g. social benefits), official documents (ID cards, birth certificates), public educational services (public libraries, information on enrollment in public schools, faculties), public health services (which include public hospital services).

E-commerce are transactions conducted over an internet protocol-based networks and over other computer-mediated networks. Goods and services are ordered via these networks, but the payment and the delivery of the goods or services may be conducted on-line or off-line. Orders received via telephone, facsimile, or manually typed e-mails are not considered e-commerce.

Computers include personal computers (PCs), portable computers (laptops), tablets and other portable devices (e.g., smartphones).

CRM (Customer Relationship Management) It represents a process or methodology used to learn more about the needs and habits of consumers and to

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 да 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 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.

xDSL, ADSL итд. Преноси који се врше путем интернет мрежа заснованих на протоколу и путем осталих компјутерских мрежа. Роба и услуге се наручују путем тих мрежа, али исплата и коначно достављање робе или услуге може да се спроводи на мрежи или ван мреже (off-line). Наруџбе које се примају путем телефона, факса или мејла не улазе у категорију електронске трговине.

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

Електронска трговина *E-Commerce (Electronic Commerce* ЕС електронска трговина) јесте куповина или продаја добара или услуга путем интернета, нарочито путем сервиса *World Wide Web*. У пракси се овај термин често користи умјесто новијег термина *e-business*, што значи пословање путем интернета.

ERP (Enterprise Resource Planning) је, најкраће речено, софтверски систем који прати све аспекте пословања једне компаније. Имплементирани ERP систем је у могућности да интегрише пословање различитих дијелова фирме (као нпр. ра чуноводство, продаја, производња, итд.) у једну јединствену цјелину. 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.

develop tighter relationships with them. CRM contains several technological components, but CRM is an organizational set of processes that assists in gathering the necessary information on consumers, sales, marketing efficiency, consumer reactions and market trends. CRM helps business use technology and human resources to gain insight into the behavior and value of consumers.

Download *Electronic transfer of information from a remote computer to your computer. Downloading anonymous FTP files is a popular way to get free public domain software.*

DSL (Digital Subscriber Line) *A type of fast internet connection using standard telephone pairs. It can also be a type of broadband connection.*

xDSL, ADSL etc. *Transfers made via Internet networks based on the protocol and through other computer networks. Goods and services are ordered through these networks, but payment and final delivery of goods or services can be carried out online or off-line. Orders received by phone, fax or e-mail are not considered e-commerce.*

E-mail *Electronic message transmission, including text and attachments, from one computer to another located inside or outside the organization. This includes an electronic mail via the Internet or other computer networks.*

Electronic commerce *E-commerce (Electronic Commerce EC electronic store) is purchasing or selling of goods or services via the Internet, in particular via the World Wide Web service. In practice, this term is often used instead of a recent term e-business, which means doing business online*

ERP (Enterprise Resource Planning) *is, in short, a software system that tracks all aspects of enterprises business. The implemented ERP system is able to integrate the business of various parts of the enterprise (such as accounting, sales, production, etc.) into one single entity. This creates a system through which it is possible, on the one hand, to manage all human and material resources, and on the other, to plan, develop and monitor business processes and procedures.*

