ISTRAŽIVANJE O KORISNIČKOM ISKUSTVU PORTALA GOV.ME

Februar, 2024.

Finansira Evropska unija

Ministarstvo javne uprave

CEED CONSULTING

UNDP

Istraživanje o korisničkom iskustvu portala GOV. ME sproveo je *CEED Consulting doo*, u okviru projekta ,,E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19", koji finansira Evropska unija, a sprovodi UNDP u partnerstvu sa Ministarstvom javne uprave. Sadržaj ovog istraživanja isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije, Ministarstva javne uprave ili UNDP-a.

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

SADRŽAJ

1. UVOD 4
2. CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA 5
3. OCJENA PRISTUPAČNOSTI DOKUMENATA 8
4. REZULTATI KVANTITATIVNOG I KVALITATIVNOG ISTRAŽIVANJA 11
4.1. UPOTREBA 14
4.2. NAVIGACIJA 18
4.3. SADRŽAJ 20
4.4. IZGLED I DIZAJN 24
4.5. PRISTUPAČNOST I PERFORMANSE 25
4.6. DIGITALNA INKLUZIJA 28
4.7. NEKORISNICI PORTALA 30
4.8. DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA 31
5. ZAKLJUČCI 34
6. PREPORUKE 37
PRILOG 1. Anketa o zadovoljstvu korisnika Web stranica GOV.ME; građani/ke i kompanije 38
PRILOG 2. Vodič za fokus grupe 45

Lista tabela:

Tabela 1. Kategorije po tipu sadržaja dokumenta 5
Tabela 2. Struktura po regionu, polu i starosti 6
Tabela 3. Struktura ispitanika po regionu, sektoru i veličini kompanije 7

Lista grafika:

Grafik 1. Ocjena pristupačnosti, u % 10
Grafik 2. Format dokumenta, kriterijum 2, u % 10
Grafik 3. Ocjena pristupačnosti, po tipu sadržaja dokumenta (%) 11
Grafik 4. Učestalost posjećivanja Web portala Vlade Crne Gore – građani (%) 12
Grafik 5. Učestalost posjećivanja Web portala Vlade Crne Gore – kompanije (%) 13
Grafik 6. Posjećenost stranica Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%) 14
Grafik 7. Način pristupa Web portalu Crne Gore – građani/ke (%) 15

Grafik 8. Način pristupa Web portalu Crne Gore – kompanije (%) 15
Grafik 9. Brzina učitavanja stranica na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%) 16
Grafik 10. Zadovoljstvo korisničkim iskustvom na Web portalu Vlade Crne Gore – građani/ke (%) 17
Grafik 11. Zadovoljstvo korisničkim iskustvom na Web portalu Vlade Crne Gore – kompanije (%) 17
Grafik 12. Lakoća pronalaženja informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%) 18
Grafik 13. Lakoća pronalaženja informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani po polu (%) 18
Grafik 14. Upotreba pretrage na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%) 19
Grafik 15. Upotreba pretrage na Web portalu Vlade Crne Gore – građani po polu (%) 19
Grafik 16. Zadovoljstvo sadržajem dostupnim na Web portal Crne Gore – građani/ke (%) 21
Grafik 17. Zadovoljstvo sadržajem dostupnim na Web portal Crne Gore – kompanije (%) 21
Grafik 18. Ažurnost informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%) 22
Grafik 19. Ažurnost informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani po polu (%) 22
Grafik 20. Ocjena dizajna Web portala Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%) 24
Grafik 21. Izgled stranica na Web portalu Vlade Crne Gore – građani/ke i kompanije (%) 24
Grafik 22. Izgled stranica na Web portalu Vlade Crne Gore – građani/ke po polu (%) 25
Grafik 23. Ocjena pristupačnosti građana/ki po tipu dokumenta, u % 26
Grafik 24. Ocjena pristupačnosti kompanija po tipu dokumenta, u % 27
Grafik 25. Preporuka za Web portal Vlade Crne Gore – građani/ke (%) 27
Grafik 26. Preporuka za Web portal Vlade Crne Gore – biznisi (%) 27
Grafik 27. Pristupačnost stranica Web portala Vlade Crne Gore osobama sa invaliditetom – građani/ke i kompanije (%) 28
Grafik 28. Prilagođenost dokumenata Web portala Vlade Crne Gore osobama sa invaliditetom – građani/ke i kompanije (%) 28
Grafik 29. Razlozi nekorišćenja Web portala Vlade - građani/ke (%) 30
Grafik 30. Bolja promocija u svrhu povećanja vjerovatnoće korišćenja Web portala Vlade Crne Gore - građani/ke(%) 30
Grafik 31. Struktura ispitanika po regionu - građani (%) 31
Grafik 32. Struktura ispitanika po polu - građani/ke (%) 31
Grafik 33. Struktura ispitanika po starosti - građani/ke (%) 31
Grafik 34. Najveći stepen završenog obrazovanja - građani/ke (%) 32
Grafik 35. Struktura ispitanika po regionu – kompanije (%) 32
Grafik 36. Struktura ispitanika po polu – kompanije (%) 32
Grafik 37. Djelatnost kompanije (%) 33
Grafik 38. Struktura kompanija po veličini (%) 33
Grafik 39. Struktura kompanija po godini osnivanja (%) 33

1. UVOD

Istraživanje o korisničkom iskustvu portala GOV. ME sproveo je *CEED Consulting doo*, u okviru projekta ,,E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19", koji finansira Evropska unija, a sprovodi UNDP u partnerstvu sa Ministarstvom javne uprave.

Portal GOV.ME predstavlja glavni kanal komunikacije Vlade Crne Gore i omogućava pristup uslugama i informacijama koje nude Vlada i organi uprave. Obuhvata internet prezentaciju Vlade Crne Gore, predsjednika Vlade, potpredsjednika Vlade, ministarstava, kao i organa uprave u skladu sa Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave. Portal pruža informacije o aktivnostima Vlade Crne Gore, informacije o projektima, osnovne informacije o uslugama koje pružaju organi uprave, vodiče za pristup informacijama, pregled strateških dokumenata, zakonodavnog okvira i sl.

Ovo istraživanje ima za cilj poboljšati funkcionisanje institucionalne administracije, podizati svijest građana/ki i poslovnih subjekata o dostupnosti informacija o uslugama koje institucije pružaju, ispitati stepen zadovoljstva informacijama koje se mogu naći na portalu gov.me, kao i njegovim funkcionalnostima i dizajnom, te podsticati njihovo uključivanje u dalji razvoj portala. Cilj je i procijeniti pristupačnost dokumenata objavljenih na web stranicama GOV.ME.

Realizacija je sprovedena u tri faze. Prva faza odnosila se na ***desk istraživanje***, gdje je na uzorku od 500 dokumenata objavljenih na web stranici Vlade Crne Gore[1], ocijenjena pristupačnost objavljenih dokumenata. Drugu fazu činilo je ***kvantitativno istraživanje***, koje je imalo za cilj da utvrdi stepen zadovoljstva građana/ki i kompanija korišćenjem portala GOV.ME. Prvi dio kvantitativnog istraživanja sproveden je na uzorku od 1004 građana/ki u sva tri regiona i to: centralni region 48,3% (Podgorica, Nikšić, Cetinje, Danilovgrad, Tuzi, Golubovci), južni region 24,8% (Tivat, Budva, Ulcinj, Kotor, Herceg Novi, Bar) i sjeverni region 26,9% (Šavnik, Plužine, Petnjica, Gusinje, Žabljak, Andrijevica, Plav, Kolašin, Mojkovac, Rožaje, Berane, Pljevlja, Bijelo Polje). Drugi dio kvantitativnog istraživanja realizovan je na uzorku od 104 kompanije u centralnom, južnom i sjevernom regionu. Obuhvaćeni su sljedeći sektori: Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo; Prerađivačka industrija; Građevinarstvo; Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala; Saobraćaj i skladištenje; Usluge smještaja i ishrane; Informisanje i komunikacije; Poslovanje nekretninama; Stručne, naučne i tehničke djelatnosti; Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti; Umjetnost, zabava i rekreacija i Ostale uslužne djelatnosti. Kada je riječ o veličini kompanije, obuhvaćene su sljedeće kategorije: mikro preduzeća – do 10 zaposlenih (2,9%); mala preduzeća – od 10 do 49 zaposlenih (92,3%) i srednja preduzeća – od 50 do 249 zaposlenih (4,8%). Treća faza, ***kvalitativno istraživanje***, sprovedena je organizovanjem fokus grupa, sa ciljem da se dodatno preispitaju i procijene stavovi, motivi i mišljenja ispitanika/ca o korisničkom iskustvu. Organizovan je intervju sa osam fokus grupa sa sljedećim ciljnim grupama: mladi, starije osobe, osobe sa invaliditetom, stanovništvo u ruralnom području, početnici/ce u biznisu, žene preduzetnice, poljoprivredni proizvođači i zaposleni u javnom sektoru.

Rezultati ovog istraživanja treba da posluže kao osnov za buduće aktivnosti, kako bi se unaprijedilo korisničko iskustvo portala GOV.ME, ali i omogućio brži, jednostavniji i bezbjedniji pristup uslugama i informacijama koje nude Vlada i organi uprave.

[1] https://www.gov.me/biblioteka?sort=published_at

2. CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Za potrebe ,,Istraživanja o korisničkom iskustvu portala GOV.ME“ korišćeni su različiti istraživački metodi, kako bi se prikupili što kvalitetniji podaci i informacije od relevantnih zainteresovanih strana. Glavne istraživačke tehnike uključuju:

- Desk istraživanje;
- Kvantitativno istraživanje (direktni i online intervjui) i
- Kvalitativno istraživanje (fokus grupe).

Desk istraživanje je podrazumijevalo konsultovanje dostupnih sekundarnih izvora podataka koji su prikupljeni od strane CEED tima, a sadrže sve informacije relevantne za razumijevanje načina i sistema funkcionisanja web stanica GOV.ME. Ova aktivnost uključila je pregled svih stranica Vlade Crne Gore, predsjednika Vlade, potpredsjednika Vlade, ministarstava i drugih organa uprave, kao i pregled svih drugih dostupnih dokumenata i informacija kojima se uređuje sistem funkcionisanja ove web stranice. U okviru ovog dijela istraživanja ocjenjivana je pristupačnost dokumenata na uzorku od 500 dokumenata a na osnovu pet definisanih kriterijuma za procjenu. Kriterijumi na osnovu kojih je ocjenjivana pristupačnost su:

- K1. Da li se dokument može otvoriti?
- K2. U kom formatu je dokument sačuvan? (Slika/sken, PDF, Word, Excel, PPT, Ostalo)
- K3. Da li se dokument može preuzeti? (opcija download)
- K4. Da li se mogu djelovi dokumenta preuzimati/kopirati?
- K5. Da li se dokument može pretraživati? (opcija search)

Ukoliko dokument zadovoljava svih pet kriterijuma, ocijenjen je sa **u potpunosti pristupačan**. Ukoliko su zadovoljeni samo kriterijumi K1, K2 i K3, s tim da je u okviru kriterijuma K2 dokument sačuvan u PDF/ Word/Excel/PPT, ocijenjen je kao **djelimično pristupačan**, dok ukoliko dokument zadovoljava kriterijume K1, K2 i K3, a u okviru kriterijuma K2 je dokument sačuvan kao slika/sken, ili ne zadovoljava nijedan od ovih kriterijuma, ocijenjen je kao **nepristupačan**. Osim toga, za uzorak su birana dokumenta i po tipu sadržaja, podijeljena u 20 kategorija. U okviru svake kategorije otvarao se svaki drugi/treći dokument počev od najnovije objavljenih, a u tabeli u nastavku je dat pregled kategorija.

Tabela 1. Kategorije po tipu sadržaja dokumenta

NAZIVI KATEGORIJA	
Zakon	Konkurs
Predlog zakona	Oglas
Nacrt zakona	Odluka
Uredba	Rješenje
Pravilnik	Tender
Strategija	Ugovor
Akcioni plan/plan rada	Obrazac
Javni poziv	Informacija
Javni registri i javne evidencije	Zaključak
Izvještaj	Ostalo

Kvantitativno istraživanje sa građankama/ima i kompanijama sprovedeno je na reprezentativnom uzorku, na način da se osigura pouzdana analiza proporcionalne zastupljenosti svih navedenih kategorija. Prikupljanje podataka na terenu realizovano je tokom oktobra 2023. Za rad na terenu, angažovano je 19 anketara/ki na način da rade u svojim lokalnim sredinama. Kreirani su online upitnici koji su nudili pitanja otvorenog i zatvorenog tipa (primjerci upitnika dati su u prilogu). Ispitanicama/ima koji su obuhvaćeni istraživanjem je garantovana anonimnost, što je doprinijelo dobijanju iskrenijih i tačnijih podataka koji su obrađeni u ovom Izvještaju.

Kvantitativno istraživanje sa građanima realizovano je na uzorku od 1004 ispitanika/ca, i to 485 ispitanika/ca iz centralnog regiona, 270 ispitanika/ca iz sjevernog regiona i 249 ispitanika/ca iz južnog regiona. Kada je riječ o polnoj strukturi - anketirano je 505 muškaraca i 499 žena. Posmatrano po starosti ispitanika/ca, od 15 do 24 godine anketirano je 176 ispitanika/ca, od 25 do 34 godine 206 ispitanika/ca, od 35 do 44 godine 195 ispitanika/ca, od 45 do 54 godine 172 ispitanika/ca, od 55 do 64 godine 158 ispitanika/ca i 97 ispitanika/ca starijih od 65 godina.

Tabela 2. Struktura po regionu, polu i starosti

REGION		
Sjever	270	26,9%
Jug	249	24,8%
Centar	485	48,3%
POL		
Muški	505	50,3%
Ženski	499	49,7%
STAROST		
18-24	176	17,5%
25-34	206	20,5%
35-44	195	19,4%
45-54	172	17,1%
55-64	158	15,7%
65 ili više	97	9,7%

U okviru kvantitativnog istraživanja sa predstavnicima biznis zajednice anketirane su 104 kompanije i to: u centralnom regionu 43 kompanije (Nikšić, Podgorica, Tuzi); u sjevernom regionu 30 kompanija (Berane, Bijelo Polje, Rožaje, Kolašin, Pljevlja) i južnom regionu 31 kompanija (Bar, Budva, Herceg Novi, Kotor, Tivat). Iz sektora poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo anketirana je jedna kompanija. Iz sektora prerađivačke industrije anketirano je osam kompanija i 11 građevinskih kompanija. Iz sektora trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala anketirano je 28 kompanija, a iz sektora saobraćaj i skladištenje četiri kompanije. Anketirano je i 13 kompanija iz oblasti usluge smještaja i ishrane, šest kompanija iz oblasti informisanje i komunikacije kao i četiri kompanije u sektoru poslovanja nekretninama. U okviru sektora stručne, naučne i tehničke djelatnosti anketirano je 14 kompanija, šest kompanija iz oblasti administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti, a dvije kompanije u sektoru umjetnosti, zabave i rekreacije. Iz sektora ostalih uslužnih djelatnosti anketirano je sedam kompanija.

Kada je riječ o veličini kompanije po broju zaposlenih, od ukupnog broja anketiranih kompanija, tri kompanije su mikro preduzeća i imaju do 10 zaposlenih; 96 kompanija su mala preduzeća i imaju od 10 do 49 zaposlenih i pet kompanija su srednja preduzeća i broje od 50 do 249 zaposlenih.

Tabela 3. Struktura ispitanika po regionu, sektoru i veličini kompanije

REGION		
Sjeverni region	30	28,8%
Centralni region	43	41,4%
Južni region	31	29,8%
SEKTOR		
Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo	1	1,0%
Prerađivačka industrija	8	7,7%
Građevinarstvo	11	10,6%
Trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila i motocikala	28	26,9%
Saobraćaj i skladištenje	4	3,8%
Usluge smještaja i ishrane	13	12,5%
Informisanje i komunikacije	6	5,8%
Poslovanje nekretninama	4	3,8%
Stručne, naučne i tehničke djelatnosti	14	13,5%
Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti	6	5,8%
Umjetnost, zabava i rekreacija	2	1,9%
Ostale uslužne djelatnosti	7	6,7%
VELIČINA KOMPANIJE		
Mikro preduzeće	3	2.9%
Malo preduzeće	96	92.3%
Srednje preduzeće	5	4.8%

Unos kvantitativnih podataka urađen je u Microsoft Excel-u, a obrada podataka sa potrebnim logičkim kontrolama urađena je u SPSS programu (Statistički paket za društvene nauke koji služi za obradu i analizu podataka).

Kvalitativno istraživanje realizovano je kroz fokus grupe sa ciljem da se ispitaju i procijene stavovi, motivi i mišljenja ispitanika/ca o korisničkom iskustvu. Tokom novembra 2023, CEED Consulting je organizovao osam fokus grupa, i to sa: mladima; starijim osobama;, osobama sa invaliditetom (sa akcentom na osobe sa oštećenim vidom); građanima/kama koji žive u ruralnom području; početnicima/cama u biznisu, ženama u biznisu, poljoprivrednicima, proizvođačima i zaposlenima u javnom sektoru. Svaka od fokus grupa brojala je od pet do osam učesnika/ca, a iste su se izvodile u formi slobodnog razgovora o temama koje su bile definisane upitnikom, a na način da učesnicima/cama omogući lično izražavanje mišljenja o njihovim potrebama, korisničkom iskustvu, dostupnosti i upotrebljivosti, digitalnoj inkluziji, angažovanju, razvijenoj svijesti i potrebama za obukama i dodatnom promocijom, ali i da sagleda njihove predloge za unapređenje. Kroz fokus grupe ispitani su dodatno

nalazi dobijeni putem kvantitativnog istraživanja. U skladu sa ciljevima istraživanja, analitičari CEED Consulting tima izvršili su analizu svih prikupljenih podataka i pripremili zaključke i preporuke.

3. OCJENA PRISTUPAČNOSTI DOKUMENATA

Web stranice pod domenom GOV.ME pružaju informacije i usluge vezane za Vladu Crne Gore, javnu administraciju i različite agencije i institucije u Crnoj Gori. Oni služe kao digitalna kapija za građane/ke, preduzeća i sve zainteresovane za pristup informacijama i uslugama koje pruža Vlada. Ove web stranice obično nude širok spektar informacija, uključujući vijesti, politike, propise i kontakt podatke. Takođe pružaju online usluge kao što su obrasci za različite državne transakcije i aplikacije. Web stranice na domenu GOV.ME igraju važnu ulogu u promovisanju transparentnosti i odgovornosti u operacijama Vlade Crne Gore i organa državne uprave. Web stranice mogu omogućiti i pristup izvještajima, finansijskim podacima i drugim informacijama koje pomažu građanima da prate aktivnosti Vlade.

Generalni sekretarijat Vlade odgovoran je za objavljivanje informacija na potportalima Vlade Crne Gore, predsjednika Vlade i potpredsjednika Vlade i odgovoran je za tačnost i ažurnost objavljenog sadržaja. Za objavljivanje informacija iz svoje nadležnosti i za tačnost i ažurnost objavljenog sadržaja odgovorna su ministarstva u Vladi, kao i drugi organi uprave. Primarni jezik koji se koristi na ovim web stranicama je crnogorski, ali dio informacija dostupan je i na engleskom jeziku.

Ministarstvo javne uprave upravlja platformom portala GOV.ME i preduzima mjere za otklanjanje tehničkih ograničenja ili eventualnih grešaka na tehničkom nivou. Pored toga, resorno ministarstvo daje preporuke u vezi sa tehničkom opremljenošću sadržaja koji će biti objavljeni na portalu, kako bi sadržaj bio dostupan svim kategorijama društva, dostupan na oba pisma i pretraživ na internet pretraživačima.

Sva dokumenta koja se okače na web stranicama portala GOV.ME pohranjuju se u rubliku „Biblioteka“ na naslovnoj stranici portala GOV.ME https://www.gov.me/biblioteka. Dokumenta se mogu filtrirati po tipu sadržaja, po organizacionoj jedinici i po datumu. Dodatno, korišćenjem opcije „search“ biblioteka se može pretraživati po bilo kojoj riječi ili frazi, uz mogućnost prepoznavanja tipfelera, a rezultati pretrage se mogu sortirati i po relevantnosti – „najnovije“, „najtraženije“ i sl.

Slika 1. Izgled rublike 'Biblioteka' na web portalu GOV.ME https://www.gov.me/biblioteka

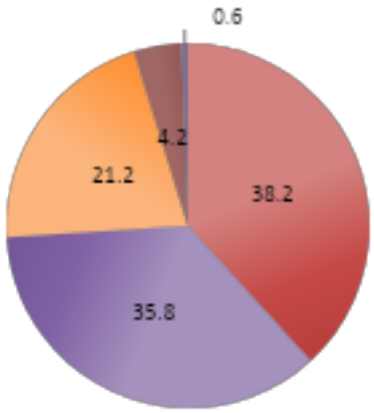
Sprovedeno desk istraživanje je pokazalo da, od ukupno 500 dokumenta, koja su korišćena kao reprezentativan uzorak, njih 61,8% ocijenjeno je u potpunosti pristupačnim za korisnike, dok je njih 38,2% ocijenjeno kao nepristupačno. Za ocjenu pristupačnosti koristilo se pet kriterijuma, a otvaran je svaki drugi ili treći dokument, po tipu sadržaja, počev od najnovije objavljenih dokumenata.

Kriterijum 1 imao je za cilj da pruži odgovor na pitanje: „Da li se dokument može otvoriti?“, a istraživanje je pokazalo da svi dokumenti koji su provjereni zadovoljavaju ovaj kriterijum. Takođe, svi dokumenti zadovoljavaju i *kriterijum 3*, „Da li se dokument može preuzeti (download)?“.

Kriterijum 2 odnosio se na format u kom je dokument sačuvan. Rezultati istraživanja pokazali su da 38,2% dokumenata sačuvano kao slika/sken i ne podržavaju opciju kopiranja/preuzimanja nekog dijela dokumenta (*kriterijum 4*) ili opciju pretrage dokumenta (search), odnosno *kriterijum 5*. Ovakvi dokumenti ocijenjeni su kao nepristupačni.

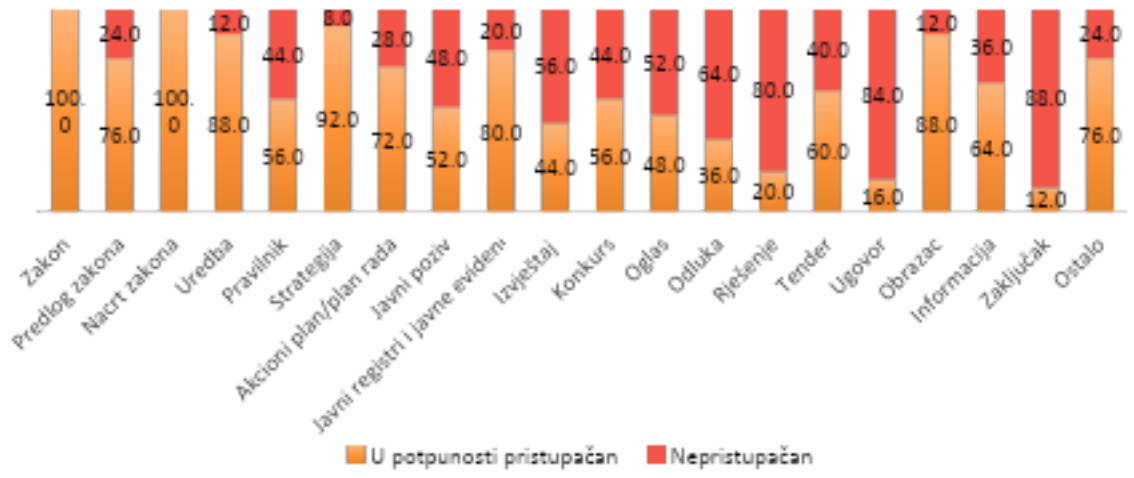
Dokumenta koja su u potpunosti pristupačna, 61,8%, najčešće su sačuvana u PDF formatu (35,8%), zatim u word formatu (21,2%) i u excel formatu (4,2%). Kao ZIP-ovan fajl objavljeno je 0,6% dokumenata, a najčešće je u pitanju tenderska dokumentacija sa više dokumenata, koja se u potpunosti može ocijeniti pristupačnom. Svi dokumenti koji su ocijenjeni kao pristupačni mogu se pretraživati ili se njihovi djelovi mogu kopirati/preuzimati.

Grafik 2. Format dokumenta, kriterijum 2, u %



Ako posmatramo pristupačnost po tipu sadržaja dokumenta, najviše nepristupačnih dokumenata, odnosno dokumenata koji su sačuvani u formi slike/sken, nalazi se u kategorijama „Zaključci“ 88,0%, „Ugovori“ 84,0% i „Rješenja“ 80,0%. Sa druge strane, svi Zakoni i Nacrti zakona koji su pregledani, objavljeni su u pristupačnom formatu, kao i većina Strategija (92,0%) i Obrazaca (88,0%).

Grafik 3. Ocjena pristupačnosti, po tipu sadržaja dokumenta (%)



4. REZULTATI KVANTITATIVNOG I KVALITATIVNOG ISTRAŽIVANJA

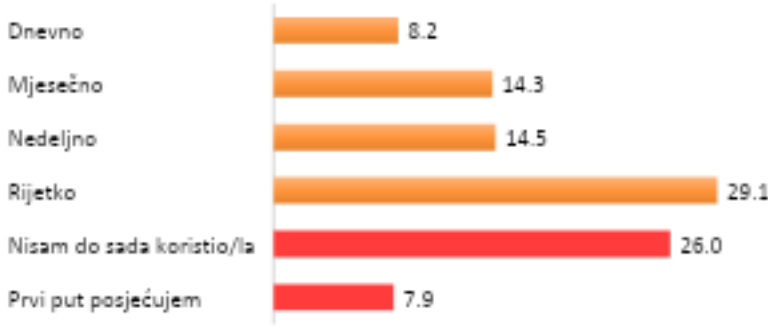
„Istraživanje o korisničkom iskustvu portala GOV.ME“ sprovedeno je na ukupnom uzorku od 1004 punoljetna građanina/ke i sa predstavnicama/ima 104 kompanije. Rezultati su pokazali da više od trećine građana/ki do sada nije koristilo ili prvi put koristi web portal GOV.ME. Većina građana/ki portal koriste rijetko (29,1%), dok je približno jednak procenat onih koji portal koriste na mjesečnom odnosno nedjeljnom nivou (14,3%; 14,5%). Svega 8,2% građana/ki navelo je da stranice koriste svakodnevno.

> *Ja sam neko ko svakodnevno koristi stranice Vlade. Na dnevnom nivou minimum dva puta uđem i koristim informacije neke od stranica zbog opisa svog posla. Kao neko ko ima oštećenje vida, zadovoljna sam portalom i iskreno bih voljela da su svi ostali portali na taj način prilagođeni.*

(fokus grupa sa osobama sa invaliditetom)

Posmatrano po regionima, svega 6,0% građana/ki iz južnih opština portal koristi svakodnevno, odnosno 13,7% nedjeljno, dok u centralnom regionu 68,3% građana/ki portal koristi dnevno a 52,7% na nedjeljnom nivou. Kada analiziramo posjetu stranicama prema polu, 60,9% dnevnih posjeta čine muškarci, dok žene čine 39,1%. Međutim, veći je procenat žena (58,2%) koje su se izjasnile da stranice koriste na nedjeljnom nivou.

Grafik 4. Učestalost posjećivanja Web portala Vlade Crne Gore – građani (%)



Regionalno posmatrano, u južnom regionu je najviše građana/ki koji nikada portal nijesu posjećivali ili ga posjećuju prvi put – 56,6%, u sjevernom regionu njih 34,8% a u centralnom regionu 21,6%. Ako posmatramo po tipu naselja, čak 46,1% ispitanika/ca iz ruralnih područja navelo je da ili prvi put koristi portal ili ga uopšte nijesu koristili. S druge strane, u urbanim područjima, procenat je nešto manji, ali i dalje značajan - 29,2%.

Nijesam dovoljno upoznat sa portalom Vlade. Kako držim pčele, povremeno posjećujem sajt Ministarstva poljoprivrede gdje se informišem o trenutnim aktivnostima i slično, ali rijetko.

Nijesam imao priliku, nijesam digitalno pismen.

(fokus grupa sa stanovništvom iz ruralnih područja)

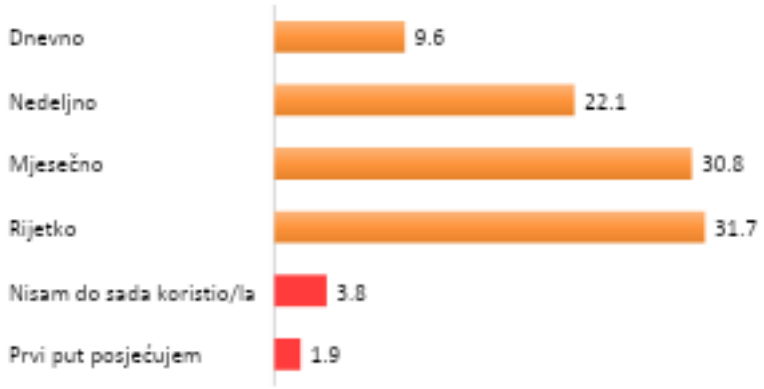
Web portal najmanje posjećuju građanke/i stariji od 55 godina – 42,4% građana/ki u dobi od 55 do 64 godine prvi put koristi web portal ili ga nikada nije posjećivalo, dok čak 57,7% građana/ki starijih od 65 godina nikada nije koristilo portal ili ga sada otvara po prvi put, što potvrđuju i učesnici/ce fokus grupe sa starijim osobama: „Kao već dugogodišnji penzioner, ne koristim web stranicu, isključivo se informišem preko TV.“ Dodatno, visok je procenat i mladih od 18 do 24 godine, koji ne posjećuju ovaj portal – 38,1%.

Sa druge strane, značajno je manji broj kompanija u odnosu na građane koje do sada nijesu koristile web portal Vlade Crne Gore, oko 5,0%. Ova razlika u upotrebi nije iznenađujuća, s obzirom na potrebu biznisa za češćim korišćenjem ovog portala u okviru poslovnih aktivnosti. Naime, kompanije često iz različitih razloga - bilo zbog pristupa informacijama ili obavljanja administrativnih poslova, intenzivnije koriste portal u odnosu na građane, što se može zaključiti i kroz kvalitativno istraživanje.

Naša djelatnost zahtijeva stalnu komunikaciju sa institucijama, tako da često koristimo stranicu za pretragu kontakata ili podataka.

(fokus grupa sa ženama u biznisu)

Grafik 5. Učestalost posjećivanja Web portala Vlade Crne Gore – kompanije (%)



Većina kompanija redovno posjećuje portal GOV.ME, pri čemu 30,8% ispitanika to čini na mjesečnom nivou, 22,1% na nedjeljnom, dok 9,6% pristupa portalu svakodnevno. Nasuprot tome, malo više od trećine predstavnika/ca navelo je da rijetko koristi stranice. Zanimljivo je napomenuti da su preduzeća koja do sada nisu koristila ovaj portal ili ga koriste prvi put uglavnom klasifikovana kao mala preduzeća, na šta ukazuju i predstavnici/ce početnika u biznisu: "Nismo imali priliku da koristimo Web stranice, planiramo i za naše preduzeće da otvorimo Web stranicu, ali nam je to za sad velika investicija."

Važno je istaći da su predstavnici poljoprivrednog sektora prilično upoznati sa web portalom Vlade Crne Gore i informacijama koje mogu pronaći na njemu. Često ga koriste, pogotovo stranice Ministarstva poljoprivrede, a njihova iskustva su različita.

- *Zadovoljan sam organizacijom sajta, pretragom i dostupnošću informacija.*

- *Koristio sam GOV.ME web stranice kako bih došao do informacija koje su mi bile potrebne. Moja iskustva nisu dobra jer ne mogu da pronađem to što tražim. Informacije koje sam tražio se odnose na javne pozive ili informacije koje se odnose na pojedine programe podrške sektoru poljoprivrede.*

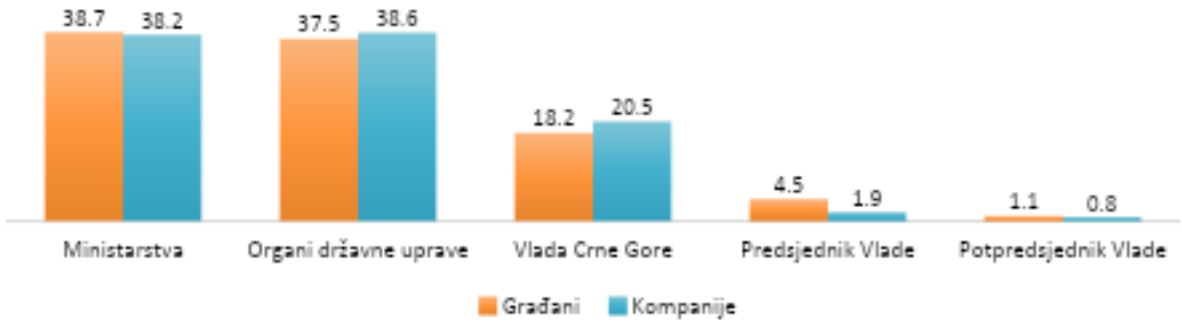
- *Važne su mi informacije oko subvencija ili javnih poziva Ministarstava ili IPARD Agencije, kao i informacije koje se odnose na izmjene zakonskih propisa kako bi na vrijeme reagovali sa predlozima. Međutim, veoma je teško doći do ovakvih informacija.*

(predstavnici fokus grupe sa poljoprivrednicima)

4.1. UPOTREBA

Najposjećenije stranice na Web portalu Vlade Crne Gore su stranice ministarstava i organa državne uprave, s tim što građani/ke učestalije posjećuju stranice ministarstava (38,7%). Sa druge strane, najveća zainteresovanost kompanija usmjerena je prema stranicama organa državne uprave (38,6%), a značajno je i pomenuti da kompanije takođe pokazuju značajan interes za aktivnosti same Vlade Crne Gore.

Grafik 6. Posjećenost stranica Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%)



Građani pokazuju izuzetno veliko interesovanje za informacije iz oblasti pravosuđa, tj najčešće posjećuju stranice ***Ministarstva pravde***. Visoka je i posjećenost stranica ***Ministarstva odbrane***, dok je interesovanje građana za stranicu ***Ministarstva finansija*** povezano sa ekonomskim pitanjima, budžetom, porezima i drugim finansijskim informacijama od značaja. Veliki broj građana posjećuje i stranice ***Ministarstva vanjskih poslova***, kao i stranice ***Ministarstva javne uprave*** na kojima mogu pronaći informacije o pitanjima javne uprave, administracije i efikasnog obavljanja državnih funkcija.

Sa druge strane, kompanije najviše posjećuju ***Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma***, što ukazuje na njihov poseban interes za ekonomske i turističke informacije, politike razvoja, investicija i turističkih resursa, a visok je procenat kompanija koje iskazuju interesovanje za informacijama koje pruža ***Ministastvo finansija***, vjerovatno zbog uticaja ekonomske politike na njihove poslovne aktivnosti. Kompanije često posjećuju stranicu ***Ministastva kapitalnih investicija*** što ukazuje na njihov interes za infrastrukturne projekte, investicije i druge velike državne projekte od kapitalnog značaja.

Velika je zainteresovanost kompanija za stranicu ***Ministarstva nauke i tehnološkog razvoja*** na kojima se mogu naći informacije o inovacijama, tehnološkim razvojem i istraživačkim projektima, a takođe, kompanije pokazuju interes i za pitanja ekologije, prostornog planiranja i urbanizma, tj. često posjećuju stranicu ***Ministarstva ekologije, prostornog planiranja i urbanizma***, što odražava njihovu osjetljivost na ekološka pitanja i održivi razvoj, i spremnost na nove koncepte poslovanja poput zelene ekonomije, plave ekonomije, cirkularne ekonomije i sl.

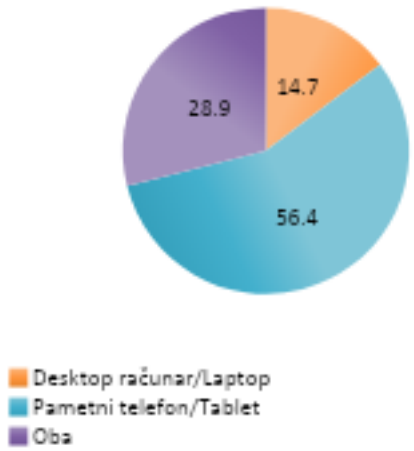
Kada su u pitanju organi državne uprave, prioriteti građana su raznoliki, od ekonomskih i administrativnih pitanja pa do pitanja vezanih za obrazovanje i statistiku. Visoko interesovanje građana za ***Upravu za katastar i državnu imovinu*** ukazuje na značajan fokus na pitanja vezana za katastar, zemljišnu administraciju i vlasništvo nad nekretninama, tj. zainteresovanost građana za informacije o svojim vlasničkim pravima, parcelaciji i sličnim pitanjima. Građani pokazuju veliko interesovanje za ***Upravu prihoda i carina***, što sugeriše na želju za razumijevanjem poreskih i carinskih procedura, i drugim sličnim pitanjima. Interesovanje za stranicu ***Uprave za kadrove*** od strane građana ukazuje na značajan fokus na pitanja zapošljavanja, informacije o konkursima za posao, kadrovima i administraciji ljudskih resursa u javnom sektoru. Česta pretraga informacija na stranici ***Uprave za inspekcijske poslove*** odražava njihovu zabrinutost za sprovođenje inspekcijskih nadzora, održavanje standarda i pridržavanje regulativa. Interesovanje za informacije na stranici ***Zavoda za školstvo*** ukazuje na važnost obrazovnih pitanja među građanima, a to može obuhvatiti interesovanje za obrazovne politike, informacije o školama, nastavnim programima i drugim aspektima sistema obrazovanja.

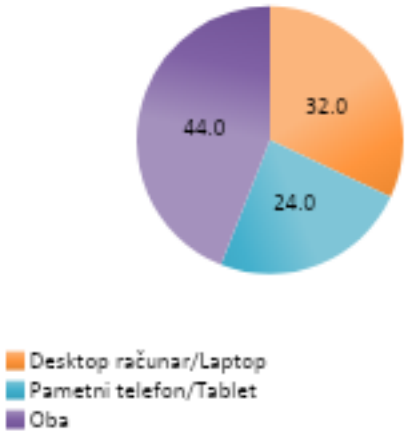
Detaljnija analiza o posjećenosti od strane kompanija za određene organe državne uprave pruža uvid u oblasti koje su posebno relevantne za poslovni sektor u Crnoj Gori i ukazuje na širok spektar interesa kompanija, od poreza i carina do javnih nabavki, katastra, statistike, zaštite životne sredine i inspekcijskih poslova. Kompanije najviše posjećuju stranicu ***Uprave prihoda i carina Crne Gore***, što ukazuje na njihov snažan interes za poreske i carinske aspekte poslovanja, tj. na važna pitanja i informacije sa ove stranice koja direktno utiču na njihovo poslovanje. Kompanije pokazuju interes za statističke informacije, odnosno stranicu ***Uprave za statistiku MONSTAT***, što ukazuje na potrebu za podacima o tržištu, demografiji, ekonomiji i drugim relevantnim informacijama koje im pomažu u donošenju poslovnih odluka.

Navedene stranice su u velikoj mjeri korišćene u vrijeme pandemije, što je značajno olakšalo poslovne aktivnosti potvrđeno je u okviru fokus grupe: „Web sajt se koristio tokom pregleda i pretrage važećih pravilnika, zakona o planiranju i izgradnji objekata, zakona vezanih za projektovanje i građenje složenih inženjerskih objekata, pravilnika o sadržaju tehničke dokumentacije i drugih važećih propisa srodnih disciplina.“

Grafik 7. Način pristupa Web portalu Crne Gore – građani/ke (%)

Grafik 8. Način pristupa Web portalu Crne Gore – kompanije (%)





Više od polovine ispitanika/ca, tačnije 56,4%, izjavilo je da obično pristupa stranicama Web portala Vlade Crne Gore putem pametnog telefona ili tableta, dok je 14,7% navelo da to čini putem desktop računara ili laptopa. U biznis sektoru, razlika je nešto manja, s obzirom da 32,0% kompanija pristupa portalu putem desktop računara ili laptopa, dok 24,0% njih koristi pametni telefon ili tablet u tu svrhu.

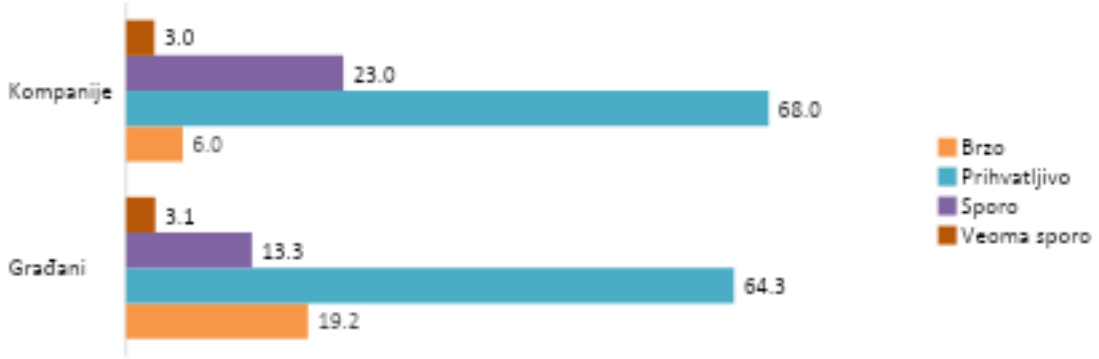
Brzina učitavanja stranica na Web portalu Vlade Crne Gore ocijenjena je kao "prihvatljiva" prema mišljenju 64,3% građana/ki i 68,0% kompanija, što ukazuje na relativno zadovoljavajuće iskustvo u smislu vremena potrebnog za učitavanje informacija. Međutim, kvalitativno istraživanje pokazalo je da predstavnici/ce biznis i javnog sektora, koji u prosjeku češće crpe informacije sa portala Vlade, navode da portal često nije u funkciji ili je dosta spor:

> *Često koristim portal gov.me, dosta je spor, često nije u funkciji, a podaci se ne ažuriraju svakodnevno.*
>
> (predstavnik fokus grupe sa javnom upravom)

> *Nailazili smo na poteškoće koje su bile u smislu nemogućnosti da se nađe važeći formular, obrazac. Takođe, informacije o tome koje ministarstvo je nadležno za izdavanje određenih licenci vezano za složenije inženjerske objekte nije jasno istaknuto. Obzirom da ima više vrsta složenih inženjerskih objekata, to bi trebalo jasnije istaknuti ili sortirati.*
>
> (predstavnica fokus grupe sa ženama u biznisu)

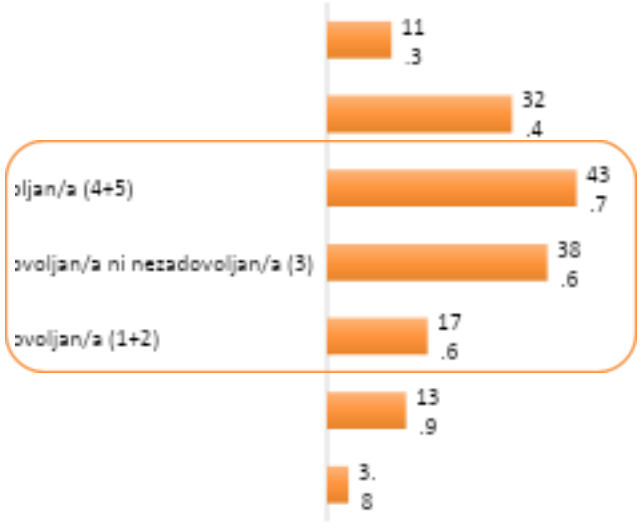
Treba takođe imati u vidu da korisnici imaju poteškoće sa otvaranjem linkova koji nisu dio glavnog portala, već su eksterni dodaci.

Grafik 9. Brzina učitavanja stranica na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%)

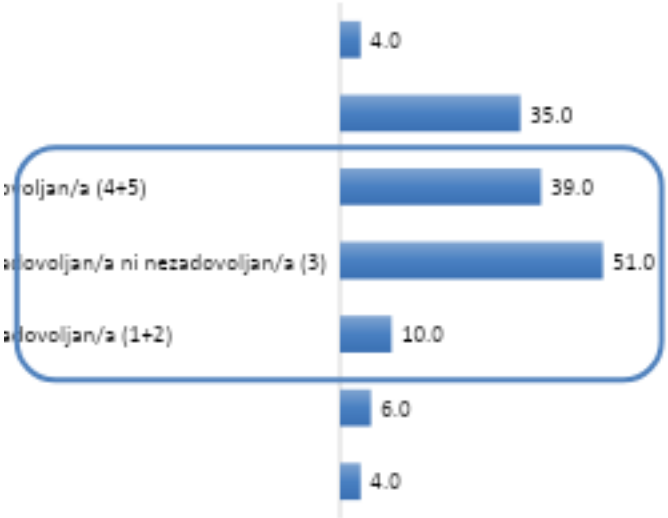


Na skali od 1 do 5, gdje ocjena 1 označava "veoma nezadovoljan" a ocjena 5 "veoma zadovoljan" građani/ke i biznisi izrazili su zadovoljstvo korisničkim iskustvom na Web portalu Vlade Crne Gore.

Grafik 10. Zadovoljstvo korisničkim iskustvom na Web portalu Vlade Crne Gore – građani/ke (%)



Grafik 11. Zadovoljstvo korisničkim iskustvom na Web portalu Vlade Crne Gore – kompanije (%)



Da su zadovoljni korisničkim iskustvom na web portalu Vlade Crne Gore navelo je 43,7% građana/ki, odnosno 39,0% kompanija. Interesantno je i da svaki drugi predstavnik/ca biznisa nije izrazio ni zadovoljstvo ni nezadovoljstvo. Negativna iskustva navodi 17,6% građana/ki odnosno 10,0% kompanija.

U okviru kvalitativnog istraživanja, pokazalo se da su korisnička iskustva različita, u zavisnosti od potreba samih korisnika/ca:

> *Da, koristila sam neke od stranica portala, pregledno je a tražene informacije sam lako pronašla.*
>
> (fokus grupa sa mladima)

> *Velike teškoće je napravio hakerski napad prošle godine, kao i česta obavještenja da sajtovi pojedinih institucija ne rade zbog tehničkih problema. Pojedine informacije se ne mogu provjeriti na web stranicama, već se i dalje pribavljaju slanjem zahtjeva putem pošte.*
>
> (fokus grupa sa zaposlenima u javnoj upravi)

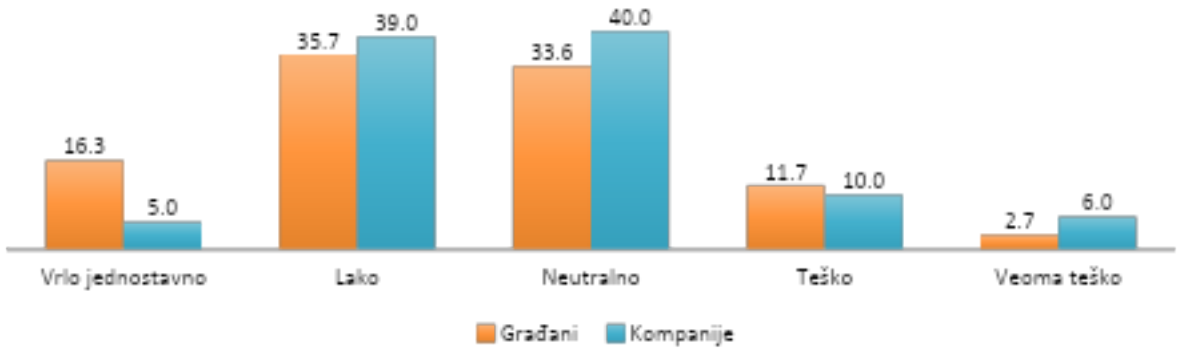
> *U okviru opcije pristupačnosti ima sjajnih stvari kao što su uvećanje stranice miša, kontrast, što meni najviše odgovara jer imam tu specifičnu dijagnozu i to najviše koristim. Uvećanje strelice miša, slova i kontrast su tri opcije koje najviše koristim. Preporučujem da se ove tri opcije svuda uvedu.*
>
> (fokus grupa sa osobama sa invaliditetom)

4.2. NAVIGACIJA

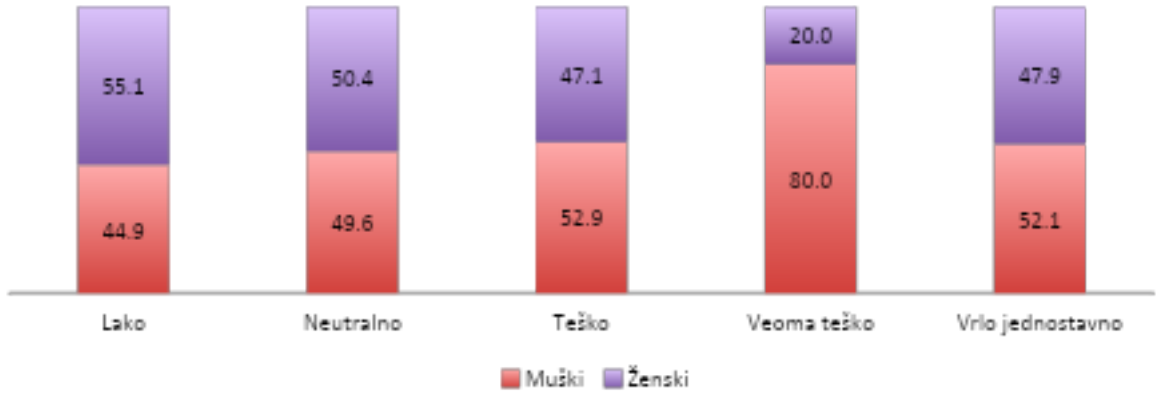
Analizom podataka na temu percepcije pristupa informacijama među građanima/kama, zaključujemo da 2,7%, smatra da je veoma teško pronaći potrebne informacije. Nasuprot tome, više od trećine ispitanika/ca, dijeli uvjerenje da su informacije lako dostupne, što ukazuje na relativno pozitivno mišljenje među građanima/kama o pristupačnosti informacija. Kada je riječ o kompanijama, većina ocjenjuje dostupnost informacija kao lako dostupne ili imaju neutralan stav. Ipak, vrijedi istaknuti da postoji manji dio, odnosno 6,0% anketiranih kompanija, koji smatra da su informacije veoma teško dostupne.

> *Nemam dobra iskustva jer ne mogu da nađem informacije koje su mi potrebne. Informacije koje tražim često nisu pregledno date, stalno moram da se vraćam na početne stranice koje se odnose na Vladu a ne na resorna ministarstva, nekada sajt veoma sporo radi, nije dobro povezan sa drugim institucijama koje su važne za sektor poljoprivrede, itd.*
>
> (predstavnik fokus grupe sa poljoprivrednicima)

Grafik 12. Lakoća pronalaženja informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%)

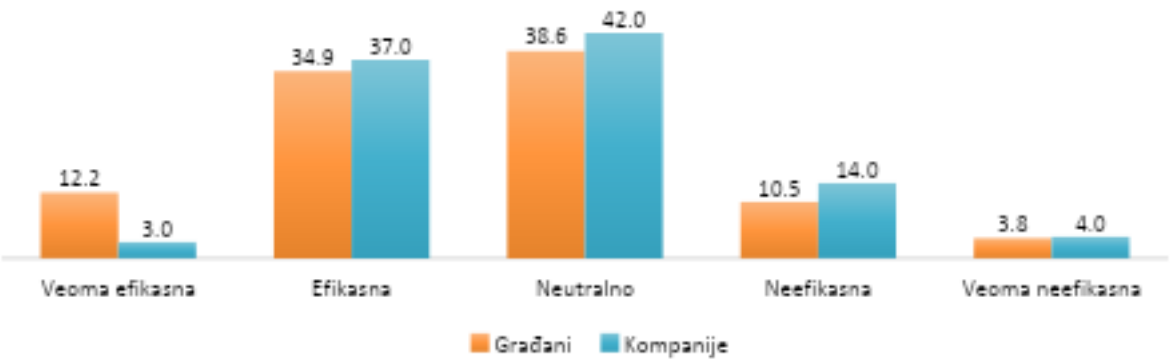


Grafik 13. Lakoća pronalaženja informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani po polu (%)

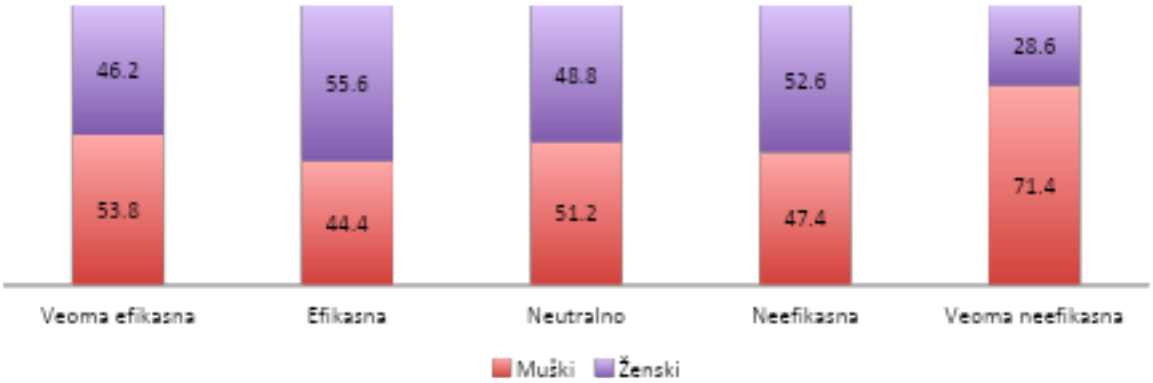


Među građanima/kama koji/e koriste pretrage na portalu, 34,9% smatra da je ona efikasna, dok 12,2% smatra da je pretraga veoma efikasna. Sa druge strane, 3,8%, smatra da je ova funkcija veoma neefikasna. Ako posmatramo građane po polu, većina žena (55,1%) smatra da je informacije na portalu lako pronaći, dok u kategoriji onih koji smatraju da je informacije tesko pronaći preovladavaju muskarci (80,0%). Posmatrano iz ugla biznis zajednice, najveći procenat, odnosno 42,0%, nema definisano mišljenje o efikasnosti funkcije pretrage. Da je ova funkcija efikasna smatra 37,0%, dok 18,0% ovu funkciju smatra neefikasnom ili veoma neefikasnom.

Grafik 14. Upotreba pretrage na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%)



Grafik 15. Upotreba pretrage na Web portalu Vlade Crne Gore – građani po polu (%)



Kada se analizira iskustvo građana/ki u vezi s navigacijom na stranicama Web portala Vlade Crne Gore, zapažanje je da većina, odnosno 76,4%, nema problema s navigacijom, dok 2,7% ispitanih navodi da su problemi sa navigacijom rijetki. Posmatrano po polu, da je upotreba funkcije pretrage efikasna smatra 55,6% žena, dok 71,4% muskaraca smatra da je ova funkcija veoma neefikasna. Međutim, među onima koji su ipak iskusili izazove u navigaciji (20,9%), istakli su različite razloge: pretraga na portalu bila spora, za pronalaženje dokumenta potrebno je upisati tačan naziv, imali poteškoća u pronalaženju određenih dokumenata, nepreglednost sajta, sajtovi organa državne uprave su zasebni, nijesu u sklopu web portala, i sl. Navedene razloge potvrđuje i učesnica fokus grupe sa mladima: „Ono što je čest problem, a koji je po mom mišljenju važan jesu neispravne mejl adrese i kontakti. Kada su informacije na sajtovima nepotpune, nedovoljno precizne ili zastarjele, a pritom ne postoji nijedan važeći kontakt izazovno je i otežano pristupiti potrebnim informacijama. Ono što još mogu naglasiti je da je potrebno upisati tačan naziv dokumenta koko bi ga sam pretraživač prepoznao.“

Sa sličnim problemima susretali su se i predstavnici/e biznisa. Naime, njih 81,6%, navodi nepreglednost sajta kao jedan od razloga njegove teže upotrebljivosti. Na sljedećem mjestu, prema mišljenju 11,2% anketiranih biznisa, kao razlog otežane upotrebe navodi se brzina sajta, kao i da pretraga zahtjeva tačan naziv dokumenta, dok je 6,1% kompanija navelo da se često dešava da pojedine stranice na portalu gov.me nijesu dostupne, što je kao iskustvo navela i učesnica fokus grupe sa ženama u biznisu: “Podaci često nijesu ažurirani, sve to može mnogo bolje“.

4.3. SADRŽAJ

Analizirajući zadovoljstvo korisnika/ca dostupnim sadržajem na Web portalu Vlade Crne Gore, uočavamo značajne razlike između građana/ki i kompanija. Kada je riječ o građanima/kama, čak 73,5% izražava zadovoljstvo i smatra da sadržaj na portalu zadovoljava njihove potrebe. Ovaj visoki procenat ukazuje na to da većina građana/ki smatra da portal uspješno pruža relevantne informacije i resurse koji odgovaraju njihovim očekivanjima:

> *Koristila sam portal, stranice su pregledne a informacije koje su mi trebale sam lako pronašla.*

(predstavnik fokus grupe sa mladima)

S druge strane, među kompanijama, zadovoljstvo sadržajem je značajno manje, s procentom od 42,0%, što ukazuje da kompanije jednim dijelom smatraju da web portal Vlade Crne Gore nije adekvatan izvor informacija za njihove specifične potrebe ili da postoje određeni nedostaci u pružanju informacija relevantnih za poslovanje.

> *Zakoni i pravilnici nisu hronološki organizovani, pretragom se javlja dokument koji odgovara često unešenim podacima, ali korisnik često nije siguran da li je to posljednja verzija dokumenta, da li je bilo izmjena i dopuna. Takođe, na sajtu postoje obrasci i formulari koji prate određena podnošenja zahtjeva, a koji nisu važeći, jer je u međuvremenu došlo do izmjena u organizaciji Ministarstava, itd.*

(predstavnica fokus grupe sa ženama u biznisu)

Važno je istaći da je kod kompanija značajno manji procenat onih koje su ocijenile svoje zadovoljstvo najvećom ocjenom (5 - vrlo zadovoljan), svega 3,0%. Ovo ukazuje na to da, iako neke kompanije možda imaju pozitivno iskustvo, veći broj njih nije potpuno zadovoljan pruženim sadržajem. Takođe, veći broj kompanija ocijenio je iskustvo kao nezadovoljavajuće (ocjenom 2), u odnosu na građane/ke (24,0% kompanija naspram 10,4% građana/ki). U strukturi uzorka, važno je napomenuti da nije bilo kompanija koje su dale ocjenu "veoma nezadovoljan".

Grafik 16. Zadovoljstvo sadržajem dostupnim na Web portal Crne Gore – građani/ke (%)

Grafik 17. Zadovoljstvo sadržajem dostupnim na Web portal Crne Gore – kompanije (%)

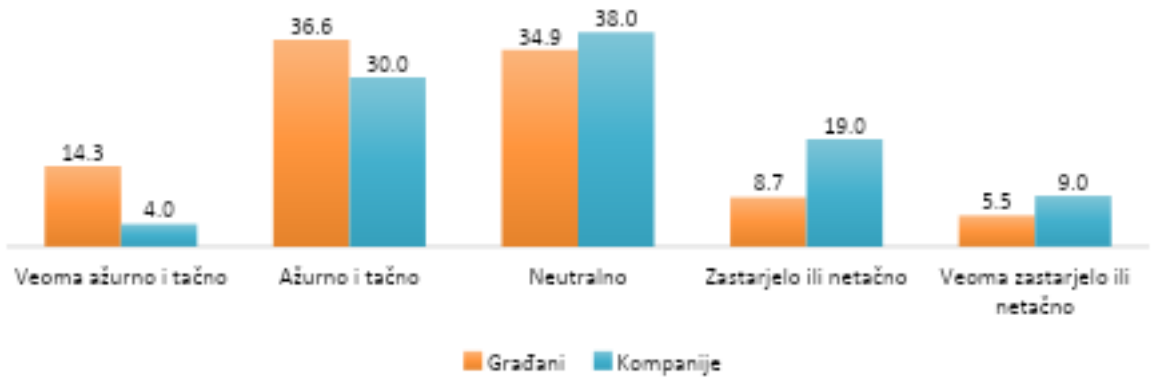
Više od trećine ispitanih građana/ki (36,6%) smatra da su informacije na Web portalu Vlade Crne Gore ažurne i tačne, dok je kod anketiranih kompanija taj procenat 30,0%. Procenat ispitanika/ca koji smatraju da su dostupne informacije veoma zastarjele ili netačne i u jednoj i u drugoj kategoriji manji je od 10,0%, dok 8,7% građana/ki smatra da su informacije zastarjele ili netačne, odnosno 19% predstavnika biznis zajednice. Ako posmatramo odgovore građana/ki po polu, mišljenje da su informacije veoma ažurne i tačne zastupljenije je kod žena (51,8%) dok, sa druge strane 60,9% muškaraca smatra da su informacije veoma zastarjele ili netačne. Ipak, ukupne ocjene o ažurnosti informacija kod kompanija su niže u odnosu na građane/ke, što ukazuje na potrebu za poboljšanjem u pogledu informacione relevantnosti i aktuelnosti za poslovni sektor.

> *Informacije o tome koje ministarstvo je nadležno za izdavanje licenci vezano za složene inženjerske objekte nije jasno istaknuto. S obzirom na to da ima više vrsta složenih inženjerskih objekata, to bi trebalo jasnije istaknuti ili sortirati.*
>
> (predstavnica fokus grupe sa ženama u biznisu)

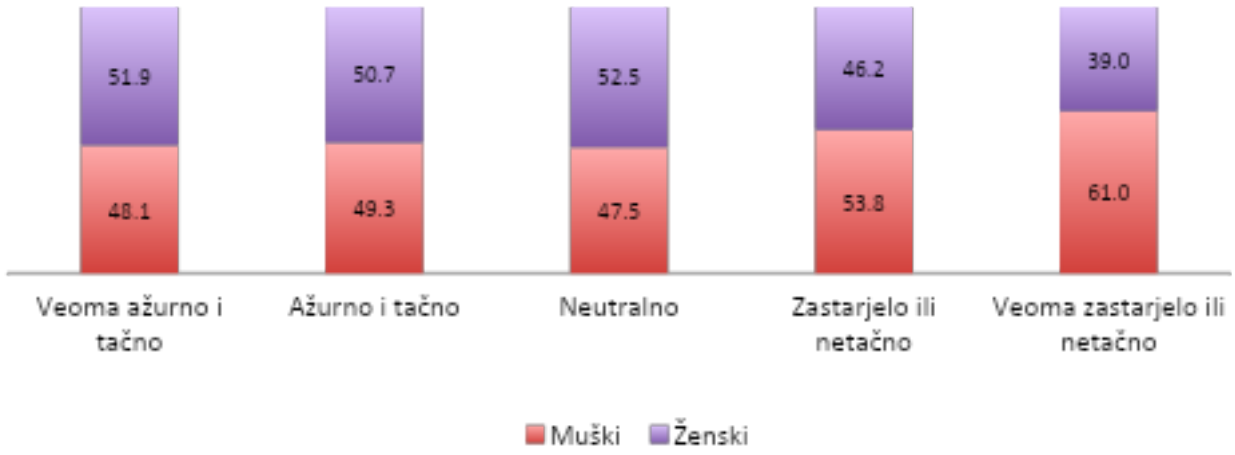
> *Informacije vezane za kontakt telefone nijesu ažurirane, često se desi da se niko ne javlja na navedeni kontakt. Postoje nedostaci, jer nekih kontakta uopšte i nema posebno predstavnika direktorata u ministarstvima i službenika koji tamo rade.*

> *Informacije koje se nalaze na sajtu su često nisu ažurirane ili je potrebno upisati tačan naziv dokumenta kako bi se pronašao.*
>
> (predstavnici fokus grupe sa mladima)

Grafik 18. Ažurnost informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%)



Grafik 19. Ažurnost informacija na Web portalu Vlade Crne Gore – građani po polu (%)



Građani/ke su izrazili raznovrsne i korisne prijedloge za poboljšanje dodatnih funkcija i informacija na web portalu Vlade Crne Gore, što je dodatno potvrđeno i kroz fokus grupe sa građanima/kama. Detaljniji pregled njihovih prijedloga dat je u nastavku:

- ***Pravovremeno ažuriranje informacija i tačnost podataka*** – naglašena je važnost redovnog ažuriranja informacija kako bi portal pružao aktuelne i tačne podatke (kontakt podaci, lokacije ustanova i dr).
- ***Dodavanje dodatnih funkcionalnih cjelina*** - prijedlog uključuje dodatno unapređenje sajta kroz dodavanje novih funkcija i poboljšanje dizajna, što bi doprinijelo boljem korisničkom iskustvu (online/live chat, gov.me aplikacija za telefone, jasno opisane fotografije kroz čitač za osobe sa oštećenim vidom, interaktivni vodiči, tutorijali, online obuke i sl).
- ***Više informacija o različitim oblastima***- Građani/ke izražavaju potrebu za više informacija o ekonomiji, poljoprivredi, šumarstvu, prosvjeti, sportu, te informacije prilagođene penzionerima.
- ***Lako dostupan spisak ministarstava i organa državne uprave*** - Prijedlog uključuje jasan i vidljiv spisak ministarstava i organa državne uprave kako bi korisnici lakše pristupali njihovim sajtovima i informacijama koje mogu na njima pronaći.
- ***Transparentniji propisi i procedure*** - Prijedlog za veću transparentnost propisa i njihovih procedura ukazuje na potrebu za jasnim i lako razumljivim informacijama.

- ***Veća samostalnost stranica ministarstava i organa državne uprave*** - Građani/ke predlažu veću samostalnost stranica ministarstava i organa državne uprave u odnosu na stranicu Vlade kako bi korisnici mogli brže i efikasnije pristupati specifičnim informacijama.
- ***Obezbijediti mogućnost otvaranja sve dostupne dokumentacije*** - Prijedlog za pružanje mogućnosti otvaranja sve dostupne dokumentacije ukazuje na probleme da pojedine dokumente nije moguće otvoriti te dodatno naglašava potrebu za transparentnošću informacija.

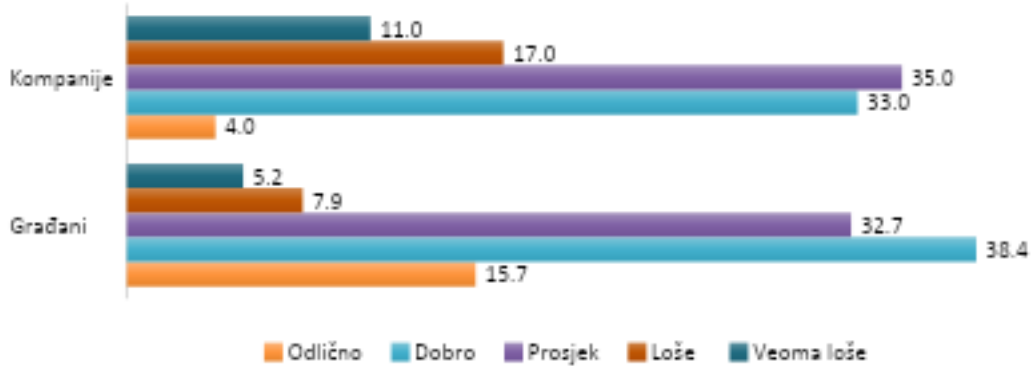
Takođe, predstavnici/e biznis zajednice su iznijeli konkretne prijedloge za unapređenje Web portala Vlade Crne Gore, što je potvrđeno i kroz fokus grupe sa predstavnicima kompanija. Slijedi detaljniji prikaz njihovih predloga:

- ***Jasno istaknut kalendar sa datumima donošenja zakona i pravilnika*** - Biznisi traže jasno istaknute datume donošenja i usvajanja pravilnika i zakona, s posebnim isticanjem razlika u odnosu na prethodne zakone i pravilnike. Ovo bi doprinijelo boljem razumijevanju i praćenju promjena.
- ***Više informacija o različitim sektorima*** - Biznisi izražavaju potrebu za više informacija o planovima i programima Vlade u oblasti unapređenja poslovanja mikro i malih pravnih lica, kao i informacijama vezanim za obrazovanje, ženama u biznisu, poljoprivrednicma, i drugo, što će im pomoći u boljem planiranju i organizaciji.
- ***Dodatno unapređenje sajta*** - Prijedlog uključuje i dodatna unapređenja sajta putem dodavanja novih funkcija i poboljšanja dizajna, što bi povećalo korisničko iskustvo i olakšalo pristup informacijama (online/live chat, gov.me aplikacija za telefone, jasno opisane fotografije kroz čitač za osobe sa oštećenim vidom, interaktivni vodiči, tutorijali, online obuke i sl).
- ***Objava dokumenata u dva formata*** – Prijedlog je da, ukoliko postoji zakonska obaveza objave dokumenta u skeniranoj verziji zbog pečata i potpisa, pa se isti objavljuje kao skenirana slika, isti dokument objavi i u prilagođenom PDF ili word formatu bez pečata i potpisa.
- ***Bolja pretraga i preglednost sajta -*** Biznisi traže poboljšanje funkcionalnosti pretrage kako bi lakše pronašli specifične informacije. Takođe, naglašavaju potrebu za većom preglednošću sajta.
- ***Ažurirane i tačne informacije*** - Biznisi su istakli potrebu za ažuriranim i tačnijim informacijama, posebno u vezi s kontaktima, telefonima, mejlovima i lokacijama. Ovo poboljšava komunikaciju i omogućava lakši kontakt s relevantnim organima.

4.4. IZGLED I DIZAJN

Ocjenjujući dizajn Web portala, 32,7% građana/ki ga je ocijenilo kao prosječan, a 38,4% građana/ki smatra da je dizajn portala dobar, a slična je situacija i sa stanovišta biznisa, 35,0% dizajn portala ocjenjuje kao prosječan, a 33,0% kao dobar. Oko 15,7% građana/ki i 4,0% kompanija smatra da je dizajn portala odličan, dok 5,2% građana/ki i 11,0% kompanija smatra da je dizajn portala veoma loš.

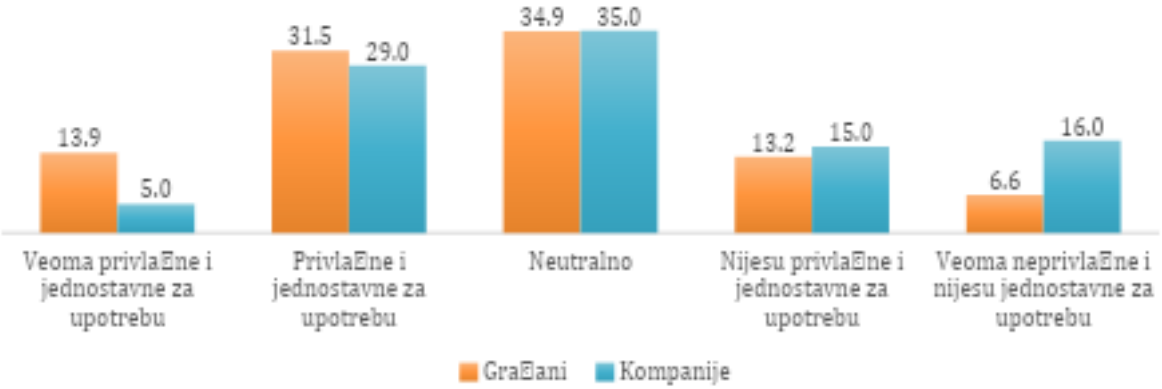
Grafik 20. Ocjena dizajna Web portala Vlade Crne Gore – građani i kompanije (%)



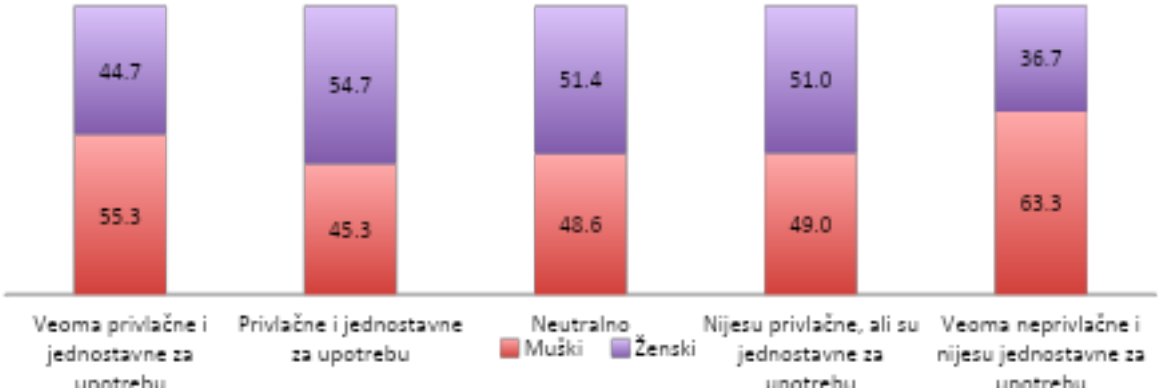
Da su stranice na Web portalu Vlade Crne Gore vizuelno privlačne i jednostavne za upotrebu smatra 31,5% građana/ki, odnosno 29,0% kompanija, dok 6,6% građana/ki i 16,0% kompanija vjeruje da su veoma neprivlačne i da nijesu jednostavne za upotrebu. Posmatrano po polu, Veliki procenat žena (54,7%) ocijenilo je izgled i dizajn privlačnim i jednostavnim za upotrebu, dok je 63,3% muskaraca izgled ili dizajn ocijenilo kao veoma neprivlačan i nije jednostavan za upotrebu.

Sa druge strane, 13,9% građana/ki i 5,0% kompanija ocijenile su izgled stranica na web portal kao veoma privlačan i jednostavan za upotrebu.

Grafik 21. Izgled stranica na Web portalu Vlade Crne Gore – građani/ke i kompanije (%)



Grafik 22. Izgled stranica na Web portalu Vlade Crne Gore – građani/ke po polu (%)



4.5. PRISTUPAČNOST I PERFORMANSE

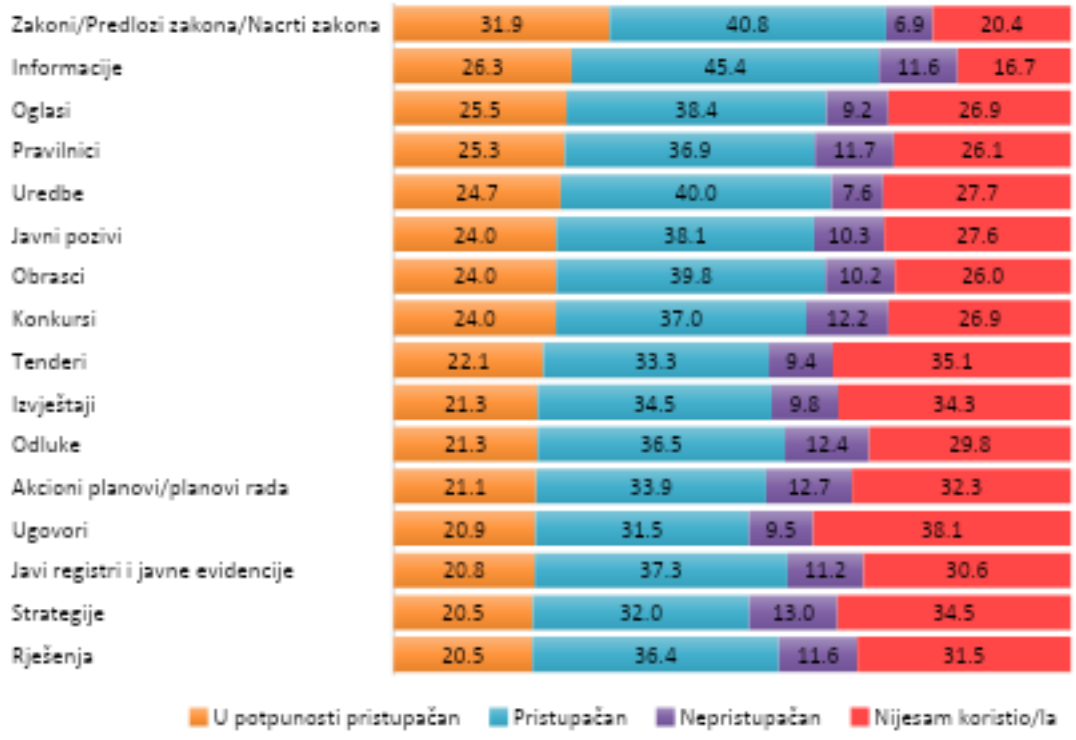
Analizirajući percepciju građana/ki o pristupačnosti različitih dokumenata na portalu Vlade Crne Gore, 31,9% smatra da su zakoni, predlozi i nacrti zakona tehnički najpristupačniji, dok njih 40,8% uopšteno ocjenjuje ove dokumente kao pristupačne među svim sadržajima objavljenim na portalu GOV.ME. Informacije su takođe visoko ocijenjene u smislu potpune pristupačnosti (26,3%), dok svaki četvrti ispitanik/ca smatra da oglasi i pravilnici isto pripadaju kategoriji "u potpunosti pristupačnih" dokumenata.

Sa druge strane, akcioni planovi i planovi rada (12,7%), odluke (12,4%) i konkursi (12,2%) najčešće su ocijenjeni kao nepristupačni. Većina građana/ki navodi da u posljednjih godinu dana nisu otvarali ugovore (38,1%), tendere (35,1%), strategije (34,5%) i izvještaje (34,3%).

> *Ja fokus najviše stavljam na javne pozive kako za konkurse, tako i za javne rasprave. Moje iskustvo je da se uglavnom objavljuju nepristupačni dokumenti, tj. skenirana slika. Npr. nedavno su objavili Odluku konkursa o podršci javnim organizacijama za oblast reforme javne uprave koja je bila u nepristupačnom formatu.*

(predstavnik fokus grupe sa osobama sa invaliditetom)

Grafik 23. Ocjena pristupačnosti građana/ki po tipu dokumenta, u %



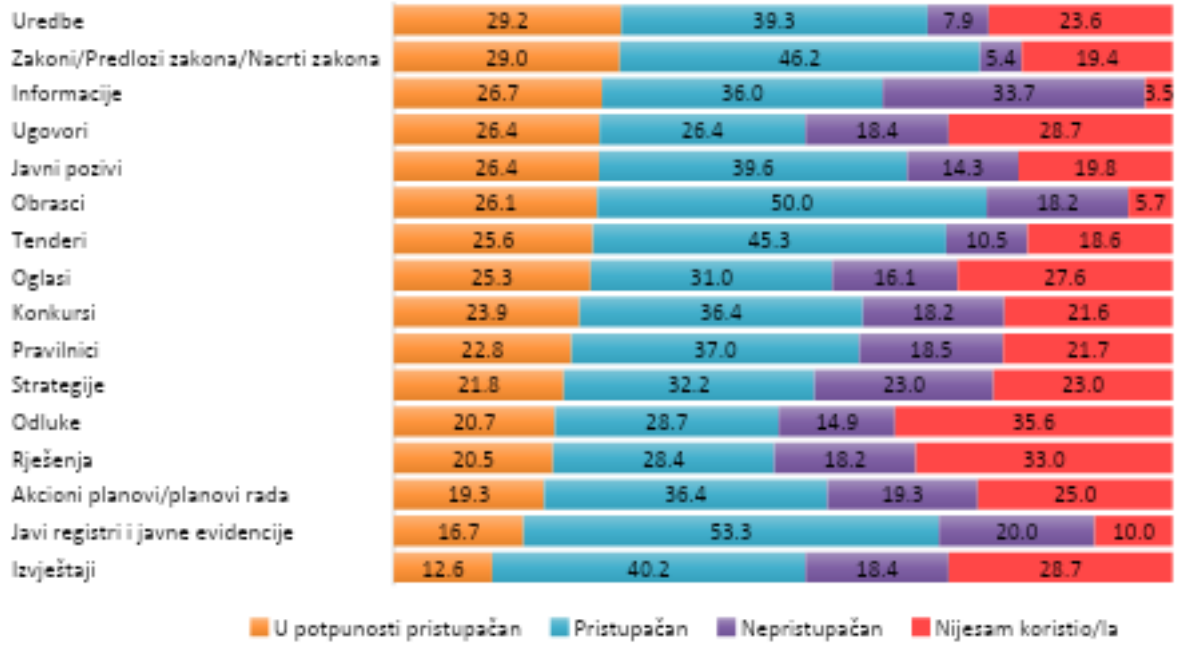
Kada je riječ o percepciji kompanija o pristupačnosti različitih dokumenata na portalu Vlade Crne Gore, kompanije smatraju da su uredbe (29,2%) i zakoni, predlozi i nacrti zakona (29,0%) u najvećem postotku potpuno pristupačni. Javni registri, javne evidencije i obrasci također se smatraju pristupačnima, što je navelo 53,3% i 50,0% predstavnika biznisa, redom.

Nasuprot tome, informacije (33,7%) i strategije (23,0%) najviše su ocijenjene kao nepristupačne. U prethodnih godinu dana, značajan postotak kompanija nije koristio određene vrste dokumenata, uključujući odluke (35,6%), rješenja (33,0%), izvještaji (28,7%) i oglasi (27,6%).

> *Najčešće tražimo nove mjere i programe podrške, kao i informacije o sajmovima, društvenim dešavanjima i slično, ali je dokumentacija koju preuzimamo često nepristupačna.*

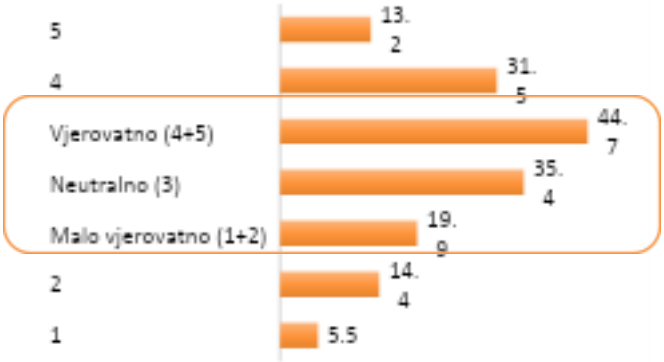
(fokus grupa sa početnicima u biznisu)

Grafik 24. Ocjena pristupačnosti kompanija po tipu dokumenta, u %

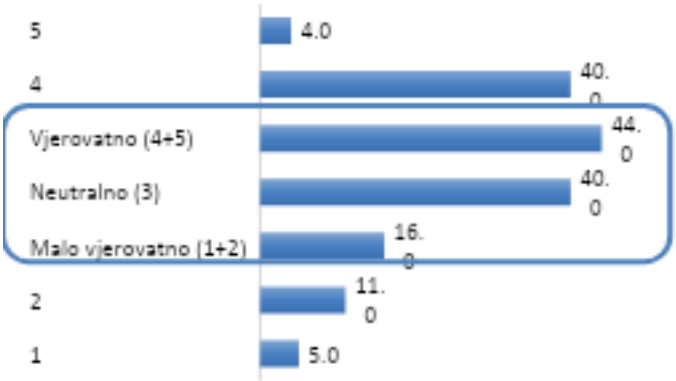


Većina građana/ki, 76,7%, je izjavila da nikada nije poslala povratne informacije ili predloge za poboljšanje lokacija na Web portalu Vlade Crne Gore, dok je kod biznisa ovaj procenat još veći i iznosi 97,0%. Skoro polovina i građana/ki i kompanija navelo je da je velika vjerovatnoća da će web portal Vlade Crne Gore preporučiti drugima za pristup informacijama, dok je oko 20,0% građana/ki odnosno 16,0% kompanija reklo da je mala vjerovatnoća da će portal Vlade preporučiti.

Grafik 25. Preporuka za Web portal Vlade Crne Gore – građani/ke (%)



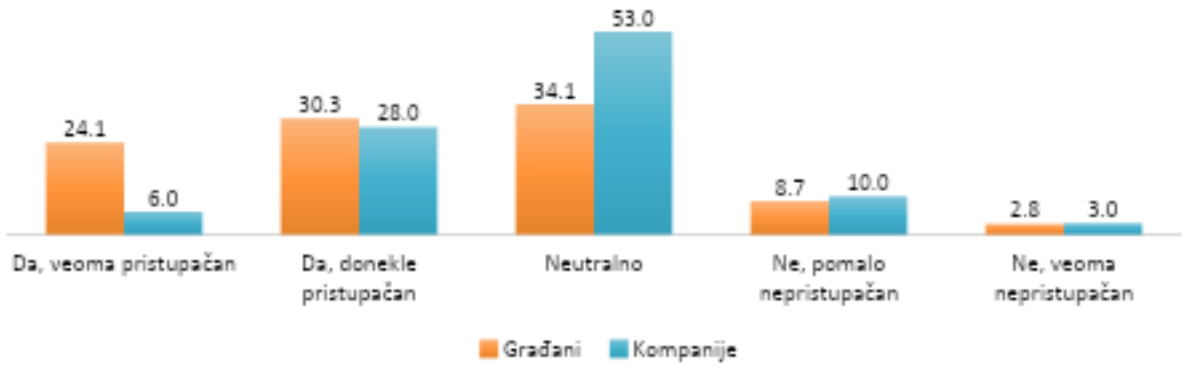
Grafik 26. Preporuka za Web portal Vlade Crne Gore – biznisi (%)



4.6. DIGITALNA INKLUZIJA

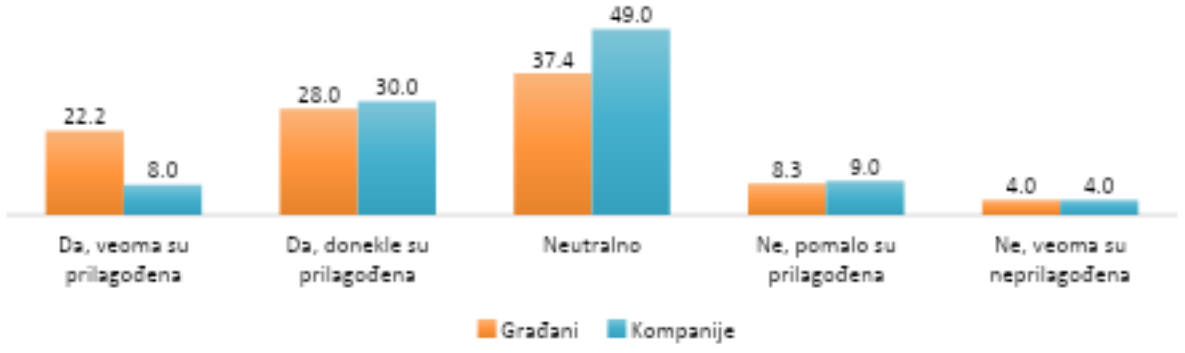
Kada se govori o pristupačnosti stranica Web portala Vlade Crne Gore za osobe s invaliditetom, veći dio građana/ki (34,1%) nije izrazio jasno definisan stav; 30,3% smatra da su stranice djelimično pristupačne osobama s invaliditetom, dok 24,1% vjeruje da su veoma pristupačne. U poslovnom sektoru, 28,0% kompanija smatra da su stranice donekle pristupačne, dok 10,0% njih ocjenjuje stranice portala kao djelimično nepristupačne osobama s invaliditetom.

Grafik 27. Pristupačnost stranica Web portala Vlade Crne Gore osobama sa invaliditetom – građani/ke i kompanije (%)



Kada analiziramo stavove korisnika/ca u vezi s prilagođenošću dokumenata na portalu osobama s invaliditetom, primjećujemo da 27,99% građana/ki smatra da su dokumenta donekle prilagođena, dok 22,21% njih vjeruje da su vrlo dobro prilagođena potrebama osoba s invaliditetom. S druge strane, u poslovnom sektoru, otprilike trećina kompanija vjeruje da su dokumenta na portalu donekle prilagođena osobama s invaliditetom. Zanimljivo je primijetiti da manje od 10% kompanija smatra da su dokumenta na portalu djelimično neprilagođena osobama s invaliditetom.

Grafik 28. Prilagođenost dokumenata Web portala Vlade Crne Gore osobama sa invaliditetom – građani/ke i kompanije (%)



Učesnici/e fokus grupe sa osobama sa invaliditetom navode da je po njihovom mišljenju Web portal Vlade Crne Gore pristupačan za korišćenje.

- *Osoba sam sa potpunim oštećenjem vida što znači da internet i uopšte kompjuter koristim uz pomoć čitača ekrana. Što se tiče portala gov.me, ne mogu da kažem da sam zahtjevan korisnik, ali mislim da baš nama koji nijesmo zahtjevni korisnici je ta pristupačnost važna. Ja se nijesam susretao na portalu Vlade sa nekim značajnim nepristupačnostima. Poneki dokument je bio u formatu slike pa sam morao naknadno da ga konvertujem, ali u u suštini ne mogu ga ocijeniti kao nepristupačan.*

- *Ja sam takođe korisnik ovog sajta. Po potrebi ga posjećujem, meni se čini pristupačnim. Posebno koristim opciju ,,pročitaj me". Takođe neke dokumente sam i downloadovala. Nijesam primijetila neke nepristupačnosti. Nijesam ja ni zahtjevan korisnik, ali to što koristim meni se učinilo potpuno pristupačnim.*

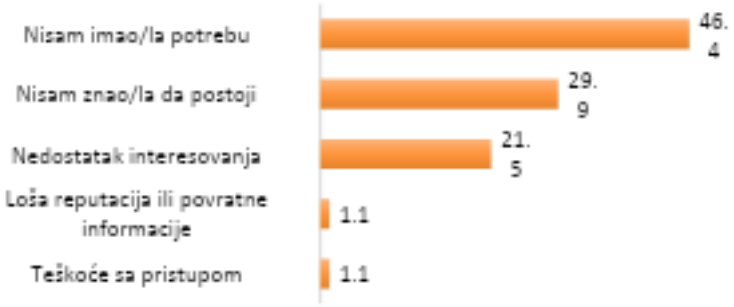
- *Mogu da kažem da sam učestvovao dosta direktno. Radio sam na izradi samog monitoringa i dao svoje mišljenje i popunjavao upitnik tako da sam direktno učestvovao u samom procesu izrade novog portala Vlade CG. Prvo nam je prikazana demo verzija i onda smo mi na osnovu demo verzije dali par sugestija šta bi trebalo da se popravi dok se nije puštila u rad sama završna verzija portala Vlade CG. Sve sugestije do završne verzije koje su tada date su usvojene.*

Ipak, osobe sa invaliditetom smatraju da je neophodno raditi na edukaciji kako korisnika tako i samih službenika koji objavljuju dokumentaciju. Ukazali su da postoje korisnici/e koji ne mogu pristupiti određenom sadržaju ili informacijama zbog nedostatka vještina i znanja, pogotovo o korišćenju čitača ekrana ili dostupnih opcija na ekranu, ne nužno zbog nepristupačnosti sadržaja, već zbog nedostatka razvijenih vještina. Do sada, Vlada je aktivno bila fokusirana na razvoj politika pristupačnosti, izradu smjernica i standarda dok se oblast edukacije korisnika nije aktivno adresirala, posebno za osobe sa oštećenim vidom.

Sa druge strane, iako postoji opcija za optičko prepoznavanje znakova (OCR) prilikom objavljivanja dokumenata, koja, iako usporava proces skeniranja, pruža važnu funkcionalnost olakšavanja pristupa osobama sa oštećenim vidom, često se dešava da se ta opcija isključi zbog nedostatka upućenosti i neadekvatne edukacije službenika/ca. U ovom kontekstu, važno je sprovesti obuku kako bi se podigla svijest državnih službenika/ca o važnosti ove funkcije i naglasilo da je dodatno vrijeme koje će potrošiti u procesu skeniranja od koristi za poboljšanje pristupačnosti.

4.7. NEKORISNICI PORTALA

Grafik 29. Razlozi nekorišćenja Web portala Vlade - građani/ke (%)



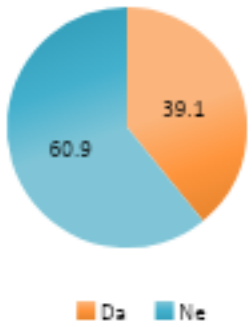
Među građanima/kama i biznisima koji do sada nijesu koristili portal Vlade Crne Gore, kao dominantan faktor nekorišćenja navodi se nedostatak potrebe. Među građanima/kama, kao razlog nekorišćenja nešto manje od polovine anketiranih građana navodi da za to nijesu imali potrebu, „Penzioner sam, i jako malo koristim bilo kakve sajtove", navodi učesnik fokus grupe sa stanovništvom sa ruralnog područja. Trećina građana/ki je izjavila da nijesu znali da ovaj portal postoji, a 21,46% kao razlog navodi nedostatak interesovanja. Kada je riječ o biznisima, četiri ispitanika koja su navela da nikada do sada nijesu posjećivali portal Web portal Vlade kao razlog su naveli da za to nijesu imali potrebu.

Najveći broj građana/ki, njih 86,97%, ne razmišlja o korišćenju Web portala Vlade, dok sa druge strane 50,0% predstavnika biznisa nema potrebu za korišćenjem portala. Glavni razlog za to je što većina smatra da njihov posao ne zahtijeva upotrebu ovog portala, a istovremeno nisu dovoljno informisani o tome šta mogu pronaći na portalu. Dakle, nedostatak potrebe u poslovnom kontekstu i nedostatak informacija predstavljaju dominantne faktore među onima koji nisu koristili portal. S druge strane, među onima koji razmišljaju o upotrebi portala, razlozi variraju i uključuju potrebu za informisanjem, korišćenjem portala u svrhe posla, praćenje rada Vlade, pristup zakonima i drugim relevantnim informacijama. Ovi podaci ukazuju na raznolike motive za korišćenje portala među onima koji su zainteresovani, s naglaskom na informisanju o poslovnim i zakonodavnim pitanjima.

Značajan dio građana/ki, 75,1%, smatra da ne postoje promjene ili dodatne funkcije na portalu koje bi ih privukle da ga koriste, dok 3,4% građana/ki nije znalo da odgovori. S druge strane, među poslovnim subjektima, sve kompanije su izjavile da bi ih dodatne funkcije ili promjene na portalu privukle da ga koriste.

Više od polovine građana/ki smatra da čak i bolja promocija portala, ne bi povećala vjerovatnoću njihovog korišćenja. Nasuprot tome, kompanije su se jednoglasno izrazile da bi poboljšana promocija ili pružanje dodatnih informacija značajno povećali vjerovatnoću da koriste ovaj portal.

Grafik 30. Bolja promocija u svrhu povećanja vjerovatnoće korišćenja Web portala Vlade Crne Gore - građani/ke(%)

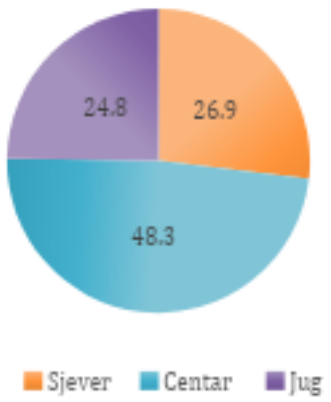


Većina građana/ki, odnosno 79,4%, kao i svi predstavnici biznisa, nisu imali konkretne preporuke o tome kako bi Web portal Vlade mogao privući nove korisnike. Nasuprot tome, preostalih 20,6% građana/ki vjeruje da bi poboljšanje brzine i jednostavnosti pružanja informacija, dodatno unapređenje sajta, kao i intenzivna promocija u medijima i na društvenim mrežama mogli doprinijeti privlačenju novih korisnika.

4.8. DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA

Prvi dio kvantitativnog istraživanja na temu „Istraživanje o korisničkom iskustvu portala GOV.ME“ realizovano je sa ***građanima/kama*** starijim od 18 godina, u 25 crnogorskih opština, na uzorku od 1004 građana. Veličina i struktura uzorka definisana je na način da reprezentuje stavove i ocijeni zadovoljstvo na regionalnom nivou uzimajući u obzir nivo obrazovanja i pol ispitanika/ca na osnovu zvaničnih podataka Uprave za statistiku Crne Gore (MONSTAT).

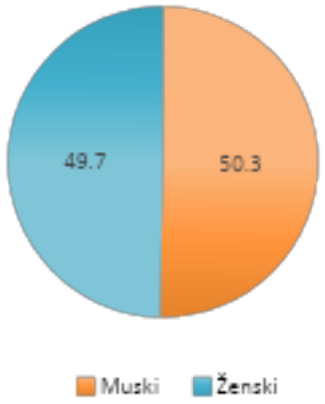
Grafik 31. Struktura ispitanika po regionu - građani (%)

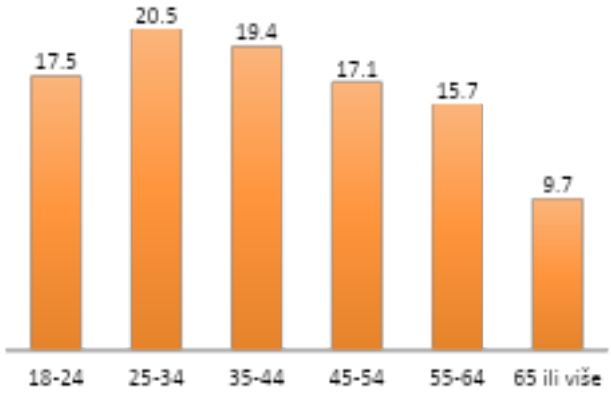


Regionalno posmatrano, 48,3% anketiranog stanovništva je iz centralnog regiona (Podgorica, Nikšić, Cetinje, Danilovgrad, Tuzi, Golubovci), 24,8% ispitanika iz južnog regiona (Tivat, Budva, Ulcinj, Kotor, Herceg Novi, Bar) i 26,9% iz sjevernog regiona (Šavnik, Plužine, Petnjica, Gusinje, Žabljak, Andrijevica, Plav, Kolašin, Mojkovac, Rožaje, Berane, Pljevlja, Bijelo Polje). Nešto manje od trećine ispitanika je iz seoskih područja, dok je 72,3% iz gradskih sredina. Polna struktura u svim starosnim grupama je uravnotežena. Od ukupnog uzorka, 50,3% su ispitanici muškog pola, a 49,7% su ispitanice ženskog pola.

Grafik 32. Struktura ispitanika po polu - građani/ke (%)

Grafik 33. Struktura ispitanika po starosti - građani/ke (%)





Starosna struktura je takva da je 17,5% ispitanih stanovnika/ca starosti 18-24 godine; 20,5% ispitanika/ca je starosti 25-34 godine; 19,4% od 35 do 44 godine. Nešto niži, 17,1% je procenat ispitanih stanovnika/ca starosti 45-54 godine. Procenat onih koji imaju od 55 do 64 godine ili preko 65 je, redom, 15,7% odnosno 9,7%.

Grafik 34. Najveći stepen završenog obrazovanja - građani/ke (%)

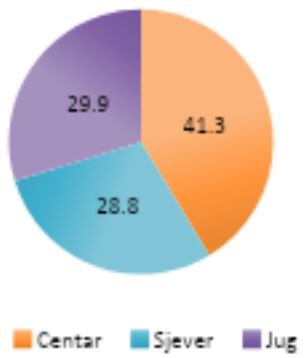
Svaki drugi ispitanik/ca kao najveći stepen svog obrazovanja navodi srednju školu. Višu školu ili fakultet (osnovne studije) završilo je 37,0% ispitanika/ca, master studije 6,1%, a doktorske studije 1,0% ispitanika/ca. Sa završenom osnovnom školom ili bez završene škole u istraživanju je učestvovalo oko 5,0% ispitanika/ca.

Drugi dio istraživanja na temu „Istraživanje o korisničkom iskustvu portala GOV.ME“, sproveden je sa predstavnicima/cama 104 ***kompanije*** u Crnoj Gori. Veličina i struktura uzorka biznis zajednice definisana je na način da reprezentuje stavove i ocijeni zadovoljstvo na regionalnom nivou, uzimajući u obzir veličinu kompanija i sektor djelatnosti na osnovu zvaničnih podatka Uprave za statistiku Crne Gore (MONSTAT).

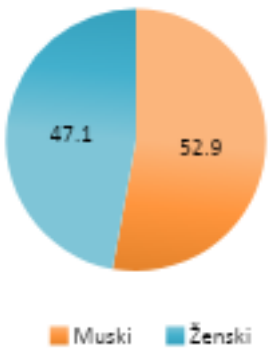
Istraživanje je sprovedeno u tri regiona, gdje uzorak čini: 41,3% kompanija iz centralnog regiona (Nikšić, Gusinje, Podgorica, Tuzi); 28,8% kompanija iz sjevernog regiona (Berane, Bijelo Polje, Rožaje , Kolašin, Pljevlja) 29,9% kompanija iz južnog regiona (Bar, Budva, Herceg Novi, Kotor, Tivat).

Polna struktura je takva da je 52,88% ispitanika muškog pola, a 47,12% ispitanica ženskog pola.

Grafik 35. Struktura ispitanika po regionu – kompanije (%)



Grafik 36. Struktura ispitanika po polu – kompanije (%)



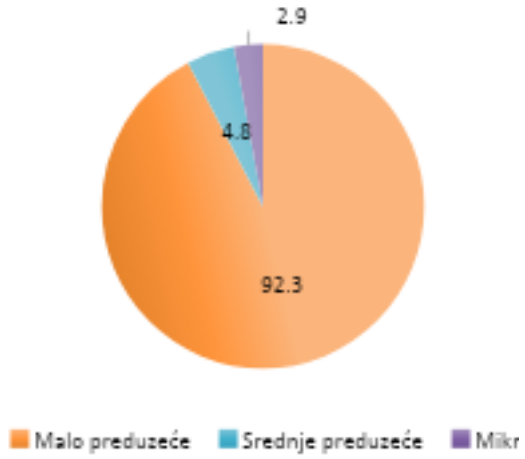
Kada je riječ o djelatnostima kompanija, najveće učešće u strukturi anketiranih biznisa čine: trgovina na veliko i malo, popravka motornih vozila i motocikala (26,9%); stručne, naučne i tehničke djelatnosti (13,5%); usluge smještaja i ishrane (12,5%); i građevinarstvo (10,6%). Sve ostale djelatnosti u istraživanju su uzele učešće sa ispod 10,0%.

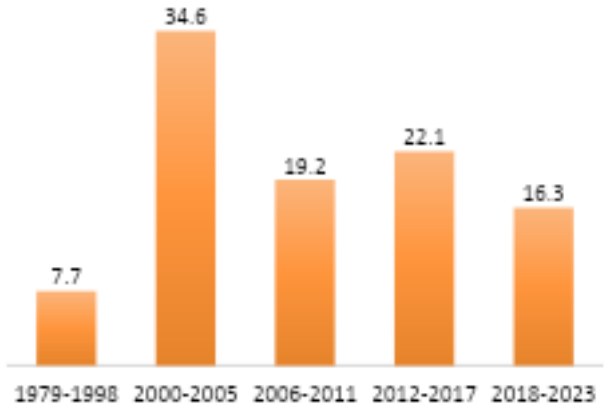
Grafik 37. Djelatnost kompanije (%)

Najveći procenat anketiranih biznisa 92,3%, spada u kategoriju malih preduzeća sa 10-49 zaposlenih, dok je 2,9% mikro preduzeća (od 1 do 10 zaposlenih). Uzorak je obuhvatio i 4,81% srednjih preduzeća (50-249 zaposlenih). Među anketiranim biznisima 34,62% kompanija osnovano je u periodu 2000-2005. godine; 22,12% u periodu 2012-2017, a 19,23% u periodu 2006-2011. Nešto niži procenat anketiranih kompanija osnovan je 2018-2023 i 1979-1998 i iznosi, redom, 16,35% odnosno 7,69%.

Grafik 38. Struktura kompanija po veličini (%)

Grafik 39. Struktura kompanija po godini osnivanja (%)





5. ZAKLJUČCI

Na osnovu dobijenih rezultata desk, kvantitativnog i kvalitativnog istraživanja u okviru sprovedenog „Istraživanja o korisničkom iskustvu portala GOV.ME“, i analize, projektni tim je izdvojio zaključke u nastavku, na osnovu kojih se dalje definišu preporuke za unapređenje:

Rezultati istraživanja ukazuju na relativno nisku upotrebu portala među građanima/kama. Više od trećine ispitanih građana/ki do sada nije koristilo ili je tek prvi put koristilo web portal Vlade Crne Gore. Takođe, postoje značajne razlike u upotrebi portala između različitih regiona. Građani/ke iz južnih opština imaju najmanju stopu upotrebe (43,4%), dok su korisnici/ce iz centralnog regiona najaktivniji (78,4%). Ruralna područja imaju veći procenat građana/ki koji ili nisu koristili portal ili ga koriste prvi put (46,12%), u poređenju s urbanim područjima (29,2%). Analiza po polu i dobi pokazala je različite obrasce upotrebe. Muškarci češće posjećuju stranice Vlade u odnosu na žene (60,9% muškaraca posjećuje portal na dnevnom nivou), dok su najmanje aktivni korisnici stariji od 55 godina i mladi između 18 i 24 godine. Sa druge strane, istraživanje pokazuje da kompanije češće koriste portal u svojim poslovnim aktivnostima u odnosu na građane/ke (95,0%). To je očekivano s obzirom na njihovu potrebu za češćom interakcijom s organima državne uprave radi informacija i obavljanja administrativnih poslova. Interesantno je da se predstavnici/ce poljoprivrednog sektora izdvajaju kao grupa koja je dobro upoznata s portalom, često ga koristi, ali ima različita iskustva i zadovoljstva.

Građani/ke najviše posjećuju stranice Ministarstva pravde, Ministarstva odbrane, Ministarstva finansija, Ministarstva vanjskih poslova i Ministrstva javne uprave, dok kada su u pitanju organi državne uprave, najviše interesovanje su pokazali za Upravu za katastar i državnu imovinu, Upravu prihoda i carina, Upravu za kadrove, Upravu za inspekcijske poslove i Zavod za školstvo. Kompanije, s druge strane, najčešće posjećuju stranice Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma, Ministarstva finansija, Ministarstva kapitalnih investicija, Ministarstva nauke i tehnološkog razvoja, Ministarstva ekologije prostornog planiranja i urbanizma. Kada su u pitanju organi javne uprave, kompanije najviše posjećuju stranice Uprave prihoda i carina i Uprave za statistiku – MONSTAT.

Većina građana/ki za pristup web portalu koristi pametne telefone i tablete (56,4%), dok kompanije koriste desktop računare ili laptope u nešto većem procentu (32,0%). Brzina učitavanja stranica ocijenjena je većinski kao prihvatljiva (64,3% građana/ki i 68,0% kompanija), ali pojedini korisnici/e su izrazili nezadovoljstvo povremenim tehničkim problemima.

Više od 40% građana/ki i kompanija izrazilo je zadovoljstvo korisničkim iskustvom na portalu Vlade Crne Gore. Ipak, postoji određeni broj korisnika/ca koji nisu izrazili ni zadovoljstvo ni nezadovoljstvo (38,6% građana/ki i 51,0% kompanija), dok je manji broj bio nezadovoljan. Iako većina korisnika izražava zadovoljstvo, postoji prostor za unapređenje, posebno u tehničkim aspektima. Tehnički problemi i povremena nedostupnost linkova koji su postavljeni na Vladinom portalu mogu uticati na percepciju ispitanika/ca glavnog portala gov.me, a neki korisnici/e izražavaju potrebu za poboljšanjem opcija pristupačnosti za osobe sa invaliditetom.

Većina građana/ki smatra da su informacije lako dostupne na portalu, dok je mali broj izrazio da ima poteškoće u pronalaženju potrebnih podataka (14,4%). Sa druge strane, kompanije su uglavnom podijelile stav o lakoći pristupa informacijama, ali postoji određeni broj koji smatra da je pristup veoma težak (16,0%). Iako je funkcija pretrage ocijenjena efikasnom od strane većine korisnika/ca, postoje i oni koji je smatraju neefikasnom (14,3% građana/ki; 18,0% kompanija). Navigacija na portalu za većinu građana/ki je sugestivna, ali postoje izazovi koje su istakli oni koji su imali poteškoća. Tehnički problemi, nepotpune informacije i zastarjeli podaci često su izazvali nezadovoljstvo među korisnicima/cama. Kompanije posebno ističu potrebu za ažuriranjem informacija i poboljšanjem povezanosti portala s drugim institucijama.

Analizom zadovoljstva korisnika/ca Web portala Vlade Crne Gore, jasno se uočavaju razlike između građana i kompanija u percepciji dostupnog sadržaja. Veliki broj građana/ki, preciznije 73,5%, izražava visok nivo zadovoljstva, navedeći da portal uspješno ispunjava njihove informacione potrebe. Pohvale dolaze iz različitih segmenata, ističući preglednost stranica i lakoću pronalaženja informacija. S druge strane, među kompanijama postoji značajno manje zadovoljstvo sadržajem portala, s procentom od 42,0%, što ukazuje na moguće poteškoće ili percipirane nedostatke u pružanju relevantnih informacija za poslovne potrebe. Pregled ažurnosti informacija otkriva da većina građana/ki (36,6%) vjeruje da su informacije na portalu ažurne i tačne. S druge strane, kod kompanija taj procenat iznosi 30,0%. Iako se slažu da su informacije rijetko veoma zastarjele ili netačne, ukupna ocjena kompanija ukazuje na potrebu za poboljšanjem u vezi s relevantnošću i aktuelnošću informacija za poslovni sektor. Građani/ke su aktivno doprinijeli/e analizi s konkretnim prijedlozima za poboljšanje, uključujući pravovremeno ažuriranje informacija, dodatno unapređenje sajta, više informacija o različitim sektorima, transparentnije propise, veću samostalnost stranica ministarstava, i druge. Kompanije su takođe iznijele specifične prijedloge, uključujući jasniji kalendar događanja, bolju pretragu i preglednost sajta, te ažurirane i tačne informacije.

Što se tiče dizajna portala, većina građana/ki (32,7%; 38,4%) i kompanija (35,0%; 33,0%) ocjenjuje ga kao prosječan ili dobar. Postoje i oni koji smatraju da je dizajn odličan, dok manji broj ispitanika izražava nezadovoljstvo dizajnom. Kada je u pitanju izgled stranica na portalu, oko trećine građana/ki i kompanija (31,5%; 29,0%) smatra da su vizuelno privlačne i jednostavne za upotrebu. Ipak, postoji i značajan broj onih koji percipiraju stranice kao neprivlačne i

nepraktične (6,6% građana i 16,0% kompanija), što ukazuje na potrebu dodatnog rada na vizuelnom aspektu portala.

Ocjena pristupačnosti dokumentacije prvo je sprovedena na osnovu desk istraživanja, na uzorku od 500 dokumenata, što je pružilo važne uvide u stepen dostupnosti dokumentacije koja se koristi kao reprezentativan uzorak. Analiza je obuhvatila pet ključnih kriterijuma kako bi se ocijenila pristupačnost dokumenata, a rezultati pokazuju nekoliko značajnih aspekata. Od ukupno pregledanih dokumenata, 61,8% ocijenjeno je kao u potpunosti pristupačno, dok je 38,2% ocijenjeno nepristupačnim. Ova podjela ukazuje na postojanje izazova u pristupačnosti i potrebu za unapređenjem kako bi se osiguralo da korisnici/e mogu efikasno koristiti dokumente u svakodnevnim aktivnostima. Analizirajući pristupačnost po tipu sadržaja, otkriva se da su dokumenti u kategorijama "Zaključci" (88,0%), "Ugovori" (84,0%) i "Rješenja" (80,0%) često ocjenjeni kao nepristupačni jer su sačuvani kao slika odnosno sken. Nasuprot tome, svi Zakoni i Nacrti zakona, kao i većina Strategija (92,0%) i Obrazaca (88,0%), ocijenjeni su kao pristupačni. Tokom kvanititativnog i kvalitativnog istraživanja u segmentu pristupačnosti i performansi, analiza pokazuje da građani/ke smatraju da su zakoni, predlozi i nacrti zakona (31,9%) tehnički najpristupačniji, dok su kompanije izrazile visok stepen pristupačnosti za uredbe (29,2%) i zakone (29,0%). Međutim, postoji percepcija da su određeni dokumenti, poput strategija i informacija, manje pristupačni, što ukazuje na potrebu za unapređenjem pristupačnosti ključnih dokumenata kako bi se olakšao njihov pristup građanima i kompanijama. Važno je napomenuti da postoji visok procenat ispitanika/ca koji/e bi preporučili/e Web portal Vlade Crne Gore drugima za pristup informacijama (44,7% građana i 44,0% kompanija), ali takođe postoji značajan broj onih koji to ne bi učinili (19,9% građana i 16,0% kompanija), što ukazuje na potrebu za dodatnim naporima kako bi se povećalo zadovoljstvo korisnika i poboljšala reputacija portala.

Kada je u pitanju digitalna inkluzija značajan broj građana/ki (30,3%) i kompanija (28,0%) ocjenjuje stranice web portala kao djelimično pristupačne, dok postoji i veliki broj onih koji smatraju da su veoma pristupačne (24,1% građana/ki, 6,0% kompanija). Kada je riječ o prilagođenosti dokumenata osobama s invaliditetom, nalazimo sličan obrazac. Veći broj građana/ki smatra da su dokumenta donekle prilagođena (28,0%), dok se četvrtina izjašnjava da su vrlo dobro prilagođena (22,2%). U poslovnom sektoru, ocjene prilagođenosti variraju, ali uopšteno, prepoznata je potreba za poboljšanjem prilagođenosti dokumenata za ovu kategoriju stanovništva. Učesnici fokus grupe sa osobama s invaliditetom izrazili su zadovoljstvo pristupačnošću Web portalu. Međutim, naglašavaju potrebu za edukacijom korisnika i državnih službenika kako bi se bolje iskoristile dostupne opcije i olakšao pristup osobama s oštećenim vidom. Edukacija bi trebala obuhvatiti upotrebu čitača ekrana i druge dostupne opcije kako bi se korisnicima omogućilo lakše korišćenje portala. Integracija korisničkih iskustava i preporuka u daljnji razvoj portala može dodatno poboljšati pristupačnost i zadovoljstvo korisnika, što će doprinijeti širokoj dostupnosti informacija i resursa na portalu.

Analizirajući razloge nekorišćenja Web portala Vlade Crne Gore među građanima/kama i biznisima ukazuju na nekoliko ključnih faktora koji utiču na nisku stopu upotrebe. Nedostatak potrebe se izdvaja kao dominantan faktor među ispitanicima koji do sada nijesu koristili portal. To se posebno ističe među građanima (46,4%), gdje je skoro polovina anketiranih navela da

nijesu imali potrebu za korišćenjem portala. U poslovnom sektoru, svi ispitanici koji nijesu nikada koristili portal su istakli nedostatak potrebe kao razlog nekorišćenja. Značajan broj građana/ki ne razmišlja o korišćenju Web portala Vlade (86,9%), dok polovina predstavnika/ca biznisa nema potrebu za njegovim korišćenjem, što ukazuje na važnost prepoznavanja stvarnih potreba i interesa korisnika/ca kako bi se povećala njihova motivacija za upotrebu portala. Dodatno, nedostatak informacija, kako među građanima/kama tako i među biznisima, predstavlja značajan izazov. Prepoznaje se potreba za boljom promocijom, poboljšanjem brzine i jednostavnosti pružanja informacija te dodatno unaprjeđenje sajta. Ovi faktori mogu značajno doprinijeti privlačenju novih korisnika, posebno među onima koji su zainteresovani, ali trenutno ne koriste portal.

6. PREPORUKE

Na osnovu prezentovanih zaključaka, izdvajamo sljedeće preporuke:

- ***Ciljane promotivne kampanje i edukacija -*** razviti ciljane promotivne kampanje kako bi se povećala svijest među građanima/kama, posebno u ruralnim područjima i među starijim građanima/kama, o koristima i mogućnostima Web portala. U tu svrhu, organizovati edukativne programe za građane/ke i kompanije, naglašavajući prednosti i funkcionalnosti portala, kako bi se povećala njegova upotreba, te jačati saradnju s lokalnim zajednicama i organizacijama radi promocije portala. Intenzivirati saradnju s medijima kako bi se širile relevantne informacije o portalu, ali i uvesti jasne vodiče i tutorijale na samom portalu kako bi novi korisnici/ce brzo usvojili funkcionalnosti.
- ***Poboljšanje tehničkih aspekata web portala Vlade Crne Gore*** - uvesti redovna tehnička ažuriranja kako bi se minimizirali problemi s pristupačnošću i brzinom učitavanja i intenzivirati testiranje portala s različitim uređajima i pregledačima kako bi se osigurala dosljedna funkcionalnost. U tom kontekstu, kontinuirana saradnja s organizacijama za osobe s invaliditetom je od velike važnosti kako bi se identifikovali specifični tehnički zahtjevi.
- ***Segmentacija sadržaja web portala Vlade Crne Gore*** - različitim istraživačkim tehnikama analizirati ponašanja i potrebe korisnika/ca kako bi se identifikovali njihovi ključni interesi, prilagoditi navigaciju portala prema identifikovanim segmentima kako bi se korisnicima/cama olakšalo pronalaženje relevantnih informacija, razviti niz personaliziranih alatki za praćenje i obavještavanje korisnika/ca o ažuriranim informacijama u njihovim područjima interesovanja.
- ***Jačanje dostupnosti informacija*** - razviti napredne algoritame pretrage koji će korisnicima/cama omogućiti brže i preciznije pronalaženje informacija, redovno ažurirati informacije u stvarnom vremenu, posebno na stranicama koje su visoko posjećene, i uvesti jasnije oznake i kategorizaciju informacija kako bi se poboljšala transparentnost.
- ***Aktivna komunikacija s biznis sektorom i drugom zainteresovanom javnošću*** - organizovati redovne sastanke s predstavnicima/cama kompanija i drugom zaiteresovanom javnošću ili razviti

godišnju anketu kako bi se prikupile povratne informacije o njihovim specifičnim potrebama, uvesti opciju za podršku svim korisnicima/cama, posebno iz poslovnog sektora, pružajući im direktan kanal za komunikaciju i rješavanje problema. Dodatno, proučiti najbolje prakse drugih zemalja u vezi s uslugama vladinih portala za stavnovništvo i poslovni sektor.

- ***Dodatno unapređenje sajta*** **-** razviti kontinuiranu saradnju sa IT stručnjacima kako bi se pratili najnovije tehnologije i trendovi, dodati nove funkcije poput online/live chata za podršku korisnicima/cama u stvarnom vremenu, kreirati aplikaciju za telefone (gov.me) kako bi se omogućio pristup informacijama putem mobilnih uređaja, uvesti jasno opisane fotografije i alternativni tekst za čitače ekrana kako bi informacije bile pristupačne osobama s oštećenim vidom, implementirati interaktivne vodiče, tutorijale i online obuke kako bi se olakšalo korisnicima snalaženje na portalu, i sl. Za sve funkcionalnosti potrebno je razviti i unaprijediti jasna korisnička upustva. Dodatno, kako bi se pratila percepcija korisnika/ca o novim IT funkcijama, potrebno je redovno sprovoditi javne rasprave, ankete i/ili fokus grupe o zadovoljstvu korisnika/ca, ili postaviti kanale za korisničke povratne informacije na vidljivom mjestu kako bi korisnici/ce mogli lako izraziti svoje mišljenje.
- ***Socijalna inkluzija i pomoć osobama s invaliditetom*** - Organizovati radionice s predstavnicima/cama organizacija za osobe s invaliditetom kako bi se razumjele specifične potrebe i prepreke u korišćenju portala, kao i kreirati informativne materijale i tutorijale posebno prilagođene osobama s invaliditetom. Dodatno, raditi na edukaciji službenika/ca kako bi se bolje iskoristile dostupne opcije i olakšao pristup osobama s oštećenim vidom.
- ***Redovno praćenje i poboljšanja*** - razviti strategiju praćenja i uvođenje sistema za prikupljanje stvarnih vremenskih podataka o korisničkom ponašanju za brzo identifikovanje problema, omogućiti opciju kontakt servisa za neprestano praćenje zadovoljstva korisnika/ca i identifikaciju mogućnosti poboljšanja, ali i aktivno komunicirati sa korisnicima/cama putem drugih kanala kao što su društvene mreže i druge online platforme kako bi se brzo odgovaralo na njihove povratne informacije i prijedloge.

Ove preporuke su osmišljene kako bi podržale povećanje upotrebe Web portala Vlade Crne Gore, poboljšale korisničko iskustvo i zadovoljstvo korisnika/ca, te osigurale veću pristupačnost i relevantnost informacija.

PRILOG 1. Anketa o zadovoljstvu korisnika Web stranica GOV.ME; građani/ke i kompanije

Poštovani,

Pred Vama je upitnik koji je kreiran sa ciljem da se prikupe potrebni podaci i informacije o postojećem stanju i sistemu funkcionisanja Web portala Vlade Crne Gore - https://www.gov.me/, kao i da se ocijene potrebe korisnika, njihova iskustva, njihovo viđenje o pristupačnosti i upotrebljivosti stranica Portala, barijere i predlozi za poboljšanje.

Web portal Vlade Crne Gore predstavlja glavni kanal komunikacije Vlade Crne Gore i omogućava brz i lak pristup uslugama i informacijama koje nude Vlada i organi uprave. Obuhvata internet prezentaciju Vlade Crne Gore, predsjednika Vlade, potpredsjednika Vlade, ministarstava, kao i organa uprave u skladu sa Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave. Portal pruža informacije o aktivnostima Vlade Crne Gore, informacije o projektima, osnovne informacije o uslugama koje pružaju organi uprave, vodiče za pristup informacijama, pregled strateških dokumenata, zakonodavnog okvira i sl.

Individualni podaci o ispitanicima koji budu prikupljeni tokom istraživanja neće se dijeliti sa drugim licima i/ili kompanijama i biće arhivirani u skladu sa istraživačkim kodeksom. Rezultati istraživanja biće predstavljeni isključivo u zbirnom obliku. Molimo vas da odvojite nekoliko minuta da podjelite svoja razmišljanja sa nama.

Hvala Vam što učestvujete u ovom istraživanju!

DEMOGRAFSKE INFORMACIJE

1. Opština

a. Andrijevica
b. Bar
c. Berane
d. Bijelo Polje
e. Budva

f. Cetinje
g. Danilovgrad
h. Herceg Novi
i. Kolasin
j. Kotor
k. Mojkovac
l. Nikšić
m. Plav
n. Pljevlja
o. Plužine
p. Podgorica
q. Rozaje
r. Šavnik
s. Tivat
t. Ulcinj
u. Žabljak
v. Petnjica
w. Gusinje
x. Tuzi
y. Golubovci

2. Pol ispitanika

a. Muški
b. Ženski

STANOVNIŠTVO	KOMPANIJE
3.1. Starost ispitanika a. 18-24 b. 25-34 c. 35-44 d. 45-54 e. 55-64 f. 65 ili više ***3.2. Obrazovanje*** a. Bez škole b. Osnovna škola c. Srednja škola d. Viša škola ili fakutlet e. Master studije f. Doktorske studije	***3.1. Molim Vas navedite glavnu djelatnost/aktivnost Vaše kompanije:*** a. Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo b. Vađenje ruda i kamena c. Prerađivačka industrija d. Snabdijevanje električnom energijom, gasom, parom i klimatizacija e. Snabdijevanje vodom, upravljanje otpadnim vodama, kontrolisanje procesa uklanjanja otpada i slične aktivnosti f. Građevinarstvo g. Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala h. Saobraćaj i skladištenje i. Usluge smještaja i ishrane j. Informisanje i komunikacije k. Finansijske djelatnosti i djelatnost osiguranja l. Poslovanje nekretninama m. Stručne, naučne i tehničke djelatnosti n. Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti o. Obrazovanje

p. Zdrastvena i socijalna zaštita
q. Umjetnost, zabava I rekreacija
r. Ostale uslužne djelatnosti

3.2. Kompanija posluje kao

a. Mikro
b. Malo preduzeće
c. Srednje preduzeće
d. Drugo, navesti_____

3.3. Koje godine je kompanija osnovana?

_____

3.4. Ukupan broj zaposlenih

_____

4. Koliko često posjećujete Web portal Vlade Crne Gore - https://www.gov.me/ ***?***

a. Dnevno **(Preći na odeljak *Upotreba Web stranice*)**
b. Nedjeljno ***(Preći na odeljak Upotreba Web stranice)***
c. Mjesečno ***(Preći na odeljak Upotreba Web stranice)***
d. Rijetko ***(Preći na odeljak Upotreba Web stranice)***
e. Prvi put posjećujem (***Preći na odeljak Upotreba Web stranice)***
f. Nisam do sada koristio/la ***(preći na pitanje odeljak za ispitanike koji nisu nikada koristili stranice GOV.ME)***

Za ispitanike koji nisu nikada koristili Web portal Vlade Crne Gore

5. Ako niste koristili Web portal Vlade Crne Gore, molimo Vas da navedete razlog zašto?

a. Nisam znao/la da postoji
b. Nisam imao/la potrebu
c. Teškoće sa pristupom
d. Loša reputacija ili povratne informacije
e. Nedostatak interesovanja
f. Drugo (molimo navedite)_____

6. Da li ste ikada razmišljali o korišćenju Web portal Vlade Crne Gore u budućnosti? Ako DA, za šta biste je koristili?

_____

7. Da li smatrate da bi postojale promjene ili dodatne funkcije na Web portal Vlade Crne Gore koje bi Vas privukle da je koristite?

_____

8. Da li smatrate da bi bolja promocija ili informacije o Web portalu Vlade Crne Gore povećale Vašu vjerovatnoću korišćenja?

_____

9. Da li imate bilo kakve preporuke ili komentare u vezi sa time kako bi Web portal Vlade Crne Gore mogao privući nove korisnike?

_____

PREĆI NA ODJELJAK 'INFORMACIJE O ISPITANIKU'

UPOTREBA

10. Koje stranice na Web portalu Vlade Crne Gore najčešće posjećujete? (Možete odabrati više opcija)

a. Vlada Crne Gore
b. Predsjednik Vlade
c. Potpredsjednik Vlade
d. Ministarstvo (Naziv ministarstva)_____
e. Organ državne uprave (Naziv)_____
f. Ostalo (molimo navedite)_____

11. Kako obično pristupate Web portalu Vlade Crne Gore?

a. Desktop računar/Laptop
b. Pametni telefon/Tablet
c. Oba

12. Kako biste ocijenili brzinu učitavanja stranica na Web portalu Vlade Crne Gore?

a. Brzo
b. Prihvatljivo
c. Sporo
d. Veoma sporo

13. Na skali od 1 do 5. Koliko ste zadovoljni ukupnim korisničkim iskustvom na Web portalu Vlade Crne Gore?

(1 je veoma nezadovoljan, 5 je veoma zadovoljan)

1 2 3 4 5

NAVIGACIJA

14. Koliko je lako pronaći informacije koje tražite na Web portalu Vlade Crne Gore?

a. Vrlo jednostavno
b. Lako
c. Neutralno
d. Teško
e. Veoma teško

15. Da li koristite funkciju pretrage na Web portal Vlade Crne Gore? Ako da, kako biste ocijenili njenu efikasnost?

a. Veoma efikasna
b. Efikasna
c. Neutralno
d. Neefikasna
e. Veoma neefikasna

16. Da li ste ikada naišli na probleme sa navigacijom na stranicama na Web portalu Vlade Crne Gore? Ako jeste, opišite.

_____

SADRŽAJ

17. Da li ste zadovoljni sadržajem dostupnim na Web portalu Vlade Crne Gore?

a. Vrlo zadovoljan
b. Zadovoljan
c. Neutralno
d. Nezadovoljan
e. Veoma nezadovoljan

18. Da li su informacije na Web portal Vlade Crne Gore ažurne i tačne po Vašem mišljenju?

a. Veoma ažurno i tačno
b. Ažurno i tačno
c. Neutralno
d. Zastarjelo ili netačno
e. Veoma zastarjelo ili netačno

19. Koje biste dodatne funkcije ili informacije željeli vidjeti na Web portal Vlade Crne Gore?

_____

IZGLED I DIZAJN

20. Kako biste ocijenili dizajn i izgled Web portal Vlade Crne Gore?

a. Odlično
b. Dobro
c. Prosjek
d. Loše
e. Veoma loše

21. Da li smatrate da su stranice na Web portalu Vlade Crne Gore vizuelno privlačne i jednostavne za upotrebu?

a. Veoma privlačne i jednostavne za upotrebu
b. Privlačne i jednostavne za upotrebu
c. Neutralno
d. Nijesu privlačne i jednostavne za upotrebu
e. Veoma neprivlačne i nije jednostavne za upotrebu

PRISTUPAČNOST I PERFORMANSE

22. Ukoliko ste u posljednjih godinu dana koristili neke od navedenih dokumentata, ocijenite njihovu pristupačnost?

Pojašnjenje za ocjenu pristupačnosti: Ukoliko dokument koji ste koristili nije bilo moguće otvoriti ili je bio sačuvan kao sken ili slika ocjena je ***"nepristupačan".*** Ukoliko je dokument bio sačuvan u PDF formatu, ali nije bilo moguće pretraživati ga, kopirati djelove i slično, ocjena je ***"pristupačan".*** Ukoliko je dokument bio sačuvan kao PDF/Word/Excel/PPT i bilo je moguće preuzeti ga, pretraživati određene djelove ili kopirati (download, search, copy i sl), ocjena je ***"u potpunosti pristupačan".***

⇨ *ocijenite pristupačnost*

	U potpunosti pristupačan	**Pristupačan**	**Nepristupačan**	**Nijesam koristio/la**
Zakoni/Predlozi zakona/Nacrti zakona				
Uredbe				
Pravilnici				
Strategije				
Akcioni planovi/planovi rada				
Javni pozivi				
Javi registri i javne evidencije				
Izvještaji				
Konkursi				
Odluke				
Oglasi				
Rješenja				
Tenderi				
Ugovori				
Obrasci				
Informacije				
Ostalo, navesti_____				

23. Da li vjerujete da su stranice na Web portalu Vlade Crne Gore dostupne osobama sa invaliditetom?

a. Da, veoma pristupačan
b. Da, donekle pristupačan
c. Neutralno
d. Ne, pomalo nepristupačan
e. Ne, veoma nepristupačan

24. Da li smatrate da su dokumenta koja se nalaze na Web portal Vlade Crne Gore dostupna i prilagođena potrebama osoba sa invaliditetom (npr. zvučni pretraživač i sl.)?

a. Da, veoma su prilagođena
f. Da, donekle su prilagođena
g. Neutralno
h. Ne, pomalo su prilagođena
i. Ne, veoma su neprilagođena

25. Da li ste ikada poslali povratne informacije ili predloge za poboljšanje lokacija na Web portal Vlade Crne Gore?

a. Da
b. Ne

26. Ako jeste, da li su Vaše povratne informacije i prijedlozi riješeni na zadovoljavajući način?

DODATNI KOMENTARI

27. Molimo da podijelite sve dodatne komentare ili predloge za poboljšanje Web portala Vlade Crne Gore.

_____
_____
_____

VJEROVATNOĆA DA SE PREPORUČI

28. Na skali od 0 (uopšte nije vjerovatno) do 5 (izuzetno vjerovatno) kolika je vjerovatnoća da ćete drugima preporučiti Web portal Vlade Crne Gore?

1 2 3 4 5

INFORMACIJE O ISPITANIKU

Molimo Vas da ovdje popunite podatke koji se traže:

Napomena: Navedeni podaci služe samo za dalju komunikaciju istraživačkog tima sa Vama ukoliko se ukaže potreba za dopunom dostavljenih podataka. Ovi podaci se neće dijeliti sa drugim licima i biće arhivirani u skladu sa istraživačkim kodeskom i zaštitom ličnih podataka.

Ime ispitanika/ime kompanije:_____

Pozicija (za kompanije): _____

Telefon/E-mail: _____

Da li vas možemo kontaktirati za dalja pitanja? DA ❑ NE ❑

PRILOG 2. Vodič za fokus grupe

Naziv ciljne grupe:

Datum:

UVODNA PITANJA	
Možete li ukratko predstaviti sebe i svoju ulogu ili učešće u relevantnom sektoru *(npr. poljoprivreda, mladi, žensko preduzetništvo)*?	
Da li ste do sada imali priliku da koristite GOV.ME web stranice za potrebe Vašeg sektora? Ako jeste, možete li podijeliti svoja iskustva?	
POTREBE ZA INFORMACIJAMA	
Koje specifične informacije ili usluge često tražite na web stranicama u vezi sa vašim sektorom ili interesovanjima?	
Postoje li praznine/nedostaci u informacijama koje se trenutno pružaju za koje smatrate da ih treba riješiti?	
KORISNIČKO ISKUSTVO	
Da li ste se suočili sa nekim poteškoćama/izazovima prilikom korišćenja GOV.ME web stranica? Ako da, sa kojim?	
Možete li da podijelite neka pozitivna iskustva, ili da izdvojite segmente web stranica koji su bili od pomoći vama i vašem sektoru?	
DOSTUPNOST I UPOTREBLJIVOST	
Koliko su gov.me stranice prilagođene korisnicima kada je riječ o pristupu informacijama koje su vam potrebne?	

Da li ste vi ili neko iz vašeg sektora imao poteškoća prilikom korišćenja gov.me stranica, kada je u pitanju pristupačnost? ***Pojašnjenje:*** *kada pitamo za „pristupačnost" to se odnosi na to koliko je nešto dostupno svima, bez obzira na različite sposobnosti, potrebe ili ograničenja. Kada govorimo o pristupačnosti web stranica, to znači da stranice treba da budu izgrađene na način koji omogućava svima, da lako koriste i pristupe informacijama*	
DIGITALNA INKLUZIJA	
Da li mislite da su gov.me web stranice adekvatno prilagođene svim korisnicima, uključujući one sa ograničenim digitalnim vještinama? Ako da, da li imate predlog za poboljšanje?	
PRIJEDLOZI ZA UNAPREĐENJE	
Koja poboljšanja ili nove funkcije biste voljeli da budu u sklopu gov. me sajtova kako bi bolje služili vašem sektoru ili zajednici?	
Da li postoje neke inovativne ideje ili tehnologije za koje mislite da bi se mogle primijeniti za poboljšanje državnih usluga?	
ANGAŽOVANJE I UČEŠĆE	
Na koji način se putem web stranica mogu efikasnije uključiti građani i zainteresovane strane u procese donošenja odluka ili zajedničko stvaranje digitalnih rješenja?	
Postoji li mogućnost za veće učešće vašeg sektora u oblikovanju Vladinih politika ili usluga putem digitalnih sredstava?	
SVIJEST I OBUKA	
Da li smatrate da su građani i preduzeća u vašem sektoru svjesni digitalnih usluga i alata koje nudi Vlada? Ako ne, kako se ta svijest može poboljšati?	
Da li u vašem sektoru postoji potreba za obukom ili obrazovanjem u vezi sa digitalnim vještinama i državnim uslugama i sajtovima?	
PREPREKE I ZABRINUTOSTI	
Da li postoje bilo kakve prepreke ili nedoumice sa kojima se vaš sektor suočava prilikom korišćenja Vladinih sajtova i traženja informacija putem ovog digitalnog kanala?	
Kako se ove zabrinutosti/nedostaci mogu riješiti kako bi se izgradilo povjerenje u digitalne Vladine sajtove?	
VIZIJA BUDUĆNOSTI	
Koja je vaša vizija uloge digitalnih Vladinih sajtova u vašem sektoru ili zajednici?	
Kako Vlada može na bolji način podržati rast i razvoj vašeg sektora kroz digitalne inicijative?	