



Izvještaj

**DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE:
OCJENA ZADOVOLJSTVA POSTOJEĆIM I IDENTIFIKACIJA POTREBA
ZA NOVIM e-USLUGAMA
Opšta populacija - građani**

Januar 2023

U saradnji sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP) i Ministarstvom javne uprave Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo sprovela je drugo *Istraživanje o zadovoljstvu građana postojećim i identifikaciji potreba za novim e-uslugama*, sa ciljem da se ocijeni stepen zadovoljstva postojećim e-uslugama koje nudi javna uprava, kao i da se utvrde stavovi i preferencije o korišćenju e-usluga i daju prijedlozi za unapređenje. Istraživanje je realizovano u decembru 2022. godine.

Sadržaj ovog izvještaja isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije (EU), UNDP kao ni Ministarstva javne uprave.

Sva prava zadržana. Kratki izvodi iz ove publikacije mogu se nepromijenjeni reprodukovati bez odobrenja autora, pod uslovom da se navede izvor.

Sadržaj

I METODOLOGIJA istraživanja i uzorak	4
1.1. Metodologija istraživanja.....	4
1.2. Uzorak	4
II REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	5
2.1. Socio-demografske karakteristike	5
2.2. Internet usluge i načini komunikacije	6
2.3. Stepen zadovoljstva dobijenom e-uslugom.....	11
2.4. Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim	14
2.5. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje	26
2.6. Korišćenje nove lične karte	31
2.7. Upoznatost sa eParticipacijom i ePeticijom	32
2.8. Upoznatost sa digitalnim nomadima	35
2.9. Sajber napad	36
III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA	38

I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK

1.1. Metodologija istraživanja

Za potrebe projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na Covid-19” koji sprovodi UNDP u saradnji sa Ministarstvom javne uprave, sa ciljem ubrzanja digitalne transformacije javne uprave i efikasnog pružanja usluga građanima i biznis zajednici u Crnoj Gori, istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je drugo po redu istraživanje o postojećim elektronskim uslugama (e-uslugama) koje nudi javna uprava (državna uprava i jedinice lokalne samouprave). Ovaj ciklus istraživanja, kao i prethodni iz novembra 2021. godine, realizovani su po istoj metodologiji, što omogućava poređenje dobijenih rezultata.

Cilj istraživanja je da se utvrde stavovi i preferencije građana o korišćenju elektronskih usluga i dobiju prijedlozi za unapređenje. Tokom 2022. godine, Ministarstvo javne uprave realizovalo je promotivnu kampanju o mogućnostima upotrebe elektronske lične karte u procesu digitalizacije, intenzivno se radilo na uspostavljanju novih elektronskih usluga (e-usluga), kao i sprovođenju inicijativa i aktivnosti kako bi se stvorio ambijent za privlačenje digitalnih nomada u Crnoj Gori.

Pored kvantitativnog istraživanja, organizovane su i fokus grupe sa određenim ciljnim grupama, konkretno sa penzionerima, studentima, osobama sa invaliditetom, i visokoobrazovanim radno angažovanim građanima. Takođe, fokus grupe su organizovane i sa poljoprivrednicima, mladim preduzetnicima, sa predstavnicima NVO sektora, IT preduzeća i IT stručnjacima u institucijama javne uprave. Dobijeni odgovori i pojašnjenja omogućavaju bolje razumijevanje rezultata kvantitativnog istraživanja.

Zaključci drugog istraživanja predstavljaju inpute za kreatore politika u procesu daljeg razvoja različitih akcionih planova u vezi povećanja digitalne pismenosti i većeg obima korišćenja e-usluga, te uvođenja novih e-usluga.

1.2. Uzorak

Terenski rad realizovan je tokom decembra 2022. godine. Planirani uzorak iznosio je 1040 anketa, dok je tokom prikupljanja podataka anketirano ukupno 1060 ispitanika. Ciljna grupa je bila opšta gradska i ruralna populacija, starija od 18 godina (muškarci i žene) u sva tri regiona, odnosno u svim opštinama u Crnoj Gori. Margina greške (za nivo povjerenja od 95%), odnosno uzoračka greška za pojave sa incidencom od 50% iznosi 2,97%.

Anketiranje je vršeno putem CATI metode (internetski telefonski intervju uz pomoć računara), dok je 30% intervju realizovano F2F (licem u lice).

Obrada podataka izvršena je sa potrebnim logičkim kontrolama u SPSS programu (statistički paket za društvene nauke koji služi za obradu i analizu podataka).

Uzimajući u obzir način na koji je uzorak kreiran, kao i primijenjenu metodologiju, prezentirani nalazi mogu se tretirati kao validni za razvoj politika u oblasti razvoja e-usluga.

II REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Istraživanjem su dobijeni i podaci, odnosno informacije o:

- ✓ Korišćenju nove lične karte (eLK)
- ✓ Upoznatosti građana sa pojmom „digitalni nomadi“,
- ✓ Upoznatosti građana sa portalima eParticipacija i ePeticiija, i
- ✓ Uticaju sajber napada na korišćenje elektronskih usluga.

Anketa je sadržala zatvorena i otvorena pitanja kako bi se, pored numeričkih podataka, dobili i konkretni prijedlozi za unapređenja u korišćenju e-usluga.

2.1. Socio-demografske karakteristike

Ispitanici obuhvaćeni ovim istraživanjem najvećim dijelom žive u urbanim, odnosno gradskim naseljima – njih 67,4% dok 1/3 njih živi u ruralnim (seoskim) naseljima.

Od ukupnog broja ispitanika/ca, odnosno građana/ki, koji su obuhvaćeni ovim istraživanjem 48,6% je bilo muškog pola i 51,4% ženskog pola. Ukoliko se analizira starosna struktura ispitanika/ca, istraživanje je pokazalo da je najveći procenat starosti od 25 do 34 godina (22,6%), a zatim od 35 do 44 godina (19,7%). Najmanji broj njih (9,3%) bio je starosti 65 i više godina.

Što se tiče nivoa obrazovanja, najveći broj njih, odnosno skoro dvije trećine ispitanika/ca (57,3%) ima završen fakultet ili postdiplomske studije.

Tabela 1: Pol, starost i stepen obrazovanja ispitanika, u %

		%
Pol	Muški	48.6
	Ženski	51.4
Starost	18-24 godine	17.1
	25-34 godine	22.6
	35-44 godine	19.7
	45-54 godine	17.3
	55-64 godine	14.0
	65+	9.3
Obrazovanje	Bez škole i osnovna škola	5.9
	Fakultet i postdiplomske studije	57.3
	Srednja i viša škola	36.8

Najveći procenat ispitanika/ca (26,0%) su zaposleni/e u privatnom i zaposleni/e u državnom sektoru (25,8%).

Skoro jedna trećina (27,0%) anketiranih živi u domaćinstvima koja na mjesečnom nivou imaju prihod u iznosu od 751€ do 1000€, dok nešto više od jedne petine (21,7%) ima prihod od 501€ do 750€. Povećanje prosječnog prihoda na mjesečnom nivou, u odnosu na istraživanje iz novembra 2021. godine, kada je 32,8% imalo mjesečni prihod u iznosu od 251€ do 500€, rezultat je primjene Vladinog programa ekonomskih reformi kojim je minimalna neto zarada povećana sa 250€ na 450€, uz smanjivanje opterećenja troškova poslodavaca u vidu nižeg poreskog opterećenja na rad, kao i uvođenje progresivnog oporezivanja dobiti.

2.2. Internet usluge i načini komunikacije

Građani/ke uključene u ovo istraživanje upitani/e su da procijene nivo sopstvenih vještina u korišćenju interneta, ali takođe i da daju odgovore o tome koju vrstu Internet usluga koriste i koliko često, kao i koje usluge javne uprave su koristili i na koji način.

Analizirajući podatke o samoprocjeni nivoa vještina ispitanika/ca:

- ✓ **39,9% smatra da imaju „srednji nivo znanja“**
- ✓ **20,5% smatra da posjeduju „visok nivo“ vještina** kada je u pitanju korišćenje interneta,
- ✓ **9,4% ispitanika/ca su naveli da su bez znanja** u pogledu korišćenja interneta.

Preostalih 30,2% ispitanika/ca je svoje vještine/znanje u korišćenju interneta, ocijenilo na osnovnom nivou.

Ispitanici/ce koji su bez ili sa osnovnim nivoom vještina, najčešće su stariji/e od 55 godina; sa osnovnim obrazovanjem; penzioneri, poljoprivrednici i domaćice, kao i lica u domaćinstvima sa nižim primanjima.

Ukoliko se podaci analiziraju po polu, nema statistički značajnih razlika: **od ukupnog broja žena 10,6% je bez znanja u korišćenju interneta, dok taj procenat kod muškaraca iznosi 8,2%.** Srednji nivo znanja ima približno isti broj muškaraca i žena (39,6% muškaraca i 40,2% žena), dok visok nivo znanja ima 19,2% muškaraca i 21,7% žena.

Analizirajući podatke po godinama starosti, slični rezultati su dobijeni kao 2021. godine. Naime, i u 2022. godini najveći procenat ispitanika/ca, odnosno skoro jedna polovina (49,0%), koji/e su se izjasnili da ne posjeduju vještine u korišćenju interneta imaju preko 65 godina starosti, a 79,0% su ispitanici/e koji/e imaju 55 i više godina. Ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine ocijene stepen znanja upotrebe interneta kao veoma visok. Naime, 41,0% su mišljenja da imaju visok nivo znanja kada je u pitanju upotreba interneta.

Žitelji/ke sjevera Crne Gore su najzastupljeniji među ispitanicima/cama koje su bez vještina, odnosno bez znanja u korišćenju interneta, što ukazuje na neophodnost daljih ulaganja po pitanju IT obrazovanja u ovom dijelu Crne Gore, ali i podizanja životnog standarda.

Ispitanici/ce veoma često, odnosno svakodnevno koriste internet kako bi se informisali, vodili e-mail komunikaciju, ili bili na društvenim mrežama. Naime, u tabeli 2 koja je u nastavku, može se vidjeti da se **68,5% svakodnevno informiše putem interneta,**

pretražujući Google, Youtube i sl. Takođe, skoro dvije trećine ispitanika/ca svakodnevno koriste društvene mreže, dok 16,6% uopšte ne koristi društvene mreže.

Preko polovine ispitanika/ca svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno vodi komunikaciju putem e-maila.

E-usluge koristi 40,6% građana svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno ili nekoliko puta mjesečno.

Tabela 2. Vrsta Internet usluge koju ispitanici koriste i učestalost korišćenja, u %, 2021. i 2022.

Koju vrstu Internet usluga koristite i koliko često?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika

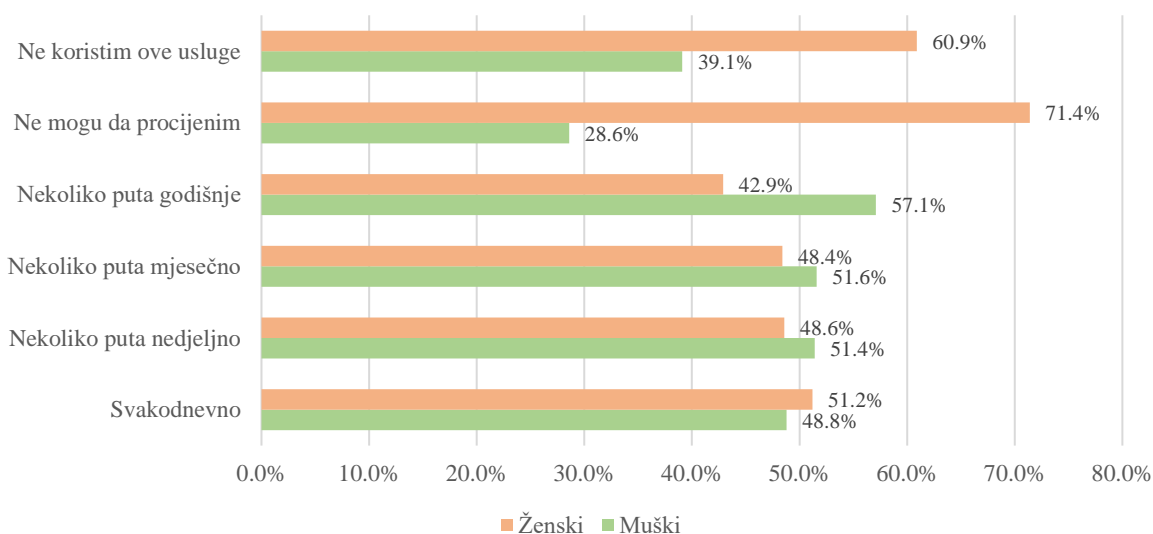
Internet usluge	Svakodnevno		Nekoliko puta nedjeljno		Nekoliko puta mjesečno		Nekoliko puta godišnje		Ne mogu da procijenim		Ne koristim ove usluge	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Pretraga inform/informisanje (Google, Youtube)	75,7	68,5	13,9	20,4	2,0	2,9	0,8	0,7	0,7	1,3	6,9	6,5
Društvene mreže (Facebook, Instagram, Twiter, LinkedIn...)	66,1	59,2	13,6	15,3	3,5	5,9	0,8	1,0	0,8	2,0	15,1	16,6
Online učenje/obuke	11,2	10,0	23,0	14,8	9,4	12,3	8,0	11,3	6,0	5,5	42,5	46,1
Online sastanci/ Video kom./Video konfer.	10,4	8,9	17,9	14,8	10,7	12,3	9	13,9	5,7	7,8	46,3	42,4
Online trgovina	10,0	7,1	16,2	15,1	15,3	14,4	16,4	15,4	5,6	7,6	36,4	40,4
Netflix, HBO i sl.	11,8	15,5	15,6	13,2	8,6	9,7	7,0	7,3	4,7	9,0	52,2	45,2
Gejming/Online kockanje	7,6	8,3	12,2	12,1	5,0	5,7	4,3	5,8	4,6	7,6	66,3	60,5
E-mail komunikacija	34,2	34,7	20,5	17,2	10,5	11,5	5,6	7,5	5,1	6,8	24,1	22,7
Obavljanje e-usluga	15,3	11,0	18,0	14,1	13,1	15,5	8,0	11,9	10,6	13,8	34,9	33,8
Provjera stanja računa, plaćanja (e-banking)	18,8	16,6	19,1	20,8	12,7	15,9	5,2	6,9	5,8	9,1	38,5	30,8

Nakon završetka pandemije Covid-19, uočavamo pad u korišćenju online trgovine, ali i pad online učenja. Pozitivna promjena je i smanjenje korišćenja interneta za gejming i online kockanje, dok ohrabruje činjenica da, bez obzira na učestalost, više je korisnika e-bankinga (69,2% u 2022. godini u odnosu na 61,5% u 2021).

Ne postoje bitne razlike ako se učestalost korišćenja pojedinih usluga analizira po polu. Grafikom u nastavku prikazani su rezultati po polu, a koji se odnose na korišćenje interneta u cilju informisanja putem Google, Youtube i sl. Tu su vidljive manje razlike kada su u pitanju odgovori po polu.

Grafik 1. Učestalost korišćenja internet usluge „pretraga informacija/informisanje“, po polu, u %, 2022.

*Koju vrstu Internet usluga koristite i koliko često?
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika*

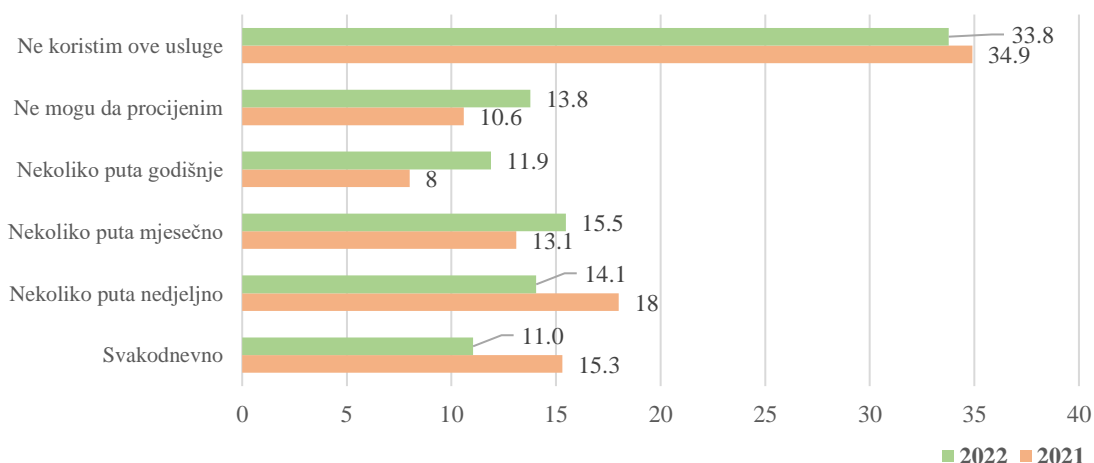


Online kockanje je najviše zastupljeno kod mlade populacije. Osim toga, od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su odgovorili da ovu uslugu koriste svakodnevno 42,0% njih ima između 18 i 24 godine, dok je 27,3% njih starosti od 25 do 34 godine.

Učestalost obavljanja e-usluga, prikazano je grafikom 2. Može se zaključiti da nema značajnijih promjena u odnosu na 2021. godinu, izuzev u učestalosti, odnosno da li obavljaju češće ili povremeno tokom određenog perioda (nedjeljno, mjesečno, godišnje).

Grafik 2. Učestalost korišćenja e-usluga, u %, 2021. i 2022. god.

*Koliko često koristite e-usluge?
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika*



Ukoliko se podaci analiziraju po godinama starosti, za korišćenje e-usluga, ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine ih najviše koriste, dok ih najmanje koriste ispitanici/e od 55 i više godina. Od ukupnog broja ispitanika/ca starosti od 25 do 34 godine, e-usluge svakodnevno koristi 16,3% njih, kao i 23,3% nekoliko puta nedjeljno i 15,0% nekoliko puta mjesečno.

U zavisnosti od nivoa prihoda domaćinstava, korišćenje e-usluga se mijenja. Naime, sa porastom nivoa prihoda, raste i procenat ispitanika/ca koji koriste e-usluge. Od ukupnog broja ispitanika koji svakodnevno koriste e-usluge 32,5% su iz domaćinstava koja prihoduju više od 1500€ na mjesečnom nivou. Detaljniji podaci o učestalosti korišćenja e-usluga u zavisnosti od prihoda domaćinstva prikazani su sljedećom tabelom.

Tabela 3: Učestalost korišćenja e-usluga u zavisnosti od prihoda domaćinstva, u %

Prihod domaćinstva	Svakodnevno koristi	Nekolika puta nedeljno	Nekolika puta mjesečno	Nekolika puta godišnje	Ne mogu da procijenim
do 250€	1,7	1,3	0,6	2,4	2,1
od 251€ do 500€	10,3	10,7	5,5	11,1	6,2
od 501€ do 750€	17,1	19,5	20,1	22,2	24
od 751€ do 1000€	22,2	30,2	29,9	26,2	32,2
od 1001€ do 1500€	16,2	19,5	25,0	23,0	21,2
više od 1500€	32,5	18,8	18,9	15,1	14,4

Analiza po regionima pokazala je da od ukupnog broja ispitanika iz sjevernog regiona trećina njih koristi e-usluge nekoliko puta nedeljno, dok najveći broj iz centralnog regiona koristi e-usluge svakodnevno. Najveći broj ispitanika iz južnog regiona naveo je da koriste nekoliko puta godišnje, dok svega 6,2% koristi e-usluge na svakodnevnom nivou. Ispitanici iz gradskih/urbanih područja češće koriste e-usluge u odnosu na ispitanike iz ruralnih/seoskih područja.

Tabela 4: Učestalost korišćenja e-usluga u zavisnosti od regiona, u %

Region	Svakodnevno koristi	Nekolika puta nedeljno	Nekolika puta mjesečno	Nekolika puta godišnje	Ne mogu da procijenim
Sjeverni region	12,2%	30,3%	26,1%	17,6%	13,8%
Centralni region	23,9%	21,6%	21,6%	13,6%	19,3%
Južni region	6,2%	9,9%	24,1%	27,8%	32,1%

U odnosu na nivo školske spreme, 84,1% ispitanika/ca bez obrazovanja ili sa osnovnom školom ne koristi e-usluge. Ispitanici/e sa visokim obrazovanjem, njih 22,6% e-usluge koristi svakodnevno, 20,0% nekoliko puta nedeljno i 21,5% nekoliko puta mjesečno.

Kada su u pitanju *kanali komunikacije* sa javnom upravom, u vezi realizacije različitih usluga, najveći broj građana/ki i dalje najveći broj usluga obavlja lično (kao što su pokazali i rezultati istraživanja iz novembra 2021. godine). **Tradicionalne usluge javne uprave i dalje se više preferiraju u odnosu na e-usluge.** Učesnici u fokus grupama potvrdili su da je razlog tome često nemogućnost da uslugu u potpunosti izvrše elektronski ili nedovoljna informisanost o postojanju elektronske usluge.

Nisam sigurna da li je dostupna usluga elektronskog plaćanja takse kako bi se smanjilo višesatno čekanje. – učesnica fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Ja kao građanin ne znam koje su sve dostupne elektronske usluge niti da su se pojedine digitalizovale, pri čemu sam neko ko se stalno kreće među različitim profilima ljudi. – učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

Usluge koje su ispitanici/e tokom 2022. godine češće nego druge realizovali/e elektronski (bilo e-Uprava, neki drugi e-portal ili mobilna aplikacija tamo gdje postoji) su:

- ✓ Covid 19 - dobijanje rezultata testiranja i digitalna Covid potvrda (25,7%)
- ✓ Uvid u rezultate laboratorijskih nalaza (18,8%)
- ✓ Provjera podataka u biračkom spisku (17,9%)
- ✓ Zakazivanje pregleda kod ljekara (11,0%)
- ✓ Druge usluge iz domena zdravstvenog osiguranja (konzilijum, recepti, dostupnost lijekova, ostvarivanje prava iz zdravstvenog osiguranja) (7,9%)
- ✓ Upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće) (5,5%)
- ✓ Aplikiranje za studentski kredit (4,2%)...¹

Pandemija korona virusa generalno je doprinijela većem korišćenju e-usluga s obzirom na ograničeno kretanje i restriktivno radno vrijeme i način rada institucija u javnom sektoru. Prema iskustvima učesnika u fokus grupama, čini se da je taj momenat za veću upotrebu digitalizovanih usluga propušten i da se i prvenstveno institucije, pa onda i korisnici vraćaju „na staro“. O tome svjedoče sljedeća iskustva učesnika u fokus grupama.

Kada sam otišla na fakultet da uplatim ratu, htjela sam da im pošaljem izvod preko e-bankinga, kao što je rađeno tokom COVID-19 pandemije. Međutim, to nije bilo moguće. Morala sam otići na šalter gdje mi je službenik rekao da je „korona završena i da moram da donesem uplatnicu“. – učesnica fokus grupe sa studentima

Iako postoji elektronska usluga insistira se na fizičkom dostavljanju dokumentacije. Prošle godine smo se prijavljivali za stručno osposobljavanje. Iako smo prijavu podnijeli preko e-uprave, morali smo dokumenta fizički da dostavimo Birou rada. Postavlja se pitanje: šta će nam onda popunjavanje eleketronske prijave? – učesnica fokus grupe sa NVO

Pretpostavljam da je nedovoljna promocija jedan od ključnih razloga pada korišćenja elektronskih usluga. Vođeni prethodnim iskustvom, kada smo imali promociju e-usluga nijesmo bilježili pad u njihovom korišćenju. Međutim, ove godine, smatrali smo da su elektronske usluge u prethodne 3 godine, dovoljno promovisane te smo se više usmjerili na kreaciju novih elektronskih usluga. I dok se bavimo novim e-uslugama, bilježimo par korišćenja postojećih. Promocija je neophodna u kontinuitetu. - učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

¹ Sve ostale su na nivou od 3% i niže.

2.3. Stepen zadovoljstva dobijenom e-uslugom

Za usluge koje su ispitanici ostvarili putem portala eUprave ili putem drugih e-portala koji pružaju e-usluge, upitani su o *stepenu zadovoljstva dobijenom e-uslugom*. Kao i 2021. godine, **oko tri četvrtine ispitanika/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem eUsluge javne uprave**. Neki od njih su svoje zadovoljstvo istakli i u fokus grupama.

Pozitivan primjer korišćenja e-usluga sam imala kada sam preuzimala uvjerenje o prebivalištu putem sajta, a koje mi je fizički stiglo na kućnu adresu nakon dva dana, što mi je značajno olakšalo u datom momentu. – učesnica fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Tokom pandemije COVID-19, moje iskustvo sa korišćenjem e-zdravlje je bilo jako pozitivno. Labaratorijski nalaz mi je stigao na e-mail i nijesam morala lično da idem u ambulantu. To mi je mnogo olakšalo i uštedjelo vrijeme. – učesnica fokus grupe sa studentima

Iako su građani koji su koristili e-usluge većinom zadovoljni, postavlja se pitanje na koji način povećati korišćenje e-usluga javne uprave. Npr. kako su u 2022. godini održani lokalni izbori, došlo je do rasta broja ispitanika koji su provjeravali podatke u biračkom spisku bilo putem mobilne aplikacije, ili putem drugih e-portala (vidjeti tabelu 5). To ukazuje da su ispitanici spremni da koriste e-usluge, ali je potrebna veća informisanost o benefitima korišćenja e-usluga posebno u pogledu smanjenja različitih troškova, a koje imaju prilikom odlaska lično, telefonskim pozivom ili korišćenjem usluga pošte.

Ja sam uvijek bio u čudu kada dobijem informaciju da postoji preko 20 elektronskih usluga koje pruža javna uprava... ma kakvih 20, ja ne znam ni za 2. – učesnik fokus grupe sa predstavnicima NVO-a

Ukoliko vadite određeni dokument, vi to morate da uradite u toku radnog vremena. Ne postoji bilo kakav alternativni termin, jer ja moram da ostavim svoj posao i odložim poslovne obaveze kako bih otišao lično do institucije, pri čemu ne znam koliko će mi to oduzeti vremena. - učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Postoji određen broj usluga koje su u manjem obimu realizovane putem eUprave ili drugih e-portala, a za koje su ispitanici naveli da „ne mogu da procijene“ zadovoljstvo, ili da „nijesu generalno zadovoljni“. Kao glavni razlog nezadovoljstva ispitanici su naveli „*bilo je potrebno previše vremena da se izvrši usluga*“ ili su naveli da „*usluga uopšte nije izvršena*“. Dio ispitanika je naveo i da im je bilo „*teško da se snađu gdje i šta treba da upišu*“.



Ministarstvo
javne uprave



Tabela 5. Načini korišćenja različitih usluga javne uprave, u %, 2021. i 2022. godina

	e-mail		Lično		Mobilne aplikacije		Portal eUprave		Poštom		Putem drugih e-portala		Telef.		Nijesam koristio/la	
	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.
Izdavanje ličnih dokumenata	0,7	1,1	74,1	58,0	0,0	0,5	0,9	0,7	0,3	0,3	0,8	0,8	2,2	1,0	20,9	37,6
Izvodi i uvjerenja iz matičnih registara	1,1	0,9	72,5	55,2	0,0	0,7	1,4	1,1	0,6	0,6	1,1	0,9	1,7	1,2	22,0	39,3
Promjena adrese prebivališta	0,7	0,5	33,1	22,4	0,0	0,3	0,3	0,4	0,4	0,6	0,4	0,2	2,1	0,9	63,4	74,8
Dostavljanje podataka iz kaznene i/ili prekršajne evidencije za fizička lica	1,4	0,9	21,3	20,8	0,0	0,3	0,3	0,3	1,8	1,9	0,3	0,3	2,1	1,2	73,3	74,2
Zahtjevi, potvrde i obrasci koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, lokalne samouprave	2,2	2,4	32,2	35,8	0,0	0,6	3,3	0,9	1,6	0,8	2,6	0,8	2,1	0,7	56,4	58,0
Prijava gradnje/Leg. objekta	0,7	0,5	20,2	13,3	0,0	0,3	0,5	0,2	0,5	0,4	0,6	0,0	1,6	0,5	76,1	84,9
Katastarske usluge	1,3	0,9	27,2	23,4	0,0	0,5	0,8	1,0	0,7	0,8	1,2	0,8	2,5	1,0	66,3	71,5
Plaćanje poreza na nepokretnost	0,9	0,5	32,5	34,4	0,0	1,7	0,5	0,1	3,2	3,0	0,5	0,5	1,3	0,3	60,1	59,5
Registracija vozila	0,4	0,2	59,9	59,0	0,0	0,4	0,3	0,1	0,3	0,6	0,2	0,2	1,5	0,9	38,0	38,7
Provjera podataka u biračkom spisku	0,7	0,5	14,8	10,6	0,0	2,4	6,8	8,1	1,2	1,1	5,4	27,4	9,2	3,2	61,9	66,8
Upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće)	3,0	1,8	32,2	22,7	0,0	0,4	3,3	2,7	0,5	0,5	3,6	2,4	1,6	0,6	55,8	69,0
Apliciranje za stipendiju	2,2	1,9	8,0	6,4	0,0	0,5	1,6	1,3	0,6	0,4	1,2	0,8	1,8	0,5	85,1	88,3
Apliciranje za studentski dom	1,2	1,0	8,6	4,8	0,0	0,0	0,9	1,8	0,5	0,4	0,3	1,1	1,2	0,3	88,0	90,7

² Napomena: Online provjera podataka u biračkom spisku može se provjeriti isključivo preko portala Birači.me. Korisnici koji su izabrali portal e-uprave su ispitanici koji misle da su na taj način realizovali uslugu, što upućuje na nedovoljnu informisanost građana.

	e-mail		Lično		Mobilne aplikacije		Portal eUprave		Poštom		Putem drugih e-portala		Telef.		Nijesam koristio/la	
	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.	2021.	2022.
Apliciranje za studentski kredit	1,5	1,5	7,3	4,2	0,0	0,4	2,7	3,1	0,5	0,3	0,3	0,7	1,2	0,2	87,4	89,7
Prijavlivanje za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima	1,4	1,1	12,1	7,0	0,0	0,4	1,7	1,7	1,1	1,3	0,5	0,1	1,6	0,7	82,2	87,7
Pokretanje sopstvenog biz./Registr. NVO	0,7	0,7	8,2	5,9	0,0	0,2	0,3	0,3	0,2	0,2	0,6	0,2	1,1	0,6	89,4	92,0
Prijava korupcije	0,7	0,6	3,3	2,4	0,0	0,6	0,4	0,1	0,4	0,2	0,7	0,4	2,1	1,3	93,1	94,5
Upis u Registar polj. gazdinstva	0,7	0,3	6,2	7,5	0,0	0,1	0,2	0,0	0,6	0,3	0,2	0,2	1,2	0,3	91,7	91,4
Evidencije i zahtjevi vezani za polj. djelatnost	0,5	0,4	6,3	8,5	0,0	0,4	0,3	0,3	0,7	0,6	0,3	0,2	1,6	0,6	90,8	82,2
Prijava rođenja djeteta/Zahtjev za dječji dodatak	0,7	0,3	18,3	24,2	0,0	0,2	0,3	0,2	0,3	0,7	0,4	0,2	1,0	0,8	79,6	73,6
Zahtjevi za penzionisanje	0,4	0,1	9,0	6,0	0,0	0,1	0,6	0,3	0,3	0,1	0,3	0,4	1,3	0,5	88,8	92,5
Zakazivanje pregleda kod ljekara	0,9	0,3	38,5	37,7	2,9	2,8	7,3	2,5	0,1	0,3	6,9	5,7	24,0	24,7	19,4	26,0
Uvid u rezultate laborat. nalaza	7,1	6,7	41,0	42,5	4,1	4,8	6,8	4,7	0,1	0,1	10,7	9,3	10,6	4,2	19,7	27,7
Covid 19 – dobijanje rezultata testiranja i digitalna Covid potvrda	10,4	11,9	22,0	22,8	5,5	5,5	10,2	6,9	0,1	0,4	14,2	13,3	12,1	5,2	25,5	34,1
Druge usluge iz domena zdravs. osiguranja	1,6	1,1	39,5	35,2	2,1	0,8	3,1	1,9	0,4	0,6	3,5	5,2	8,7	8,3	41,1	46,9



Učesnici u fokus grupama su kroz svoja iskustva ilustrovali i probleme na koje nailaze.

Aplikacija e-zdravlje bi bila korisna, ukoliko bi funkcionisala. Nažalost, vi zakažete pregled kod ljekara, ali u Domu zdravlja u Baru Vam kažu da zakazivanje putem aplikacije nije važeće. – učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Kada sam htjela da otkažem uput kod izabranog doktora, to nije bilo moguće obaviti elektronski. Pokušavala sam bezuspješno da ih dobijem na broj telefona, međutim, kako se niko nije javljao, morala sam da idem lično. - učesnica fokus grupe sa penzionerima

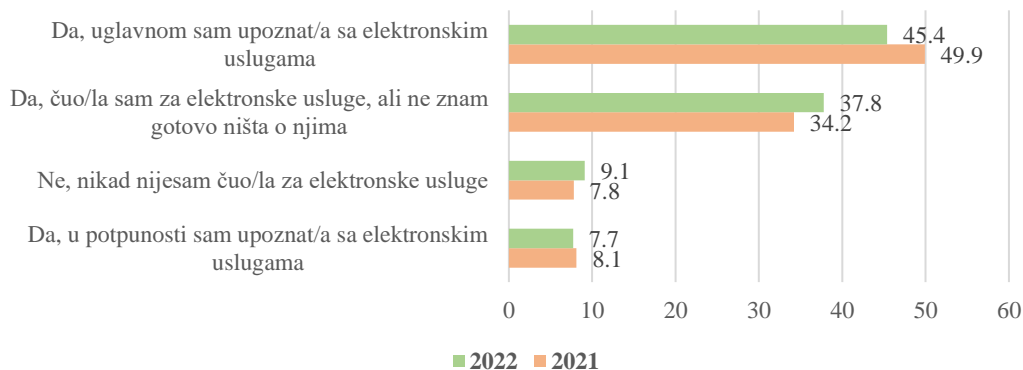
Da bih otišla na pregled kod očnog ljekara, moram da dolazim u Podgoricu, jer pregled kod očnog nije moguće odraditi u Pljevljima. Pored toga, da bih zakazala pregled, moram lično da odem kod izabranog ljekara da bi on pozvao kolegu iz Podgorice i zakazao mi prvi slobodan termin. Ne postoji sistem preko kojeg bih mogla da zakažem online očni pregled, već svaki put višesatno čekam kod izabranog ljekara, kako bi mi on zakazao pregled i to u drugoj opštini, za tek 2 mjeseca. Obzirom da živim na selu, odlazak do Doma zdravlja mi zaista predstavlja problem, uzimajući u obzir da mi putovanje oduzima pola dana. Sve može da bude jednostavnije ukoliko bi se kreirao sistem koji je umrežen i koji funkcioniše. – učesnica fokus grupe sa penzionerima

2.4. Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim

Oko 45,4% ispitanika/ca smatra da su uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama, dok je taj procenat po istraživanju iz 2021. godine iznosio 49,9%. Potpunu upoznatost prijavilo je 7,7% ispitanika/ca, dok je taj procenat u 2021. godini iznosio 8,1% što ne predstavlja statistički značajnu razliku, pa možemo zaključiti da nije došlo do promjena u upoznatosti građana sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga.

Grafik 3. Upoznatost građana sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga, u % 2021. i 2022. godina

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Analizirajući rezultate po polu, od ukupnog broja **žena**:

- 10,1% nije nikad čulo za elektronske usluge
- 36,7% njih je čulo, ali ne znaju ništa o njima
- 46,2% je uglavnom upoznato sa elektronskim uslugama
- 7,0% je u potpunosti upoznato.

Rezultati za muškarce su sljedeći:

- 8,0% nije nikad čulo za elektronske usluge
- 39,0% njih je čulo, ali ne znaju ništa o njima
- 44,5 % je uglavnom upoznato sa elektronskim uslugama
- 8,5% je u potpunosti upoznato.

Kao i u 2021. godini, istraživanje sprovedeno 2022. godine je pokazalo da mlađe osobe (od 18 do 44 godine), zatim ispitanici/ce iz sjevernog i centralnog regiona; ispitanici/e iz urbanih/gradskih naselja; ispitanici/e koji imaju srednje i visoko obrazovanje, kao i osobe koje su zaposlene u državnom i privatnom sektoru su više upoznati sa elektronskim uslugama, u odnosu na druge.

Osobe koje su starije od 65 godina su većinom čuli za elektronske usluge, ali ne znaju skoro ništa o njima (njih 50,5%, dok dodatno trećina njih nijesu nikad ni čuli za elektronske usluge).

Smatram da ako se kreira neka e-usluga i ako je ona kvalitetna i funkcioniše, brzo će se za nju saznati! - učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Moja ćerka sve račune plaća digitalno, međutim, meni odgovara da pođem lično na šalter i platim račune jer imam kontakt sa drugim ljudima. Kao penzioner nemam puno obaveza i to vrijeme koristim da odem do grada i prošetam. - učesnik fokus grupe sa penzionerima

Kada su u pitanju načini informisanja ispitanika/ca koje koriste e-usluge, **najveći udio njih informacije dobija:**

1. **Iz socijalnog okruženja** – odnosno preko članova porodice, prijatelja, kolega – **25,5%**
2. **Direktno sa portala eUprave Crne Gore** – **18,2%**
3. **Sa web sajtova institucija koje pružaju e-usluge** – **15,9%**

Ja se informišem preko starijih kolega, prijatelja i porodice. Na internetu postoji jednostavno manjak informacija o korišćenju elektronskih usluga, tako da sam primorana da tražim osobu koja je već imala iskustvo, kako bi mi to najbolje objasnila. To se pokazalo kao najefikasnije. - učesnica fokus grupe sa studentima

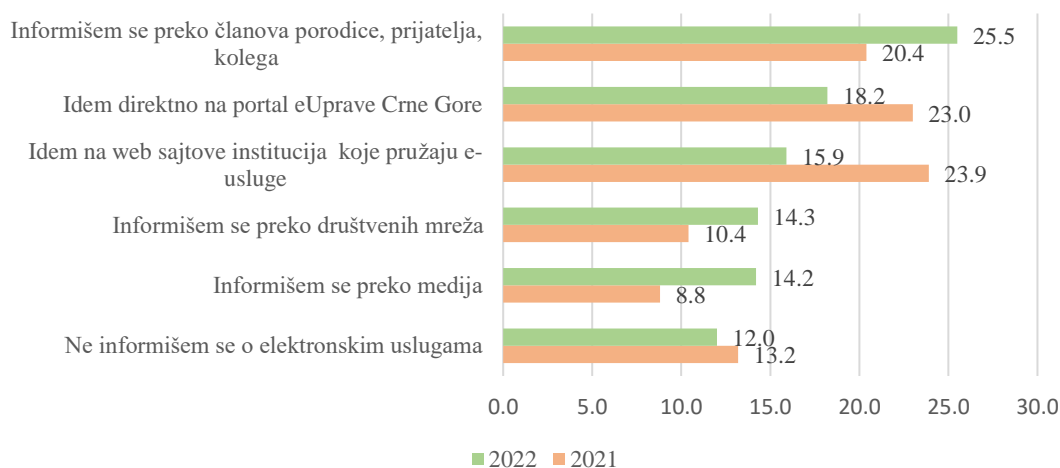
Mi promoviramo elektronske usluge na različite načine, međutim, pored svega toga, smatram da ako je usluga dobra, brzo će se informacija proširiti jer građani prihvataju svaku dobru uslugu. - učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

Meni kao penzionerki bi značilo da me informišu o e-uslugama putem poruke na telefon, kao što dobijam poruku od banke. - učesnica fokus grupe sa penzionerima

U odnosu na istraživanje iz 2021. godine, došlo je do manjih promjena u pogledu načina informisanja, što je vidljivo na grafiku 4. Veće oslanjanje prilikom informisanja na članove porodice, prijatelje i kolege, društvene mreže i medije, može biti i posljedica sajber napada tokom kojih portali javne uprave nisu funkcionisali u određenom periodu.

Grafik 4. Načini informisanja građana o e-uslugama, u %, 2021. i 2022. godina

*Mogućnost do 3 odgovora
Baza: Građani koji su koristili e-usluge*



Ukoliko se analiziraju **po polu** rezultati su sljedeći:

- I muškarci i žene se najviše informišu preko članova porodice, prijatelja i kolega (39,6% muškaraca i 39,1% žena).
- Nešto veći broj žena se više informiše putem portala eUprave u odnosu na muškarce (29,2% žena i 27,0% muškaraca).
- Sa druge strane 24,3% muškaraca se informiše preko medija, dok taj procenat kod žena iznosi 19,4%.

Kada je u pitanju informisanje o elektronskim uslugama, učesnici u fokus grupama dali su prijedloge kako unaprijediti ovaj segment.

- *Putem televizije - kreiranjem mini spota informativnog sadržaja.*
- *SMS poruka sa uputstvima za upotrebu portala E-uprave. Takođe, kada izade nešto novo, da se građani informišu putem poruke na telefonu, jer danas čak i penzioneri koriste pametni telefon.*
- *Kreirati kataloga sa svim e-uslugama.*
- *Smatram da trebaju da se kreiraju tutorijali na temu „Kako ispravno koristiti sajt e-uprave“. Ako je već toliko komplikovan i ako ne postoji bolja alternativa, video objašnjenje je prijeko potrebno. Tutorijale bi trebalo širiti preko društvenih mreža, televizije, radija itd., samo da dodje do što većeg broja ljudi kojima zapravo i treba.*
- *Društvene mreže su trenutno najbrži izvor informacija stoga bi trebalo uključiti crnogorske influensere koji bi na svojim profilima masovnoj publici dijelili bitne informacije o e-uslugama. U današnjici ćemo prije saznati o nekom novoootvorenom kafiću, nego o novostima na sajtu E-uprave.*
- *Bilo bi korisno kada bi uz dnevne novine dolazio dodatni materijal koji bi sadržao upustva korišćenja elektronskih usluga, a da je pritom kreiran na slikovito način i lak za razumijevanje.*
- *Kreirati video do 30 sekundi koji bi se emitovao tokom bloka reklama na TV-u prilikom emitovanja reality program, imajući u vidu da su reality programi trenutno najgledaniji.*

Glavni razlozi koje su ispitanici naveli kao odgovor na pitanje “**zašto pojedine e-usluge javne uprave nijesu koristili**”³ su sljedeći:

1. **Nijesu imali potrebu – 55,9%**
2. **Nijesu bili upoznati sa mogućnostima – 23,9%**
3. Više im odgovara da posao završe u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem – 20,7%
4. Nemaju dovoljno tehničkih znanja da koriste te usluge – 19,0%
5. Nemaju povjerenja da će posao biti završen – 15,1%
6. Pokušali su da koriste, ali se nijesu snašli – 7,5%

Učesnici fokus grupa istakli su dodatne razloge zašto više ne koriste e-usluge.

Problem je što se e-usluge promovišu da postoje ali još uvijek nijesu funkcionalne ili nijesu potpune. – učesnica fokus grupe sa poljoprivrednicima

Navodno su sve usluge digitalizovane, ali mi kao građani nemamo mnogo koristi od toga, jer na kraju stalno moramo da idemo na šalter. - učesnica fokus grupe sa penzionerima

³ Postojala je mogućnost do 3 odgovora.

Podatak od 23,9% ispitanika koji nijesu bili upoznati sa mogućnostima, a posebno porast u odnosu na 9,1% iz 2021. godine, ukazuje da je potrebno pronaći način kako da se ljudi više informišu, obuče i sagledaju prednosti korišćenja e-usluga javne uprave. Takođe, došlo je do povećanja broja ispitanika koji su pokušali da koriste e-usluge, ali se nijesu snašli sa 1,7% na 7,5%.

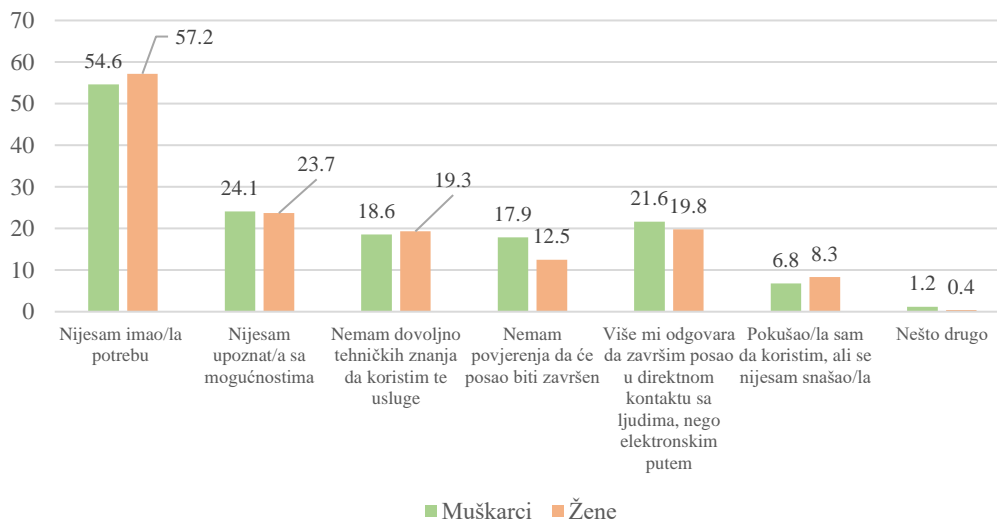
Analizirajući odgovore **po polu**, od ukupnog broja ispitanica:

- 57,2% nije imalo potrebu za korišćenjem e-usluga
- 23,7% nije bilo upoznato sa mogućnostima
- 19,3% nije imalo dovoljno tehničkih znanja da koristi
- 12,5% je iskazalo nepovjerenje da će posao biti završen
- 19,8% je navelo da im više odgovara da posao završe u direktnom kontaktu
- 8,3% je pokušalo da koristi, ali se nije snašlo.

Od ukupnog broja muškaraca:

- 54,6% nije imalo potrebu za korišćenjem e-usluga
- 24,1% nije bilo upoznato sa mogućnostima
- 18,6% nije imalo dovoljno tehničkih znanja da koristi
- 17,9% je iskazalo nepovjerenje da će posao biti završen
- 21,6% je navelo da im više odgovara da posao završe u direktnom kontaktu
- 6,8% je pokušalo da koristi, ali se nije snašlo.

Grafik 5: Zašto pojedine e-usluge javne uprave nijesu koristili, po polu, u %, 2022. godina
Mogućnost do 3 odgovora
Baza: Građani koji nijesu koristili e-usluge



Ispitanici/e su takođe upitani/e da na osnovu sopstvenog iskustva ocijene zadovoljstvo prilikom korišćenja različitih internet portala. Svoje zadovoljstvo iskazivali su sljedećim ocjenama:

- 1- U potpunosti nezadovoljan/na
- 2- Uglavnom nezadovoljan/na
- 3- Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na
- 4- Uglavnom zadovoljan/na
- 5- U potpunosti zadovoljan/na
- 6- Ne mogu da ocijenim/ Nijesam koristio/la ovaj portal

Na osnovu tabele, može se vidjeti da su ispitanici/e dosta često navodili/e da nijesu ni zadovoljni/e, ni nezadovoljni/e (ocjena 3). Više je u svakom slučaju ispitanika/ca koji/e su zadovoljni/e, u odnosu na one koji/e su nezadovoljni/e.

U prosjeku, svaki/a peti ispitanik/ca je zadovoljan/na korišćenjem različitih portala državnih institucija, dok je u prosjeku svaki/a osmi/a ispitanik/ca navodio/la da nije zadovoljan/na. U odnosu na 2021. godinu došlo je do smanjenja broja građana koji su zadovoljni korišćenjem različitih portala državnih institucija. Ovaj rezultat se mogao i očekivati uzimajući u obzir sajber napad koji se desio 2022. godine, a što je duži vremenski period onemogućilo korišćenje različitih e-usluga.

Oko 51,1% ispitanih građana naveli su da ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili da nijesu koristili neki od internet portala (taj procenat 2021. godine iznosio 48,0%, što nije statistički značajna razlika.

Tabela 6. Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem internet portala, u %, 2021. i 2022. godina

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika

Ocjena zadovoljstva: 1- u potpunosti nezadovoljan/a; 2- uglavnom nezadovoljan/na; 3-ni zadovoljan/na, ni nezadovoljan/na; 4-Uglavnom zadovoljan/na; 5-u potpunosti zadovoljan/a

	1		2		3		4		5		Nije korišćeno	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
eUprava	5,0	5,0	7,3	9,4	19,3	25,6	13,8	12,8	16,9	6,9	37,5	40,3
Dokumenta.me	5,3	4,4	7,3	7,6	17,7	18,3	6,7	7,5	6,0	6,0	57,0	56,1
Birači.me	6,2	5,6	6,5	6,0	16,1	18,3	10,0	9,5	8,6	9,1	52,6	51,5
EDU.me	4,9	4,8	7,2	4,8	15,2	18,8	8,6	8,0	11,0	7,6	53,2	55,9
eZdravlje	5,2	5,2	6,0	7,0	20,1	20,5	19,1	16,1	27,0	19,8	22,6	31,4
eInovacije	5,7	5,1	6,2	5,8	16,2	18,3	5,6	4,7	2,3	4,4	64,0	61,7
eServis MUP	n/a	5,6	n/a	6,0	n/a	17,4	n/a	5,2	n/a	5,2	n/a	60,7

Učesnici fokus grupa su komentarisali pojedinačne portale, njihov izgled i funkcionalnost.

Svakodnevno se susrijećem sa korišćenje raznovrsnih sajtova i portala. Medjutim, sajt E-uprava podsjeća na neki forum. Na njemu je sve bezlično i nedovoljno jasno dizajnirano za upotrebu. Ako smo mi studenti, koji smo donekle digitalno pismeni, imali problem da se

snađemo kako i na koji način treba da se prijavimo, mogu samo zamisliti kako se starija populacija sa time snalazi, jer smatram da za korišćenje portala treba imati osnovnu digitalnu pismenost kako bi se bez poteškoća koristili. – učesnica fokus grupe sa studentima

Koristila sam uslugu - provjera podataka u biračkom spisku i nijesam mogla da se ulogujem. Zatim sam pozivala broj na kojem se možemo informisati ukoliko sajt ne radi ili ima neki problem. Međutim, telefon je bio konstantno isključen. Promijenili su mi biračko mjesto i morala sam lično da obiđem sva biračka mjesta u okruženju mog prebivališta kako bih našla svoje biračko mjesto, što mi je oduzelo više od pola dana. - učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Zakazao sam putem e-zdravlja kod izabranog doktora i došao u Dom Zdravlja u Baru gdje su mi rekli da doktor nije tu već na specijalizaciji, a da doktor koji ga mijenja, uopšte ne radi taj dan, i mene niko nije primio tog dana iako sam regularno zakazao putem e-zdravlja. Ja sam u tom momentu bio bolestan i ovo mi je predstavljalo veliki problem. – učesnik fokus grupe sa studentima

Kada uđete na e-zdravlje da zakažete pregled kod vašeg izabranog doktora i ukoliko je on odsutan, pojavljuje se obavještenje da ne možete da zakažete pregled, pri čemu vas nigdje ne obavještavaju zašto ne možete da zakažete već vas automatski portal izbacuje. U tom slučaju, prinuđeni smo da fizički odemo i zakažemo kod zamjenskog izabranog doktora. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

Nijesam zadovoljna sa elektronskom uslugom apliciranja za studentski kredit. Elektronski sam popunila osnovne formulare, ali za sve ostalo sam morala lično da idem, nije mogao u cjelosti da se završi postupak elektronski. Osim toga, u mojoj dokumentaciji je nedostajao jedan dokument, ali me o tome niko nije obavijestio, čak ni putem e-maila, sve dok nije izašla rang lista. Time je moj proces dobijanja studentskog kredita bio duži nego što bi trebalo. – učesnica fokus grupe sa studentima

U nastavku je data detaljnija komparativna analiza (tabela 7 i tekst ispod), odnosno podaci o zadovoljstvu po pojedinim internet portalima, izuzimajući ispitanike koji nijesu mogli ocijeniti ili nijesu imali iskustvo sa korišćenjem internet portala.

Tabela 7. Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem internet portala, u %, 2021. i 2022. godina

Baza: samo ispitanici/e koji/e su mogli/e da ocijene (isključena oznaka 99-građani koji su naveli da ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili da nijesu koristili neki od internet portala)

Ocjena zadovoljstva	1		2		3		4		5	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
eUprava	8,0	8,4	11,8	15,8	31,0	42,8	22,2	21,5	27,1	11,5
Dokumenta.me	12,3	10,1	17,1	17,4	41,0	41,7	15,6	17,0	14,0	13,8

Birači.me	13,1	11,5	13,7	12,5	33,9	37,7	21,2	19,6	18,0	18,7
EDU.me	10,5	10,9	15,3	10,9	32,5	42,6	18,3	18,2	23,4	17,3
eZdravlje	6,7	7,6	7,8	10,2	25,9	29,8	24,7	23,5	34,8	28,9
eInovacije	15,8	13,3	17,3	15,0	45,0	47,8	15,5	12,3	6,5	11,6
eServis MUP	n/a	14,1	n/a	15,3	n/a	44,1	n/a	13,2	n/a	13,2

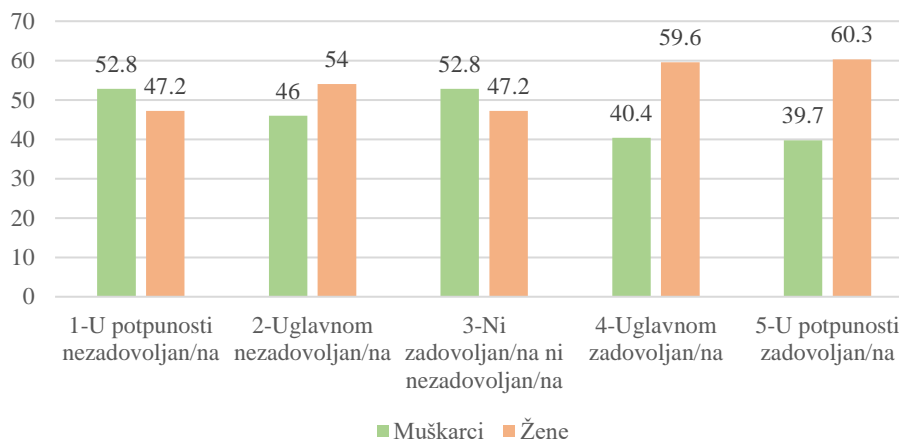
eUprava

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eUprave iznosi 3,12. Na ukupnom nivou više od jedne trećine ispitanika (33,0%) je zadovoljno portalom eUprave, dok je 24,2% nezadovoljnih.

Od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su portal eUprave ocijenili sa ocjenom 5, odnosno da su u potpunosti zadovoljni, najčešće su zastupljeni ispitanici starosti 44 godine (23,3% ispitanika starosti od 18 do 24 godine; 26,0% ispitanika starosti od 25 do 34 godine i 26,0% starosti od 35 do 44 godine); zatim ispitanici/e (više od 2/3) iz centralnog regiona; dvije trećine ispitanika/ca iz urbanih krajeva Crne Gore; preko dvije trećine ispitanika/ca sa visokim obrazovanjem, kao i domaćinstva čiji je prosječni mjesečni prihod od 501 do 750€ (26,0%).

Interesantan je podatak da je **ocjenu 5 dalo 39,7% muškaraca i 60,3% žena. Ocjenu 1 dalo je 58,2% muškaraca i 47,2% žena.**

Grafik 6: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eUprava, po polu, 2022. godina, u %

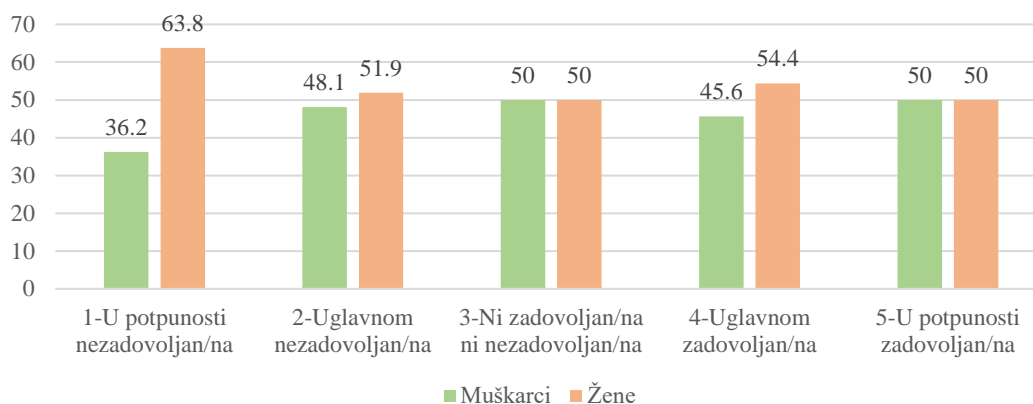


Dokumenta.me

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom Dokumenta.me iznosi 3,07. Na ukupnom nivou više od jedne trećine ispitanika (30,8%) je zadovoljno portalom Dokumenta.me, dok je 27,5% nezadovoljnih.

Isti broj žena i muškara dao je ocjenu 5, dok je ocjenu 1 dalo 36,2% muškaraca i 63,8% žena.

Grafik 7: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala Dokumenta.me, po polu, 2022. godina, u %



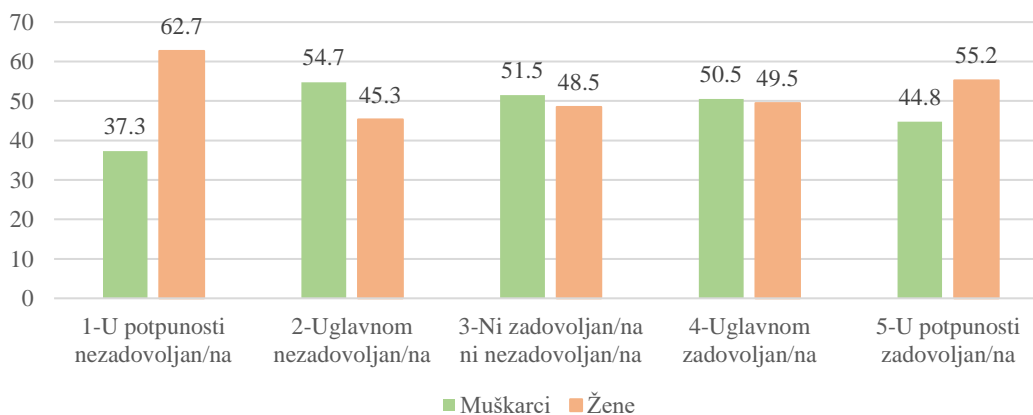
Birači.me

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom Birači.me iznosi 3,22. Na ukupnom nivou skoro svaki treći ispitanik je zadovoljan portalom Birači.me (38,4%), dok je svaki četvrti nezadovoljan (24,0%).

Ocjenu 5 najčešće su dali ispitanici/e starosti od 35 do 44 godine (skoro jedna trećina – 29,2%); zatim češće građani iz južnog regiona; iz urbanih (gradskih) naselja; zaposlenih u privatnom sektoru, kao i više od dvije trećine ispitanika/ca koji imaju završenu srednju školu.

44,8% muškaraca i 55,2% žena dalo je ocjenu 5. Sa druge strane 37,3% muškaraca i 62,7% žena dalo je ocjenu 1.

Grafik 8: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala Birači.me, po polu, 2022. godina, u %



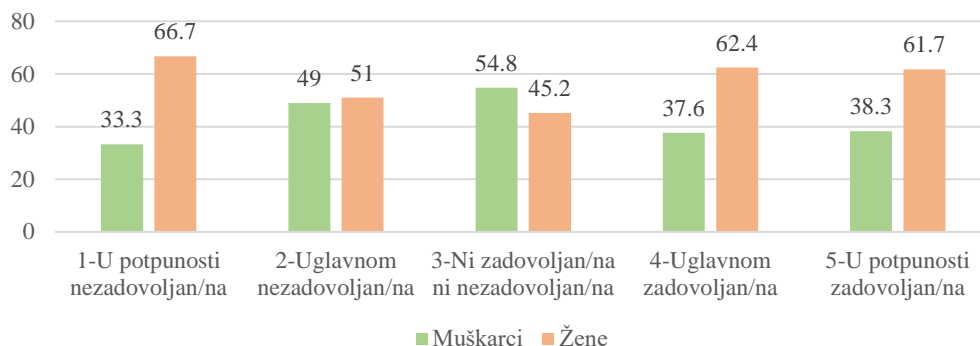
EDU.me

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom EDU.me iznosi 3,20. Skoro svaki treći ispitanik/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljan/na uslugom portala EDU.me (35,5%), dok je skoro svaki/a peti ispitanik/ca uglavnom ili u potpunosti nezadovoljan/na (21,8%). Najbolje su ovaj portal ocijenili ispitanici/e starosti od 18 do 24 godine i od 34 do 44 godine (25,9% i

27,2%); ispitanici iz južnog regiona (46,9%); stanovnici gradskih naselja u Crnoj Gori (69,1%), domaćinstva čiji je prosječni mjesečni prihod između 751 i 1000€ (32,1%), kao i više od dvije trećine ispitanika koji imaju srednje obrazovanje (64,2%). Svakako i studenti su ovaj portal u najvećem broju ocijenili ocjenama 4 ili 5.

Kada je u pitanju polna struktura u ocjenjivanju **38,3% muškaraca i 61,7% žena ocijenilo je portam EDU.me ocjenom 5.**

Grafik 9: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala EDU.me, po polu, 2022. godina, u %

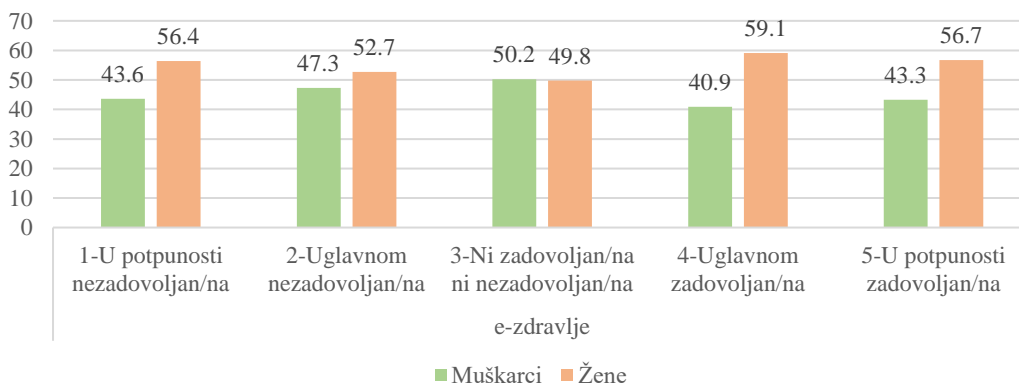


eZdravlje

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eZdravlje iznosi 3,56. Portalom eZdravlje zadovoljni su dijelom ili u potpunosti preko polovine ispitanika/ca koji/e su ga koristili (52,4%). Ispitanici/e iz gradskih naselja; centralnog regiona, kao i ispitanici starosti od 25 do 34 godine više koriste ovaj portal i iskazuju i veće zadovoljstvo. U budućnosti je neophodno raditi na povećanju digitalne pismenosti i informisanosti stanovništva u ruralnim područjima, starijem stanovništvu, manje obrazovanim i sa manjim primanjima.

Ukupno 43,3% muškaraca i 56,7% žena dalo je ocjenu 5 za portal eZdravlje.

Grafik 10: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eZdravlje, po polu, 2022. godina, u %

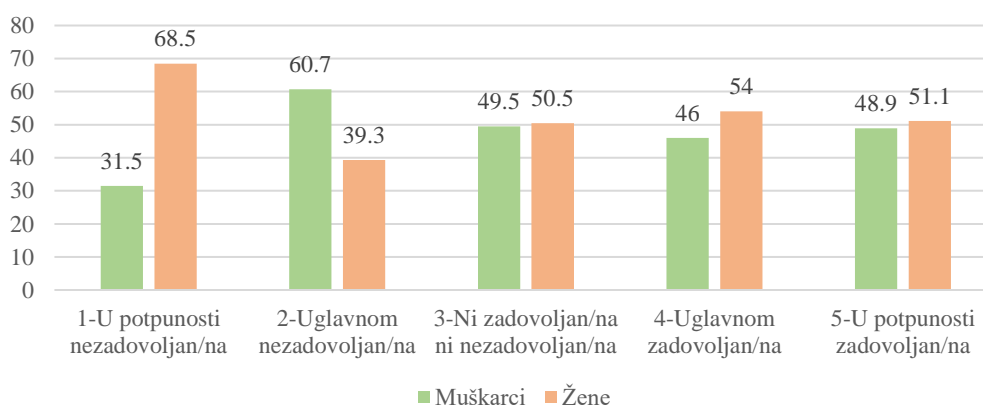


eInovacije

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eInovacije iznosi 2,94. Portalom eInovacije na ukupnom nivou, zadovoljno je 23,9% ispitanika, dok je 28,5% nezadovoljno.

U odnosu na 2021. godinu došlo je do smanjenja broja ispitanika koji su iskazali nezadovoljstvo portalom eInovacije, a povećao se i broj ispitanika koji su isti ocijenili ocjenom 5, odnosno u potpunosti zadovoljni. Ocjenu 5 češće su dali ispitanici starosti od 25 do 44 godine, zatim ispitanici iz južnog regiona, ispitanici sa srednjom školom, kao i zaposleni u privatnom sektoru. **Skoro isti broj ispitanika urbanih i ruralnih područja, kao i procenat žena i muškaraca dali su ocjenu 5.**

Grafik 11: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eInovacije, po polu, 2022. godina, u %

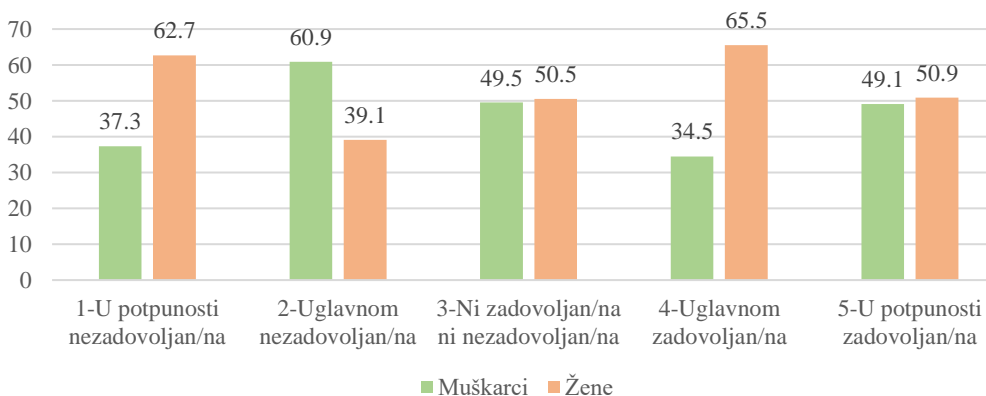


eServisi MUP-a

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo eServisom MUP-a iznosi 2,95. Na ukupnom nivou 26,4% ispitanika je zadovoljno eServisom MUP-a, dok je skoro jedna trećina nezadovoljna (39,4%).

Od ukupnog broja ispitanika koji su dali ocjenu 5, 30,5% je starosti od 25 do 34 godine. **Skoro isti procenat žena i muškaraca ocijenili su eServis MUP-a ocjenom 5.**

Grafik 12: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eServisi MUP-a, po polu, 2022. godina, u %

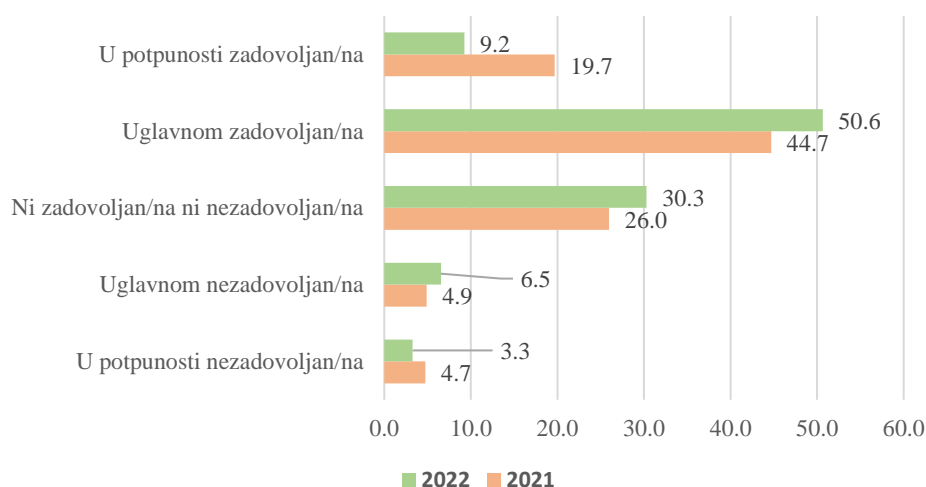


Više od dvije trećine ispitanika/ca koji/a su imali online komunikaciju sa službenicima javne uprave su uglavnom ili u potpunosti zadovoljni/e komunikacijom koju su imali (grafik 13) u 2022, kao i u 2021. godini. Sa druge strane svega 9,8% ispitanika/ca je navelo da su nezadovoljni/e komunikacijom koju su imali/e, dok trećina ispitanika/ca nijesu bili/e ni zadovoljni/e, ni nezadovoljni/e.

U odnosu na 2021. godinu došlo je do pada u broju ispitanika koji su u potpunosti zadovoljni online komunikacijom sa službenicima javne uprave. Vjerovatan razlog za to je sajber napad i velika nepoznanica u pogledu funkcionisanja i davanja odgovora građanima.

Grafik 13. Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %, 2021. i 2022. god.

Baza: cjelokupna populacija ispitanika



Obzirom da nijesam mogla preko e-zdravlje da provjerim koji su mi nalazi potrebni za zakazivanje ultrazvuka, pokušala sam da ih kontaktiram telefonom, međutim to je bilo bezuspješno i bila sam primorana da pođem lično. Kad sam došla na šalter, susrela sam se sa službenicom koja razgovara na privatni mobilni telefon, dok je fiksna slušalica bila otvorena na stolu pored nje. – učesnica fokus grupe sa penzionerima

U manjim opštinama, ljudi se međusobno poznaju, pa se poslovi završavaju telefonskim putem ili odlaskom lično, ali u tom slučaju ne čekate u redovima. – učesnica fokus grupe sa poljoprivrednicima

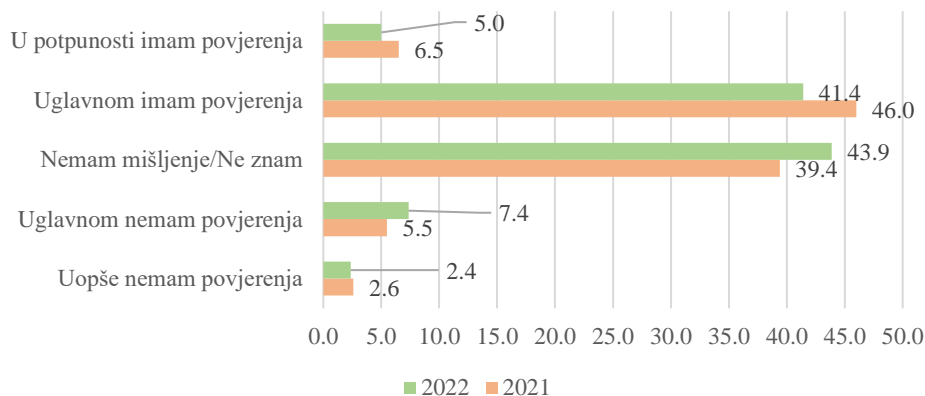
Pored zadovoljstva sa online komunikacijom, građani su upitani i da daju mišljenje o stepenu povjerenja u sigurnost javnih usluga javne uprave.

Skoro polovina ispitanih lica (46,4%) imaju povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, dok 2,4% uopšte nema.

Muškarci imaju veći nivo povjerenja u odnosu na žene, 54,7% muškaraca i 45,3% žena u potpunosti ima povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave. Više povjerenja imaju mlađi ispitanici, u odnosu na ispitanike preko 45 godina starosti.

Grafik 14. Povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, u %, 2021. i 2022. god.

Baza: cjelokupna populacija ispitanika



Ispitanici koji su naveli da nemaju povjerenja, upitani su za razloge. Najčešći razlozi koje su navodili su:

- ✓ Nemam povjerenja u izvršenje usluge elektronskim putem – 25,2%
- ✓ Imam negativno iskustvo – 17,5%
- ✓ Više volim da završavam poslove lično – 13,6%
- ✓ Nemam povjerenja zbog zloupotrebe podataka – 11,7%
- ✓ Mislim da nemaju dobre IT stručnjake – 9,7%
- ✓ Nemam iskustva sa elektronskim uslugama – 3,9%
- ✓ Elektronski sam nepismen/a – 1,9%
- ✓ Nedovoljno razvijene web stranice – 1,0%
- ✓ Ne mogu da procjenim – 15,5%

Kroz diskusije u fokus grupama dobili smo dodatne uvide o povjerenju u elektronske usluge javne uprave.

Nije mi jasno zbog čega pripravnici odnosno korisnici stručnog osposobljavanja moraju svakog mjeseca fizički da dostavljaju Izvještaj o praktičnom radu. Na moje pitanje ZZZCG, zbog čega to nije digitalizovano, rekli su mi da postoji veliki strah od krađe i hakovanja podataka, te da su to praktikovali samo tokom pandemije COVID-19. Smatram da bi bilo jednostavnije i nama i njima ukoliko bi se ova usluga digitalizovala, jer bi na taj način imali lakši pristup podacima uz pomoć dva klika. – učesnica fokus grupe sa studentima

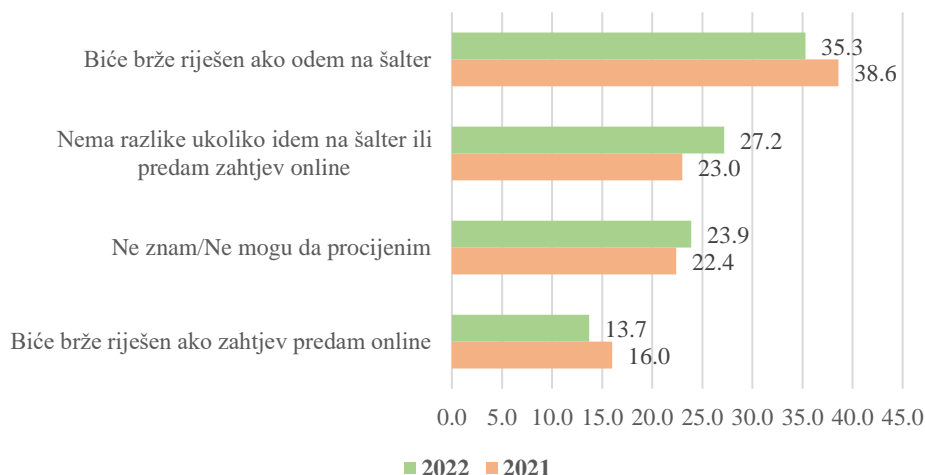
2.5. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje

Kada je riječ o načinu predaje zahtjeva, **veći je udio ispitanika/ca koji/e smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko odu na šalter u odnosu na ukoliko predaju online** (grafik 8).

Ukoliko se podaci analiziraju u odnosu na rezultate istraživanja iz novembra 2021. godine, zaključuje se da je smanjen broj ispitanika koji smatraju da će brže riješiti zahtjev ukoliko odu na šalter, sa 38,6% na 35,3%. Komparativni podaci koji se odnose na „predaju zahtjeva online „ i „nema razlike ukoliko ode na šalter ili preda online“ ukazuju da **postoji potreba za dodatnim informisanjem građana, ali i da zaposleni u javnoj upravi trebaju više ukazivati na prednosti podnošenja zahtjeva online (skraćenje vremena, manji troškovi i sl.)**.

Grafik 15. Preferiran način rješavanja zahtjeva - online ili odlaskom na šalter, u %, 2021. i 2022.

Baza: cjelokupna populacija ispitanika



Više žena u odnosu na muškarce smatra da će zahtjev biti brže riješen ako odu na šalter.

Mlađa populacija je više zastupljena u razmišljanjima da će zahtjev brže biti riješen ukoliko se preda online (22,1% ispitanika starosti od 18 do 24 godine i 28,3% ispitanika starosti od 25 do 34 godine); kao i ispitanici centralnog (33,8%) i južnog regiona (48,3%), i ispitanici iz urbanih krajeva Crne Gore (66,2%). Ispitanici sa nižim nivoom obrazovanja, mišljenja su da će zahtjev biti brže riješen ukoliko odu na šalter (skoro polovina ispitanika). Ukoliko se isti odgovor analizira prema zanimanju, više od jedne trećina ispitanika zaposlenih u državnom sektoru dijeli isto mišljenje, zatim polovina penzionera, kao i dvije trećine anketiranih poljoprivrednika.

Za veće korišćenje elektronskih usluga, prema mišljenju sagovornika u fokus grupama, neophodno je pružiti povratnu informaciju o procesu koji se odvija nakon prijave na portal i njegovog korišćenja.

Prilikom korišćenja sajta za stručno osposobljavanje, nijesam znala da li sam se uspješno prijavila, s obzirom na to da me je sajt po završetku procesa prijave, po automatizmu, vratio na početnu stranu, bez obavještenja o uspješnoj prijavi. Nijesam uopšte znala da li sam prijavljena. Popunila sam sve što je traženo i to je samo „otišlo“. Iz tog razloga, bila sam prinuđena da šaljem e-mail e-upravi kako bih dobila povratnu informaciju o tome da li je moja prijava uspješno poslata. – učesnica fokus grupe sa studentima

Građani moraju biti infomisani kada postoji problem na sajtu, kao i kada se problem na sajtu sanira. – učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

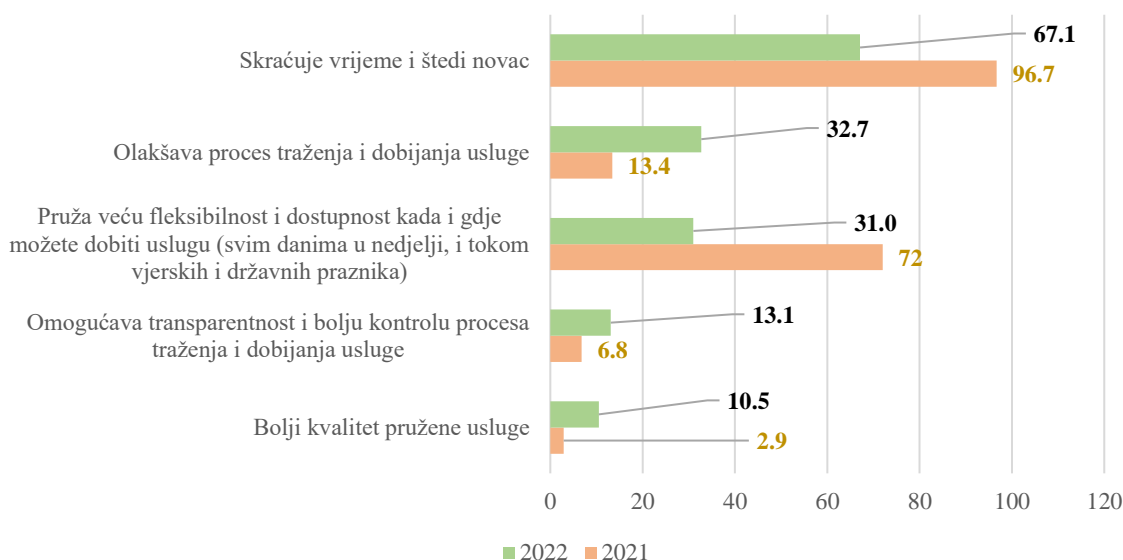
Anketirani građani su takođe upitani i da navedu prednosti elektronskih usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije (lično, telefonskim pozivom).

Ukupno 67,1% ispitanika smatra da elektronske usluge javne uprave skraćuju vrijeme i štede novac. Više od jedne trećine (31,0%) je mišljenja da elektronske usluge javne uprave pružaju veću fleksibilnost i dostupnost kada i gdje se može dobiti usluga (svim danima u nedjelji, i tokom vjerskih i državnih praznika). Takođe, **više od jedne trećine, odnosno svaki treći ispitanik je mišljenja da elektronske usluge olakšavaju proces traženja i dobijanja usluga (32,7%)**. Kao ostale prednosti navedene su: omogućava transparentnost i bolju kontrolu procesa traženja i dobijanja usluge (13,1%) i bolji kvalitet pružene usluge (10,5%).

Sljedećim grafikom prikazani su podaci za 2021. i 2022. godinu i na osnovu njega mogu se uočiti promjene u načinu razmišljanja ispitanika tokom posljednjih 12 mjeseci.

Grafik 16. Koje su prednosti elektronskih usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije (lično, telefonskim pozivom), u %, 2021. i 2022. godina

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, mogućnost do 3 odgovora



Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, ne postoje značajno bitne razlike u pogledu odgovora koji se odnose na prednosti elektronskih usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije. Žene u odnosu na muškarce neznatno više smatraju da elektronske usluge pružaju veću fleksibilnost i dostupnost i olakšavaju proces traženja i dobijanja usluga.

Ipak, za potpunu orijentaciju na elektronske usluge, neophodno je obezbijediti da budu cjelovite.

Niti jedna od elektronskih usluga nije do kraja funkcionalna. Vi možete da preuzmete obrazac sa sajta, ali opet morate da ga fizički predate. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

Mi smo kompletirali određene elektronske usluge, međutim ostala nam je ključna stavka, a to je da građanin mora doći sa uplatnicom i time se poništavaju sve ostale prednosti koje mogu da se završe elektronski. – učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

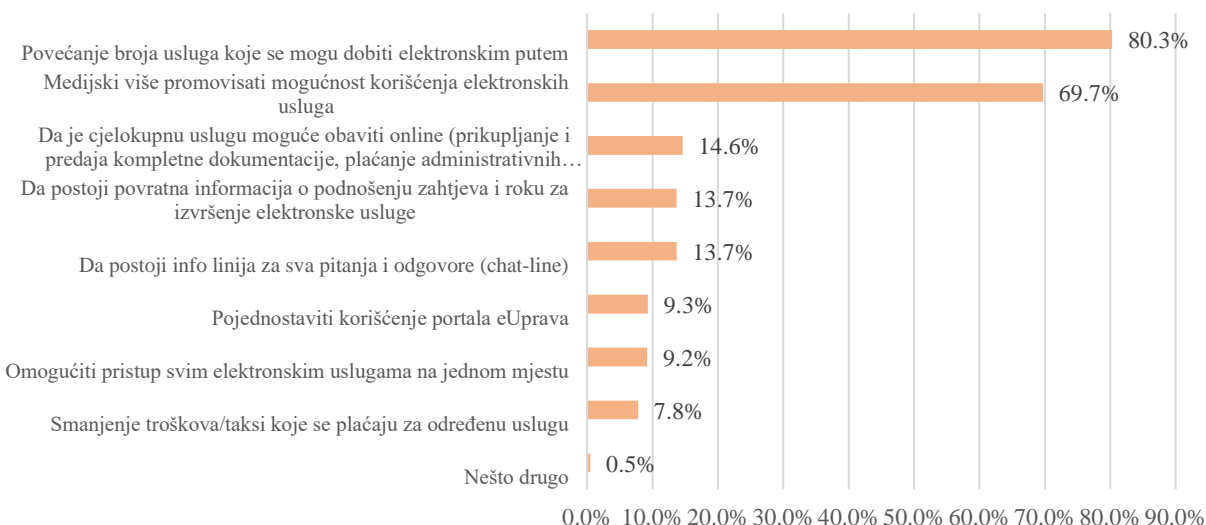
Građani državne institucije i tradicionalni odlazak na šalter percipiraju kao neki vid sigurnosti da je usluga u cjelosti završena. – učesnik fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

Kada je riječ o promjenama koje građani/ke očekuju kako bi više koristili e-usluge, **četiri petine ispitanika/ca (80,3%) smatra da bi povećanje broja usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem doprinijelo njihovom većem korišćenju.** Takođe, **dva od tri ispitanik/ca (69,7%) je mišljenja da je potrebno više medijski promovisati mogućnost korišćenja elektronskih usluga.** U odnosu na istraživanje iz 2021. godine rangiranje predloga, odnosno preporuka je praktično na istom nivou.

Grafik 17. Promjene koje građani očekuju kako bi više koristili e-usluge, u %, 2022. god.

Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, mogućnost do 3 odgovora



Analizirajući rezultate po polu, ne postoje bitne statističke razlike.

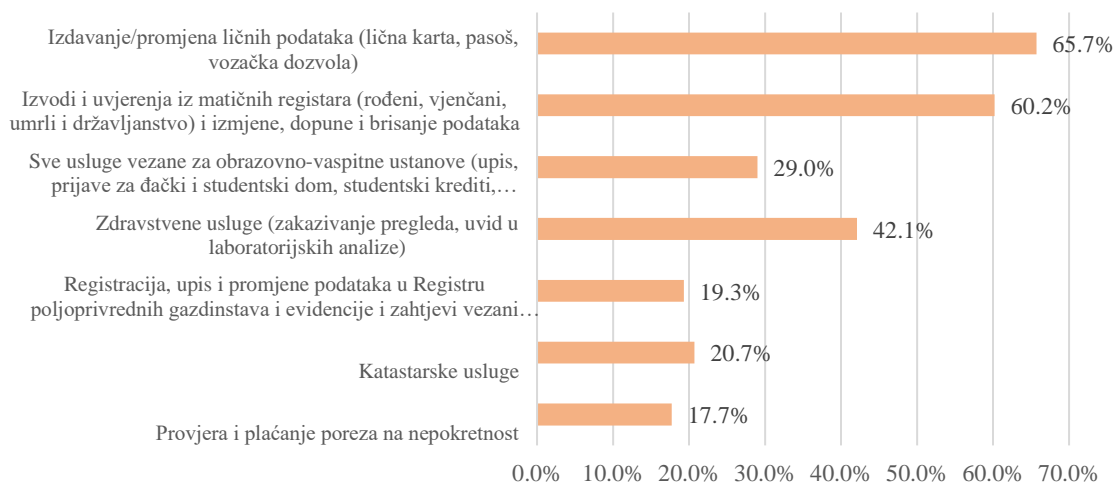
Osim promjena koje su ispitanici naveli kao preduslov da dođe do većeg korišćenja e-usluga, oni su takođe naveli i niz usluga javne uprave koje bi voljeli da u budućnosti obavljaju isključivo elektronskim putem. Na grafiku 18 prikazane su one koje je najveći broj građana naveo.

Najveći broj ispitanika/ca (njih 65,7%) želi da u budućnosti izdavanje ili promjena ličnih podataka (lična karta, pasoš, vozačka dozvola) može da se obavi elektronski. Isto tako, i da se izvodi i uvjerenja iz matičnih registara (rođeni, vjenčani, umrli i državljanstvo), kao i izmjene, dopune i brisanje podataka realizuje elektronskim putem (njih 60,2%). Iako se zdravstvene usluge najvećim dijelom mogu obaviti elektronskim putem, **ipak je značajan broj ispitanika/ca je naveo/o da bi voljeli/e da zakazivanje pregleda, uvid u laboratorijske nalaze bude u vidu e-usluge, 42,1%** (detaljnije grafik 18). Skoro trećina ispitanika (29,0%) voljeli bi da sve usluge koje su vezane za obrazovno vaspitne ustanove (upis, stipendije i sl.) obavljaju isključivo elektronskim putem.

U odnosu na rezultate istraživanja iz 2021. godine, prioriteti su ostali slično rangirani.

Grafik 18. Prijedlozi građana za buduće e-usluge, u %, 2022. god.

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, mogućnost više odgovora



Ukoliko se rezultati analiziraju **po polu**, razlike jedino postoje u odgovorima koji se odnose na **usluge vezano za obrazovno-vaspitne ustanove i polaganje stručnih ispita za rad u državnim organima**. Naime, ove usluge **češće bi žene voljele da obavljaju isključivo elektronskim putem**, u odnosu na muškarce. Sa druge strane, **muškarci bi češće u odnosu na žene, katastarske usluge i prijavu gradnje/legalizaciju objekata obavljali isključivo elektronskim putem**.

U nastavku su dati predlozi učesnika fokus grupa kada je u pitanju uvođenje novih e-usluga i prilagođavanje postojećih, posebno za osobe sa invaliditetom.

Bilo bi korisno za laboratorijske nalaze možemo preuzeti online, da ne moramo da idemo lično kod izabranog doktora.

Institucije između sebe uopšte nisu povezane. Bilo bi idealno ukoliko bi službenik na osnovu mog matičnog broja mogao da ima na jednom mjestu svu dokumentaciju, da ne moram da idem lično od institucije do institucije, a mi penzioneri smo ipak stariji ljudi i mnogo je iscrpljujuće. Na kraju, uvijek idemo od jednog do drugog šaltera za sve što nam treba!

– učesnici fokus grupe sa penzionerima

Prijeko je potrebno digitalizovati informacije o javnom prevozu. Kada pođemo u inostranstvo, vidimo koliko je javni prevoz uređen i kako dobro funkcioniše. Mi nemamo informaciju gdje je autobus, kad i za koliko stiže. – učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Potrebno je već postojeće e-usluge redizajnirati na način da budu mnogo jednostavnije i prikladnije za svakodnevno korišćenje. Postoji nesigurnost u svima nama da neka od usluga neće biti odrađena kako treba, upravo zbog nejednostavnosti sajta. – učesnica fokus grupe sa studentima

U praksi, kada osoba sa invaliditetom želi da ostvari neko pravo po osnovu svog statusa, ona jedne te iste papire, koje čak taj isti organ izdaje, mora iznova da vadi uvjerenja, fotokopira, ide od institucije do institucije, koje su često jako nepristupačne za osobe sa smetnjama u razvoju, i na kraju da se sve to fizički dostavi.

Preporuka je da se organizuju edukacije za osobe sa oštećenim vidom ili sa određenim smetanjama, zato što je svaka e-usluga specifična na svoj način i zahtijeva određeno prilagođavanje. Osoba oštećenog vida ili sluha ne može pozvati call centar, ne može zatražiti terapiju preko e-zdravlja, osim da ode fizički i čeka par sati. Npr. e-zdravlje se može unaprijediti ukoliko bi se obezbijedilo praćanje satnice kada je vaš red kod izabranog doktora.

– učesnici fokus grupe sa osobama sa invaliditetom

Bolje da imamo samo dvije kvalitetne usluge koje će da rade i budu funkcionalne, i na koje će ljudi polako početi da se navikavaju, nego što ih imamo 500, a da niti jedna od njih ne funkcioniše kako treba. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

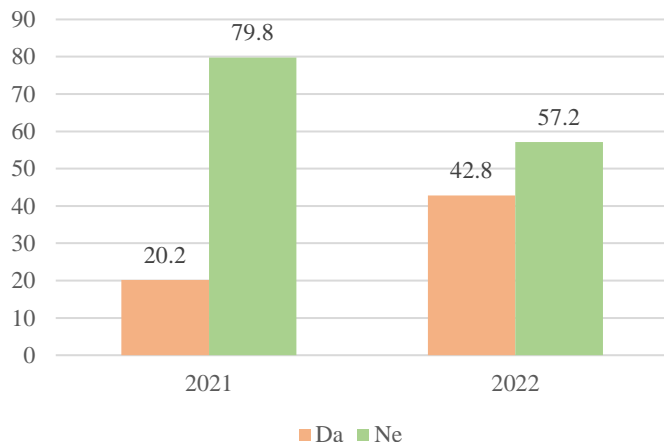
2.6. Korišćenje nove lične karte

Od ukupnog broja anketiranih građana, **četvoro od 10 posjeduje novu elektronsku ličnu kartu (eLK)**. U odnosu na istraživanje iz novembra 2021. godine došlo je do značajnog povećanja broja građana koji koriste eLK. Naime, u novembru 2021. godine, svega 20,2%, odnosno svaki četvrti građanin posjedovao je eLK, dok taj procenat u decembru 2022. godine iznosio 42,8%.

Posmatrano po polu, nešto više muškaraca u odnosu na žene posjeduje eLK (43,3% muškaraca i 42,4% žena). Ukoliko se analiziraju građani po starosnoj dobi koji posjeduju eLK, najviše je njih starosti 25 do 34 godine, iz centralnog i južnog regiona, ispitanici sa srednjim i visokim obrazovanjem, kao i građani zaposleni u privatnom sektoru.

Grafik 19. Posjedovanje nove elektronske lične karte, u %, 2021. i 2022. god

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



74,2% ispitanika/ca koji/e posjeduju elektronsku ličnu kartu, su istu i aktivirali. Taj procenat je 2021. godine iznosio 56,7%.

Građani koji je posjeduju, a nijesu je aktivirali, kao glavne razloge navode:

- ✓ Ne znam da je aktiviram – 38,3%
- ✓ Nije mi jasno za šta sve može da se koristi – 38,3%
- ✓ Nijesam obezbijedio/la čitač za elektronsku ličnu kartu – 18,8%

Učesnici fokus grupa istakli su da nije jednostavno aktivirati ličnu kartu, kao i da ona još uvijek nije prepoznata u smislu kako se to očekuje i promovise.

Brojne su reklame na društvenim mrežama o benefitima upotrebe e-lične karte. Međutim, aktivacija lične karte zahtjeva posjedovanje mobilnog uređaja i vrlo je kompleksna za korišćenje pa čak i ljudima koji se kategorišu kao digitalno pismeni za ažuriranje softvera. Vi kao fizičko lice imate mogućnost da koristite svega tri ili četiri usluge i u tom slučaju se, naravno, javlja bumerang efekat. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

Moj otac je penzioner i on je aktivirao e-ličnu kartu. Kada se javila potreba za njenim korišćenjem, u Domu zdravlja su mu službenici rekli da i pored e-lične karte mora da izvadi i zdravstvenu knjižicu. - učesnica fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

2.7. Upoznatost sa eParticipacijom i ePeticijom

eParticipacija

Svaki/a šesti/a ispitanik/ca je upoznat, ali nikad nije koristio/la portal eParticipacija. Sa druge strane, više od dvije trećine građana nije upoznato sa portalom eParticipacija (62,1%).

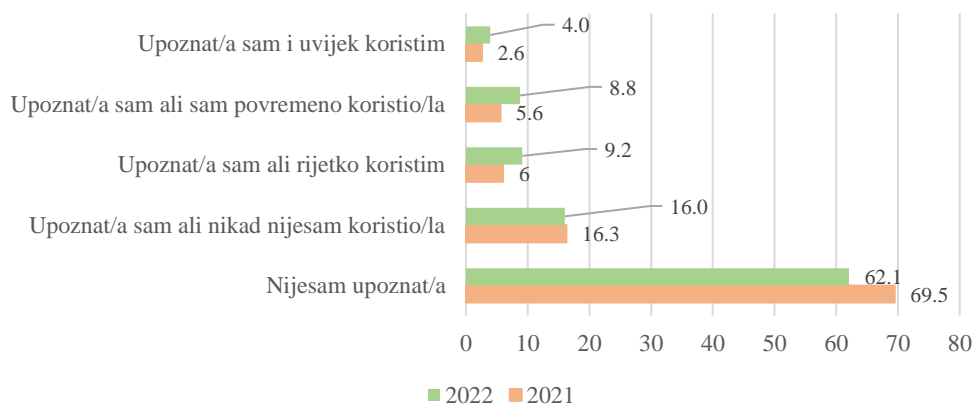
4,0% građana je upoznat i uvijek koriste portal eParticipacija, što predstavlja rast u odnosu na 2021. godinu, kada je portal koristilo 2,6% ispitanih građana. Takođe bilježi se rast i građana koji su upoznati i povremeno koriste sa 5,6% na 8,8% u 2022. godini.

Sveukupno skoro svaki peti pitanik je upoznat, bez obzira da li je koristi ili ne. Analizirajući rezultate o upoznatosti sa eParticipacijom po polu, **veći broj žena u odnosu na muškarce je „upoznato sa portalom eParticipacija, ali ga rijetko koriste“** (52,6% žena i 47,4% muškaraca). **Muškarci više nego žene su „upoznati i uvijek koriste“** portal eParticipacija (64,3% muškaraca i 35,7% žena).

Ispitanici koji su upoznati sa navedenim portalom su u većem broju pripadnici mlađe populacije, zatim oni koji posjeduju srednje ili visoko obrazovanje, kao i ispitanici iz urbanih/gradskih djelova. U ovu grupu, kada se analiziraju rezultati po zanimanjima, najviše spadaju zaposleni u privatnim i državnim kompanijama i institucijama.

Grafik 20. Upoznatost građana sa portalom eParticipacija i korišćenje, u %, 2021. i 2022. godina

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Ispitanici/ce koji/e su naveli/e da koriste portal eParticipacije, ocijenili su zadovoljstvo portalom. **Više od dvije trećine ispitanika/ca je zadovoljno portalom eParticipacije** (6,7% je u potpunosti zadovoljno i 51,1% je uglavnom zadovoljno). Svega **3,7% ispitanika/ca je navelo da nijesu zadovoljni portalom eParticipacija** (2,2% je u potpunosti nezadovoljno i 1,5% je uglavnom nezadovoljno).

Svaki četvrti anketirani nije mogao da ocijeni zadovoljstvo portalom eParticipacija.

Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eParticipacija, od ukupnog broja ispitanika muškog pola koji su upoznati i koriste uvijek ili povremeno: 46,7% je uglavnom zadovoljno; 10,7% u potpunosti zadovoljno, dok je 24,0% ni zadovoljno, ni nezadovoljno. Svega 1,3% je izjavilo da su uglavnom nezadovoljni.

Kada su u pitanju ispitanice, rezultati se razlikuju za određene kategorije zadovoljstva. Naime, 56,7% je uglavnom zadovoljno; 25,0% ni zadovoljno, ni nezadovoljno; 1,7% je u potpunosti zadovoljno, dok je 1,7% uglavnom nezadovoljno.

ePeticija

Sa portalom ePeticija koji pruža mogućnost da se čuje glas građana i da se odlučuje o nekom njihovom predlogu ili zahtjevu, a u cilju rješavanja nekog problema u komunikaciji ili saradnji sa javnom upravom **upoznat je svaki šesti ispitanik, ali nije nikad koristio.**

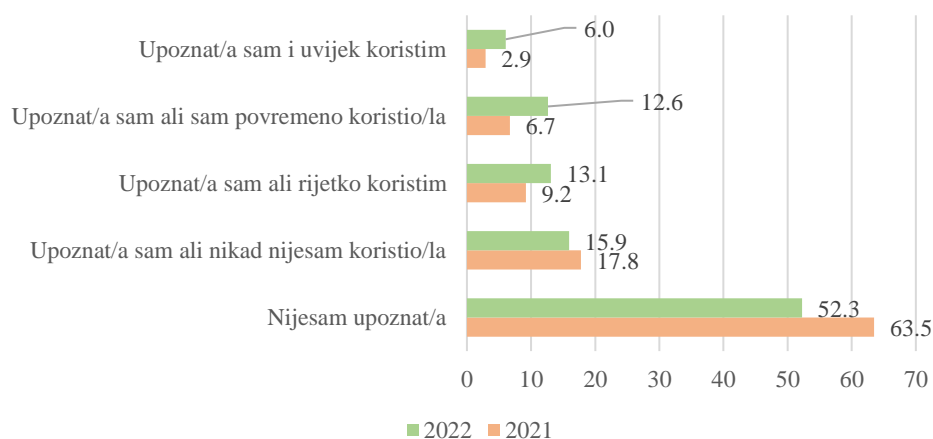
6,0% ispitanika/ca je u potpunosti upoznato i portal ePeticija uvijek koristi, što predstavlja povećanje za poslednjih 12 mjeseci. Naime u novembru 2021. godine taj podatak iznosio je 2,6%.

Sa portalom ePeticija **nije upoznato oko polovine građana (52,3%). U odnosu na rezultate istraživanja iz novembra 2021. godine smanjen je broj građana koji nijesu upoznati (podatak je iznosio 63,5%).**

Analizirajući podatke po polu, **više muškaraca u odnosu na žene je upoznato sa portalom ePeticija, i više ga koriste u odnosu na žene.** I ispitanici starosti od 25 do 44 godine više su upoznati u odnosu na starije anketirane građane. Upoznatost i korišćenje, značajnije je zastupljeno južnom i sjevernom regionu Crne Gore, kao i u urbani/gradskim krajevima Crne Gore, u odnosu na ruralne djelove. Takođe, češće su upoznati preduzetnici, kao i zaposleni u državnim institucijama i privatnom sektoru. Ispitanici sa niskim nivoom obrazovanja ili bez obrazovanja skoro da uopšte nijesu upoznati sa ovim portalom, njih 88,9%.

Grafik 21. Upoznatost građana sa portalom ePeticija i korišćenje, u %, 2021. i 2022. godina

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su naveli/e da koriste portal eParticipacija, ocijenili su zadovoljstvo portalom. **Skoro dvije trećine ispitanika/ca je zadovoljno portalom eParticipacija (51,1% je uglavnom zadovoljno i 6,7% je u potpunosti zadovoljno).**

75,8% ispitanika/ca je zadovoljno portalom ePeticije (28,3% je u potpunosti zadovoljno i 47,5% je uglavnom zadovoljno). Svega 1% ispitanika/ca je navelo da nijesu zadovoljni portalom ePeticija.

Svaki peti anketirani nije mogao da ocijeni zadovoljstvo portalom ePeticija, dok svaki/a sedmi/a ispitanik/ca je naveo/la da ne može dati ocjenu zadovoljstva (ni zadovoljan/na, ni nezadovoljan/na).

U odnosu na 2021. godinu, povećan je procenat građana koji su zadovoljni portalom ePeticija.

Ukoliko se podaci analiziraju **po polu**, kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eParticipacija rezultati su sljedeći:

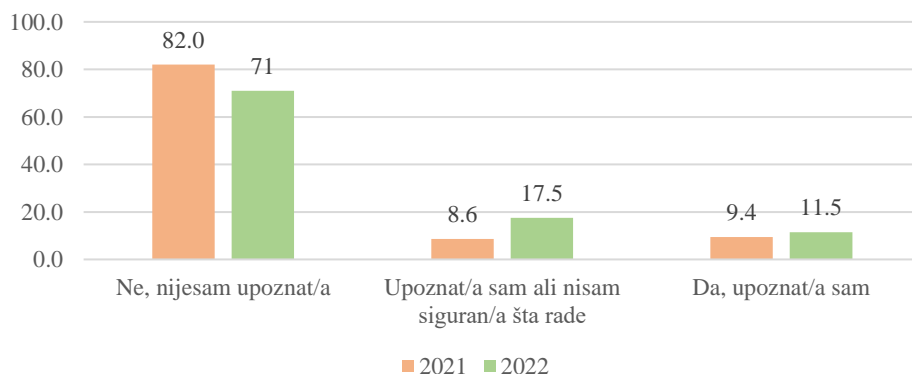
- Od ukupnog broja ispitanika muškog pola koji su upoznati i koriste uvijek ili povremeno: 42,4% je uglavnom zadovoljno; 31,3% u potpunosti zadovoljno, dok je 16,2% ni zadovoljno, ni nezadovoljno. Ukupno 1,0% je izjavilo da su u potpunosti ili uglavnom nezadovoljni.
- Od ukupnog broja žena 52,5% je uglavnom zadovoljno; 11,1% ni zadovoljno, ni nezadovoljno; 25,3% je u potpunosti zadovoljno, dok je 1,0% u potpunosti ili uglavnom nezadovoljno.
- Kada je u pitanju neodlučnost oko ocjene zadovoljstva, tj. da ne mogu da ocijene izjasnilo se 9,1% muškaraca i 10,1% žena.

2.8. Upoznatost sa digitalnim nomadima

Svaki deseti, odnosno 11,5% ispitanika/ca je upoznato i znaju šta rade digitalni nomadi, dok 17,5% je upoznato, ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade. Nešto manje od 3/4 ispitanika/ca ne znaju ko su digitalni nomadi (71,0%).

Grafik 22. Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



U odnosu na 2021. godinu:

- ✓ **Povećao se broj građana koji su upoznati i znaju šta rade**
- ✓ **Povećao se broj građana koji su upoznati, ali nijesu sigurni šta rade**
- ✓ **Smanjio se broj građana koji ne znaju ko su digitalni nomadi.**

Više žena u odnosu na muškarce su upoznati sa pojmom digitalni nomadi, kao i šta oni rade, odnosno kako organizuju svoj posao. Takođe, ispitanici starosti do 44 godine su više upoznati u odnosu na starije ispitanike/ce, zatim lica koja imaju visoki nivo obrazovanja, kao i zaposleni u državnim i privatnim firmama i institucijama.

Lica koja su odgovorila da su upoznati sa pojmom, upitana su da isti i objasne:

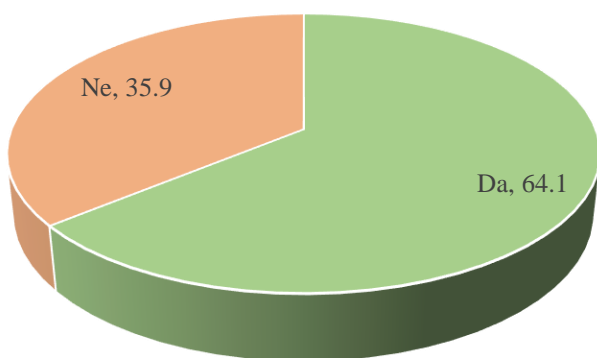
- ✓ Od ukupnog broja anketiranih koji su naveli da su upoznati sa pojmom digitalni nomadi, ipak **svaki/a treći/a ispitanik/ca nije mogao/la da da objašnjenje šta su digitalni nomadi.**
- ✓ **8,6%** je navelo da su **digitalni nomadi „ljudi koji se profesionalno bave poslovima koje obavljaju online putem i nemaju fiksnu kancelariju ili radno mjesto“.**
- ✓ **4,3%** je navelo da su **digitalni nomadi „ljudi koji poslove obavljaju putem interneta sa bilo koje lokacije u svijetu.“**
- ✓ **2,3%** je navelo da su to su „IT stručnjaci“.

2.9. Sajber napad

Od ukupnog broja anketiranih građana **64,1% je upoznato sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine.**

Grafik 23. Upoznatost anketiranih građana sa sajber napadom, u %

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Sa sajber napadom češće su upoznate žene nego muškarci, ispitanici od 25 do 34 godine starosti, ispitanici iz centralnog regiona, kao i ispitanici iz urbanih djelova.

24,5% ispitanika koji su zaposleni u državnim institucijama nijesu upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine, kao i 51,7% preduzetnika/ca.

Evo sad sam prvi put čula od vas za sajber napad. Šta je zapravo sajber napad? – učesnica fokus grupe sa studentima

Ispitanici koji su upoznati sa sajber napadom, upitani su da navedu kako su osjetili posljedice sajber napada:

- ✓ 45,2% je navelo da nijesu imali mogućnost korišćenja usluga koje pruža javna uprava
- ✓ 32,5% su osjetili usporenost u korišćenju usluga koje pruža javna uprava
- ✓ 28,3% je reklo da nijesu mogli dobiti pravovremene informacije
- ✓ 28,0% su osjetili usporenost u poslu kojim se bave.

Elektronske usluge koje građani najčešće nijesu mogli da koriste zbog sajber napada su sledeće:

1. Izdavanje ličnih dokumenata – 33,1%
2. Usluge iz domena zdravstvenog osiguranja, kao što su konzilijum, dobijanje receptata, informisanost o dostupnosti lijekova, ostvarivanje prava iz zdravstvenog osiguranja – 29,7%
3. COVID 19 - dobijanje rezultata testiranja i digitalna Covid potvrda – 21,4%
4. Zahtjevi, potvrde i obrasci koje izdaje Glavni grad, Prijestonica, lokalne samouprave – 20,8%

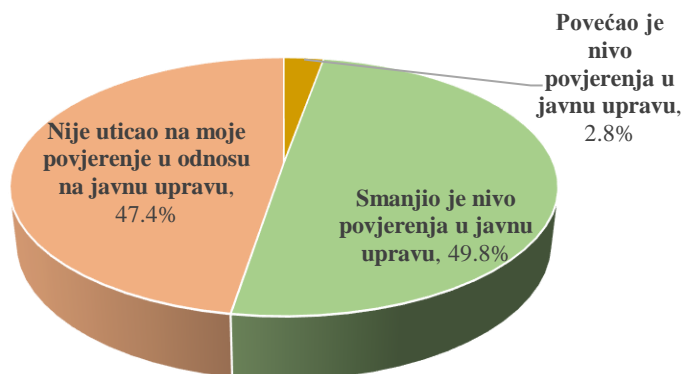
Zbog nemogućnosti korišćenja elektronskih usluga skoro 2/3 anketiranih građana (56,6%) je otišlo u instituciju, kako bi realizovali planiranu aktivnost. Poziv telefonom u cilju dobijanja informacije kada će biti dostupna elektronska usluga obavilo je 23,2% ispitanika. Rezultati po polu su isti kao na nivou grupe, odnosno cjelokupne populacije.

Što se tiče povećanja rashoda građana, kao posljedica sajber napada, većina njih **nije imalo troška (86,7%)**, dok je **svaki osmi građanin imao trošak**. Od ispitanika koji su imali troška kao dva ključna izvora isti broj (po 50%) naveli su: „nijesu mogli da komuniciraju putem maila-a sa službenicima u organima državne uprave, već su za informacije morali da idu u instituciju ili da pozivam telefonom više puta“; i „Više puta su odlazili do institucija zbog različitih potvrda/dokumenata koje su prije preuzimali elektronskim putem“.

Za skoro polovinu ispitanika (49,8%) sajber napad je uticao na način da im se smanjilo povjerenje u javnu upravu. Svega 2,8% ispitanika je navelo da im se nakon sajber napada povećalo povjerenje u državnu upravu, dok za **47,4% njih nije uticalo na promjenu povjerenja.**

Grafik 24. Uticaj sajber napada, u %

Baza: Populacija ispitanika koja je upoznata sa sajber napadom, n=679



Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, od ukupnog broja žena i muškaraca koji su upoznati sa sajber napadom:

- 48,3% žena i 51,4% muškaraca je navelo da im se smanjilo povjerenje u državnu upravu

- 49,1% žena i 45,6% muškaraca je navelo da sajber napad nije uticao na promjenu nivoa povjerenja
- kod 2,6% žena i 3,1% muškaraca nivo povjerenja u državnu upravu je porasta nakon sajber napada.

Učesnici u fokus grupama dali su dodatne uvide o efektima i posljedicama sajber napada.

Zaposleni u državnim ustanovama odbijaju da koriste e-mailove u onom intezitetu koji su koristili prije sajber napada, a nakon čega su isti bili i izbrisani. Danas e-mailovi funkcionišu ali je uveden sistem multifaktorske identifikacije koju treba da primjenjujemo kada ulazimo na e-mail, sa ciljem zaštite od ponovnog sajber napada. Procedura je prilično zahtjevna jer podrazumijeva nekoliko koraka, a kod zaposlenih postoji strah da će se e-mailovi ponovo izbrisati. Zato više iniciraju ličnu komunikaciju i fizičko obavljanje posla. – učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Sajber napad je uticao da nemamo povjerenje u institucije jer mi više ne znamo da li su njima naši e-mailovi stigli ili se to negdje izgubilo, pri čemu nemamo nikakvu povratnu informaciju od njih, bilo telefonom ili e-mailom. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

Imamo veliko nazadovanje zbog sajber napada iz razloga što moramo da radimo dupli posao. Upisi u škole i vrtiće treba da počnu od aprila, međutim, svi elektronski servisi koji su bili razvijeni u prethodnom periodu, moraju da se ponovo „podignu“. Zaposleni su fokusirani na rješavanje ovog problema i iz tog razloga nijesu u mogućnosti da se bave kreiranjem novih e-usluga. – učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

- Više od polovine ispitanika upoznato je sa elektronskim uslugama koje nudi javna uprava.
- U odnosu na 2021. godinu došlo je do povećanja broja ispitanika koji su čuli za e-usluge, ali ne znaju gotovo ništa o njima.
- E-usluge koristi 40,6% građana svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno ili nekoliko puta mjesečno. Taj podatak je 2021. godine iznosio 46,4%.
- Nakon završetka pandemije kovid-19, uočava se pad u korišćenju online trgovine, ali i neznatan pad online učenja. Pozitivna promjena je i smanjenje korišćenja interneta za gejming i online kockanje, dok ohrabruje činjenica da, bez obzira na učestalost, više je korisnika e-bankinga u odnosu na 2021. godinu.
- Tri četvrtine ispitanika/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem eUsluge javne uprave, kao i u prethodnoj godini istraživanja.
- Najveći broj ispitanika informacije o e-uslugama dobija iz socijalnog okruženja (članovi porodice, prijatelji, kolege), dok u 2021. najviše su se informisali putem web stranica institucija koje pružaju elektronske usluge. Veće oslanjanje prilikom informisanja na

članove porodice, prijatelje i kolege, društvene mreže i medije, može biti i posljedica sajber napada tokom kojih portali javne uprave nijesu funkcionisali, a pojedini još uvijek nijesu na nivou funkcionalnosti prije sajber napada.

- Putem portala eUprave informiše se svaki peti građanin.
- 23,9% ispitanika nijesu bili upoznati sa mogućnostima korišćenja e-usluga, što predstavlja rast u odnosu na 2021. godine, kada je taj podatak iznosio 9,1%. Navedeno ukazuje na činjenicu da je potrebno kontinuirano raditi na tome da se ljudi više informišu, obuču i sagledaju prednosti korišćenja e-usluga javne uprave.
- Svaki/a peti ispitanik/ca je zadovoljan/na korišćenjem različitih internet portala državnih institucija. U odnosu na 2021. godinu došlo je do smanjenja broja građana koji su zadovoljni korišćenjem različitih portala državnih institucija. Ovaj rezultat se mogao i očekivati uzimajući u obzir sajber napad koji se desio 2022. godine, a što je duži vremenski period onemogućilo korišćenje različiti e-usluga.
- Više od dvije trećine ispitanika/ca koji/a su imali online komunikaciju sa službenicima javne uprave su uglavnom ili u potpunosti zadovoljni/e komunikacijom koju su imali u 2022., kao i u 2021. godini.
- Skoro polovina ispitanih lica imaju povjerenje u sigurnost e-usluga javne uprave.
- Smanjen je broj građana, u odnosu na 2021. godinu, koji smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko odu na šalter.
- Više od 2/3 ispitanika smatra da e-usluge javne uprave skraćuju vrijeme i štede novac.
- Svaki treći ispitanik je mišljenja da e-usluge olakšavaju proces traženja i dobijanja usluga.
- Dva od tri ispitanik/ca je mišljenja da je potrebno više medijski promovisati mogućnost korišćenja e-usluga.
- Najveći broj ispitanika/ca želi da u budućnosti izdavanje ili promjena ličnih može da se obavi elektronski.
- Bilježi se rast građana koji koriste eLK u odnosu na prethodno istraživanje, kao i onih koji su aktivirali istu.
- Svaki/a šesti/a ispitanik/ca je upoznat, ali nikad nije koristio/la portal eParticipacija, slično kao i 2021. godine.
- Povećan je broj građana, u odnosu na 2021. godinu, koji su upoznati sa portalom ePeticija, ali i dalje postoji značajan broj njih koji nije upoznat, što ukazuje da je potrebno raditi na većoj promociji navednog portala.
- Povećan je broj građana koji znaju ko su digitalni nomadi, u odnosu na istraživanje 2021.
- 64,1% ispitanika je upoznato sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine.
- Zbog nemogućnosti korišćenja elektronskih usluga skoro 2/3 anketiranih građana je otišlo u instituciju, kako bi realizovali planiranu aktivnost.
- Sajber napad za 47,4% građana nije imao uticaja na promjenu povjerenja u javnu upravu, dok je 49,8% izjavilo da je taj događaj uticao da se smanji njihovo povjerenje u javnu administraciju.