



Raport

Hulumtimi mbi përdorimin e mjeteve dixhitale nga qytetarët dhe krijimi i një vlerësimi të hendekut dixhital

RAPORTI NGA HULUMTIMI MBI PËRDORIMIN E MJETEVE DIGJITALE NGA QYTETARËT DHE KRIJIMI I NJË VLERËSIMI TË HENDEKUT DIGJITAL

Содржина

1	Hyrja dhe qëllimi i hulumtimit.	4
2	Metodologjia.	5
3	Gjetjet kryesore	6
4	Rezultatet dhe analizat sipas fushave tematike	12
4.1	Teknologjia e lidhjes dixhitale	12
4.1.1	Qasje në energji elektrike, televizion dhe internet nëpër amvisëri	12
4.1.2	Mjedisi dixhital i punës: kompjuterë dhe lidhje	15
4.2	Përdorimi dhe Zotërimi i Pajisjeve Dixhitale	17
4.2.1	Qasja në teknologji, përdorimi dhe gjithëpërfshirja në familje	19
4.2.2	Sfidat për përfshirjen dixhitale	24
4.3	Aftësitë e shkrim-leximit dixhital	26
4.3.1	Qasje gjithëpërfshirës në teknologji: vlerësimi i aftësive të kufizuara dhe aksesueshmëria në teknologjinë ndihmëse të informacionit	27
4.4	Mirëqenia dixhitale	29
4.5	Shërbimet publike dixhitale	33
4.5.1	Përdorimi i platformës kombëtare të Shërbimeve Elektronike, nivelet e kënaqësisë dhe fushat e mundshme për përmirësim.	36
4.5.2	Perspektivat e qytetarëve: Shërbimet komunale online, përvojat dhe digjitalizimi	40
4.5.3	Parashikimi i ndikimeve teknologjike: Hulumtimi mbi perspektivat e ardhshme dhe aksesueshmërinë në Maqedoninë e Veriut	44
4.6	Kultura dixhitale	45
5	Demografia	50

1 Hyrja dhe qëllimi i hulumtimit.

Transformimi dixhital i administratës publike është thelbësor për funksionimin e shtetit në të gjitha nivelet vitet e fundit. Efektet e pamohueshme të dixhitalizimit janë përmirësimi i transparencës dhe besimit të qytetarëve ndaj institucioneve, si dhe kushte më të mira socio-ekonomike për zhvillim. Në Maqedoninë e Veriut, prioritetet politike për dixhitalizim në vitet e fundit kanë çuar në krijimin e programeve të ndryshme dhe një mjet kombëtar për shërbimet publike dixhitale. Megjithatë, proceset e dixhitalizimit në nivel vendor po mbeten prapa, duke rezultuar në një numër shumë të kufizuar shërbimesh elektronike në dispozicion të qytetarëve. Për të modernizuar komunat dhe shërbimet e tyre publike, është e nevojshme ndërtimi i njohurive dhe aftësive në fushën e Teknologjisë së Informacionit (TI), si dhe përshtatja e proceseve të brendshme të punës. Gjithashtu, për t'iu përgjigjur sfidës shumëdimensionale të dixhitalizimit, duhet të merren parasysh aspekte të ndryshme si: transparenca dhe shkëmbimi i të dhënave publike, zhvillimi i aftësive elektronike mes qytetarëve dhe ndarja dixhitale, siguria kibernetike dhe identiteti dixhital. Kapacitetet teknike dhe financiare të komunave për të zbatuar proceset e transformimit dixhital janë shumë të dobëta. Numri i komunave që kanë potencial në fushën e Teknologjisë së Informacionit (TI), në aspektin e pajisjeve dhe burimeve njerëzore, është i kufizuar. Shumica e komunave luftojnë për të ofruar shërbime bazë të Teknologjisë së Informacionit (TI), si brenda ashtu edhe për qytetarët. Për shkak të dallimeve serioze në gatishmërinë dixhitale të komunave, ato nuk janë në gjendje të ofrojnë disa zgjidhje dixhitale funksionale dhe të sigurta. Për t'u përballur me këto sfida, njësitë e vetëqeverisjes lokale përdorin instrumentin e bashkëpunimit ndërkomunal (ICO) si mjet për kryerjen e përbashkët të funksioneve të caktuara me ligj dhe ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët. Për t'u përgjigjur sfidave të mësipërme, projekti "Modeli maqedonas i e-komunës", financuar nga Ministria e Financave e Republikës së Sllovakisë (MFSR), ka të bëjë me bashkëpunimin ndërkomunal (ICO) si një nga opsionet për të siguruar zhvillimin e balancuar dixhital të bashkive. Vlerësimi i UNDP-së për përvojat e bashkëpunimit ndërkomunal tregon se 77.5% e komunave kanë lidhur një marrëveshje konkrete për bashkëpunim ndërkomunal, e cila është një bazë e mirë për përmirësim. I njëjti vlerësim nxjerr në pah edhe përfitime të shumta financiare dhe jofinanciare të Ministrisë së Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë (MASH), veçanërisht për bashkitë rurale dhe të vogla urbane me kapacitete dhe burime të kufizuara. Kombinimi i burimeve financiare dhe njerëzore për të ofruar shërbime më të mira për qytetarët është një zgjidhje adekuate që mund të kontribuojë në transformimin dixhital në nivel lokal. Vitet e fundit, UNDP-ja është përfshirë në mënyrë aktive në promovimin e bashkëpunimit ndërkomunal dhe në dixhitalizimin e komunave duke zhvilluar një vlerësim gjithëpërfshirës të gatishmërisë elektronike të njësive të vetëqeverisjes lokale dhe një metodologji për transformimin dixhital të komunave. Këto analiza çuan në implementimin e modelit kombëtar të e-Komunës, i cili aktualisht është në fazën pilotuese në komunën e Velesit, si pjesë e projektit "Modeli maqedonas i e-Komunës".

Qëllimi i përgjithshëm i projektit është të inkurajojë transformimin dixhital të komunave në Maqedoninë e Veriut duke ofruar mbështetje të vazhdueshme në forcimin e kapaciteteve të tyre për ofrimin e e-shërbimeve për qytetarët. Prandaj, ka nevojë për të vlerësuar përdorimin e mjeteve dixhitale nga qytetarët dhe për të krijuar një raport të hendekut dixhital. Më konkretisht, projekti mbështet dixhitalizimin e shërbimeve në partneritet të dy ose më shumë komunave duke përdorur mekanizmin e bashkëpunimit ndërkomunal. Ky mekanizëm do të mundësojë kombinimin dhe

ndarjen e burimeve financiare dhe njerëzore ndërmjet komunave, duke ulur kështu kostot dhe rritur efikasitetin.

Qëllimi i këtij hulumtimi dhe vlerësimi i hendekut dixhital është identifikimi i sfidave kryesore për aksesin ndaj mjeteve të Teknologjisë së Informacionit (TI) dhe shkrim-leximit (aftësimi) dixhital mes qytetarëve. Gjithashtu, synohet përdorimi i të dhënave për të planifikuar dhe propozuar mjete të reja dixhitale që shkojnë paralelisht me informacionin adekuat dhe sensibilizimin e qytetarëve për përdorimin e tyre.

2 Metodologjia

Metodologjia e përdorur nga Indago për zbatimin e këtij hulumtimi sasior, pra anketimit të opinionit publik, ishte intervista e drejtpërdrejtë, ballë për ballë në shtëpinë e të anketuarit, duke përdorur teknikën e mbledhjes së të dhënave CAPI (Computer-Assisted Personal Interview). Intervista ballë për ballë është metoda më e zakonshme e mbledhjes së të dhënave nga grupet e synuara të të anketuarve, veçanërisht në sondazhet e opinionit publik. Avantazhi kryesor i kësaj metode, veçanërisht kur punoni për një mostër përfaqësuese, është se rezultatet janë objektive dhe mund të përdoren lehtësisht për të përcaktuar përfundimet dhe gjetjet e përgjithshme. Përdoren intervista ballë për ballë kur tema e hulumtimit kërkon analizë më të thellë dhe më të detajuar dhe kur përfaqësimi i mostrës është po aq i rëndësishëm.

Sipas objektivave të projektit, Indago, në bashkëpunim me UNDP, finalizoi pyetësin e strukturuar. Ai përbëhej nga rreth 55 pyetje të ndara në fushat tematike të mëposhtme:

- 1) Teknologjia e lidhjes dixhitale
- 2) Përdorimi dhe zotërimi i pajisjeve dixhitale
- 3) Aftësitë e shkrim-leximit dixhital
- 4) Mirëqenia dixhitale
- 5) Shërbimet publike dixhitale
- 6) Kultura dixhitale

Grupi i synuar i hulumtimit ishte popullata e përgjithshme në Republikën e Maqedonisë së Veriut, 18 vjeç e lart. Anketa është kryer në një mostër prej 802 të anketuarësh, e cila është përfaqësuese kombëtar sipas rajonit statistikor, vendbanimit (urban/rural), moshës, gjinisë dhe përkatësisë etnike.

Mbledhja e të dhënave është bërë në gjuhën maqedonase dhe shqipe, në periudhën nga 3 tetor deri më 23 tetor 2023.

3 Gjetjet kryesore

Më poshtë është një pasqyrë e zbulimeve kyçe më specifike brenda seksioneve tematike të hulumtimit të kryer.

Qasja në energjinë elektrike, televizion dhe internet në ambientet e banuara.

- Anketa ofron një pamje gjithëpërfshirëse të aksesit të familjeve, duke zbuluar se 100% e të anketuarve janë të lidhur në rrjetin elektrik dhe çdo familje e anketuar ka një televizor. Qasja në internet është e përhapur, duke arritur në 89% të të anketuarve.
- Të dhënat theksojnë gjithashtu zhvillimin e lidhjes së internetit, ku 66% përdorin internet kabllor, 55% përdorin internet me valë (Wi-Fi) dhe 32% kanë zgjedhur LTE/3G/4G/5G. Megjithatë, ekzistojnë sfida, veçanërisht për fëmijët që shkojnë në shkollë (37%), pasi mbi një e treta prej tyre (36%) nuk kanë akses në kompjuterë/tabletë në shkollë.
- Për më tepër, më shumë se gjysma (54%) raportojnë se një ofrues i shërbimit të internetit nuk ofron akses publik pa tel falas në zonën e tyre të banimit.

Mjedisi dixhital i punës: kompjuterë dhe lidhje.

- Nga hulumtimi, për mjedisin dixhital të punës vërehet një marrëdhënie e nuancuar në përdorimin e kompjuterit/laptopit dhe lidhjes dixhitale mes të anketuarve. Një pjesë e konsiderueshme (47%) deklarohen të papunë, ndërsa 29% e tyre posedojnë kompjuter/laptop në vendin e tyre të punës. Përkatësisht, 14% e të anketuarve nuk kanë nevojë për kompjuter/laptop për punë, dhe 10% nuk kanë një të tillë.
- Shumica (72%) e të anketuarve të punësuar kanë qasje në internet në vendin e punës, ndërsa 27% nuk kanë qasje. Përdorimi i përditshëm i internetit mbizotëron te shumica (79%) e të anketuarve, të cilët kanë akses në internet në vendin e tyre të punës.

Përdorimi dhe zotërimi i pajisjeve dixhitale.

- Në përgjithësi, kërkimet në lidhje me përdorimin dhe pronësinë e pajisjeve dixhitale nxjerrin në pah praninë e kudondodhur të teknologjisë në familje. Shumica e të anketuarve kanë televizor dixhital (67%), dhe telefonat inteligjentë janë pajisjet personale dominuese (88%). Laptopët janë në pronësi të 46% të amvisërive, kompjuterët desktop me 35%, ndërsa në amvisëri pajisjet/konzolat e lojërave janë më pak të zakonshme, 86% kanë përgjigjur se nuk i kanë në pronësi.
- Për më tepër, sondazhi tregon një investim të fortë personal në teknologji, me një pjesë të konsiderueshme të të anketuarve që blejnë personalisht smartfonë (74%), laptopë (57%), telefona celularë dhe tableta (54%), dhe televizorë (51%).
- Në përmbledhje, sondazhi zbulon integrimin e gjerë të pajisjeve dixhitale në amvisëri, me telefonat inteligjentë që shfaqen si një zgjedhje personale e kudogjendur. Të dhënat pasqyrojnë gjithashtu një tendencë midis konsumatorëve për të përvetësuar në mënyrë aktive teknologjinë personale, duke theksuar rolin e pajisjeve dixhitale në jetën e përditshme.

Qasja në teknologji, përdorimi dhe gjithëpërfshirja në amvisëri.

- Për sa i përket aksesit, përdorimit dhe përfshirjes së teknologjisë në amvisëri, anketa nxjerr në pah një nivel të lartë autonomie, pasi 98% e të anketuarve thonë se nuk kanë nevojë për leje për të përdorur pajisjet në amvisëri.
- Dallimet gjinore në aksesin në pajisjet dixhitale janë minimale, pasi 95% e të anketuarve raportojnë se nuk ka dallime midis burrave dhe grave në familjet e tyre kur bëhet fjalë për aksesin në pajisjet dixhitale. Megjithatë, arsyet kryesore të dhëna nga ata që besojnë se ekzistojnë dallime të tilla (5%) në familjet e tyre janë se gratë/vajzat kanë më pak aftësi dixhitale (26%) dhe se burrat/djemtë janë më të interesuar të përdorin pajisjet dixhitale (23%).
- Të dhënat tregojnë se nga të gjitha pajisjet dixhitale me lidhje interneti, telefonat inteligjentë janë më të zakonshëm (95%). Ndërsa shumica (73%) përdorin internetin dhe pajisjet dixhitale çdo ditë, 12% nuk e përdorin kurrë internetin.
- Komunikimi me shumë njerëz (79%), përdorimi i aplikacioneve si WhatsApp dhe Viber, aksesit në rrjetet sociale, si dhe komunikimi që kryhet kryesisht "një me një" (73%), janë përdorimet kryesore të internetit për shumicën e të anketuarve. Për më tepër, më shumë se gjysma (51%) përdorin internetin për të kërkuar informacion.
- Pavarësisht përdorimit të gjerë të pajisjeve dixhitale, 64% e të anketuarve kanë një adresë emaili, treguar që ata kanë nivele të ndryshme të angazhimit me funksione të ndryshme në internet.

Sfidat për përfshirjen dixhitale.

- Rreth një e katërta e të anketuarve (26%) identifikojnë familjet me të ardhura të ulëta dhe të moshuarit mbi 60 vjeç si më të cenueshëm ndaj përjashtimit dixhital, ndërsa 22% identifikojnë individët me aftësi të kufizuara të caktuara.
- Lidhur me barrierat kryesore me të cilat përballen gratë dhe vajzat në aksesin në teknologjitë dixhitale, pothuajse gjysma e të anketuarve (49%) besojnë se nuk ka pengesa për gratë dhe vajzat për të hyrë në teknologjitë dixhitale apo për të marrë pjesë në jetën dixhitale. Megjithatë, 20% e të anketuarve besojnë se të ardhurat më të ulëta mund të jenë pengesë, si dhe çmimi i pajisjeve (18%). Aftësitë dixhitale më të dobëta të grave (17%), si dhe çmimi i shërbimeve (16%) dhe disponueshmëria (9%) konsiderohen gjithashtu si pengesë.

Aftësitë e shkrim-leximit dixhital

- Të dhënat nga hulumtimi tregojnë një spektër të larmishëm të kompetencave të vetëvlerësuar në mesin e të anketuarve. Ndërsa më shumë se gjysma e konsiderojnë veten kompetent në përdorimin e rrjeteve sociale (62%), motorëve të kërkimit (60%) dhe aplikacioneve të ndryshme të komunikimit dixhital (57%), një përqindje e konsiderueshme e vlerësojnë veten si të paaftë ose me mungesë të njohurive për aftësi më të avancuara si përdorimi i HTML dhe kodimi bazë (71%), realiteti virtual dhe i shtuar (70%) dhe vendosja e faqeve të internetit dhe domeneve (67%).
- Për sa i përket mjeteve të komunikimit online, Viber del si më i përdoruri ose më i njohuri nga 89% e të anketuarve, i ndjekur nga Skype dhe WhatsApp me 54%, Zoom me 43% dhe Google Meet me 41%. Një përqindje minimale (3%) raporton se nuk përdorin asnjë mjet për komunikim online.

- Përdorimi i mediave sociale dominohet nga Facebook (71%), Instagram me mbi një të tretën (40%), dhe YouTube dhe WhatsApp me një të tretën secili (33%).

Qasja Gjithëpërfshirëse në Teknologji: Vlerësimi i Aftësive të Kufizuara dhe Qasja në Teknologjinë Ndhmëse të Informacionit

- Sondazhi zbulon se shumica e të anketuarve (91%) nuk raportojnë ndonjë paaftësi në familjet e tyre. Vetëm 4% raportojnë se kanë një anëtar të familjes me disa aftësi të kufizuara, ndërsa 2% raportojnë personalisht se kanë aftësi të kufizuara. Në grupin e personave me aftësi të kufizuara (6%), aftësitë e kufizuara fizike shfaqen më shpesh (66%), pasuar nga aftësitë e kufizuara intelektuale (22%), shikimi i kufizuar (18%) dhe dëgjimi i kufizuar (12%).
- Sa i përket aksesit në teknologjinë ndihmëse të informacionit, një pjesë e konsiderueshme (76%) e të anketuarve me aftësi të kufizuara ose anëtarëve të familjes me aftësi të kufizuara (6%) raportuan se nuk kishin akses. Megjithatë, rreth dy të tretat (67%) e të anketuarve që deklarojnë se ata personalisht ose një anëtar i familjes kanë aftësi të kufizuara (6%) kanë qasje në teknologjinë ndihmëse të informacionit përmes organizatave joqeveritare, ndërsa një e treta (33%) përdorin teknologjinë e ndihmës në shtëpi pasi e kanë blerë atë nga tëardhurat vetanake.

Mirëqenia dixhitale

- Të dhënat e marra, në përgjithësi, theksojnë perceptimin pozitiv të ndikimit të internetit, ku 46% e të anketuarve vërejnë ndikim pozitiv, ndërsa 34% e konsiderojnë ndikimin neutral dhe vetëm 5% ndjejnë ndikim negativ. Për më tepër, një pjesë e konsiderueshme (60%) pajtohen se aftësitë dixhitale kanë një rëndësi të madhe në arsimin dhe trajnimin e të rriturve të sotëm, ndërsa 59% besojnë se përparimet teknologjike, si kompjuterët, i kanë bërë më të lehta detyrat si futja dhe përpunimi i të dhënave.
- Motivimi për pranimin e zgjidhjeve të reja teknologjike është i përziera, ku 36% shprehin motivim, 28% ndjehen disi të motivuar dhe 33% mungesë motivimi. Kënaqësia e përdorimit të teknologjisë dixhitale është evidente tek gjysma e të anketuarve (50%), ndërsa 27% ndihen të pasigurt në internet. Përkatësisht, 58% ndihen të sigurt në internet.
- Për ata që ndihen të pasigurt në internet (27%), shumica (69%) do të kontaktonin policinë për ndihmë nëse ndiheshin të kërcënuar, ndërsa 19% nuk do të kërkonin ndihmë. Kërcënimi më i madh në internet për ata që ndihen të pasigurt është mashtrimi (62%), i ndjekur nga përdorimi i fotove të tyre në mënyrë të papërshtatshme (38%) dhe ngacmimi seksual i padëshiruar në mediat sociale ose me email (21%).
- Pavarësisht shqetësimeve, më shumë se gjysma e të anketuarve (55%) nuk kanë përjetuar kurrë ndonjë gjë të padëshiruar në internet. Për ata që kanë, 21% u përballën me dezinformata, 11% u përballën me hakerim, dhe 10% u përballën me imazhe dhe përmbajtje seksuale.

Shërbimet publike dixhitale

- Sa i përket shërbimeve publike dixhitale, të dhënat tregojnë një perceptim të përzier të efektivitetit të qeverisë qendrore në përdorimin e teknologjisë dixhitale. Rreth një e katërta e qytetarëve (24%) konsiderojnë se qeveria qendrore është efektive, ndërsa 21% e konsiderojnë atë joefektive. Në të njëjtën kohë, 35% japin një vlerësim mesatar. Në kontekstin e pushtetit vendor, 21% e konsiderojnë atë efektive, 27% joefektive dhe 31% japin një vlerësim mesatar.
- Në 12 muajt e fundit, një pjesë e konsiderueshme e qytetarëve (46%) është dashur të aplikojë personalisht për shërbime shëndetësore, 43% për letërnjoftim apo pasaportë, dhe 25% për regjistrim automjeti. Shumica (71%) shprehin të kënaqur me shërbimet publike që kanë përdorur, ndërsa 24% janë të pakënaqur.
- Për ata që janë të pakënaqur (24%), arsyt kryesore përfshijnë pritjet e gjata (63%), stafin e vrazhdë dhe të padobishëm (43%), turmat (41%), pasigurinë se kur do të merret shërbimi (40%) dhe sfidat me mirëmbajtjen e distancës fizike (26%).
- Sfidat që lidhen me përvojat personale të shërbimit, të tilla si pritjet e gjata dhe ndërveprimet me zyrtarët, tregojnë fusha për përmirësim.

Përdorimi i platformës kombëtare të shërbimeve elektronike, nivelet e kënaqësisë dhe fushat e mundshme për përmirësim

- Të dhënat tregojnë një nivel relativisht të ulët të ndërgjegjësimit dhe përdorimit të platformës kombëtare të Shërbimeve Elektronike nga të anketuarit. Më shumë se gjysma (55%) nuk e kanë përdorur platformën, dhe 29% nuk janë as në dijeni, domethënë nuk kanë dëgjuar për këtë platformë. Nga ata që e kanë përdorur (16%), shumica (53%) e kanë bërë këtë për dokumente personale, ndjekur nga shërbimet në fushën e arsimit dhe trajnimit (33%) dhe shërbimet shëndetësore (21%).
- Kënaqësia e përdoruesve me shërbimet online është përgjithësisht e lartë, me 61% që shprehin kënaqësi. Megjithatë, 21% raportojnë se përjetojnë vështirësi teknike me faqen e internetit.
- Ndër ata që kanë përdorur platformën (16%), vihet re një kërkesë e qartë për shërbime shtesë, ku 63% duan të pajisen me shërbimin e pagesës së taksave, 44% për shërbimet e gjendjes civile dhe 41% për regjistrimin e automjeteve. Shumica (57%) do të donin gjithashtu që platforma të bëhej më e thjeshtë për t'u përdorur, ndërsa 55% duan të zgjerojnë shërbimet e disponueshme.
- Për ata që nuk kanë përdorur platformën e-shërbimeve (55%), pengesat përfshijnë mungesën e aksesit në pajisje ose internet (53%), mungesën e njohurive se si të përdorin shërbimet (33%) dhe disponueshmërinë e kufizuar të gjuhës së tyre (21%).
- Përveç potencialit për shërbime online, 58% e qytetarëve ende preferojnë vizitat personale në zyrë. Për sa i përket shërbimeve më të dobishme online, të anketuarit identifikojnë shërbimet e gjendjes civile (33%), pagesën e faturave të shërbimeve (29%) dhe pagesat e taksave (25%).

Perspektivat e qytetarëve: shërbimet komunale online, përvojat dhe digjitalizimi

- Anketa zbulon një mungesë dominuese të vetëdijes dhe përdorimit të shërbimeve komunale online, ku 86% e të anketuarve deklaruan se nuk i përdornin shërbimet online të ofruara nga komuna e tyre. Ndër ata që nuk i përdornin këto shërbime, arsyet kryesore përfshijnë mosnjohjen e fakteve që komuna ofron këto shërbime online (48%), preferencën për vizita personale nëpër zyra (15%) dhe vështirësitë në përdorimin e aplikacionit (12%).
- Për 8% të të anketuarve që kanë shfrytëzuar shërbimet komunale në internet, shërbimet më të përdorura janë punët komunale (33%), urbanistika (30%), çështjet juridike dhe të përgjithshme (19%), si dhe artimi, sporti dhe kultura (19%).
- Kënaqshmëria e atyre që kanë shfrytëzuar e-shërbimet komunale është relativisht e lartë, dhe 69% e vlerësojnë si të lehtë dhe të shpejtë për të marrë shërbime përmes internetit. Megjithatë, 11% u përballën me sfida, duke përfshirë vështirësi në të kuptuarit e udhëzimeve ose informacionit mbi platformën dhe çështjet teknike.
- Sa i përket preferencave për dixhitalizim, një pjesë e vogël e të anketuarve (7%) mendojnë se të gjitha zonat nën autoritetin e komunës duhet të digjitalizohen, ndërsa 6% përmendin veçanërisht shërbimet juridike kadastrale dhe pronësore, dhe 5% përmendin pagesat e taksave dhe lëshimin e dokumenteve personale. Megjithatë, një pjesë e konsiderueshme (59%) nuk shprehin një mendim të qartë ose refuzojnë të përgjigjen.
- Sa i përket prezencës online të komunës, afërsisht gjysma e të anketuarve (47%) e dinë se komuna e tyre ka një faqe në Facebook, 20% vërejnë përditësime të rregullta të uebfaqeve dhe 10% përmendin se komuna u përgjigjet kërkesave dhe komenteve përmes rrjeteve sociale. Megjithatë, 43% e të anketuarve nuk e kanë këtë informacion.

Parashikimi i Ndikimeve Teknologjike: Hulumtimi mbi Perspektivat e Ardhshme dhe Aksesueshmërinë në Maqedoninë e Veriut

- Hulumtimi mbi perspektivat e ardhshme dhe aksesueshmërinë në Maqedoninë e Veriut zbulon pritshmëri të ndryshme për ndikimin e teknologjisë në aspekte të ndryshme të jetës. Ndërsa më shumë se një e treta e të anketuarve presin ndryshime pozitive në mënyrën se si ata përdorin shërbimet bankare (37%), punën ose studimin (34%) dhe aksesin në shërbimet qeveritare ose publike (31%), ka skepticizëm në lidhje me përmirësimin e mënyrës se si po edukojnë fëmijët, vetëm 18% besojnë se teknologjia do të bëjë një ndryshim për mirë.
- Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve (43%) nuk dinë për aksesin në ueb shërbime për personat me aftësi të kufizuara në Maqedoninë e Veriut. Gjithashtu, 35% besojnë se këto shërbime nuk janë të disponueshme, ndërsa 22% besojnë se ato janë të disponueshme.

Kultura dixhitale

- Kultura dixhitale, sipas të dhënave, thekson këndvështrime të ndryshme për mekanizmat e raportimit për çështje të ndryshme sociale. Sa i përket dhunës ndaj grave apo dhunës në familje, shumica e të anketuarve (67%) mendojnë se thirrja e policisë do të ishte më e dobishme, e ndjekur nga një linjë telefonike 24/7 (42%), shërbimet e bisedës në internet (20%) dhe grupet ose komunitetet në internet (14%).
- Për më tepër, në lidhje me ngacmimet seksuale dhe dhunën në vendin e punës, 24% e punonjësve të anketuar deklaruan se nuk ekziston një sistem për raportimin e incidenteve të tilla në vendin e tyre të punës. Megjithatë, ekziston një konsensus i qartë për dobini e mekanizmave të ndryshëm të raportimit: 57% konsiderojnë se aplikacionet celulare të

operuara nga autoritetet përkatëse janë të dobishme, 55% konsiderojnë të dobishme kurset e trajnimit për parandalimin, 53% mbështesin një platformë raportimi online dhe 51% konsiderojnë një raportim zyrtar me shkrim është gjithashtu i dobishëm.

- Kur bëhet fjalë për raportimin e ndotjes së mjedisit, gjysma e të anketuarve preferojnë të telefonojnë policinë, ndërsa 14% do të përdornin një platformë raportimi online të ofruar nga komuna.
- Është interesante të përmendet se ka një ngurrim të dukshëm për të raportuar korrupsionin në internet. Vetëm 26% e të anketuarve do të ndjeheshin rehat duke raportuar korrupsionin përmes një platforme online, ndërsa 66% shprehën shqetësimin për zbulimin e identitetit të tyre. Megjithatë, 61% do të ndiheshin më rehat duke raportuar korrupsionin në mënyrë anonime dhe përmes sistemeve të siguruar (të koduara).
- Një gjetje kryesore thekson rëndësinë e hartimit të mekanizmave të raportimit që përputhen me nivelet dhe preferencat e rehatisë së qytetarëve.

4 Rezultatet dhe analizat sipas fushave tematike

Kjo pjesë e Raportit përfshin një analizë të detajuar dhe paraqitje grafike të rezultateve për secilën pyetje nga fushat e veçanta tematike të mbuluara nga pyetësi.

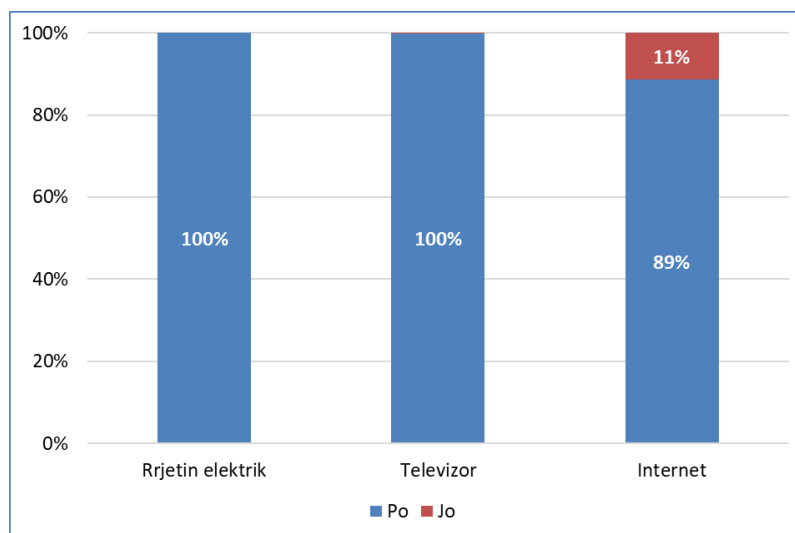
4.1 Teknologjia e lidhjes dixhitale

Pjesa hyrëse e anketës kishte për qëllim të jepte përgjigje nëse familjet e anketuara janë të lidhura në rrjetin elektrik, nëse kanë qasje në internet, dhe çfarë lloj lidhjeje interneti përdorin. Në këtë pjesë, të anketuarit u pyetën gjithashtu nëse fëmijët në familjen e tyre nën moshën 18 vjeç kanë akses ndaj internetit në shkollë, si dhe nëse dhe sa shpesh të anketuarit duhet të përdorin internetin në vendin e tyre të punës. Përveç kësaj, në fushën e parë të temës, të anketuarit u pyetën nëse dikush në familjen e tyre kishte ndonjë paaftësi.

4.1.1 Qasje në energji elektrike, televizion dhe internet nëpër amvisëri

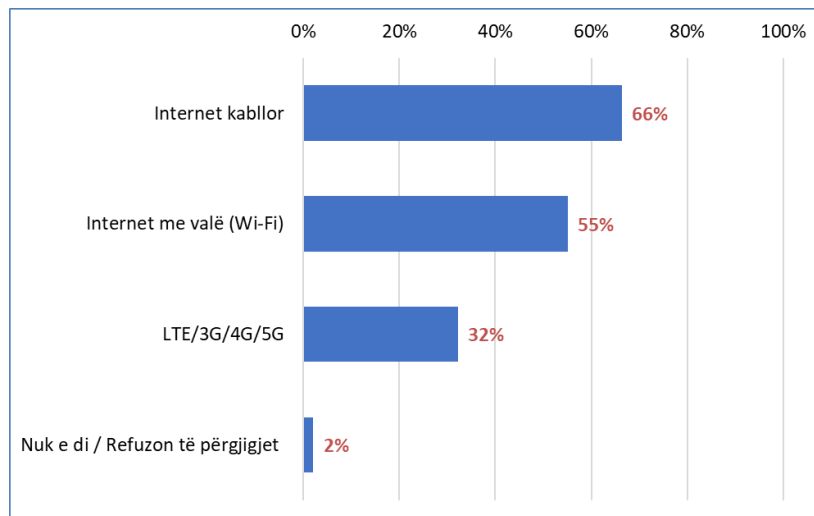
Nga analiza e të dhënave të hulumtimit rezulton se të gjithë qytetarët e anketuar (100%) janë të kyçur në rrjetin elektrik dhe secili prej tyre ka televizor në shtëpinë e tij (100%). Sa i përket pyetjes nëse të anketuarit kanë qasje në internet, shumica e tyre (89%) janë përgjigjur pozitivisht, ndërsa 11% e tyre kanë deklaruar se nuk kanë qasje në internet (Grafiku 1).

Bazuar në karakteristikat demografike të të anketuarve, vihet re se nga ata që nuk kanë akses në internet, janë kryesisht në kategorinë më të vjetër, 65 vjeç e më shumë (35%), me arsim fillor (33%) dhe pensionistë (32%).



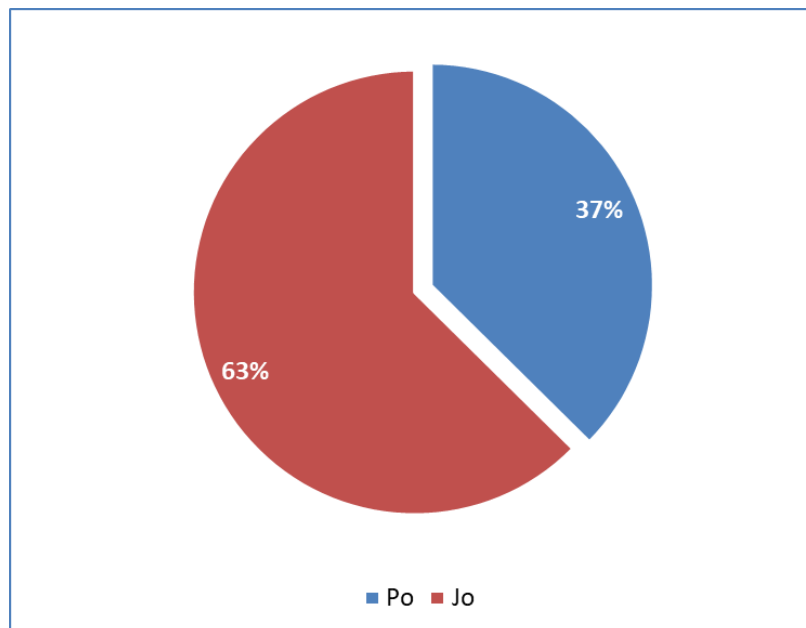
Grafiku 1 – A jeni i lidhur me rrjetin elektrik në shtëpinë tuaj; qasje në televizion dhe internet - %

Nga 89% e qytetarëve që kanë akses në internet, dy të tretat (66%) përdorin internet kabllor, mbi gjysma (55%) përdorin internet wireless (Wi-Fi), ndërsa 32% përdorin LTE/3G/4G/5G. (Grafiku 2).



Grafiku 2 – Çfarë lloj lidhjeje interneti keni në familjen /amvisërin tuaj - %

Më pak se dy të tretat e të anketuarve (63%) nuk kanë fëmijë nën 18 vjeç që shkojnë në shkollë në familjen e tyre, në ndryshim nga 37% e familjeve me fëmijë që shkojnë në shkollë nën moshën 18 vjeç (Grafiku 3).



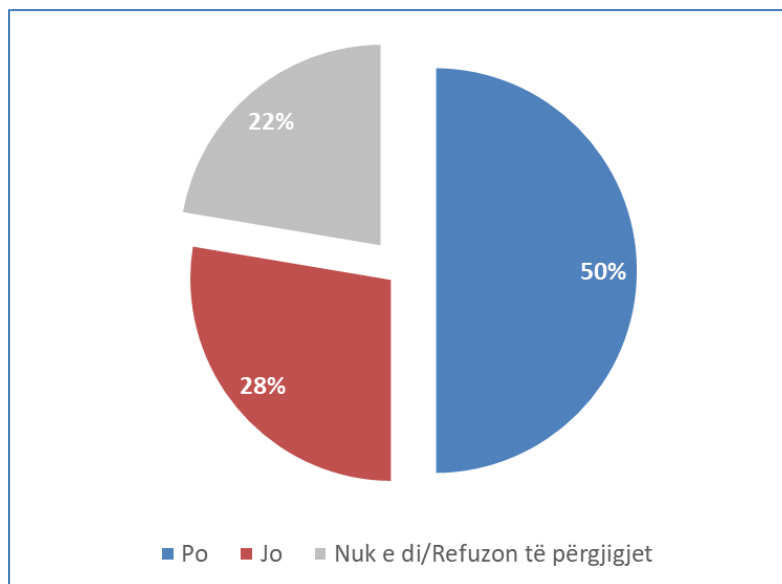
Grafiku 3 - A ka fëmijë nën 18 vjeç që shkojnë në shkollë në familjen tuaj - %

Më shumë se një e treta e të anketuarve (36%) deklarojnë se fëmijët e familjes së tyre që shkojnë në shkollë nuk kanë akses në kompjuter/tabletë në shkollë, krahasuar me 35% të tyre që përgjigjen se fëmijët kanë akses. Gjithashtu, 13% e të anketuarve deklarojnë se fëmijët kanë akses në një kompjuter/tabletë në shkollë, por nuk e përdorin atë, ndërsa 9% e të anketuarve deklarojnë se fëmijët kanë akses në një kompjuter/tabletë në shkollë, por nuk i plotësojnë nevojat e nxënësit. (Tabela 1).

Po	35%
Po, por ata nuk i përdorin ato	13%
Po, por nuk i plotëson nevojat e nxënësit	9%
Jo	36%
Nuk e di/Refuzon të përgjigjet	7%

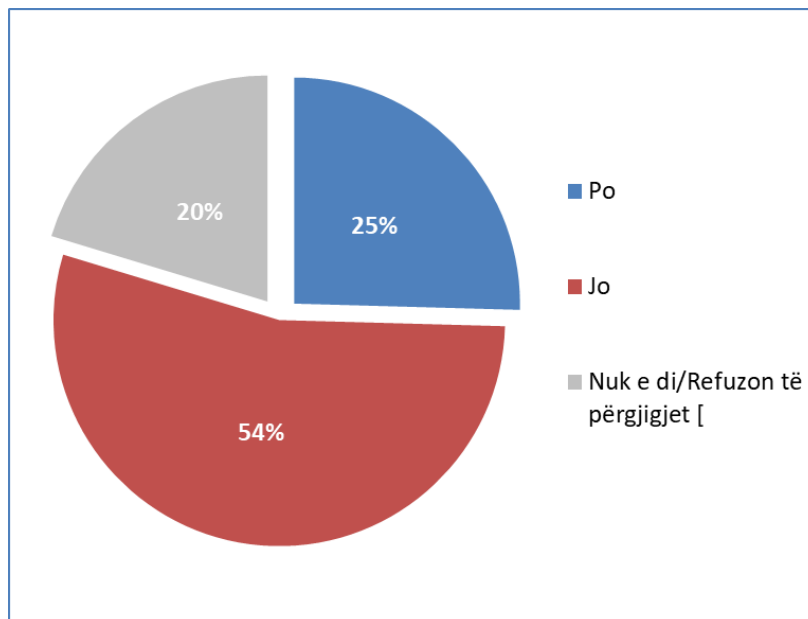
Tabela 1 – A kanë fëmijët në familjen tuaj akses në një kompjuter/tabletë në shkollë - %

Sa i përket lidhjes së kompjuterëve të shkollave në internet, gjysma (50%) e të anketuarve përgjigjen pozitivisht, ndërsa 28% thonë se nuk kanë qasje dhe 22% e tyre nuk e dinë. Të anketuarit që jetojnë në zonat urbane, në një përqindje më të lartë (58%), konfirmojnë se kompjuterët e shkollave janë të lidhur në internet, për dallim nga të anketuarit nga zonat rurale (35%). Për më tepër, rreth një e treta (32%) e të anketuarve në zonat rurale nuk e dinë përgjigjen për këtë pyetje ose refuzojnë të përgjigjen. (Grafiku 4)



Grafiku 4 – A lidhen kompjuterët e shkollës me internetin – %

Të dhënat tregojnë se për më shumë se gjysmën (54%) të qytetarëve të anketuar, ofruesi i shërbimit të internetit nuk ofron akses publik pa tela në vendbanimin e tyre, ndërsa një e katërta (25%) e tyre janë përgjigjur se kanë akses falas, ndërsa 20% e të anketuarve nuk e dinë (Grafiku 5). Përveç kësaj, analiza e të dhënave sipas rajoneve statistikore tregon se numri më i madh i të anketuarve që deklarojnë se në vendbanimin e tyre ofrohet akses publik pa tela janë nga rajoni i Vardarit, për dallim nga rajonet e tjera ku përqindja është dukshëm më e ulët.

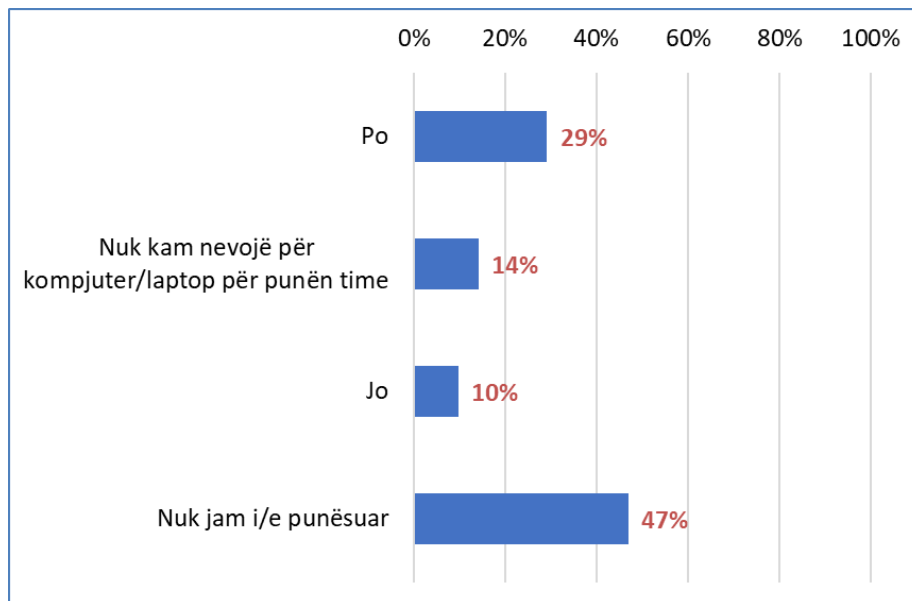


Grafiku 5 -A ofron ofruesi i shërbimit të internetit akses publik me valë në vendbanimin tuaj që është i lirë për t'u lidhur - %

4.1.2 Mjedisi dixhital i punës: kompjuterë dhe lidhje

Për sa i përket pyetjes nëse të anketuarit kanë kompjuter/laptop në vendin e tyre të punës që e përdorin personalisht për punë, 47% prej tyre deklarojnë se janë të papunë, ndërsa 29% prej tyre kanë kompjuter/laptop. Kurse, 14% nuk kanë nevojë për të punuar dhe 10% nuk punojnë. (Grafiku 6) Duke parë të dhënat demografike, vërehet se qytetarët nga zonat urbane (34%) përdorin kompjuter/laptop më shpesh në vendin e tyre të punës, për dallim nga qytetarët në zonat rurale (21%). Për sa i përket përkatësisë etnike, përqindja e maqedonasve (33%) që përdorin kompjuter në vendin e tyre të punës është më e lartë krahasuar me shqiptarët (24%) dhe të anketuarit nga grupet e tjera etnike (19%). Gjithashtu, të dhënat tregojnë se të anketuarit që kanë përgjigjur se nuk ka persona me aftësi të kufizuara në familjen e tyre (31%) përdorin kompjuter/laptop në vendin e tyre të punës, në ndryshim nga të anketuarit që deklarojnë se ata ose një anëtar i familjes ka aftësi të kufizuara (10%).

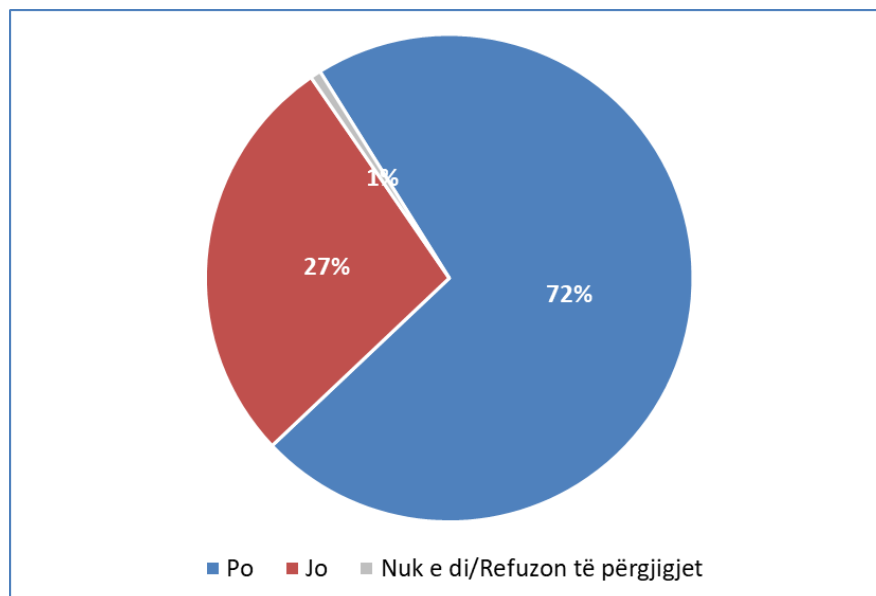
Dallimet sipas gjinisë janë evidente edhe në përgjigjet, veçanërisht në përqindjen e të anketuarve që deklarojnë se nuk kanë nevojë për kompjuter në vendin e tyre të punës. Konkretisht, meshkujt thonë në një përqindje më të lartë (18%) se nuk kanë nevojë për kompjuter në punë, krahasuar me femrat (11%).



Grafiku 6 – A keni një kompjuter/laptop në vendin tuaj të punës që e përdorni personalisht për punë - %

Shumica e të anketuarve (72%) që kanë kompjuter/laptop në vendin e tyre të punës kanë akses në internet, ndërsa 27% e tyre nuk kanë qasje në internet. (Grafiku 7)

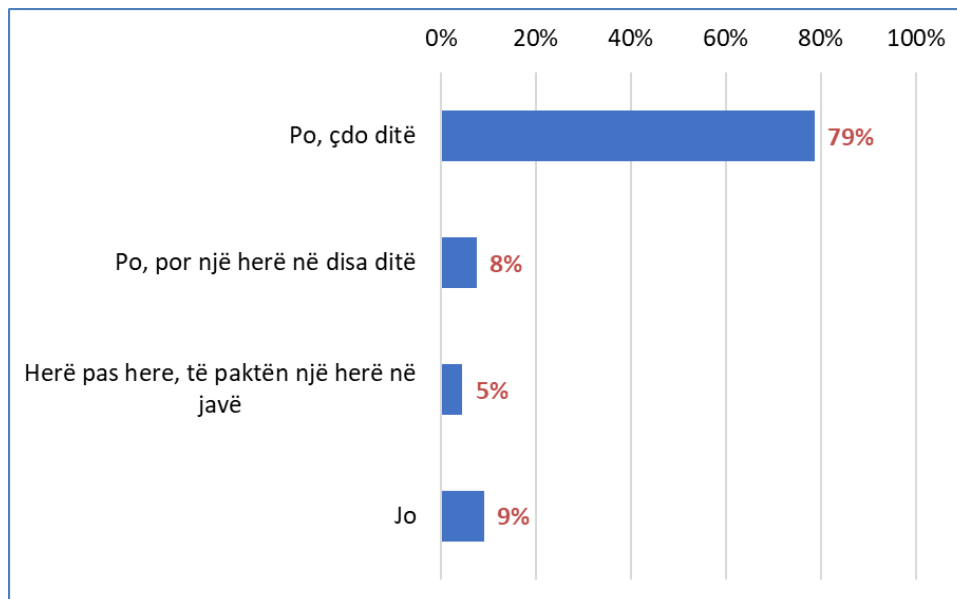
Analiza e karakteristikave demografike të të anketuarve zbulon se një përqindje më e lartë e të anketuarve që jetojnë në zonat urbane (76%) deklarojnë se kanë akses në internet në vendin e tyre të punës, për dallim nga të anketuarit në zonat rurale (64%). Duke parë gjininë e të anketuarve, edhe pse nuk vërehet ndonjë ndryshim statistiki domethënës, vërehet një ndryshim i vogël: një përqindje më e lartë e grave (75%) thonë se kanë akses në internet në punë, krahasuar me meshkujt (69%).



Grafiku 7 – A keni akses në internet (me valë ose kablllo) në vendin tuaj të punës - %

Të dhënat tregojnë se shumica (79%) e qytetarëve që kanë akses në internet në punë e përdorin atë çdo ditë (Grafiku 8). Të dhënat demografike tregojnë se të anketuarit në kategorinë e moshës 25-34

vjeç (90%) dhe 35-44 vjeç (82%) përdorin internetin më shumë çdo ditë në punë, në ndryshim nga kategoritë e tjera të moshave. Gjithashtu, ka dallime edhe në lidhje me nivelin e arsimit, ku ata me arsim të lartë (93%) përdorin internetin më shumë çdo ditë në vendin e punës, në krahasim me ata me arsim të mesëm (64%) ose fillor (60%).

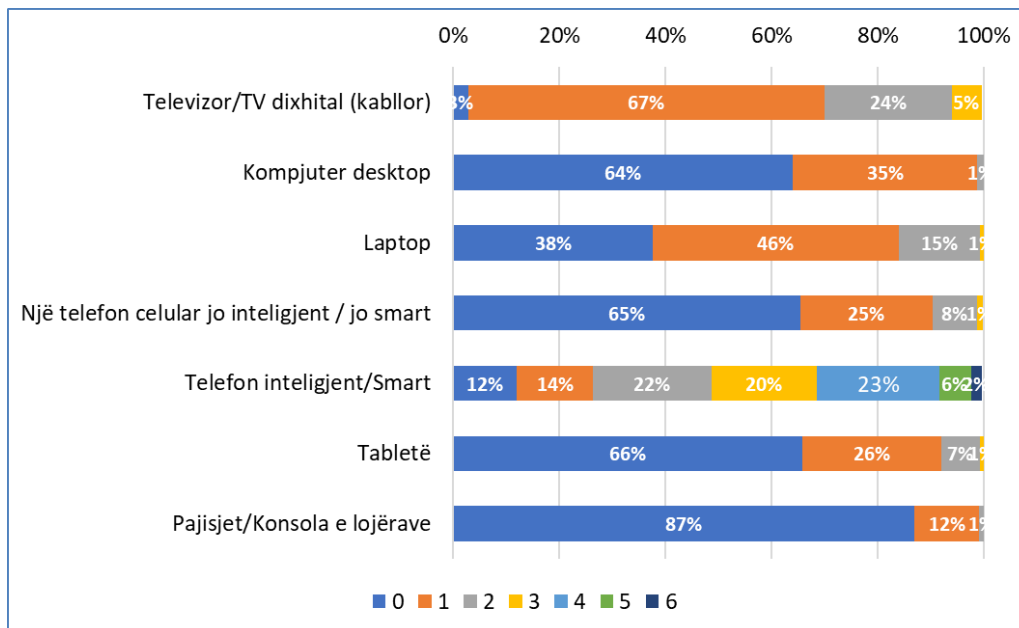


Grafiku 8 – A e përdorni internetin në vendin tuaj të punës - %

4.2 Përdorimi dhe Zotërimi i Pajisjeve Dixhitale

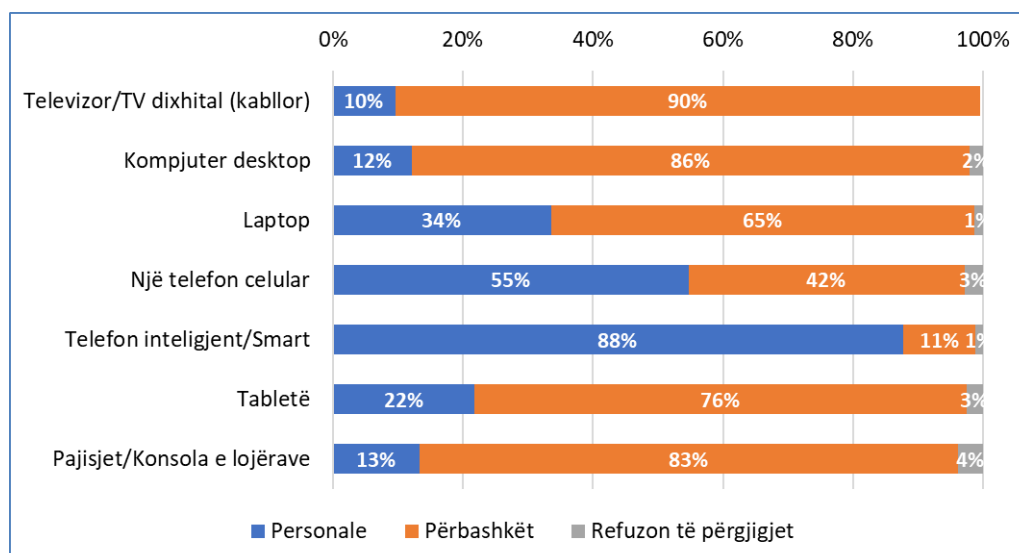
Fusha e dyte tematike e hulumtimit kishte për qëllim të jepte përgjigje se çfarë pajisje dixhitale kanë të anketuarit në familjen e tyre. A ka ndonjë dallim apo pengesë në përdorimin dhe aksesin e pajisjeve dixhitale? Për më tepër, të anketuarit u pyetën se për çfarë e përdorin më shumë internetin dhe nëse ekziston një grup specifik që është më i prekshëm nga përjashtimi dixhital në komunitet.

Më shumë se dy të tretat (67%) e të anketuarve deklarojnë se kanë një televizor të lidhur me televizionin dixhital në familjen e tyre, 46% e familjeve kanë një laptop, ndërsa 35% e familjeve kanë një kompjuter desktop. Përqindja më e lartë e të anketuarve është përgjigjur se nuk kanë pajisje/konzola lojërash në familjen e tyre (87%). (Grafiku 9)



Grafiku 9 – Sa pajisje ka në familjen tuaj – %

Shumica e të anketuarve (88%) deklarojnë se telefoni inteligjent është pajisja e tyre personale, ndërsa televizioni (90%), kompjuteri desktop (86%), pajisjet e lojërave (83%), dhe tabletët (76%) konsiderohen më së shumti pajisje të përbashkëta (Grafiku 10). Sa i përket kompjuterëve desktop, të dhënat tregojnë një përqindje më të lartë të grave (90%) që e konsiderojnë pajisjen si një pronë të përbashkët, krahasuar me burrat (82%). Për pajisjet e lojërave/konsolat, përqindja është përsëri më e lartë për gratë (92%), të cilat e konsiderojnë pajisjen si pronë të përbashkët, krahasuar me meshkujt (75%).

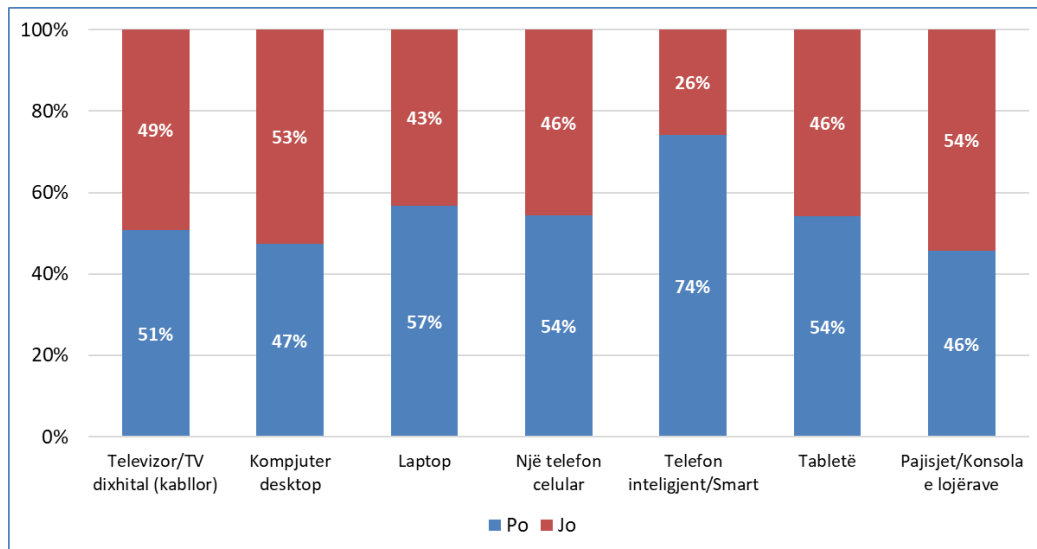


Grafiku 10 – Për çdo pajisje që keni në familjen tuaj, cila mendoni se është pajisja juaj personale dhe cila është e përbashkët – %

Për sa i përket pajisjeve që kanë blerë personalisht të anketuarit, numri më i madh prej tyre deklaroi se ka blerë smartphone (74%), ndjekur nga gjysma e të anketuarve që kanë blerë personalisht laptop (57%), celular dhe tablet (54%), si dhe televizor (51%) (Grafiku 11). Analiza e të dhënave për çdo lloj pajisjeje nxjerr në pah dallime të rëndësishme bazuar në gjininë e të anketuarve, veçanërisht në

lidhje me vendimet e blerjeve personale. Më konkretisht, meshkujt konfirmojnë në një numër më të madh se kanë blerë personalisht pajisjen, krahasuar me femrat:

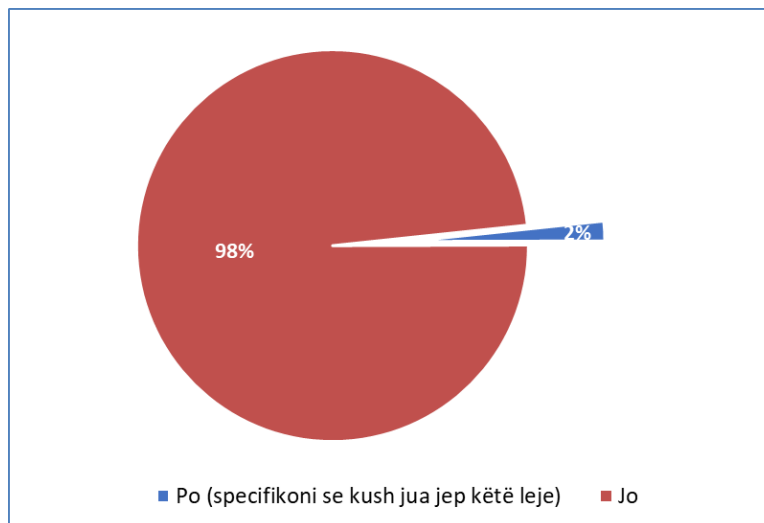
- TV dixhital (kabllor): Meshkujt (67%) më shumë se femrat (35%)
- Kompjuter desktop: Meshkujt (61%) më shumë se femrat (33%)
- Laptop: Meshkujt (68%) më shumë se femrat (47%)
- Telefoni celular: Meshkujt (68%) më shumë se femrat (38%)
- Telefoni inteligjent: Meshkujt (82%) më shumë se femrat (66%)
- Tableta: Meshkujt (66%) më shumë se femrat (43%)
- Pajisjet e lojërave/Konsola: Meshkujt (59%) më shumë se femrat (31%).



Grafiku 11 – A keni blerë personalisht disa nga këto pajisje – %

4.2.1 Qasja në teknologji, përdorimi dhe gjithëpërfshirja në familje

Në pyetjen, a kanë nevojë të anketuarit për leje për të përdorur ndonjë nga pajisjet që kanë në familje, shumica dërrmuese (98%) deklarojnë se nuk kanë nevojë, ndërsa vetëm 2% e tyre deklarojnë se kanë nevojë për leje (Grafiku 12). Duke shqyrtuar kategorinë e moshës, duket që nevoja për leje është më e perceptueshme te të anketuarit më të rinj (18-24 vjeç), në kundërshtim me kategoritë e tjera të moshave.



Grafiku 12 – A keni nevojë për leje për të përdorur ndonjë nga pajisjet që janë në familjen tuaj – %

Të anketuarit që kanë nevojë për leje për të përdorur pajisjet, numri më i madh i tyre e marrin atë nga prindërit (46%), pasuar nga 38% nga fëmijët e tyre dhe 8% nga një vëlla-motër ose burrë-grua. (Tabela 2).

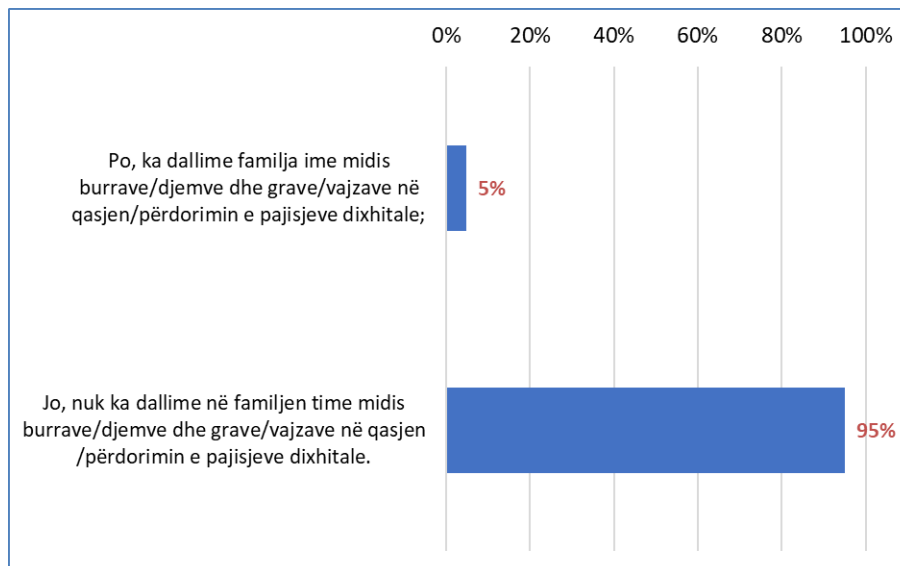
<i>Prindërit (Nëna-Babai)</i>	46%
<i>Fëmijët (djali - vajza)</i>	38%
<i>Vëlla moter</i>	8%
<i>Burri – Gruaja</i>	8%

Tabela 2 Po, specifikoni se kush jua jep atë leje - %

Për shumicën e të anketuarve (95%), nuk ka dallime midis burrave dhe grave në familjet e tyre për çfarë i përket aksesit ose përdorimit të pajisjeve dixhitale. (Grafiku 13).

Të analizuar sipas të dhënave demografike, mund të vërehen dallime të caktuara. Gjegjësisht, maqedonasit (98%) në përqindje më të lartë deklarojnë se ka dallime në familjet e tyre, për dallim nga të anketuarit nga grupi etnik shqiptar (89%) dhe grupet tjera etnike (91%). Për më tepër, numri i të anketuarve nga rajoni i Pollogut që deklarojnë se ka dallime në familjet e tyre është më i madh krahasuar me të gjitha rajonet e tjera, ku përqindja është dukshëm më e ulët.

Gjithashtu, sipas nivelit të arsimimit, përqindja e të anketuarve me arsim fillor (8%) që kanë përgjigjur se ka dallime në familjet e tyre është më e lartë, për dallim nga të anketuarit me arsim të mesëm (3%) ose të lartë (5%).



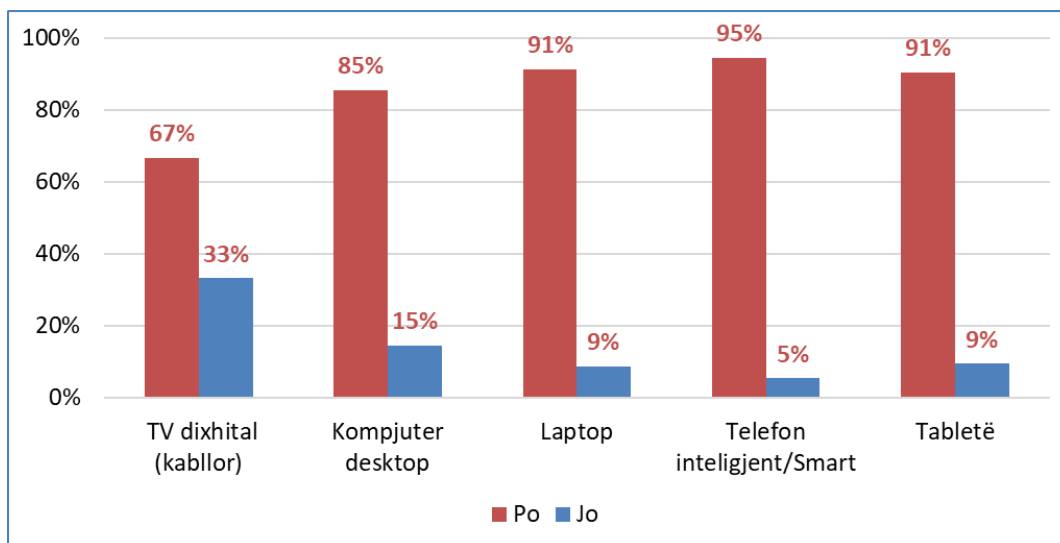
Grafiku 13 – A ka ndonjë ndryshim midis burrave/djemve dhe grave/vajzave në familjen tuaj në aksesin dhe përdorimin e pajisjeve dixhitale – %

Lidhur me arsyet kryesore të dallimeve që ekzistojnë në aksesin dhe përdorimin e pajisjeve dixhitale në familje, rreth një e katërta (26%) e të anketuarve që përgjigjen se ka dallime, deklarojnë se gratë/vajzat në familjet e tyre kanë më pak aftësi dixhitale, ndërsa një numër prej 23% deklarojnë se meshkujt/djemtë janë më të interesuar të përdorin pajisjet dixhitale. (Tabela 3)

• Gratë/vajzat në familjen time nuk kanë dhe/ose kanë më pak aftësi dixhitale.	26%
• Burrat/djemtë në familjen time janë më të interesuar të përdorin pajisje dixhitale dhe kompjuterike.	23%
• Pajisjet dixhitale dhe kompjuterike janë të kufizuara në shtëpinë time, dhe gratë dhe vajzat kanë akses preferencial/të privilegjuar.	18%
• Pajisjet dixhitale dhe kompjuterike janë të kufizuara në shtëpinë time, dhe burrat dhe djemtë kanë akses preferencial/privilegjuar.	10%
• Gratë/vajzat në familjen time janë më të interesuara për përdorimin e pajisjeve dixhitale dhe kompjuterike	8%
• Nuk e di/Refuzon të përgjigjet	8%
• Burrat/djemtë në familjen time nuk kanë dhe/ose kanë më pak aftësi dixhitale.	3%
• Gratë/vajzat në shtëpinë time nuk kanë nevojë të përdorin pajisje dixhitale.	3%
• Burrat/djemtë në shtëpinë time nuk kanë nevojë të përdorin pajisje dixhitale	3%

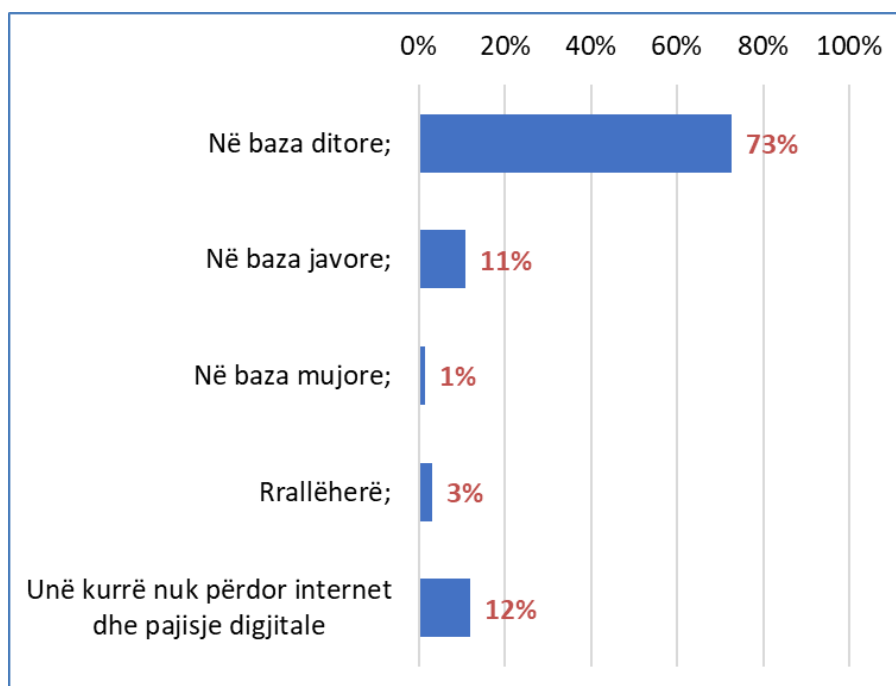
Tabela 3 – Cila, sipas mendimit tuaj, është arsyeja kryesore për këto dallime në aksesin dhe përdorimin e pajisjeve dixhitale në familjen tuaj - %

Shumica e të anketuarve përdorin pajisje dixhitale për t'u lidhur me internetin. Përqindja më e madhe e tyre lidhen me internetin përmes telefonit të tyre inteligjent (95%), më tej përmes tabletës dhe laptopit (91%). Përveç kësaj, 85% lidhen përmes kompjuterit të tyre desktop dhe 67% përmes televizorit dixhital. (Grafiku 14).



Grafiku 14 – Cilat pajisje përdorni në shtëpi për t'u lidhur me internetin – %

Shumica e të anketuarve (73%) përdorin internetin dhe pajisjet dixhitale në baza ditore, ndërsa 11% e tyre i përdorin ato në baza javore. Gjithashtu, 12% e qytetarëve të anketuar deklarojnë se nuk përdorin kurrë internetin. Megjithëse nuk janë vërejtur dallime të rëndësishme statistikore mes meshkujve dhe femrave, sipas të dhënave të marra, femrat shfaqin një probabilitet më të madh për të përdorur internetin dhe pajisjet dixhitale më shpesh në baza ditore (76%), krahasuar me meshkujt (70%). Për më tepër, të dhënat tregojnë një numër më të madh të të anketuarve nga zonat rurale (16%) që nuk përdorin internetin, për dallim nga të anketuarit që jetojnë në zonat urbane (10%). Përsa i përket kategorive të moshës, vihet re se ata që kurrë nuk përdorin internetin janë ndër grupet më të vjetra (65+ vjeç) (Grafiku 15).



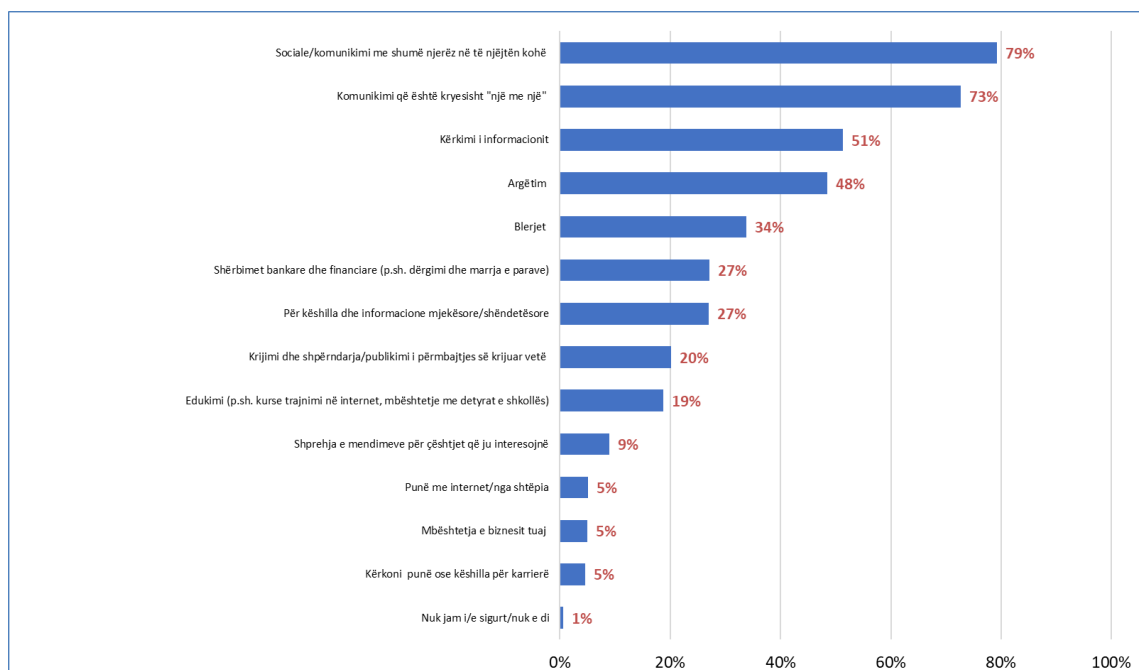
Grafiku 15 – Sa shpesh e përdorni internetin dhe pajisjet dixhitale – %

Më shumë se gjysma e të anketuarve (61%) që nuk përdorin kurrë internetin (12%) deklarojnë se arsyeja është sepse nuk kanë nevojë, 40% e tyre deklarojnë se nuk dinë të përdorin një pajisje dhe 22% e tyre nuk dinë të surfonjë në internet. (Tabela 4).

<i>Nuk kam nevojë për internet</i>	61%
<i>Nuk di të përdor një pajisje</i>	40%
<i>Nuk di si të surfonjë në internet</i>	22%
<i>Çmimi i pajisjeve është shumë i lartë</i>	11%
<i>Unë zgjedh të mos përdor internetin</i>	11%
<i>Çmimi i shërbimit është shumë i lartë</i>	10%
<i>Nuk kam kohë të përdor internetin</i>	8%
<i>Arsyet kulturore</i>	3%
<i>Nuk është në gjuhën time amtare apo ndonjë gjuhë tjetër që di</i>	3%
<i>Shqetësimet për privatësinë ose sigurinë</i>	2%
<i>Shërbimi i internetit nuk është i disponueshëm atje ku jetoj</i>	2%
<i>Shërbimi i internetit është i disponueshëm, por nuk i plotëson nevojat e familjes</i>	1%

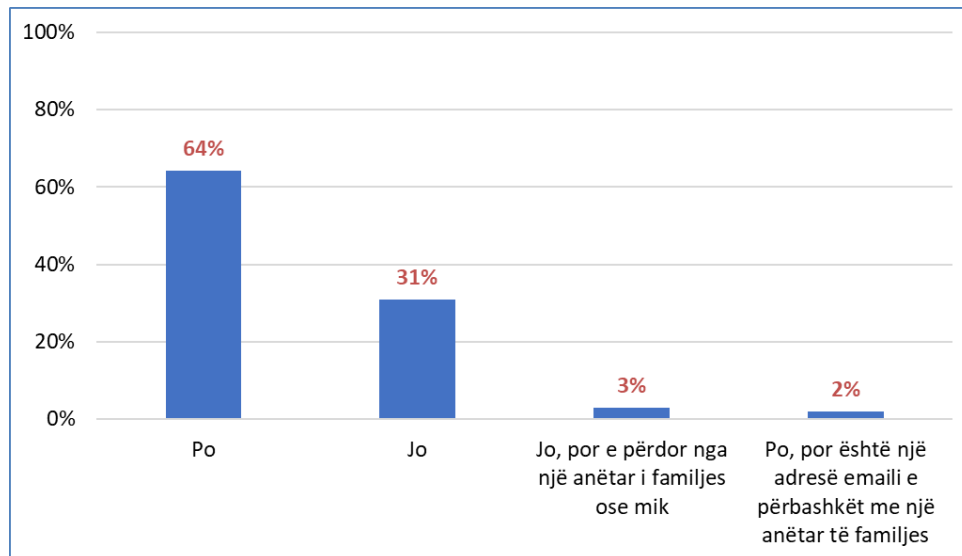
Tabela 4 – Cilat janë arsyet pse nuk përdorni kurrë internetin dhe pajisjet dixhitale - %

Shumica e qytetarëve e përdorin internetin për të komunikuar me shumë njerëz (79%), duke përdorur aplikacione si WhatsApp dhe Viber, si dhe për të hyrë dhe përdorur rrjetet sociale. Për më tepër, një pjesë e madhe e tyre përdor internetin për komunikim, i cili është kryesisht "një me një" (73%), ndërsa mbi gjysma e të anketuarve (51%) e përdorin për kërkimin e informacioneve të ndryshme në internet (Grafiku 16).



Grafiku 16 – Për çfarë e përdorni internetin – %

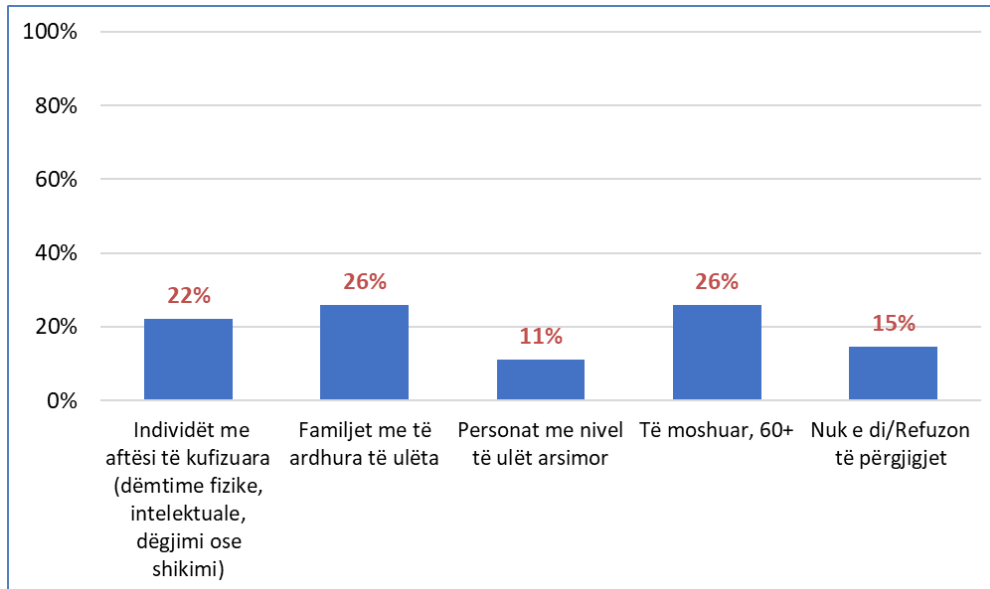
Përafërsisht dy të tretat (64%) e të anketuarve kanë një adresë e-mail, ndërsa rreth një e treta (31%) e tyre konfirmojnë se nuk e përdorin një të tillë (Grafiku 17). Për sa i përket vendbanimit, të dhënat tregojnë se të anketuarit nga zonat urbane (69%) kanë një përqindje më të lartë të adresave të e-mail, në dallim nga ata që jetojnë në zonat rurale (56%). Vlen të theksohet se të anketuarit maqedonas (69%) kanë më shumë adresa, për dallim nga të anketuarit nga grupi etnik shqiptar (57%).



Grafiku 17 – A keni një adresë e-mail – %

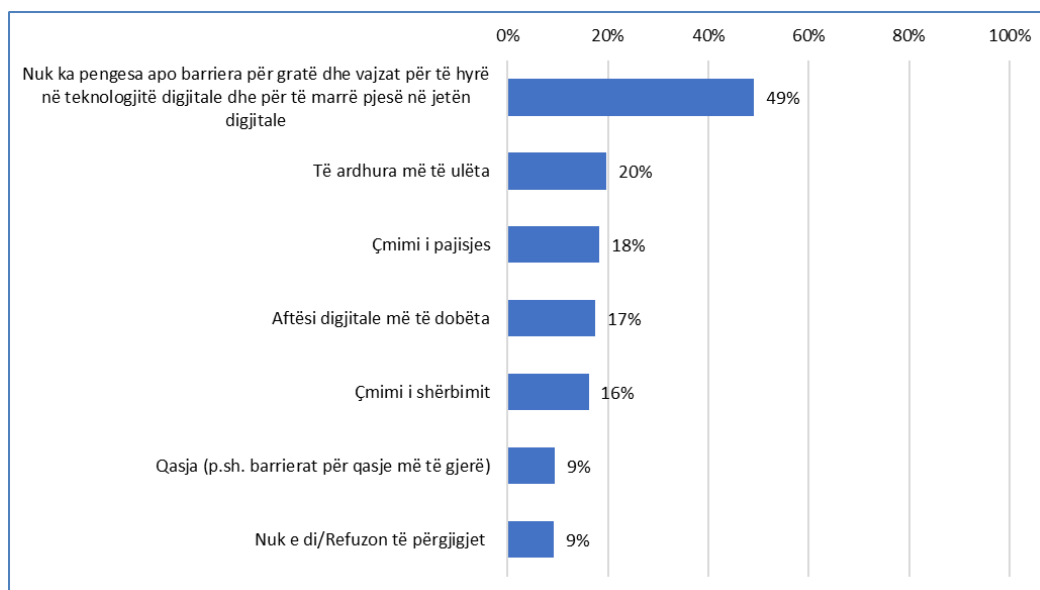
4.2.2 Sfidat për përfshirjen dixhitale

Rreth një e katërta (26%) e të anketuarve besojnë se familjet me të ardhura të ulëta, si dhe të moshuarit mbi 60 vjeç, janë grupi më i cenueshëm ndaj përjashtimit dixhital në komunitet, ndërsa 22% prej tyre besojnë se janë individë me disabilitete të caktuara (Grafiku 18).



Grafiku 18 – Cili grup është më i rrezikuar nga përjashtimi dixhital në komunitetin tuaj – %

Pothuajse gjysma e të anketuarve (49%) besojnë se nuk ka pengesa apo barriera për gratë dhe vajzat për të hyrë në teknologjitë dixhitale ose për të marrë pjesë në jetën dixhitale. 20% konsiderojnë se pengesë mund të jenë të ardhurat më të ulëta, 18% çmimi i pajisjeve apo pajisjes, 17% konsiderojnë pengesë aftësitë më të dobëta dixhitale të grave, 16% çmimin e shërbimit dhe 9% disponueshmërinë e infrastrukturës. (Grafiku 19.) Duke parë të dhënat demografike, mund të vërehen disa dallime. Gjegjësisht, numri i maqedonasve (55%) që besojnë se nuk ka pengesa me të cilat ballafaqohen gratë në qasjen në teknologjitë digjitale është më i madh, për dallim nga grupi etnik shqiptar (36%). Gjithashtu, numri i të anketuarve me arsim të lartë (60%) që konsiderojnë se nuk ka pengesa është gjithashtu më i madh, për dallim nga të anketuarit me arsim të mesëm (50%) dhe fillor (36%).



Grafiku 19 – Pengesat dhe barrierat kryesore me të cilat përballen gratë dhe vajzat në qasjen në teknologjitë dixhitale – %

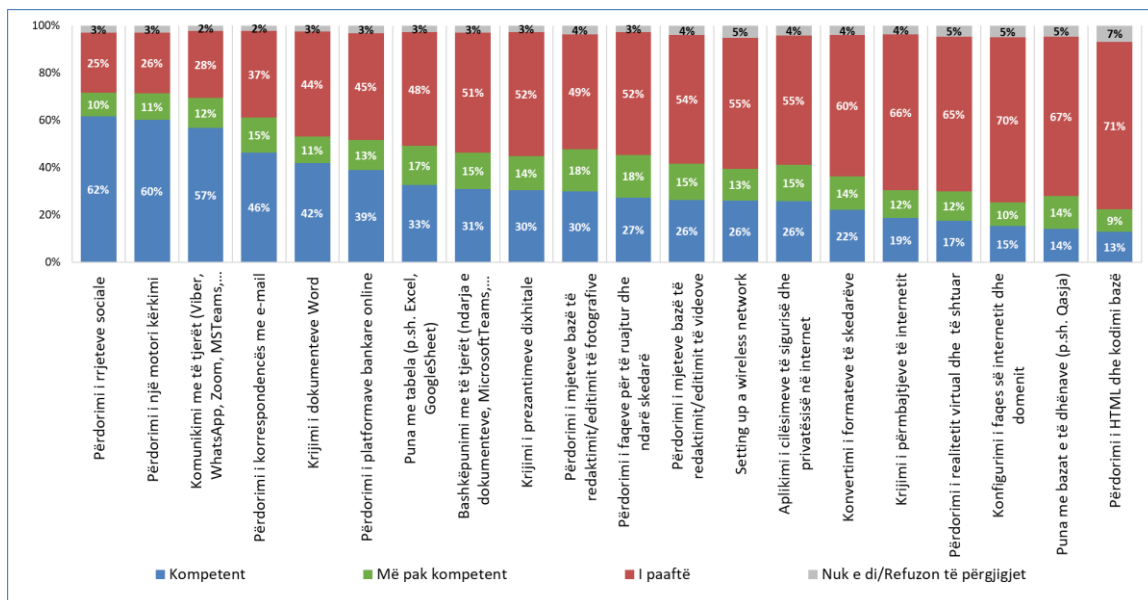
4.3 Aftësitë e shkrim-leximit dixhital

Kjo pjesë tematike e anketës synonte të hetonte perceptimin e qytetarëve për vlerësimin personal të aftësive të tyre dixhitale. Më tej, ata u pyetën se cilat mjete përdorin për komunikim online dhe shkëmbim informacioni. Përveç kësaj, në këtë seksion tematik, të anketuarit që personalisht ose dikush nga familja ka aftësi të kufizuara janë pyetur nëse kanë qasje në teknologjinë ndihmëse të informacionit

Kur u pyetën se si do t'i vlerësonin aftësitë e tyre dixhitale, mbi gjysma e të anketuarve e konsiderojnë veten kompetent (shumë kompetent + disi kompetent) në lidhje me përdorimin e rrjeteve sociale (62%), përdorimin e një motori kërkimi (60%), dhe komunikimin me të tjerët përmes aplikacioneve të ndryshme dixhitale (57%).

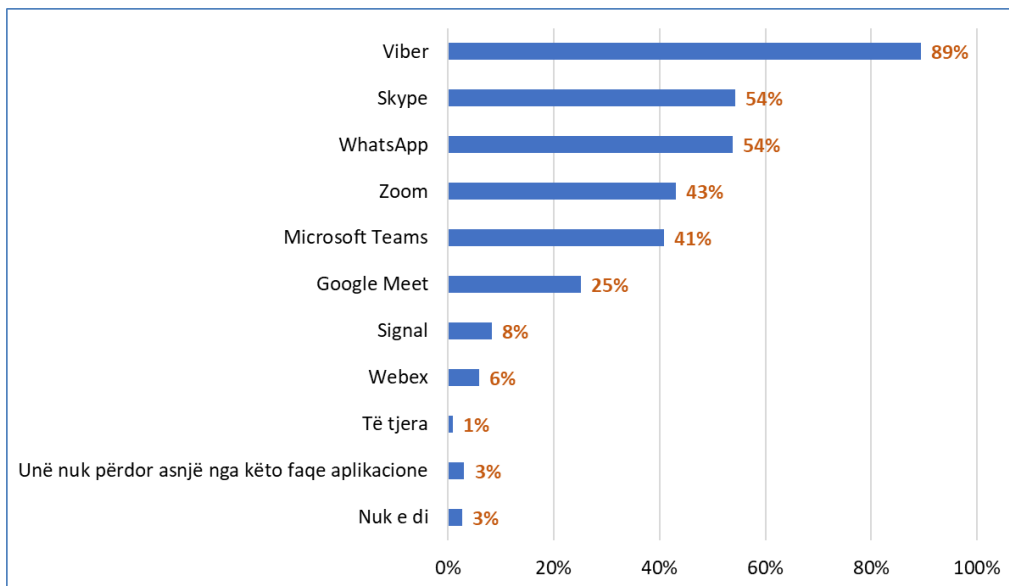
Të anketuarit i vlerësojnë aftësitë e tyre dixhitale më të dobëta, domethënë, ata konsiderohen të paaftë ose nuk kanë njohuri, sipas vlerësimit të tyre, për sa vijon: Përdorimi i HTML dhe kodimi bazë (71%), përdorimi i realitetit virtual dhe të shtuar (70%), dhe krijimi i një faqe interneti dhe domeni (67%) (shih Grafikon 20).

Analiza sipas të dhënave demografike tregon se popullata më e re, në grupmoshën 18-44 vjeç, i vlerëson më lart aftësitë e tyre dixhitale në shumicën e artikujve, në kundërshtim me kategoritë e tjera të moshave mbi 45 vjeç.



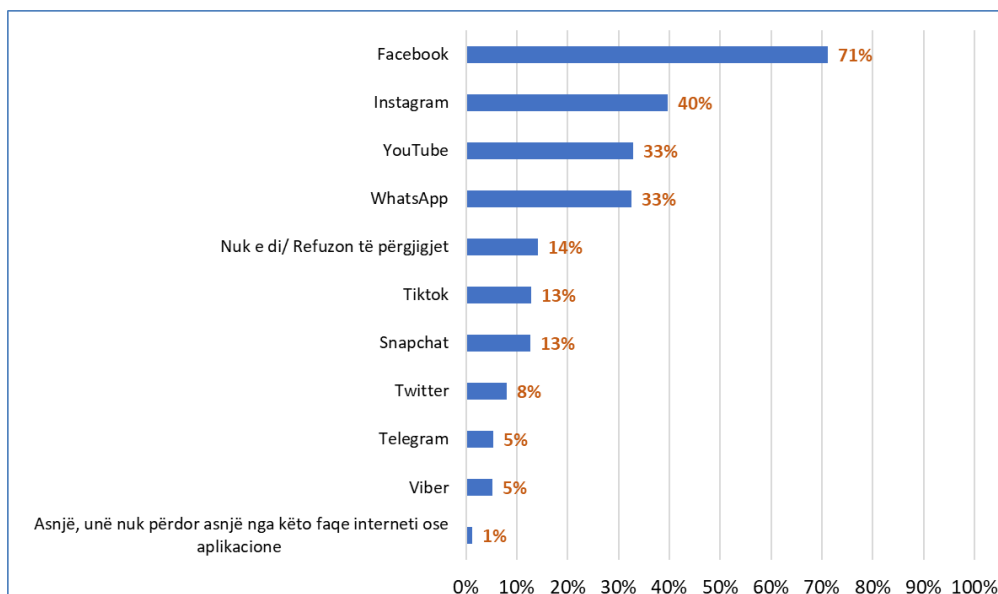
Grafiku 20 – Si do t'i vlerësonit aftësitëe juaja dixhitale – %

Viber është një mjet për komunikim online që shumica e të anketuarve (89%) e përdorin ose e kanë dëgjuar. Pastaj, më shumë se gjysma (54%) e përdorin ose kanë dëgjuar për Skype dhe WhatsApp, ndërsa 43% e tyre thonë se përdorin Zoom dhe 41% përdorin Google Meet. Vetëm 3% e të anketuarve nuk përdorin asnjë mjet komunikimi online (shih Grafikon 21).



Grafiku 21 Për cilat mjete komunikimi në internet njihni ose keni dëgjuar? (%)

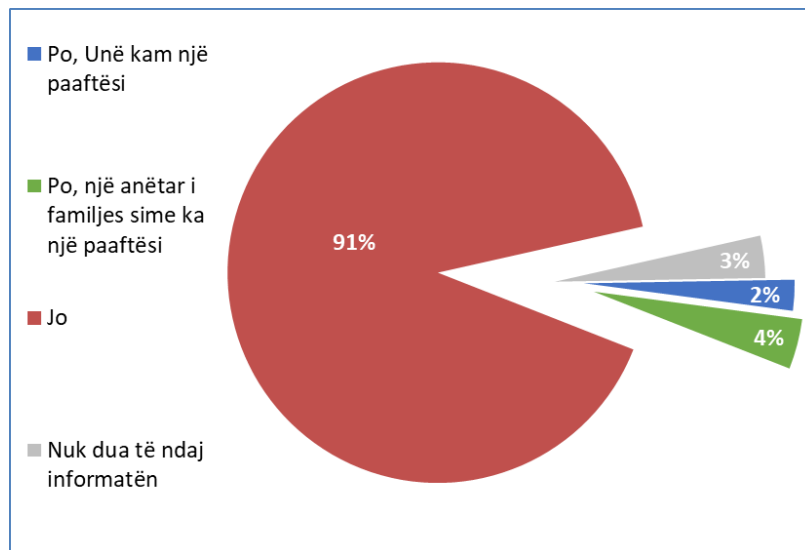
Të dhënat e marra tregojnë se Facebook (71%) është media sociale më e përdorur, më shumë se një e treta (40%) e të anketuarve përdorin Instagram dhe një e treta (33%) përdorin YouTube dhe WhatsApp. Nga karakteristikat demografike të të anketuarve, vihet re se popullsia më e re, në grupmoshën 18-24 vjeç, përdor Instagramin në një përqindje më të lartë, në kundërshtim me kategoritë e tjera të moshave (shih Grafikon 22).



Grafiku 22 – Cilat media sociale përdorni për të komunikuar ose ndarë informacion – %

4.3.1 Qasje gjithëpërfshirës në teknologji: vlerësimi i aftësive të kufizuara dhe aksesueshmëria në teknologjinë ndihmëse të informacionit

Në pyetjen nëse dikush në familje ka aftësi të kufizuara, shumica e qytetarëve të anketuar (91%) përgjigjen se nuk kanë, ndërsa 4% e tyre deklarojnë se një anëtar i familjes ka një paaftësi të caktuar, ndërkohë që 2% e tyre thonë se kanë aftësi të kufizuara personalisht (shih Grafikon 23).



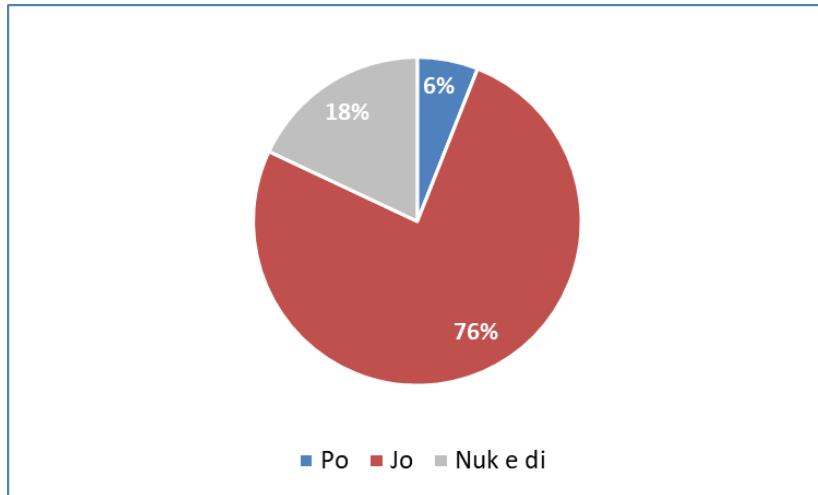
Grafiku 23 – A keni ju apo dikush në familjen tuaj një paftësi – %

Të anketuarit që deklarojnë se ata ose një anëtar i familjes është me aftësi të kufizuara (6%), numri më i madh prej tyre kanë aftësi të kufizuara fizike (66%), pasuar nga aftësia e kufizuar intelektuale (22%), dëmtime në shikim (18%), paftësitë e dëgjimit (12%), dhe 8% nuk dëshirojnë të ndajnë informacione (shih Tabelën 5).

<i>Fizike</i>	66%
<i>Intelektuale</i>	22%
<i>Dëmtime të shikimit</i>	18%
<i>Dëmtimi i dëgjimit</i>	12%
<i>Nuk dua të ndaj informacion</i>	8%

Tabela 5 – Çfarë lloj paftësie keni ju ose një anëtar i familjes suaj - %

Nga 6% e qytetarëve që kanë aftësi të kufizuara personalisht ose një anëtar të familjes së tyre, shumica prej tyre (76%) deklarojnë se nuk kanë akses në teknologjinë ndihmëse të informacionit, ndërsa 6% kanë dhe 18% deklarojnë se nuk e dinë (shih Grafikon 24). Rreth dy të tretat (67%) e këtyre të anketuarve (6%) kanë akses përmes një organizate joqeveritare, ndërsa një e treta (33%) e përdorin atë në shtëpi dhe e kanë blerë vetë.

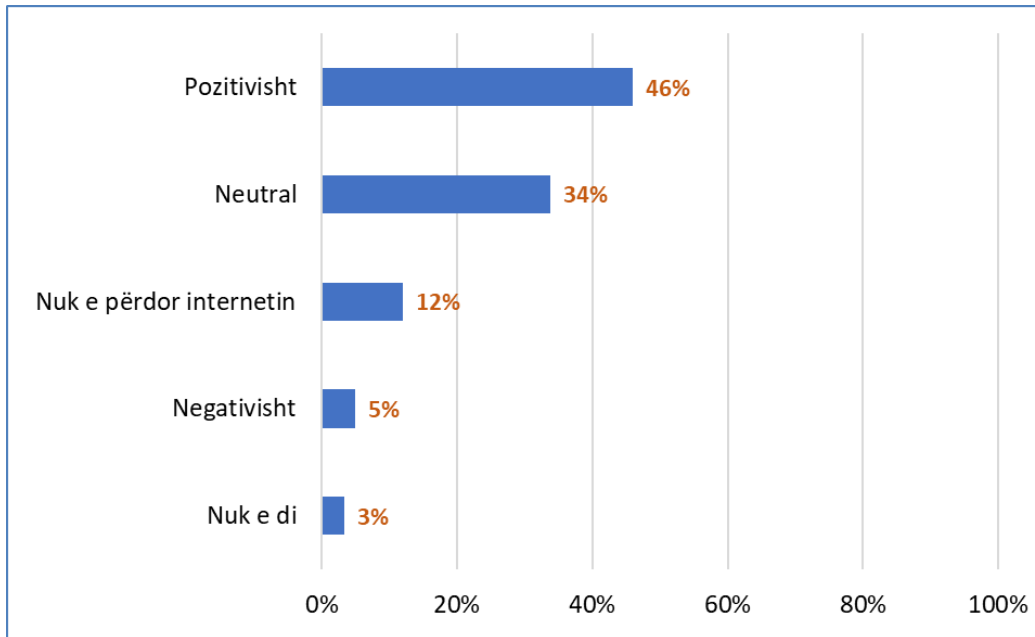


Grafiku 24 - A keni akses në teknologjinë ndihmëse të informacionit

4.4 Mirëqenia dixhitale

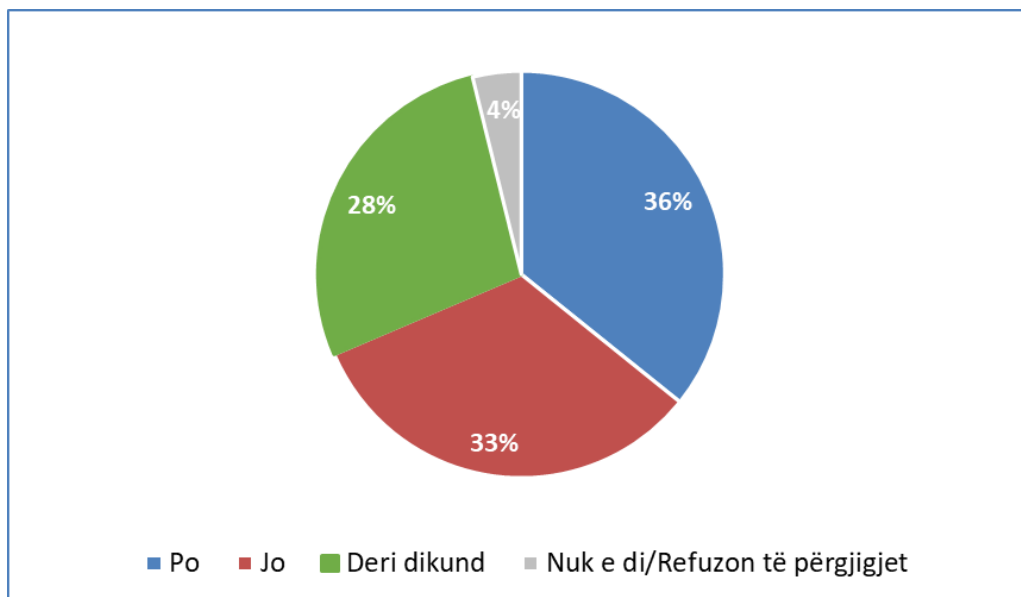
Kjo pjesë e hulumtimit kishte për qëllim ofrimin e informacionit për vlerësimin e qytetarëve në lidhje me ndikimin e internetit tek ata, qoftë pozitivisht apo negativisht. Motivimi i tyre për përdorimin e zgjidhjeve teknologjike të reja dhe perceptimi i përgjithshëm për teknologjinë dixhitale ishin aspekte të tjera të hetuara. Përveç kësaj, ata u pyetën në lidhje me ndjenjën e tyre të sigurisë në internet, se ku do të drejtoheshin për ndihmë në rast kërcënimi, dhe cilën e shihnin si kërcënimin më të madh me të cilin mund të ballafaqoheshin në ambientin dixhital.

Për 46% të të anketuarve, interneti ka një ndikim pozitiv, rreth një e treta (34%) mendojnë se ndikimi i internetit është neutral, ndërsa 5% mendojnë se interneti ndikon negativisht tek ata (shih Grafikon 25). Ka një përqindje më të lartë të femrave (50%) që besojnë se interneti ka një efekt pozitiv tek ato, në ndryshim nga meshkujt (42%), ku kjo përqindje është më e ulët. Gjithashtu, qytetarët më të rinj (18-24 vjeç) besojnë se interneti ka një ndikim pozitiv, ndryshe nga kategoritë e tjera të moshave.



Grafiku 25 – Çfarë ndikimi ka interneti tek ju – %

Më shumë se një e treta (36%) e të anketuarve deklarojnë se janë të motivuar për të pranuar zgjidhje të reja teknologjike, krahasuar me 33% që nuk janë të motivuar dhe 28% që e konsiderojnë veten disi të motivuar (shih Grafikonun 26). Duke parë karakteristikat demografike, vihet re se të anketuarit nga zonat urbane (40%) janë më të motivuar se ata që jetojnë në zonat rurale (28%), si dhe të anketuarit me përkatësi etnike maqedonase (40%), për dallim nga qytetarët me përkatësi etnike shqiptare (26%). Për sa i përket moshës, të anketuarit më të rinj (18-24 vjeç) janë më të motivuar se kategoritë e tjera të moshave, ku përqindja është dukshëm më e ulët.

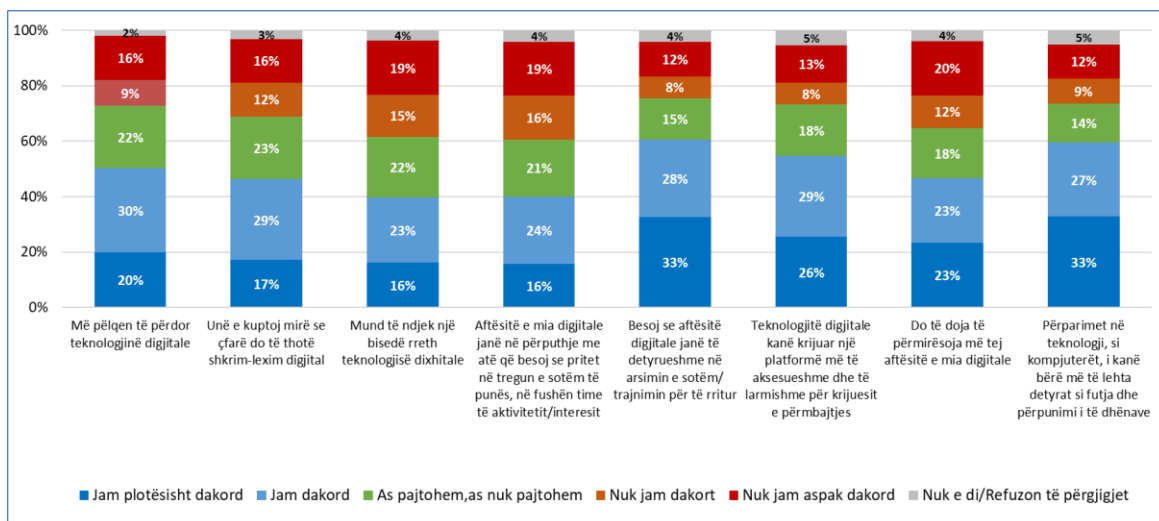


Grafiku 26 – A jeni i motivuar për të pranuar zgjidhje të reja teknologjike – %

Një pjesë e madhe e qytetarëve të anketuar (60%) pajtohen (plotësisht dakord + pajtohem) që aftësitë dixhitale janë të detyrueshme në arsimin dhe trajnimin e të rriturve të sotëm, 20% nuk

pajtohen (nuk pajtohem + nuk pajtohem plotësisht), ndërsa 15% janë neutralë (as dakord dhe as nuk pajtohen). Për më tepër, më shumë se gjysma e të anketuarve (59%) pajtohen (plotësisht dakord + dakord) se përparimet në teknologji, siç janë kompjuterët, kanë bërë më të lehtë detyrat si futja dhe përpunimi i të dhënave, 21% e tyre nuk pajtohen (nuk pajtohem + nuk pajtohem plotësisht), ndërsa 14% janë neutralë (as dakord dhe as nuk pajtohen). Gjysma e të anketuarve (50%) deklarojnë se janë dakord (plotësisht dakord + dakord) se u pëlqen përdorimi i teknologjisë dixhitale, 25% nuk pajtohen (nuk pajtohem + nuk pajtohem plotësisht), ndërsa 22% janë neutralë (as dakord dhe as nuk pajtohen) (shih Grafikon 27).

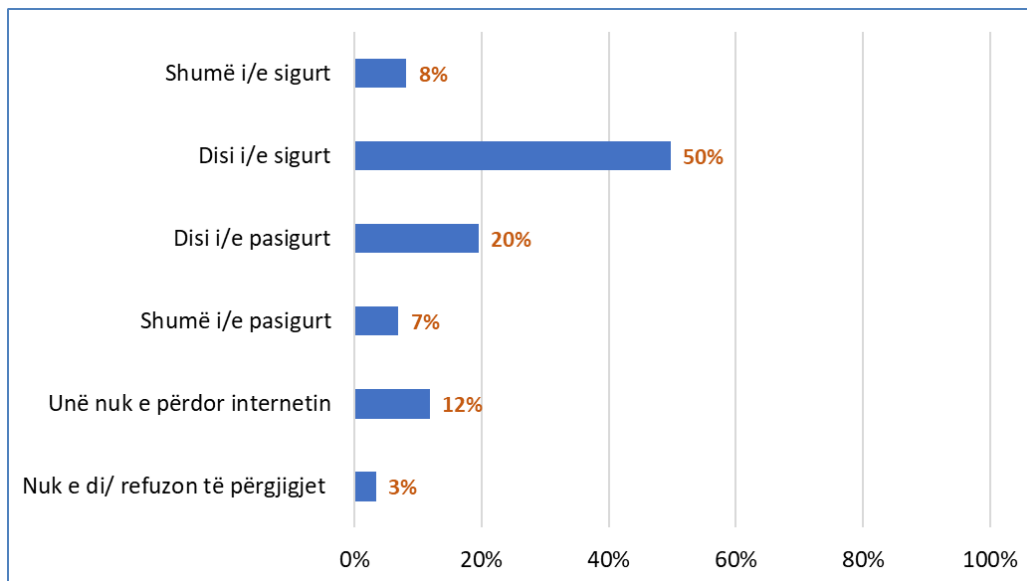
Të dhënat demografike të të anketuarve tregojnë se qytetarët nga zonat urbane pajtohen në një shkallë më të madhe (plotësisht dakord + dakord) me secilën prej pohimeve, për dallim nga qytetarët që jetojnë në zonat rurale.



Grafiku 27 - Sa jeni dakord ose nuk jeni dakord me secilën deklaratë - %

Të dhënat tregojnë se mbi gjysma (58%) e të anketuarve ndihen të sigurt (shumë të sigurt + disi të sigurt) në internet, ndërsa një e katërta (27%) ndihen të pasigurt (disi të pasigurt + shumë të pasigurt) (shih Grafikon 28).

Analiza e të dhënave demografike tregon se maqedonasit (59%) ndihen më të sigurt (shumë të sigurt + disi të sigurt) sesa shqiptarët (51%), ndërsa, duke parë kategoritë e moshave, vërehet se qytetarët më të rinj (18-24 vjeç) ndjehuni më të sigurt (shumë i sigurt + disi i sigurt) krahasuar me kategoritë e tjera të moshave.



Grafiku 28 – A ndiheni të sigurt në internet – %

Të anketuarit që kanë shprehur ndjenjën e pasigurisë në internet (27%), shumica prej tyre (69%) thonë se nëse ndihen të kërcënuar, policinë e konsiderojnë si institucionin e parë për t'u drejtuar për ndihmë. Në të kundërt, 19% prej tyre mendojnë se nuk do të kërkojnë ndihmë nga askush (shih Tabela 6).

<i>Policia</i>	69%
<i>Nuk do t'i kërkoja askujt ndihmë</i>	19%
<i>Platforma ku jeni kërcënuar</i>	10%
<i>Mësuesi/shkolla ime</i>	1%

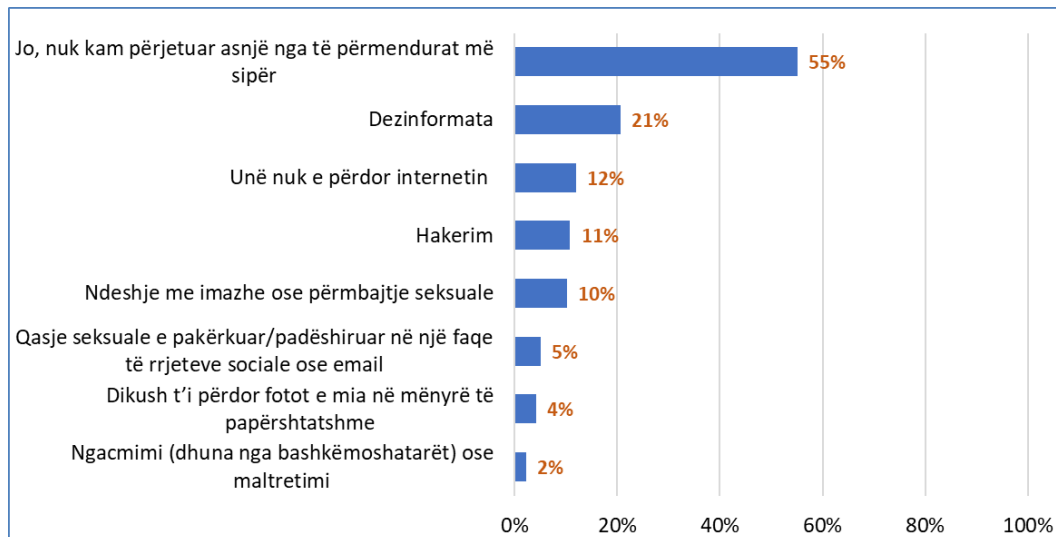
Tabela 6 Nëse ndiheni të kërcënuar në internet, cili është institucioni i parë që do të kërkonit ndihmë -%

Të anketuarit që janë përgjigjur se ndihen të pasigurt (disi të pasigurt + shumë të pasigurt) në internet (27%), shumica prej tyre (62%), e konsiderojnë mashtrimin si kërcënimin më të madh, ku ka dukshëm më shumë meshkuj (70%) në krahasim me femrat (56%). Më pas, mbi një e treta (38%) e përmendin rrezikun e përdorimit të fotove të tyre në mënyrë të papërshtatshme, ku përsëri më shumë gra (43%) thonë se ky është kërcënimin më i madh për ta, krahasuar me meshkujt (32%). Ndërsa, 21% përmendin ngacmimin seksual të padëshiruar në rrjetet sociale ose me email si kërcënimin më të madh (shih Tabelën 7).

<i>Mashtrim</i>	62%
<i>Dikush që përdor fotot e mia në një mënyrë të papërshtatshme</i>	38%
<i>Ngacmime seksuale të padëshiruara në rrjetet sociale ose me email</i>	21%
<i>Nuk e di/Refuzon të përgjigjet</i>	18%
<i>Ndeshja në imazhe ose përmbajtje seksuale</i>	17%
<i>Ngacmimi (dhuna nga bashkëmoshatarët) ose ngacmimi</i>	13%

Tabela 7 Cili mendoni se është kërcënimin më i madh për ju kur jeni online-%

Më shumë se gjysma e të anketuarve (55%) deklarojnë se kurrë nuk kanë përjetuar ndonjë gjë të padëshiruar në internet. 21% janë përgjigjur se janë përballur me dezinformim, 11% me hakerim dhe 10% me përballje me imazhe dhe përmbajtje seksuale (shih Grafikon 29). Një përqindje dukshëm më e lartë e femrave (12%) ka hasur në imazhe dhe përmbajtje seksuale në internet, në dallim nga meshkujt (8%).

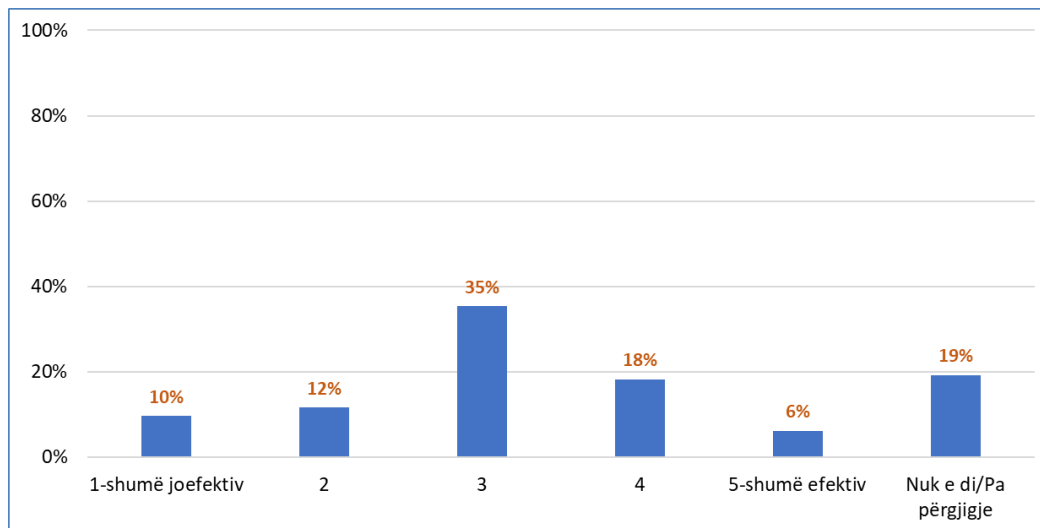


Grafiku 29 – A keni përjetuar ndonjëherë ndonjë nga të mëposhtmet në internet – %

4.5 Shërbimet publike dixhitale

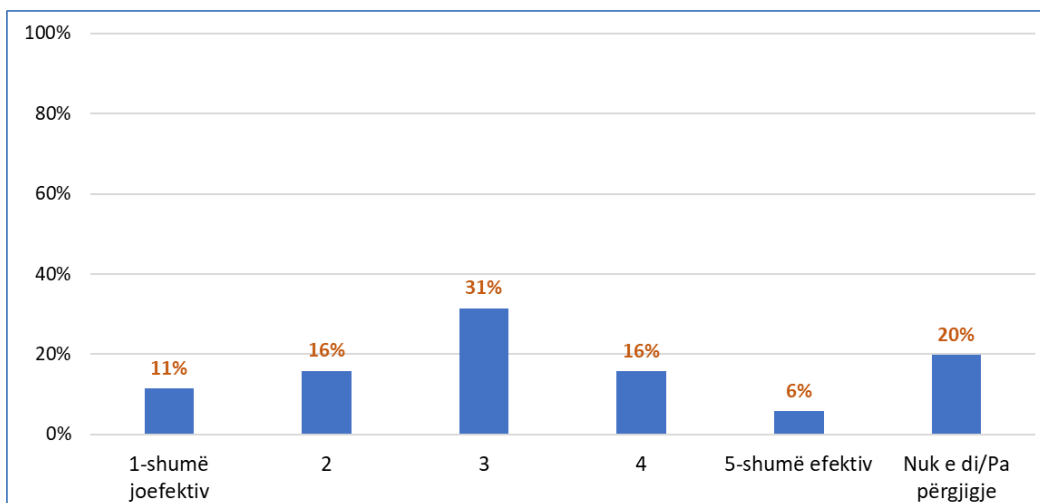
Ky segment i pyetësorit synon të marrë informacion rreth vlerësimit të qytetarëve për pushtetin qendror dhe vendor në përdorimin e teknologjisë dixhitale. Po ashtu, synon të dijë se sa të kënaqur janë qytetarët me procesin e përdorimit të shërbimeve publike, në mënyrë personale apo online, dhe si ata vlerësojnë përvojën e tyre. Në vijim, pyetjet janë të përqendruara në preferencat e qytetarëve lidhur me shërbimet elektronike, duke i inkurajuar ata të shprehin nevojat e tyre specifike dhe të japin vlerësim për eksperiencën aktuale. Përveç kësaj, qytetarët janë pyetur të shprehin nëse e konsiderojnë aksesueshëm internetin dhe shërbimet e tij për personat me aftësi të kufizuar.

Të dhënat tregojnë se rreth një e katërta e qytetarëve (24%) vlerësojnë pushtetin qendror si efektiv (notat 4 dhe 5) në përdorimin e teknologjisë dixhitale. Një pjesë prej 21% e konsiderojnë atë si joefektiv (notat 1 dhe 2), ndërsa mbi një e treta (35%) e të anketuarve atribuojnë notën mesatare (3) (shih Grafiku 30). Përveç kësaj, vërehet se burrat (25%) shprehin më shpesh bindjen se qeveria qendrore është joefektive (klasifikimi 1 dhe 2), në krahasim me gratë (18%). Në lidhje me përkatësinë etnike, maqedonasit (23%) shfaqen më shpesh në bindjen se qeveria qendrore është joefektive (pikët 1 dhe 2) në përdorimin e teknologjisë dixhitale, në kontrast me qytetarët e grupit etnik shqiptar (15%).



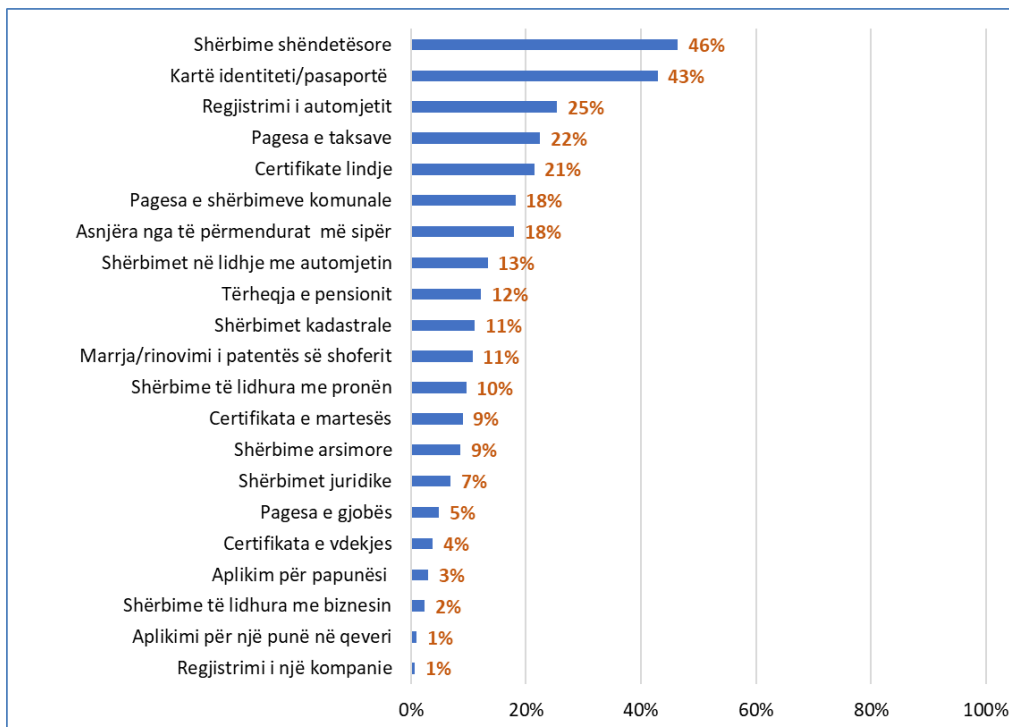
Grafiku 30 – Sa efektive është qeveria qendrore në përdorimin e teknologjisë dixhitale – %

Kur bëhet fjalë për pushtetin vendor, 21% e qytetarëve e vlerësojnë si efektiv (notat 4 dhe 5) në përdorimin e teknologjisë dixhitale, ndërsa 27% e qytetarëve e cilësojnë joefektiv (notat 1 dhe 2); po ashtu, 31% japin një vlerësim mesatar (3) (shih Grafiku 31). Përveç kësaj, duke u fokusuar në përkatësinë etnike, maqedonasit (30%) shpeshherë mendojnë se pushteti lokal është joefektiv (klasifikimi 1 dhe 2) në përdorimin e teknologjisë dixhitale, ndryshe nga qytetarët e grupit etnik shqiptar (22%).



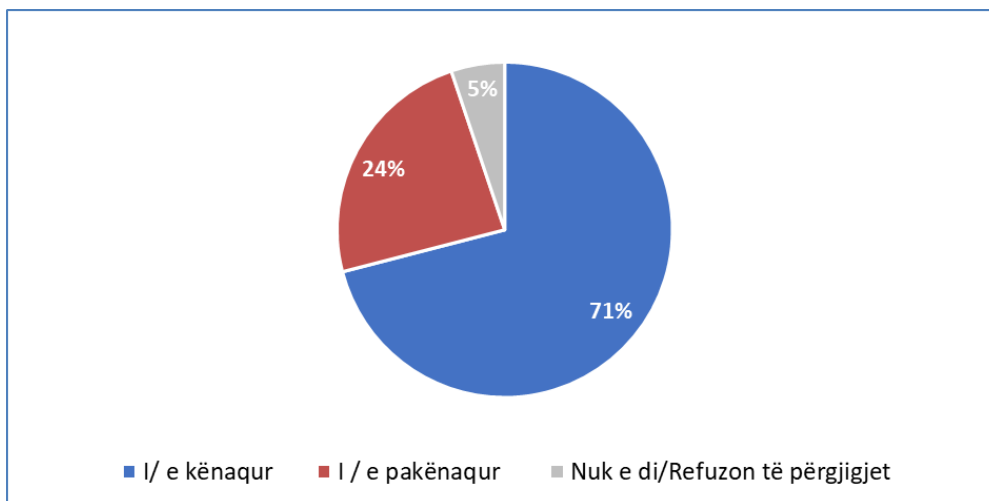
Grafiku 31 – Sa efektiv është pushteti vendor në përdorimin e teknologjisë dixhitale – %

Në 12 muajt e fundit, 46% e qytetarëve kanë pasur nevojë të shkojnë personalisht për shërbime shëndetësore, ndërsa 43% kanë pasur nevojë për vizitë personale për të marrë letërnjoftim ose pasaportë. Një e katërta e qytetarëve (25%) kanë shkuar personalisht për regjistrimin e automjetit (shih Grafiku 32).



Grafiku 32 – Cilat shërbime qeveritare/publike keni përdorur personalisht (me një vizitë fizike) në 12 muajt e fundit – %

Shumica e të anketuarve (71%) shprehin kënaqësi me përvojën e tyre me shërbimet publike që kanë përdorur në 12 muajt e fundit, ndërsa 24% prej tyre shfaqen të pakënaqur (shih Grafiku 33).



Grafiku 33 – Cila ishte përvoja juaj me marrjen e këtyre shërbimeve personalisht (me vizitë fizike) – %

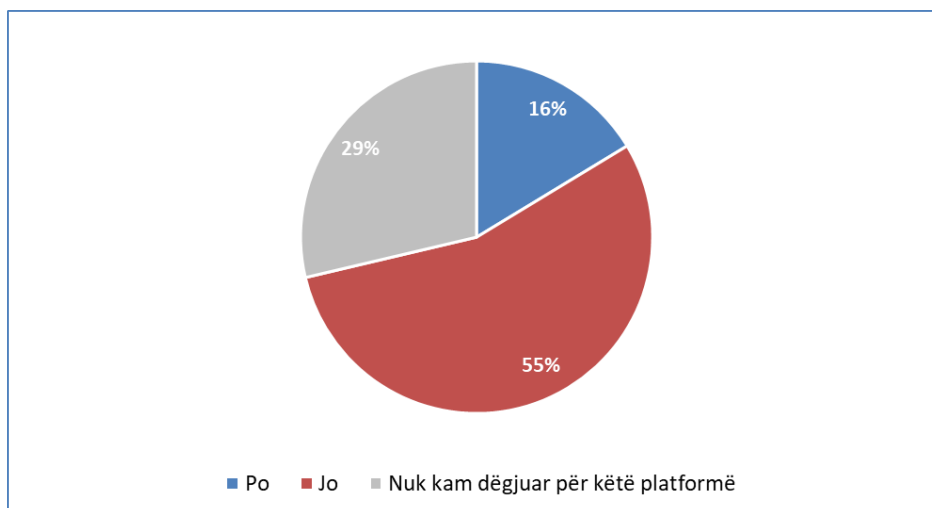
Të anketuarit që shfaqen të pakënaqur (24%) me marrjen e shërbimeve publike, shumica e tyre (63%) e përmendin pritjen e gjatë si arsye kryesore për këtë ndjesi. Në vazhdim, 43% janë të pakënaqur për shkak të sjelljes së padobishme dhe të pasjellshme të punonjësve, ndërsa 41% shprehin pakënaqësi për shkak të kohës së tepërt në pritje. Po ashtu, 40% janë të pakënaqur për shkak të pasigurisë në kohën kur do të marrin shërbimin, dhe 26% për shkak të pranisë së shumë njerëzve në zyrë, duke bërë të pamundur ruajtjen e një distance adekuate (shih Tabela 8).

<i>Pritja shumë e gjatë për të marrë shërbimin</i>	63%
<i>Nëpunësit ishin të pasjellshëm dhe të padobishëm</i>	43%
<i>Ishte shumë e mbushur me njerëz.</i>	41%
<i>Pasiguri se kur do të merrni shërbimin.</i>	40%
<i>Shumë njerëz në zyrë / radhë, është e pamundur të mbahet distanca mes çdo personi.</i>	26%

Tabela 8: Cilat ishin arsyet pse nuk ishit të kënaqur - %

4.5.1 Përdorimi i platformës kombëtare të Shërbimeve Elektronike, nivelet e kënaqësisë dhe fushat e mundshme për përmirësim.

Më shumë se gjysma (55%) e të anketuarve përgjigjen se nuk e kanë përdorur platformën kombëtare të Shërbimeve Elektronike, ndërsa 16% konfirmojnë se e kanë përdorur. Po ashtu, 29% e qytetarëve nuk kanë dëgjuar për këtë platformë (shih Grafiku 34). Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve që kanë shfrytëzuar shërbimet elektronike (16%), vërehen dallime të konsiderueshme në lidhje me vendbanimin. Për të qenë më të saktë, platforma është përdorur më shumë nga të anketuarit nga zonat urbane (20%), në krahasim me ata që jetojnë në zonat rurale (11%). Gjithashtu, të dhënat tregojnë se më shumë se gjysma (53%) e të anketuarve që përdorën platformën kishin nevojë për dokumente dhe informacione personale, ndërsa 33% prej tyre shprehen se kishin nevojë për shërbime në fushën e arsimit dhe trajnimit. Në të njëjtën kohë, 21% e përdoruesve kishin kërkesa për shërbime në fushën e shëndetësisë (shih Tabela 9).

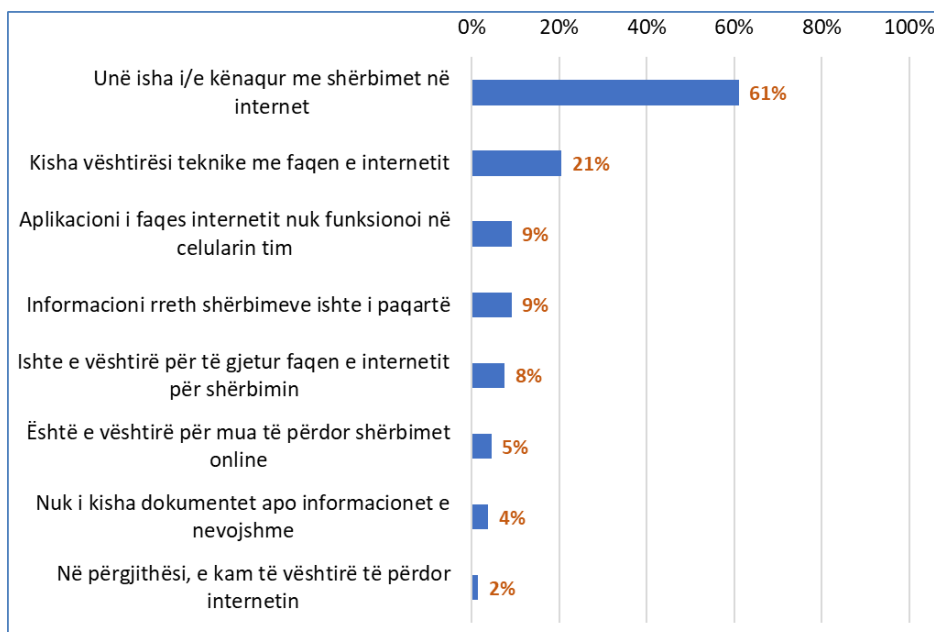


Grafiku 34 – A keni përdorur ndonjëherë platformën kombëtare të Shërbimeve Elektronike –%

<i>Dokumentet personale</i>	53%
<i>Arsimi dhe trajnime</i>	33%
<i>Kujdesit shëndetësor</i>	21%
<i>Kujdesi dhe mbrojtja sociale</i>	13%
<i>Strehim dhe prona</i>	13%
<i>Taksat dhe taksat publike</i>	12%
<i>Familja dhe fëmijët</i>	11%
<i>Transporti, Lidhjet dhe Mjedisi</i>	11%
<i>Kulturë, sport dhe rekreacion</i>	8%
<i>Udhëtimi dhe Transporti</i>	8%
<i>Puna dhe punësimi</i>	7%
<i>Migrimi dhe vizat</i>	5%
<i>Drejtësia dhe të drejtat e njeriut</i>	2%
<i>Veprimtari energjike</i>	2%
<i>Bujqësia</i>	2%
<i>Siguria dhe Mbrojtja</i>	1%

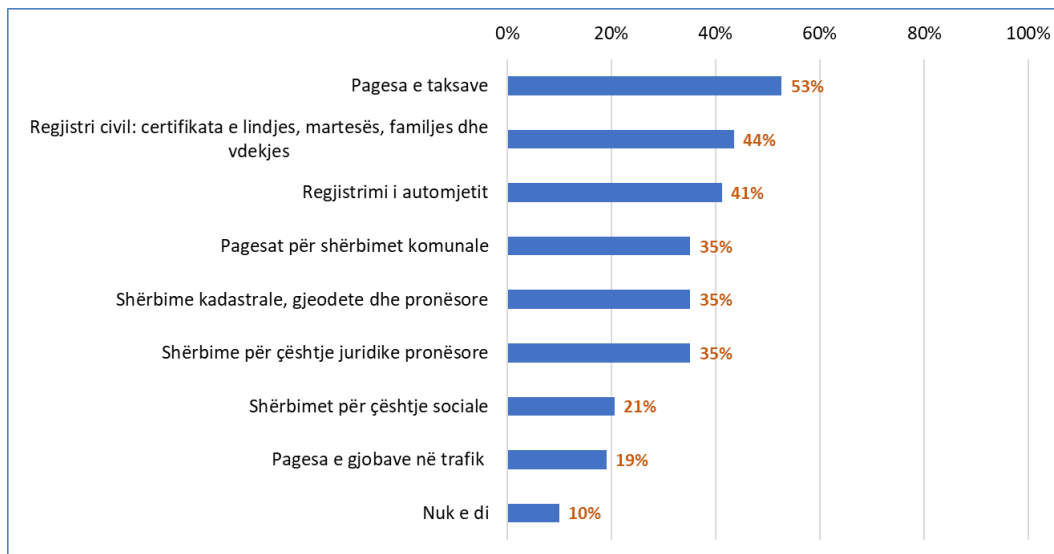
Tabela 9: Cilat fusha të shërbimeve online keni përdorur në platformën e Shërbimeve Elektronike - %

Për sa i përket përvojës së tyre në marrjen e këtyre shërbimeve, shumica prej tyre (61%) janë të kënaqur me shërbimet online, ndërsa 21% prej tyre deklarojnë se kanë hasur vështirësi teknike me faqen e internetit (Grafiku 35).



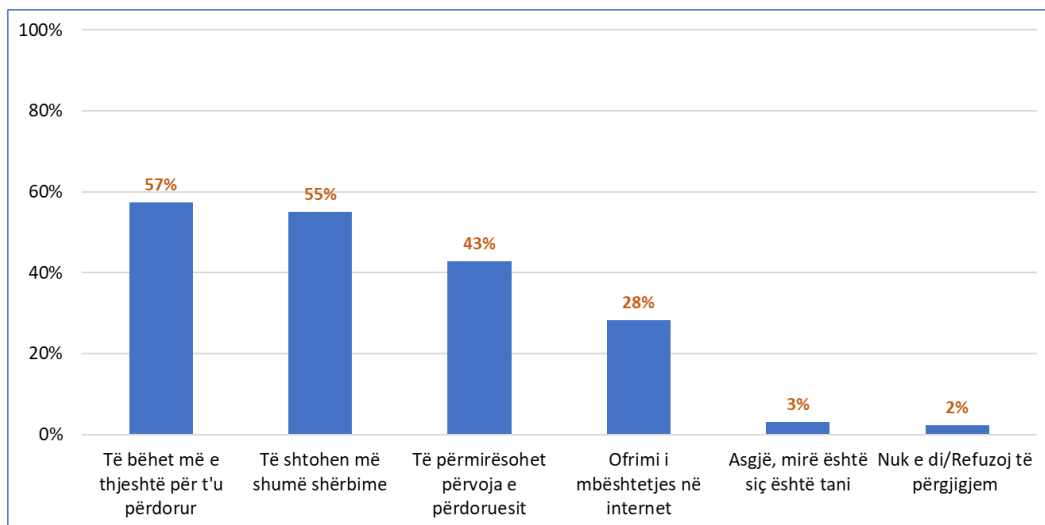
Grafiku 35 – Cila ishte përvoja juaj në marrjen e këtyre shërbimeve në internet –%

Nga 16% e qytetarëve që kanë shfrytëzuar deri tani platformën e Shërbimeve Elektronike, shumica prej tyre (63%) do të donin që të ofrohej shërbimi për pagesën e taksave në platformë. Gjithashtu, 44% e të anketuarve shprehen se do të ishin të interesuar për shërbime nga regjistri civil, 41% për regjistrimin e automjeteve, dhe mbi një të tretën (35%) dëshirojnë të kryejnë pagesa për shërbimet komunale. Ata shprehen interes edhe për ofrimin e shërbimeve kadastrale, gjeodezike dhe pronësore, si dhe shërbime për çështje juridike pronësore (Grafiku 36).



Grafiku 36 – Cilat shërbime të tjera do të dëshironit t'ju ofroheshin në platformën e Shërbimeve Elektronike –%

Më shumë se gjysma e qytetarëve që kanë përdorur deri më tani platformën e Shërbimeve Elektronike (16%) dëshirojnë që platforma të jetë më e thjeshtë për t'u përdorur (57%) dhe të shtohen më shumë shërbime (55%) (Grafiku 37).



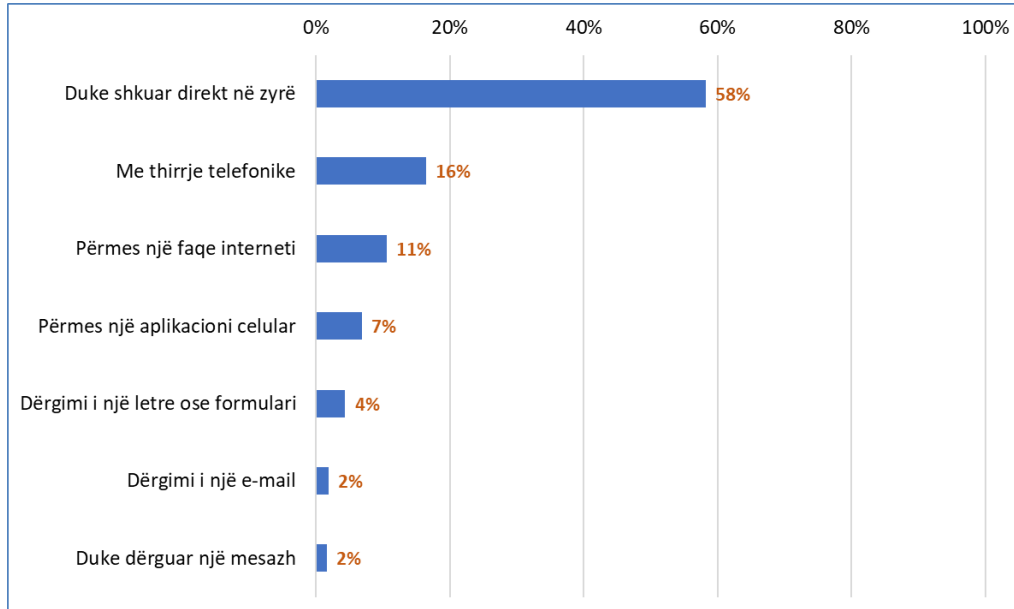
Grafiku 37 – Nëse mund të bënit ndryshime, çfarë do të përmirësonit në platformën e Shërbimeve Elektronike –%

Nga qytetarët që nuk kanë përdorur kurrë platformën kombëtare të shërbimeve elektronike (55%), mbi gjysma e tyre (53%) deklarojnë se nuk kanë pasur akses në pajisje apo internet, një e treta (33%) për shkak të mungesës së njohurive për përdorimin e shërbimeve, ndërsa 21% për shkak se shërbimet nuk janë të disponueshme në gjuhën e tyre (Tabela 10).

<i>Nuk kisha akses në një pajisje ose në internet</i>	53%
<i>Nuk dija si t'i përdorja shërbimet.</i>	33%
<i>Shërbimet nuk ofrohen në gjuhën time</i>	21%
<i>Procesi i shërbimit në internet po zgjat shumë</i>	13%
<i>Shërbimet online nuk janë të disponueshme</i>	13%
<i>Më duket se shërbimet ballë për ballë janë më të mira</i>	12%
<i>Shërbimet online nuk janë shumë të besueshme</i>	11%
<i>Nuk di / Refuzon të përgjigjet</i>	11%

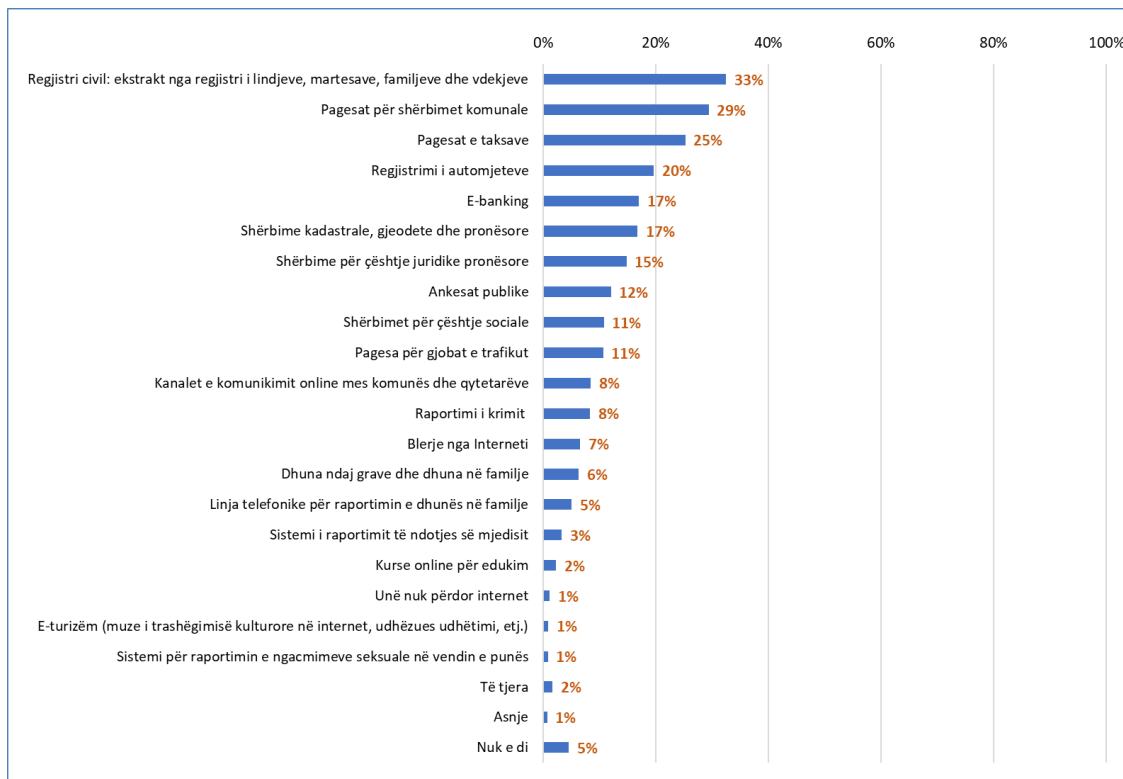
Tabela 10 - Nëse nuk i keni përdorur në të kaluarën ose keni hezituar t'i përdorni shërbimet qeveritare në internet, cilat ishin arsytet - %

Mbi gjysma (58%) e qytetarëve preferojnë të përdorin shërbimet publike duke vizituar një zyrë personalisht, 16% duke telefonuar, 11% përmes faqes në internet, 7% përmes një aplikacioni celular, 4% duke dërguar një letër ose formular, dhe 2% duke dërguar një e-mail apo një mesazh (Grafiku 38). Sipas vendbanimit, vërehet se qytetarët nga zonat urbane (13%) preferojnë të përdorin shërbimet publike përmes faqes në internet, në krahasim me qytetarët nga zonat rurale (7%). Duke u bazuar në moshën e të anketuarve, vërehet se kategoria më e vjetër (65+ vjeç) preferon të përdorë shërbimet me një vizitë personale në zyrë, ndryshe nga kategoritë e tjera të moshave, ku përqindja është dukshëm më e ulët.



Grafiku 38 – Si preferoni të përdorni shërbimet publike? –%

Sipas mendimit të një të tretës (33%) të qytetarëve, shërbimi më i dobishëm që duhet të ofrohet online është regjistri i gjendjes civile (certifikatë nga regjistri i lindjeve, martesave, etj.). Për më tepër, 29% e të anketuarve konsiderojnë pagesën e faturave të shërbimeve komunale si shërbimi më i dobishëm, ndërsa pagesat e taksave një të katërtën (25%) (Grafiku 39).

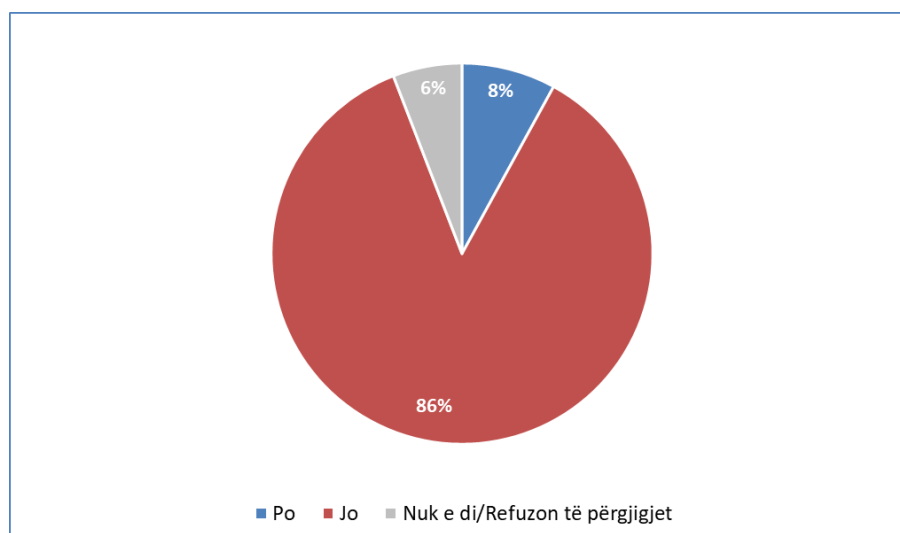


Grafiku 39 – Cilat shërbime do të ishin më të dobishme dhe duhet të ofrohen në internet –%

4.5.2 Perspektivat e qytetarëve: Shërbimet komunale online, përvojat dhe digjitalizimi

Sa i përket përdorimit të shërbimeve online të ofruara nga komuna e tyre, shumica (86%) deklarojnë se nuk i kanë përdorur ende, 8% përgjigjen se i kanë përdorur, ndërsa 6% nuk e dinë.

Të anketuarit që kanë shfrytëzuar shërbimet online nga komuna deri më tani janë më shumë në zonat urbane (10%), në krahasim me zonën rurale (5%). Përqindja e maqedonasve (10%) që kanë përdorur shërbimet online është gjithashtu më e lartë në komuna, ndryshe nga grupet etnike shqiptare të anketuara (3%) (Grafiku 40).



Grafiku 40 – A keni përdorur ndonjëherë shërbimet online të ofruara nga komuna juaj –%

Të anketuarit të cilët janë përgjigjur se nuk kanë shfrytëzuar asnjëherë shërbimet online të komunës së tyre (86%) janë shprehur se kjo ka ndodhur për arsyt e mëposhtme: Nuk jam në dijeni që komuna ofron shërbime online (48%), është më e lehtë për mua të shkoj në komunë (15%) dhe nuk mund të gjindem në aplikacion (12%).

Dallimet në bazë të gjinisë së të anketuarve janë gjithashtu të dukshme në përgjigje. Më konkretisht, femrat në përqindje më të lartë (52%) thonë se nuk janë të vetëdijshme që komuna ofron shërbime online, krahasuar me meshkujt (45%) (Tabela 11).

<i>Nuk jam në dijeni që komuna ofron shërbime online</i>	48%
<i>Për mua është më e thjeshtë të shkoj në komunë</i>	15%
<i>Nuk mund të gjindem në aplikacion</i>	12%
<i>Faqja e internetit e komunës nuk ofron kushte për marrjen e një shërbimi të caktuar online</i>	8%
<i>Nuk kam besim se do të kryhet çështja nëse paraqes një kërkesë online</i>	7%
<i>Faqja e komunës nuk funksionon</i>	4%
<i>Dokumenti i lëshuar nga komuna nuk është i vlefshëm me nënshkrim elektronik</i>	2%
<i>Faqja e internetit të komunës nuk është e kontrolluar</i>	2%
<i>Kam paraqitur kërkesë, por nuk më janë përgjigjur brenda afatit të caktuar</i>	2%
<i>Faqja e internetit nuk është e disponueshme në gjuhën në të cilën dëshiroj të paraqes një kërkesë</i>	0%

Tabela 11 - Nëse nuk i keni përdorur në të kaluarën ose jeni në mëdyshje për të përdorur shërbimet e qeverisë në internet, cilat ishin arsyet - %

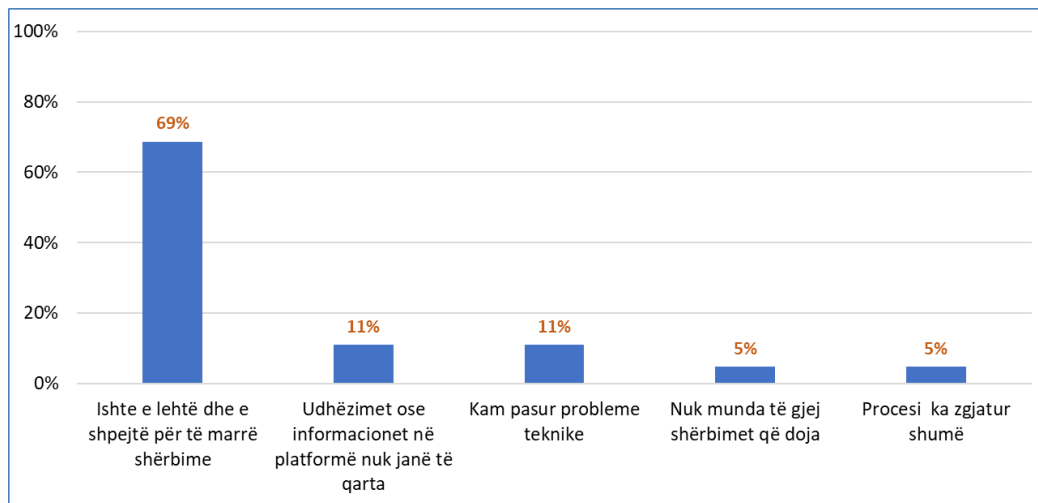
Qytetarët të cilët janë përgjigjur se kanë shfrytëzuar shërbimet online të komunës së tyre (8%), tregojnë përdorimin e këtyre shërbimeve: punë komunale (33%), urbanizëm (30%), punë juridike dhe të përgjithshme, si dhe arsim, sport dhe kulturë (19%) (Tabela 12). Edhe pse të dhënat nuk tregojnë dallime të rëndësishme statistikisht në lidhje me atë se cilat shërbime online përdoren më shpesh nga femrat apo meshkujt, megjithatë, ka një tendencë më të madhe që disa shërbime të përdoren më shumë nga njëra apo tjetra gjini. Më konkretisht, bëhet fjalë për shërbimet e mëposhtme:

- Urbanizëm, meshkuj (36%) – femrat (23%)
- Punë juridike dhe të përgjithshme, meshkuj (21%) – femrat (16%)
- Punë komunale, meshkuj (36%) – femrat (29%)
- Zhvillimi ekonomik lokal, meshkuj (15%) – femrat (6%)
- Taksat, meshkuj (9%) – femrat (16%)
- Arsim dhe sport, meshkujt (15%) – femrat (23%) dhe
- Kërkesa për subvencione, bursa, meshkuj (15%) – femra (19%).

<i>Punë komunale</i>	33%
<i>Urbanizëm</i>	30%
<i>Punë juridike dhe të përgjithshme</i>	19%
<i>Arsim, sport dhe kulturë</i>	19%
<i>Kërkesa për subvencione, bursa</i>	17%
<i>Taksat</i>	13%
<i>Zhvillimi ekonomik lokal</i>	11%
<i>Blerjet publike</i>	8%
<i>Raporto nje problem</i>	8%
<i>Mbikëqyrja inspektuese</i>	6%
<i>Financa</i>	6%
<i>Mbrojtja e mjedisit</i>	6%
<i>Këshilli</i>	6%
<i>Kërkesë për takime me Kryetarin e Komunës/Kryetarin e Këshillit</i>	6%
<i>Propozimi i nismave</i>	5%

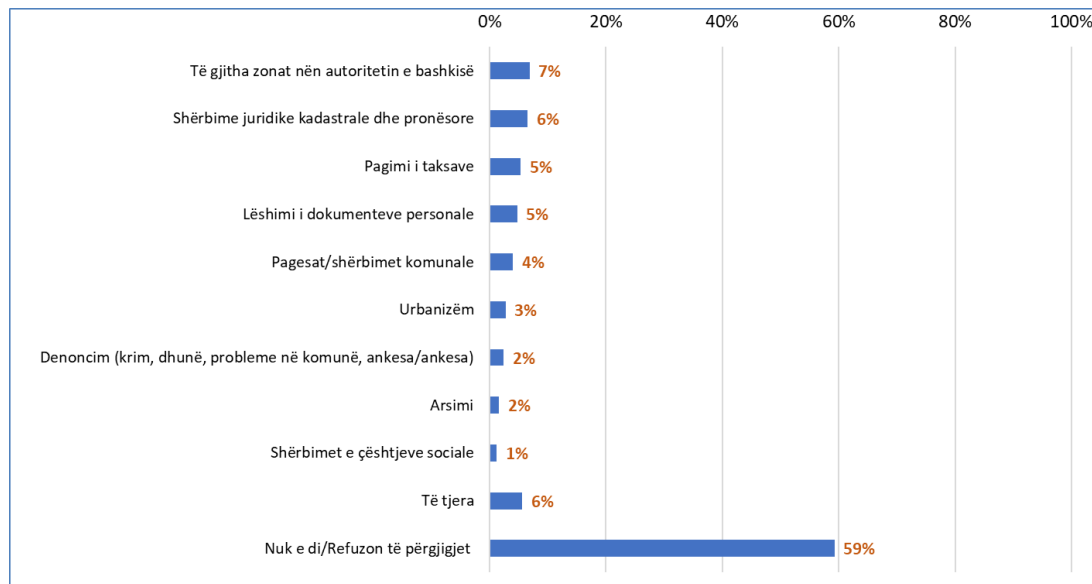
Tabela 12 - Çfarë shërbimesh keni përdorur online që ofrohen nga komuna juaj - %

Shumica e të anketuarve (69%) që kanë përdorur shërbimet elektronike të komunës janë përgjigjur se ishte e lehtë dhe e shpejtë për të marrë shërbimet online, ndërsa 11% e të anketuarve nuk i kuptonin udhëzimet apo informacionet në platformë dhe kishin disa probleme teknike (grafiku 41).



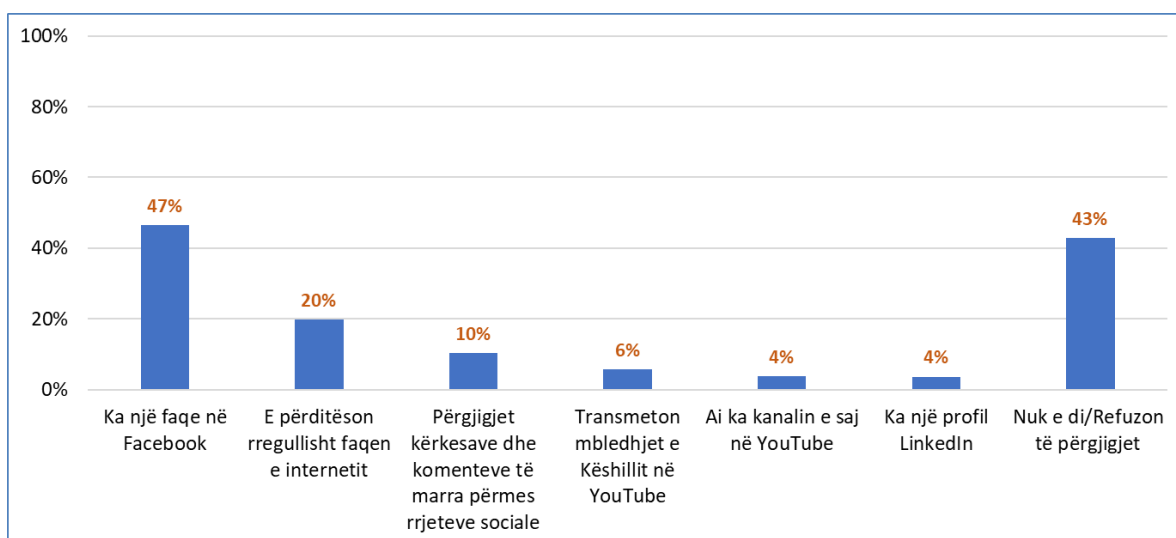
Grafiku 41 – Cila ishte përvoja juaj në përdorimin e shërbimeve elektronike të ofruara nga komuna juaj –%

Një pjesë e qytetarëve të anketuar mendojnë se të gjitha zonat nën juridiksionin e komunës (7%) duhet të digjitalizohen, 6% mendojnë se duhet të digjitalizohen shërbimet kadastrale dhe juridike pronësore, ndërsa 5% mendojnë për pagesën e taksave dhe lëshimin e dokumenteve personale. Ndërsa, një pjesë e madhe e të anketuarve (59%) nuk dinë ose refuzojnë të përgjigjen (Grafiku 42).



Grafiku 42 - Në cilën zonë mendoni se duhet të digjitalizohen shërbimet e bashkisë -%

Përafërsisht gjysma e të anketuarve (47%) janë përgjigjur se komuna e tyre ka një faqe në Facebook, 20% e tyre thonë se komuna e përditëson rregullisht faqen e internetit, 10% deklarojnë se komuna i përgjigjet kërkesave dhe komenteve të marra përmes rrjeteve sociale, ndërsa 43% e të anketuarve nuk e dinë (Grafiku 43). Analizuar sipas rajoneve statistikore, vihet re se përqindja e të anketuarve nga rajoni Juglindor që përgjigjen se komuna e tyre përdor një faqe në Facebook është më e larta, për dallim nga rajonet e tjera ku përqindja është dukshëm më e ulët. Gjithashtu, numri i të anketuarve nga grupi etnik maqedonas (54%), të cilët deklarojnë se komuna e tyre përdor një faqe në Facebook, është më i lartë se të anketuarit nga grupi etnik shqiptar (31%) dhe të anketuarit nga grupet tjera etnike (42%) (Grafiku 43).

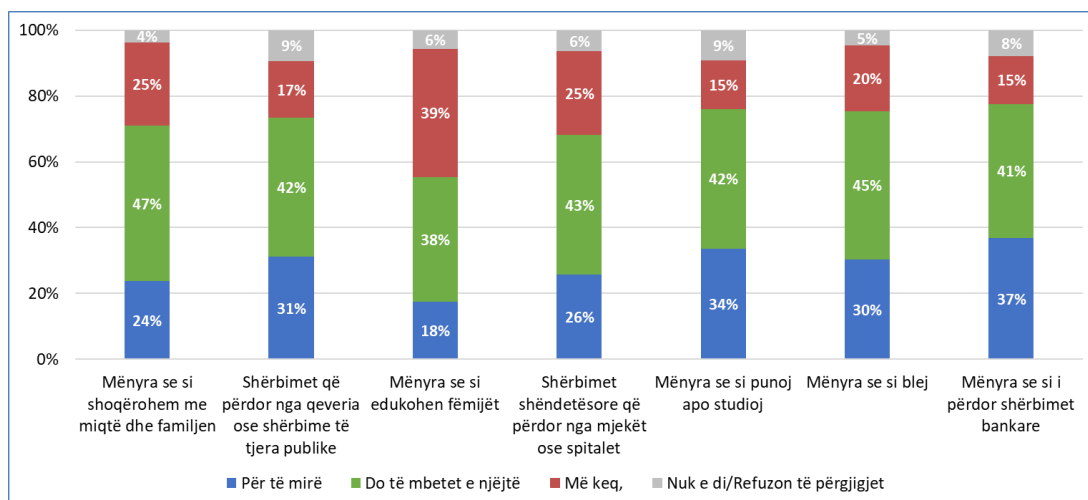


Grafiku 43 – Cila nga të mëposhtmet ka/përdor komuna juaj -%

4.5.3 Parashikimi i ndikimeve teknologjike: Hulumtimi mbi perspektivat e ardhshme dhe aksesueshmërinë në Maqedoninë e Veriut

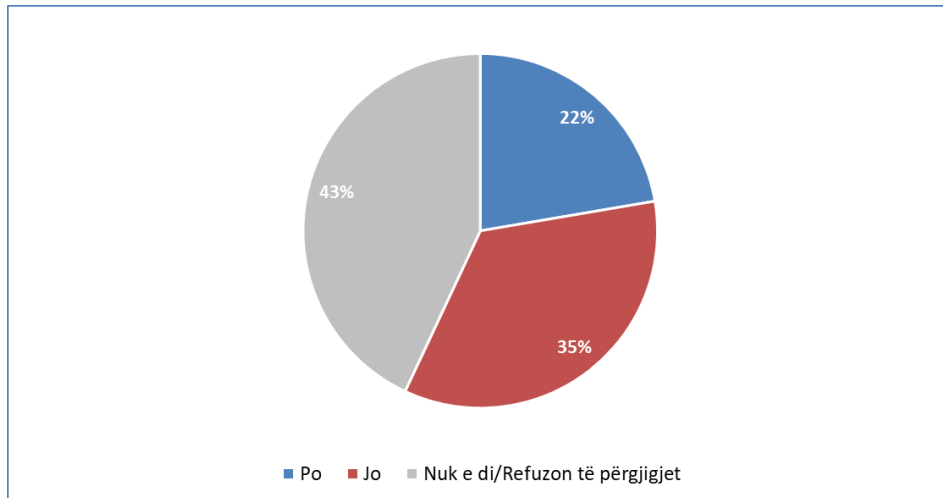
Lidhur me pyetjen se deri në çfarë mase teknologjia mund të ndryshojë mënyrën se si kryhen disa aktivitete, më shumë se një e treta (37%) e të anketuarve besojnë se mënyra se si ata përdorin shërbimet bankare do të jetë më e mirë në të ardhmen, 15% besojnë se do të ketë ndryshuar për më keq, ndërsa 41% besojnë se nuk do të ketë ndryshime, pra do të mbetet e njëjtë. Mënyra se si punojnë apo mësojnë, 34% e të anketuarve besojnë se do të ndryshojë për mirë, 15% për keq dhe 42% se nuk do të ketë ndryshim. Për më tepër, sa i përket shërbimeve që qytetarët përdorin nga qeveria apo shërbimet e tjera publike, 31% besojnë se teknologjia do të bëjë një ndryshim për mirë, 17% besojnë se do të jetë më keq dhe 42% se do të mbetet e njëjtë.

Nga të dhënat mund të vërehet se përqindja më e ulët e të anketuarve që besojnë se teknologjia do të ndryshojë mënyrën e rritjes së fëmijëve për mirë është 18%, ndërsa 39% besojnë se do të ketë një ndryshim për keq dhe 38% besojnë se do të mbetet e njëjtë (Grafiku 44).



Grafiku 44 – Duke parë drejt së ardhmes, deri në çfarë mase mendoni se teknologjia do të ndryshojë mënyrën se si e bëni secilin prej aktiviteteve –%

Në lidhje me atë, nëse shërbimet online të ofruara në Maqedoninë e Veriut janë të aksesueshme për personat me aftësi të kufizuara, 43% e qytetarëve nuk e dinë, respektivisht nuk kanë përgjigje. Ndërsa, më shumë se një e treta (35%) konsiderojnë se nuk janë të aksesueshme për personat me aftësi të kufizuara dhe 22% e konfirmojnë, pra konsiderojnë se janë të aksesueshme (Grafiku 45).

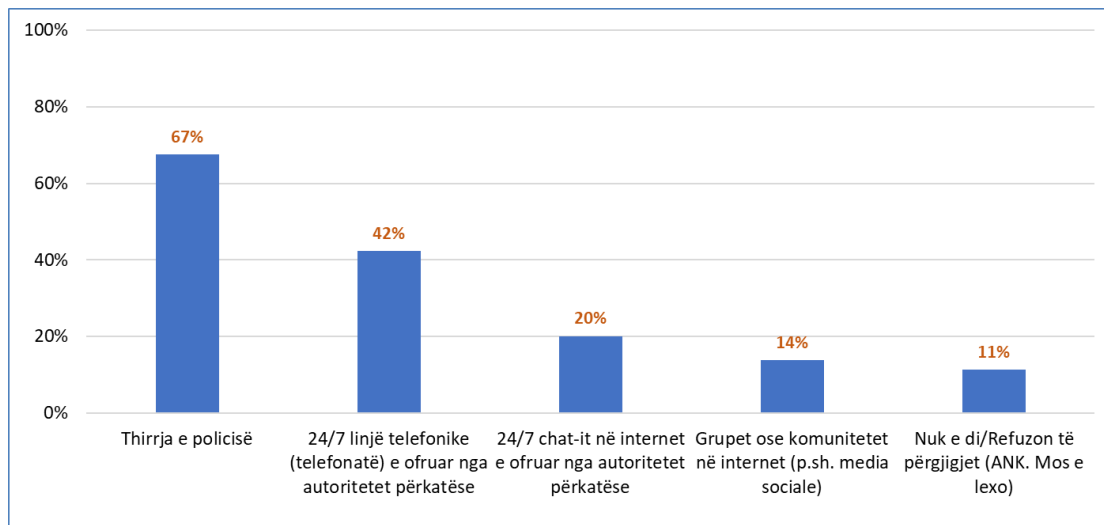


Grafiku 45 – A ofrohen shërbimet e internetit në Maqedoninë e Veriut janë të aksesueshme për personat me aftësi të kufizuara

4.6 Kultura dixhitale

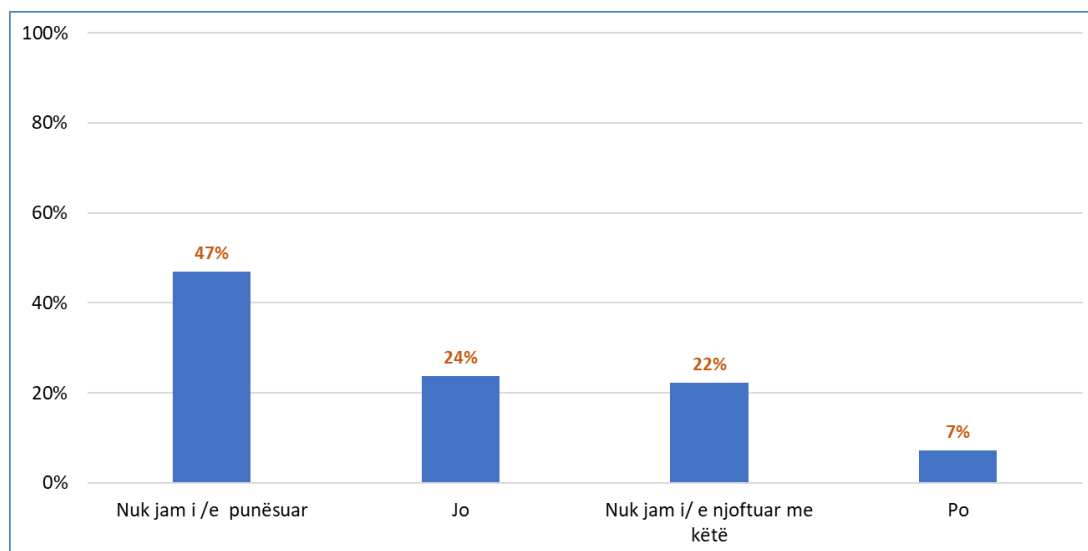
Kjo pjesë e pyetësorit ka për qëllim të ofrojë informacion rreth ndërgjegjësimit dhe njohurive të qytetarëve se cilat shërbime mendojnë se janë më të dobishme për t'u kërkuar ndihmë kundër dhunës në familje, si dhe cilët mekanizma do të jenë të dobishëm për raportimin dhe parandalimin e ngacmimeve dhe dhunës seksuale në vendin e punës. Më pas, ata u pyetën nëse vinin në dukje se si do të dëshironin të raportonin ndotjen e mjedisit, si dhe nëse do të ndjeheshin rehat të raportonin korrupsionin përmes një platforme online dhe nëse do të ishin të shqetësuar se identiteti i tyre mund të zbulohet.

Përqindja më e madhe e të anketuarve (67%) besojnë se thirrja e policisë do të ishte më e dobishme nëse do të kishin nevojë për ndihmë kundër dhunës ndaj grave ose dhunës në familje. 42% e të anketuarve besojnë se më e dobishme do të ishte një telefonatë në një linjë telefonike 24/7 e ofruar nga autoritetet përkatëse, ndërsa 20% nga ana tjetër mendojnë se më të dobishmet do të ishin shërbimet e bisedës online 24/7 (chat). Ndërsa, 14% e të anketuarve i konsiderojnë grupet apo komunitetet online (p.sh. mediat sociale) si më të dobishmet (Grafiku 46). Duke parë karakteristikat demografike të të anketuarve, mund të vërehen dallime të caktuara statistikore. Gjegjesisht, qytetarët nga grupet tjera etnike kanë një përqindje më të lartë (81%) në besimin se thirrja e policisë është një shërbim i dobishëm për ndihmë kundër dhunës, në krahasim me maqedonasit (67%) dhe shqiptarët (63%). Në lidhje me pjesën tjetër të shërbimeve, përqindja e të anketuarve nga përkatësia etnike maqedonase që besojnë se secili prej shërbimeve të listuara është i dobishëm për të kërkuar ndihmë kundër dhunës është më e lartë, në krahasim me të anketuarit nga grupi etnik shqiptar, ku përqindja është dukshëm më e ulët. Shikuar sipas rajoneve statistikore, qytetarët që jetojnë në rajonin Jugperëndimor besojnë më shumë se thirrja e policisë është shërbimi më i dobishëm për të kërkuar ndihmë, ndryshe nga të anketuarit që jetojnë në rajone të tjera, përqindja e të cilëve është dukshëm më e ulët.



Grafiku 46 – Cilat shërbime mendoni se janë më të dobishmet për të kërkuar ndihmë kundër dhunës ndaj grave ose dhunës në familje – %

Nga të anketuarit që janë të punësuar, 24% prej tyre deklarojnë se nuk ekziston një sistem për raportimin e ngacmimeve seksuale dhe dhunës seksuale në vendin e tyre të punës. 22% e të anketuarve nuk janë të njohur, ndërsa 7% e konfirmojnë. (Grafiku 47). Duke parë vendbanimin e të anketuarve, përqindja e të anketuarve nga zonat urbane (9%) është më e lartë dhe ata deklarojnë se vendi i tyre i punës ka një sistem për raportimin e ngacmimeve dhe dhunës seksuale, ndryshe nga ata që jetojnë në zonat rurale (4%).



Grafiku 47 – A ka vendi juaj i punës një sistem për raportimin e ngacmimeve seksuale dhe dhunës seksuale – %

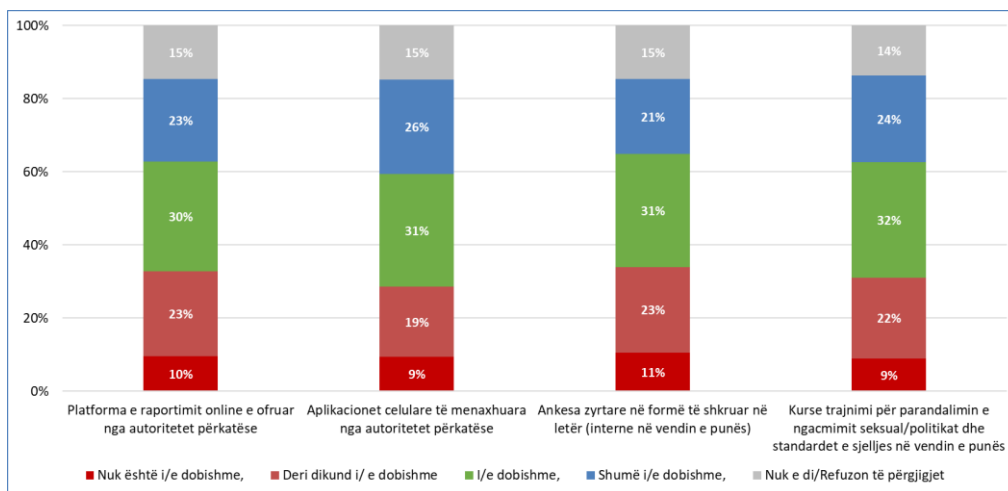
Aplikacionet celulare të menaxhuara nga autoritetet përkatëse do të ishin një mekanizëm i dobishëm (i dobishëm + shumë i dobishëm) për raportimin dhe parandalimin e ngacmimeve dhe dhunës seksuale në vendin e punës, por më shumë se gjysma e qytetarëve të anketuar (57%). 19% deklarojnë se do të ishte një mekanizëm disi i dobishëm, ndërsa për 9% nuk do të ishte i dobishëm.

Për më tepër, kurset e trajnimit për parandalimin e ngacmimit seksual/politikat dhe standardet e sjelljes në vendin e punës do të ishin një mekanizëm i dobishëm (i dobishëm + shumë i dobishëm)

për 55% të qytetarëve, për 22% do të ishte disi i dobishëm, ndërsa për 9% nuk do të ishte një mekanizëm i dobishëm.

Platforma e raportimit online e ofruar nga autoritetet përkatëse do të ishte një mekanizëm i dobishëm (i dobishëm + shumë i dobishëm) për 53% të të anketuarve, për 23% do të ishte disi i dobishëm, ndërsa për 10% nuk do të ishte një mekanizëm i dobishëm. Lidhur me këtë mekanizëm, dallime të konsiderueshme shfaqen në përgjigjet e marra nga burrat dhe gratë. Gjegjësisht, meshkujt (37%) janë më skeptikë (jo të dobishëm + disi të dobishëm) për dobinë e këtij mekanizmi në raport me femrat (29%).

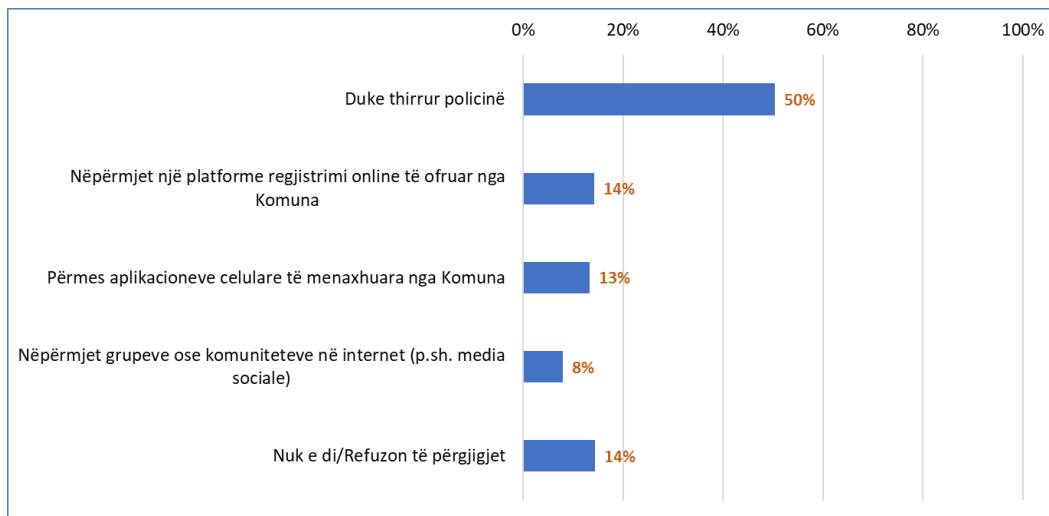
Një kundërshtim zyrtar në formë të shkruar në letër si mekanizëm do të ishte i dobishëm (i dobishëm + shumë i dobishëm) për 51% të të anketuarve, për 23% do të ishte një mekanizëm disi i dobishëm, ndërsa për 11% nuk do të ishte i dobishëm. (Grafiku 48).



Grafiku 48 – Sa të dobishëm do të jenë mekanizmat e mëposhtëm për raportimin dhe parandalimin e ngacmimeve dhe dhunës seksuale në vendin e punës – %

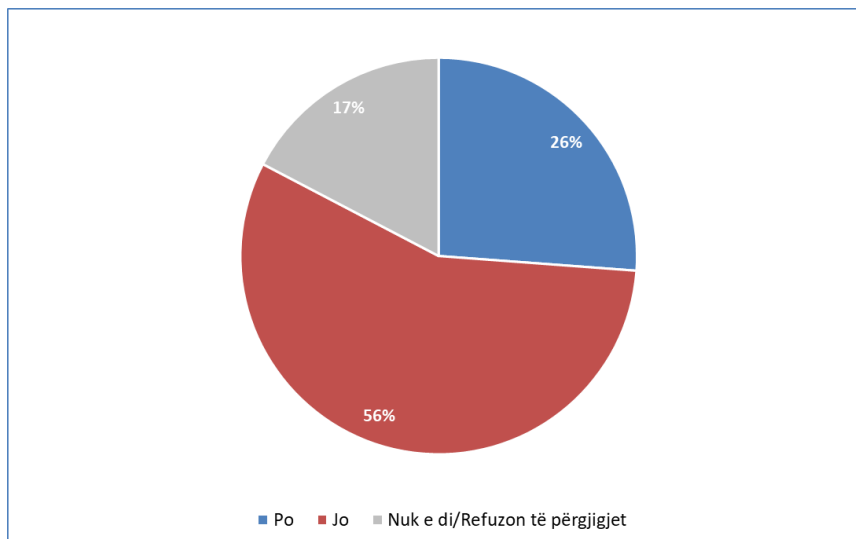
Gjysma e të anketuarve (50%), nëse vërejnë ndotje mjedisore, dëshirojnë ta denoncojnë duke telefonuar policinë, 14% e të anketuarve dëshirojnë të raportojnë përmes platformës së raportimit online të ofruar nga Komuna, 13% e tyre dëshirojnë të raportojnë nëpërmjet aplikacioneve celulare të drejtuara nga Komuna, dhe 8%, përmes grupeve apo komuniteteve online (Grafiku 49).

Sa i përket përkatësisë etnike të të anketuarve, të dhënat tregojnë një numër më të madh të shqiptarëve (56%) që dëshirojnë të raportojnë ndotjen e mjedisit në policinë, sesa maqedonasit (47%). Ndërsa qytetarët me përkatësi etnike maqedonase, më shumë se qytetarët e grupit etnik shqiptar, dëshirojnë të raportojnë përmes aplikacionit celular të drejtuar nga Komuna, si dhe përmes grupeve apo komuniteteve online. Përveç kësaj, duke parë rajonet statistikore, të anketuarit nga rajoni jugperëndimor preferojnë të raportojnë duke telefonuar policinë, ndryshe nga të anketuarit që jetojnë në rajone të tjera.



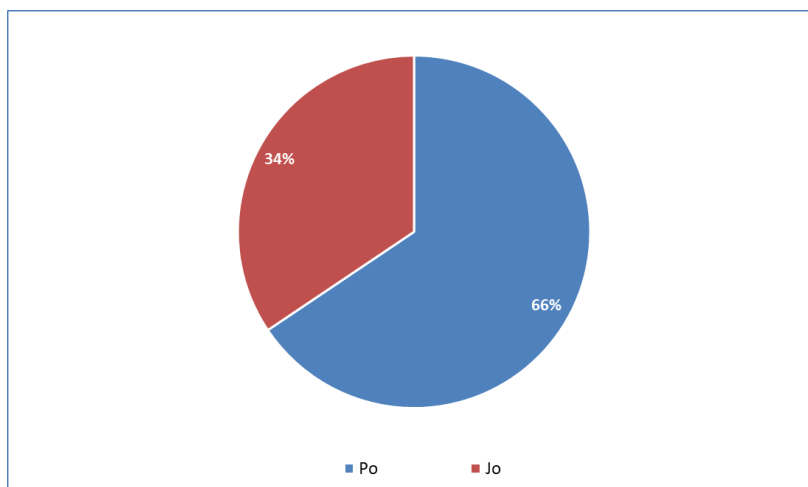
Grafiku 49 – Nëse vëreni ndotje mjedisore në lagjen tuaj, si dëshironi ta raportoni atë – %

Mbi gjysma e qytetarëve (56%) nuk do të ndiheshin rehat të bënë një kallëzim apo akuzë për korrupsion përmes një platforme online, ndërsa 26% e tyre do të ndiheshin rehat dhe 17% refuzonin të përgjigjeshin. Të anketuarit nga zonat urbane, në një përqindje më të lartë, deklarojnë se po, do të ndiheshin rehat (30%), për dallim nga të anketuarit që jetojnë në zonat rurale (20%). Ekziston gjithashtu një numër më i madh i të anketuarve me përkatësi etnike maqedonase që do të ndiheshin rehat (30%), për dallim nga të anketuarit nga grupi etnik shqiptar (21%) dhe të anketuarit nga grupet e tjera etnike (18%). (Grafiku 50).



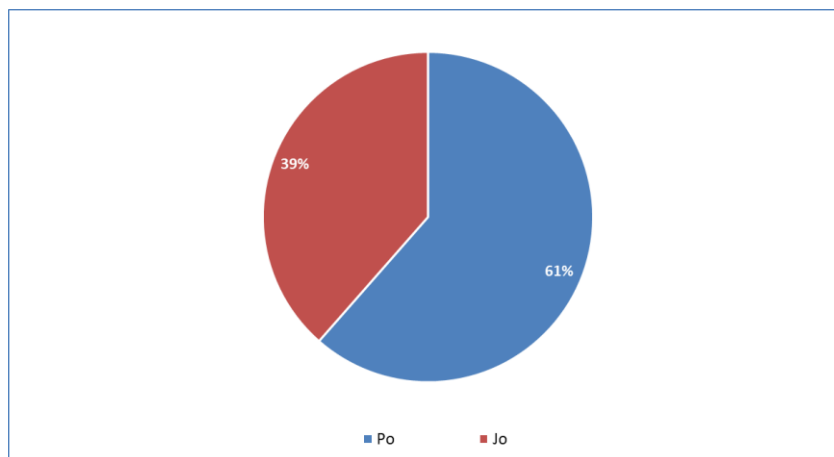
Grafiku 50 – A do të ndiheshit rehat për të paraqitur një ankesë ose akuzë për korrupsion nëpërmjet një platforme online- %

Lidhur me këtë, shumica e qytetarëve (66%) përgjigjen se po, do të shqetësoheshin nëse identiteti i tyre do të zbulohet pasi bëjnë ankesë apo akuzë për korrupsion në internet. Ndërsa, 34% e qytetarëve deklarojnë se nuk do të shqetësoheshin (Grafiku 51). Të dhënat tregojnë se të anketuarit nga grupi etnik maqedonas janë më të shqetësuar për këtë çështje (71%), për dallim nga të anketuarit nga grupi etnik shqiptar (50%).



Grafiku 51 – A jeni i shqetësuar se identiteti juaj mund të zbulohet nëse përdorni një platformë në internet për raportimin e korrupsionit - %

Kur u pyetën nëse të anketuarit do të ndiheshin më rehat të raportnin akuzat për korrupsion në mënyrë anonime dhe përmes sistemeve të siguruara (të koduara), shumica e tyre u përgjigjën pozitivisht (61%), domethënë po, do të ndiheshin më rehat (Grafiku 52). Nga ana tjetër, 39% e të anketuarve deklarojnë se nuk do të ndiheshin më rehat. Përsëri, në përqindje më të lartë janë maqedonasit, të cilët deklarojnë se kështu do të ndiheshin më rehat (65%), për dallim nga të anketuarit shqiptarë (55%).



Grafiku 52 – A do të ndiheshit më rehat në raportimin e akuzave për korrupsion në mënyrë anonime dhe përmes sistemeve të siguruara (të koduara) - %

5 Demografia

Të dhënat demografike të të anketuarve që kanë marrë pjesë në këtë sondazh, siç janë: gjinia, mosha, përkatësia etnike, vendbanimi, rajoni, arsimi, statusi i punës dhe të ardhurat personale mujore në familje, numri i anëtarëve dhe persona me aftësi të kufizuara në familje janë dhënë në Tabelën 13 më poshtë,

Variablat demografikë	Kategoritë e variablave demografike.	Nr.	%
		802	100,0%
Gjinia	Meshkuj	393	49,0%
	Femra	409	51,0%
Vendbanimi	Qytet	498	62,1%
	Fshat	304	37,9%
Përkatësia etnike. ¹	Maqedonas	506	63,2%
	Shqipëtar	207	25,8%
	Tjetër	88	11,0%
Kategoria e moshës	18-24 vjeç	81	10,1%
	25-34 vjeç	136	17,0%
	35-44 vjeç	136	17,0%
	45-54 vjeç	137	17,1%
	55-64 vjeç	136	17,0%
	65 vjeç e më shumë	176	21,9%
Rajoni	Vardarit	64	8,0%
	Lindor	72	9,0%
	Perëndimor	64	8,0%
	Juglindor	80	10,0%
	Pelagonisë	99	12,3%
	Pollog-ut	104	13,0%
	Verilindor	63	7,9%
	Shkup -it	256	31,9%
Arsimi	Arsimi fillor	186	23,2%
	Arsim i mesëm	417	52,0%
	Niveli i lartë i studimeve, Studimet pasuniversitare, Doktoratura	199	24,8%
Statusi i punës	I/ e papunë	80	10,0%
	I punësuar në sektorin publik	142	17,7%
	I punësuar në sektorin privat	250	31,2%
	Punoj herë pas here	20	2,5%
	Pensionist	198	24,7%
	Amvise	60	7,5%
	Nxënës, student	47	5,9%
Refuzon të përgjigjet/Pa përgjigje	5	0,6%	
Të ardhurat personale për tre muajt e fundit	Nuk fitova asgjë	88	11,0%
	Deri 15.000 denarë	74	9,2%
	15.001 denarë deri 21.000 denarë	82	10,2%
	21.001 denarë deri 27.000 denarë	145	18,1%
	27.001 denarë deri 35.000 denarë	114	14,2%

¹Pjesa etnike e mostrës është projektuar bazuar në të dhënat e Regjistrimit të Popullsisë 2021 për totalin e popullsisë rezidente, pa përfshirë personat për të cilët të dhënat janë marrë nga burime administrative.

Variablat demografikë	Kategoritë e variablave demografike.	Nr.	%
		802	100,0%
	35.001 denarë deri 41.000 denarë	56	7.0%
	Mbi 41.000 denarë	98	12.2%
Persona me aftësi të kufizuara në familje	Po	50	6.2%
	Jo	726	90.5%
	Nuk dua të ndaj informacionin	26	3.2%
Numri i anëtarëve të familjes	1	39	4.9%
	2	128	16.0%
	3	135	16.8%
	4	193	24.1%
	5	114	14.2%
	6	88	11.0%
	7	37	4.6%
	8	18	2.2%
	9	3	0.4%
	Refuzon të përgjigjet/Pa përgjigje	47	5.9%
Tokë e regjistruar	Po	267	33.3%
	Jo	510	63.6%
	Refuzon të përgjigjet/Pa përgjigje	25	3.1%
Llogari personale bankare	Po	708	88.3%
	Jo	84	10.5%
	Refuzon të përgjigjet/Pa përgjigje	10	1.2%
Statusi i banimit	Banesë/shtëpi private	698	87.0%
	Banesë/shtëpi me qera	23	2.9%
	Banesa/shtëpi pa pagesë (pa qera)	75	9.4%
	Strehim i përkohshëm (strehë kolektive, tendë, etj.)	0	0.0%
	Refuzon të përgjigjet/Pa përgjigje	6	0.7%

Tabela 14 - Demografia