



Evropska unija u Crnoj Gori



Ministarstvo javne  
uprave, digitalnog  
društva i medija



## Izvještaj

Digitalizacija javne uprave: Ocjena zadovoljstva postojećim i identifikacija  
potreba za novim e-uslugama

*Opšta populacija*

*decembar 2021 – februar 2022*

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

Istraživanje je sprovedeno u okviru projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19” koji finansira Evropska unija, a sprovodi UNDP i saradnji sa Ministarstvom javne uprave, digitalnog društva i medija.

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

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

## Sadržaj

I METODOLOGIJA istraživanja i uzorak.....	4
1.1. Metodologija istraživanja .....	4
1.2. Uzorak.....	5
II REZULTATI istraživanja .....	6
2.1. Socio-demografske karakteristike .....	6
2.2. Internet usluge i načini komunikacije.....	7
2.3. Stepen zadovoljstva dobijenom e-uslugom .....	12
2.4. Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim .....	15
2.5. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje..	22
2.6. Korišćenje nove lične karte .....	26
2.7. Upoznatost sa eParticipacijom i ePeticijom .....	28
2.8. Upoznatost sa digitalnim nomadima .....	31
III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA .....	32

# I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK

## 1.1. Metodologija istraživanja

Za potrebe projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na Covid-19” koje sprovodi Program Ujedinjenih nacija za razvoj u Crnoj Gori (UNDP) u saradnji sa Ministarstvom javne uprave, digitalnog društva i medija Crne Gore, sa ciljem ubrzanja digitalne transformacije javne uprave i efikasnog pružanja usluga građanima i biznis zajednici u Crnoj Gori, istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je istraživanje o postojećim elektronskim uslugama (e-uslugama) koje nudi javna uprava (državna uprava i jedinice lokalne samouprave).

Cilj istraživanja je da se među građanima utvrde stavovi i preferencije o korišćenju elektronskih usluga (e-usluga) i daju prijedlozi za unapređenje. Zaključci istraživanja predstavljace inpute za kreatore politika u procesu razvoja različitih akcionih planova u vezi povećanja digitalne pismenosti i većeg obima korišćenja e-usluga, te uvođenja novih e-usluga.

Za realizaciju istraživanja, CEED Consulting je angažovao 34 anketara na način da anketari rade u svojim sredinama. Pored dugogodišnjeg iskustva koji anketari posjeduju, održane su obuke (individualne i/ili u manjem broju) u skladu sa važećim epidemiološkim mjerama, i to u kombinaciji preko video poziva (Zoom platforma) i direktno u prostorijama CEED Consulting-a. Tokom obuka, anketari su dobili detaljnije informacije o cilju sprovođenja istraživanja, ciljnim grupama koje trebaju anketirati, sadržaju upitnika, načinu popunjavanja i rokovima za završetak rada na terenu. Kontrola anketara, odnosno kvalitet popunjavanja upitnika je vršen tokom prikupljanja podataka i prilikom unosa i obrade.

Imajući u vidu sveukupnu situaciju uzrokovanu pandemijom COVID-19, intervjui su se obavili putem CATI metode (Internetski telefonski intervju uz pomoć računara) putem interneta, dok je 30% intervjua realizovano F2F (licem u lice).

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

U skladu sa ciljevima projekta, tim analitičara CEED Consulting-a izvršio je analize podataka i pripremio zaključke. Uzimajući u obzir način na koji je uzorak kreiran, kao i primijenjenu metodologiju, smatramo da se prezentirani nalazi mogu tretirati kao validni za razvoj politika u oblasti razvoja e-servisa.

Realizacija istraživanja i definisanih ciljeva podrazumijevala je pored kvantitativne i kvalitativnu metodu prikupljanja podataka kroz organizovanje fokus grupa i dubinskih intervjua sa ciljnim grupama koje su od značaja za ovu temu. Kvalitativni dio obuhvatio je fokus grupe sa penzionerima, sa mladima i studentima, kao i fokus grupu sa ranjivim kategorijama (osobe sa invaliditetom i pripadnici romske i egipćanske zajednice), te dubinske intervjue sa poljoprivrednim proizvođačima iz Pljevalja, Bijelog Polja, Šavnika i Nikšića.

## 1.2. Uzorak

Terenski rad realizovan je u periodu od 4. do 17. novembra 2021. godine. Planirani uzorak iznosio je 1047 anketa, dok je tokom prikupljanja podataka anketirano ukupno 1076 ispitanika. Ciljna grupa je opšta gradska i ruralna populacija, starija od 18 godina (muškarci i žene) u sva tri regiona, odnosno u svim opštinama u Crnoj Gori. U nastavku slijedi struktura anketiranog stanovništva po opštinama:

OPŠTINA	N	%
Andrijevica	11	1.0
Bar	81	7.5
Berane	55	5.1
Bijelo Polje	74	6.9
Budva	37	3.4
Cetinje	29	2.7
Danilovgrad	31	2.9
Golubovci	28	2.6
Gusinje	6	0.6
Herceg Novi	63	5.9
Kolašin	14	1.3
Kotor	41	3.8
Mojkovac	17	1.6
Nikšić	130	12.1
Petnjica	8	0.7
Plav	14	1.3
Pljevlja	54	5.0
Plužine	7	0.7
Podgorica	255	23.7
Rožaje	31	2.9
Šavnik	4	0.4
Tivat	26	2.4
Tuzi	19	1.8
Ulcinj	35	3.3
Žabljak	6	0.6
Total	1076	100.0

## II REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Glavni cilj istraživanja koje je realizovano među građanima je dobijanje informacija o stavovima građana o upoznatosti sa e-uslugama, kao i korišćenju istih i stepenu zadovoljstva. Pored toga, dobijeni su i prijedlozi za unapređenje i veće korišćenje e-usluga. Zaključci istraživanja predstavljaju inpute za kreatore politika u procesu razvoja različitih akcionih planova po pitanju povećanja digitalne pismenosti i većeg obima korišćenja e-usluga, te uvođenja novih e-usluga. Naime, najveći izazov u procesu digitalne transformacije, kada je javna uprava u pitanju, je kreiranje i efektivno korišćenje e-usluga dostupnih kako građanima, tako i privredi.

Dodatno, istraživanjem su dobijeni podaci, odnosno informacije o:

- ✓ Korišćenju elektronske lične karte (eLK)
- ✓ Upoznatosti građana sa pojmom „digitalni nomadi“, kao i
- ✓ Upoznatost građana sa portalima eParticipacija i ePeticija.

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

Istraživanjem su obuhvaćeni građani iz svih crnogorskih opština.

Gdje je to bilo moguće, nalazi ovog istraživanja upoređivani su sa rezultatima „Istraživanja sa građanima i preduzećima u vezi sa korišćenjem i stavovima prema e-uslugama u Crnoj Gori“ koje je u julu 2019. godine sprovela IPSOS agencija.

### 2.1. Socio-demografske karakteristike

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

Od ukupnog broja ispitanika/ca, odnosno građana/ki, koji su obuhvaćeni ovim istraživanjem 47,2% je bilo muškog pola i 52,8% ženskog pola. Ukoliko se analizira starosna struktura ispitanika/ca, istraživanje je pokazalo da je najveći procenat starosti od 25 do 34 godina (23,0%), a zatim od 18 do 24 godina (20,5%). Najmanji broj njih (8,3%) bio je starosti 60 i više godina.

Što se tiče nivoa obrazovanja, najveći broj njih, odnosno više od 1/2 ispitanika/ca ima završenu srednju ili višu školu.

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

		%
<b>Pol</b>	Muški	47.2
	Ženski	52.8
<b>Starost</b>	18-24 godine	20.5
	25-34 godine	23.0
	35-44 godine	19.1
	45-54 godine	16.8
	55-64 godine	12.3
	65+	8.3
<b>Obrazovanje</b>	Bez škole i osnovna škola	5.2
	Fakultet i postdiplomske studije	40.3
	Srednja i viša škola	54.5

Najveći procenat ispitanika/ca (30,7%) su zaposleni/e u privatnom sektoru ili zaposleni u državnom sektoru (20,3%).

Rezultati istraživanja su pokazali da nešto više od 1/3 domaćinstava (32,8%) ima mjesečni prihod u iznosu od 251€ do 500€. Neznatno manje, tačnije 29,4% ispitanika/ca je navelo da se ukupni prihodi njihovog domaćinstva kreću u intervalu od 501€ do 750€.

## 2.2. Internet usluge i načini komunikacije

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

Analizirajući podatke o samoprocjeni nivoa vještina ispitanika/ca:

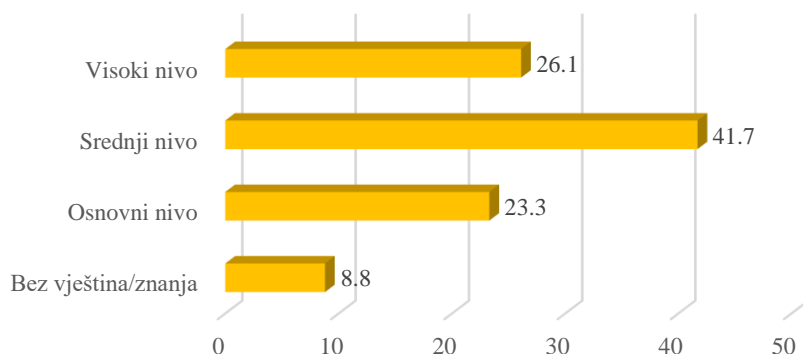
- ✓ **41,7% smatra da imaju „srednji nivo znanja“**
- ✓ **26,1% smatra da posjeduju „visok nivo“ vještina** kada je u pitanju korišćenje interneta,
- ✓ **8,8% ispitanika/ca su naveli da su bez znanja** u pogledu korišćenja interneta.

Preostalih 23,3% ispitanika/ca je svoje vještine/znanje u korišćenju interneta ocijenilo kao *osnovne*.

U odnosu na istraživanje iz 2019. godine, **došlo je do smanjenja učešća digitalno nepismenih**, kada ih je bilo 16,0%. U odnosu na isto istraživanje, može se zaključiti da je došlo do povećanja broja ispitanika/ca koji su procijenili da im je nivo znanja, odnosno vještina, na *srednjem* nivou, sa 32,0% na 41,7%.

Ispitanici/ce koji su bez ili sa osnovnim nivoom vještina, najčešće su stariji/e od 45 godina; sa nižim nivoom obrazovanja; nezaposleni; penzioneri i domaćice, kao i lica u domaćinstvima sa nižim primanjima, i građani koji su iz sjevernih i ruralnih (seoskih) krajeva Crne Gore. Nakon grafika koji je u nastavku, detaljnije su obrađeni i prikazani podaci koji se odnose na samoprocjenu nivoa znanja u pogledu korišćenja interneta.

**Grafik 1. Nivo vještina ispitanika u korišćenju interneta, samoprocjena, u %**  
 Kako biste generalno ocijenili Vaše vještine/znanje u korišćenju interneta?  
 Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076



Ukoliko se podaci analiziraju po polu, od ukupnog broja žena 10,0% je bez znanja u korišćenju interneta, dok taj procenat kod muškaraca iznosi 7,7%. Visok nivo znanja ima približno isti broj muškaraca i žena.

Rezultati istraživanja nijesu iznenađujući, ukoliko se posmatraju po godinama starosti. Naime, najveći procenat ispitanika/ca, odnosno skoro jedna polovina, koji/e su se izjasnili da ne posjeduju vještine u korišćenju interneta imaju preko 65 godina starosti, a preko 80,0% su ispitanici/e koji/e imaju 55 i više godina. Dobijeni rezultati potvrđeni su i kroz fokus grupu sa penzionerima koji su naveli da nijesu informatički pismeni u onoj mjeri u kojoj bi željeli, pa tako jedan od penzionera navodi:

*„Prije desetak godina sam imao dva informatička tečaja, međutim od tada samo znam da se javim na telefon. Naš sekretar iz Udruženja penzionera, zadužen je da prati i komunicira elektronski. Smatram da to treba svakodnevno koristiti u svim segmentima. Telefoni su kao mali kompjuteri. Zato je nama penzionerima neophodna i dobrodošla dodatna edukacija kada je u pitanju korišćenje interneta ili bilo koje aplikacije. Nije star ni čovjek poslije 80 godina da se edukuje.”*

*Penzioner iz Podgorice*

Svakako, bilo je i za očekivati da ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine ocijene stepen znanja upotrebe interneta kao veoma visok. Naime, 38,8% su mišljenja da imaju visok nivo znanja kada je u pitanju upotreba interneta.

Žitelji/ke sjevera Crne Gore su najzastupljeniji u broju ispitanika/ca koji su bez vještina, odnosno znanja u korišćenju interneta, što ukazuje na neophodnost daljih ulaganja po pitanju IT obrazovanja u ovom dijelu Crne Gore, ali svakako i podizanja životnog standarda.

Kada su u pitanju podaci po kategoriji naselja, postoje određene razlike, i one su vidljive u tabeli u nastavku. Ispitanici/e iz gradskih naselja, njih skoro 1/3 ocijenili su visoko nivo znanja koje posjeduju, dok je 1/5 iz seoskih naselja dala isti odgovor. Oko trećina ispitanika/ca iz ruralnih krajeva Crne Gore posjeduje svega osnovni nivo vještina u korišćenju interneta.



**Tabela 2. Nivo vještina ispitanika u korišćenju interneta po kategoriji naselja, u %**  
*Kako biste generalno ocijenili Vaše vještine/znanje u korišćenju interneta?*  
 Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076

	Gradsko naselje	Seosko naselje
<b>Bez vještina/znanja</b>	6.7%	13.6%
<b>Osnovni nivo</b>	20.4%	29.8%
<b>Srednji nivo</b>	44.0%	36.7%
<b>Visoki nivo</b>	28.9%	19.9%
<b>Ukupno</b>	100,0%	100,0%

Ispitanici/ce veoma često koriste internet kako bi se informisali, vodili e-mail komunikaciju, ili bili na društvenim mrežama. Naime, u tabeli 3 koja je u nastavku, može se vidjeti da se čak **75,7% svakodnevno informiše putem interneta, pretražujući Google, Youtube i sl.** Takođe, **više od dvije trećine ispitanika/ca svakodnevno koriste društvene mreže**, dok 15,1% uopšte ne koristi društvene mreže.

**Preko polovine ispitanika/ca svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno vodi komunikaciju putem e-maila.** Slično je i sa ispitanicima/ama, kada je u pitanju provjera stanja računa ili plaćanje (e-banking). Naime, 50,6% njih koristi ove usluge svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno ili nekoliko puta mjesečno.

E-usluge i dalje ne koristi značajan broj ispitanika/ca - 34,9%, dok 10,6% ne može da procijeni. **Ukupno 46,4% građana e-usluge koristi svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno ili nekoliko puta mjesečno.**

Kao jedan od mogućih razloga koji utiču na (ne)korišćenje interneta, a koji su mladi i studenti prepoznali je nedovoljna zastupljenost internet mreže u zemlji:

*„Crna Gora, prije svega, ima problem što i dalje nije cijela pokrivena internet mrežom. Samim tim, ukoliko putujemo ne možemo koristiti e-usluge jer često nema interneta, a u pojedinim djelovima zemlje i dalje je loš domet.“*

*Student iz Berana*

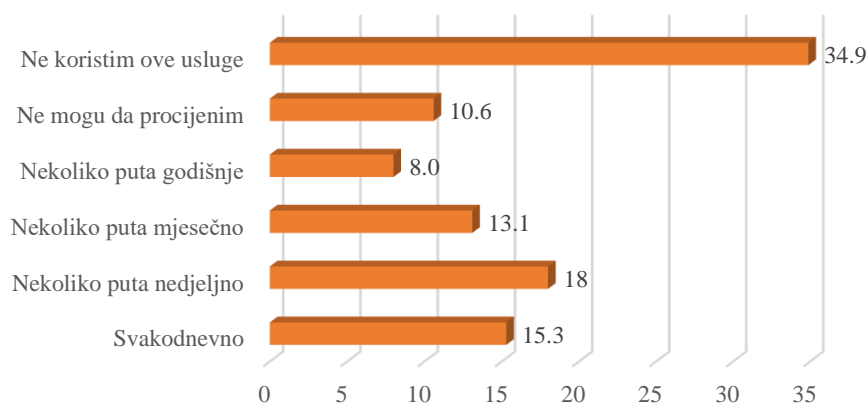
**Tabela 3. Vrsta Internet usluge koju ispitanici koriste i učestalost korišćenja, u %***Koju vrstu Internet usluga koristite i koliko često?**Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076*

Internet usluge	Svakodnevno	Nekoliko puta nedjeljno	Nekoliko puta mjesečno	Nekoliko puta godišnje	Ne mogu da procijenim	Ne koristim ove usluge
Pretraga informacija/informisanje (Google, Youtube)	75.7	13.9	2.0	0.8	0.7	6.9
Društvene mreže (Facebook, Instagram, Twiter, LinkedIn...)	66.1	13.6	3.5	0.8	0.8	15.1
Online učenje/obuke	11.2	23	9.4	8,0	6,0	42.5
Online sastanci/ Video komunikacije/Video konferencije	10.4	17.9	10.7	9	5.7	46.3
Online trgovina	10.0	16.2	15.3	16.4	5.6	36.4
Netflix, HBO i sl.	11.8	15.6	8.6	7,0	4.7	52.2
Gejming/Online kockanje	7.6	12.2	5,0	4.3	4.6	66.3
E-mail komunikacija	34.2	20.5	10.5	5.6	5.1	24.1
Obavljanje e-usluga	15.3	18,0	13.1	8,0	10.6	34.9
Provjera stanja računa, plaćanja (e-banking)	18.8	19.1	12.7	5.2	5.8	38.5

**Online kockanje je najviše zastupljeno kod mlade populacije.** Osim toga, od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su odgovorili da ovu uslugu koriste svakodnevno 34,1% njih ima između 18 i 24 godine, dok je 35,4% njih starosti od 25 do 34 godine.

Učestalost obavljanja e-usluga, prikazano je grafikom 2. Više od jedne trećine ispitanika ne koristi e-usluge.

**Grafik 2 Učestalost obavljanja e-usluga, u %**  
*Koliko često koristite e-usluge?*  
 Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076



Ukoliko se podaci analiziraju po godinama starosti, za korišćenje e-usluga, ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine ih najviše koriste, dok ih najmanje koriste ispitanici/e od 55 i više godina. Od ukupnog broja ispitanika/ca starosti od 25 do 34 godine, e-usluge svakodnevno koristi 26,7% njih, kao i 22,3% nekoliko puta nedjeljno i 13,4% nekoliko puta mjesečno.

U zavisnosti od nivoa prihoda domaćinstava, korišćenje e-usluga se mijenja. Naime, sa porastom nivoa prihoda, raste i procenat ispitanika/ca koji koriste e-usluge.

U odnosu na nivo školske spreme, 92,9% ispitanika/ca bez obrazovanja ili sa osnovnom školom ne koristi e-usluge. Ispitanici/e sa visokim obrazovanjem, njih 24,9% e-usluge koristi svakodnevno, i 22,1% nekoliko puta nedjeljno.

Kada su u pitanju *kanali komunikacije* sa javnom upravom, u vezi realizacije različitih usluga, najveći broj građana/ki i dalje najveći broj usluga obavlja lično (kao što su pokazali i rezultati istraživanja 2019. godine). **Tradicionalne usluge javne uprave i dalje se preferiraju u odnosu na e-usluge.** Razlozi za nekorisćenje ovakvih usluga, su različiti: s jedne strane, nedovoljna informisanost građana o e-uslugama, kao i opšta nedovoljna digitalna pismenost, na šta su ukazali i rezultati istraživanja.

Rezultati kvantitativnog istraživanja se potvrđuju i kroz dubinske intervjue, gdje se posebno ističu mišljenja populacije iz ruralnih sredina:

*„Smatram da postoji dosta elektronskih usluga, ali ljudi nijesu dobro informisani, i nijesu dobro upućeni u tu materiju. Kroz tu tematiku, korišćenjem elektronskih usluga, mi kao poljoprivrednici, ne bismo ni trebali da idemo lično u institucije. Sve se danas može slikati, skenirati i poslati. Poljoprivrednicima je vrijeme dragocjeno.”*

*Poljoprivredni proizvođač iz Bijelog Polja*

*„Ja sam korisnica IPARD programa i tom prilikom sam skupljala dokumentaciju iz lokalne uprave i iz Podgorice. U par navrata smo htjeli da odustanemo. Često smo morali da dolazimo u Podgoricu iz Šavnika. To je bilo prije 3 godine i tada se ništa nije moglo završiti elektronski. Suočavali smo se sa dosta problema i gubili smo dosta vremena, posao je ispaštao.”*

*Poljoprivrednica iz Šavnika*

Usluge koje su ispitanici/e tokom 2020. i 2021. godine češće nego druge realizovali/e elektronski (bilo e-Uprava, neki drugi e-Portal ili mobilna aplikacija tamo gdje postoji) su:

- ✓ COVID-19 - dobijanje rezultata testiranja i COVID potvrda (29,9%)
- ✓ Zakazivanje pregleda kod ljekara (21,6%)
- ✓ Uvid u rezultate laboratorijskih nalaza (17,1%)
- ✓ Provjera podataka u biračkom spisku (12,2%)
- ✓ Druge usluge iz domena zdravstvenog osiguranja (konzilijum, recepti, dostupnost lijekova, ostvarivanje prava iz zdravstvenog osiguranja) (8,7%)
- ✓ Upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće) (6,9%)
- ✓ Zahtjevi, potvrde i obrasci koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, lokalne samouprave (5,9%)<sup>1</sup>...

### **2.3. Stepenu zadovoljstva dobijenom e-uslugom**

Za usluge koje su ispitanici realizovali putem portala eUprave ili putem drugih e-portala koji pružaju e-usluge, upitani su o *stepenu zadovoljstva dobijenom e-uslugom*. **Oko tri četvrtine ispitanika/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem e-usluge javne uprave.** Upoređujući sa rezultatima istraživanja iz 2019. godine, može se zaključiti da je isti broj građana iskazao zadovoljstvo realizovanom e-uslugom, te da i dalje postoji barijera kod građana za korišćenje e-usluga. Zato je i najveći izazov u procesu digitalne transformacije, kada je javna uprava u pitanju, efektivno korišćenje digitalnih usluga od strane i građana i poslovnih subjekata.

---

<sup>1</sup> Sve ostale su na nivou od 3% i niže.

Postoji određen broj usluga koje su u manjem obimu realizovane putem eUprave ili drugih portala koji pružaju e-usluge, a za koje su ispitanici naveli da „ne mogu da procijene“ zadovoljstvo, ili da „nijesu generalno zadovoljni“. Iako je u pitanju neznatan broj, korisno je zbog budućih istraživanja i akcionih planova navesti pojedine odgovore koje su ispitanici naveli kao razloge nezadovoljstva.

Za e-uslugu „prijava gradnje/legalizaciju objekta“, nekoliko ispitanika/ca koji/e su na taj način realizovali/e navedenu uslugu naveli/e su da nijesu zadovoljni/e jer „*bilo je potrebno previše vremena da se izvrši usluga*“ i „*Nijesam dobio/la povratnu informaciju o statusu podnešenog zahtjeva za konkretnu e-uslugu*“. Pored navedenih odgovora, ispitanici/e su još kao razloge nezadovoljstva naveli/e „*nijesam dobio/la povratnu informaciju o statusu podnešenog zahtjeva za konkretnu e-uslugu*“ (katastarske usluge, usluge plaćanja poreza na nepokretnosti, apliciranje za stipendiju, apliciranje za studentski kredit); „*bilo mi je teško da se snađem gdje i šta treba da upišem*“ (provjera podataka u biračkom spisku, upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće), apliciranje za stipendiju).

Razloge nezadovoljstva navode mladi i studenti.

*„Poteškoće sam imala prilikom apliciranja za studentsku stipendiju, kao i za prijavu pripravnčkog, nakon završenih osnovnih studija. Koliko god je dobrim dijelom sve moguće završiti online, nije bilo dato detaljno uputstvo kako se prijaviti. Morala sam da kontaktiram dosta ljudi iz e-uprave, kako bi mi objasnili proceduru. Koliko god je sve elektronski dostupno, uputstva nisu detaljna i raščlanjena.“*

*Studentkinja iz Podgorice*

*„Kod situacije prijavljivanja za studentski kredit, ukoliko se duže zadržim na sajtu e-Uprave, izbacuje me poslije određenog vremena i onda je neophodno raditi sve ispočetka, što otežava proces prijave.“*

*Studentkinja iz Pljevalja*

Što se tiče e-usluga iz oblasti zdravstva, a koje je koristio najveći broj ispitanika/ca, postoji određen broj građana/ki koji su iskazali nezadovoljstvo u vidu „*laboratorijski nalazi koji se rade u KBC se ne mogu pogledati elektronski, već se moraju lično preuzeti*“, „*Iako zakazan, pregled je otkazan, a nisam dobio/la povratnu informaciju. Čekao/la sam kod izabranog doktora kao da prethodno nisam imao/la zakazan termin. Potrebno je uvesti notifikaciju ukoliko dođe do promjene*“.

Dodatno, potrebno je i naglasiti da značajan broj anketiranih građana tokom 2020. i 2021. godine nijesu koristili usluge koje su navedene u Tabeli 4.

**Tabela 4. Načini korišćenja različitih usluga javne uprave, u %**

	e-mail	Lično	Mobilne aplikacije	Portal eUprave	Poštom	Putem drugih e-portala	Telef.	Nijesam koristio/la
Izdavanje ličnih dokumenata	0.7	74.1	0.0	0.9	0.3	0.8	2.3	20.9
Izvodi i uvjerenja iz matičnih registara	1.1	72.5	0.0	1.4	0.6	1.1	1.3	22.0
Promjena adrese prebivališta	0.7	33.1	0.0	0.3	0.4	0.4	1.6	63.4
Dostavljanje podataka iz kaznene i/ili prekršajne evidencije za fizička lica	1.4	21.3	0.0	0.3	1.8	0.3	1.6	73.3
Zahtjevi, potvrde i obrasci koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, lokalne samouprave	2.2	32.2	0.0	3.3	1.6	2.6	1.7	56.4
Prijava gradnje/Legalizacija objekta	0.7	20.2	0.0	0.5	0.5	0.6	1.5	76.1
Katastarske usluge	1.3	27.2	0.0	0.8	0.7	1.2	2.5	66.3
Plaćanje poreza na nepokretnost	0.9	32.5	0.0	0.5	3.2	0.5	1.3	60.1
Registracija vozila	0.4	59.9	0.0	0.3	0.3	0.2	1.0	38.0
Provjera podataka u biračkom spisku	0.7	14.8	0.0	6.8	1.2	5.4	9.2	61.9
Upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće)	3.0	32.2	0.0	3.3	0.5	3.6	1.6	55.8
Apliciranje za stipendiju	2.2	8.0	0.0	1.6	0.6	1.2	1.3	85.1
Apliciranje za studentski dom	1.2	8.6	0.0	0.9	0.5	0.3	0.5	88.0
Apliciranje za studentski kredit	1.5	7.3	0.0	2.7	0.5	0.3	0.4	87.4
Prijavljivanje za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima	1.4	12.1	0.0	1.7	1.1	0.5	1.6	82.2
Pokretanje sopstvenog biznisa/Registracija NVO	0.7	8.2	0.0	0.3	0.2	0.6	0.7	89.4
Prijava korupcije	0.7	3.3	0.0	0.4	0.4	0.7	1.5	93.1
Upis u Registar poljoprivrednog gazdinstva	0.7	6.2	0.0	0.2	0.6	0.2	0.5	91.7
Evidencije i zahtjevi vezani za polj. djelatnost	0.5	6.3	0.0	0.3	0.7	0.3	1.2	90.8
Prijava rođenja djeteta/Zahtjev za dječji dodatak	0.7	18.3	0.0	0.3	0.3	0.4	0.5	79.6
Zahtjevi za penzionisanje	0.4	9.0	0.0	0.6	0.3	0.3	0.7	88.8
Zakazivanje pregleda kod ljekara	0.9	38.5	2.9	7.3	0.1	6.9	24.0	19.4
Uvid u rezultate laboratorijskih nalaza	7.1	41.0	4.1	6.8	0.1	10.7	10.6	19.7
COVID 19 – dobijanje rezultata testiranja i COVID potvrda	10.4	22.0	5.5	10.2	0.1	14.2	12.1	25.5
Druge usluge iz domena zdravstvenog osiguranja (konzilijum, recepti, dostupnost lijekova, ostvarivanje prava iz zdravstvenog osiguranja)	1.6	39.5	2.1	3.1	0.4	3.5	8.7	41.1

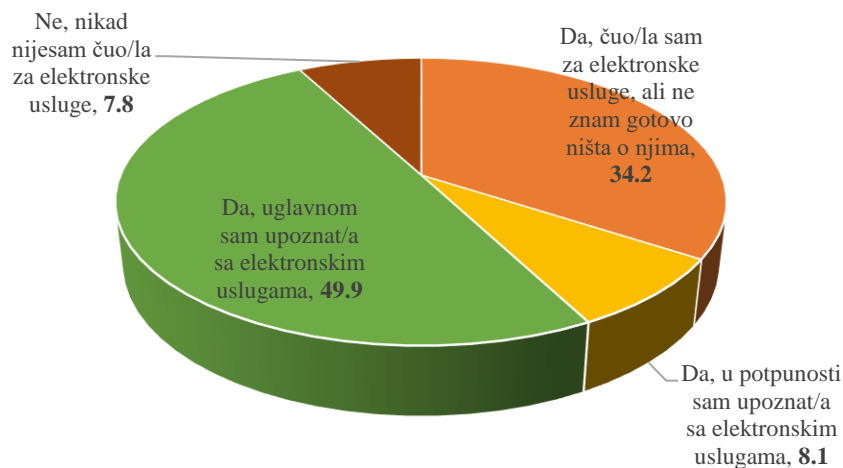
## 2.4. Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim

Polovina ispitanika/ca smatra da su uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama, dok je taj procenat po istraživanju iz 2019. godine iznosio 19%. Potpunu upoznatost prijavilo je 8,1% ispitanika/ca, dok je taj procenat u 2019. godini iznosio 3%.

Značajna razlika je i u broju ispitanika/ca koji/e nikad nijesu čuli/e za elektronske usluge. Taj procenat sada iznosi 7,8%, dok je 2019. godine iznosio 33%.

I dalje je značajan broj ispitanika/ca – **34,2% koji/e su čuli/e za elektronske usluge, ali ne znaju gotovo ništa o njima**, što su pokazale i analize, odnosno podaci prikazani na prethodnim stranama. Ipak, u odnosu na 2019. godinu došlo je do smanjenja, kada je taj procenat iznosio 45%.

**Grafik 3. Upoznatost građana sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga, u %**  
*Generalno, da li ste upoznati sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga, odnosno e-usluga (pružanjem usluga javne administracije putem interneta)?*  
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076



Bitnih razlika, ukoliko se sagledaju rezultati po polu, nema. Sa druge strane, mlađe osobe (od 18 do 44 godine); zatim ispitanici/ce iz južnog i centralnog regiona; ispitanici/e iz urbanih/gradskih naselja; ispitanici/e koji imaju srednje i visoko obrazovanje, kao i osobe koje su zaposlene u privatnom sektoru su češće upoznati sa elektronskim uslugama.

Osobe koje su starije od 65 godina su većinom čuli za elektronske usluge, ali ne znaju skoro ništa o njima.

Osobe koje su navele da nikad nijesu čule za elektronske usluge, najčešće su starije od 45 godina, sa nižim obrazovanjem, koje žive na sjeveru Crne Gore i u ruralnim sredinama.

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

1. **Sa web sajtova institucija koje pružaju e-usluge – 24,0%**
2. **Direktno sa portala eUprave Crne Gore – 23,2%**
3. Iz socijalnog okruženja – odnosno preko članova porodice, prijatelja, kolega – 20,5%.

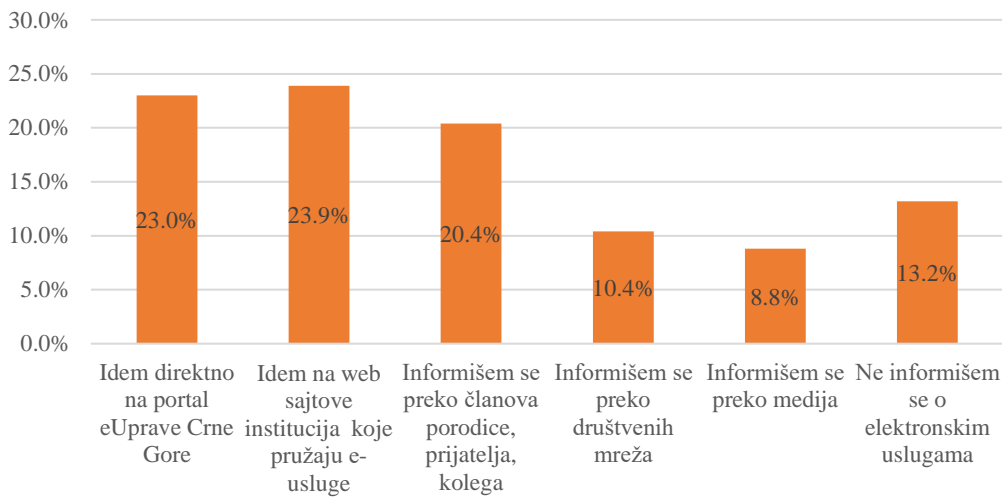
U odnosu na istraživanje iz 2019. godine, došlo je do značajnijih promjena u pogledu načina informisanja. Naime, u 2019. godini 40% građana se informisalo preko članova porodice, prijatelja i kolega, dok je svega 7% koristilo portal eUprave Crne Gore za informisanje.

#### **Grafik 4. Načini informisanja građana o e-uslugama, u %**

*Ukoliko koristite e-usluge javne uprave, na koji način se najčešće informišete o dostupnim uslugama?*

*Mogućnost do 3 odgovora*

*Baza: Građani koji su koristili e-usluge (65% od ciljne populacije)*



Glavni razlozi koje su ispitanici naveli kao odgovor na pitanje “**zašto pojedine e-usluge javne uprave nijesu koristili**”<sup>2</sup> su sljedeći:

1. **Nijesu imali potrebu – 96,7%**
2. Nijesu bili upoznati sa mogućnostima – 12,3%
3. Više im odgovara da posao završe u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem – 10,2%
4. Nemaju povjerenja da će posao biti završen – 6,9%
5. Nemaju dovoljno tehničkih znanja da koriste te usluge – 6,6%
6. Pokušali su da koriste, ali se nijesu snašli – 2,3%

<sup>2</sup> Postojala je mogućnost do 3 odgovora.



U odnosu na istraživanje iz 2019. godine, došlo je do povećanja ispitanika/ca koji/e nisu imali/e potrebe za e-uslugama, sa 73% na 96,7%; dok je došlo do smanjenja broja građana koji nisu upoznati sa mogućnostima, sa 22% na 12,3%. Broj građana kojima više odgovara da posao završe u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem smanjen je sa 13% na 10,2%.

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

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

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

**U prosjeku, svaki/a četvrti/a ispitanik/ca je zadovoljan/na korišćenjem različitih internet portala državnih institucija, dok je u prosjeku svaki/a osmi/a ispitanik/ca navodio/la da nije zadovoljan/na.**

Oko 48% ispitanih građana naveli su da ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili da nisu koristili neki od internet portala (oznaka 99).

Jedan od dobrih primjera prakse je Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove, gdje su poljoprivrednici preko mail-a i Viber aplikacije slali određene podatke neophodne toj instituciji.

*„Kada je bilo popisivanje stoke, ja sam to učinio tako što sam napravio spisak, skenirao spisak i poslao ga preko Viber-a, pa tako nisam išao lično. Time sam veoma zadovoljan.“*

*Poljoprivredni proizvođač iz Bijelog Polja*

Kada su u pitanju usluge na lokalnom nivou, kroz fokus grupe sa mladima iznijeti su primjere loše prakse u komunikaciji sa službenicima. Učesnik fokus grupe ističe sljedeće:

*„Opština Berane ima svoju e-mejl adresu koja bi trebala da funkcioniše. Međutim, kada sam poslao e-mejl sa određenim zahtjevom, nisam nikad dobio odgovor. Pošao sam lično u Opštinu da završim neophodnu obavezu i tu sam naišao na određene prepreke tako što im je trebalo pola sata da nađu adekvatnu osobu koja je zadužena za odgovor na moj zahtjev.”*

*Student iz Berana*

**Tabela 5. Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem internet portala, u %**

*Na osnovu iskustva tokom 2020. i 2021. godine, kako bi ste generalno ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem sledećih internet portala?*

*Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076*

Ocjena zadovoljstva 1- u potpunosti nezadovoljan/a do 5-u potpunosti zadovoljan/a	1	2	3	4	5	Nije korišćeno
<b>eUprava</b>	5,0	7.3	19.3	13.8	16.9	37.5
<b>Dokumenta.me</b>	5.3	7.3	17.7	6.7	6,0	57,0
<b>Birači.me</b>	6.2	6.5	16.1	10,0	8.6	52.6
<b>EDU.me</b>	4.9	7.2	15.2	8.6	11,0	53.2
<b>eZdravlje</b>	5.2	6,0	20.1	19.1	27,0	22.6
<b>eInovacije</b>	5.7	6.2	16.2	5.6	2.3	64,0

U nastavku je data detaljnija analiza (tabela 6 i tekst ispod), odnosno podaci o zadovoljstvu po pojedinim internet portalima, izuzimajući ispitanike koji nijesu mogli ocijeniti ili nijesu imali iskustvo sa korišćenjem internet portala.

**Tabela 6. Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem internet portala, u %,**

*Na osnovu iskustva tokom 2020. i 2021. godine, kako bi ste generalno ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem sledećih internet portala?*

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

Ocjena zadovoljstva	1	2	3	4	5
<b>eUprava</b>	8,0	11,8	31,0	22,2	27,1
<b>Dokumenta.me</b>	12,3	17,1	41,0	15,6	14,0
<b>Birači.me</b>	13,1	13,7	33,9	21,2	18,0
<b>EDU.me</b>	10,5	15,3	32,5	18,3	23,4
<b>eZdravlje</b>	6,7	7,8	25,9	24,7	34,8
<b>eInovacije</b>	15,8	17,3	45,0	15,5	6,5

### *eUprava*

Od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su portal eUprave ocijenili sa ocjenom 5, odnosno da su u potpunosti zadovoljni, najčešće su zastupljeni ispitanici starosti od 18 do 24 godine; zatim ispitanici/e iz centralnog regiona; više od tri četvrtine ispitanika/ca iz urbanih krajeva Crne Gore; kao i preko dvije trećine ispitanika/ca sa visokim obrazovanjem.

Sa druge strane, ocjenu 1, najčešće su dali ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine; ispitanici/e iz južnog regiona; kao i stanovnici ruralnih područja.

### *Dokumenta.me*

Vezano za portal Dokumenta.me, polovina ispitanika/ca je odgovorila da su generalno zadovoljni/e, dok polovina da su nezadovoljni/e. Potrebno je dalje ispitivati razloge nezadovoljstva, kada je u pitanju korišćenje ovog portala.

### *Birači.me*

Skoro svaki/a četvrti/a ispitanik/ca koji/a je imao/la iskustva u korišćenju ovog portala, izrazio/la je nezadovoljstvo u pogledu korišćenja ovog portala, dok je skoro svaki/a treći/a ispitanik/ca bio/la zadovoljan/na. Ocjenu 5 najčešće su dali ispitanici/e starosti od 45 do 54 godine (skoro jedna trećina); zatim građani iz centralnog regiona, kao i dvije trećine ispitanika/ca koji imaju završenu srednju školu.

### *EDU.me*

Svaki drugi ispitanik/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljan/na uslugom portala EDU.me, dok je svaki/a sedmi/a ispitanik/ca uglavnom ili u potpunosti nezadovoljan/na. Najbolje su ovaj portal ocijenili ispitanici/e starosti od 18 do 24 godine (polovina ispitanika/ca); ispitanici iz centralnog regiona (više od polovine ispitanika -51,7%); stanovnici gradskih naselja u Crnoj Gori, kao i dvije trećine ispitanika koji su visoko obrazovani. Svakako i studenti su ovaj portal u najvećem broju ocijenili ocjenama 4 ili 5.

*„Svi želimo dobiti informaciju od osobe koja radi u toj instituciji. Međutim, često se dešava da zaposleni nije upoznat sa e-uslugama. Treba organizovati edukaciju zaposlenih. Sjećam se uvođenja elektronskih dnevnika u osnovnoj školi, gdje takođe nije bilo detaljnih uputstava. Nikakva edukacija, od strane škole, za roditelje nije bila sprovedena. Treba edukovati ljude koji sutra treba nekoga da edukuju.“*

*Studentkinja iz Pljevalja*

### *eZdravlje*

Portalom eZdravlje zadovoljni su dijelom ili u potpunosti dvije trećine ispitanika/ca koji/e su ga koristili. Ispitanici/e iz gradskih naselja više koriste ovaj portal i iskazuju i veće zadovoljstvo. U budućnosti je neophodno raditi na povećanju digitalne pismenosti stanovništva u ruralnim područjima i njihovoj informisanosti.

*„Nisu ni institucije dobro sprovele sistem svojih e-usluga. Kod usluga e-zdravlja, prilikom naručivanja lijekova, ne dobijem ni pola od traženog zahtjeva. Šalju mi one lijekove koje sam koristila prije deset godina, a ne one koje sad koristim. U slučaju zamjene, potrebno mi je objašnjenje da bih mogla da se oslonim na to.“*

*Penzionerka iz Podgorice*

*„Kada je riječ o e-Zdravlju, aplikacija koči i dosta puta je nedostupna. Nije moguće zakazati uvijek pregled kod doktora. Uvijek bi me izbacivala iz željene opcije i morala sam većinu onoga što je namijenjeno da se završi online, da obavljam lično u zdrastvenim ustanovama. Takođe, svi nalazi koji se rade u Kliničkom centru Crne Gore ne dobijaju se online, već se preuzimaju lično.“*

*Pripadnica ranjive kategorije – osoba sa invaliditetom*

*„E-zdravlje, pored toga što je komplikovano, u Beranama ga ne koriste za zakazivanje. To niko ne gleda. Danima nemam odgovor na zakazani termin. Tek kada pozovem medicinsku sestru uspijem da zakažem. Sajt je u ovom slučaju beskoristan i mora se zakazati na licu mjesta, ili putem telefona.“*

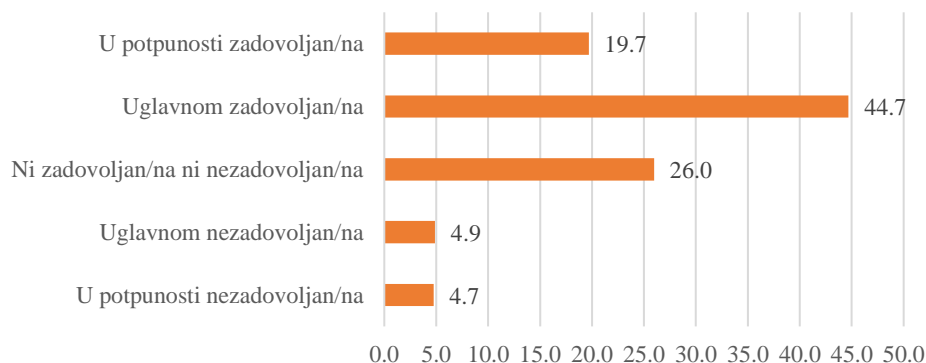
*Studentkinja iz Berana*

### *eInovacije*

Od ukupnog broja ispitanika/ca koji su koristili uslugu portala eInovacije, više ima ispitanika/a koji/e su nezadovoljni/e u odnosu na broj zadovoljnih.

**Više od dvije trećine ispitanika/ca koji/a su imali online komunikaciju sa službenicima javne uprave su uglavnom ili u potpunosti zadovoljni/e komunikacijom koju su imali (grafik 5). Sa druge strane svega 9,6% ispitanika/ca je navelo da su nezadovoljni/e komunikacijom koju su imali/e, dok jedna četvrtina ispitanika/ca nijesu bili/e ni zadovoljni/e, ni nezadovoljni/e.**

**Grafik 5. Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %**  
*Koliko ste bili zadovoljni online komunikacijom sa službenicima javne uprave?*  
 Baza: cjelokupna populacija ispitanika, 1076



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

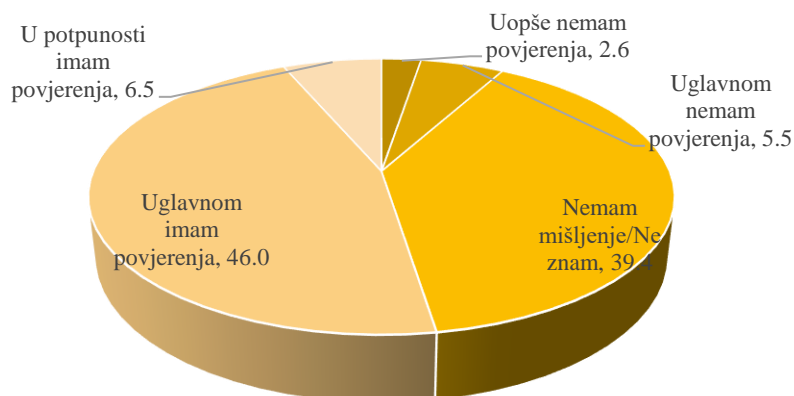
**Više od polovine ispitanih lica (52,5%) imaju povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, dok 2,6% uopšte nema.**

Žene i muškarci imaju podjednak nivo povjerenja, kao i stanovnici urbanog i ruralnog dijela Crne Gore. Više povjerenja imaju mlađi ispitanici, u odnosu na ispitanike preko 45 godina starosti, što potvrđuje i učesnik fokus grupe.

*„Što se tiče sigurnosti, mlađi su sigurniji, dok stariji sa jednom dozom straha prilaze tome. Jer smatram da mene, kao čovjeka od skoro 80 godina, ne mogu ubijediti da je elektronska usluga, ista kao i ona koju dobijam na licu mjesta, sa pečatom.“*

*Penzioner iz Podgorice*

**Grafik 6. Povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, u %**  
*Uopšteno govoreći, u kojoj mjeri imate povjerenja u sigurnost elektronskih usluga javne uprave?*  
 Baza: cjelokupna populacija ispitanika, 1076



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

- ✓ Nemam povjerenja zbog zloupotrebe podataka - 27,5%
- ✓ Više volim da završavam poslove lično - 20,0%
- ✓ Nemam iskustva sa elektronskim uslugama - 12,5%
- ✓ Mislim da nemaju dobre IT stručnjake - 11,3%
- ✓ Imam negativno iskustvo – 10,0%
- ✓ Nemam povjerenje u elektronske usluge – 8,8%
- ✓ Nedovoljno razvijene web stranice – 8,8%
- ✓ Ne mogu da procjenim – 1,3%

## 2.5. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje

U okviru ovog dijela istraživanja prikupljeni su podaci, odnosno mišljenje građana Crne Gore o prednostima i nedostacima elektronskih usluga javne uprave; šta bi po njihovom mišljenju trebalo unaprijediti i koje usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljaju elektronskim putem.

Kada je riječ o načinu predaje zahtjeva, **veći je udio ispitanika/ca koji/e smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko odu na šalter u odnosu na ukoliko predaju online** (grafik 7). Skoro svaki četvrti ispitanik/ca je mišljenja da nema razlike ukoliko ide na šalter ili preda zahtjev online. Svakako, ovaj broj ukazuje na činjenicu da postoji značajna potreba za dodatnim informisanjem građana, ali i da zaposleni u javnoj upravi trebaju više ukazivati na prednosti podnošenja zahtjeva online (skraćenje vremena, manji troškovi i sl.).

Kroz kvalitativno istraživanje dato je niz predloga za unapređenje postojećih i uvođenje novih e-usluga.

*„Moj prijedlog se odnosi za portale i sajtove. Na njima treba da rade mladi ljudi i studenti, koji su u IT sektoru, ili grafički dizajneri, koji bi mogli poraditi na kvalitetu i preglednosti sajtova, što je razlog nekorišćenja u velikoj mjeri. Uglavnom su mladi ciljna grupa, ali ja smatram da bi ove usluge i starijima olakšale život, posebno u uslovima pandemije COVID-19. Oni bi mogli sami ili uz nečiju pomoć koristiti e-usluge.”*

*Student iz Berana*

*„Moje mišljenje je da sajtove treba urediti kako bi bili pregledniji. Isto tako, komunikacija face-to-face je nešto što je nezamjenljivo, ali kada je riječ o dokumentaciji i apliciranju, to bi definitivno trebalo online koncipirati, odnosno da kompletna procedura bude online ili lično, a ne kao što se uglavnom dešava da pola može da se odradi online, a pola mora da se završi lično. Treba ukinuti polovične procedure.”*

*Studentkinja iz Podgorica*

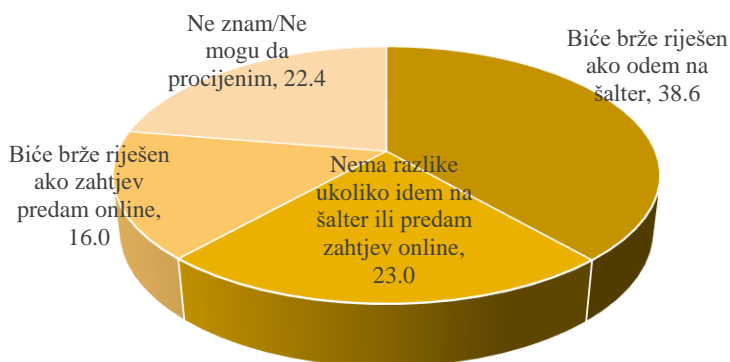
Za poljoprivredne proizvođače korišćenje elektronskih usluga bi bila prednost, pogotovo tokom završavanja papirologije za razne subvencije i programe podrške (IPARD, Midas, Agrobudžet ...). Međutim, praksa je pokazala drugačije:

*„Samo prikupljanje papirologije, primjera radi posjedovni list, nalazi se na portalu katastra, a ja moram da ga priložim u originalu. U praksi, mi moramo sami pribavljati dokumenta od drugih institucija. To znači da mi sa sela moramo doći u grad zbog jednog ili više papira. Takođe, da bi smo konkurisali na IPARD, potreban je dokaz da se bavimo poljoprivredom najmanje dvije-tri godine. To zahtijeva Ministarstvo poljoprivrede, iako smo u istom registrovani. Što znači da opet moram stajati u redu za papir koji oni traže, a oni ga i izdaju. To je paradoks.”*

*Poljoprivredni proizvođač iz Pljevalja*

**Grafik 7. Preferiran način rješavanja zahtjeva - online ili odlaskom na šalter, u %**  
 Da li smatrate da će Vaš zahtjev biti brže riješen ukoliko odete na šalter ili ukoliko zahtjev predate online?

Baza: cjelokupna populacija ispitanika, 1076



Više žena u odnosu na muškarce smatra da će zahtjev biti brže riješen ako odu na šalter. Mlađa populacija je više zastupljena u razmišljanjima da će zahtjev brže biti riješen ukoliko se preda online; kao i ispitanici centralnog i južnog regiona, i ispitanici iz urbanih krajeva Crne Gore. Ispitanici sa nižim nivoom obrazovanja, mišljenja su da će zahtjev biti brže riješen ukoliko odu na šalter (više od dvije trećine). Ukoliko se isti odgovor analizira prema zanimanju, skoro jedna trećina ispitanika zaposlenih u privatnom sektoru dijeli isto mišljenje.

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

**96,7% smatra da elektronske usluge javne uprave skraćuju vrijeme i štede novac. Takođe više od dvije trećine (72,0%) je mišljenja da elektronske usluge javne uprave pružaju veću fleksibilnost i dostupnost** kada i gdje se može dobiti uslugu (svim danima u nedelji, i tokom vjerskih i državnih praznika). Kao ostale prednosti navedene su: olakšava proces traženja i dobijanja usluge (13,4%); omogućava transparentnost i bolju kontrolu procesa traženja i dobijanja usluge (6,8%) i bolji kvalitet pružene usluge (2,9%).

Kada je riječ o promjenama koje građani/ke očekuju kako bi više koristili e-usluge, **četiri petine ispitanika/ca (80,0%) smatra da bi povećanje broja usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem doprinijelo njihovom većem korišćenju.** Takođe, dva od tri ispitanika/ca (69,0%) je mišljenja da je potrebno više medijski promovisati mogućnost korišćenja elektronskih usluga.

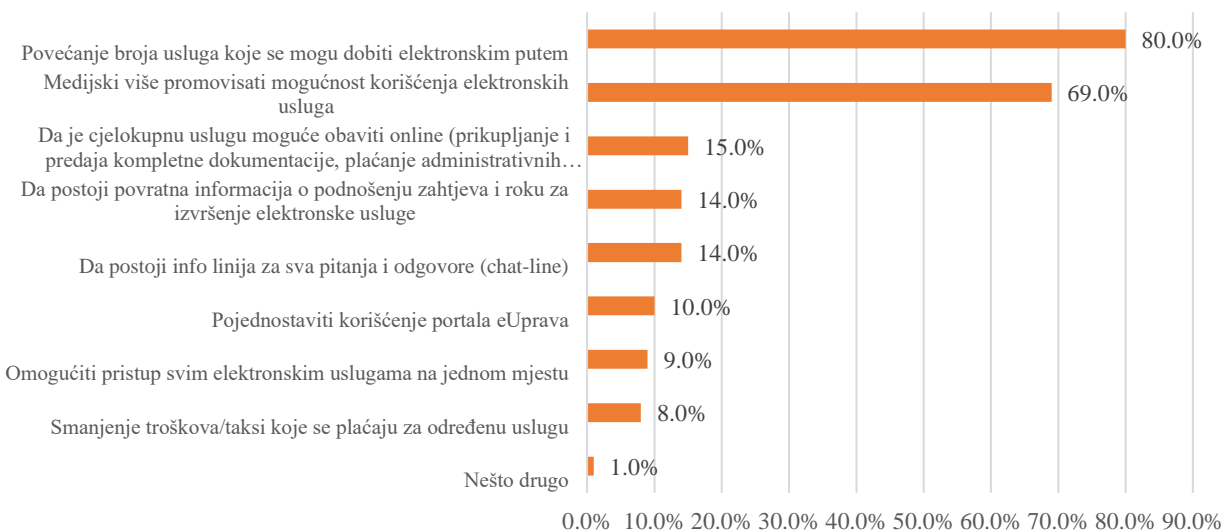
Dio dobijenih podataka moguće je uporediti sa podacima dobijenih istraživanjem u 2019. godini. Tako je procenat građana koji smatraju da bi povećanje broja usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem doprinijelo njihovom većem korišćenju, iznosio 20%.



Došlo je do povećanja broja ispitanika/ca u odnosu na 2019. godinu koji smatraju da bi se e-usluge više koristile, ako bi se cjelokupna usluga mogla obaviti online. Takođe, u odnosu na 2019. godinu manje ispitanika/ca je smatralo da bi do povećanja korišćenja e-usluga došlo ukoliko bi postojala povratna informacija o podnošenju zahtjeva i roku za izvršenje usluge.

**Grafik 8. Promjene koje građani očekuju kako bi više koristili e-usluge, u %**  
*Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?*

*Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076, mogućnost do 3 odgovora*



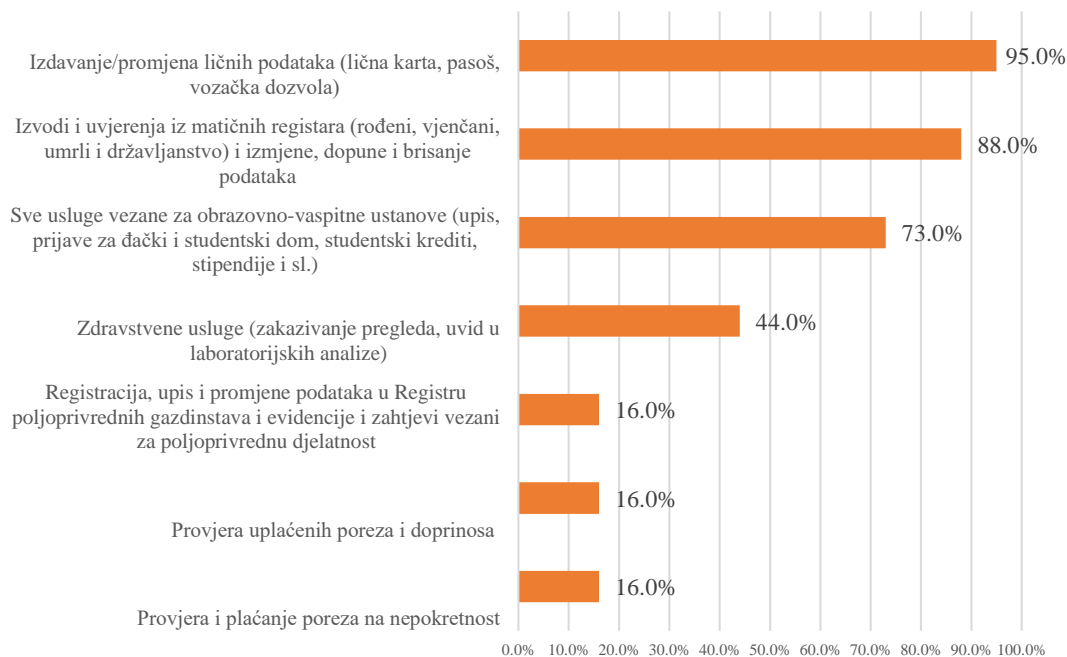
Osim promjena koje su ispitanici naveli kao preduslov da dođe do većeg korišćenja e-usluga, oni su takođe naveli i niz usluga javne uprave koje bi voljeli da u budućnosti obavljaju isključivo elektronskim putem. Na grafiku 8 prikazane su one koje je najveći broj građana naveo.

**Najveći broj ispitanika/ca želi da u budućnosti izdavanje ili promjena ličnih podataka (lična karta, pasoš, vozačka dozvola) može da se obavi elektronski. Isto tako, i da se izvodi i uvjerenja iz matičnih registara (rođeni, vjenčani, umrli i državljanstvo), kao i izmjene, dopune i brisanje podataka realizuje elektronskim putem. Iako se zdravstvene usluge najvećim dijelom mogu obaviti elektronskim putem, ipak je značajan broj ispitanika/ca je naveo/o da bi voljeli/e da zakazivanje pregleda, uvid u laboratorijske nalaze bude u vidu e-usluge (detaljnije grafik 9).**

### Grafik 9. Prijedlozi građana za buduće e-usluge, u %

Koje usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076, mogućnost više odgovora



Među predlozima za unapređenje e-usluga izdvajaju se:

*„Ja bih voljela kada bi to sve bilo uvezano, ali od tog uvezivanja meni se čini nema ništa. Moj muž, primjera radi, u zdravstvu i domovima zdravlja čeka ogromne redove i gubi vrijeme i život. To je jedan primjer lošeg uvezivanja, i na štetu je nama korisnicima. Smatram da je i zaposlenima u institucijama potrebna obuka, kao i nama korisnicima.”*

*Poljoprivrednica iz Nikšića*

*„Bilo bi dobro da u svakoj instituciji, ustanovi koja posjeduje online platformu postoji IT stručnjak koji bi građanima, ali i zaposlenima bio na raspolaganju za sve nedoumice i teškoće koje se tiču korišćenja sajta.”*

*Pripadnik ranjive kategorije – osoba sa invaliditetom*

Jedan od predloga sa fokus grupa i dubinskih intervjuja za bolje korišćenje e-usluga je neophodna bolja promocija i informisanost.

*„Kako mlada populacija koristi društvene mreže, smatram da bi pozive i e-usluge trebalo promovisati preko društvenih mreža, a za starije poljoprivrednike je najbolje slanjem SMS poruka i putem televizije, jer svi stari na selu gledaju televiziju.“*

*Poljoprivrednica iz Šavnika*

*„Iz ličnog iskustva, mislim da bi promociju trebalo obavljati još u srednjoj školi, kada pričamo o e-uslugama, za svoj fakultet nisam ni znao da postoji dok nisam lično otišao. Sajtovi su loši, nema opcija pristupa. Kroz informatiku u srednjoj školi, treba promovisati usluge i način korišćenja usluga.“*

*Student iz Berana*

*„To bi moglo da se obavlja preko reklama, tako što će se građanima predočiti prednosti elektronskih usluga i kako se koriste. Neophodne su smjernice za korišćenje e-usluga putem: radio prenosa, TV programa, interneta i bilborda.“*

*Pripadnica ranjive kategorije*

## **2.6. Korišćenje elektronske lične karte**

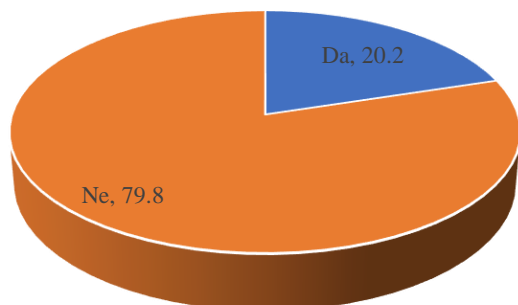
Od ukupnog broja anketiranih građana, **svaki peti posjeduje novu elektronsku ličnu kartu (eLK).**

Posmatrano po polu, nešto više žena u odnosu na muškarce posjeduje eLK (50,7% žena i 49,3% muškaraca). Ukoliko se analiziraju građani po starosnoj dobi koji posjeduju eLK, najviše je njih starosti do 45 godina, iz sjevernog i centralnog regiona, ispitanici sa srednjim i visokim obrazovanjem.

### Grafik 10. Posjedovanje elektronske lične karte, u %

Da li imate elektronsku ličnu kartu (eLK)?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076



**56,7% ispitanika/ca koji/e posjeduju elektronsku ličnu kartu, su istu i aktivirali.**

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

- ✓ Ne znam da je aktiviram – 39,4%
- ✓ Nije mi jasno za šta sve može da se koristi – 32,7%
- ✓ Nijesam obezbijedio/la čitač za elektronsku ličnu kartu – 16,3%

Rezultati kvantitativnog istraživanja potvrđeni su kroz fokus grupe i dubinske intervjuje, gdje većina sagovornika nema još novu eLK, dok oni sagovornici koji je imaju ne znaju i nijesu upućeni gdje ista može da se koristi.

*„Imam negativno iskustvo jer nisam dobila potpune informacije o korišćenju nove lične karte. Ako ona mijenja zdravstvenu knjižicu, moram je lično aktivirati, kako bih je koristila. Postavlja se pitanje zašto se dobijanjem nove lične karte automatski ne aktiviraju sve opcije koje postoje trenutno? Takođe se postavlja pitanje da li građani moraju da kupuju čitač kako bi uopšte mogli da iskoriste eLK. Zar nije jednostavnije da institucije koje pružaju usluge preko eLK imaju te čitače?“*

*Studentkinja iz Pljevalja*

*„Dobro sam upoznat sa funkcijom nove lične karte, ali je problem što mali broj servisa podržava opciju elektronskog potpisa.“*

*Pripadnik ranjive kategorije – osoba sa invaliditetom*

## 2.7. Upoznatost sa eParticipacijom i ePeticijom

**Više od dvije trećine građana nije upoznato sa portalom eParticipacija. Svaki/a šesti/a ispitanik/ca je upoznat, ali nikad nije koristio/la.**

Veoma mali procenat – 2,6% građana je upoznat i uvijek koriste portal eParticipacija.

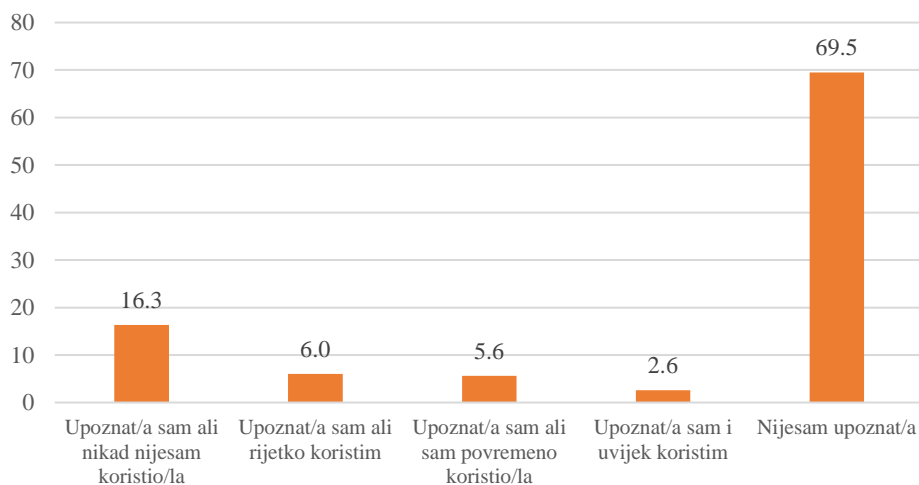
Sveukupno svaki sedmi ispitanik je upoznat, bez obzira da li je koristi ili ne.

Ispitanici koji su poznati sa navedenim portalom su u većem broju pripadnici mlađe populacije, kao i oni koji posjeduju srednje ili visoko obrazovanje. U ovu grupu, kada se analiziraju rezultati po zanimanjima, najviše spadaju studenti, kao i zaposleni u privatnim i državnim kompanijama i institucijama.

### Grafik 11. Upoznatost građana sa portalom eParticipacija i korišćenje, u %

*Da li ste poznati sa portalom eParticipacija koji pruža mogućnost da učestvujete u kreiranju javnih politika (zakona i strategija) i da li ste ga koristili?*

*Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076*



Ispitanici/ce koji/e su naveli/e da koriste portal eParticipacije, ocijenili su zadovoljstvo portalom. **Više od dvije trećine ispitanika/ca je zadovoljno portalom eParticipacije** (19,3% je u potpunosti zadovoljno i 46,6% je uglavnom zadovoljno). Svega **2,3% ispitanika/ca je navelo da nijesu zadovoljni portalom eParticipacija.**

**Svaki četvrti anketirani nije mogao da ocijeni zadovoljstvo portalom eParticipacija.**

Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eParticipacija, od ukupnog broja ispitanika muškog pola koji su poznati i koriste uvijek ili povremeno: 52,4% je uglavnom zadovoljno; 23,8% u potpunosti zadovoljno, dok je 19,0% ni zadovoljno, ni nezadovoljno. Svega 2,4% je izjavilo da su uglavnom nezadovoljni. Slični su rezultati i kada su u pitanju ispitanice. Naime, 46,6% je uglavnom zadovoljno; 25,0% ni zadovoljno, ni nezadovoljno;

19,3% je u potpunosti zadovoljno, dok je 2,3% uglavnom nezadovoljno. Jedina razlika javlja se kada je u pitanju neodlučnost oko ocjene zadovoljstva - 2,4% muškaraca u odnosu na 6,8% žena.

**Sa portalom ePeticija** koji pruža mogućnost da se čuje glas građana i da se odlučuje o nekom njihovom predlogu ili zahtjevu, a u cilju rješavanja nekog problema u komunikaciji ili saradnji sa javnom upravom **nije upoznato preko dvije trećine građana.**

**Skoro svaki/a šesti/a ispitanik/ca je upoznat/a, ali nikad nije koristio/la.**

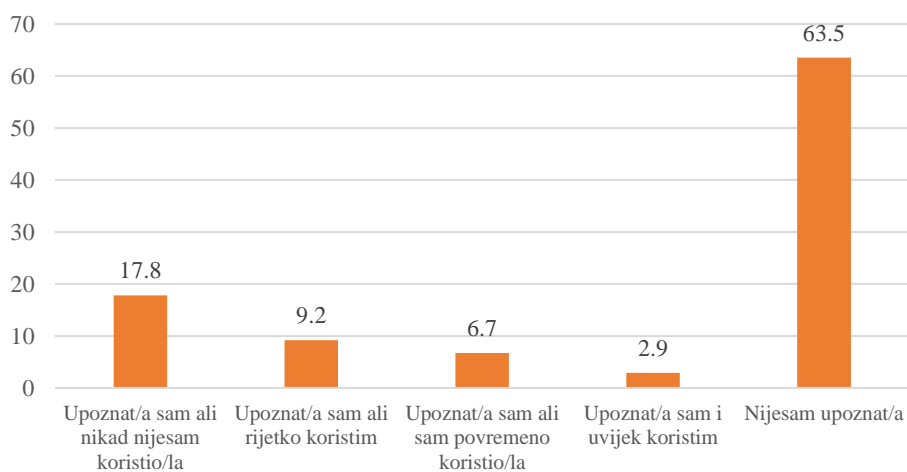
**2,9% ispitanika/ca je u potpunosti upoznato i portal ePeticija uvijek koristi.**

Analizirajući podatke po polu, više muškaraca u odnosu na žene je upoznato sa portalom ePeticija, ali više žena uvijek koristi portal u odnosu na muškarce. I ispitanici starosti do 54 godine više su upoznati u odnosu na starije anketirane građane. Kao i za većinu pitanja, upoznatost i korišćenje, značajnije je zastupljeno u urbanim/gradskim krajevima Crne Gore, u odnosu na ruralne djelove. Ispitanici sa niskim nivoom obrazovanja ili bez obrazovanja skoro da uopšte nijesu upoznati sa ovim portalom.

#### **Grafik 12. Upoznatost građana sa portalom ePeticija i korišćenje, u %**

*Da li ste upoznati sa portalom ePeticija koji pruža mogućnost da se čuje glas građana i da se odlučuje o nekom njihovom predlogu ili zahtjevu, a u cilju rješavanja nekog problema u komunikaciji ili saradnji sa javnom upravom, i da li ste ga koristili?*

*Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, 1076*



Ispitanici/ce koji/e su naveli/e da koriste portal ePeticije, ocijenili su zadovoljstvo portalom. **Skoro dvije trećine ispitanika/ca je zadovoljno portalom ePeticije** (40,8% je uglavnom zadovoljno i 17,5% je u potpunosti zadovoljno).

**Više od dvije trećine ispitanika/ca je zadovoljno portalom ePeticije** (19,3% je u potpunosti zadovoljno i 46,6% je uglavnom zadovoljno). **6,8% ispitanika/ca je navelo da nijesu zadovoljni portalom ePeticija.**

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

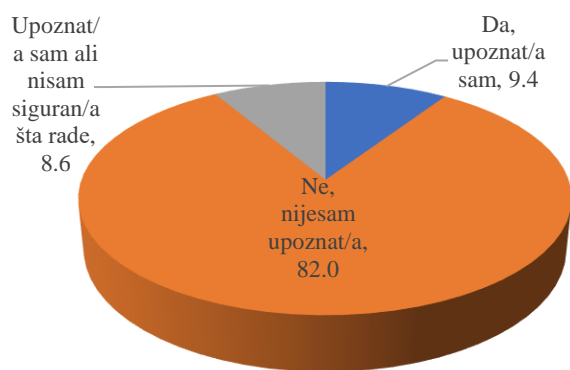
Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, kada je u pitanju zadovoljstvo portalom ePeticija, od ukupnog broja ispitanika muškog pola koji su upoznati i koriste uvijek ili povremeno: 40,8% je uglavnom zadovoljno; 16,3% u potpunosti zadovoljno, dok je 22,4% ni zadovoljno, ni nezadovoljno. Ukupno 8,1% je izjavilo da su u potpunosti ili uglavnom nezadovoljni. Slični su rezultati i kada su u pitanju ispitanice. Naime, 40,7% je uglavnom zadovoljno; 27,8% ni zadovoljno, ni nezadovoljno; 18,5% je u potpunosti zadovoljno, dok je 5,6% u potpunosti ili uglavnom nezadovoljno. Kada je u pitanju neodlučnost oko ocjene zadovoljstva, tj. da ne mogu da ocijene izjasnilo se 12,2% muškaraca i 7,4% žena.

## 2.8. Upoznatost sa digitalnim nomadima

**Grafik 13. Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %**

*Da li znate ko su digitalni nomadi?*

*Baza: Cjelokupna populacija ispitanika*



**Više od četiri petine ispitanika/ca ne znaju ko su digitalni nomadi.**

Svega 9,4% ispitanika/ca je upoznato i znaju šta rade, dok 8,6% je upoznato, ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade.

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

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

- ✓ Od ukupnog broja anketiranih koji su naveli da su upoznati sa pojmom digitalni nomadi, ipak **svaki/a četvrti/a ispitanik/ca nije mogao/la da da objašnjenje šta su digitalni nomadi.**
- ✓ **21,9%** je navelo da su **digitalni nomadi „osobe koje se bave online poslovima“.**
- ✓ **13,0%** je navelo da su **digitalni nomadi „ljudi koji rade poslove iz oblasti informacionih tehnologija, ali nijesu vezani striktno za mjesto boravka i rada, već svoj posao mogu obavljati bilo gdje, gdje imaju uslove za rad“.**
- ✓ **9,4%** je navelo da su to su „freelenseri, rade određenu vrstu posla koja ne zahtijeva da rade u kancelariji. Može da radi sa bilo koje lokacije na svijetu. Obično biraju neka atraktivna mjesta i zemlje, pa na taj način i promovišu te destinacije“.

### III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

- ✓ Jedna četvrtina ispitanika/ca smatra da posjeduju „visok nivo“ vještina kada je u pitanju korišćenje interneta.
- ✓ Manje od 10% ispitanika/ca su bez znanja u pogledu korišćenja interneta. U odnosu na 2019. godinu došlo je do smanjenja procenta digitalno nepismenih lica.
- ✓ Polovina ispitanika/ca smatra da su uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama, dok je taj procenat po istraživanju iz 2019. godine iznosio 19%. Potpunu upoznatost prijavilo je 8,1% ispitanika, dok je taj procenat u 2019. godini iznosio 3%.
- ✓ 34,2% koji su čuli za elektronske usluge, ali ne znaju gotovo ništa o njima. U odnosu na 2019. godinu došlo je do poboljšanja upoznatosti, kada je ovaj procenat iznosio 45%.
- ✓ 46,4% građana e-usluge koriste svakodnevno ili nekoliko puta nedeljno ili nekoliko puta mjesečno.
- ✓ Tradicionalne usluge javne uprave i dalje se više preferiraju u odnosu na e-usluge.
- ✓ Skoro jedna četvrtina ispitanika/ca informacije o e-uslugama dobija direktno sa web sajtova institucija koje pružaju e-usluge.
- ✓ Putem portala eUprave informiše se 40% lica, dok je taj procenat 2019. godine iznosio 7%.
- ✓ Više od polovine ispitanika (52,5%) imaju povjerenje u sigurnost e-usluga javne uprave.
- ✓ 38,9% ispitanika/ca smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko odu na šalter.
- ✓ 96,7% lica smatra da elektronske usluge javne uprave skraćuju vrijeme i štede novac.
- ✓ 72,0% lica je mišljenja da e-usluge javne uprave pružaju veću fleksibilnost i dostupnost, dok četiri petine ispitanika/ca smatra da bi povećanje broja usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem doprinijelo njihovom većem korišćenju. Taj procenat je 2019. godine iznosio 20%.
- ✓ Dva od tri ispitanik/ca je mišljenja da je potrebno više medijski promovisati mogućnost korišćenja elektronskih usluga.
- ✓ Najveći broj ispitanika/ca željeli/o bi da u budućnosti izdavanje ili promjena ličnih podataka (lična karta, pasoš, vozačka dozvola) može da se obavi elektronski. Isto tako, i da se izvodi i uvjerenja iz matičnih registara (rođeni, vjenčani, umrli i državljanstvo), kao i izmjene, dopune i brisanje podataka realizuje elektronskim putem.
- ✓ Svaki/a peti/a ispitanik/ca posjeduje elektronsku ličnu kartu (eLK).
- ✓ Više od dvije trećine građana nije upoznato sa portalom eParticipacija. Svaki/a šesti/a ispitanik/ca je upoznat, ali nikad nije koristio/la.
- ✓ Sa portalom ePeticija nije upoznato preko dvije trećine građana. Svega 2,9% ispitanika/ca je u potpunosti upoznato i portal ePeticija uvijek koristi.
- ✓ Više od četiri petine ispitanika/ca ne znaju ko su digitalni nomadi.