

УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРПСКОЈ USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN REPUBLIKA SRPSKA

Статистика информационо-комуникационих технологија заснива се на резултатима истраживања о употреби:

- Информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно,
- Информационо-комуникационих технологија у предузећима и финансијским институцијама.

Оба истраживања спроведена су у референтној 2014. години и заснована су на ЕУ регулативи (Regulation (EC), No. 1006/2009, of the European Parliament and of the Council).

Циљ истраживања о употреби информационо-комуникационих технологија јесте да се добију подаци о заступљености и употреби информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и предузећима на подручју Републике Српске.

Information and communication technology statistics is based on results of the surveys on the use of:

- Information and communication technologies in households and individually,
- Information and communication technologies in enterprises and financial institutions.

Both surveys were implemented in the reference year 2014, based on the Regulation (EC), No. 1006/2009, of the European Parliament and of the Council.

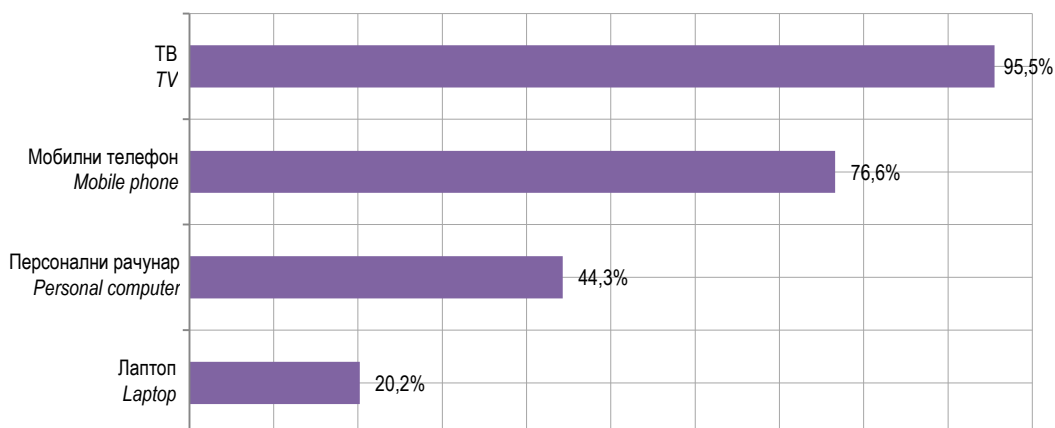
The aim of the survey on the use of information and communication technologies is to obtain data on the presence and use of information and communication technologies in households and enterprises on the territory of Republika Srpska.

ДОМАЋИНСТВА

На питање о заступљености уређаја у домаћинствима испитаници су могли да дају више одговора. Резултати истраживања показују да 95,5% домаћинстава поседује ТВ, а кабловску ТВ 35,5%. Мобилни телефон има 76,6% домаћинстава док је лаптоп рачунар заступљен у 20,2% домаћинстава.

HOUSEHOLDS

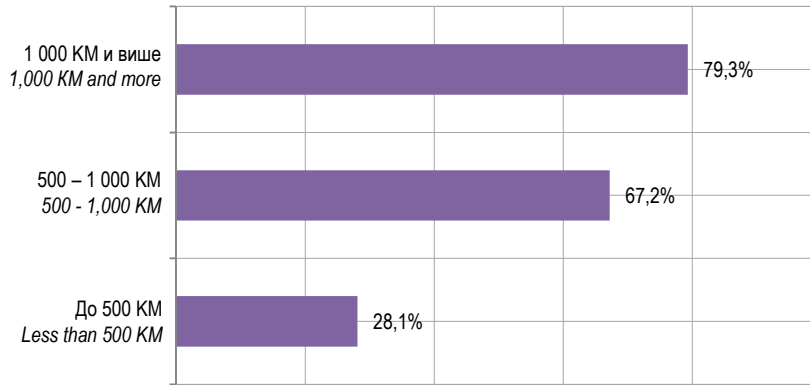
The question about the presence of devices in households provided respondents with an opportunity to give multiple answers. Survey results show that 95.5% of households own a TV, while 35.5% have cable TV. Of the total number of households, 76.6% own a mobile phone, while 20.2% own a laptop.



Графикон 1. Уређаји заступљени у домаћинствима, 2014.
Graph 1. Devices in households, 2014

У Републици Српској рачунар поседује 44,3% домаћинстава. Разлике постоје уколико се упореди заступљеност рачунара у урбаном и руралном дијелу Републике Српске. У урбаном дијелу Републике Српске рачунари су заступљени у 54,3% домаћинстава, док је заступљеност рачунара у руралном дијелу 37,3%.

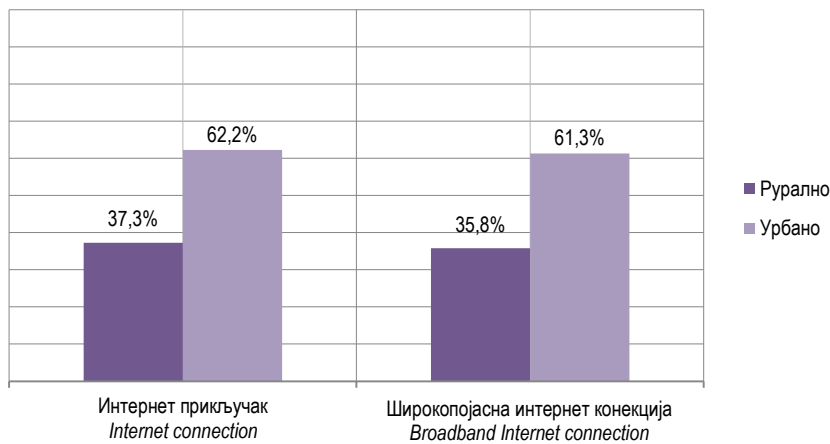
In Republika Srpska, 44.3% of households own a personal computer. Differences are evident when the use of computers in urban areas of Republika Srpska is compared with the use in rural areas. In urban areas of Republika Srpska, computers are used in 54.3% of households, while 37.3% of households in rural areas own a personal computer.



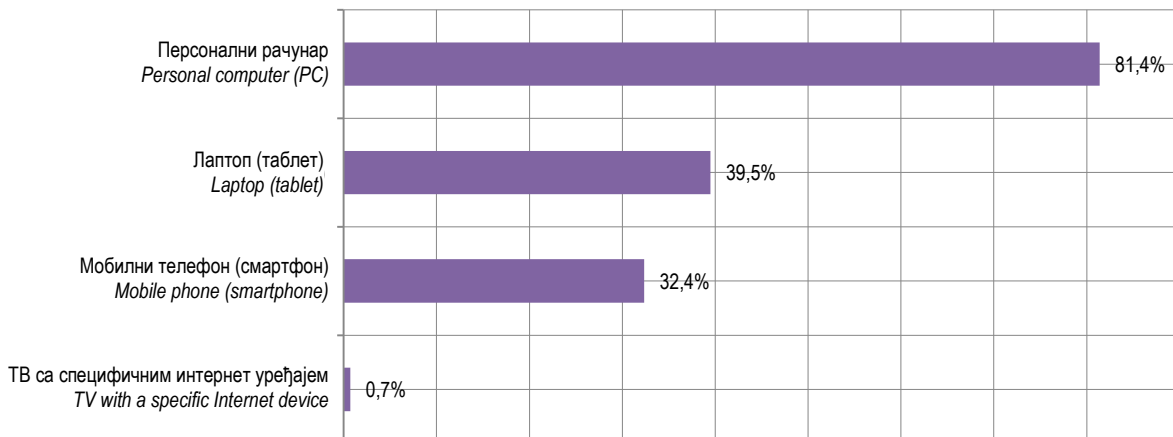
Графикон 2. Заступљеност рачунара у домаћинствима, према висини прихода, 2014.
 Graph 2. Use of personal computers in households, by income, 2014

У Републици Српској 47,2% домаћинстава има интернет прикључак. Анализирањем структуре домаћинстава која имају интернет прикључак према висини мјесечног прихода, уочене су велике разлике. Наиме, 85,6% домаћинстава са просјечним мјесечним нето приходом преко 1 000 КМ посједује интернет прикључак, док је исти случај са 29,3% домаћинстава са приходом до 500 КМ.

In Republika Srpska, 47.2% of households have an Internet connection. An analysis of the structure of households that have an Internet connection by their monthly income showed significant differences. Namely, 85.6% of households whose average monthly net income exceeds 1,000 KM have an Internet connection, while the same applies to 29.3% of households whose income is less than 500 KM.



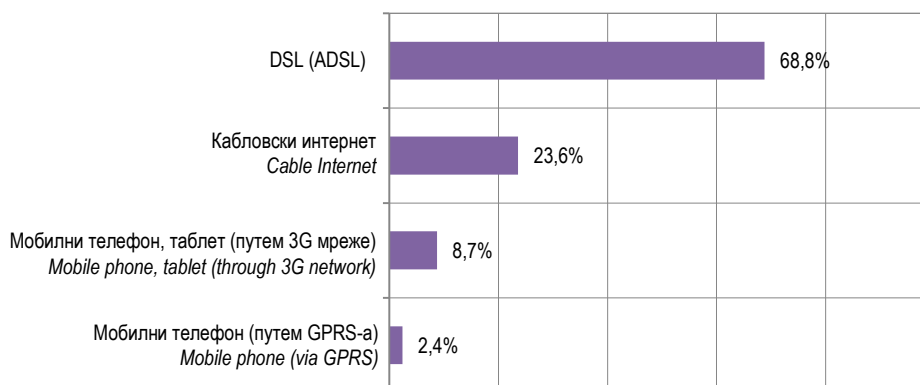
Графикон 3. Интернет и широкопојасна (broadband) интернет конекција у домаћинствима, према типу насеља, 2014.
 Graph 3. Internet and broadband Internet connection in households, by type of settlements, 2014



Графикон 4. Уређаји помоћу којих се приступа интернету, 2014.
 Graph 4. Devices used for Internet access, 2014

На основу добијених резултата, од укупног броја домаћинстава која посједују интернет прикључак, DSL (ADSL) има 68,8%, кабловски интернет 23,6%, док модемску конекцију има 1,7% домаћинстава.

Based on the obtained results, of the total number of households that own an Internet connection, 68.8% have a DSL (ADSL) connection, 23.6% have cable Internet, while 1.7% of households have a dial-up connection.



Графикон 5. Тип интернет конекције, 2014.
Graph 4. Type of Internet connection, 2014

У Републици Српској 45,9% домаћинстава има широкопојасну (broadband) интернет конекцију што им омогућује да остварују квалитетнији приступ интернету и много брже преузимање информација у односу на већ превазиђену dial-up модемску конекцију. Овај тип интернет конекције од 2005. године узима се као основни показатељ развијености употребе ИКТ-а у ЕУ.

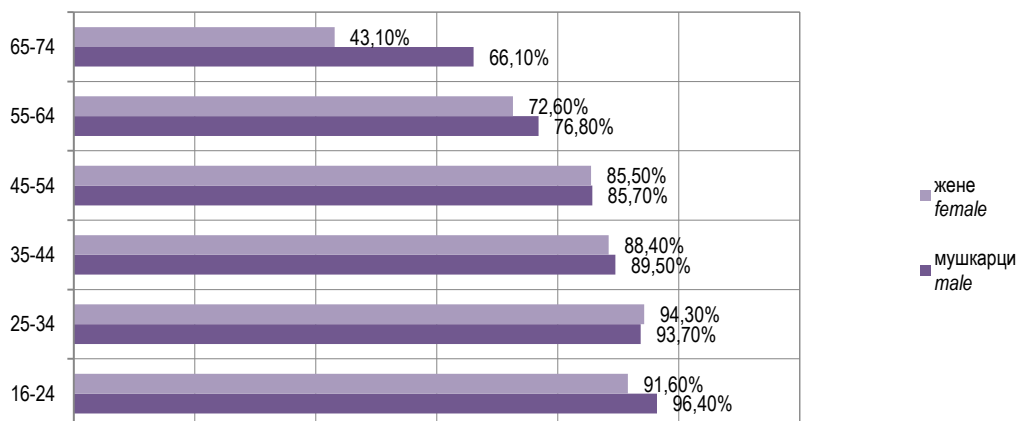
In Republika Srpska, 45.9% of households have a broadband Internet connection, which provides them with better Internet access and faster data download in comparison with the outdated dial-up connection. Since 2005, this type of Internet connection is taken as the basic indicator of the development of ICT use in the EU.

Резултати истраживања показују да већина домаћинстава која посједују широкопојасну (broadband) интернет конекцију остварују просјечан мјесечни нето приход преко 1 000 КМ (82,6%). За разлику од њих, само 28,6% домаћинстава са просјечним мјесечним нето приходом до 500 КМ има овај вид интернет конекције.

Survey results indicate that a majority of households that have a broadband Internet connection achieve an average monthly net income of more than 1,000 KM (82.6%). As opposed to them, only 28.6% of households whose average monthly income is less than 500 KM have this type of Internet connection.

Истраживање је показало да 76,6% становништва у Републици Српској користи мобилни телефон.

The survey has shown that 76.6% of citizens in Republika Srpska use a mobile phone.



Графикон 6. Употреба мобилног телефона, према полу и старости, 2014.
Graph 6. Use of mobile phones, by sex and age, 2014

ПОЈЕДИНЦИ

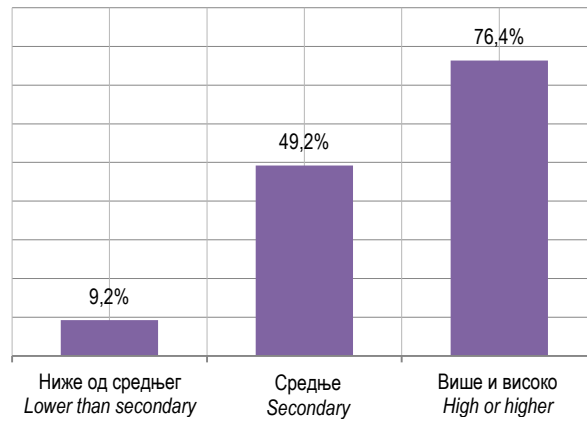
INDIVIDUALS

Коришћење рачунара

Use of personal computers

У Републици Српској 38,7% лица користило је рачунар у референтном тромјесецију, 1,9% лица користило је рачунар прије више од три мјесеца, а мање од једне године, док је 2,9% лица користило рачунар прије више од једне године. Рачунар никада није користило 56,5% лица. У посматрана три мјесеца 77,4% лица користило је рачунар сваког или скоро сваког дана, 17,1% најмање једном недељно, 4,1% најмање једном мјесечно, а 1,7% рјеђе него једном мјесечно.

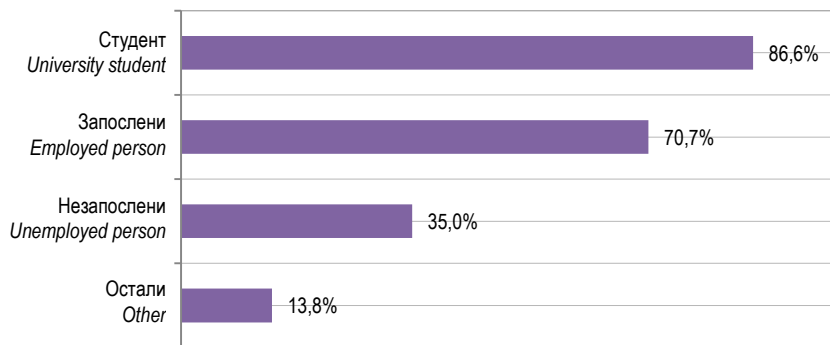
In Republika Srpska, 38.7% of persons used a personal computer during the reference quarter, 1.9% of them used a personal computer more than three months but less than a year ago, while 2.9% of persons used a personal computer more than a year ago. There are 56.5% of persons who have never used a computer. During the three observation months, 77.4% of persons used a personal computer daily or almost every day, 17.1% used it at least once a week, 4.1% at least once a month, while 1.7% of persons used a personal computer less than once a month.



Графикон 7. Учешће корисника рачунара (у референтном тромјесечју), према нивоу образовања, 2014.
 Graph 7. Share of personal computer users (in the reference quarter), by educational attainment, 2014

Анализа корисника рачунара према полу показује да 41,4% лица мушког пола и 36,2% лица женског пола користило рачунар, док анализа према старосној структури показује да је у посматраном тромјесечју, у старосној групи 16-24 година, 88,9% лица користило рачунар, од 25 до 54 година старости 79,6% лица, док је у старосној групи 55-74 године 66,1% лица користило рачунар.

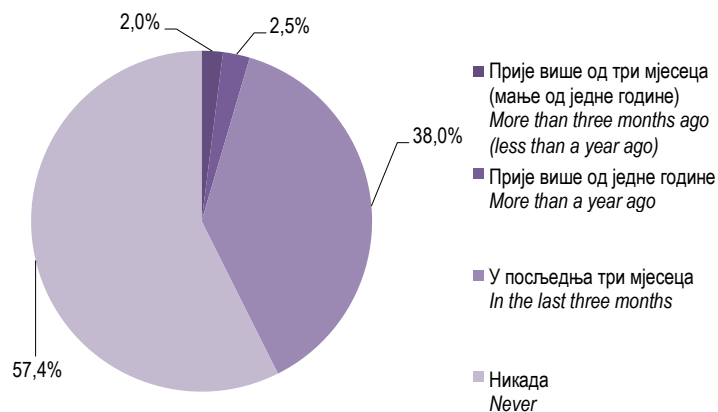
An analysis of personal computer users by sex shows that 41.4% of male respondents and 36.2% of female respondents use a personal computer, while an analysis by age structure shows that, in the observation quarter, in the age group 16-24 years 88.9% of persons used a personal computer, in the age group 25-54 years 79.6%, while in the age group 55-74 years 66.1% of persons used a personal computer.



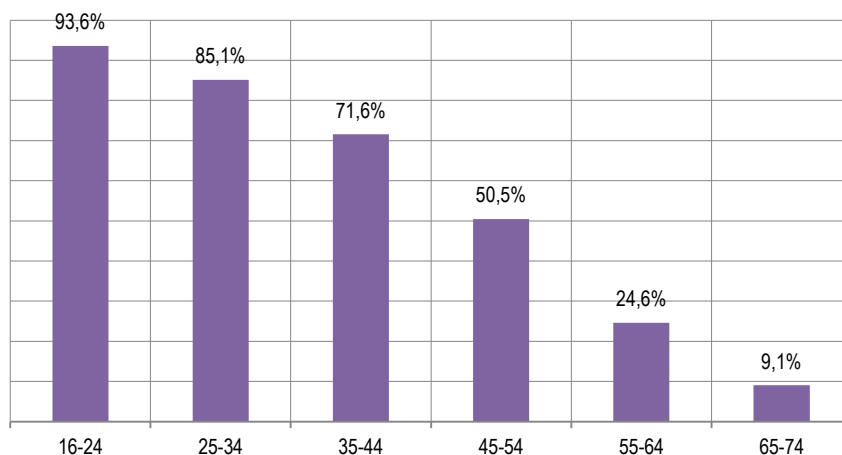
Графикон 8. Корисници рачунара (у референтном тромјесечју), према радном статусу, 2014.
 Graph 8. Personal computer users (in the reference quarter), by employment status, 2014

Коришћење интернета

Internet use



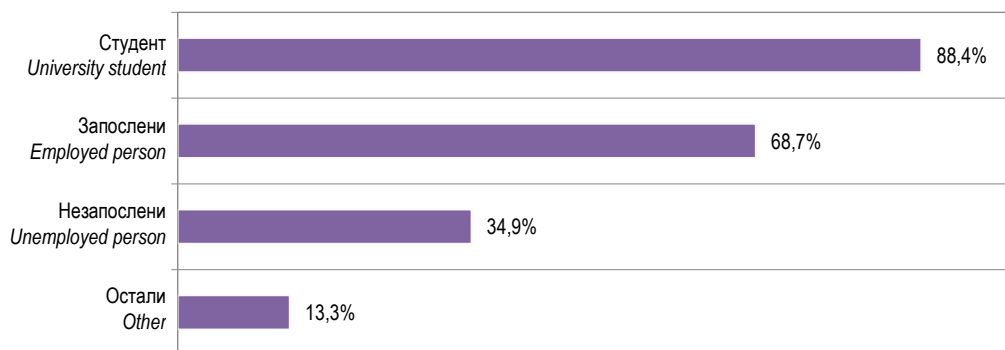
Графикон 9. Временски период коришћења интернета, 2014.
 Graph 9. Time period of Internet use, 2014



Графикон 10. Корисници интернета, по старосним групама, 2014.
 Graph 10. Internet users, by age group, 2014

Структура корисника интернета према нивоу образовања:
 - 74,9% лица са високим и вишим образовањем,
 - 48,4% лица са средњим образовањем,
 - 8,9% лица са образовањем нижим од средњег.

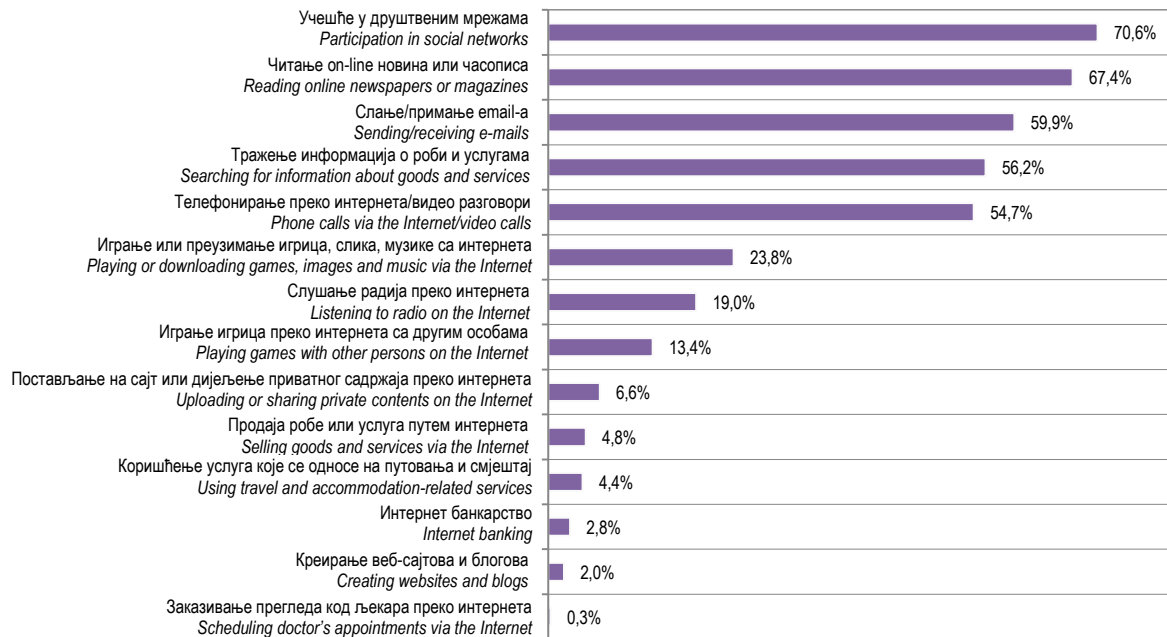
Structure of Internet users by educational attainment:
 - 74.9% persons who completed high or higher education,
 - 48.4% persons who completed secondary education,
 - 8.9% persons with educational attainment lower than secondary.



Графикон 11. Структура корисника интернета (у референтном тромјесечју), према радном статусу, 2014.
 Graph 11. Structure of Internet users (in the reference quarter), by employment status, 2014

На питање колико често су, у просјеку, користили интернет током посљедња три мјесеца, 79,4% испитаника одговорило је: „Сваког или скоро сваког дана“.

To the question how often, on the average, they used the Internet during the previous three months, 79.4% of respondents replied with "Daily or almost every day".



Графикон 12. Типови коришћења интернета (у референтном тромјесечју), у приватне сархе, 2014.
Graph 12. Types of Internet use (in the reference quarter), for private purposes, 2014

У Републици Српској 91,5% интернет популације од 16-24 године старости има налог на друштвеним мрежама (Facebook, Twitter и сл.).

In Republika Srpska, 91.5% of Internet users aged between 16 and 24 years have a social network account (Facebook, Twitter, etc.).

Корисници интернета најчешће електронски размјењују податке путем електронске поруке са прилогом (37,1%) и путем личног веб сајта и друштвених мрежа (30,8%), док 44,9% интернет популације не размјењује документе електронским путем.

Internet users usually electronically exchange data by electronic mail with an attachment (37.1%) and through personal websites and social networks (30.8%), while 44.9% of Internet users do not exchange documents electronically.

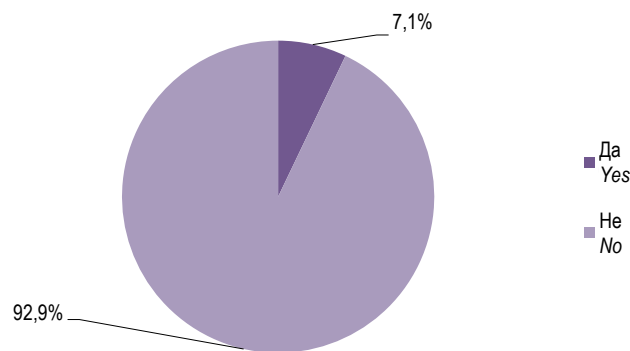


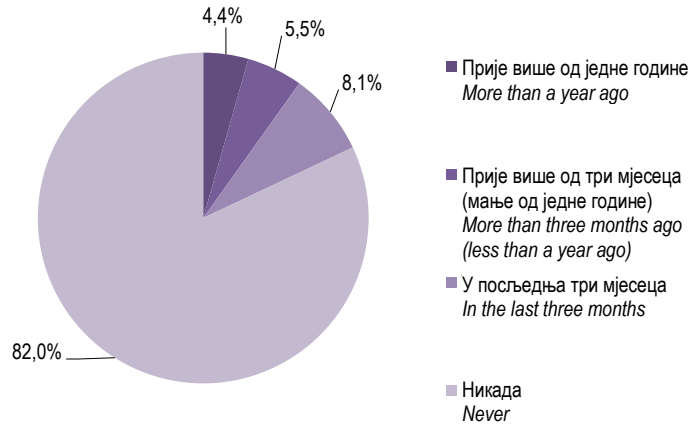
График 13. Коришћење cloud сервиса за складиштење података, 2014.
Graph 13. Use of cloud services for data storage, 2014

За постојање cloud сервиса за складиштење података никада није чуло 86,3% интернет популације.

Of all Internet users, 86.3% have never heard of the existence of cloud services for data storage.

Истраживање показује да само 10,6% интернет популације користи интернет услуге умјесто да остварује лични контакт или да посјећује јавне установе. У 63,9% случајева корисници интернета нису имали потребе за слањем попуњених образаца јавној администрацији путем интернета.

The survey has shown that only 10.6% of Internet users use Internet services instead of personal contacts or visits to public institutions. In 63.9% of cases, Internet users had no need to send filled in forms to public administration via the Internet.



Графикон 14. Учесталост коришћења интернета за куповину/наручивање робе или услуга, 2014.
 Graph 14. Frequency of Internet use for purchase/ordering of goods or services, 2014

ПРЕДУЗЕЋА

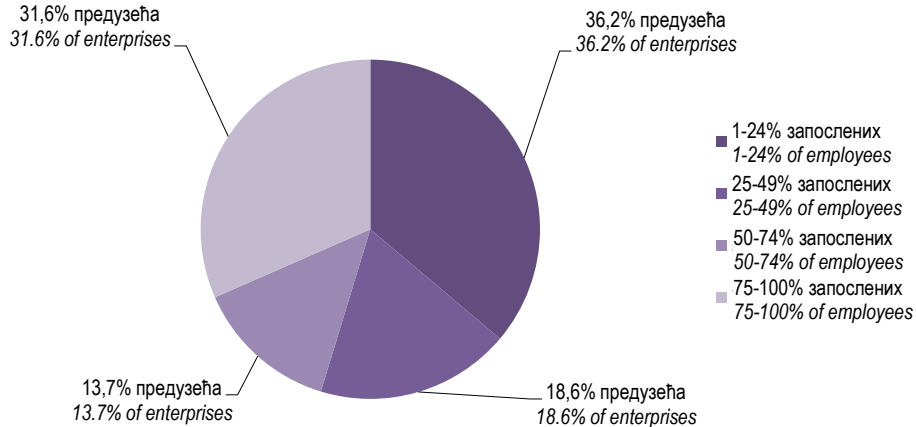
Коришћење рачунара

Резултати истраживања показују да 100,0% предузећа у Републици Српској користи рачунар у свом пословању.

ENTERPRISES

Use of personal computers

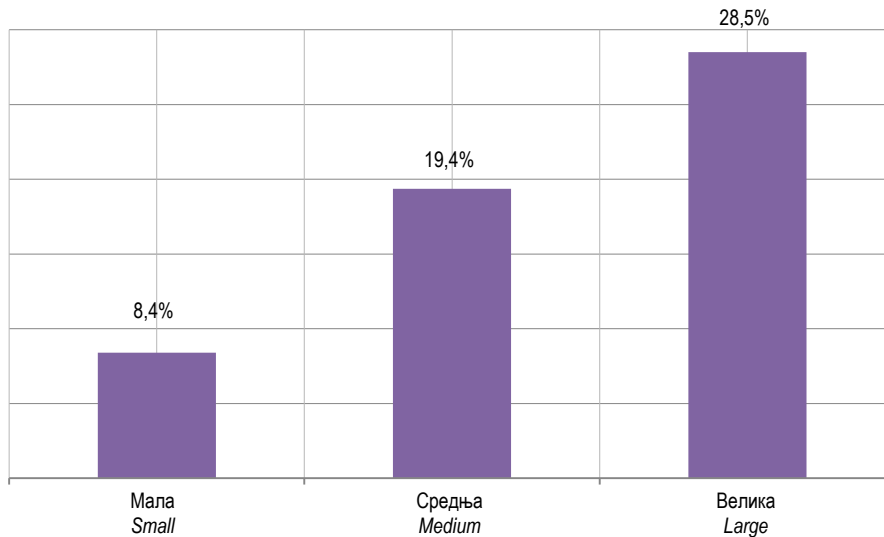
Survey results indicate that 100.0% of enterprises in Republika Srpska use personal computers for business purposes.



Графикон 15. Предузећа према учешћу запослених лица која користе рачунар за пословне потребе, 2014.
 Graph 15. Enterprises by share of employees who use a personal computer for business purposes, 2014

Око 11,0% предузећа у Републици Српској користи оперативни систем LINUX.

Approximately 11.0% of enterprises in Republika Srpska use a LINUX operating system.



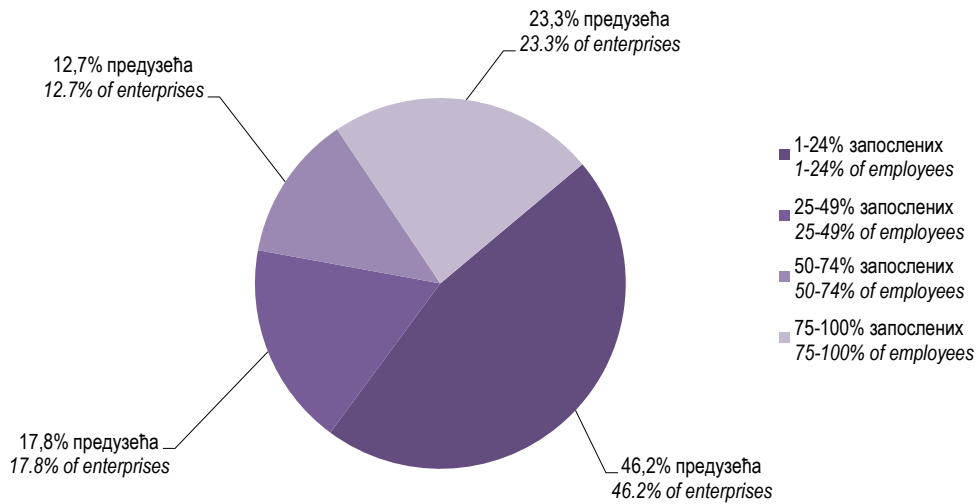
Графикон 16. Коришћење оперативног система LINUX према величини предузећа, 2013.
 Graph 16. Use of a LINUX operating system, by size of enterprises, 2013

Интернет у предузећима

У Републици Српској 98,7% предузећа има приступ интернету, док их 25,3% плаћа оглашавање на интернету путем огласа, друштвених мрежа, те на другим веб сајтовима.

Internet in enterprises

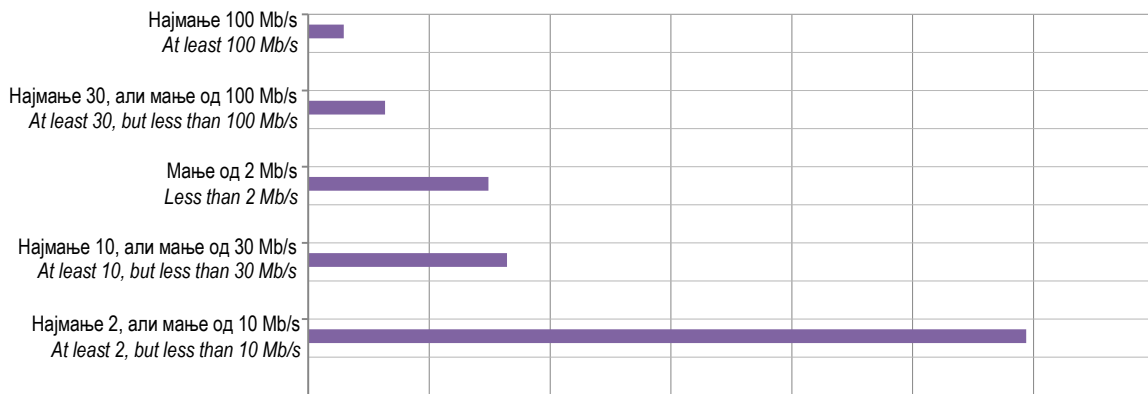
In Republika Srpska, 98.7% of enterprises have Internet access, while 25.3% of them pay for Internet advertising through advertisements, social networks and other websites.



Графикон 17. Предузећа према учешћу запослених лица која користе интернет за пословне потребе, 2014.
 Graph 17. Enterprises by share of employees who use Internet for business purposes, 2014

Од укупног броја предузећа која имају интернет прикључак, 97,5% их има фиксну широкопојасну интернет конекцију (ADSL, кабловски интернет, јавни WiFi).

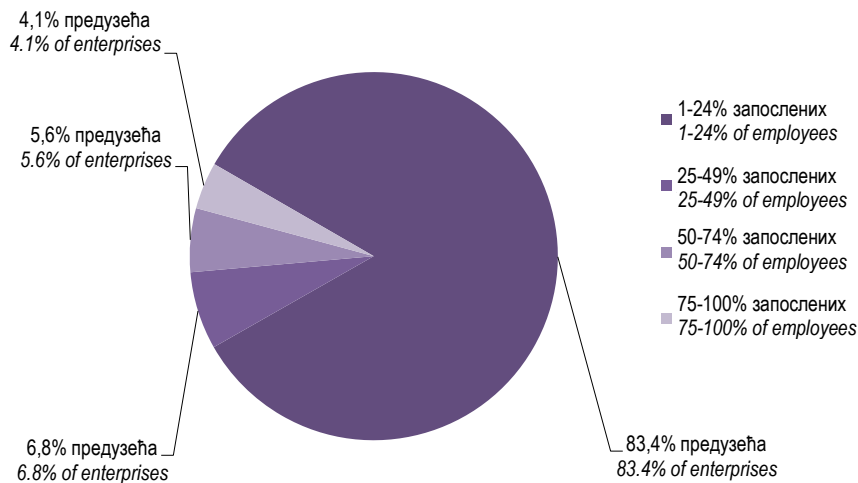
Of the total number of enterprises that have an Internet connection, 97.5% have a fixed broadband Internet connection (ADSL, cable Internet, public WiFi).



Графикон 18. Максимална брзина интернет конекције у предузећима, 2014.
 Graph 18. Maximum speed of Internet connection in enterprises, 2014

У Републици Српској у 55,4% предузећа запослени имају даљински приступ електронској пошти предузећа, документима или апликацијама.

In Republika Srpska, 55.4% of enterprises provide their employees with the possibility of remote access to electronic mail of the enterprise, documents or application.



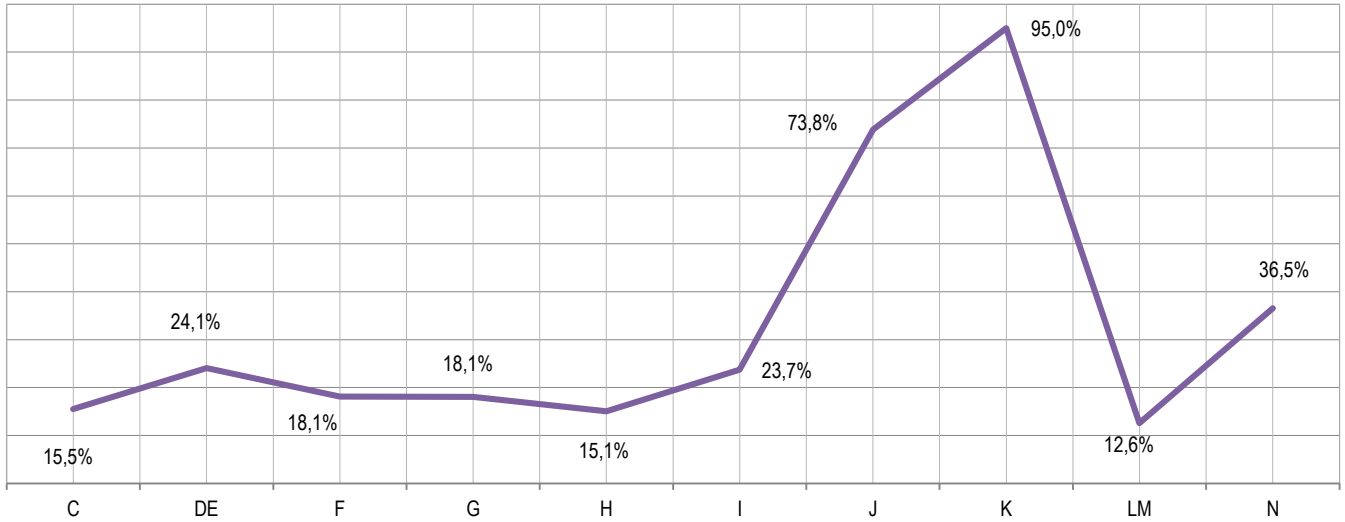
Графикон 19. Запослена лица која користе преносиве уређаје које им је обезбиједило предузеће за пословне потребе, а који омогућавају интернет конекцију путем мреже мобилне телефоније, 2014.
 Graph 19. Employees who use portable devices provided by the enterprise for business purposes, which enable Internet connection via a mobile phone network, 2014

ИКТ стручњаци и вјештине

У Републици Српској 19,4% предузећа запошљава ИКТ стручњаке. Највише ИКТ стручњака запослено је у великим предузећима (68,2%).

ICT professionals and skills

In Republika Srpska, 19.4% of enterprises employ ICT professionals. A majority of ICT professionals are employed in large enterprises (68.2%).



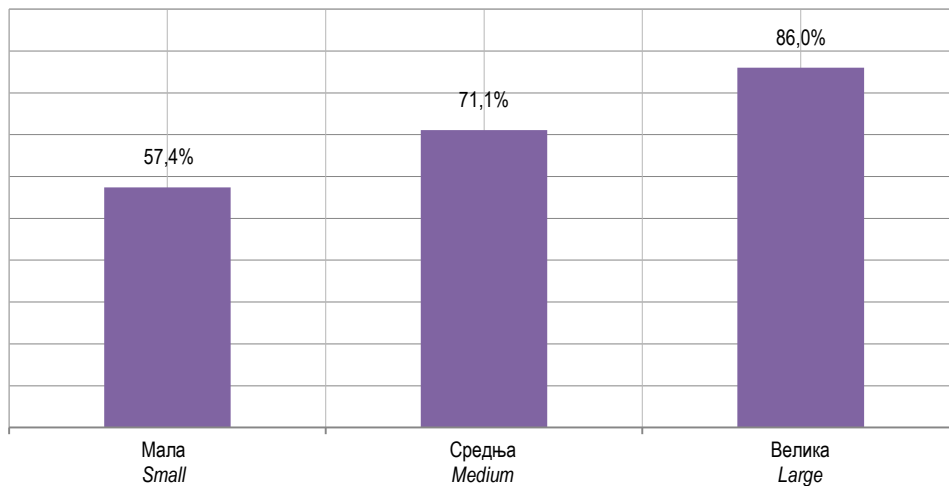
Графикон 20. Запосленост ИКТ стручњака према подручјима дјелатности, 2014.
 Graph 20. Employed ICT professionals, by section of activities, 2014

Веб сајт

У Републици Српској 61,0% предузећа посједује веб сајт. Веб сајт је 100,0% заступљен код предузећа из области финансија, информисања и комуникација. Веб сајт је најмање заступљен код предузећа која се баве саобраћајем, складиштењем и везама (36,5%).

Website

In Republika Srpska, 61.0% of enterprises have a website. In the field of finances, information and communication, 100.0% of enterprises have a website. On the other hand, only 36.5% of enterprises engaged in transport, storage and connections have a website.



Графикон 21. Посједовање веб сајта према величини предузећа, 2014.
 Graph 21. Ownership of a website by size of enterprises, 2014

Од укупног броја предузећа која посједују веб сајт:

- Садржај на веб сајту је прилагођен редовним посјетиоцима, 93,7%
- Посјетиоци имају могућност да се упознају са описом роба, услуга и ценовником предузећа, 89,8%
- Могућност да се посјетиоци упознају са производима или да их осмисле, 78,3%
- Могућност подношења жалби електронским путем, 65,4%.

Of the total number of enterprises that have a website:

- Website content is tailored to regular visitors, 93.7%
- Visitors are provided with the description of goods, services and price list of the enterprise, 89.8%
- Visitors are provided with the opportunity to learn about products or to develop them, 78.3%
- Possibility to file complaints online, 65.4%.

Јавна управа

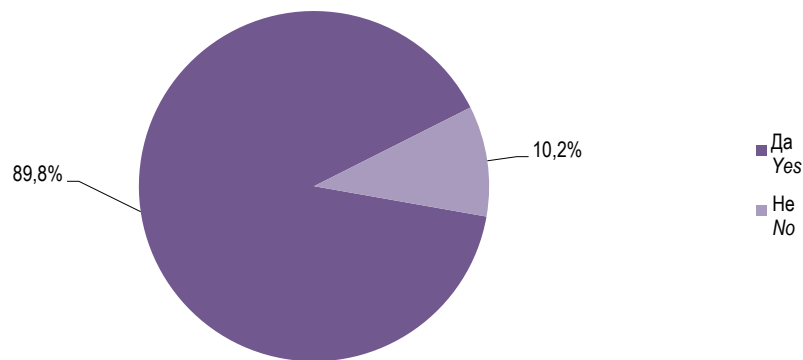
Услуге јавне администрације путем интернета најчешће се користе за:

- Прибављање образаца, 86,2%
- Прибављање информација, 80,0%
- Враћање попуњених образаца, 68,7%
- Плаћање доприноса за запослене, 52,4%
- Плаћање ПДВ-а, 46,9%.

Public administration

Public administration services via the Internet are most commonly used for the following purposes:

- To acquire forms, 86.2%
- To obtain information, 80.0%
- To return filled in forms, 68.7%
- Payment of contributions for employees, 52.4%
- VAT payment, 46.9%.



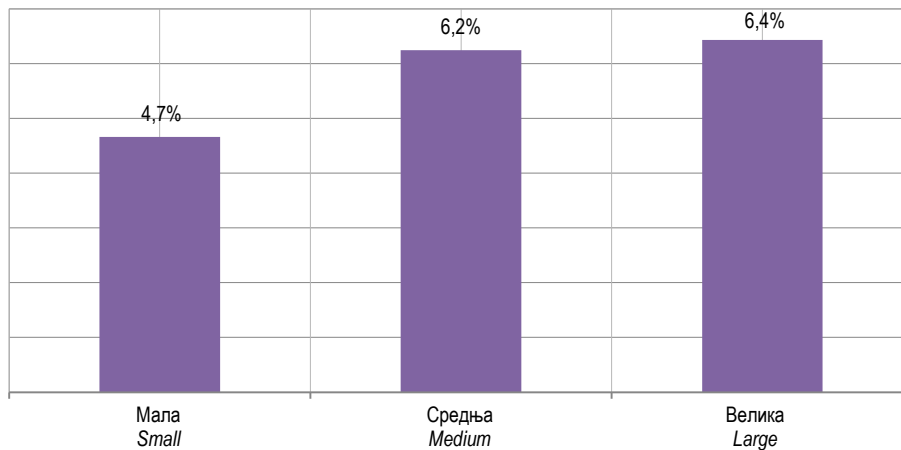
Графикон 22. Коришћење услуга јавне администрације путем интернета, 2014.
 Graph 22. Use of public administration services via the Internet, 2014

Коришћење cloud сервиса

У Републици Српској 5,0% предузећа плаћа услуге cloud сервиса.

Use of cloud services

In Republika Srpska, 5.0% of enterprises pay for cloud services.



Графикон 23. Коришћење cloud сервиса према величини предузећа, 2014.
 Graph 23. Use of cloud services by size of enterprises, 2014

Најчешће коришћене услуге cloud сервиса које предузећа плаћају су:

- Електронска пошта, 64,5%,
- Складиштење докумената, 45,2%,
- Office софтвер (Word, Excel), 37,6%.

The most frequently used cloud services that enterprises pay for are:

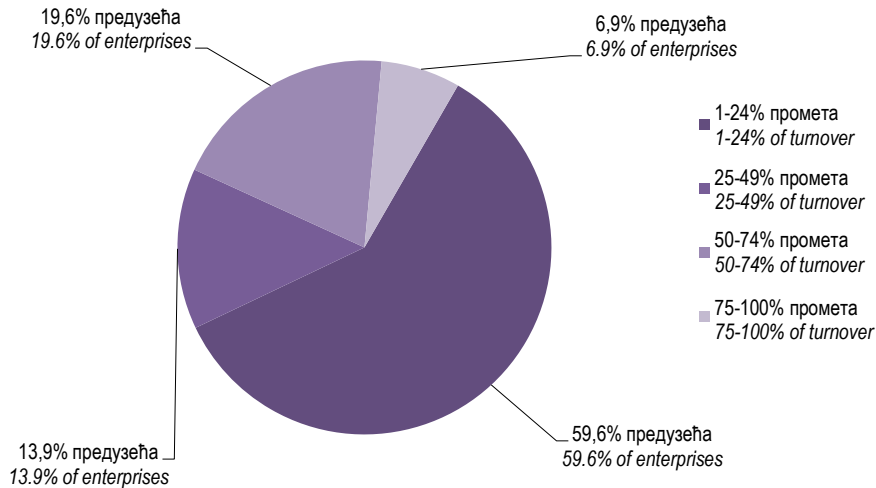
- *E-mail, 64.5%,*
- *Storage of documents, 45.2%,*
- *Office software (Word, Excel), 37.6%.*

Електронска трговина

У Републици Српској је 12,8% предузећа у 2013. години примало поруџбине или пружало услуге путем интернета, а само 6,8% предузећа је наручивало производе или услуге путем веб сајта.

Electronic commerce

In 2013, 12.8% of enterprises in Republika Srpska received orders or provided services via the Internet, while only 6.8% of enterprises ordered products or services via websites.



Графикон 24. Учешће дијела укупног промета у предузећима који је реализован на основу поруџбина примљених путем веб сајта, 2013.
 Graph 24. Share of the part of total turnover in enterprises, realised on the basis of orders received via the website, 2013

МЕТОДОЛОШКА ОБЈАШЊЕЊА

ДОМАЋИНСТВА

У складу са регулативом, ово је годишње истраживање које се спроводи на бази узорка, телефонским путем или интервјуисањем лицем у лице. Референтни период чине три мјесеца која претходе интервјуисању.

Узорак је дизајниран као двоетапни случајни узорак стратификован по типу насеља. Јединице прве етапе су пописни кругови, а јединице друге етапе су домаћинства. Узоромом је обухваћено 3 600 домаћинастава за ниво Републике Српске.

Јединица посматрања је домаћинство изабрано у узорак, а јединица анкетирања је случајно изабрани члан домаћинства који има између 16 и 74 године живота.

ПРЕДУЗЕЋА

Истраживање се спроводи једанпут годишње телефонским путем на репрезентативном узорку. Узорак је креиран као случајни, стратификован по величини и дјелатности и обухватио је економски активна предузећа из Статистичког пословног регистра. Истраживањем је обухваћено 801 предузеће. Референтни период за највећи број питања постављених предузећима је јануар 2014. године и 2013. година.

Према методологији Евростата, истраживањем су обухваћена активна предузећа са 10 и више запослених класификована на: мала (10-49 запослени), средња (50-249 запослених) и велика предузећа (преко 250 запослених).

Обухватају се следећа подручја према КД БиХ 2010 (NACE Rev. 2):

C - Прерађивачка индустрија,
F - Грађевинарство,
G - Трговина на велико и мало; поправка моторних возила и мотоцикала,
H - Саобраћај и складиштење,
L и M - Пословање некретнинама; Стручне, научне и техничке дјелатности

D и E - Производња и снабдјевање електричном енергијом, гасом, паром и климатизација; Снабдјевање водом; канализација, управљање отпадом дјелатности санације (ремедијације) животне средине,

I - Дјелатности пружања смјештаја, припреме и послуживања хране; хотелијерство и угоститељство,

J - Информације и комуникације,

N и област 95 - Административне и помоћне услужне дјелатности; Поправке рачунара,

K - Финансијске дјелатности и дјелатности осигурања.

Резултати истраживања објављени су у агрегираном облику и у потпуности је обезбијеђена тајност индивидуалних података домаћинства и предузећа.

METHODOLOGICAL EXPLANATIONS

HOUSEHOLDS

In accordance with the Regulation, this is an annual survey carried out on a sample basis, by telephone or through face-to-face interviews. The reference period comprises three months preceding the interview.

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. The sample covers 3,600 households at the Republika Srpska level.

Observation units are sampled households, while survey units are randomly selected household members aged between 16 and 74.

ENTERPRISES

The survey is carried annually, by telephone, on a representative sample. The sample is designed as a random sample, stratified by size and activity, and it covers economically active enterprises from the Statistical Business Register. The survey covers 801 enterprises. The reference period for most of the questions posed to enterprises is January 2014 and 2013.

In accordance with the Eurostat's methodology, the survey covers active enterprises with 10 or more employees, classified into small (10 to 49 employees), medium (50 to 249 enterprises) and large (over 250 employees) enterprises.

The survey covers the following sections of the KD BiH 2010 (NACE Rev.2):

C – Manufacturing,

F – Construction,

G – Retail and wholesale trade; repair of motor vehicles and motorcycles,

H – Transport and storage,

L and M – Real estate activities; Professional, scientific and technical activities,

D and E – Electricity, gas, steam and air-conditioning supply; Water supply; sewerage, waste management and remediation activities,

I – Accommodation and food service activities,

J – Information and communication

N and division 95 – Administrative and support service activities; Repair of computers,

K – Financial and insurance activities.

Survey results are published as aggregated data and the confidentiality of individual data provided by households and enterprises is fully ensured.

ИКТ РЈЕЧНИК

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) Асиметрична дигитална претплатничка линија: Широкопојасна дигитална трансмисиона технологија која користи постојећу телефонску линију и допушта истовремено слање података и комуникацију гласом.

Бит: Најмања јединица информације у рачунарству. Приказује се у бинарном приказу са 1 или 0, у логичком приказу са true или false. Низ од 8 бита је бајт.

Широкопојасни приступ интернету (Broadband): Начин повезивања на Интернет који омогућује велике брзине преноса података и представља комуникациони систем чији носилац (нпр. оптички кабл) преноси умножене податке истовремено док су појединачни подаци модулисани на посебним фреквенцијама.

Претраживач: Софтверско рјешење за претраживање по интернету. То је програм, апликација која се користи за учитавање интернет страница и других садржаја на Интернету. Најпознатији претраживачи су Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome итд.

Cloud сервиси подразумевају ИКТ сервисе којима се приступа путем интернета ради употребе софтвера, простора за складиштење података и др. Сервиси имају следеће карактеристике: - налазе се на серверима пружалаца услуга (провајдера), - могу да се употребљавају на захтјев корисника, - плаћају се на основу начина употребе, капацитета простора.

Dial-up модемска конекција: Тип интернет конекције гдје се повезивање на мрежу остварује помоћу телефонске линије.

Дигитални производи или услуге: Роба или услуге које могу да се наруче и испоруче путем компјутера, тј. интернета (нпр. музика, филмови, видео игре).

Преузимање (Download): Процес копирања докумената на кориснички компјутер са неког другог компјутера или компјутера у оквиру интернет сервиса.

Дигитална претплатничка линија DSL (Digital Subscriber Line): Врста брзе широкопојасне интернет конекције помоћу стандардних телефонских парница.

Електронска трговина: Куповина или продаја добара или услуга путем интернета.

Електронска пошта: Електронски пренос поруке, укључујући текст и прилоге (*attachment*), с једног рачунара на други рачунар, путем интернета.

GPRS (General Packet Radio Service): Протокол који бежичним путем обезбјеђује пренос путем GSM мреже.

3G мрежа је трећа генерација мобилне телефоније омогућава пренос текста, звука, слике телевизије, брзине до 14Mb/s.

Интернет: Глобални електронски комуникациони систем сачињен од великог броја међусобно повезаних рачунарских мрежа и уређаја, који размењују податке користећи заједнички скуп комуникационих протокола.

Linux је оперативни систем за рачунаре и његово језгро. Један је од најпознатијих примјера бесплатног софтвера.

Network: Група рачунара и других јединица који су повезани и омогућена им је међусобна интеракција. Највећа мрежа је интернет, скуп свих свјетских мрежа.

WiFi је бежична мрежа гдје се подаци између два или више уређаја преносе помоћу радио фреквенција и одговарајућих антена.

ICT GLOSSARY

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

Bit: The smallest unit of information in computing. It is shown in the binary representation as 1 or 0, or as true or false in the logical representation. A series of 8 bits is a byte.

Broadband Internet connection: A type of Internet connection which provides high-speed data transfer. It represents a communication system in which the transmission medium (e.g. optical fiber cable) simultaneously transmits multiplied data, while individual data are modulated on separate frequencies.

Browser: A software solution used to search the Internet. It is a programme/application used to load web pages and other contents on the Internet. The best-known browsers are Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.

Cloud services are ICT services accessed via the Internet for the use of software, data storage space, etc. These services are characterised by the following: - they are located on service providers' servers, - they can be used at the user's request, - they are paid on the basis of method of use, space capacity.

Dial-up connection: A type of Internet connection which uses a telephone line to connect to the network.

Digital products and services: Goods and services that can be ordered and delivered via computer, that is, via the Internet (e.g. music, films, video games).

Download: The process of copying documents to the user's computer from another computer or from a computer within an Internet service.

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

Electronic commerce: Purchase or sale of goods or services using the Internet.

Electronic mail: Electronic transfer of messages, including text and attachments, from one computer to another computer, via the Internet.

GPRS (General Packet Radio Service): A protocol which enables wireless transfer through GSM networks.

3G network refers to the third generation of mobile telephony, which enables transfer of text, sound and television images, offering speeds up to 14 Mb/s.

Internet: A global electronic communication system made up of many interconnected computer networks and devices that exchange information using a common set of communication protocols.

Linux is an operating system for computers and their core. It is one of the best known examples of free software.

Network: A group of computers and other units that are connected and their mutual interaction is enabled. The Internet represents the largest network, as a collection of the world's networks.

WiFi is a wireless network in which data between two or more devices are transmitted using radio frequencies and corresponding antennas.

Саопштење припремиле: Александра Ђонлага, Сузана Адамовић
e-mail: aleksandra.djonlaga@rzs.rs.ba, suzana.adamovic@rzs.rs.ba

Издаје Републички завод за статистику, Република Српска, Бања Лука, Вељка Млађеновића 12д – Тел. +387 51 332 700 – Др Радмила Чичковић, директор – Излази годишње – Саопштење је објављено на Интернету на адреси: www.rzs.rs.ba – E-mail: stat@rzs.rs.ba – **Приликом коришћења података обавезно навести извор**

Prepared by: Aleksandra Donlaga, Suzana Adamović
e-mail: aleksandra.djonlaga@rzs.rs.ba, suzana.adamovic@rzs.rs.ba

Published by Republika Srpska Institute of Statistics, Banja Luka, Veljka Mladenovića 12d – Tel. +387 51 332 700 – Radmila Čičković, PhD, Director General – Annual periodicity – Release is available on the Internet at: www.rzs.rs.ba – E-mail: stat@rzs.rs.ba – **These data can be used provided the source is acknowledged**