



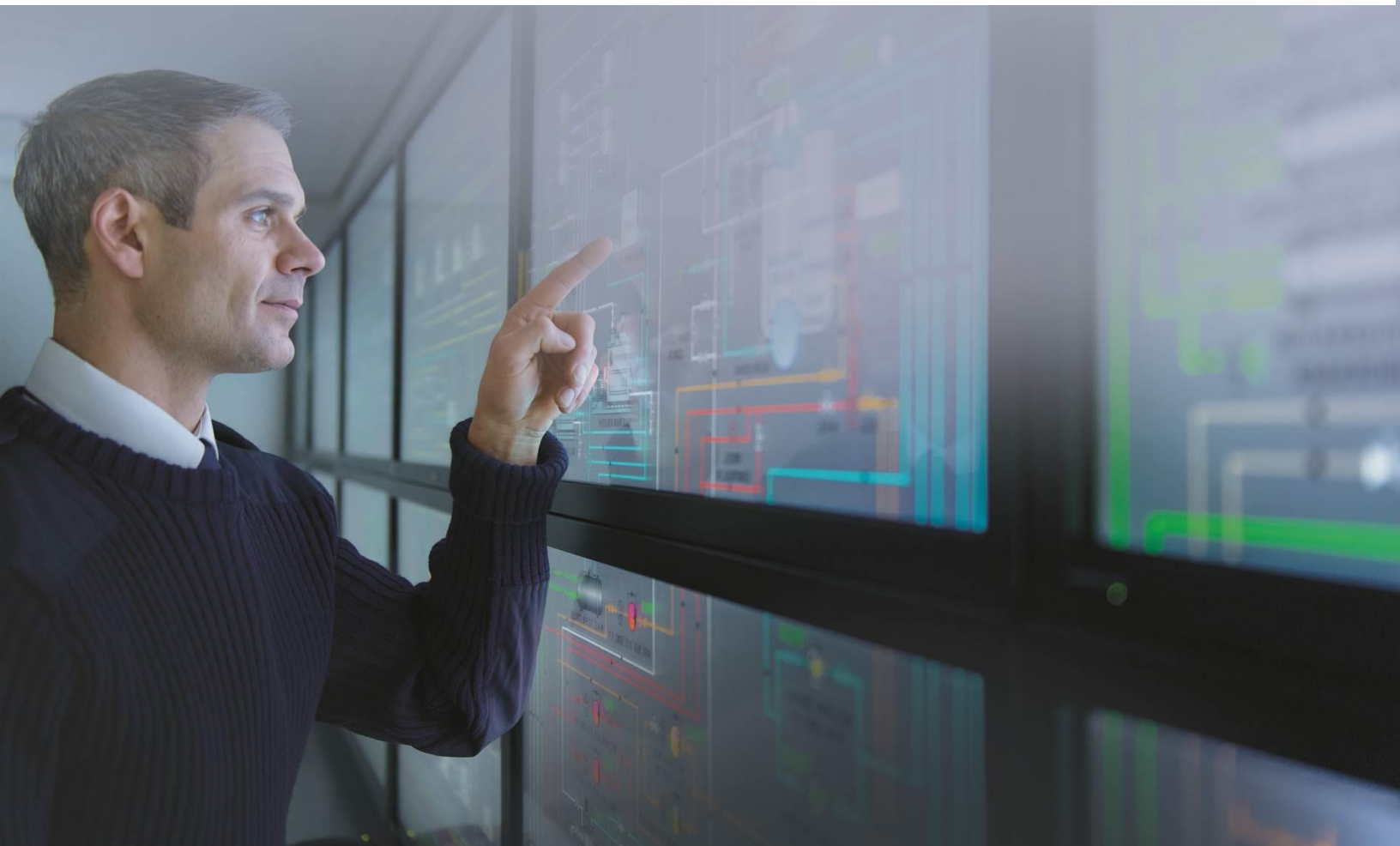
Projekat finansira
Evropska unija



Ministarstvo javne uprave



Empowered lives.
Resilient nations.



Istraživanje sa građanima i preduzećima u vezi sa korišćenjem i stavovima prema e-uslugama u Crnoj Gori



Crna Gora, avgust 2019.

Ovo istraživanje sproveo je Ipsos za potrebe projekta „Podrška uspostavljanju transparentne i efikasne javne uprave na usluzi građanima”, koji finansira Evropska unija, a sprovodi UNDP u saradnji sa Ministarstvom javne uprave.

Sadržaj ovog istraživanja isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije (EU), Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP), kao ni Ministarstva javne uprave.

Svi pojmovi u ovom izvještaju navedeni u muškom rodu odnose se na iste pojmove u ženskom rodu i obrnuto.

Sva prava zadržana.

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

Sadržaj

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	4
REZULTATI ISTRAŽIVANJA	5
Korišćenje interneta	5
Korišćenje interneta od strane građana Crne Gore	5
Korišćenje interneta u preduzećima Crne Gore	8
Komunikacija sa javnom administracijom.....	9
Generalno zadovoljstvo kvalitetom usluga javne administracije	10
Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim	11
Stupanje u kontakt sa javnom administracijom usljed različitih životnih događaja građana, odnosno obavljanja različitih aktivnosti preduzeća; kontakt sa javnom administracijom putem interneta i zadovoljstvo istim.....	19
Administrativne usluge koje bi građani/privreda preferirali da obavljaju putem interneta	32
Prednosti komunikacije putem interneta u poređenju sa drugim oblicima komunikacije sa javnom administracijom	34
Generalno mišljenje o e-uslugama javne administracije	36

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

U sklopu ovog kvantitativnog istraživanja korišćenjem upitnika dužine oko dvadeset minuta, tokom juna i jula 2019. godine ispitano je 1023 punoletna građanina i 102 privatna preduzeća sa 10 i više zaposlenih iz Crne Gore. Podaci su prikupljeni tehnikom intervjuisanja licem-u-lice uz pomoć tableta (CAPI – Computer Assisted Personal Interviewing).

Istraživanje sa građanima je sprovedeno u sklopu Ipsosovog mjesečnog omnibus istraživanja¹. Uzorak je bio troetafni stratifikovani slučajni: u prvoj fazi su na slučajan način birane teritorije biračkih mjesta kao uzoračke jedinice – svaka uzoračka jedinica je imala istu vjerovatnoću da uđe u uzorak, u drugoj fazi je na slučajan način birano domaćinstvo, a u trećoj fazi ispitanik u okviru odabranog domaćinstva, takođe na slučajan način. Podaci su ponderisani po polu, uzrastu, regionu, tipu naselja, kao i po obrazovanju tako da struktura uzorka u potpunosti odgovara strukturi populacije. Prikupljanje podataka je trajalo od 03. do 17. jula 2019. godine.

Istraživanje sa preduzećima je bilo *ad hoc*, i realizovano je u periodu od 27. juna do 11. jula 2019. godine. Korišćen je kvotni uzorak, koji je definisan prema regionu, broju zaposlenih i djelatnosti prema podacima Centralnog Registra Privrednih Subjekata Crne Gore iz 2018. godine. Kako bismo osigurali dovoljan broj preduzeća unutar svih kategorija koji bi omogućio pouzdano zaključivanje na nivou datih kategorija, broj preduzeća na sjeveru Crne Gore je „vještački“ povećan na račun preduzeća iz centralnog regiona. Osim toga, povećan je i broj preduzeća koja zapošljavaju više od 50 osoba, na račun preduzeća koja zapošljavaju od 10-49 osoba. Podaci su nakon završetka procesa prikupljanja podataka ponderisani po regionu, broju zaposlenih i djelatnosti, takođe prema podacima CRPS-a, tako da struktura realizovanog uzorka u potpunosti odgovara strukturi populacije. Na ovaj način, osigurali smo dovoljan broj preduzeća unutar svih željenih kategorija, ali smo i procesom ponderisanja obezbijedili pouzdano i tačno zaključivanje na nivou čitave populacije privatnih preduzeća sa 10 i više zaposlenih u Crnoj Gori.

Kontrola oba terenska rada je obavljena ponovnim kontaktiranjem minimum 10% ispitanika. Ipsos Strategic Marketing koristi SM-S, program za anketiranje i automatski unos podataka, tako da je tokom anketiranja/unosa podataka obavljena i 100% logička kontrola.

¹ Više upitnika kraćeg trajanja u okviru različitih projekata integrišu se u jedno istraživanje, odnosno prikupljanje podataka u okviru različitih projekata odvija se simultano.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

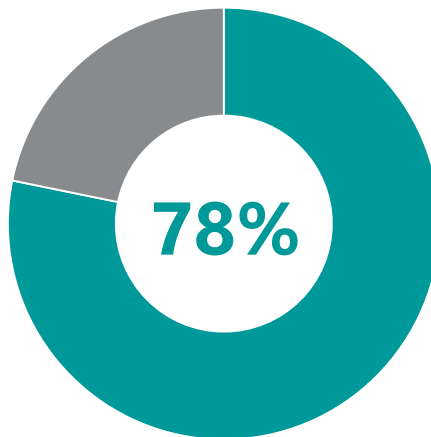
Korišćenje interneta

Korišćenje interneta od strane građana Crne Gore

Nešto više od tri četvrtine građana ima mogućnost korišćenja interneta kod kuće, dok pak čak petina nema mogućnost pristupa internetu u svom domaćinstvu (Grafikon 1). Mlađe osobe (starosti 18-29), one sa višim ili visokim obrazovanjem i zaposleni češće navode da imaju ovu mogućnost. Sa druge strane, starije osobe (60+), one sa nižim obrazovanjem i nižim prihodom u domaćinstvu, češće navode da nemaju tu mogućnost.

Grafikon 1: Pristup internetu domaćinstava Crne Gore

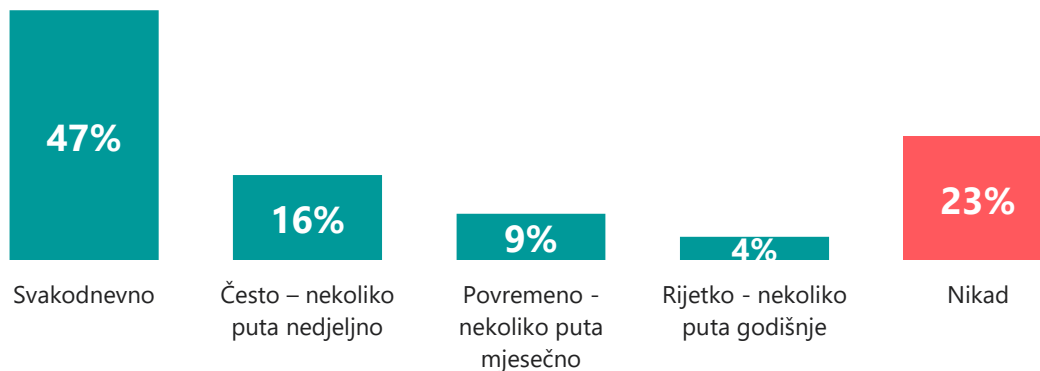
Da li imate mogućnost korišćenja interneta kod kuće, bez obzira da li ga vi lično koristite ili ne? Baza građana: Ukupna ciljna populacija



Skoro jedna polovina građana navodi da koristi internet svakodnevno (47%), dok ga oko jedna četvrtina koristi nekoliko puta nedjeljno ili nekoliko puta mjesečno (ukupno 25%, od kojih 16% nekoliko puta nedjeljno, a 9% nekoliko puta mjesečno) (Grafikon 2). Skoro četvrtina građana, pak, nikada ne koristi internet. U skladu sa očekivanjima, internet svakodnevno češće koriste mlađe osobe (starosti 18-44), zaposleni, sa višim obrazovanjem i oni sa većim ukupnim prihodom u domaćinstvu. Sa druge strane, kao nekorisnici interneta češće se pojavljuju starije osobe (naročito 60+), sa nižim obrazovanjem i oni sa nižim mjesečnim prihodima u domaćinstvu.

Grafikon 2: Učestalost korišćenja interneta

Koliko često vi lično koristite internet? Baza građana: Ukupna ciljna populacija

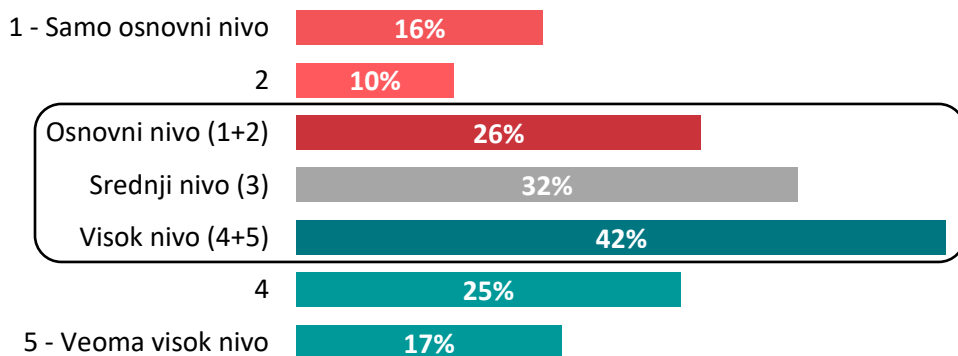


Nešto više od jedne četvrtine građana Crne Gore ocjenjuje da su njihove vještine u korišćenju interneta na osnovnom nivou (26%) (Grafikon 3). Ovo je češće slučaj kod građana starosti 45+, kod niže obrazovanih, nezaposlenih, penzionera i domaćica, osoba sa nižim prihodima, kao i kod građana sjevernog i ruralnih djelova Crne Gore. Dodatno, osobe koje nikada nijesu čule za elektronske usluge i one koje smatraju da se zahtjevi brže rješavaju na šalteru spadaju u grupu građana sa osnovnim nivoom digitalnih vještina.

Sa druge strane, nešto više od dvije petine građana smatra da su njihove vještine u korišćenju interneta na visokom nivou (42%). Mlađi građani (18-29), visokoobrazovani, zaposleni i učenici/studenti, kao i osobe sa većim prihodima češće smatraju sebe spretnijim za korišćenje interneta. Građani koji su upoznati sa elektronskim uslugama i oni koji ih koriste povremeno ili često, takođe spadaju u ovu grupu građana.

Grafikon 3: Samoprocjena vještina pri korišćenju interneta

Kako biste generalno ocijenili vaše vještine/znanje u korišćenju interneta? Baza: Građani koji koriste internet (77% od ciljne populacije)

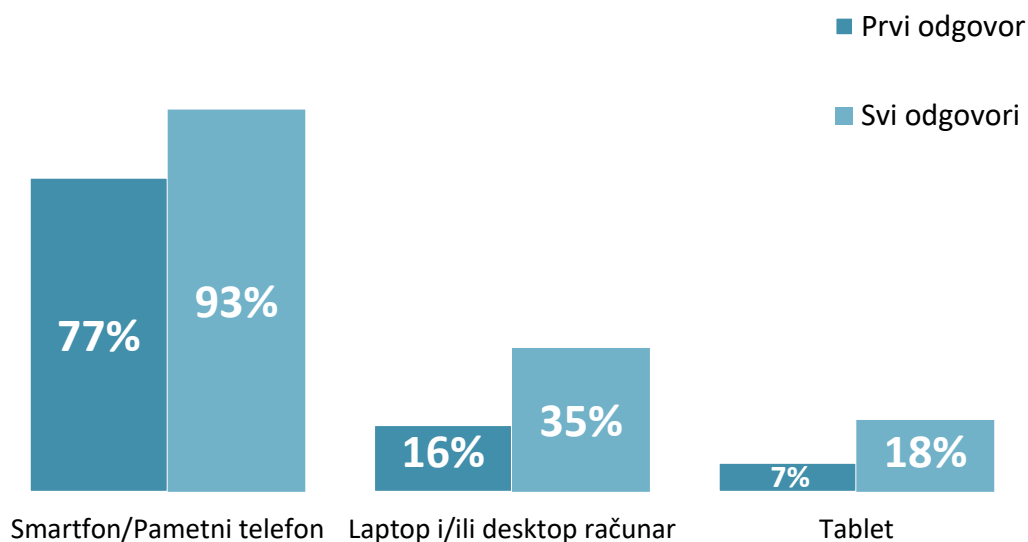


ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Velika većina građana Crne Gore navodi pametni telefon (smartfon) kao uređaj koji koriste da bi pristupili internetu (93%), te je za nešto više od tri četvrtine građana smartfon i prvi izbor uređaja koji koriste u te svrhe (77%) (Grafikon 4). Osim smartfona, jedna trećina građana navodi da koristi i laptop i/ili desktop računar (35%), i on se češće spominje kod osoba starosti 18-29, osoba sa višim obrazovanjem, zaposlenih, učenika i studenata, kao i kod osoba sa većim prihodima u domaćinstvu. Laptop ili desktop računar takođe češće koriste i osobe koje smatraju sebe upoznatim sa elektronskim uslugama.

Grafikon 4: Uređaji koji građani koriste da bi pristupili internetu

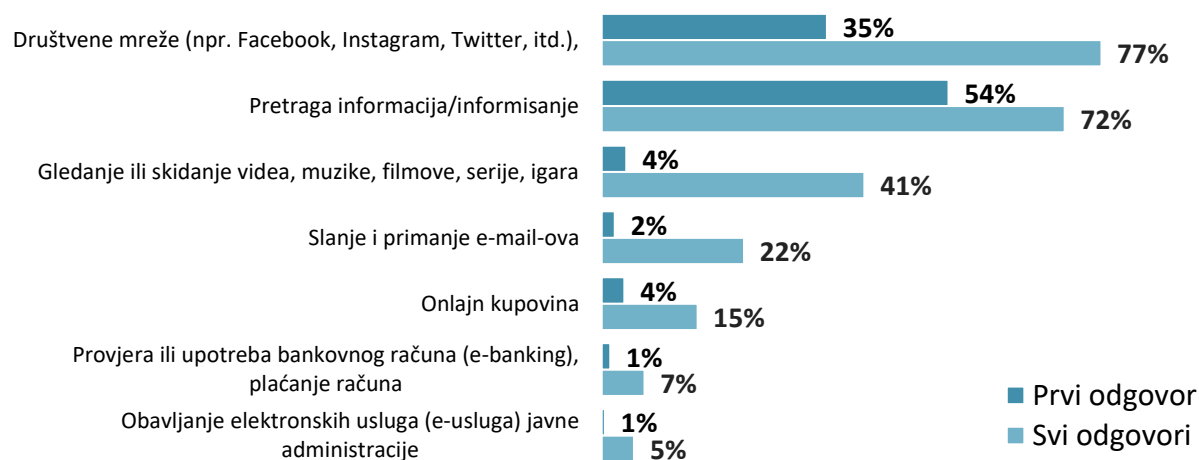
Koje sve uređaje koristite da biste pristupili internetu? Baza: Građani koji koriste internet (77% od ciljne populacije)



Građani Crne Gore najprije koriste internet za pretragu informacija, nešto više od polovine njih (54%), a oko jedne trećine navodi društvene mreže kao osnovnu svrhu u koju koriste internet (35%) (Grafikon 5). Međutim, kad se uzmu u obzir svi odgovori, vidi se da približno isti udio građana koristi internet za društvene mreže (77%), odnosno za informisanje (72%). Dodatno, dvije petine građana koristi internet za gledanje ili skidanje videa, muziku, filmova, serija i igara (41%), a jedna petina njih navodi i slanje i primanje e-mailova (22%).

Grafikon 5: Svrhe u koje građani koriste internet

U koje sve svrhe koristite Internet? Baza: Građani koji koriste internet (77% od ciljne populacije)

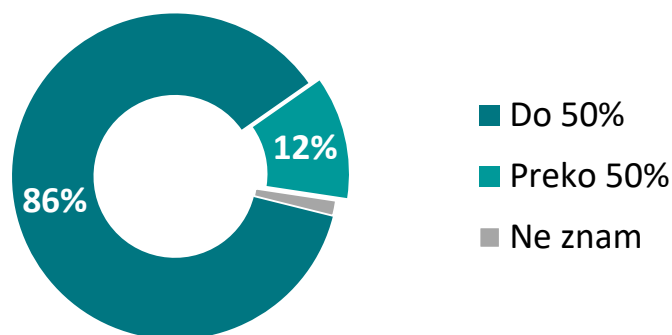


Korišćenje interneta u preduzećima Crne Gore

Što se tiče učestalosti korišćenja interneta u preduzećima, u znatno većem dijelu preduzeća internet koristi manje od 50% zaposlenih (86%) (Grafikon 6). Korišćenje interneta od strane više od polovine zaposlenih je češće samo među preduzećima koja posluju u centralnom dijelu države.

Grafikon 6: Korišćenje interneta u preduzećima

Procijenite udio zaposlenih u Vašem preduzeću koji koriste internet u poslovne svrhe? Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

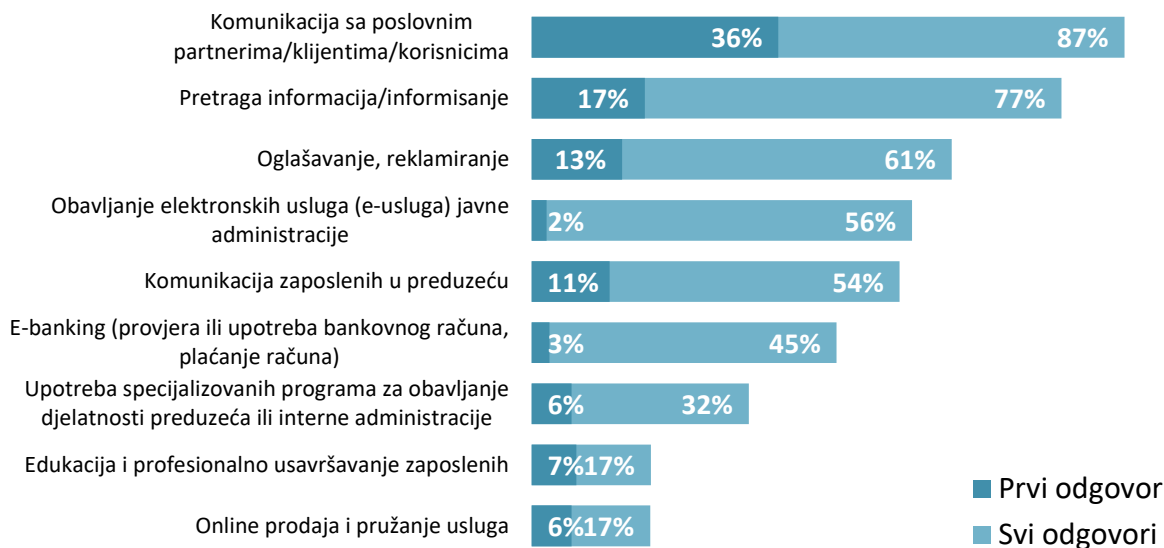


Komunikacija sa poslovnim partnerima, klijentima i korisnicima je primarna svrha u koju koristi internet najveći udio preduzeća (36%) (Grafikon 7). Takođe, kada se uzmu u obzir svi odgovori, internet se u velikoj većini preduzeća uglavnom koristi u ovu svrhu (87%), a nešto više od tri četvrtine preduzeća koristi internet i za pretrage informacija (77%). Oko tri petine preduzeća koriste internet za oglašavanje i reklamiranje (61%), a nešto manjem procentu preduzeća internet služi i kao sredstvo za obavljanje elektronskih usluga javne administracije (56%), ali i za komunikaciju zaposlenih u preduzeću.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 7: Svrhe u koje preduzeća koriste internet

U koje sve svrhe se u vašem preduzeću koristi Internet? Molim Vas da prvo odaberete u koju svrhu najčešće koristite internet, a potom i ostale...; Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

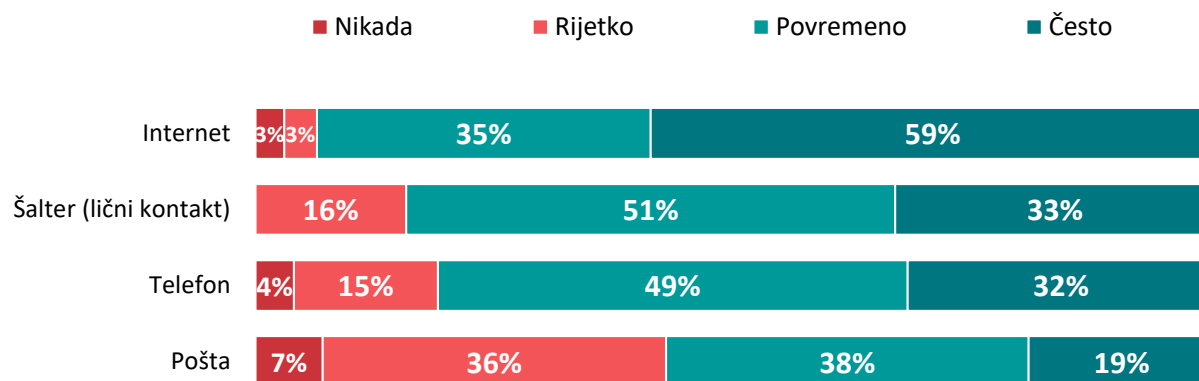


Komunikacija sa javnom administracijom

Kad je u pitanju glavni kanal komunikacije koji preduzeća koriste u saradnji sa javnom administracijom, internet se navodi znatno češće od ostalih kanala (Grafikon 8). Čak 94% preduzeća navodi da koristi internet povremeno ili često, dok je to slučaj sa 84% preduzeća kada govorimo o ličnom kontaktu sa javnom administracijom. Kontakt telefonom je, pak, povremeni ili čest način komunikacije za 8 od 10 privrednika (81%), a nešto manje od tri petine učestalu komunikaciju sa javnim institucijama obavlja poštom (57%).

Grafikon 8: Kanali koje preduzeća koriste pri komunikaciji sa javnom administracijom

Koliko često Vaše preduzeće koristi sljedeće kanale komunikacije sa javnom administracijom? Baza preduzeća: Baza: Preduzeća koja obavljaju samostalno bar neke administrativne aktivnosti

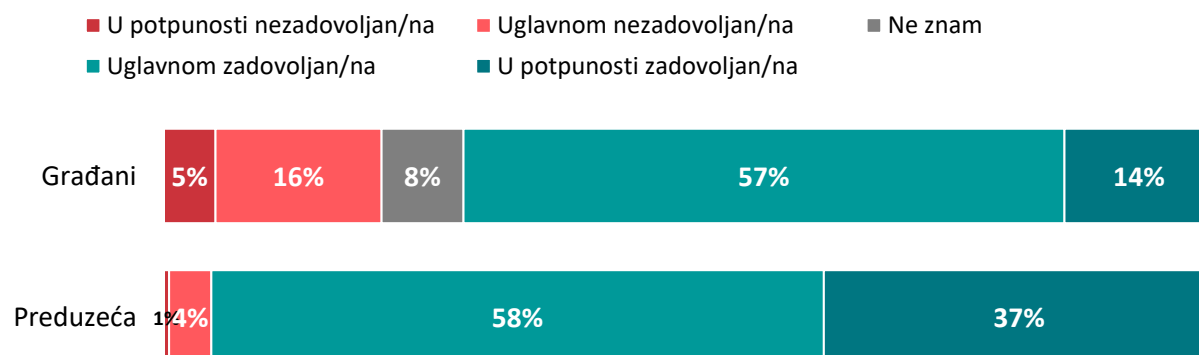


Generalno zadovoljstvo kvalitetom usluga javne administracije

Većina građana, nešto manje od tri četvrtine njih zadovoljno je kvalitetom usluga javne administracije Crne Gore (71%), dok jedna petina iskazuje nezadovoljstvo (21%) (Grafikon 9). Kad su preduzeća u pitanju, zadovoljstvo kvalitetom usluga javne administracije skače dramatično u poređenju sa građanima, pa se može reći da je ogromna većina preduzeća zadovoljna uslugama koje im pruža javna uprava (95%).

Grafikon 9: Generalno zadovoljstvo kvalitetom usluga javne administracije

Generalno gledano, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga koje dobijate od javne administracije u Crnoj Gori?; Generalno gledano, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga koje javna administracija u Crnoj Gori pruža privredi/poslovnom sektoru?; Baza građana: Ukupna ciljna populacija; Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



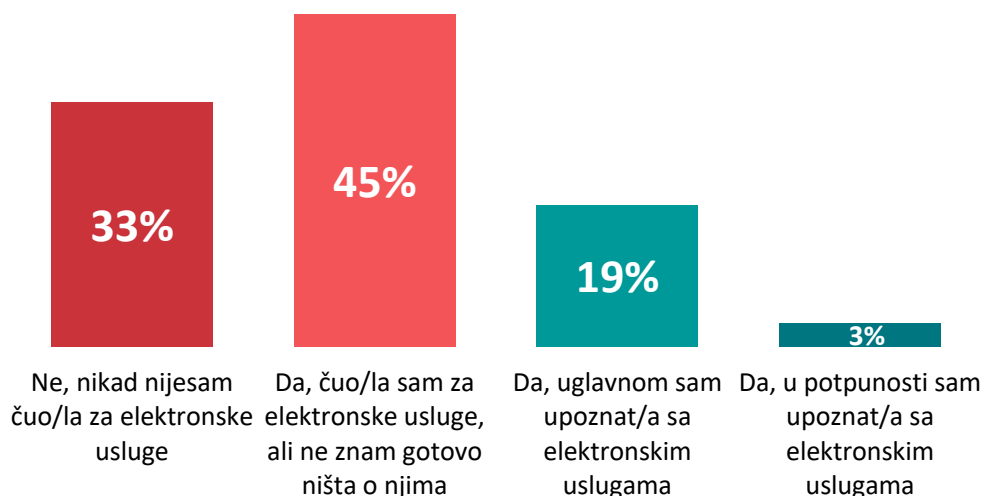
ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

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

Čak jedna trećina građana Crne Gore nikad nije čula za elektronske usluge (33%), dok je nešto više od dvije petine njih čulo za pojam elektronskih usluga, ali ne znaju gotovo ništa o njima (45%) (Grafikon 10). Samo jedna petina sebe smatra uglavnom upoznatim sa elektronskim uslugama (19%), a **potpunu upoznatost prijavljuje tek 3 od 100 građana (3%)**. Mlađe osobe (starosti 18-44), sa višim obrazovanjem, zaposleni i učenici/studenti, oni sa većim prihodima, kao i osobe koje svakodnevno koriste internet su češće uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama. Sa druge strane, osobe starije od 45 godina, sa nižim obrazovanjem, koje žive na sjeveru Crne Gore i u ruralnim sredinama, češće navode da nikada nijesu čuli za elektronske usluge. Očekivano, u ovu grupu spadaju i osobe koje nemaju mogućnosti za korišćenje interneta kod kuće, kao i oni koji ne koriste internet nikada, ili ga koriste rijetko.

Grafikon 10: Upoznatost građana sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga

Da li ste upoznati sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga, odnosno e-usluga (pružanjem usluga javne administracije putem interneta)? Baza građana: Ukupna ciljna populacija



Kad su u pitanju načini informisanja građana o e-uslugama, najveći udio dobija informacije iz njihovog socijalnog okruženja (40%), a ovaj način informisanja je češći kod osoba starijih od 45 godina, penzionera, sa manjim prihodima i onih građana koji žive u ruralnim sredinama (Grafikon 11). **Internet pretraživači su prvi sledeći način informisanja za građane (33%)**, češće navođen od strane mlađih (18-29), visokoobrazovanih, potom učenika/studenata, kao i osoba sa višim prihodima. Tek svaki deseti građanin navodi da se informiše na internet sajtovima samih institucija, dok 7% neophodne informacije nalazi na portalu eUprave. Dodatno, **osobe koje koriste tzv. „offline“ način informisanja su češće one koje su čule za pojam „elektronske usluge“, ali ne znaju gotovo ništa o njima, kao i osobe koje nijednom nijesu koristile ovaj tip usluga javne administracije**. Sa druge strane, **osobe koje pristupaju internetu kako bi pronašle neophodne informacije o korišćenju elektronskih usluga su češće osobe koje su upoznate sa elektronskim uslugama, pa čak i korisnici istih**.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 11: Načini informisanja građana o e-uslugama

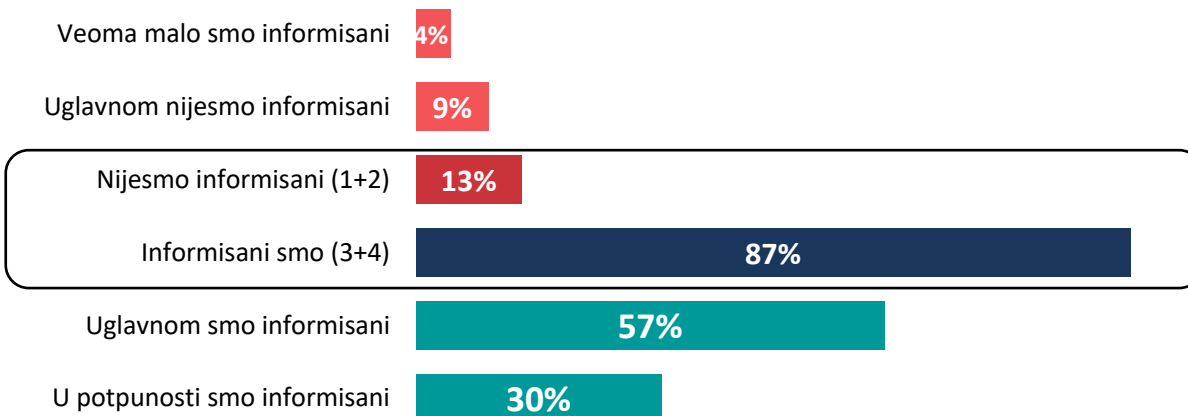
Na koji način se najčešće informišete o e-uslugama, odnosno na koji način ih pretražujete? Baza: Građani koji su čuli za elektronske usluge (67% od ciljane populacije)



Za razliku od građana, **velika većina preduzeća navodi da su upoznati sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga (87%)** (Grafikon 12). Kao što je i očekivano, **preduzeća koja imaju pozitivan stav o e-uslugama su i češće u potpunosti informisana o njima.**

Grafikon 12: Upoznatost preduzeća sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga

Kako biste procijenili informisanost vašeg preduzeća kada su u pitanju dostupnost i način korišćenja elektronskih usluga (e-usluga) namijenjenih privredi/poslovnom sektoru (pružanjem usluga javne administracije putem interneta)? Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

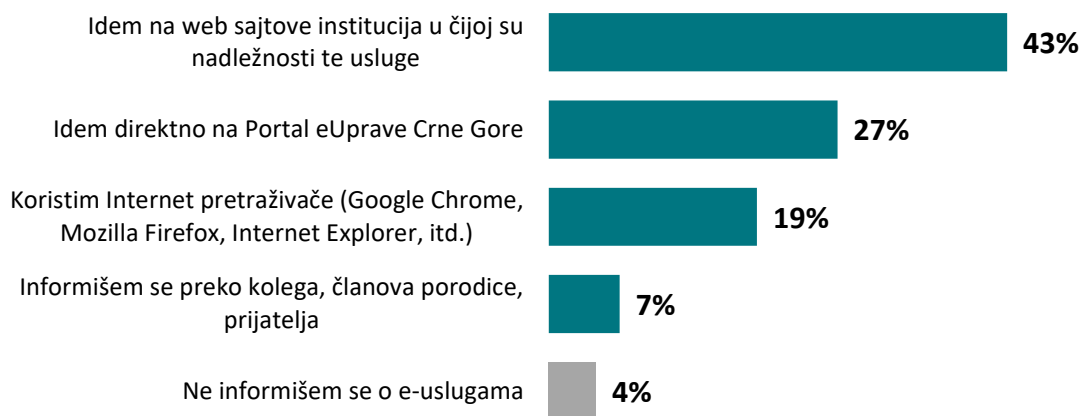


Takođe, načini informisanja koji su najzastupljeniji među preduzećima u velikoj mjeri se razlikuju od onih koje koriste građani, pa se tako **većina preduzeća opredjeljuje za zvanične kanale, internet sajt institucije (43%) ili portal eUprave (27%), kada žele da saznaju nešto o eUslugama javne administracije** (Grafikon 13).

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 13: Načini informisanja preduzeća o e-uslugama

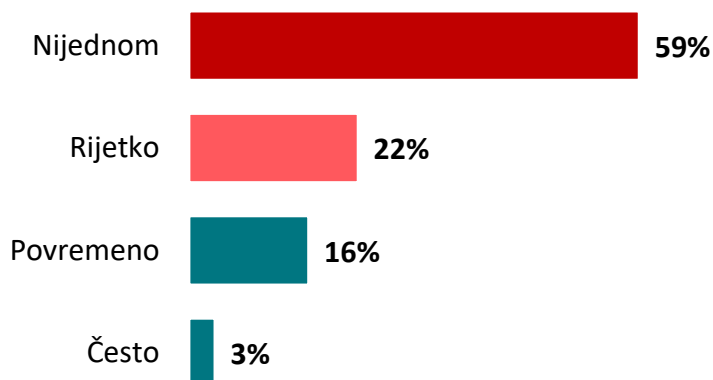
Na koji način se najčešće informišete o e-uslugama, odnosno na koji način ih pretražujete? Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Među građanima koji su bar čuli za e-usluge (67%), samo dvije petine njih su i koristili ove usluge (41%) (Grafikon 14). Drugim riječima, oko jedne četvrtine svih punoljetnih građana Crne Gore su ikada koristili e-usluge. Ne iznenađuje podatak da su među nekorisnicima e-usluga češće penzioneri, osobe sa nižim prihodima, kao i građani sjevernog i ruralnih djelova Crne Gore. Dodatno, u ovu grupu češće spadaju i osobe koje imaju negativan stav o e-uslugama, odnosno oni koji smatraju da bi njihov zahtjev bio brže riješen na šalteru nego online. Sa druge strane, korisnici e-usluga su češće osobe sa višim obrazovanjem i naravno, oni sa višim nivoom vještina pri korišćenju interneta.

Grafikon 14: Učestalost korišćenja e-usluga od strane građana

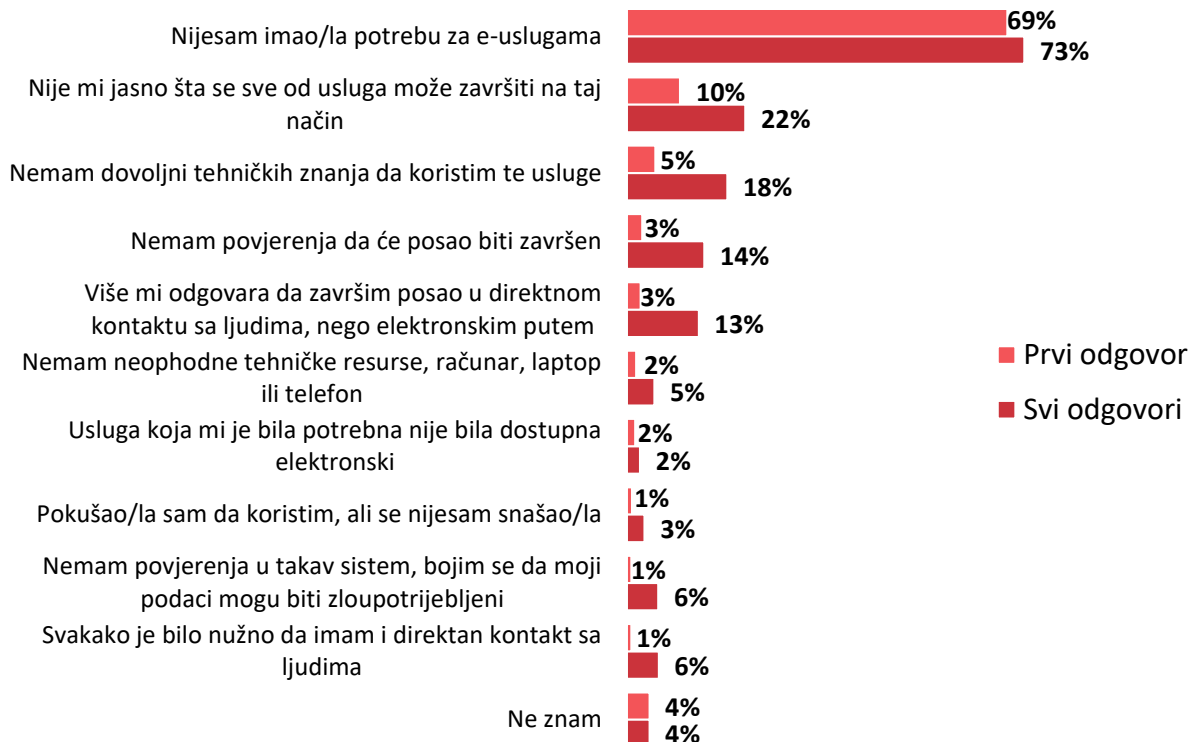
Uzimajući u obzir prethodne dvije godine, koliko često ste koristili e-usluge javne administracije? E-usluge javne administracije uključuju: Dobijanje informacija sa web sajta javnih institucija, Preuzimanje (download) ili štampanje zvaničnih formulara, Slanje popunjenih obrazaca putem Interneta; Baza: Građani koji su čuli za elektronske usluge (67% od ciljne populacije)



Građani koji su čuli za eUsluge, ali ih nijednom u protekle dvije godine nijesu koristili, najčešće kao razlog navode **da nijesu imali potrebu ovim tipom usluga** (73%), dok jedna petina otvoreno iskazuje da **nijesu upućeni koje sve usluge mogu da se obave online** (22%) (Grafikon 15). Dodatno, nešto manje od petine građana smatra da **nemaju dovoljno tehničkih znanja** koje je neophodno kako bi koristili te usluge (18%). U ovu grupu češće spadaju osobe starije od 45 godina, penzioneri, osobe sa nižim prihodima, kao i građani na sjeveru Crne Gore. Zanimljivo je da **osobe koje iskazuju generalno nezadovoljstvo kvalitetom usluga koje dobijaju od javne administracije češće navode svoju neupućenost u vezi sa e-uslugama kada je u pitanju razlog njihovog nekorišćenja, odnosno da im nije jasno šta se sve od usluga može završiti elektronski.**

Grafikon 15: Razlozi za nekorišćenje e-usluga kod građana

Zašto nijeste koristili e-usluge javne administracije?; Baza: Građani koji nijesu koristili e-usluge javne administracije (40% od ciljne populacije)

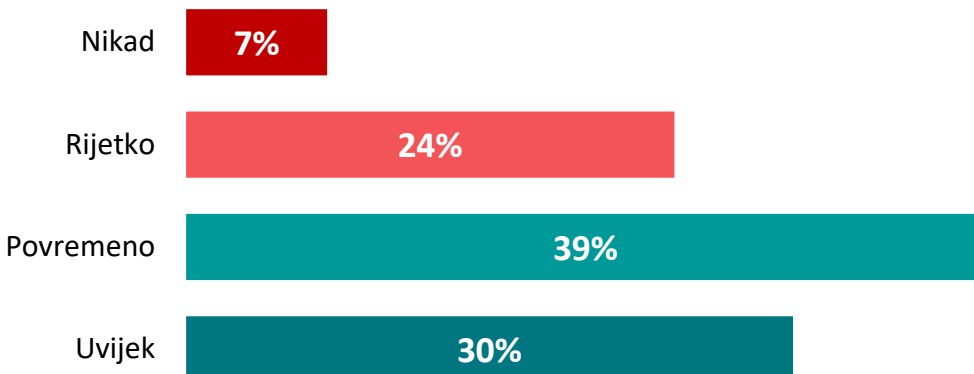


Od onih građana koji su koristili e-usluge u poslednje dvije godine, tek je nešto manje od jedne trećine uvijek dobila traženu uslugu (30%), dok su dvije petine samo povremeno dobijali tražene usluge (39%) (Grafikon 16). Nasuprot tome, čak jedna četvrtina građana koji su koristili e-usluge navode da su rijetko dobili traženu uslugu (24%). Učenici/studenti, osobe sa većim prihodima, oni koji koriste internet često ili svakodnevno, kao i osobe koje su upoznate sa elektronskim uslugama, koriste ih često i imaju pozitivan stav o njima, češće navode da su traženu e-uslugu uvijek dobijali.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 16: Učestalost dobijanja tražene usluge kod građana

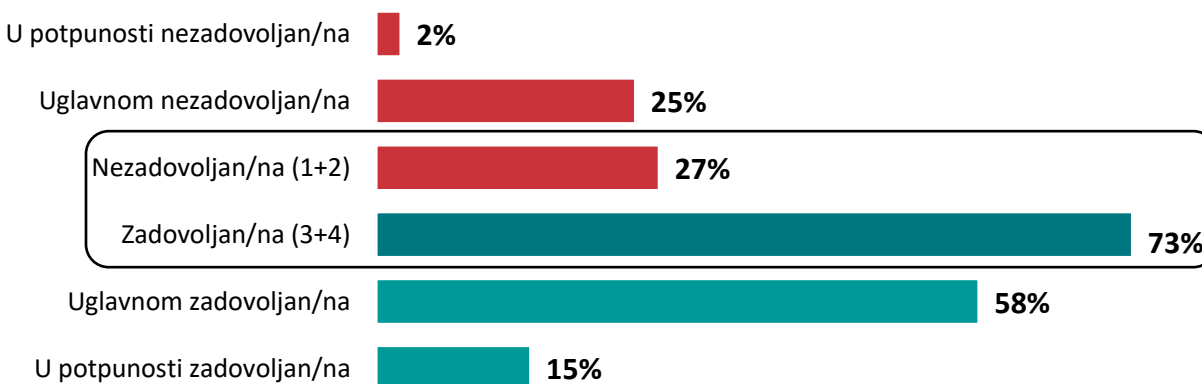
U slučajevima kada ste koristili e-usluge javne administracije, koliko često ste uspjeli da dobijete uslugu koju ste tražili? Baza: Građani koji su koristili e-usluge javne administracije (27% od ciljne populacije)



Tri četvrtine građana koji su koristili e-usluge je i zadovoljno korišćenjem istih (73%) (Grafikon 17). Sa druge strane, nešto više od četvrtine korisnika e-usluga je nezadovoljno njima, češće starije osobe (60+) i penzioneri, osobe sa nižim obrazovanjem, oni koji nemaju mogućnost korišćenja interneta kod kuće, kao i oni koji ga koriste rijetko ili povremeno.

Grafikon 17: Zadovoljstvo građana korišćenjem e-usluge

Generalno gledano, koliko ste bili zadovoljni korišćenjem e-usluge javne administracije? Baza: Građani koji su koristili e-usluge javne administracije (27% od ciljne populacije)



Kao glavni razlog nezadovoljstva, polovina građana navodi da je bilo potrebno previše vremena da se tražena usluga izvrši (49%) (Grafikon 18). Oko trećine građana je imalo poteškoće sa snalaženjem prilikom unosa neophodnih podataka (31%), dok petina tvrdi da usluga koju su tražili uopšte nije izvršena na ovaj način (20%).

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 18: Razlozi nezadovoljstva građana korišćenjem e-usluga

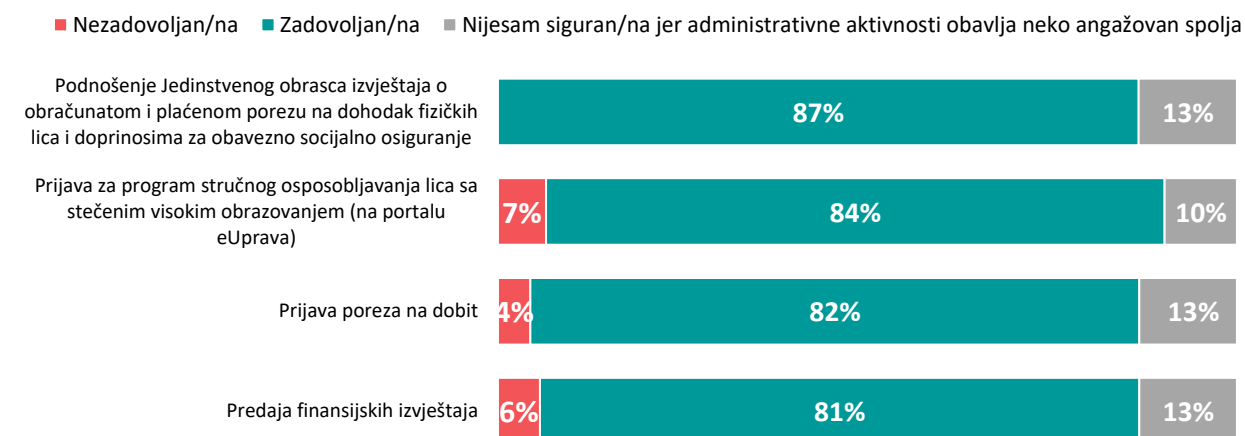
Zašto ste bili nezadovoljni, koji je jedan glavni razlog vašeg nezadovoljstva? Baza: Građani koji nijesu bili zadovoljni korišćenjem e-usluge javne administracije (7% od ciljne populacije)



Situacija po pitanju zadovoljstva preduzeća uslugama koje pruža javna uprava je donekle drugačija. **Kada su u pitanju usluge koje preduzeća po zakonu moraju obavljati isključivo elektronski, velika većina izražava zadovoljstvo svim navedenim uslugama (Grafikon 19).** Iako preduzeća slično ocjenjuju zadovoljstvo svim navedenim uslugama, vidljivo je da je **podnošenje Jedinstvenog obrasca izvještaja o obračunatom i plaćenom porezu na dohodak fizičkih lica i doprinosima za obavezno socijalno osiguranje na prvom mjestu, te da nema nijednog nezadovoljnog preduzeća elektronskim obavljanjem ove procedure.**

Grafikon 19: Zadovoljstvo preduzeća obaveznim elektronskim uslugama²

Molim vas da ocijenite u kojoj ste mjeri zadovoljni sljedećim uslugama javne administracije koje po zakonu preduzeća u Crnoj Gori mogu obavljati isključivo elektronski? Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



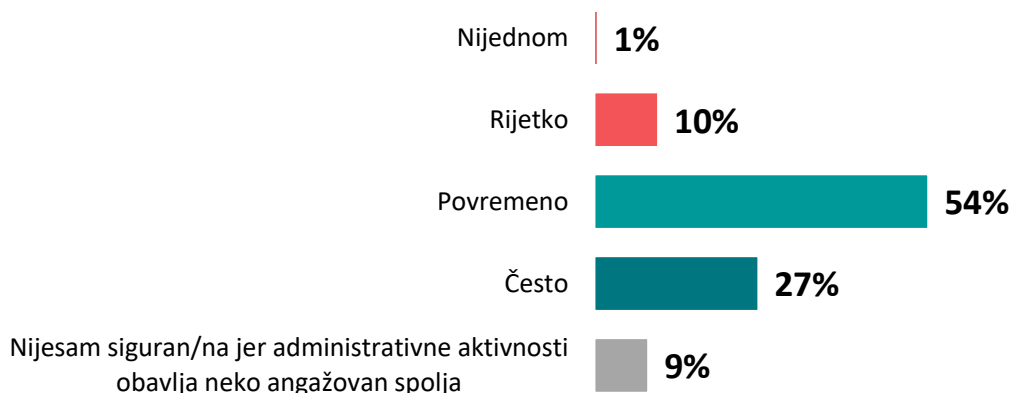
² Odgovor „Ne odnosi se na poslovanje mog preduzeća“ isključen kako bi bilo moguće poređenje među stavkama.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Sa druge strane, većina preduzeća takođe navodi da su povremeno koristili i e-usluge za koje nijesu obavezani zakonom da ih obavljaju na ovaj način (54%), a nešto više od jedne četvrtina je koristilo ove usluge često (27%) (Grafikon 20). Jedini razlog za nekorišćenje e-usluga naveden od strane jednog preduzeća je nedostatak tehničkih znanja za korišćenje istih.

Grafikon 20: Učestalost korišćenja e-usluga na koje preduzeća nijesu obavezana zakonom

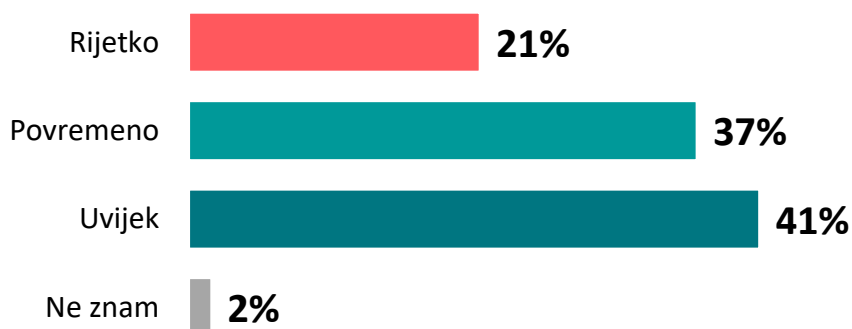
S druge strane, koliko često je u prethodne dvije godine vaše preduzeće koristilo e-usluge javne administracije namijenjene privredi/poslovnom sektoru, a na koje nijeste bili obavezani zakonom da ih obavljate elektronski? Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Takođe, tri četvrtine onih koji su koristili ove eUsluge je, ako ne uvijek, barem povremeno, uspijevalo da dobije uslugu koju je tražilo (78%) (Grafikon 21). Ipak, oko petine korisnika eUsluga javne administracije za koje nijesu u zakonskoj obavezi da ih obavljaju online je tek rijetko dobijalo uslugu koju je zatražilo elektronski (21%).

Grafikon 21: Učestalost dobijanja traženih e-usluga na koje preduzeća nijesu obavezana zakonom

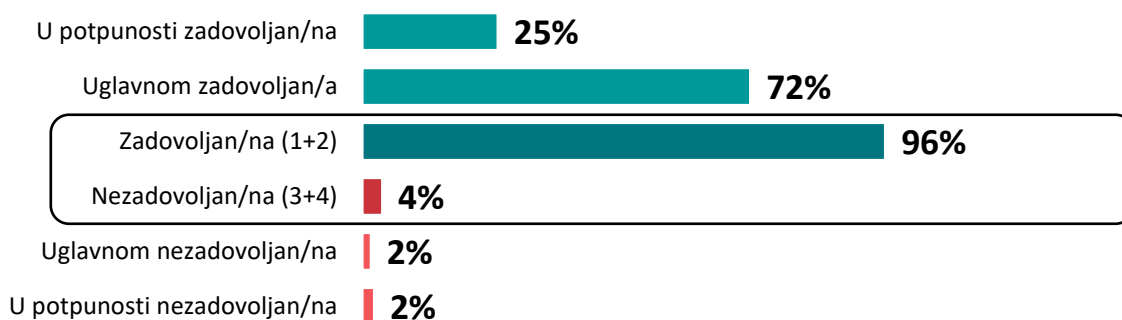
U slučajevima kada ste koristili e-usluge javne administracije namijenjene privredi/poslovnom sektoru na koje nijeste obavezani zakonom da ih obavljate elektronski, koliko često ste uspjeli da dobijete uslugu koju ste tražili? Baza: Preduzeća koja su koristila e-usluge javne administracije namijenjene privredi/poslovnom sektoru (91% od ciljne populacije)



ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

U poređenju sa građanima, znatno veći udio preduzeća zadovoljan je korišćenjem e-usluga javne administracije na koja preduzeća nijesu obavezana zakonom (96%) (Grafikon 22). Kao razloge nezadovoljstva, tek tri preduzeća su navela da nije bilo odgovora na predati zahtjev, da je bilo potrebno previše vremena za izvršenje usluge, odnosno da im je bilo teško da se snađu gdje šta treba da upišu.

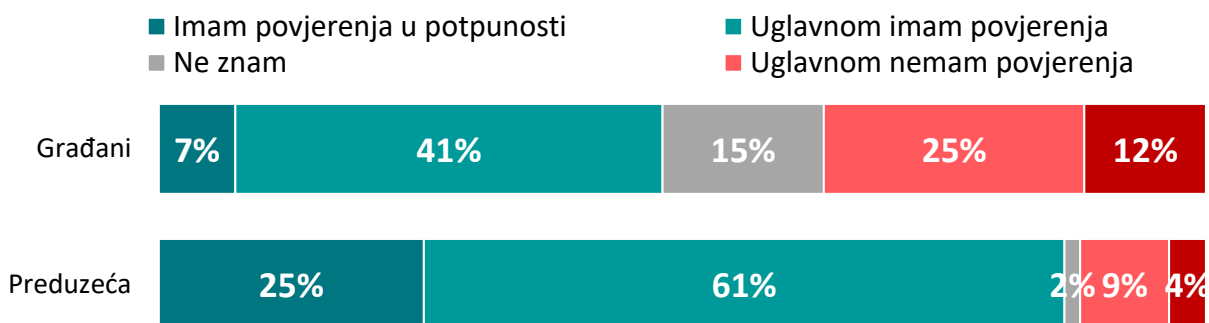
Grafikon 22: Zadovoljstvo korišćenjem e-usluga na koje preduzeća nijesu obavezana zakonom
Generalno gledano, koliko ste bili zadovoljni korišćenjem e-usluge javne administracije? Baza: Ispitanici čije preduzeće je koristilo e-usluge javne administracije namijenjene privredi/poslovnom sektoru (91% od ciljne populacije)



Kada je u pitanju povjerenje u sigurnost e-usluga, uočljive su značajne razlike u stepenu povjerenja građana i preduzeća. Velika većina preduzeća ima povjerenja u sigurnost i bezbjednost elektronskih usluga (87%), dok isto važi za nešto manje od polovine građana (48%) (Grafikon 23). Očekivano, građani koji su generalno zadovoljni kvalitetom usluga koje pruža javna administracija, oni koji su upoznati sa e-uslugama, koji ih koriste povremeno, kao i oni koji imaju pozitivan stav o njima, češće vjeruju u sigurnost ovih usluga. Sa druge strane, nepovjerenje izražava čak nešto više od trećine građana (37%), najčešće osobe koje nikesu zadovoljne kvalitetom usluga javne administracije i oni koji imaju negativan stav o e-uslugama. Što se tiče preduzeća, tek svako deseto preduzeće smatra da e-usluge nijesu bezbjedne (12%).

Grafikon 23: Povjerenje u sigurnost/bezbjednost e-usluga

Uopšte govoreći, u kolikoj mjeri imate povjerenja u sigurnost/bezbjednost e-usluga javne administracije? Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Stupanje u kontakt sa javnom administracijom usljed različitih životnih događaja građana, odnosno obavljanja različitih aktivnosti preduzeća; kontakt sa javnom administracijom putem interneta i zadovoljstvo istim

Relativno mali udio građana doživio je različite životne događaje u poslednje dvije godine³. Najveći procenat je zakazivao pregled kod ljekara (41%), a potom registrovao svoje vozilo (29%). Otprilike svaki deseti građanin tražio je posao (14%), mijenjao ili produžavao rok važenja svoje lične karte (13%), upisivao djecu u osnovnu ili srednju školu, fakultet ili drugu visokoobrazovnu ustanovu (11%) ili se pak zapošljavao (10%). **Svi ostali životni događaji desili su se kod manje od desetine građana, te sve podatke za njih treba tretirati pažljivo s obzirom da zbog malog broja ispitanika nije moguće donositi pouzdane zaključke.** Zanimljivo manji procenat građana stupao je u kontakt sa službenicima javne uprave usljed navedenih događaja. **Velika većina građana je u svim navedenim situacijama stupala u lični kontakt sa javnom administracijom** (preko 80% građana), naročito kad je u pitanju izdavanje nove lične karte, odnosno produženje roka važenja iste. Pozivanje telefonom češće se dešavalo prilikom zakazivanja pregleda kod ljekara, traženja posla, kao i zaposlenja i upisa djece u školu. Među online oblicima komunikacije najprije se izdvajaju slanje e-maila i pretraživanje informacija na sajtovima institucija, i to samo kod traženja posla (skoro petina građana koristila je ove kanale). Skidanje i kačenje dokumenata, popunjavanje online formulara, kao i kontakt forme za postavljanje pitanja o usluzi korišćene su od strane tek nekoliko posto građana, nevezano o kom životnom događaju je riječ. Pošta je takođe bila jako rijetko korišćen kanal komunikacije.

Tabela 1: Stupanje u kontakt sa javnom administracijom usljed različitih životnih događaja

Sada ću Vam pročitati niz događaja koji Vam se mogu dogoditi u privatnom životu. Da li ste usljed ovih događaja tokom poslednje 2 godine imali bilo kakav kontakt sa javnim institucijama, odnosno njihovim službenicima, u vaše lične ili profesionalne svrhe, ili u ime člana porodice ili prijatelja? Na koji način ste sve komunicirali sa javnim institucijama?; Baza građana: Ukupna ciljna populacija

	N	Lično	Telefon	Pošta	E-mail	Pretraživanje informacija	Skidanje dokumenata	Kačenje dokumenata	Popunjavanje Online formulara	Kontakt forme za pitanja	Aplikacija
Zakazivanje pregleda kod ljekara	414	84%	33%	1%							1%
Registracija vozila	295	94%	5%		3%	2%	1%				
Traženje posla	139	83%	24%	2%	19%	19%	3%	2%	9%	3%	
Izdavanje nove lične karte ili produženje roka važenja	132	96%	3%	1%		4%	2%				

³ Lista svih životnih događaja koji su pokriveni upitnikom prikazana je u Tabeli 1.

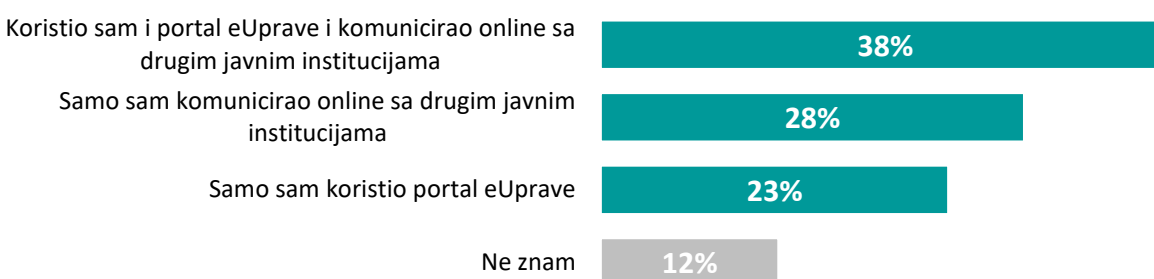
ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Upis djece u osnovnu ili srednju školu, upis na fakultet ili drugu visokoobrazovnu ustanovu	117	91%	11%		3%	7%	3%	1%	2%		
Zaposlenje	99	89%	12%	1%	6%	5%	4%		3%		
Podnošenje zahtjeva za vozačku dozvolu (ili obnavljanje postojeće dozvole)	90	98%	5%		1%	6%	1%	1%			
Kupovina, izgradnja ili renoviranje kuće	73	88%	11%	3%	4%	6%	4%	3%	5%	1%	
Upis djece u vrtić	61	87%	6%	3%		6%	1%		3%		
Vađenje ili obnavljanje pasoša za potrebe putovanja u neku drugu zemlju	60	90%	6%	5%	4%	4%	1%		1%		
Smrt bliskog srodnika i/ili pokretanje postupka nasljeđivanja	51	87%	4%	1%		2%					
Ostajanje bez posla	41	67%	17%	7%	7%	3%	2%	5%			
Penzionisanje	41	82%	11%	5%					8%		
Prijava rođenja djeteta	30	98%	2%								
Preseljenje i promjena adrese u Crnoj Gori	28	90%	4%			8%					3%
Pokretanje postupka za invalidninu	28	77%	14%	10%	2%	2%			3%		
Apliciranje za studentsku stipendiju/kredit, ili apliciranje za smještaj u studentskom domu	24	57%	2%	36%	22%	17%	11%	13%	10%		
Prijava za polaganje stručnog ispita	14	76%	9%		23%	9%	7%	5%			5%
Vjenčanje ili promjena bračnog statusa	13	89%	11%								
Pokretanje novog sopstvenog biznisa	13	74%	25%		8%	14%	14%		8%		
Preseljenje ili priprema za preseljenje u drugu zemlju, van Crne Gore (npr. zbog studija, posla...)	9	31%	20%	50%	26%	7%	7%	7%	18%		7%
Vađenje izvoda iz kaznene evidencije	8	68%			12%		6%	20%			

U skladu sa prethodno navedenim, sumarno gledano, samo jedan od deset građana je u poslednje dvije godine komunicirao sa javnim institucijama putem interneta (Grafikon 24). Najveći udio njih je ovu komunikaciju obavljao i preko portala eUprave i putem drugih online kanala sa ostalim javnim institucijama (38%). Više od jedne četvrtine građana komunicirali su samo online sa drugim javnim institucijama (28%), dok je nešto manje komuniciralo samo putem portala eUprave (23%).

Grafikon 24: Načini onlajn komuniciranja sa javnom upravom

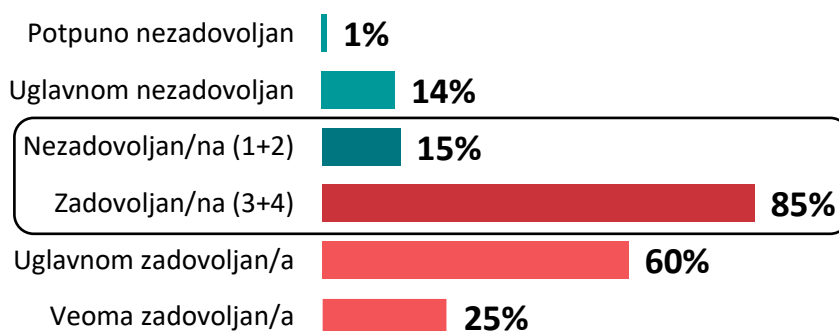
Naveli ste da ste imali neki onlajn kontakt sa javnim institucijama tokom poslednje 2 godine. Koje web sajtove/portale ste koristili, odnosno sa kim ste komunicirali? Baza: Građani koji su imali neki onlajn kontakt sa javnim institucijama tokom poslednje 2 godine (10% od ciljne populacije)



Većina građana koja je komunicirala sa eUpravom je i zadovoljna ostvarenom komunikacijom (85%, odnosno 50ak od 60ak njih koji su koristili portal), a tek 10ak građana nije zadovoljno portalom (Grafikon 25). Kao razloge nezadovoljstva, tek nekolicina je navela da je portal previše složen za korišćenje, da im je bilo teško da pronađu potrebnu uslugu, potom da je odgovor na predati zahtjev kasnio, kao i da je portal spor i da nije bilo moguće obaviti cijelu proceduru online.

Grafikon 25: Stepen zadovoljstva komunikacijom sa e-upravom

Sve u svemu, koliko ste bili zadovoljni korišćenjem portala eUprave? Baza: Građani koji su koristili portal eUprave (6% od ciljne populacije)

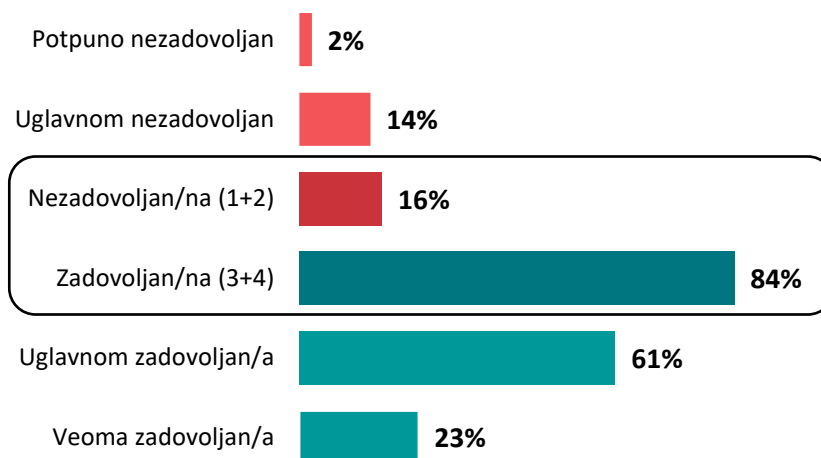


ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Gotovo identična situacija je i kada je riječ o zadovoljstvu online komunikacijom sa drugim javnim institucijama - ubjedljiva većina građana iskazuje zadovoljstvo (84%) (Grafikon 26). Kao razloge nezadovoljstva, svega nekoliko građana navodi da nijesu dobili odgovor na podnijeti zahtjev, ili da su ga dobili sa zakašnjenjem, a potom da su službenici sa kojima su bili u kontaktu bili neljubazni.

Grafikon 26: Stepen zadovoljstva online komunikacijom sa drugim javnim institucijama

Koliko ste bili zadovoljni online komunikacijom sa drugim javnim institucijama? Baza: Građani koji su komunicirali online sa drugim javnim institucijama (7% od ciljne populacije)



Kada su u pitanju preferencije građana za budući kontakt sa javnom administracijom, većina njih bi i dalje za skoro sve usluge najprije odabrala da komunikaciju obavlja lično. Telefoniranje je nešto češće preferiran izbor jedino u slučaju zakazivanja pregleda kod ljekara (kod nešto više od trećine građana), i eventualno prilikom mijenjanja lične karte, odnosno produženja roka važenja iste (10%). Sličan udio građana odabrao je mobilnu aplikaciju kao preferirani kanal komunikacije prilikom registracije vozila (11%), kao i pri zakazivanju pregleda kod ljekara (9%). E-mail se češće bira jedino kod traženja posla (12%). Online formulare na sajtovima institucija, kao i kontakt forme za postavljanje pitanja o uslugama navodi minimalan procenat građana.

Tabela 2: Preferencije građana za budući kontakt

Ukoliko biste u budućnosti ponovo stupali u kontakt sa javnim institucijama, odnosno službenicima u vezi sa navedenim aktivnostima, koji od sljedećih načina komunikacije biste najprije odabrali? Baza: Građani koji su obavljali navedenu aktivnost

	N	Lično	Telefonom	Poštom	E-mail	Online formular	Kontakt forme za pitanja	Aplikacija
Zakazivanje pregleda kod ljekara	414	49%	38%		3%	1%		9%
Registracija vozila	295	70%	4%	1%	5%	7%	1%	11%
Traženje posla	139	72%	4%		12%	6%	1%	4%
Izdavanje nove lične karte ili produženje roka važenja	132	70%	10%		7%	7%	3%	3%
Upis djece u osnovnu ili srednju školu, upis na fakultet ili drugu visokoobrazovnu ustanovu	117	77%	6%		6%	9%		2%
Zaposlenje	99	82%	6%	1%	5%	4%	2%	2%
Podnošenje zahtjeva za vozačku dozvolu (ili obnavljanje postojeće dozvole)	90	61%	6%		11%	10%	1%	12%
Kupovina, izgradnja ili renoviranje kuće	73	72%	4%		13%	5%	3%	3%
Upis djece u vrtić	61	73%	9%	4%	8%	6%		1%
Vađenje ili obnavljanje pasoša za potrebe putovanja u neku drugu zemlju	60	62%	7%	3%	10%	10%	1%	6%
Smrt bliskog srodnika i/ili pokretanje postupka nasljeđivanja	51	83%	2%		5%	4%		7%
Ostajanje bez posla	41	80%	1%		15%	4%		
Penzionisanje	41	80%	6%		2%	3%	1%	
Prijava rođenja djeteta	30	83%	4%		3%	2%		8%

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Preseljenje i promjena adrese u Crnoj Gori	28	79%	5%	8%	7%		
Pokretanje postupka za invalidninu	28	62%	8%		9%	13%	4%
Apliciranje za studentsku stipendiju/kredit, ili apliciranje za smještaj u studentskom domu	24	34%	8%	12%	12%	19%	3%
Prijava za polaganje stručnog ispita	14	58%	7%		13%	9%	5%
Vjenčanje ili promjena bračnog statusa	13	84%				4%	7%
Pokretanje novog sopstvenog biznisa	13	61%	15%	4%		8%	13%
Preseljenje ili priprema za preseljenje u drugu zemlju, van Crne Gore (npr. zbog studija, posla...)	9	17%		21%	7%		11%
Vađenje izvoda iz kaznene evidencije	8	26%	27%		18%	29%	

Donekle slično kao i kod građana, ne tako veliki procenat preduzeća obavljao je različite aktivnosti u sklopu svog poslovanja. Preko 60% privrednika obavljalo je aktivnosti prijava/odjava radnika (66%), podnošenje mjesečne prijave i uplata PDVa (65%), kao i prijava i uplata poreza na zarade i doprinose za obavezno socijalno osiguranje (61%). Više od trećine privrednika pribavljalo je različite potvrde (39%), i podnosilo zahtjeve za razne opštinske dozvole (36%). Dodatno, između petine i četvrtine njih je tražilo ili produžavalo biznis licence (24%), upisivalo preduzeće u poslovni registar, odnosno unosilo neku statusnu promjenu preduzeća ili mijenjalo podatke preduzeća (22%), i podnosilo zahtjeve za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti (20%). **Sve ostale aktivnosti obavljalo je manje od 20% preduzeća, te sve podatke za njih treba tretirati pažljivo s obzirom da zbog malog broja ispitanika nije moguće donositi pouzdane zaključke.**

Iako privrednici nesumnjivo više koriste online kanale komunikacije, ipak je i među njima većina imala i lični kontakt sa službenicima javne uprave (80% ili više). Telefon je drugi najznačajniji kanal komunikacije, dok među „offline“ sredstvima, pošta ostaje na posljednjem mjestu. Ukoliko analiziramo online kanale komunikacije, prisutno je popunjavanje online formulara na sajtovima institucija, i u nešto manjoj mjeri slanje e-mail-ova, kačenje dokumenata, skidanje dokumenata i pretraga informacija. Kontakt forme za postavljanje pitanja o uslugama koriste se u najmanjoj mjeri.

Tabela 3: Stupanje u kontakt sa javnom administracijom usljed obavljanja različitih aktivnosti

Sada ću Vam pročitati niz aktivnosti koja preduzeća obavljaju u sklopu svog poslovanja. Na koji način ste sve komunicirali sa javnim institucijama u vezi sa ovim aktivnostima u prethodne dvije godine?

	N	Lično	Telefon	Pošta	E-mail	Pretraživanje informacija	Skidanje dokumenata	Kačenje dokumenata	Popunjavanje Online formulara	Kontakt forme za pitanja
Prijava/odjava radnika	66	90%	36%	7%	14%	15%	16%	12%	26%	2%
Podnošenje mjesečne prijave i uplata PDV	65	81%	5%	4%	15%	10%	19%	26%	57%	11%
Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	62	89%	20%	9%	10%	12%	30%	22%	53%	7%
Pribavljanje različitih potvrda, poput potvrde o rezidentnosti, bonitetne ocjene, potvrde likvidnosti, izvoda iz registra, potvrda	40	79%	26%	11%	26%	21%	32%	21%	46%	16%

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

sudova, itd.										
Zahtjevi za razne opštinske dozvole	36	91%	52%	28%	37%	15%	18%	3%	21%	
Dobijanje ili produženje biznis licenci	24	95%	27%	4%	17%	8%	29%	16%	11%	6%
Upis u poslovni registar (u slučaju osnivanja novog preduzeća), statusna promjena preduzeća ili promjena podataka preduzeća (poput adrese, naziva, zastupnika, pretežne djelatnosti, itd.)	22	88%	59%	16%	17%	39%	4%	11%	33%	2%
Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu	20	83%	13%	14%	14%	25%	41%	8%	20%	8%
Zahtjev za radne dozvole za strance	17	85%	16%	9%	6%	19%	13%	25%	22%	
Prijava kojom privredno društvo ili preduzetnik prijavljuje obavljanje trgovinske djelatnosti	15	83%	37%	7%	4%		18%	16%	12%	
Zahtjev za odlaganje ili plaćanje poreske obaveze u ratama	14	93%	8%	11%	25%			41%	22%	15%
Zahtjev za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta	10	77%	37%	16%	21%	11%	25%	24%	18%	11%

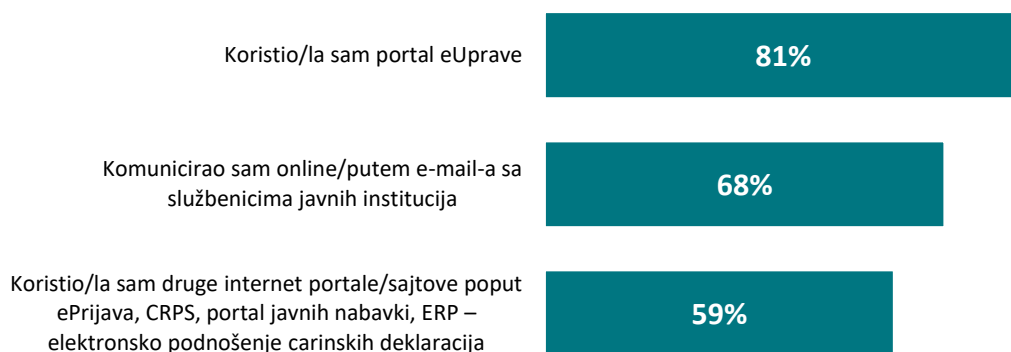
ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Zahtjev za izdavanje građevinske dozvole	8	68%	16%		13%			11%		21%
--	---	-----	-----	--	-----	--	--	-----	--	-----

U poređenju sa građanima, znatno veći procenat preduzeća je stupio u online kontakt sa javnom upravom (82%) (Grafikon 27). Većina preduzeća koja su imala neki online kontakt koristila su portal eUprave (81%), dok je nešto više od dvije trećine komuniciralo online/putem e-mail-a sa službenicima javnih institucija. Dodatno, tri od pet preduzeća koristilo je druge internet portale (59%).

Grafikon 27: Načini onlajn komuniciranja sa javnom upravom

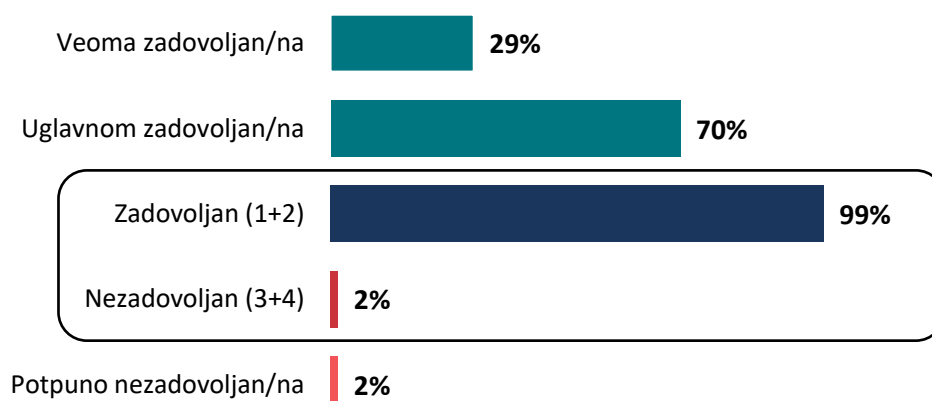
Naveli ste da ste imali neki onlajn kontakt sa javnim institucijama tokom poslednje 2 godine. Koje web sajtove/portale ste koristili tom prilikom, odnosno sa kim ste komunicirali?; Višestruki odgovori; Baza: Preduzeća koja su imali neki onlajn kontakt sa javnim institucijama tokom poslednje 2 godine (82% od ciljne populacije)



Gotovo sva preduzeća koja su koristila portal eUprave pokazuju zadovoljstvo istim (99%) (Grafikon 28). Tek jedno preduzeće kao razloge svog nezadovoljstva navelo je sporost portala, te da on nije bio u funkciji.

Grafikon 28: Stepen zadovoljstva korišćenjem portala e-uprave

Sve u svemu, koliko ste bili zadovoljni korišćenjem portala eUprave? Baza: Preduzeća koja su koristili portal eUprave (66% od ciljne populacije)

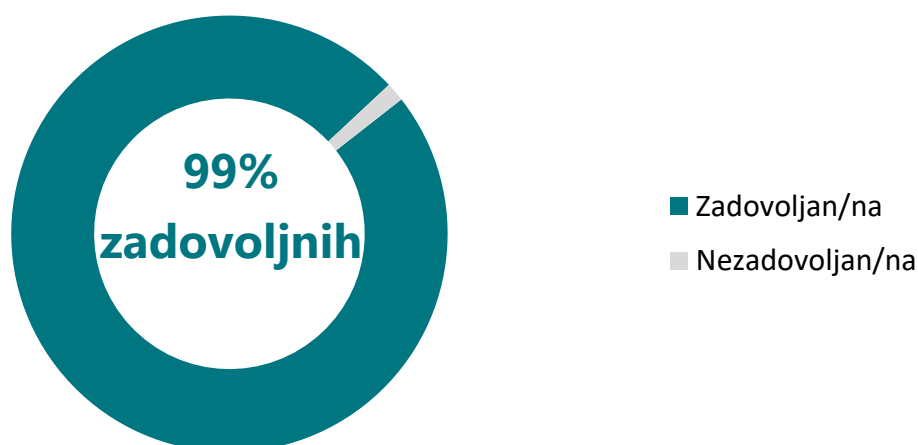


ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Stepen zadovoljstva korišćenjem drugih internet portala je podjednako visok kao i kada je u pitanju portal eUprave (99% zadovoljnih) (Grafikon 29).

Grafikon 29: Stepen zadovoljstva korišćenjem drugih internet portala

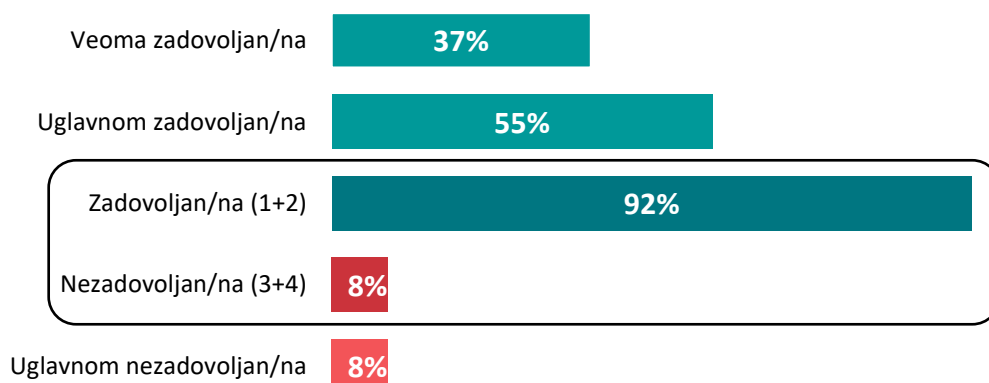
Generalno, kako biste ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem drugih internet portala/sajtova poput ePrijava, CRPS, portala javnih nabavki, ERP – elektronsko podnošenje carinskih deklaracija? Baza: Preduzeća koja su koristili druge internet portale/sajtove poput ePrijava, CRPS, portala javnih nabavki, ERP (49% od ciljne populacije)



Neznatno je više nezadovoljnih preduzeća online komunikacijom sa službenicima javnih institucija – svega 5 od 57 preduzeća koja su komunicirala putem interneta sa državnim službenicima (Grafikon 30). Kao razloge nezadovoljstva, tek nekoliko preduzeća navodi nedobijanje odgovora na podnijet upit/zahtjev, ili pak dobijanje odgovora, ali kasnije od najavljenog roka.

Grafikon 30: Stepen zadovoljstva korišćenjem drugih internet portala

Koliko ste bili zadovoljni online komunikacijom sa službenicima javnih institucija? Baza: Preduzeća koja su komunicirali online/putem e-mail-a sa službenicima javnih institucija (56% od ciljne populacije)



Sasvim drugačije u poređenju sa preferencijama građana, **lični kontakt sa službenicima javne uprave se za većinu navedenih aktivnosti koje su preduzeća obavljala u poslednje dvije godine, preferira tek nakon popunjavanja online formulara na sajtovima/portala institucija.** Kontakt licem-u-lice sa javnom administracijom, ipak, ostaje preferencija prilikom upisa preduzeća u poslovni registar i pri podnošenja zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti. Dodatno, bar jedno od deset preduzeća najprije bira mogućnost korišćenja mobilne aplikacije kao način interakcije sa javnom upravom pri obavljanju različitih usluga u vezi sa poslovanjem preduzeća.

Tabela 4: Preferencije preduzeća za budući kontakt

Ukoliko biste u budućnosti ponovo stupali u kontakt sa javnim institucijama, odnosno službenicima u vezi sa navedenim aktivnostima, koji od sljedećih načina komunikacije biste najprije odabrali? Baza: Preduzeća koja su sprovodila navedene aktivnosti

	N	Lično	Telefonom	Poštom	E-mail	Online formular	Kontakt forme za pitanja	Aplikacija
Prijava/odjava radnika	66	31%	7%		5%	41%	4%	11%
Podnošenje mjesečne prijave i uplata PDV	65	12%	6%	2%	11%	51%	8%	12%
Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	62	14%	2%		8%	56%	7%	11%
Pribavljanje različitih potvrda, poput potvrde o rezidentnosti, bonitetne ocjene, potvrde likvidnosti, izvoda iz registra, potvrda sudova, itd.	40	15%	4%		11%	51%	1%	18%
Zahtjevi za razne opštinske dozvole	36	24%	7%	3%	14%	25%	10%	17%
Dobijanje ili produženje biznis licenci	24	19%			4%	47%	13%	17%
Upis u poslovni registar (u slučaju osnivanja novog preduzeća), statusna promjena preduzeća ili promjena podataka preduzeća (poput adrese, naziva, zastupnika, pretežne djelatnosti, itd.)	22	61%	13%		11%	9%	3%	
Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu	20	42%	6%	11%	18%	13%	6%	5%
Zahtjev za radne dozvole za strance	17	30%	19%	6%	6%	27%		12%
Prijava kojom privredno društvo ili preduzetnik prijavljuje obavljanje	15	4%	23%		14%	48%	11%	

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

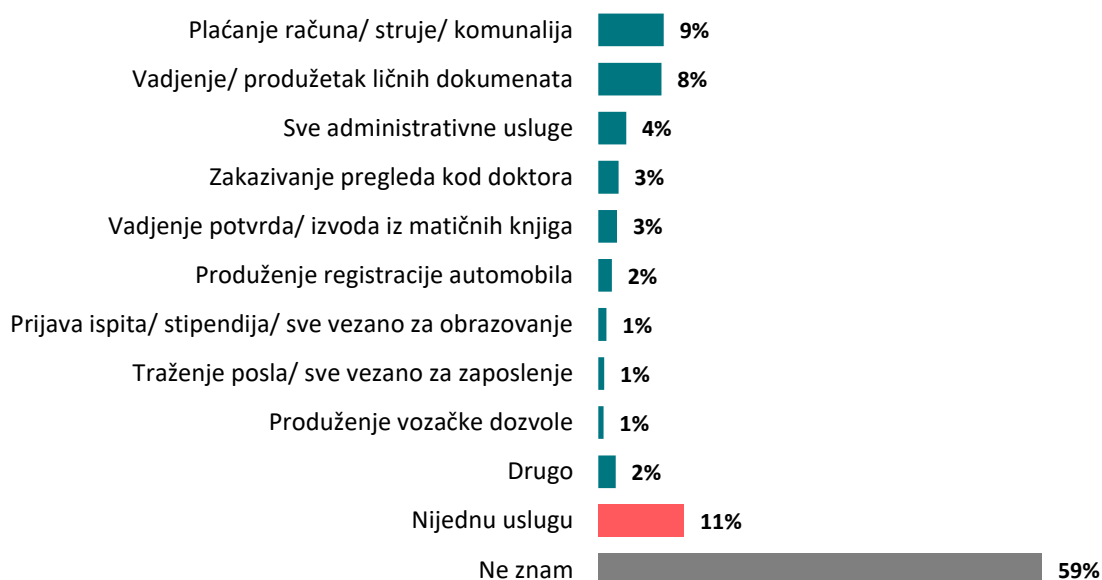
trgovinske djelatnosti								
Zahtjev za odlaganje ili plaćanje poreske obaveze u ratama	14	23%	8%	8%	16%	13%	5%	17%
Zahtjev za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta	10	31%	23%		10%	18%	7%	10%
Zahtjev za izdavanje građevinske dozvole	8	31%	22%		18%	9%	7%	14%

Administrativne usluge koje bi građani/privreda preferirali da obavljaju putem interneta

Čak tri petine građana Crne Gore nije u stanju da navede spontano koje bi administrativne usluge voljeli da mogu da obavljaju elektronskim putem (59%), a desetina njih navodi da nijednu uslugu ne bi obavljali online (11%) (Grafikon 31). Samo 1 u 10 građana navodi režijske troškove kao uslugu koju bi obavljali online (9%), kao i vađenje i produžetak važenja ličnih dokumenata (8%).

Grafikon 31: Željene eUsluge - spontani odgovori

Koje administrativne usluge biste voljeli da možete Vi ili član Vaše uže porodice da obavljate putem interneta, tj. elektronskim putem? Otvoreno pitanje, Baza: Ukupna ciljna populacija

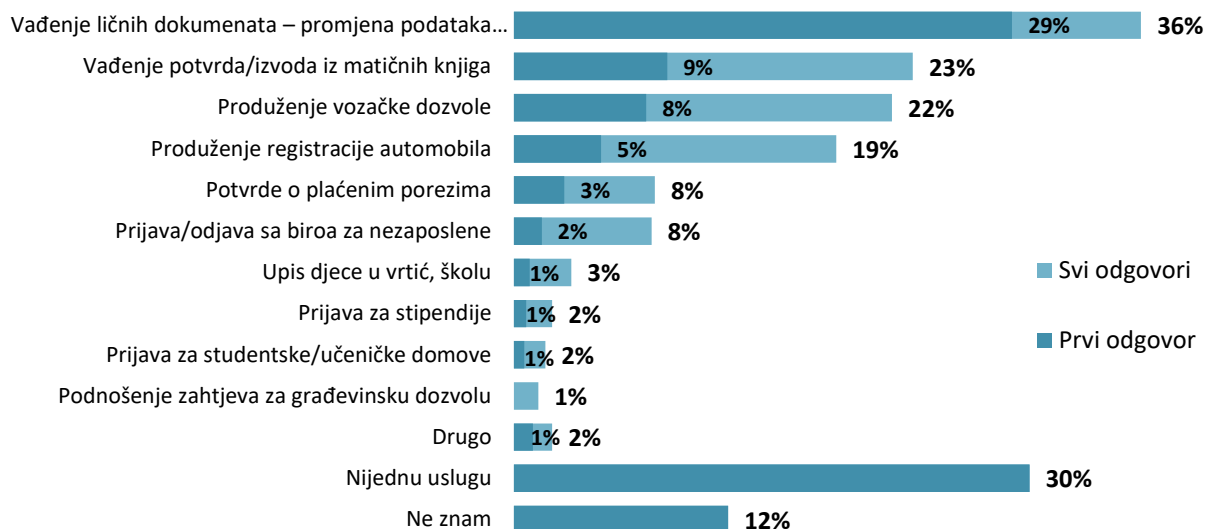


Međutim, čini se da građani imaju bolji uvid u svoje preferencije kad se podstaknu sa ponuđenom listom usluga koje bi se mogle obavljati elektronskim putem. Vađenje ličnih dokumenata je administrativna usluga koju bi najveći udio građana, oko trećine njih, volio da mogu da je obave online (36%), dok nešto manje od četvrtine ističe vađenje potvrda/izvoda iz matičnih knjiga (23%) (Grafikon 32). Jedan od pet građana bi volio da ima mogućnost produženja vozačke dozvole elektronskim putem (22%), a sličan udio spominje i produženje registracije automobila (19%). Ipak, skoro jedna trećina građana nijednu od ponuđenih usluga ne bi obavljala na ovaj način (30%). U skladu sa prethodnim nalazima, ovaj stav je zastupljeniji kod osoba starijih od 60 godina, sa nižim obrazovanjem, penzionera, sa nižim prihodima, kao i kod onih koji žive u sjevernom i ruralnim djelovima Crne Gore. Sasvim očekivano, ovaj stav se značajno češće javlja i kod građana koji nemaju mogućnost korišćenja interneta kod kuće.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 32: Željene eUsluge - ponuđeni odgovori

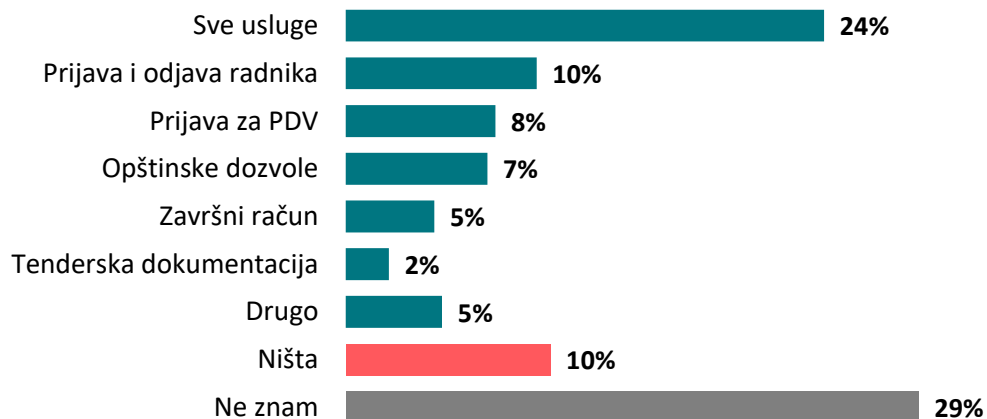
Ukoliko razmotrite listu sljedećih administrativnih usluga, za koje od njih biste najprije voljeli da možete Vi ili član Vaše uže porodice da obavljate putem interneta, tj. elektronskim putem? Baza građana: Ukupna ciljna populacija



Kada je u pitanju privreda, oko četvrtine njih spontano navodi da bi voljeli da mogu da obave elektronskim putem sve usluge koje su vezane za poslovanje njihovog preduzeća (24%), dok jedno u deset preduzeća kao preferiranu aktivnost ističe prijavu/odjavu radnika (Grafikon 33). Svaki deseti privrednik ne želi da obavlja usluge putem interneta, a skoro 30% njih ne zna samostalno da navede preferiranu uslugu koju bi obavljali elektronskim putem (29%).

Grafikon 33: Spontano navedene administrativne usluge koje bi preduzeća preferirali da obavljaju putem interneta

Koje administrativne usluge u vezi sa poslovanjem preduzeća biste voljeli da Vaše preduzeće može da obavlja putem interneta, tj. elektronskim putem? Otvoreno pitanje, Baza: Ukupna ciljna populacija

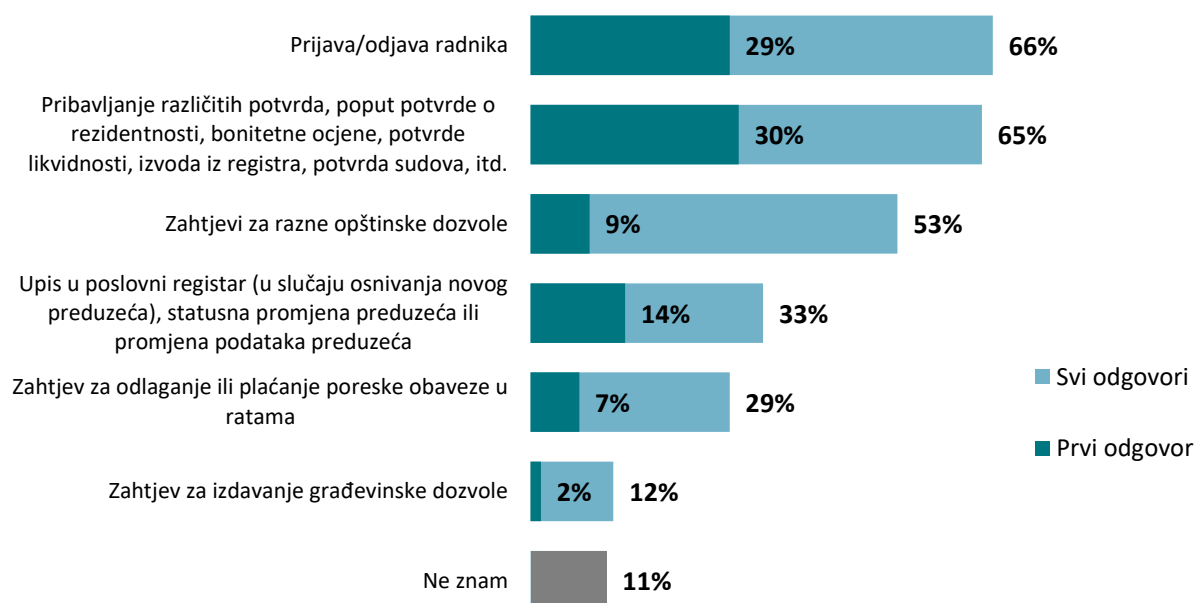


ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Podstaknuti listom usluga koje bi potencijalno mogli obavljati online, nešto manje od trećine preduzeća navodi pribavljanje različitih potvrda (30%), odnosno prijavu/odjavu radnika (29%) kao najpreferiranije usluge (Grafikon 34). Kada pogledamo sve odgovore, pribavljanje potvrda i prijava/odjava radnika ostaju prioritetne usluge (navedene od oko dvije trećine privrednika, 65% i 66%, redom), za kojima slijede zahtjevi za razne opštinske dozvole (53%).

Grafikon 34: Administrativne usluge koje bi preduzeća preferirali da obavljaju putem interneta

Ukoliko razmotrite sljedeće administrativne usluge u vezi sa poslovanjem preduzeća, za koje od njih smatrate da bi bilo najvažnije da Vaše preduzeće može da ih obavi putem interneta, tj. elektronskim putem? Višestruki odgovori, Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



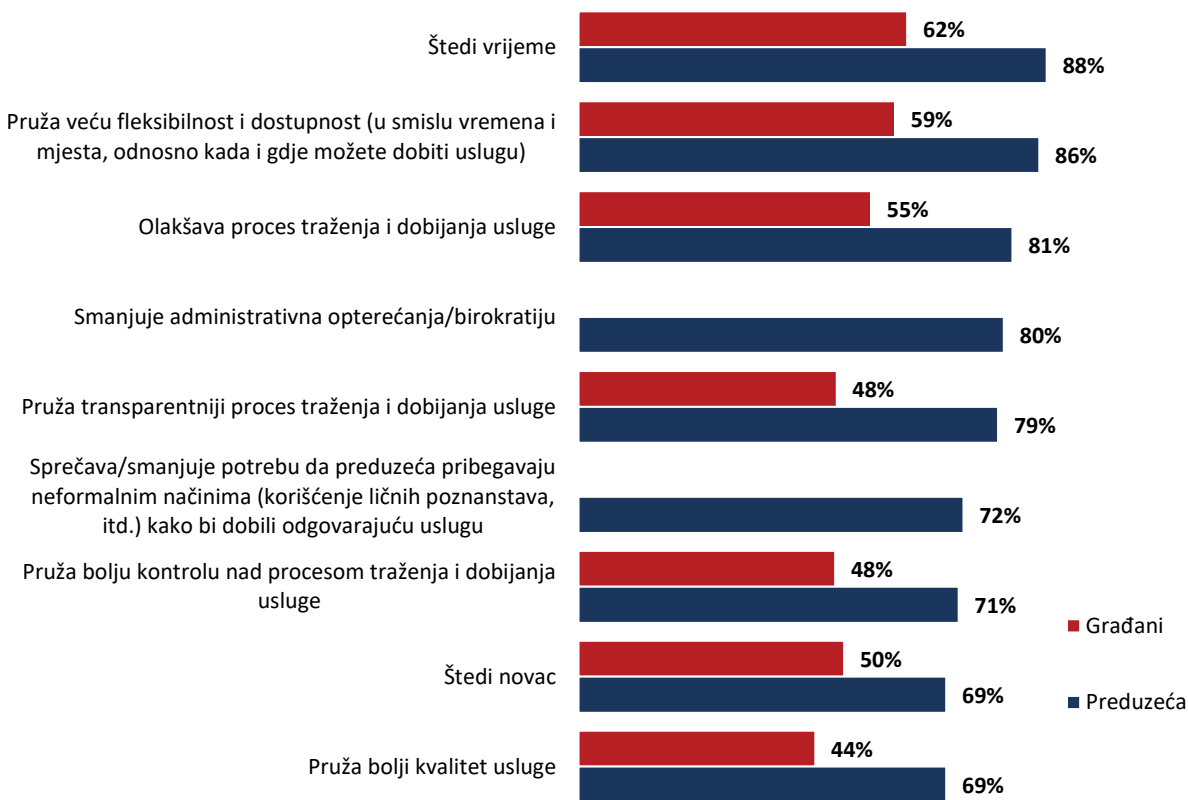
Prednosti komunikacije putem interneta u poređenju sa drugim oblicima komunikacije sa javnom administracijom

Dok se oko polovine do oko 60% građana slaže da komunikacija putem interneta ima brojne prednosti u odnosu na druge oblike komunikacije sa javnim institucijama, sa ovim je saglasno znatno više predstavnika preduzeća – između dvije trećine i skoro 90% njih (Grafikon 35). Ideja da komunikacija putem interneta štedi vrijeme je najprihvaćenija i među građanima i među predstavnicima privrede (62% i 88%, redom), a potom slijede uvjerenja da online komunikacija pruža fleksibilnost i dostupnost usluga (59% građana i 86% preduzeća se slaže), kao i da olakšava proces traženja i dobijanja usluge (ovo navodi 55% građana, odnosno 81% preduzeća). **Upoznatost i iskustvo sa korišćenjem elektronskih usluga znači i pozitivnije stavove prema njima.**

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 35: Stavovi o navedenim prednostima komunikacije putem interneta - % odgovora uglavnom + u potpunosti se slažem

U kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa sljedećim stavkama? Komunikacija putem interneta (e-mail, pretraga informacija na sajtovima, skidanje i/ili kačenje dokumenata, korišćenje aplikacija na mobilnom telefonu ili tabletu) u poređenju sa drugim oblicima komunikacije sa javnim institucijama/ službenicima (lično, telefonom)...; Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveća prednost korišćenja eUsluga iz perspektive poslovnih entiteta ogleda se u uštedi vremena potrebnog za obavljanje pojedinih usluga (29%), a potom u većoj fleksibilnosti i dostupnosti usluga (17%) (Grafikon 36). Svako deseto preduzeće kao glavnu prednost, pak, vidi smanjenje administrativnih opterećenja, sprečavanje potrebe preduzeća da koriste neformalne načine pribavljanja usluga, kao i pojednostavljenje procesa traženja i dobijanja usluge (11%, 10% i 10%, redom).

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 36: Prednosti korišćenja eUsluga iz perspektive preduzeća

Iz perspektive vašeg preduzeća, koja je trenutno najveća prednost korišćenja e-usluga javne administracije namijenjenih privredi/poslovnom sektoru?; Baza: Ukupna ciljna populacija



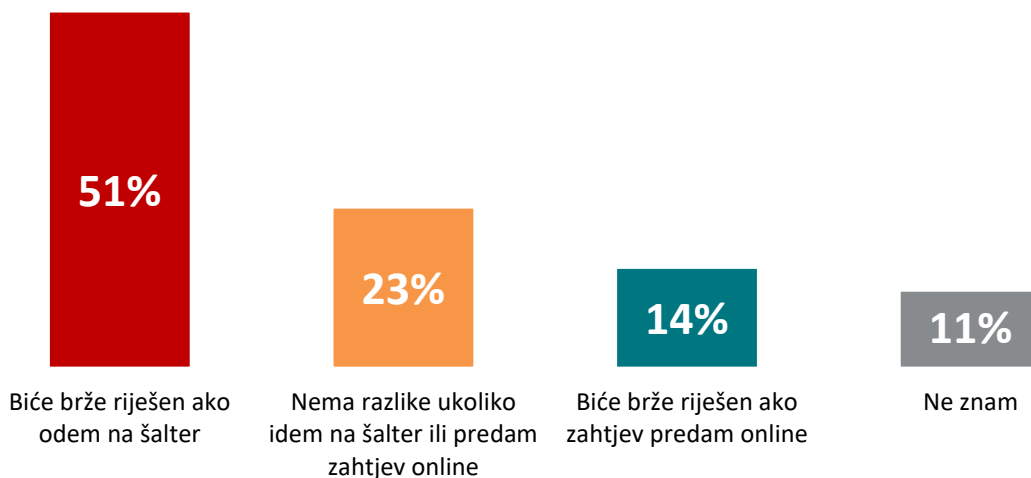
Generalno mišljenje o e-uslugama javne administracije

Oko jedne polovine građana Crne Gore smatra da se zahtjevi upućeni javnoj administraciji brže rješavaju na šalteru nego online (51%), dok nešto manje od četvrtine vjeruje da nema razlike u brzini rješavanja zahtjeva između ova dva pristupa (23%) (Grafikon 37). Tek nešto više od 10% građana smatra da se online predati zahtjev rješava brže. Da će zahtjev biti brže riješen na šalteru češće vjeruju osobe koje nikada nijesu čule za elektronske usluge, kao i one koje imaju generalno negativan stav o njima.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 37: Brzina rješavanja zahtjeva u zavisnosti od pristupa

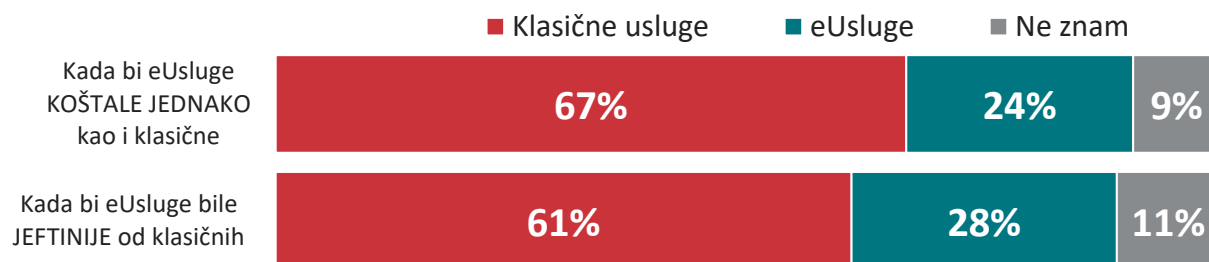
Da li smatrate da će Vaš zahtjev biti brže riješen ukoliko odete na šalter ili ukoliko zahtjev predate online?; Baza: Ukupna ciljna populacija



Klasične usluge javne administracije ostaju preferirane naspram e-usluga kod građana nevezano od toga da li koštaju jednako ili su pak e-usluge jeftinije – preko 60% građana se ipak opredjeljuje za tradicionalni način, dok oko četvrtina bira eUsluge, a svaki deseti građanin ne može da se opredijeli (Grafikon 38). Bez obzira na cijenu (da li bi koštale jednako ili bi bile jeftinije), e-usluge su češće preferirane od strane mlađih osoba (18-29), sa višim obrazovanjem, zaposlene i učenike/studente. Sasvim logično, u ovu grupu spadaju i osobe koje su uglavnom upoznate sa elektronskim uslugama, koriste ih, i imaju generalno pozitivan stav o njima.

Grafikon 38: Preferirani vid usluge u zavisnosti od cene

Ako bi e-usluge javne administracije bile JEFTINIJE od klasičnih, koje biste usluge Vi ili član Vaše uže porodice radije koristili?; Ako bi e-usluge javne administracije KOŠTALE JEDNAKO kao i klasične, koje biste usluge Vi ili član Vaše uže porodice radije koristili?; Baza: Ukupna ciljna populacija



ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Dramatično drugačije u poređenju sa stavovima građana, **tri četvrtine preduzeća opredjeljuje za eUsluge, takođe nevezano od toga da li je njihova cijena ista kao kod klasičnih usluga ili pak niža (Grafikon 39).**

Grafikon 39: Preferirani vid usluge u zavisnosti od cijene

Ako bi e-usluge javne administracije bile JEFTINIJE od klasičnih, koje usluge bi vaše preduzeće radije koristilo?; Ako bi e-usluge javne administracije KOŠTALE JEDNAKO kao i klasične, koje usluge bi vaše preduzeće radije koristilo?
Baza: Ukupna ciljna populacija



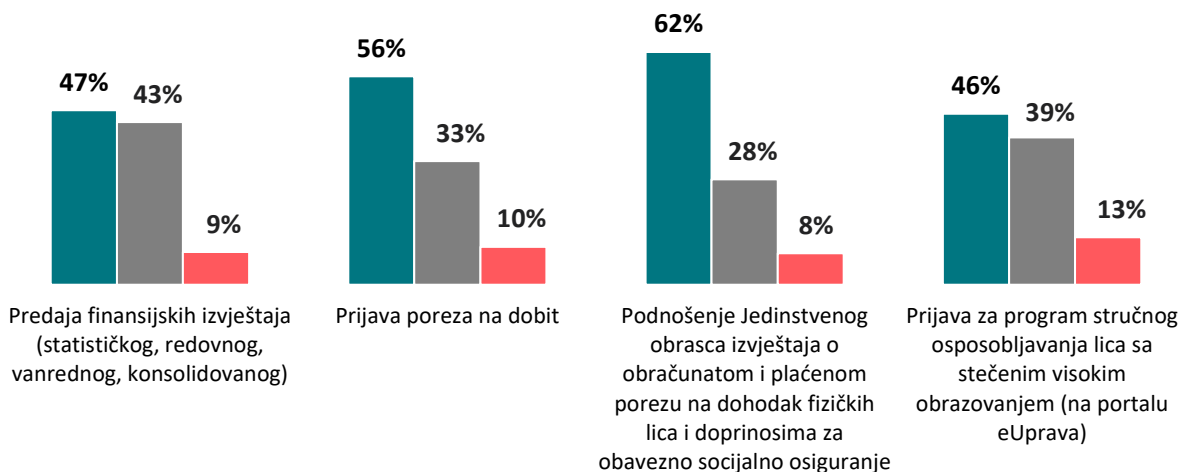
Najveći udio preduzeća zadovoljan je time što se različite aktivnosti sada mogu obaviti samo elektronskim putem (oko polovine ili više privrednika) (Grafikon 40). Najveći udio iskazuje zadovoljstvo elektronskim podnošenjem Jedinstvenog obrasca izvještaja o obračunatom i plaćenom porezu na dohodak fizičkih lica i doprinosima sa obavezno socijalno osiguranje (62%), a potom elektronskom prijavom poreza na dobit (56%). Nešto manje od polovine privrednika navelo je da im ovaj proces odgovara i za predaju finansijskih izvještaja, kao i za prijavljivanje za program stručnog osposobljavanja (47% i 46%, redom). **Svakako, nije zanemarljiv ni udio preduzeća (između četvrtine i dvije petine privrednika) koja bi preferirala da pored online prijave/predaje postoji mogućnost da se navedene aktivnosti obave i na druge, „offline“ načine.** Ovo najprije važi za predaju finansijskih izvještaja (43%) i prijavu za program stručnog osposobljavanja (39%), a onda i za prijavljivanje poreza na dobit (33%). Dodatno, nešto više od četvrtine preduzeća ovu opciju preferira i za podnošenje jedinstvenog obrasca izvještaja o obračunatom i plaćenom porezu na dohodak na fizičkih lica (28%).

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 40: Preferirani način korišćenja e-usluge za aktivnosti koje se obavljaju isključivo elektronskim putem⁴

Kao što je već pomenuto, u ovom trenutku, neke aktivnosti u vezi sa poslovanjem u Crnoj Gori moguće je obavljati isključivo elektronskim putem. Kada biste mogli da birate, da li biste se prije opredijelili da tako i ostane, ili biste radije izabrali da date aktivnosti obavljate kao što se to radilo ranije (na šalteru, komunikacijom licem-u-lice, poštom i sl.), prije uvođenja obaveze njihovog obavljanja elektronskim putem? Baza: Ukupna ciljna populacija

- Odgovara mi što se ova aktivnost sada može obaviti isključivo elektronskim putem
- Odgovaralo bi mi da pored elektronskog postoji mogućnost da se ova aktivnost obavi i na druge načine (na šalteru, komunikacijom licem-u-lice, poštom i sl.)
- Radije bih ovu aktivnost obavljao/la na drugi način (na šalteru, komunikacijom lice-u-lice, poštom) nego elektronskim putem



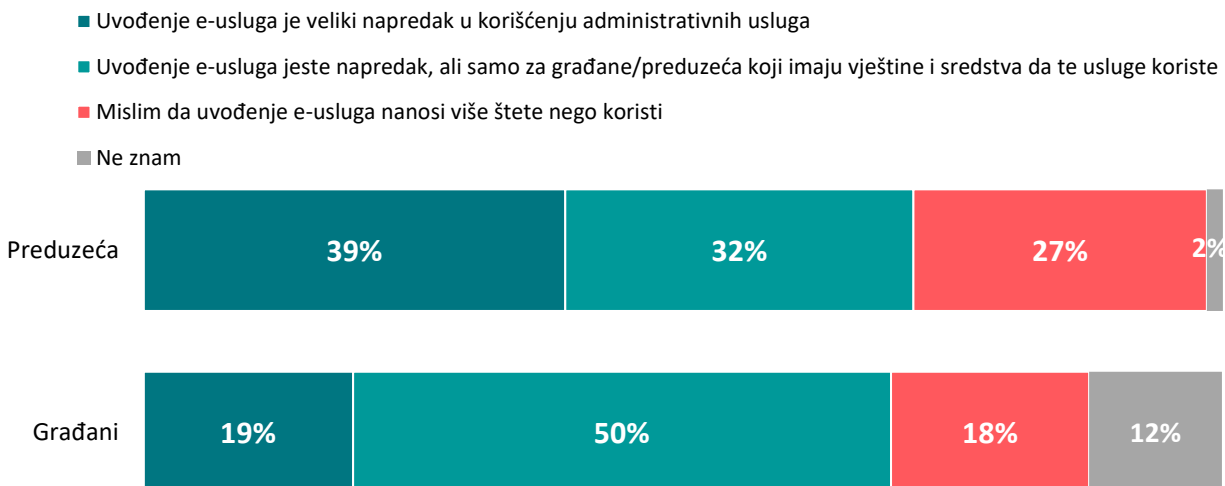
Preduzeća značajno češće od građana iskazuju pozitivan stav o e-uslugama, te dvije petine njih smatra da su e-usluge veliki napredak u korišćenju administrativnih usluga (39%), naspram petine građana koji dijele ovo mišljenje (19%) (Grafikon 41). Sa druge strane, čini se da **građani pokazuju više neutralan stav prema e-uslugama**, s obzirom na to da polovina njih navodi da je uvođenje elektronskih usluga napredak, ali samo za građane koji imaju vještine i sredstva da te usluge koriste (50%), dok isto ističe svako treće preduzeće (32%). Negativne stavove o e-uslugama ima oko petine građana (18%), , odnosno oko četvrtine preduzeća (27%).

⁴ Odgovor „Ne odnosi se na poslovanje mog preduzeća“ isključen kako bi bilo moguće poređenje među stavkama.

ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Grafikon 41: Generalno mišljenje o e-uslugama javne administracije

Sve u svemu, kakvo je vaše generalno mišljenje o e-uslugama (elektronskim uslugama) javne administracije? Koji stav je najbliži vašem?; Baza: Ukupna ciljna populacija

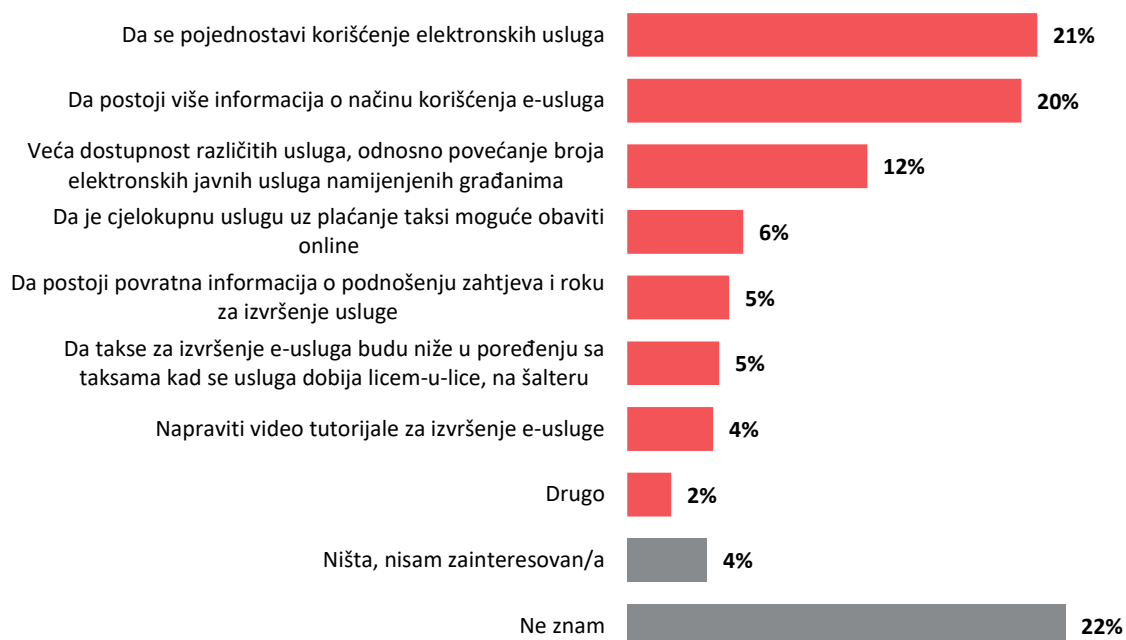


ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Čak petina građana nije u stanju da specifikuje šta bi to trebalo promijeniti kako bi oni u većoj mjeri koristili e-usluge (22%) (Grafikon 42). Najveći udio, oko petine građana, smatra da bi pojednostavljenje korišćenja e-usluga, kao i dostupnost više informacija o načinu njihovog korišćenja vodilo ka njihovoj većoj upotrebi (21%) (20%). Svaki deseti građanin takođe smatra da bi povećanje broja e-usluga namijenjenih građanima doprinijelo njihovom većem korišćenju.

Grafikon 42: Promjene koje građane očekuju kako bi više koristili e-usluge

Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste više koristili e-usluge?; Baza građana: Ukupna ciljna populacija



ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

S druge strane, **niže takse za e-usluge u poređenju sa klasičnim uslugama se ističu kao najvažniji stimulišući faktor za veće korišćenje e-usluga od strane preduzeća (20%) (Grafikon 43)**. Oni potom navode i mogućnost obavljanja cjelokupne usluge online (13%), dobijanje povratne informacije o izvršenju usluge (13%), kao i jednostavnije procedure za korišćenje digitalnog sertifikata (11%).

Grafikon 43: Promjene koje preduzeća očekuju kako bi više koristili e-usluge

Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste više koristili e-usluge javne administracije u vezi sa poslovanjem preduzeća?; Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

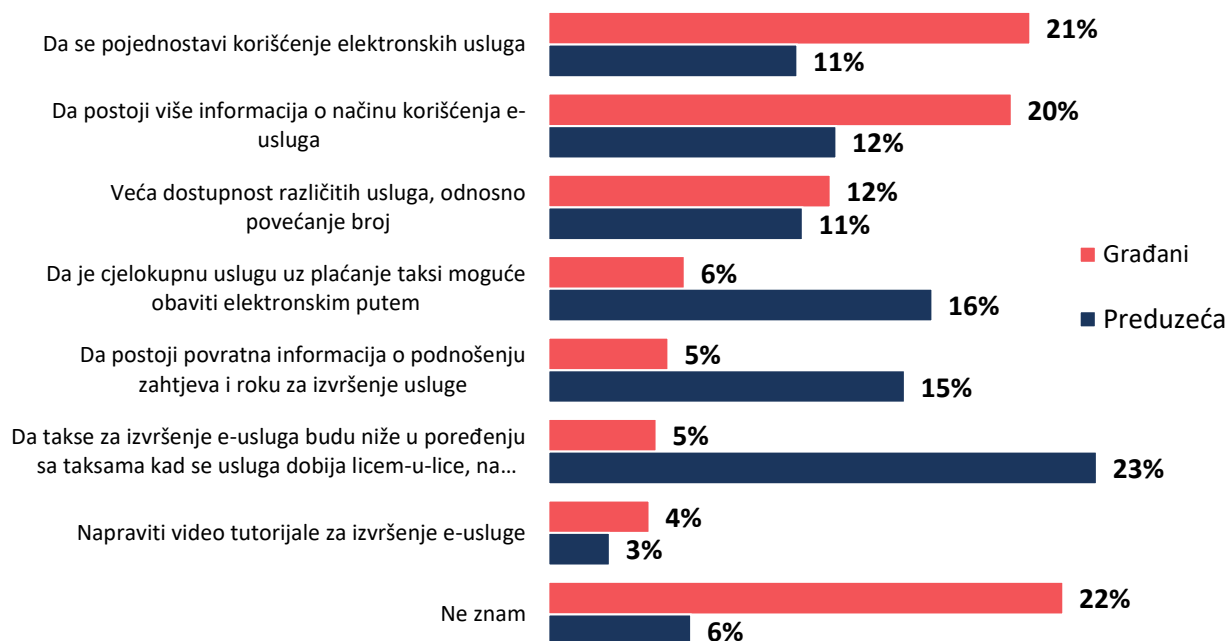


ISTRAŽIVANJE SA GRAĐANIMA I PREDUZEĆIMA U VEZI SA KORIŠĆENJEM I STAVOVIMA PREMA E-USLUGAMA U CRNOJ GORI

Vidljive su **razlike u stavovima** između građana i privrede kada su u pitanju promjene koje bi doprinijele većem korišćenju e-usluga (Grafikon 44). **Dok, s jedne strane, građani insistiraju na većoj jednostavnosti korišćenja e-usluga i postojanju više informacija o tome, predstavnici preduzeća kao najvažniji ističu zahtjev da takse za izvršenje e-usluga budu niže u poređenju sa e-uslugama.**

Grafikon 44: Promjene koje građane i preduzeća očekuju kako bi više koristili e-usluge⁵

Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste više koristili e-usluge?; Baza: Ukupna ciljna populacija



⁵ Dva odgovora koja su postavljena samo preduzećima su isključena kako bi bilo moguće poređenje između građana i preduzeća.

Ipsos Strategic Marketing
Gavrila Principa 8
Beograd, Srbija
Telefon: +381 11 328 40 75
Fax: +381 11 2626430
www.ipsos.rs

