



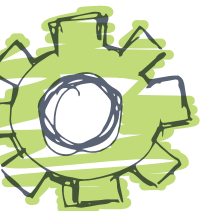
Bosna i Hercegovina



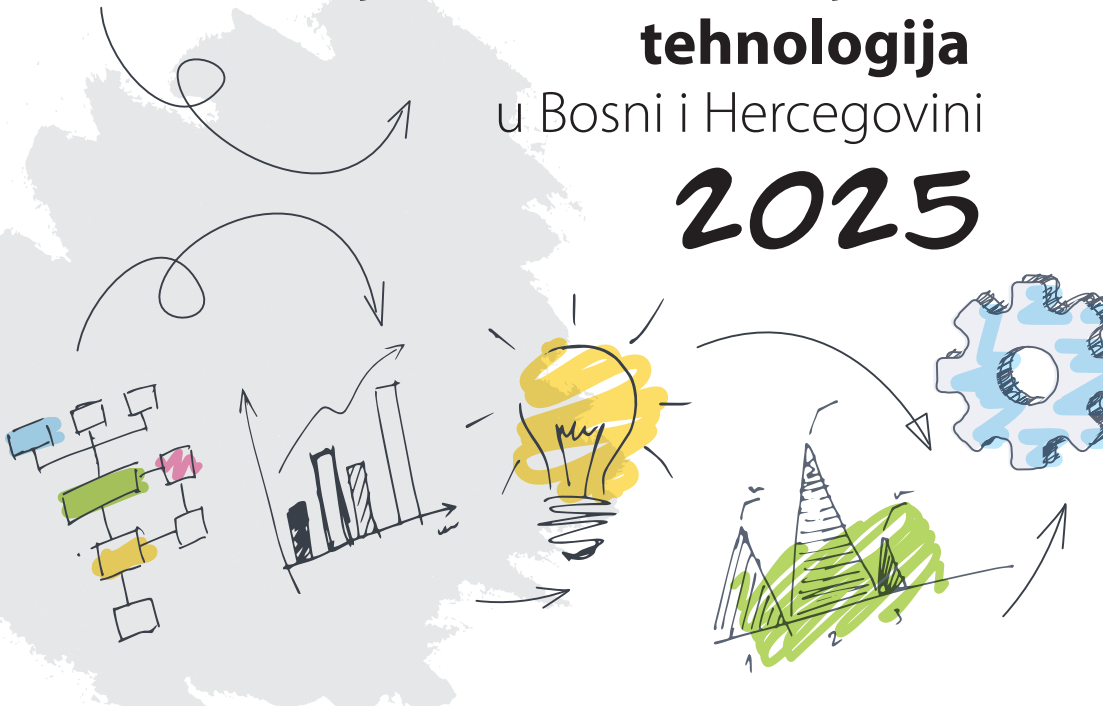
Agencija za statistiku  
Bosne i Hercegovine

TB 19

Tematski bilten  
ISSN 1840-1058



# UPORABA informacijsko-komunikacijskih tehnologija u Bosni i Hercegovini 2025



**TB 19**

**Tematski bilten**  
*Thematic bulletin*  
**ISSN 1840-1058**

# UPORABA INFORMACIJSKO- KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA U BOSNI I HERCEGOVINI 2025.



**Bosna i Hercegovina**  
Bosnia and Herzegovina



**BHAS**  
**Agencija za statistiku**  
**Bosne i Hercegovine**  
Agency for Statistics of  
Bosnia and Herzegovina

Sarajevo, 2026.

**Izdaje:** Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine  
Zelenih beretki 26, 71000 Sarajevo  
Bosna i Hercegovina  
Telefon: +387 33 91 19 11; Telefaks: +387 33 22 06 22  
Elektronička pošta: bhas@bhas.gov.ba  
Internetska stranica: www.bhas.gov.ba

**Odgovara:** Vesna Čužić, ravnateljica

**Pripremili:** Fahir Kanlić, Dajana Mrgud

**Lektura i tehnička priprema:** Odsjek za uredništvo i publiciranje

*Izrazi upotrijebljeni u ovoj publikaciji u jednom gramatičkom rodu obuhvataju i muški i ženski rod.  
Molimo korisnike publikacije da prilikom uporabe podataka obvezno navedu izvor.*

# UVOD

Razvoj i uporaba informacijsko-komunikacijskih tehnologija transformirali su suvremeno društvo u „informacijsko društvo“. Njegova glavna karakteristika ogleda se u tome što informacijsko-komunikacijske tehnologije imaju ključnu ulogu kako u proizvodnji i ekonomiji, tako i u svim ostalim sferama života pojedinca i društva u cjelini.

Svrha ovog istraživanja je prikazati razinu uporabe interneta i ostalih informacijsko-komunikacijskih tehnologija, kao i broj osoba u Bosni i Hercegovini koji su korisnici interneta te svrhe u koje se internet koristi. Ovi podaci predstavljaju važan izvor informacija za kreiranje i provođenje politika u sektoru informacijskog društva.

Koncepti i definicije koji se primjenjuju u IKT istraživanjima usklađeni su s Eurostatovom metodologijom za statistike o informacijskom društvu (2024), kao i s Regulativom Europskog parlamenta i Savjeta (EU) br. 2019/1700 o uspostavljanju zajedničkog okvira za statistike o osobama i kućanstvima, te regulativama (EU) 2022/1399 i (EU) 2022/2279 o provođenju istraživanja o uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologija u kućanstvima i od strane pojedinaca za referentnu 2025. godinu.

Istraživanje o uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologija provodi se kao redovito godišnje istraživanje u Bosni i Hercegovini za kućanstva i poduzeća.

Uzorak za kućanstva dizajniran je kao troetapni stratificirani slučajni uzorak. Jedinice uzorkovanja prve etape čine jedan ili više popisnih krugova. Slučajno izabrana kućanstva s najmanje jednim članom starosti od 16 do 74 godine unutar tih popisnih krugova predstavljaju jedinice druge etape uzorkovanja, dok su slučajno izabrane osobe iz tih kućanstava jedinice treće etape uzorkovanja.

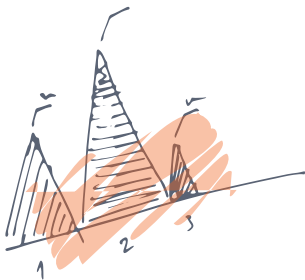
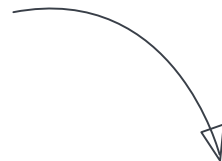
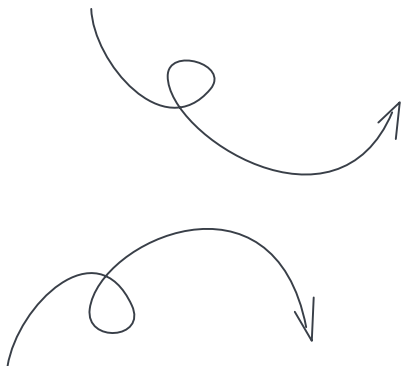
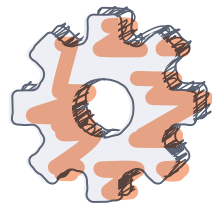
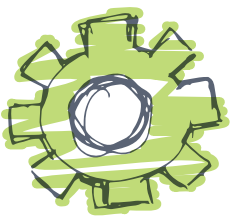
Veličina uzorka na razini Bosne i Hercegovine iznosila je 7 726 kućanstava. Stopa odgovora je 75,2%, odnosno 5 814 kućanstava (stopa odgovora = broj jedinica koje su odgovorile / broj jedinica izabranih u uzorak).

Podaci su prikupljeni putem telefonskog anketiranja (CATI metodom).

Anketa za poduzeća provedena je na uzorku stratificiranom prema veličini i djelatnosti. Okvir uzorka činio je Statistički poslovni registar. Primijenjen je stratificirani uzorak veličine 2 776 poduzeća, dok realizirani uzorak iznosi 2 212 poduzeća. Stopa odgovora iznosi 79,7%.

Podaci su prikupljeni kombiniranim metodama: telefonskim anketiranjem (CATI) i anketiranjem putem pošte.

Nadamo se da će ova publikacija korisnicima pružiti dovoljno podataka o trenutnom stanju u oblasti informacijsko-komunikacijskih tehnologija te poslužiti kao kvalitetan temelj za planiranje njihovog daljeg razvoja. Posebnu zahvalnost iskazujemo svim sudionicima u anketi — kućanstvima i poduzećima (ispitanicima), kao i anketarima i statističkom osoblju — na radu, trudu i strpljenju.



**KUĆANSTVA  
I POJEDINCI**





# 1. KUĆANSTVA I POJEDINCI

## Karakteristike istraživanja i uzorak:

Realizacija istraživanja	Istraživanje je provedeno u razdoblju od svibnja do lipnja 2025.
Tip istraživanja	Telefonski intervju (CATI) i anketiranje licem u lice
Veličina uzorka	Ukupno: 7726 kućanstava, 7726 pojedinaca Federacija BiH: 3840 kućanstava, 3840 pojedinaca Republika Srpska: 2953 kućanstava, 2953 pojedinaca Distrikt Brčko: 933 kućanstava, 933 pojedinaca
Tip uzorka	Dvoetačni, stratificirani
Stopa odgovora	75,2%
Ciljna populacija	Kućanstva: sva kućanstva sa najmanje jednim članom od 16 do 74 godina
	Pojedinci: svi pojedinci koji imaju od 16 do 74 godina
Pokrivenost	Teritorij BiH

## Računari u kućanstvima

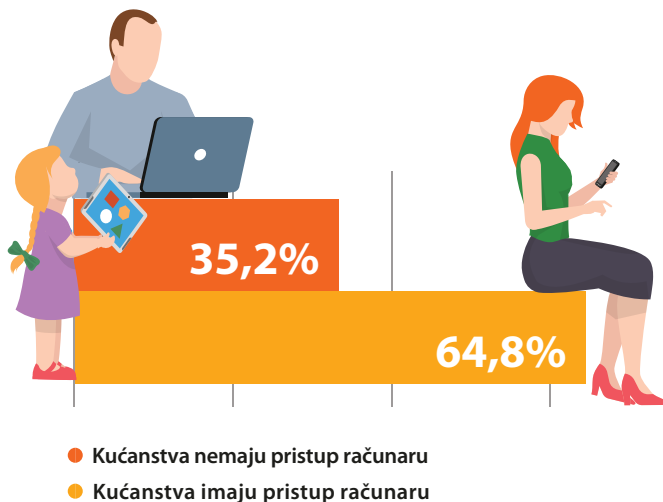
### Glavni indikatori

Računari u kućanstvima (bilo koje vrste: desktop, laptop, netbook, tablet, osim smart phona)

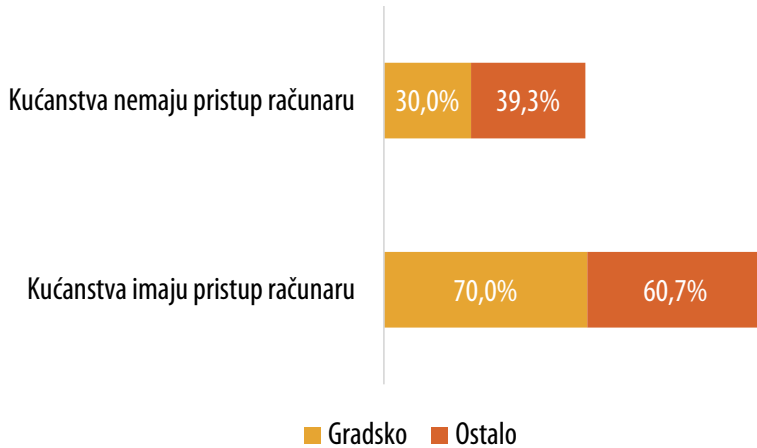
Rezultati istraživanja o uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologija u kućanstvima i pojedinačno (IKT D) u Bosni i Hercegovini pokazali su sljedeće:

- 64,8% kućanstava imaju pristup računaru
- 35,2% kućanstava nemaju pristup računaru

*Grafikon 1. Postotak kućanstava koja imaju pristup računaru, BiH*

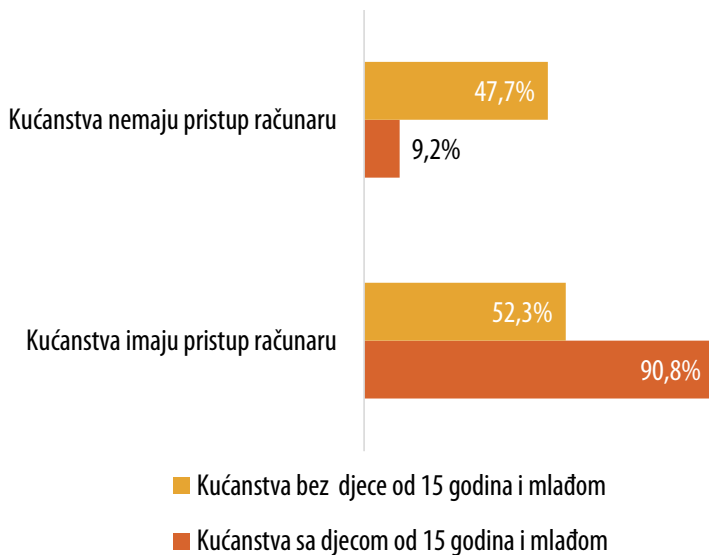


*Grafikon 2. Postotak kućanstava koja imaju pristup računaru, prema tipu naselja, BiH*

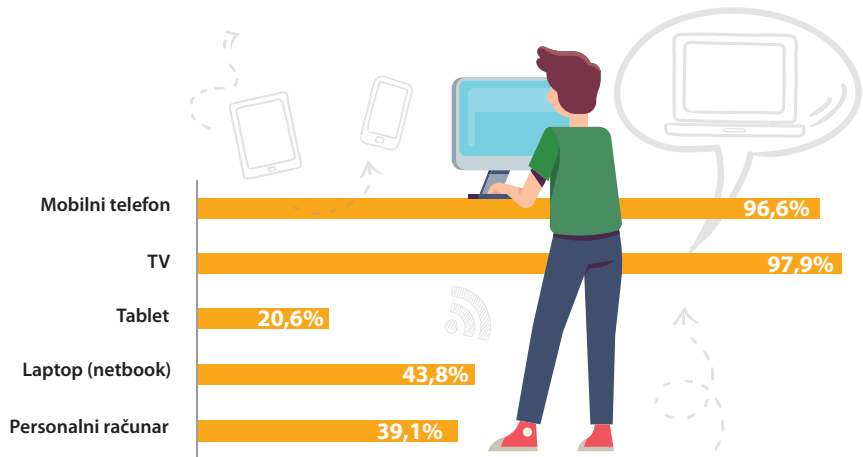


Značajne razlike se mogu primijetiti kada se upoređuje pristup računaru u kućanstvima sa djecom mlađom od 16 godina (90,8%) i kućanstvima bez djece mlađe od 16 godina (52,3%).

*Grafikon 3. Postotak kućanstava koja imaju pristup računaru, sa djecom od 15 godina i mlađom, BiH*



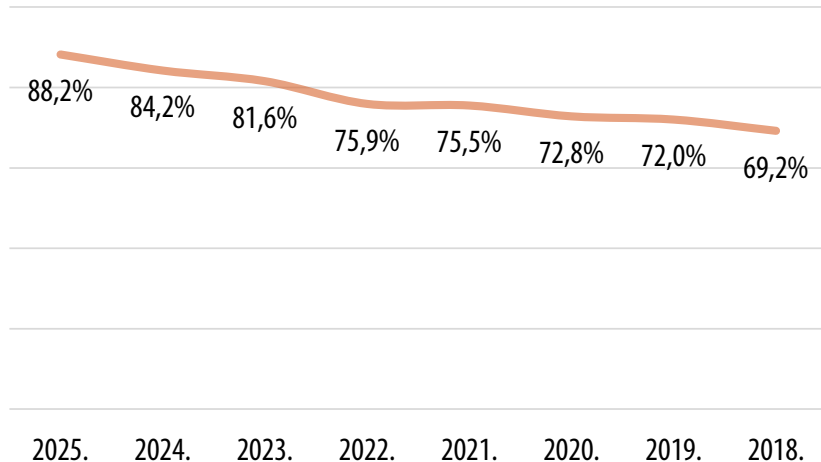
Grafikon 4. Uređaji koji su zastupljeni u kućanstvima (%), Bosna i Hercegovina



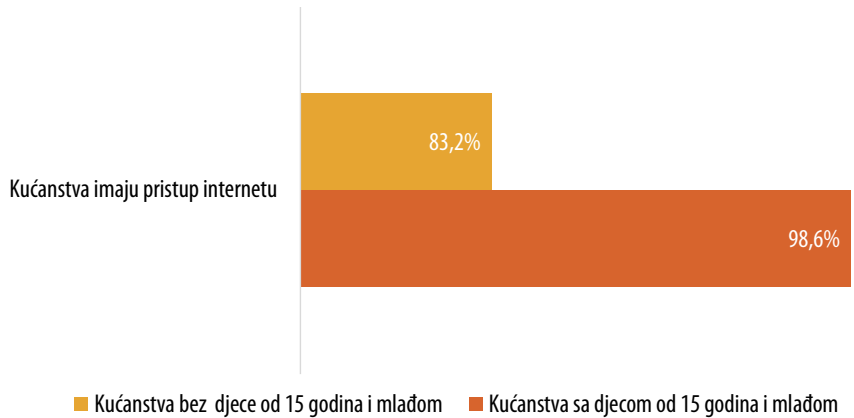
## Internet u kućanstvima

U Bosni i Hercegovini 88,2% kućanstava ima pristup internetu, što je povećanje od 4,0 procentualnih poena u odnosu na 2024. godinu

Grafikon 5. Postotak kućanstava koja imaju pristup internetu kod kuće



*Grafičkon 6. Postotak kućanstava koja imaju pristup internetu, sa djecom od 15 godina i mlađom*



**89,5**

Gradsko

**87,2**

Ostalo

Postotak kućanstava koja imaju pristup  
**internetu kod kuće**, prema tipu naselja

## POJEDINCI: UPORABA INTERNETA

U Bosni i Hercegovini je 90,1% osoba koristilo internet u posljednja tri mjeseca, 0,2% ispitanika koristilo je internet prije više od tri mjeseca, a 0,9% prije više od godinu dana. Ispitanici koji nikad nisu koristili internet je 8,7%.

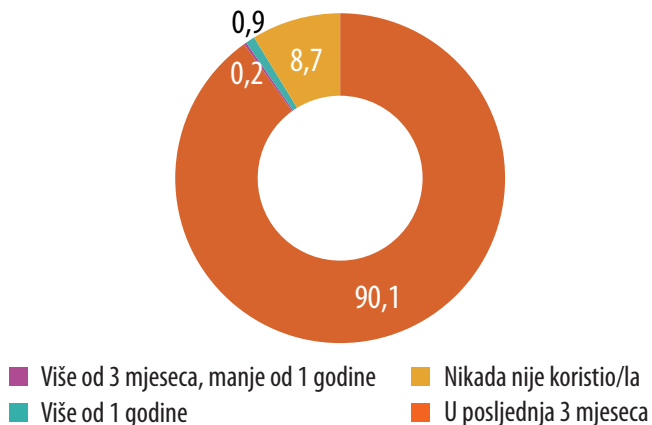
Udio korisnika interneta (u posljednja tri mjeseca), prema razini obrazovanja:

- osobe s višim i visokim obrazovanjem: 98,9%
- osobe sa srednjim obrazovanjem: 94,1%
- osobe sa osnovnim ili niže srednjim obrazovanjem: 71,2%

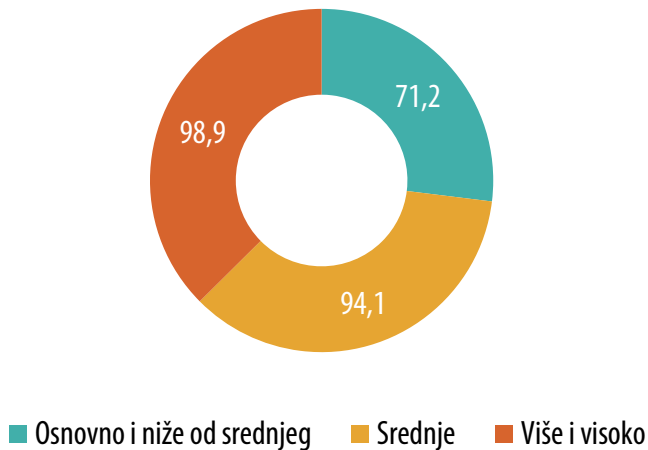
Udio korisnika interneta (u posljednja tri mjeseca), prema spolu:

- Muškarci: 91,4%
- Žene: 88,6%

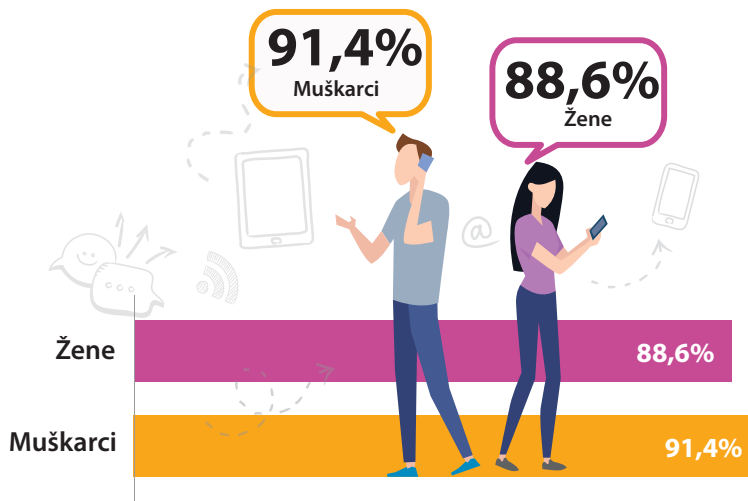
*Grafikon 7. Postotak pojedinaca po posljednjem korištenju interneta*



*Grafikon 8. Udio korisnika interneta prema razini obrazovanja*



Grafikon 9. Udio korisnika interneta (u posljednja tri mjeseca), prema spolu



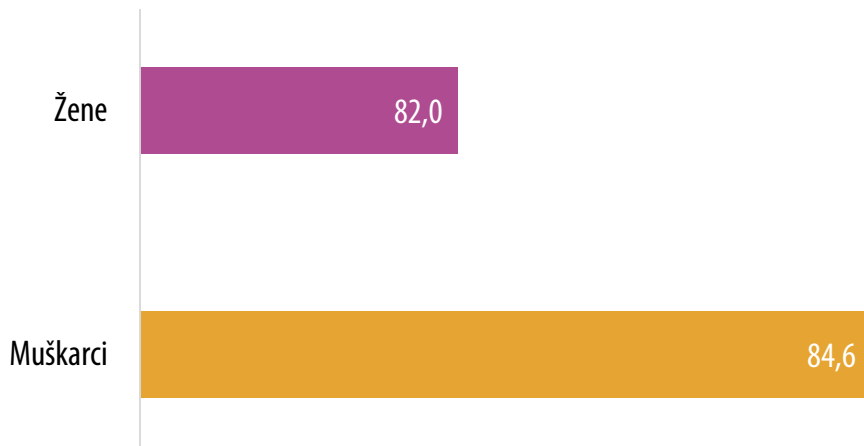


Udio korisnika interneta prema  
**radnom statusu,**  
Bosna i Hercegovina



Na pitanje koliko su često, u prosjeku, koristili internet tijekom posljednja tri mjeseca, 83,4% ispitanika odgovorilo je: više puta tijekom dana.

*Grafikon 10. Udio korisnika interneta (više puta tijekom dana), po spolu*



# Načini korištenja interneta

(u privatne svrhe), u posljednja tri mjeseca, u postotcima

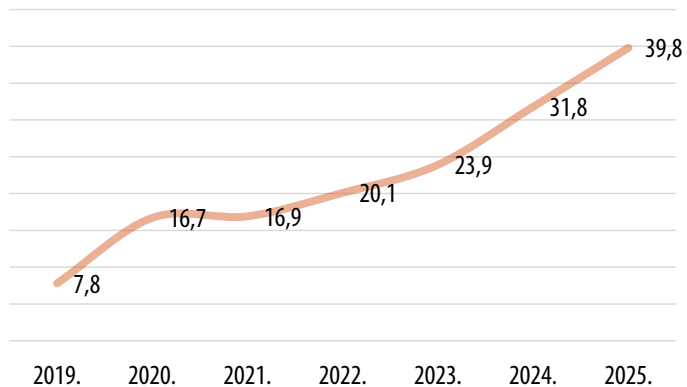


**73,8%**

korisnika interneta  
ima profil na društvenim mrežama

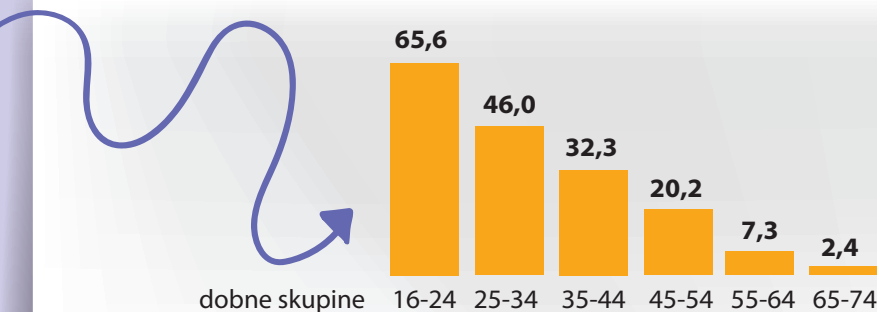
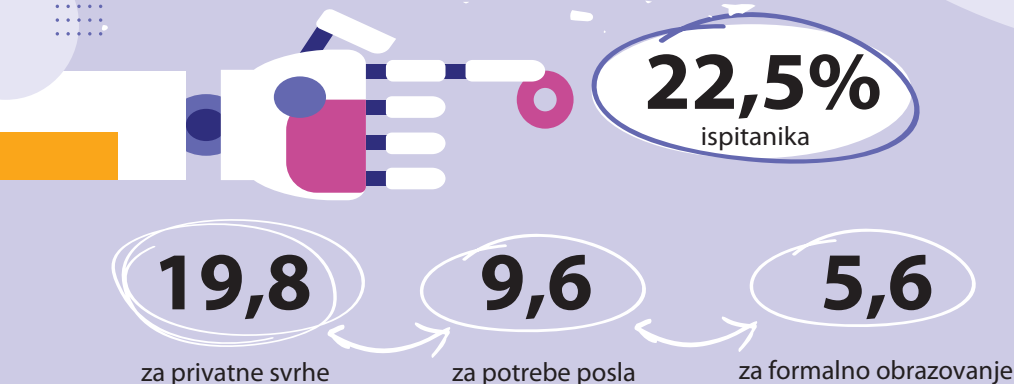


*Grafikon 11. Korištenje usluga internetskog bankarstva po godinama*



# Korištenje alata umjetne inteligencije

(ChatGPT, Copilot, Gemini i sl.) za kreiranje sadržaja kao što su tekst, slika, kodovi za programiranje ili video zapisi, u posljednja 3 mjeseca?



Korisnici interneta  
**koji ne koriste**  
alate umjetne inteligencije



**20,2%**

ispitanika koji nisu koristili AI  
nisu znali kako da ga koriste

**59,8%**

ispitanika koji nisu koristili AI  
nisu znali da ti alati postoje



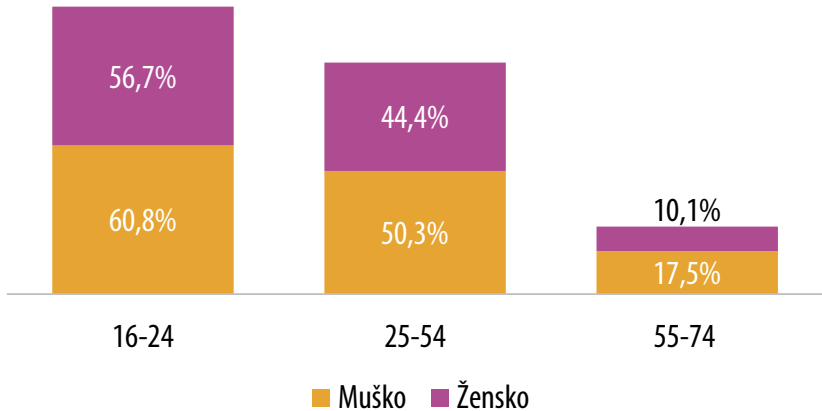
## JAVNA UPRAVA

Istraživanje pokazuje da 34,9% ispitanika koji su koristili internet u privatne svrhe, u posljednjih 12 mjeseci, koristili su elektroničke servise javne uprave (e government).

*Grafikon 12. Korištenje interneta za pristup uslugama javne uprave, u posljednjih 12 mjeseci*



*Grafikon 13. Korištenje interneta za pristup uslugama javne uprave, u posljednjih 12 mjeseci, prema spolu i starosti*



## TRGOVINA PUTEM INTERNETA

Kada je riječ o vremenskom okviru u kojem su korisnici interneta kupovali/naručivali robu ili usluge putem interneta:

- 40,1% u posljednja tri mjeseca
- 11,2% prije više od tri mjeseca (manje od 1 godine)
- 6,4% prije više od godinu dana
- 38,8% nikada nije kupovalo ili naručivalo robu ili usluge putem interneta

*Grafikon 14. Kupovina robe ili usluga putem interneta u posljednja 3 mjeseca, po spolu i starosti*




*Grafikon 15. Kupovina različitih vrsta usluga putem web stranice ili aplikacije, u posljednja 3 mjeseca*



Više od polovine korisnika interneta kupovinu roba ili usluga u posljednja 3 mjeseca izvršilo je 1–2 puta.

78,2% korisnika nije naišlo na bilo koji problem zbog kupovine preko interneta.




# Učestalost i iskustva sa kupovinom roba ili usluga putem **interneta,** u posljednja 3 mjeseca

”  
Više od polovine korisnika interneta, kupovinu roba ili usluga  
u posljednja 3 mjeseca je izvršilo 1-2 puta.”

**78,2%**

korisnika koji su kupovali  
putem interneta u posljednja 3 mjeseca,  
nije naišlo na bilo koji problem  
zbog kupovine preko interneta



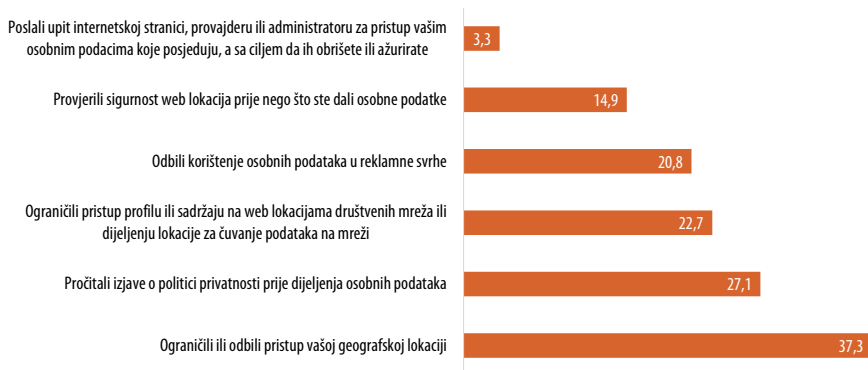
## DIGITALNE VJEŠTINE

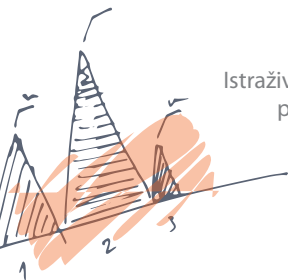
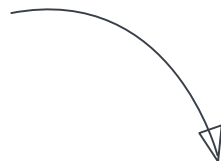
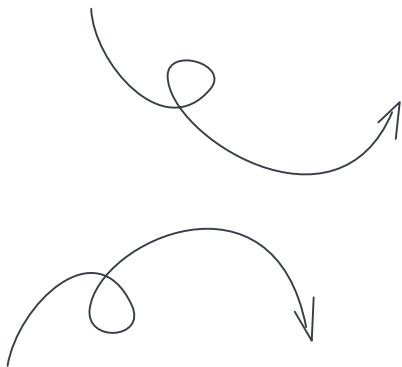
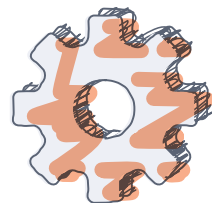
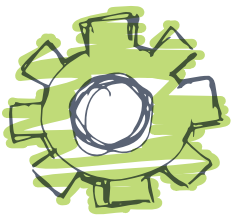
Grafikon 16. Digitalne vještine koje su korištene u posljednja 3 mjeseca



## PRIVATNOST I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

*Grafikon 17. Koju od slijedećih opcija ste najčešće koristili za privatnost i zaštitu osobnih podataka, u posljednja 3 mjeseca?*





# PREDUZEĆA

Istraživanje o uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologija u poduzećima provedeno je na reprezentativnom uzorku od 2 776 poduzeća na teritoriju Bosne i Hercegovine. Stopa odgovora je 79,7% (2 212 poduzeća).





**Tablica 1.**

Neto uzorak	10 do 49 zaposlenih	50 do 249 zaposlenih	250 i više zaposlenih	Ukupno
Proizvodnja	457	396	117	970
Opskrba električnom energijom, plinom, parom i vodom; gospodarenje otpadnim vodama	72	62	21	155
Građevinarstvo	135	90	8	233
Trgovina na veliko i malo	386	190	62	638
Prijevoz i skladištenje	91	41	13	145
Usluge smještaja i ishrane	95	42	0	137
Informiranje i komunikacije	106	58	14	178
Poslovanje nekretninama	35	8	0	43
Stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti	117	40	3	160
Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti	62	34	17	113
Popravak i održavanje računara i komunikacijske opreme	3	1	0	4
<b>Ukupno</b>	<b>1 559</b>	<b>962</b>	<b>255</b>	<b>2 776</b>
<b>Od čega IKT sektor (u: 26.1-26.4+26.8+46.5+ 58.2+61+62+63.1+95.1)</b>	<b>94</b>	<b>46</b>	<b>11</b>	<b>151</b>

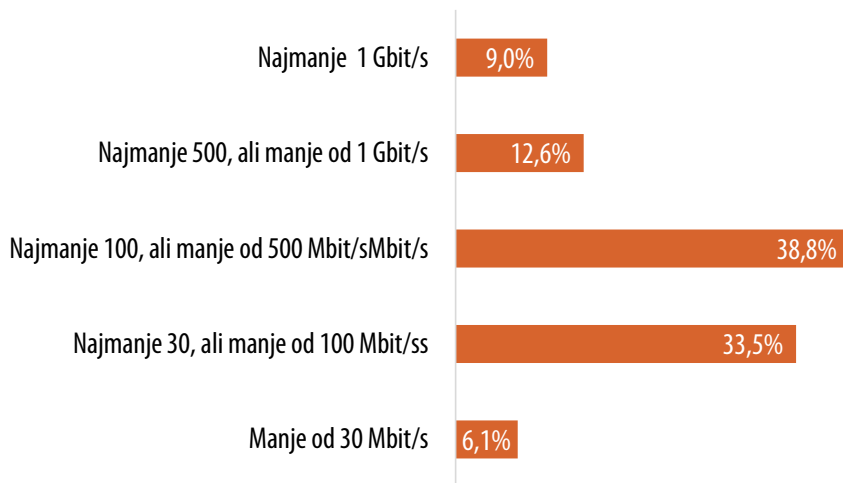


# 99,9%

**Preduzeća koja imaju pristup  
internetu, u postotcima, 2025.**



*Grafikon 1. Koja je maksimalna brzina internet konekcije u vašem poduzeću (definiрана ugovorom sa internet provajderom)?*



Rezultati pokazuju da 71,0% poduzeća osigurava prijenosne uređaje koji omogućavaju mobilnu internetsku vezu koristeći mobilne telefonske mreže.

**Preduzeća prema veličini**, osiguravaju prijenosne uređaje koji omogućavaju mobilnu internet vezu, koristeći mobilne telefonske mreže, za poslovne potrebe

**Mala** (10-49 zaposlenih)

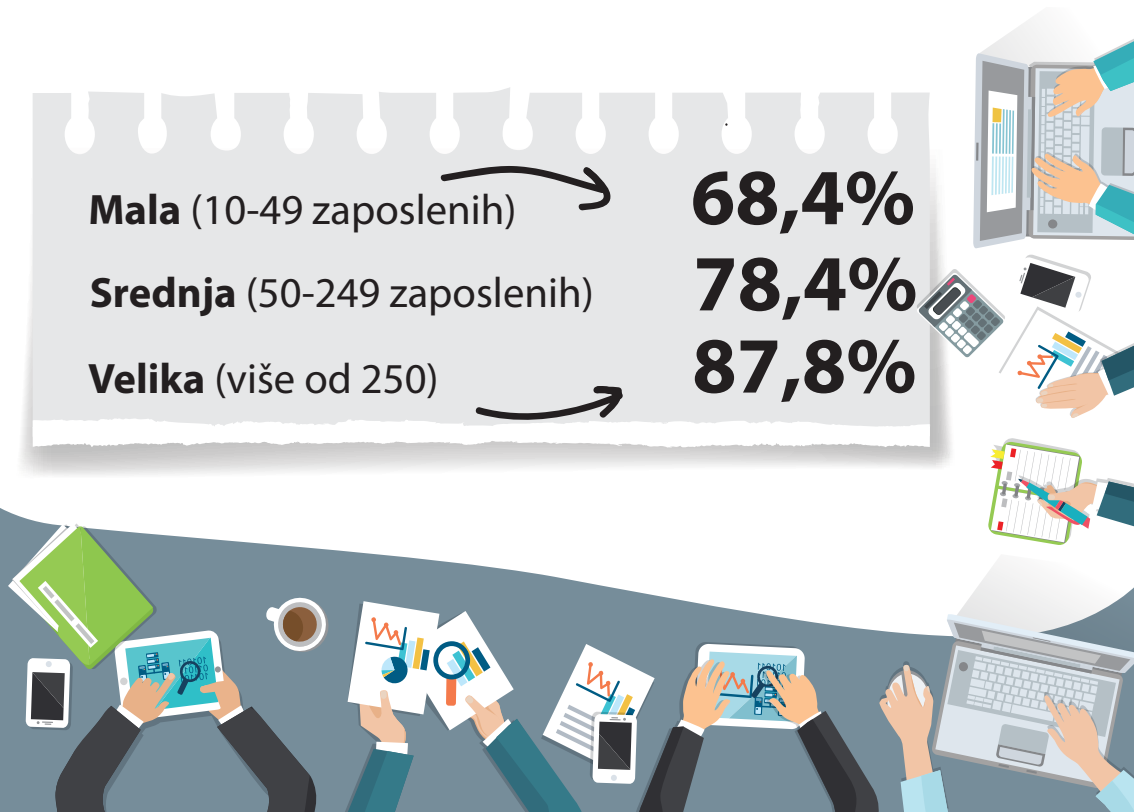
**68,4%**

**Srednja** (50-249 zaposlenih)

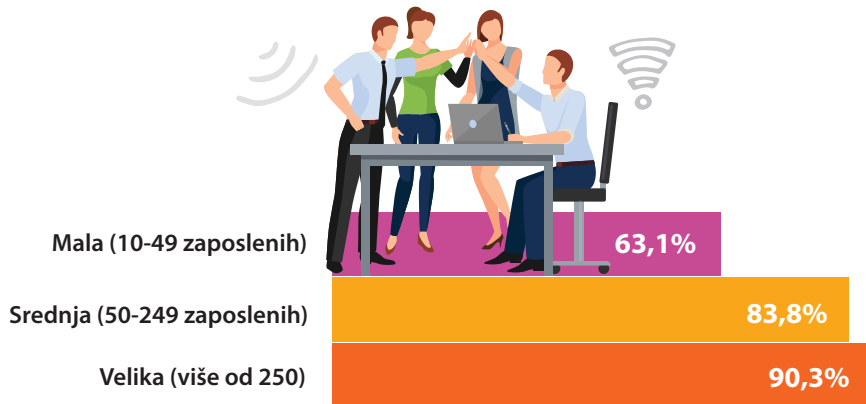
**78,4%**

**Velika** (više od 250)

**87,8%**



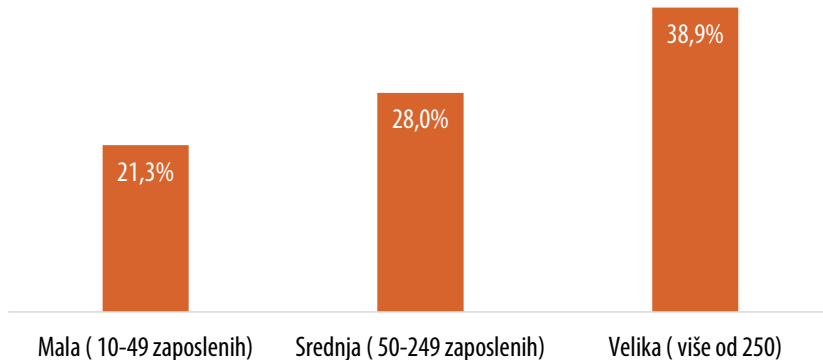
*Grafikon 2. Poduzeća koja imaju svoju web stranicu, po veličini poduzeća*



Preko 90% velikih poduzeća ima svoju web stranicu.

Tijekom 2025. godine skoro 40% velikih poduzeća u Bosni i Hercegovini imalo je web prodaju robe ili usluga.

*Grafikon 3. Postotak poduzeća koja su imala web prodaju (putem web stranice ili aplikacije)*



*Grafičkon 4. Postotak poduzeća koja su imala web prodaju, prema djelatnosti poduzeća*

## Struktura web prodaje:

- vlastite web stranice ili aplikacije – 13,8%
- e commerce tržišta ili aplikacija – 13,9%
- EDI tip prodaje – 7,0%

Više od 66% poduzeća ima naloge na Facebooku, LinkedInu i ostalim društvenim mrežama.

Korištenje

# društvenih mreža

u preduzećima

**66,3%**

Društvene mreže  
(Facebook, LinkedIn,  
Xing, Yammer)

**17,5%**

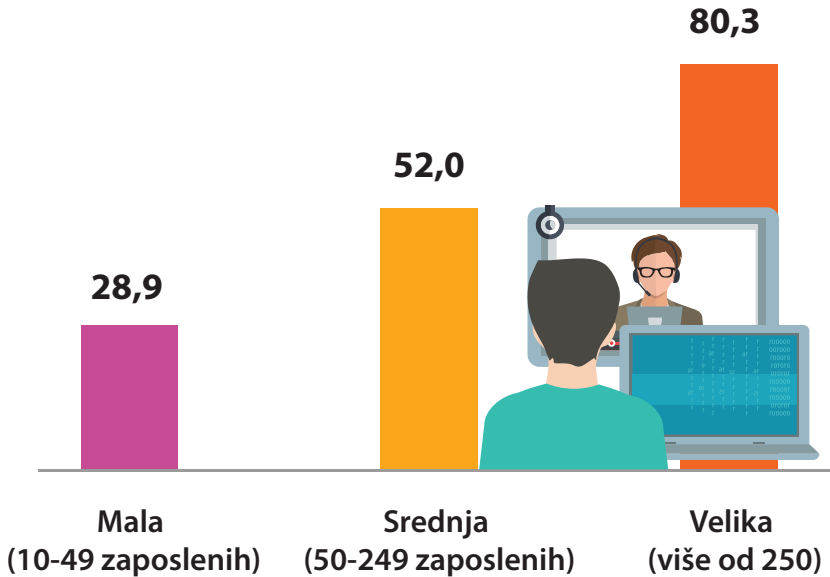
Blog preduzeća  
(Twitter)

**15,8%**

Multimedijalne stranice  
za razmjenu sadržaja  
(You Tube, Flickr, Picassa)



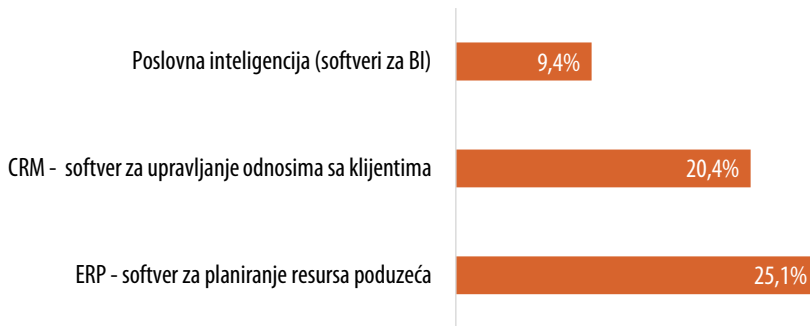
Grafikon 5. Da li vaše poduzeće održava online sastanke?



Preko 80% velikih poduzeća održava online sastanke.

Poduzeća ne koriste u velikoj mjeri poslovne softvere za planiranje resursa i upravljanje odnosima sa klijentima.

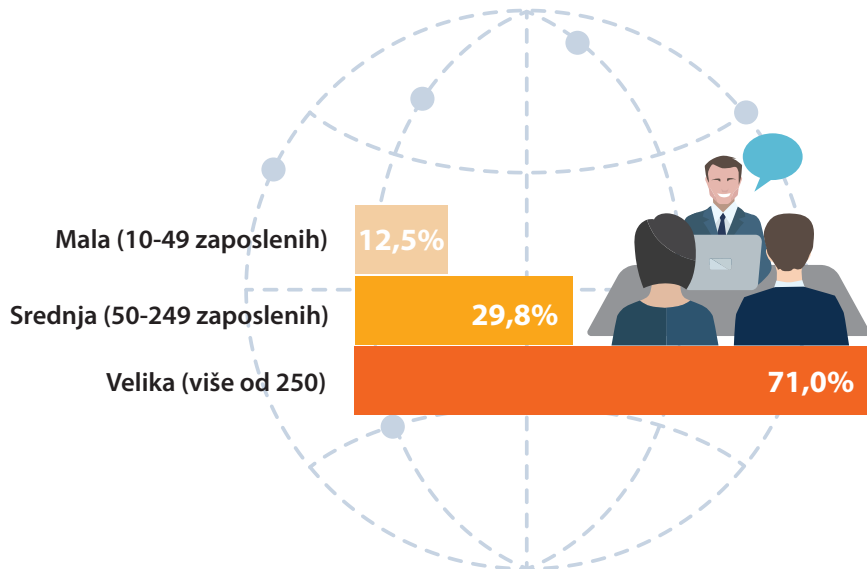
*Grafikon 6. Korištenje poslovnih softvera od strane poduzeća*



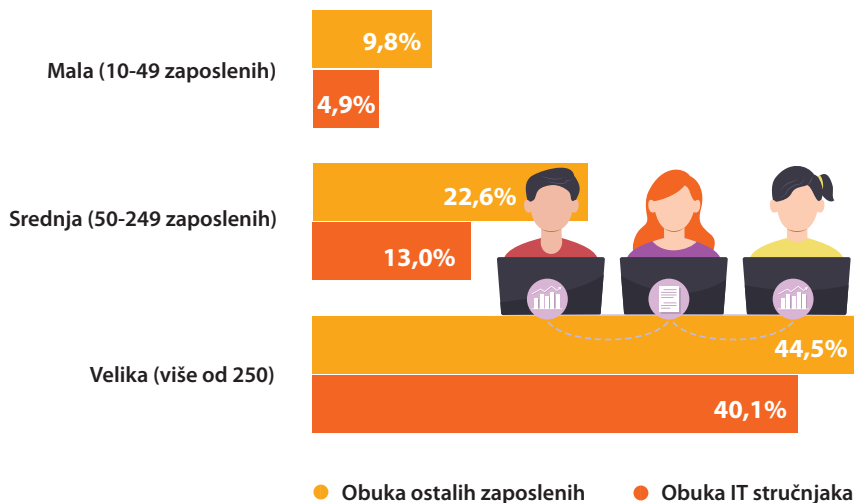
## IKT STRUČNJACI I VJEŠTINE

Samo 17,9% poduzeća je odgovorilo da zapošljava IT stručnjake.  
Velika poduzeća imaju najviše zaposlenih IT stručnjaka.

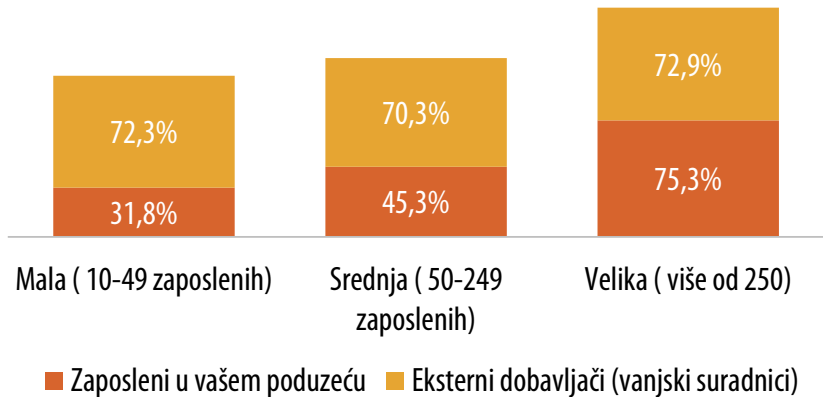
*Grafikon 7. Da li vaše poduzeće zapošljava IKT stručnjake, po veličini poduzeća?*



Grafikon 8. Pružanje obuka zaposlenim radi razvoja IKT vještina, po veličini poduzeća



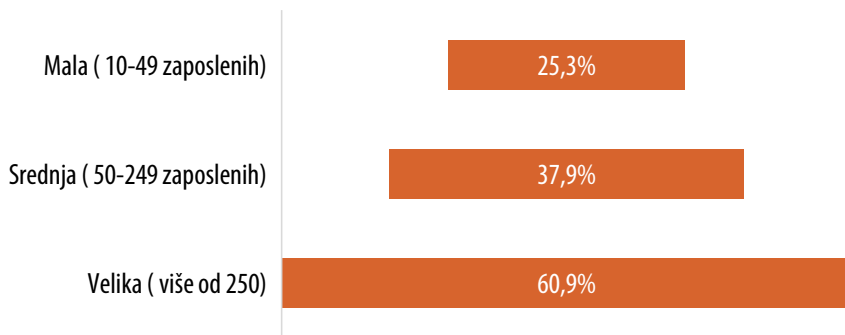
Velika poduzeća su organizirala najviše obuka za razvijanje IKT vještina.

*Grafikon 9. Ko je obavljao IKT funkcije u poduzeću, po veličini poduzeća*

U manjim poduzećima IKT funkcije više obavljaju eksterno angažirane osobe.

## UPORABA CLOUD USLUGA

*Grafikon 10. Da li vaše poduzeće plaća usluge cloud servisa putem interneta?*



29,0% poduzeća plaća cloud servise.

# Korištenje **umjetne inteligencije (AI)** od strane preduzeća, po veličini preduzeća

**10,4%**

**Mala**

(10-49 zaposlenih)

**10,6%**

**Srednja**

(50-249 zaposlenih)

**18,6%**

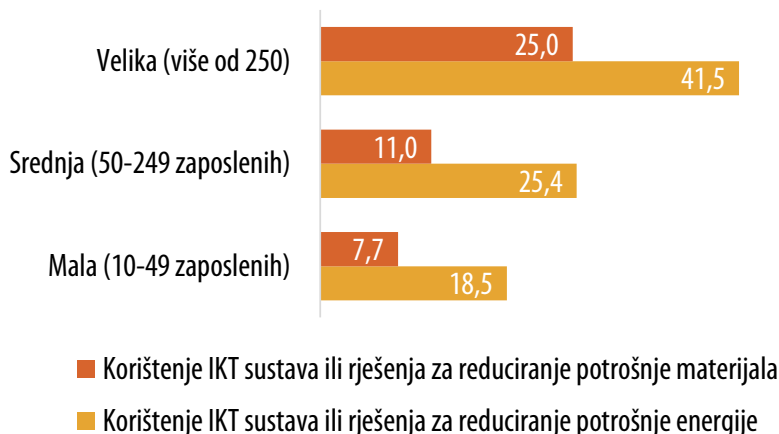
**Velika**

(više od 250)



## IKT I OKOLIŠ

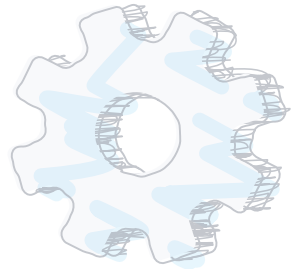
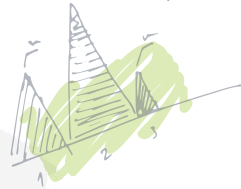
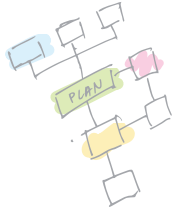
*Grafikon 11. Korištenje IKT sustava ili rješenja za reduciranje potrošnje materijala i energije u poduzećima, po veličini poduzeća*



Velika poduzeća mnogo više koriste sustave i rješenja za reduciranje potrošnje materijala i energije.



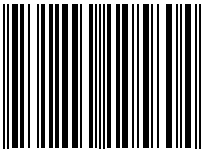




Bosna i Hercegovina



Agencija za statistiku  
Bosne i Hercegovine



9 1771840 1105804 1