



# PRIOPĆENJE

## FIRST RELEASE



Molimo korisnike da prilikom uporabe podataka obavezno navedu izvor  
*Users are kindly requested to mention the data source*

GODINA/ YEAR I

SARAJEVO, 04.01.2018.

BROJ/ NUMBER 1

## INFORMACIONO DRUŠTVO INFORMATION SOCIETY

### KORIŠTENJE INFORMACIONO - KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA U KUĆANSTVIMA I POJEDINAČNO, 2017, prvi rezultati

*Usage of information and communication technologies in households and individuals 2017, first results*

#### Osnovni pokazatelji:

Rezultati istraživanja o uporabi informaciono-komunikacijskih tehnologija u kućanstvima i pojedinačno (IKT-D) u Bosni i Hercegovine, pokazali su sljedeće:

- 63,6% kućanstava imaju pristup računaru
- 66,0% kućanstava imaju pristup internetu
- 33,3% kućanstava nemaju pristup internetu

Najčešće navedeni razlozi zbog kojih kućanstvo nema pristup internetu kod kuće:

- Nemam potrebu za internetom.

62,9% kućanstava ima fiksni širokopolasni priključak, (DSL, ADSL, VDSL, kablovska, optička vlakna, satelitska)

64,9% pojedinaca u kućanstvu je koristilo internet u referentnom tromjesečju<sup>1</sup>.

82,3% pojedinaca u kućanstvu koristi internet radi telefoniranja i video poziva u referentnom tromjesečju a za čitanje i preuzimanje online vijesti 75%.

23,4% pojedinaca u kućanstvu koristi internet u kontaktima sa javnom administracijom.

12,8% pojedinaca u kućanstvu su koristili internet za naručivanje proizvoda i usluga u referentnom tromjesečju.

Putem interneta 64,4% stanovnici Bosne i Hercegovine u referentnom tromjesečju, najčešće su kupovali odjeću i sportsku opremu, a računarsku opremu 28,4%.

#### Basic Indicators:

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

- 63.6% of households have access to the computer
- 66.0% of households have access to the Internet
- 33.3% of households do not have Internet access

*The most commonly mentioned reasons why a household does not have Internet access at home:*

- I do not have the need for the Internet

*62.9% of households have a fixed broadband connection, (DSL, ADSL, VDSL, cable, optical fiber, satellite*

*64.9% of individuals in the household used the Internet in the reference quarter.*

*82.3% of individuals in the household use the Internet for telephone calls and video calls in the reference quarter, and to read and download online news 75%.*

*23.4% of individuals in the household use the Internet in contact with the public administration*

*12.8% of individuals in the household used the Internet to order products and services in the reference quarter*

*Residents of Bosnia and Herzegovina used the Internet in the reference quarter, mostly to buy clothes, sports equipment 64.4% and computer equipment 28.4%.*

<sup>1</sup> I tromjesečje 2017, I quarter 2017

## KUĆANSTVA / HOUSEHOLDS

<b>Kućanstva u kojima je omogućen pristup računaru</b> ( desktop, laptop, netbook, tablet, osim smart phone)	<b>%</b>
<i>Households where computer access is enabled (Any type of: desktop, laptop, netbook, tablet, except smartphone)</i>	
Postotak kućanstava koja imaju pristup računaru	<b>63,6</b>
<i>Percentage of households with access to computer</i>	

### **Pristup internetu u kućanstvu / Internet access in the household**

Procenat domaćinstava koja imaju pristup Internetu	<b>66,0</b>
<i>Percentage of households with Internet access</i>	
Postotak kućanstava koja nemaju pristup Internetu	<b>33,3</b>
<i>The percentage of households that do not have access to the Internet</i>	

### **Najčešće navedeni razlozi zbog kojih kućanstvo nema pristup internetu kod kuće:**

*The most commonly mentioned reasons why the household does not have access to the Internet at home:*

- Nema potrebu za internetom / *There is no need for the internet* **51,1**
- Nedostatak vještina / *Lack of skills* **41,8**

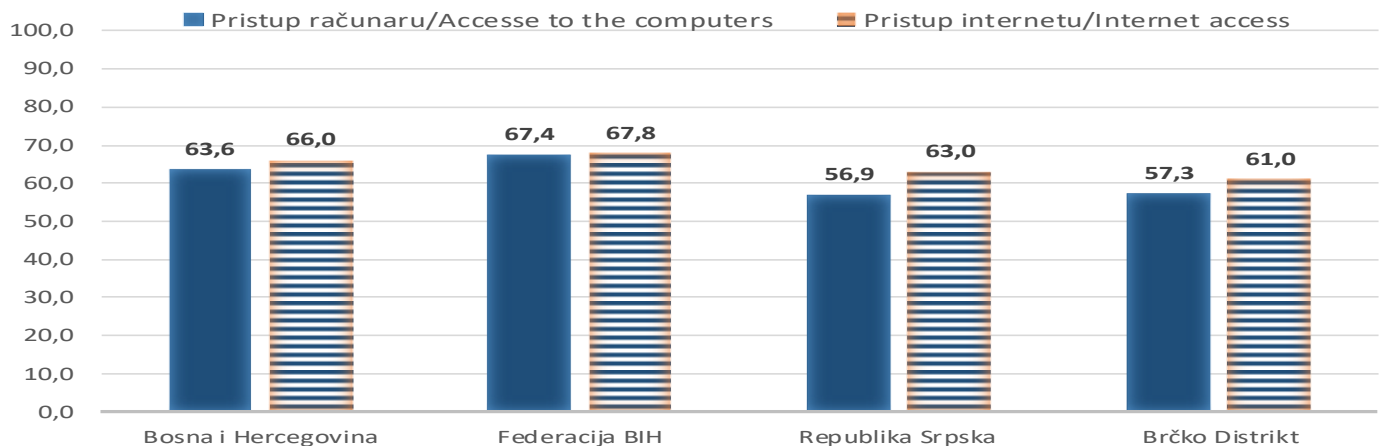
### **Najčešći tip internet konekcije u kućanstvu :**

*The most common type of Internet connection in the household*

- Fiksni širokopolasni priključak, npr. DSL, ADSL, VDSL, kablovska, optička vlakna, satelitska **62,9**  
*Fixed broadband connection, e.g. DSL, ADSL, VDSL, cable, optical fibers, satellite.*

## **G. 1.1 Pristup računaru i internetu u kućanstvu , posljednja 3 mjeseca , %**

*G 1.1. Access to computer and Internet in the household, in the last 3 months, %*



## POJEDINCI / INDIVIDUALS<sup>2</sup>

### Pojedinci, zadnji put koristili računar : *Individuals used the computer for the last time:*

	%
• U posljednja 3 mjeseca / <i>In the last 3 months</i>	59,9
• Više od 3 mjeseca (manje od 1 godine) / <i>More than 3 months (less than 1 year)</i>	2,1
• Više od 1 godine / <i>More than 1 year</i>	6,3
• Nikada nije koristio - la računar / <i>I never used a computer</i>	31,6

### Korištenje računara u posljednja tri mjeseca, prema starosti ispitanika<sup>3</sup>:

*Using the computer in the last three months, by age of the respondents:*

• Od 16-24 godine / <i>From 16-24 years</i>	92,5
• Od 25-54 godine / <i>From 25-54 years</i>	75,1
• Od 55-74 godine / <i>From 55-74 years</i>	30,6

### Pojedinci: uporaba interneta

*Individuals: used the Internet*

#### Pojedinci zadnji put koristili internet:

*Individuals used the Internet last time*

• U posljednja 3 mjeseca / <i>In the last 3 months</i>	64,9
• Više od 3 mjeseca (manje od 1 godine) / <i>More than 3 months (less than 1 year)</i>	1,5
• Više od 1 godine / <i>More than 1 year</i>	3,1
• Nikada nisam koristio - la računar / <i>I never used a computer</i>	30,5

### Udio korisnika interneta ( u posljednja 3 mjeseca), prema razini obrazovanja:

*The share of Internet users (in a last 3 months), according to education level:*

• Osnovno ili niže srednje obrazovanje / <i>Primary or lower secondary education</i>	35,7
• Srednjoškolsko obrazovanje / <i>Secondary education</i>	74,0
• Visoko obrazovanje / <i>Higher education</i>	92,1

### Udio korisnika interneta ( u posljednja 3 mjeseca), prema spolu:

*Internet usage by individuals in a last 3 months, by gender:*

• Muški / <i>Male</i>	67,6
• Ženski / <i>Female</i>	62,5

### Najčešći razlog korištenja interneta u privatne svrhe, u posljednja 3 mjeseca:

*The most common reason for using the Internet for private purposes, in the last 3 months:*

• Telefoniranje preko interneta i video pozivi / <i>Making calls via the Internet and video calls</i>	82,3
• Za čitanje i preuzimanje online vijesti / <i>To read and download online news</i>	75,0
• Sudjelovanje na društvenim mrežama / <i>Participation in social networks</i>	72,3
• Pronalaženje informacija o proizvodima i uslugama / <i>Finding information about products and services</i>	56,5

<sup>2</sup> Referentno razdoblje istraživanja je I tromjesečje 2017 godine.

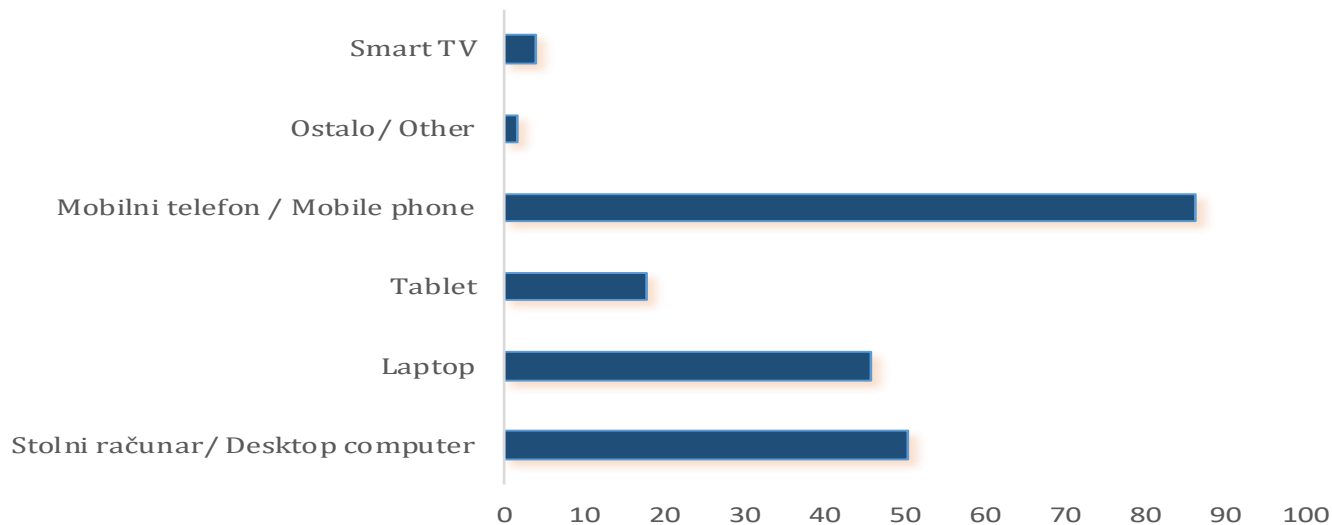
The reference period of the survey is the I quarter of 2017.

<sup>3</sup> Podatak se odnosi na ispitanike koji su koristili internet posljednja 3 mjeseca, odnosno I tromjesečje 2017.

The data refers to respondents who used the Internet for the last 3 months, i.e I quarter of 2017.

## G1.2 Tipovi uređaja koji se koriste za pristup internetu u posljednja 3 mjeseca, %

G1.2 The type of device used to access the Internet in the last 3 months, %



### Pojedinci koristili internet u kontaktima sa javnom administracijom / E-government

Postotak osoba koji su u privatne svrhe koristili usluge javne administracije preko interneta (posljednjih 12 mjeseci) **23,4**

*The percentage of persons who for private purposes, used public administration services over the Internet (the last 12 months)*

Postotak osoba koje nisu koristile usluge javne administracije preko interneta (posljednjih 12 mjeseci) **76,6**

*The percentage of persons who have not used the services of the public administration via the Internet (last 12 months)*

### Elektronska trgovina / E-commerce

%

- Naručivali proizvode ili usluge putem interneta u posljednja 3 mjeseca **12,8**  
*Ordered goods or services over the Internet in the last 3 months.*
- Naručivali proizvode ili usluge putem interneta, prije više od 3 mjeseca a manje od 1 godine **4,1**  
*Ordered goods or services over the Internet, more than 3 months but less than one year*
- Naručivali proizvode ili usluge putem interneta, prije više od 1 godine **6,7**  
*Ordered goods or services over the Internet, more than one year*
- Nikad nisu naručivali preko interneta **76,4**  
*They never ordered online.*

### Prosječno potrošili novca, kupujući ili naručujući proizvode ili usluge putem interneta (pojedinci koji su kupovali zadnjih 3 mjeseca):

*Average spend money by buying and ordering products or services using the Internet (individuals who have been buying the last 3 months)*

- Manje od 100 KM / *Less than 100 KM* **56,0**
- Od 100-200KM / *From 100 - 200 KM* **12,3**
- Od 200-1000 KM / *From 200-1000 KM* **18,4**
- Od 1000- 2000 KM / *From 1000- 2000 KM* **3,1**
- Više od 2000 KM / *More than 2000 KM* **2,1**
- Ne znam / *I do not know* **8,1**

### Najčešći broj internet kupovine u promatranom tromjesečju (pojedinci koji su kupovali zadnjih 3 mjeseca):

*The highest number of internet purchases in the observed quarter (individuals who bought the last 3 months):*

- 1-2 puta / *times* **77,2**
- 3-5 puta / *times* **16,1**
- 6-10 puta / *times* **4,6**
- više od 10 / *more than 10* **2,1**

## Najčešće vrste proizvoda naručenih preko interneta u posljednjih 12 mjeseci:

*The most common types of products ordered via the internet in the last 12 months:*

• Odjeća i sportska oprema / <i>Clothing and sporting goods</i>	64,4
• Računarska oprema / <i>Computer equipment</i>	28,4
• Kućanski aparati / <i>Household apparatus</i>	20,1

## Najčešći razlozi zbog kojih ispitanici nisu naručivali robu ili usluge putem Interneta posljednjih 12 mjeseci :

*The most common reasons why respondents did not order goods or services via the Internet in the last 12 months:*

• Više volim direktno da kupujem / <i>I prefer to buy directly</i>	81,0
• Nedostatak povjerenja / <i>Lack of trust</i>	17,4
• Nedostatak vještina / <i>Lack of skills</i>	15,5

## METODOLOŠKA OBJAŠNJENJA

### Svrha istraživanja

Svrha ovoga istraživanja je prikazati razinu uporabe računara i ostalih informaciono-komunikacijskih tehnologija, te broj osoba u Bosni i Hercegovini koji su korisnici interneta, i za koje se svrhe upotrebljava internet. Ovi podaci čine važan izvor informacija za provođenje politika u sektoru informacijskog društva.

### Pravni temelj

Koncepti i definicije koje se primjenjuju za IKT istraživanja usklađeni su sa Eurostat-ovom metodologijom za statistike o Informacionom društvu, 2017., sa regulativom Europskog parlamenta i Vijeća br.808/2004 o statistici Zajednice o informacionom društvu.

### Jedinice promatranja

Jedinica promatranja je kućanstvo izabrano u uzorak, a jedinica anketiranja je član kućanstava koji ima između 16 i 74 godine starosti.

### Metoda prikupljanja podataka

Podaci su prikupljeni kombiniranim metodama: putem telefonskog anketiranja (CATI) i anketnog upitnika metodom licem u lice.

### Veličina uzorka

Veličina uzorka je 9066 kućanstava. Uzorak za IKT-D 2017 je poduzorak Ankete o radnoj snazi, tako da su za IKT-D uključena samo ona kućanstva, koja imaju bar jednog člana starosti između 16 i 74 godine.

## NOTES ON METHODOLOGY

### *Purpose of the statistical survey*

*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.*

### *Legal framework*

*The concepts and definitions used in ICT surveys are harmonized with the Eurostat Methodology for Information Society Statistics, 2017, with the European Parliament and Council Regulation No. 808/2004 on Community Statistics on the Information Society.*

### *Observation units*

*Observation unit are sampled based households members aged between 16 and 74.*

### *Data collection method*

*Data were collected by combined methods: through telephone interviewing (CATI) and survey questionnaire by face-to-face.*

### *Sample size*

*Sample size is 9066 households. The sample for ICT-D 2017 is a subsample of the Labor Force Survey, by involving only those households for IKT-D who have at least one member aged between 16 and 74.*

## Definicije

**E-government** je elektronski kontakt preko Interneta sa organima vlasti i javnim uslugama. Ne uključuju ručno kucane e-mailove. Suradnja i odnosi sa tijelima vlasti i javnim uslugama uključuje web stranice koje sadrže građanske obveze ( npr. porezne prijave, obaveze o kretanju ), Prava ( npr. socijalne beneficije ), Službeni dokumenti ( osobne iskaznice, rodni list ), Javne obrazovne usluge ( javne biblioteke, informacije o upisu u javne škole, fakultete), Usluge javnog zdravstva ( koje uključuju usluge javnih bolnica ).

**Broadband su širokopojasne tehnologije** ili veze koje omogućavaju brz prijenos podataka, naročito filmova, igara, videokonferencija putem internetske mreže (npr. ADSL, kablovska veza, UMTS, optička veza, VDSL).

**IKT** (informacijske i komunikacijske tehnologije) su softveri i hardveri upotrijebljeni za komuniciranje podacima (npr. računar, telefaks, internet, fiksni i mobilni telefon).

**E-trgovina** su transakcije koje se provode preko mreža računara baziranih na internetskom protokolu te preko ostalih računarskih mreža. Primanje narudžbi, dobara i usluga ostvaruje se putem navedenih mreža, ali samo plaćanje i konačna isporuka dobara i usluga mogu biti provedeni online ili offline. Narudžbe primljene telefonom, telefaksom ili ručnopisanim elektronskim porukama ne smatraju se e-trgovinom.

**Računari** uključuju personalne računare (PC), prijenosne računare (laptop), tablete i ostale prijenosne uređaje (npr. smartphones).

## Definitions

*E-government is an electronic contact through the Internet with government authorities and public services. Do 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).*

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

*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 an 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 on-line or off-line. Orders received via telephone, facsimile, or manually typed e-mails are not counted as electronic commerce.*

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

---

Izdaje i tiska Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine, 71000 Sarajevo, Zelenih beretki 26  
Published and printed by the Agency for Statistics of the Bosnia and Herzegovina, 71000 Sarajevo, Zelenih beretki 26

Telefon/Phone: +387 (33) 911 911 · Telefaks/Telefax: +387 (33) 220 622  
Elektronička pošta/E-mail : bhas@bhas.gov.ba · Internet stranica/Web site: <http://www.bhas.gov.ba>

Odgovara: mr. sc. Velimir Jukić, Ravnatelj  
Person responsible: MSc. Velimir Jukić, Director

Priopćenje pripremili: Alma Džananović, Dragan Jovović  
Prepared by: Alma Džananović, Dragan Jovović

Podaci iz ovog priopćenja objavljuju se i na internetu  
First Release data are also published on the Internet

---