



SAOPĆENJE

FIRST RELEASE



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

GODINA/ YEAR I

SARAJEVO, 18.01.2016.

BROJ/ NUMBER 1

INFORMACIONO DRUŠTVO

INFORMATION SOCIETY

KORIŠTENJE INFORMACIJSKIH I KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA U PREDUZEĆIMA, 2016, prvi rezultati

Usage of information and communication technologies in enterprises, 2016, first results

Osnovni pokazatelji:

- Stepen korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poslovanju preduzeća je visok: 98% preduzeća upotrebljava računare, 97% preduzeća ima pristup internetu, 63% preduzeća posjeduje web stranicu.
- 94% preduzeća koristi širokopoljasnu internet konekciju ili neku drugu vrstu širokopoljasne konekcije sa internetom.
- 69% preduzeća koristi društvene medije na internetu.
- Primjena usluge "cloud computing" na internetu je nova tehnologija kojom se koristi 13% preduzeća.
- Web poslovanje koristi 17% preduzeća.

Basic indicators:

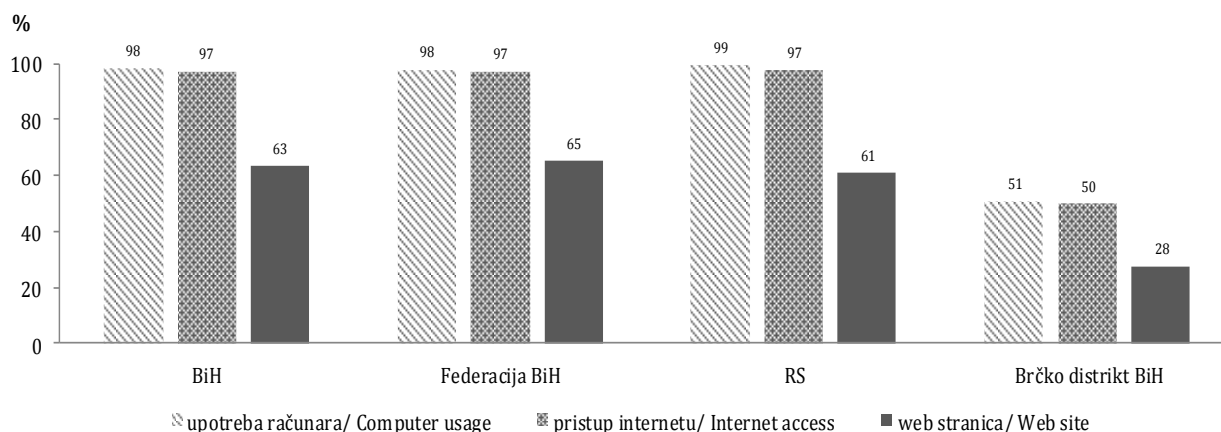
- *High level of usage of information and communication technologies (ICT) integration in business; 98% of enterprises used computers; 97% had internet access; 63% of enterprises owned a website.*
- *94% of enterprises used some type of fixed broadband internet connection, or another type of broadband connection to the Internet.*
- *Social internet media usage was used by 69% of enterprises.*
- *The appearance of the cloud computing internet service as a new technology, used by 13% of enterprises.*
- *17% of enterprises used e-Commerce Sales.*

1. INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE U PREDUZEĆIMA, 2016

1. Information and communication technologies in enterprises, 2016

Graf 1.1. Korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poslovanju preduzeća, 2016

Chart 1.1. Usage of information and communication technologies (ICT) in enterprises business, 2016

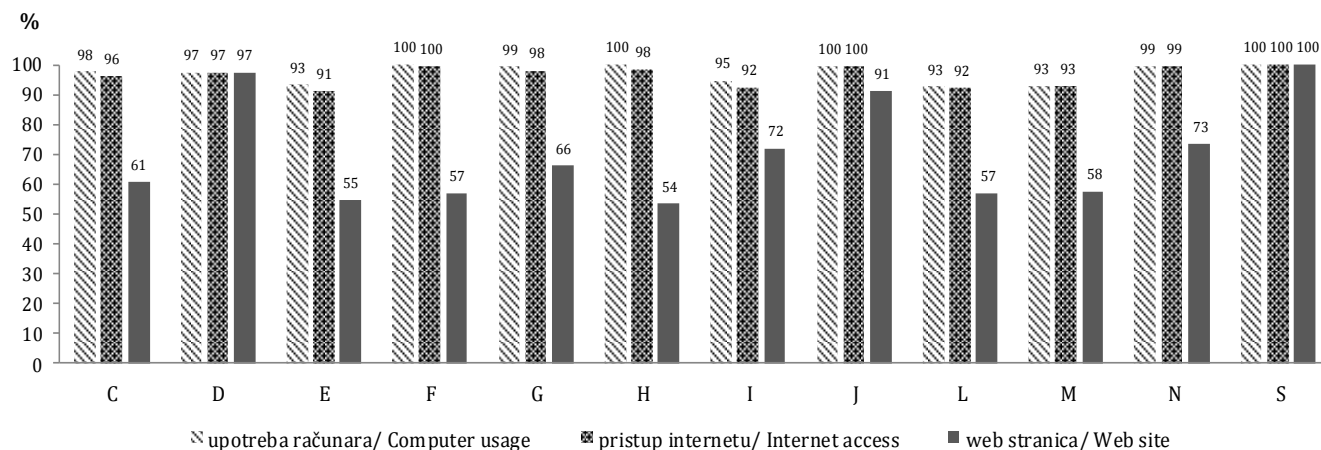


Korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija značajno utiče na odvijanje poslovanja u preduzećima. Rezultati istraživanja pokazuju da 98% preduzeća, od ukupno posmatranih preduzeća, na teritoriji Bosne i Hercegovine koristi računar u svom poslovanju.

Using information and communication technologies significantly affect the running of the business in enterprises. The survey showed that 98% of enterprises, of the total observed enterprises, in the territory of Bosnia and Herzegovina used computers in their everyday business.

Graf 1.2. Korištenje IKT-a u poslovanju preduzeća, po djelatnostima, BiH, 2016

Chart 1.2. Usage of ICT in enterprise business, by activities, BiH, 2016



Od ukupno posmatranih preduzeća u Bosni i Hercegovini posmatrano po područjima djelatnosti zabilježen je visok stepen korištenja IKT-a u poslovanju:

Područje C - Prerađivačka industrija;
 Područje D - Snabdijevanje električnom energijom, plinom, parom i klimatizacija;
 Područje E - Snabdijevanje vodom, uklanjanje otpadnih voda, upravljanje otpadom te djelatnosti sanacije okoliša;
 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 i ishrane;
 Područje J - Informacije i komunikacije;
 Područje L - Poslovanje nekretninama;
 Područje M - Stručne, naučne i tehničke djelatnosti;
 Područje N - Administrativne i pomoćne djelatnosti;
 Područje S, grana 95.1 - popravak računara i komunikacijske opreme.

Broken down by economic activity of enterprises in Bosnia and Herzegovina, the high degree of usage of ICT in business in all sectors of economy:

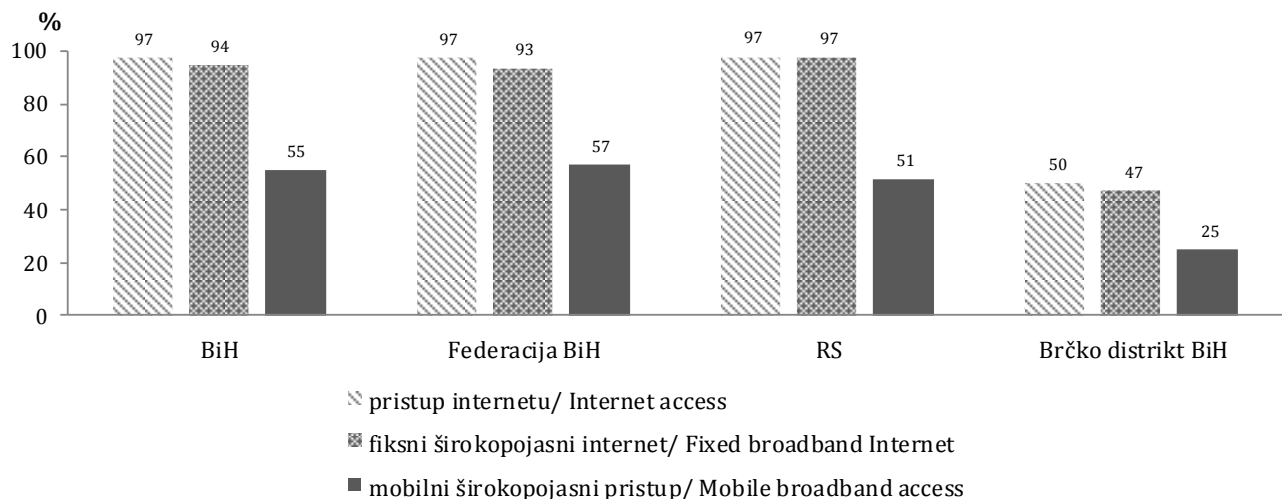
Domain C - Manufacturing;
Domain D - Electricity, gas, steam and air conditioning;
Domain E - Water supply, sewerage, waste management and remediation activities;
Domain F - Construction;
Domain G - Wholesale and retail trade, repair of motor vehicles and motorcycles;
Domain H - Transport and storage;
Domain I - Accommodation and food service activities;
Domain J - Information and communications activities;
Domain L - Real estate activities
Domain M - Professional, scientific and technical activities;
Domain N - Administrative and support service activities;
Domain S branches 95.1 - Repair of computers and communication equipment.

2. PRISTUP INTERNETU I NJEGOVA UPOTREBA U PREDUZEĆIMA

2. Access and usage of internet in enterprises

Graf. 2.1. Pristup internetu u preduzećima, 2016

Chart 2.1. Access to internet in enterprises, 2016

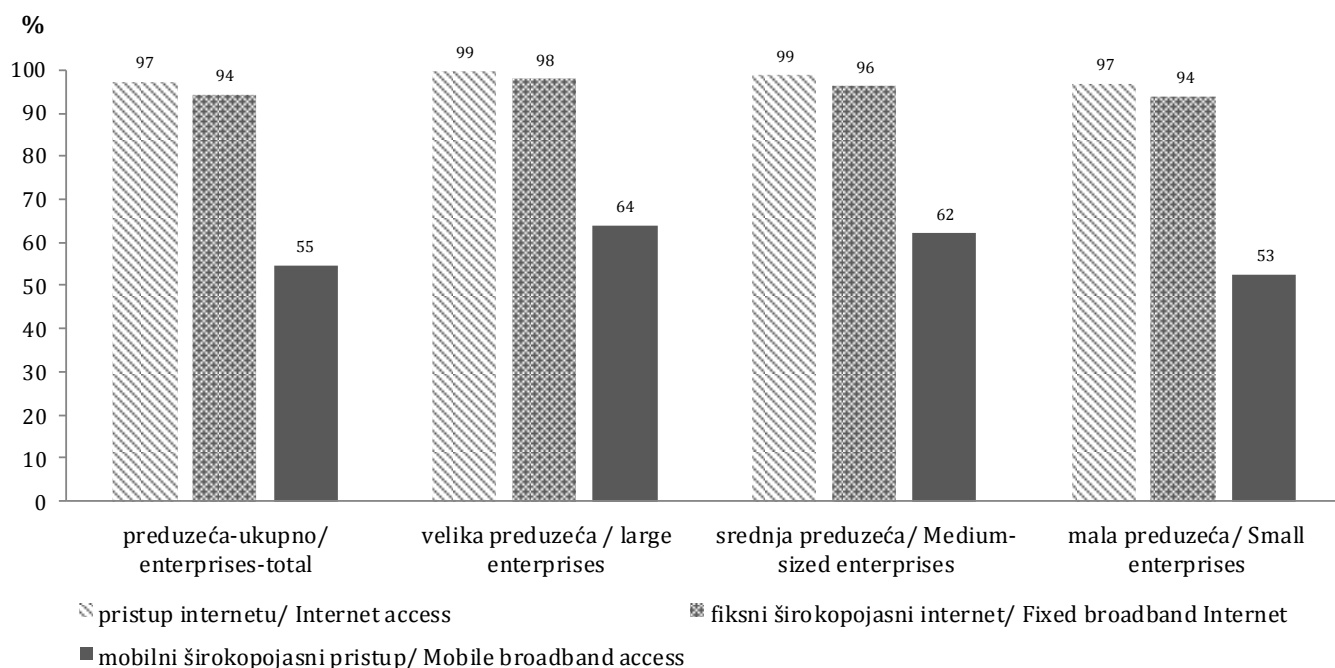


Internet je u svom intenzivnom razvoju postao značajan medij koji je nezaobilazan faktor u poslovanju preduzeća. Razvoj interneta kao komunikacionog medija omogućio je znatno efikasniju komunikaciju u poslovanju preduzeća. Od ukupno posmatranih preduzeća u Bosni i Hercegovini, 97% posjeduje internet konekciju.

Internet is in its intensive development has become an important medium which is an essential factor in business. The development of the Internet as a communication medium has enabled much more efficient communication in business. In Bosnia and Herzegovina, 97% of enterprises, of the total observed enterprises, have an Internet connection.

Graf. 2.2. Internet u preduzećima, prema veličini preduzeća, BiH, 2016

Chart 2.2. Internet in enterprises, by size of enterprises, BiH, 2016

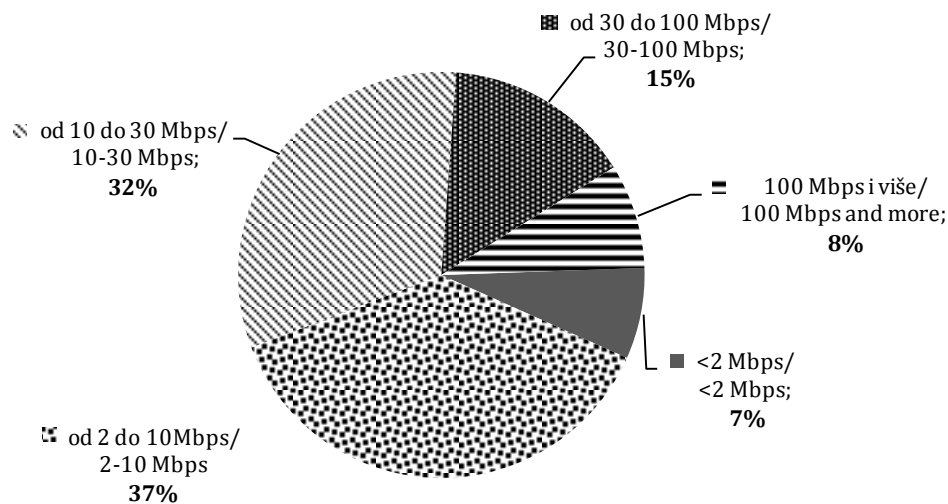


Internet je postao bitan faktor za razvoj poslovanja. U Bosni i Hercegovini, 97% preduzeća, od ukupno posmatranih preduzeća, posjeduje Internet priključak. Od toga, širokopojasni fiksni pristup upotrebljava 94% preduzeća, dok mobilni pristup internetu upotrebljava 55% preduzeća.

The Internet become an important factor for business development. In Bosnia and Herzegovina, 97% of enterprises, of the total observed enterprises, have internet connection. Fixed broadband connection used 94% of enterprises, while mobile Internet access using 55% of enterprise, of the total observed enterprises.

Graf. 2.3. Brzina internet konekcije u preduzećima, BiH, 2016

Chart 2.3. Speed of internet access in enterprises, BiH, 2016

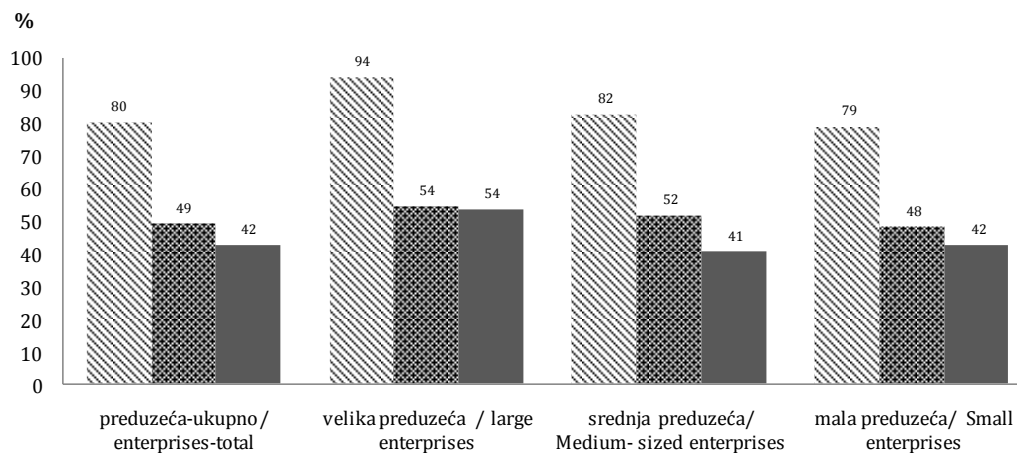


Brz prijenos podataka omogućuje efikasnije poslovanje. Rezultati istraživanja pokazuju da 37% anketiranih preduzeća za pristup internetu koristi brzinu od 2 do 10 Mbit/s, dok 32% koristi brzinu od 10 do 30 Mbit/s. Samo 8% preduzeća posjeduje brzinu konekcije veću od 100 Mbit/s.

Speed of internet access enables more efficient operations. Survey results show that 37% of surveyed enterprises used speed of 2 to 10 Mbit / sto access the Internet, while 32% use speed between 10 to 30 Mbit / s. Only 8% of companies have a connection speed more than 100 Mbit / s.

Graf. 2.4. Korištenje mobilnog širokopojsnog pristupa u preduzećima, BiH, 2016

Chart 2.4. The use of mobile broadband access in enterprises, BiH, 2016



▨ pristup poslovnom e-mailu/ Access the enterprise's e-mail system

▨ pristup i izmjene dokumenata preduzeća/ Access and modify enterprise's documents

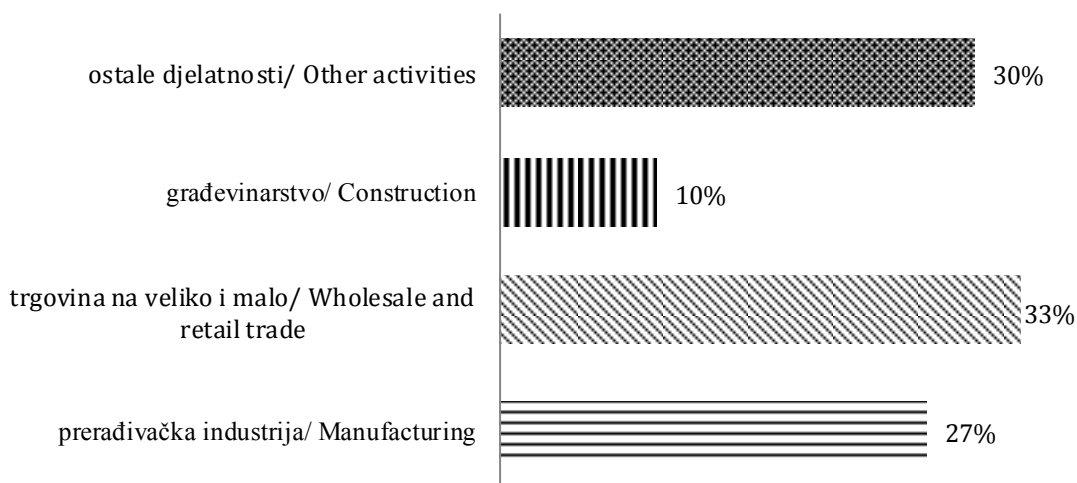
■ upotreba namjenskih poslovnih softverskih aplikacija/ Use dedicated business software applications

Od ukupno posmatranih preduzeća, 55% koristi mobilni internet za poslovne potrebe. Od ovog broja, pristup poslovnom e-mailu koristi 80% preduzeća, 49% preduzeća koristi mobilni internet za izmjenu dokumenata preduzeća.

According to the survey, 55% of enterprises, of the total observed enterprises, use mobile internet for business purposes. Access to enterprise e-mail uses 80% of enterprises, 49% of enterprises use mobile Internet to exchange the enterprise documents.

Graf. 2.5. Posjedovanje Web stranice u preduzećima, BiH, 2016

Chart 2.5. The use of Website in enterprises, BiH, 2016



Posjedovanje web stranice je jedan od važnih marketinških alata u preduzećima i pozitivno utiče na održivu konkurentnost u poslovanju. Prednost web stranice kao medija je u činjenici da se može koristiti kao kanal direktne prodaje, ali i kao internet sredstvo za prodaju te marketinški alat za komunikaciju.

Od ukupno posmatranih preduzeća u Bosni i Hercegovini 63% posjeduje web stranicu.

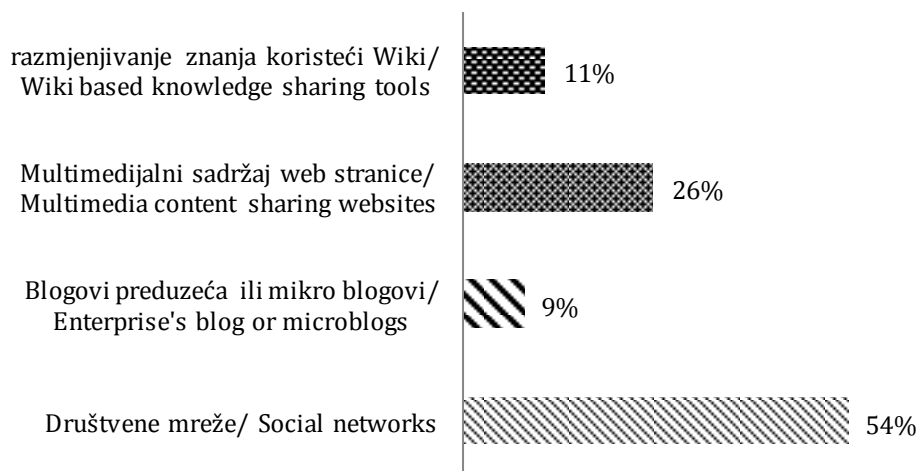
Having a website is one of the important marketing tools in the enterprise and have positive effect on sustainable competitiveness in business.

Advantage of website as a medium is the fact that it can be used as a channel for direct sales, as well as, an internet tool for sales and marketing tool for communication.

In Bosnia and Herzegovina, 63% of enterprises, of the total observed enterprises, have a website.

Graf 2.6. Korištenje društvenih medija u preduzećima, BiH, 2016

Chart 2.6. Use of Social media in enterprises, BiH, 2016



Društvene mediji su sve prisutniji u poslovanju preduzeća. U prilog tome govore rezultati istraživanja koji pokazuju da od ukupno posmatranih preduzeća 69% koristi neke od društvenih medija za potrebe poslovanja preduzeća. Preduzeća najviše koriste društvene mreže kao što su Facebook i LinkedIn.

Social media are more present in business. The results of survey showing that 69% of enterprises, of the total observed enterprises, used some of the social media for the purpose of business.

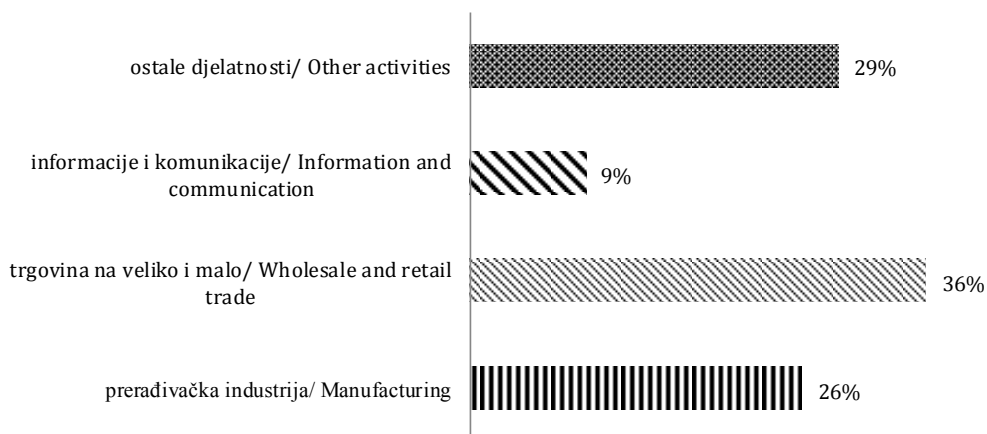
Enterprises mostly use social networks like Facebook or LinkedIn.

3. KORIŠTENJE CLOUD COMPUTING USLUGA

3. Usage of cloud computing services

Graf 3.1. Kupovina cloud computing usluga, po djelatnostima, BiH, 2016

Chart 3.1. Purchase of cloud computing services, by activities, BiH, 2016



Klaud (cloud) servisi podrazumijevaju IKT servise kojima se pristupa putem interneta radi upotrebe softvera, prostora za skladištenje podataka i slično.

Primjena ovih usluga na internetu je nova tehnologija kojom se koristi 13% preduzeća, od ukupno posmatranih preduzeća u Bosni i Hercegovini. Korištenje ove usluge je najviše zastupljeno u području G- Trgovina na veliko i malo.

Cloud services include the ICT services that are accessed over the internet for because usage of software, storage of data and etc.

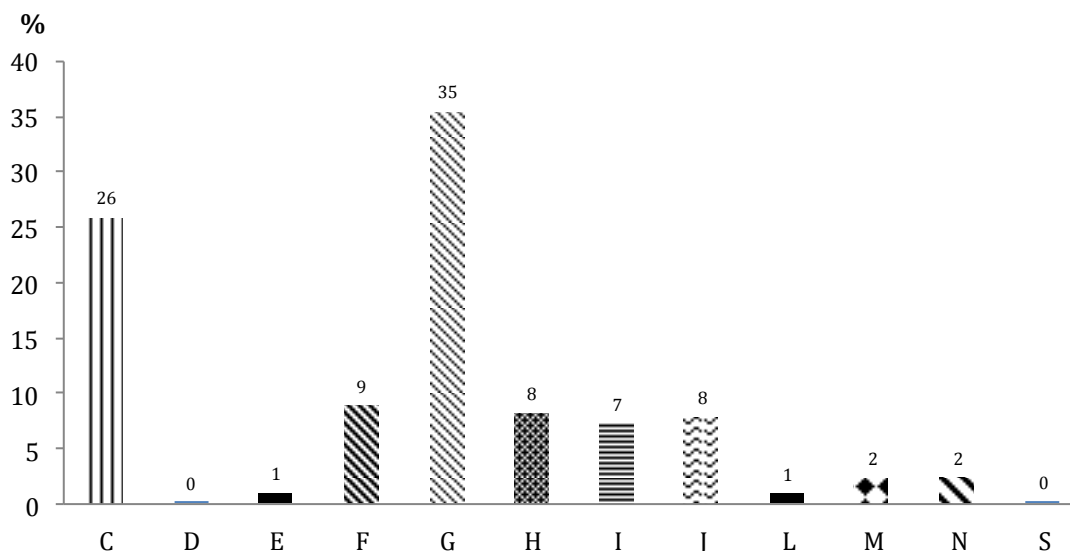
The appearance of the cloud computing internet service as a new technology; used by 13% of enterprises, of the total observed enterprises, in Bosnia and Herzegovina. Use of this service is the most in G- Wholesale and retail trade.

4. ELEKTRONSKA TRGOVINA

4. e-Commerce Sales in enterprises

Graf 4.1. Naručivanje proizvoda/ usluga putem interneta, BiH, 2016

Chart 4.1. Web sales, BiH, 2016



Brz tehnološki napredak i sve veća upotreba tehnologija stvorile su mogućnosti za poslovanje elektronskim putem i samim tim uslove za nove biznis modele. Obim e-trgovine (naručivanje proizvoda i usluga putem interneta) u odnosu na konvencionalnu trgovinu je nizak. Od ukupno posmatranih preduzeća, 17% njih je reklo da koristi web način poslovanja u Bosni i Hercegovini.

Web poslovanje je najviše zastupljeno u području G- Trgovina na veliko i malo.

Rapid technological progress and the increasing usage of technology created opportunities for electronically business and therefore the conditions for new business models.

The level of e-commerce compared to conventional commerce is low.

Of the total observed enterprises, 17% of them use web sales of business in Bosnia and Herzegovina. Web sales used the most in G- Wholesale and retail.

METODOLOŠKA OBJAŠNENJA

Svrha istraživanja

Podaci prikazani u ovom sopćenju su dobijeni iz godišnjeg istraživanja o upotrebi informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT-P). Istraživanjem se prikupljaju informacije o upotrebi računara, korištenju interneta, elektronskom poslovanju preduzeća i ostalim informacijskim i komunikacijskim tehnologijama u preduzećima.

Pravna osnova

Istraživanje IKT-P provedeno je na osnovu Eurostat smjernica. Koncepti i definicije koji se primjenjuju u istraživanju IKT-P usklađeni su sa EU Metodologijom za statistiku o Informacijskom društvu, 2016.

Jedinice posmatranja

Posmatrane jedinice su preduzeća sa 10 i više zaposlenih po djelatnostima (NACE Rev.2):

Područje C – Prerađivačka industrija
PodručjeD, - Snabdijevanje električnom energijom, plinom, parom i klimatizacija
Produčje E- Snabdijevanje vodom, uklanjanje otpadnih voda, upravljanje otpadom te djelatnosti sanacije okoliša;
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 i ishrane
Područje J – Informacije i komunikacije
Područje L – Poslovanje nekretninama
Područje M - Stručne, naučne i tehničke djelatnosti isključujući oblast 75(veterninarske djelatnosti);
Područje N - Administrativne i pomoćne djelatnosti
Područje S, grana 95.1–popravak računara i komunikacijske opreme

NOTES ON METHODOLOGY

Purpose of the statistical survey

The data shown in this publication are estimates obtained through the IKT-P 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.

Legal framework

The IKT-P Survey was conducted in 2015 according to Eurostat guidelines. Concepts and definitions used in the IKT-P Survey are in line with the EU Methodology for Statistics on the Information Society, 2016.

Observation units

The observation units are enterprises with 10 and more persons employed in following activities according to the NACE Rev.2 classification:

*C Manufacturing
DElectricity, gas, steam and air conditioning

E Water supply, sewerage, waste management and remediation activities;

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 branches 95.1 - repair of computers and communication equipment*

Preduzeća su klasificirana prema broju zaposlenih osoba na:

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

Metoda prikupljanja podataka

Podaci su prikupljeni kombinovanim metodama: putem telefonskog anketiranja (CATI), anketiranje preko interneta (CAWI), lično anketiranje (PAPI, CAPI), anketiranje putem pošte.

Referentni period za najveći broj pitanja je 2016. godina, za pojedina pitanja referentni period se odnosio na 2015. godinu.

Veličina i okvir uzorka

Okvir uzorka je Statistički poslovni registar. Primjenjen je stratifikovani uzorak, veličina uzorka 2. 119 preduzeća.

Definicije

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) Asimetrična digitalna pretplatnička linija: Širokopolasna digitalna transmisiona tehnologija koja koristi postojeću telefonsku liniju i dopušta istovremeno slanje podataka i komunikaciju glasom.

Digitalna pretplatnička linija DSL (Digital Subscriber Line): Vrsta brze širokopolasne internet konekcije pomoću standardnih telefonskih parica.

Pod **korištenjem društvenih mreža** podrazumijeva se upotreba internet aplikacija ili komunikacijskih platformi, u okviru ili izvan preduzeća za povezivanje, kreiranje i razmjenu sadržaja na mreži s kupcima ili dobavljačima. Preduzeća koja koriste društvene mreže su ona preduzeća koja imaju korisnički profil ili korisničku licencu zavisno od vrste društvene mreže.

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

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

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

Data collection method

The data were collected via CATI and FACE TO FACE questionnaire. That option was used by 99% of the enterprises that took part in the survey.

The reference period for the most questions is 2016, for certain questions reference period related to 2015.

Sample frame and size

The basis for the sampling frame was the Statistical Business Register. It was applied the stratified sample, the sample consisted of 2. 119 enterprises.

Definitions

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): *Broadband digital transmission technology which uses the existing telephone line, allowing simultaneous transmission of data and voice calls.*

Digital Subscriber Line (DSL): *A type of broadband Internet connection established using standard telephone lines.*

*Under the **use of social networks** is the use of Internet applications and communications platforms, within or outside the enterprise to connect, create and share content online with customers or suppliers. Enterprises that use social networks are those enterprise that have a user profile or a user license, depending on the type of social network.*

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).*

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.

Mobilni priključak na internet podrazumijeva korištenje prijenosnih uređaja povezanih na internet u svrhu poslovnih potreba koristeći mreže mobilnih telefona. Predmet promatranja su preduzeća koja omogućavaju zaposlenima da koriste prijenosne uređaje s pristupom na internet za poslovne potrebe.

- **3G** je ime za treću generaciju mobilne telefonije. Omogućava prijenos ne samo teksta i zvuka nego i pokretnih slika, televizije i ostalih avangardnih usluga.
- **4G** je ime za četvrtu generaciju mobilne telefonije. Omogućava veoma brz prijenos podataka i multimedijalnog sadržaja preko mobilnih uređaja kao i gotovo trenutni odziv mreže i učitavanje online sadržaja.

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

Cloud computing – tehnologija koja omogućava pohranu i razmjenu podataka putem interneta. Podaci su pohranjeni na poslužiteljima pružatelja usluge koji ujedno pruža uslugu povezivanja, pohrane i razmjene podataka.

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

Web stranica je mjesto na World Wide Webu identificirano internetskom adresom. Skup internetskih datoteka o određenom subjektu

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.

Mobile connection to the Internet involves the use of removable devices connected to the Internet for the purpose of business needs using mobile phone networks. Observation by companies that allow employees to use mobile devices to access the Internet for business purposes.

- *3G is the common name for the third generation mobile telephony. It allows the transfer of not only text and sound but also moving pictures, television, and other avant-garde services.*
- *4G is the common name for the fourth generation of mobile telephony. Offers high speed data transfer and multimedia content over mobile devices and almost immediate response network and upload online content.*

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

Cloud computing – 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.

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

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

uključuje početnu datoteku koja se naziva *called the home page.*
početna stranica.

Informacije su kodirane posebnim jezicima (HyperText Mark-up Language (HTML), XML, Java) koji su čitljivi preko internetskih pretraživača kao što su Mozilla Firefox, Opera ili Microsoft's Internet Explorer.

Information is encoded with specific languages (HyperText Mark-up Language(HTML), XML, Java) readable over a web browser such as Mozilla Firefox, Opera, or Microsoft's Internet Explorer.

Izdaje i štampa 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
Elektronska pošta/E-mail : bhas@bhas.ba * Internetska stranica/Web site: <http://www.bhas.ba>

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

Saopćenje pripremili: mr. sc. Ševala Korajčević, Jasna Hadžić, Alma Džananović, Tamara Šupić, Dragan Jovović
Prepared by: MSc. Ševala Korajčević, Jasna Hadžić, Alma Džananović, Tamara Šupić, Dragan Jovović

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