

Istraživanje stavova, percepcija i
iskustava javnog mnjenja elektronskim
uslugama javne uprave u Crnoj Gori

Edukacijom do PARticipacije

Edukacijom

do
PARticipacije

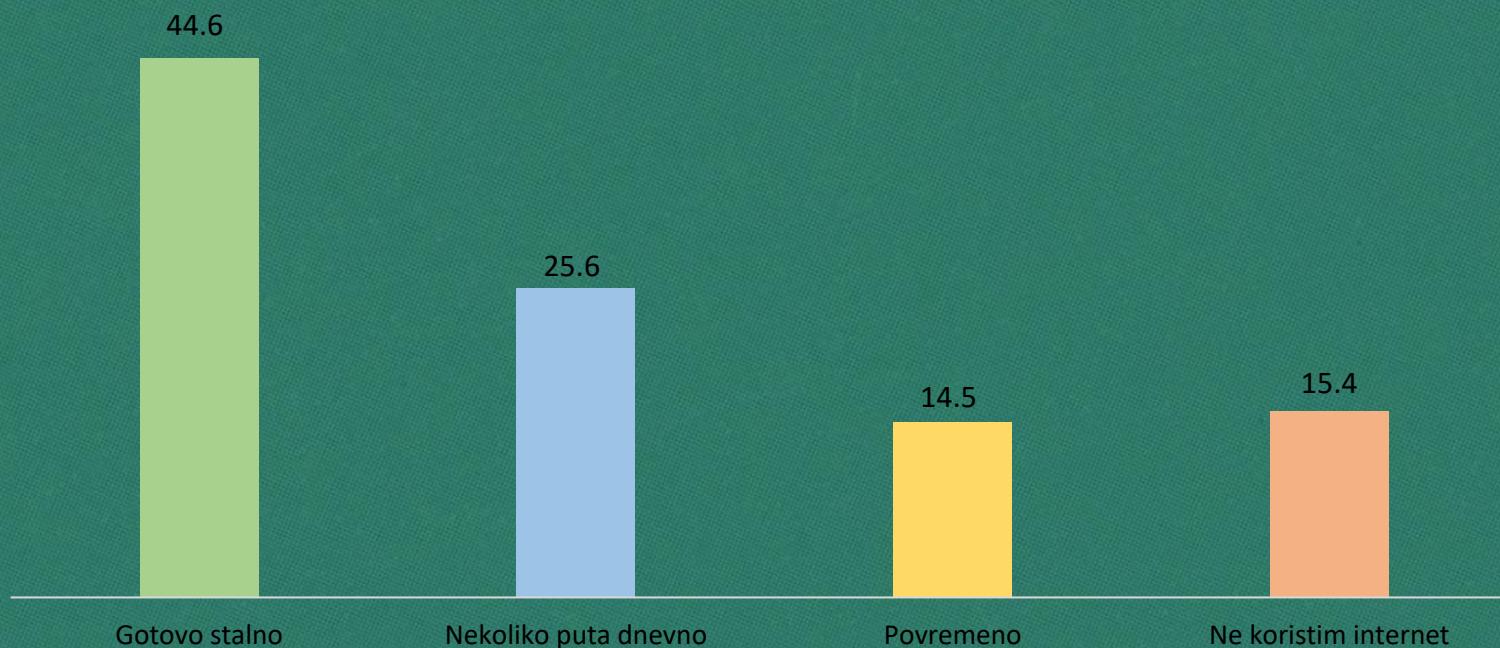
METODOLOGIJA

Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno od 09. do 15. novembra 2022. godine
Uzorački okvir:	Popis stanovništva, procjene stanovništva i birački spisak
Veličina uzorka:	1022
Tip uzorka:	Troetapni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: biračka mjesta
	Druga etapa: domaćinstvo metodom slučajnog koraka
	Treća etapa: član domaćinstva metodom rođendana
Metoda prikupljanja podataka:	CAPI (licem u lice, uz korišćenje tablet računara)

KORIŠĆENJE INTERNETA I INFORMISANOST O ELEKTRONSKIM USLUGAMA

Preko 44% građana stalno koristi internet, dok još dodatnih četvrtina to radi nekoliko puta na dan. Na drugoj strani, 14.5% je onih koji povremeno koriste internet, a nešto preko 15% ispitanika navodi da ga ne koristi.

Prema Vašoj procjeni, koliko često koristite internet?



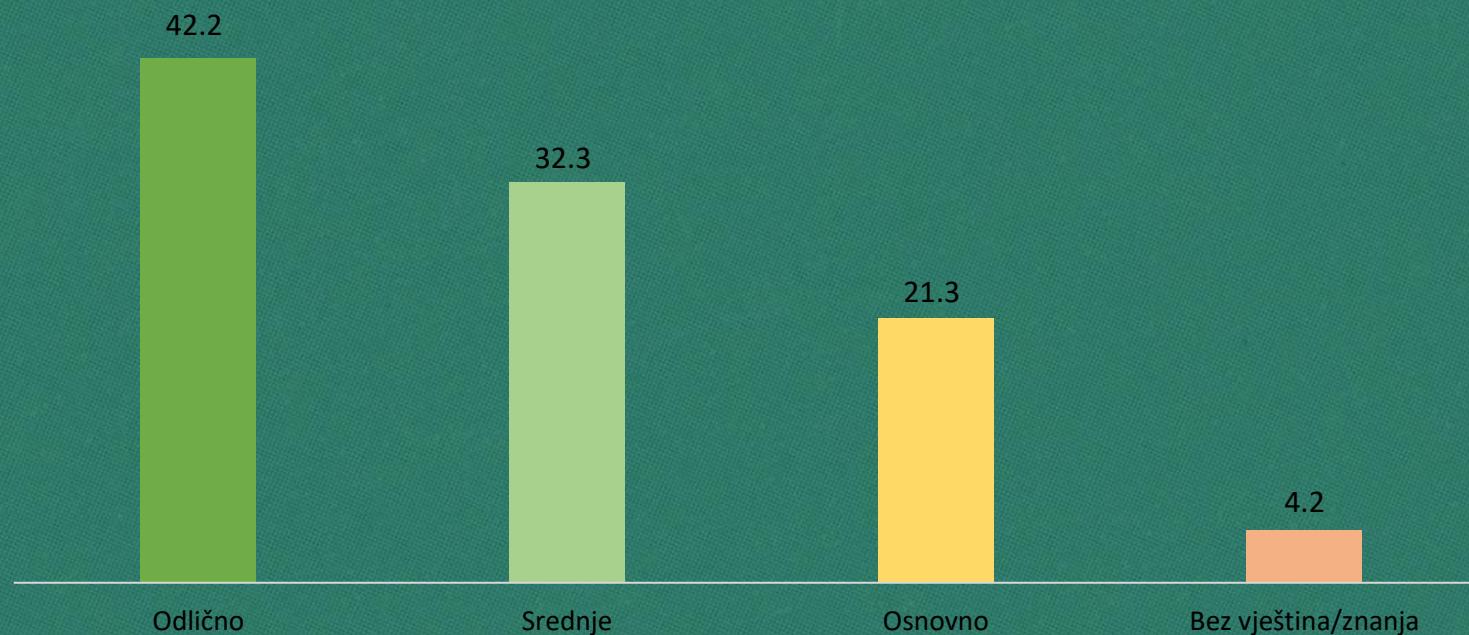
Edukacijom

do
PARticipacije

KORIŠĆENJE INTERNETA I INFORMISANOST O ELEKTRONSKIM USLUGAMA

Građani i građanke koji su naveli da koriste internet, relativno su kritični ka svom znanju, odnosno vještinama, njegovog korišćenja. Tako nešto preko 42% njih smatra da su im te vještine odlične, dok svaki treći cijeni da su srednjeg nivoa, a $\frac{1}{4}$ smatra da je njihovo poznavanje korišćenja interneta na bazičnom nivou. Manji procenat (4.2%) je mišljenja da i nemaju tih vještina.

Prema Vašoj procjeni, kakvo je Vaše znanje/vještina za korišćenje interneta? (samo ispitanici koji su naveli da koriste internet)



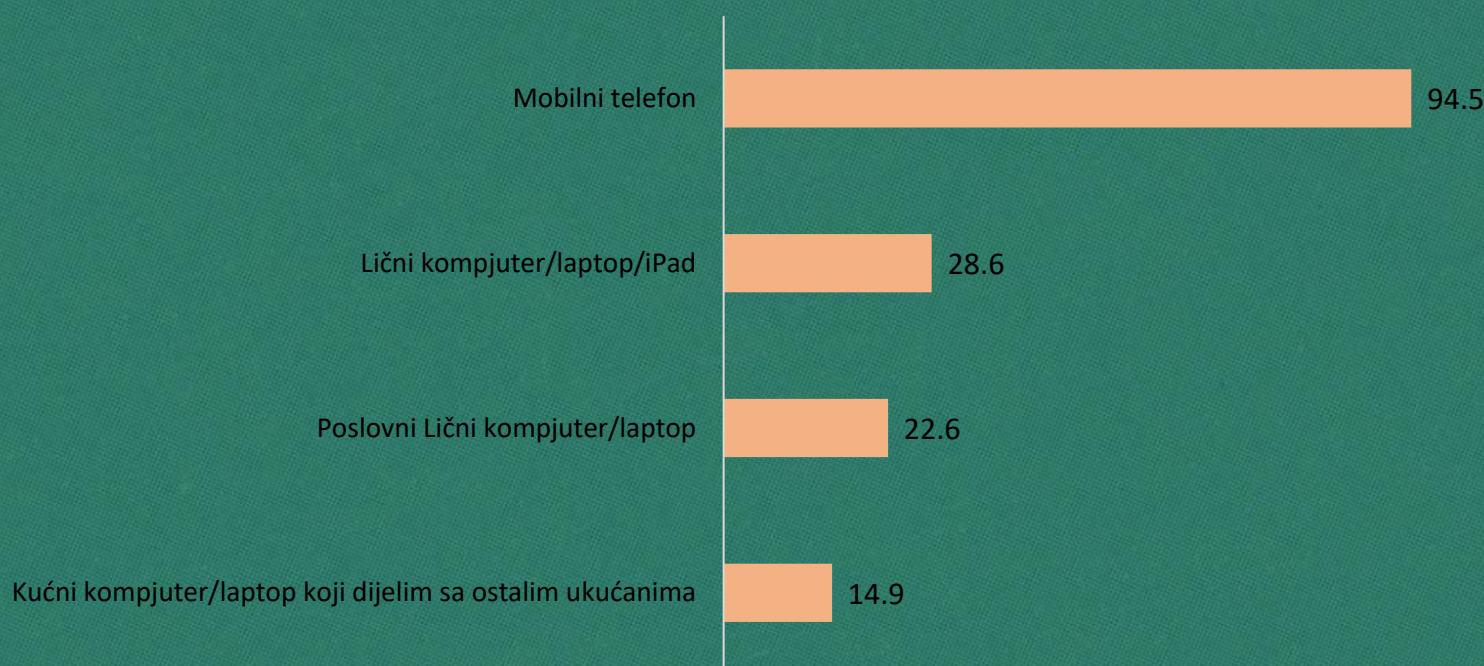
KORIŠĆENJE INTERNETA I INFORMISANOST O ELEKTRONSKIM USLUGAMA

Edukacijom

do
PARticipacije

Mobilni telefon je dominantan uređaj u pristupu internetu, odnosno skoro svi ispitanici (94.5%) ga koriste za te svrhe. Višestruko manje se koristi lični kompjuter/laptop/iPad (28.6%) ili poslovni lični kompjuter/laptop (22.6%). Oko 15 % građana i građanki za pristup koristi kućni kompjuter ili laptop koji dijeli sa ostalim ukućanima.

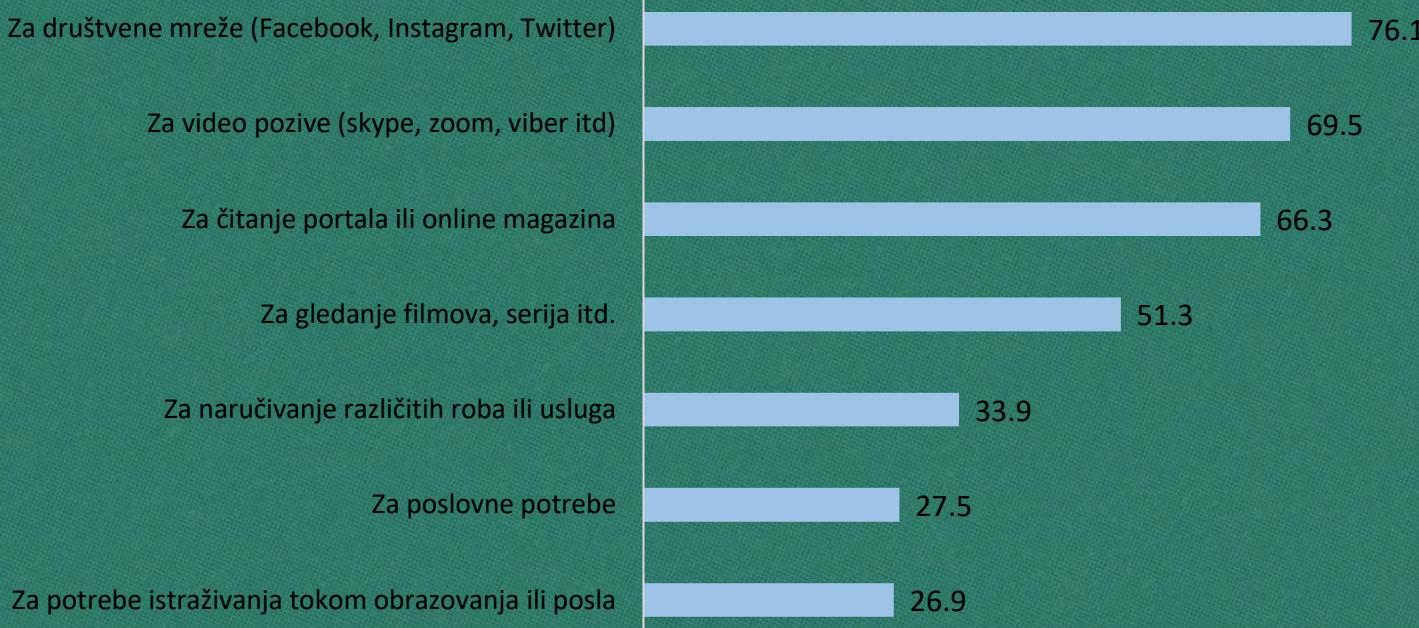
Koji uređaj najčešće koristite da za pristup interneta (moguće više odgovora)?



KORIŠĆENJE INTERNETA I INFORMISANOST O ELEKTRONSKIM USLUGAMA

Građani i građanke internet najviše koriste za pristup društvenim mrežama, video komunikaciju ili pristup informativnim portalima i magazinima. Oko polovina njih koristi internet za gledanje filmova, serija, odnosno za zabavu, a trećina za on-line naručivanje različitih roba ili usluga. Značajno je manji procenat onih koji internet koriste za poslovne potrebe ili za potrebe istraživanja tokom obrazovanja ili posla.

Za koje svrhe koristite najčešće Internet (moguće više odgovora)?



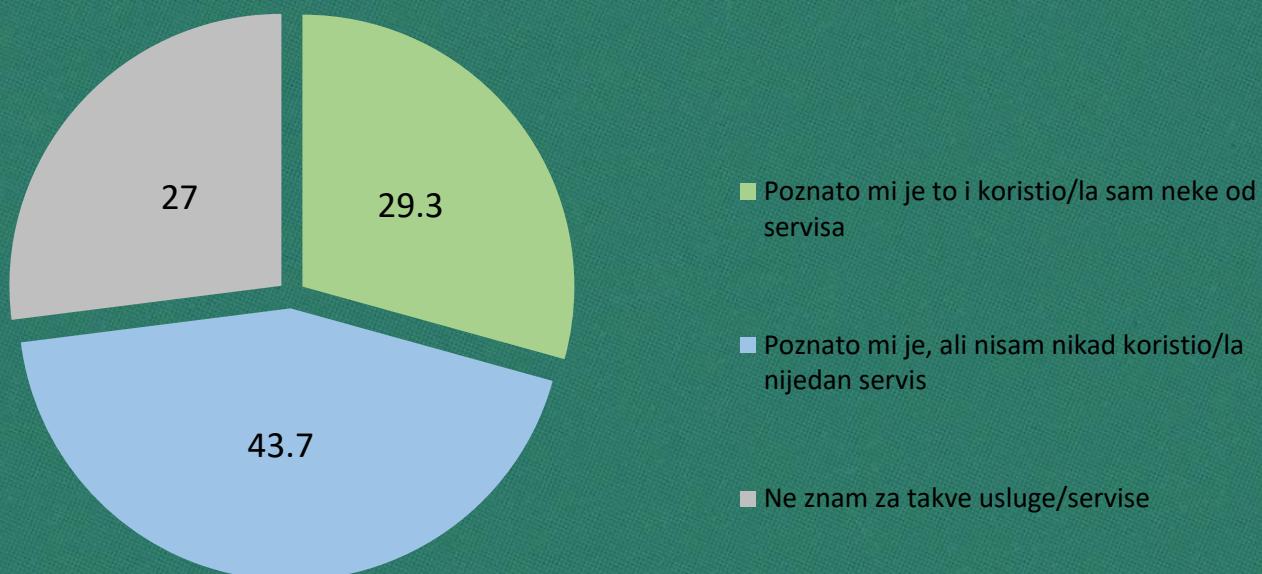
Edukacijom

do
PARticipacije

KORIŠĆENJE INTERNETA I INFORMISANOST O ELEKTRONSKIM USLUGAMA

Manje od 30% građana i građanki Crne Gore koji koriste internet su upoznati i koristili su neki od elektronskih servisa u javnoj upravi. Dodatnih 43.7% je onih koji znaju da ovi servisi postoje, ali ih nikad nisu koristili. Preko četvrtine ispitanika (27%) ne zna da takve usluge uopšte postoje u Crnoj Gori.

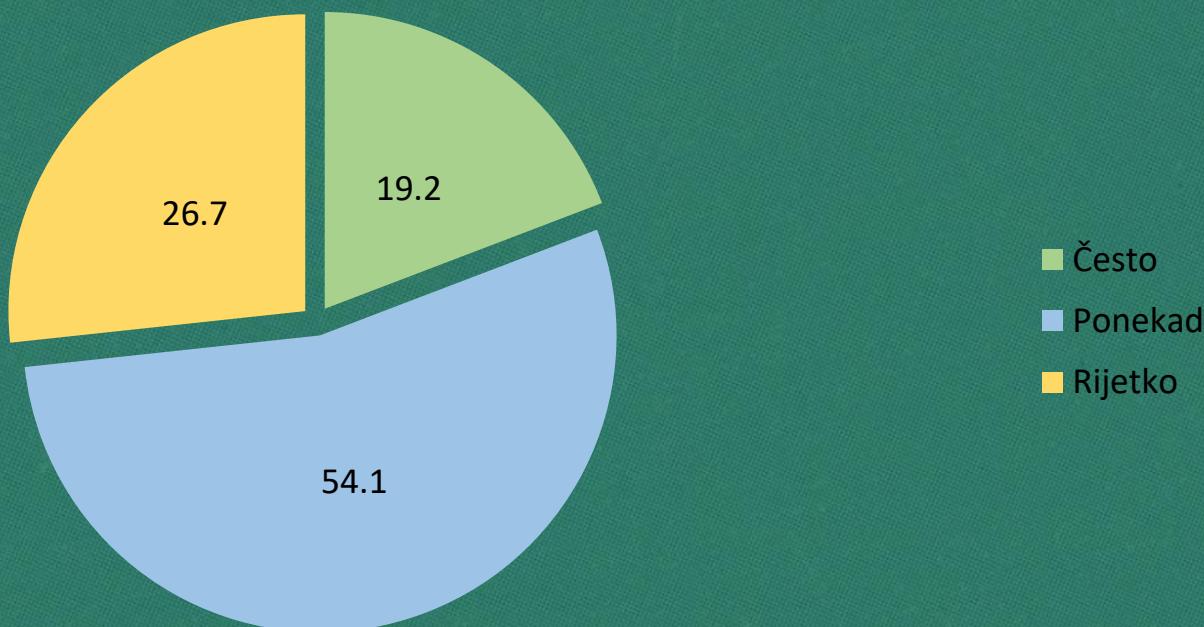
U Crnoj Gori postoje e-usluge, odnosno elektronski servisi u javnoj upravi koji omogućavaju da se pojedine potrebe ili poslovi obave putem Interneta, bez odlaska na neki šalter ili kancelariju i bez papirnih dokumenata. Koliko ste upoznati sa postojanjem e-usluga u Crnoj Gori?



ODNOS PREMA E-USLUGAMA

Više od polovine građana i građanki koji su upoznati i koji su koristili e-usluge javne uprave, u prethodnih godinu dana, koristili su tu uslugu ponekad, a svaki četvrti ispitanik je to radio rijetko. Tek nešto manje od petine ispitanika navodi da su česti korisnici ovih servisa.

Ukoliko ste upoznati i koristili ste e-usluge javne uprave, u kojoj mjeri ste ih koristili u prethodnih godinu dana?



ODNOS PREMA E -USLUGAMA

Ispitanici koji znaju da su im e-usluge javne uprave na raspolaganju, a ipak ih nisu koristili, uglavnom kao primarni razlog navode da nisu ni imali potrebu za tim. Drugi najčešći razlog je što jedan dio ispitanika smatra da je sistem komplikovan. Interesantno je i da nije mali broj ni onih koji navode da su ipak sigurniji kada direktno predaju dokumentaciju, odnosno da nemaju povjerenja u sistem.

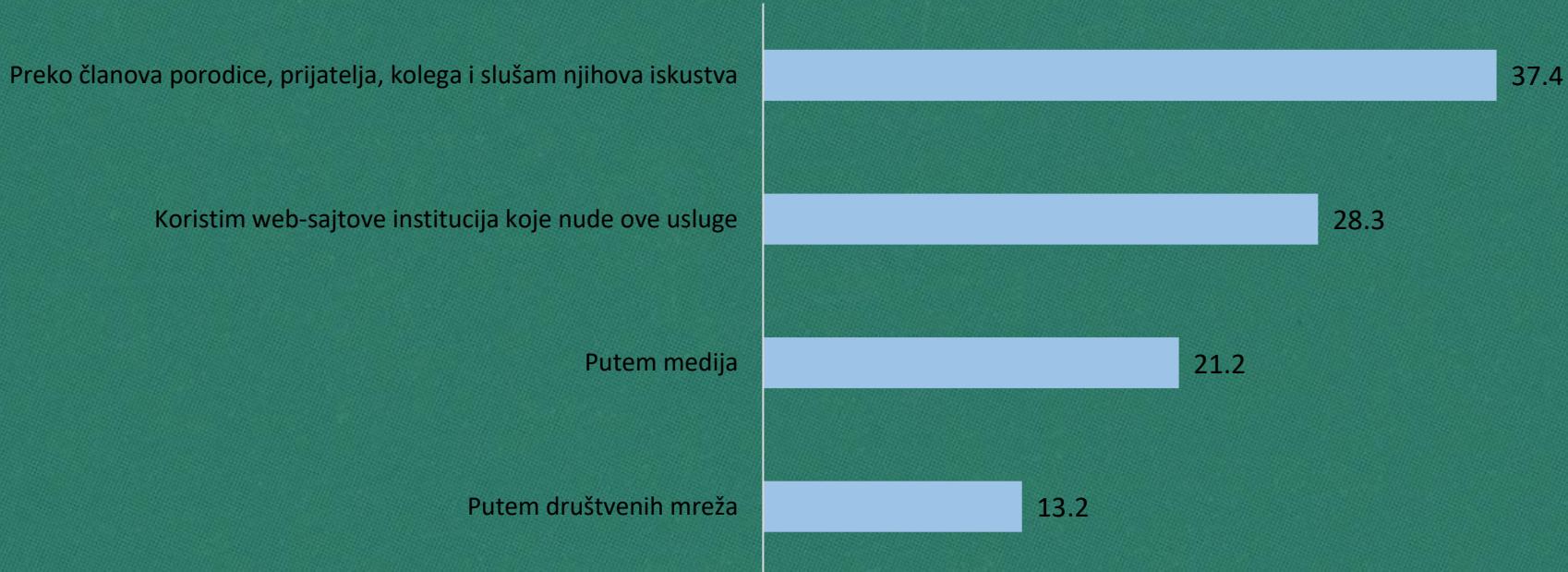
Ukoliko niste koristili e-usluge javne uprave, a znate da postoje, koji je bio razlog za to?



ODNOS PREMA E -USLUGAMA

Interesantno je da se građani i građanke o e-uslugama najviše (37.4%) informišu preko članova porodice i kolega, odnosno prenosom iskustva, dok web-sajtove institucija koje nude ove usluge preferira 28.2% ispitanika. Mediji su izvor informisanja za ove usluge za nešto preko 21%, a društvene mreže za 13% ispitanika.

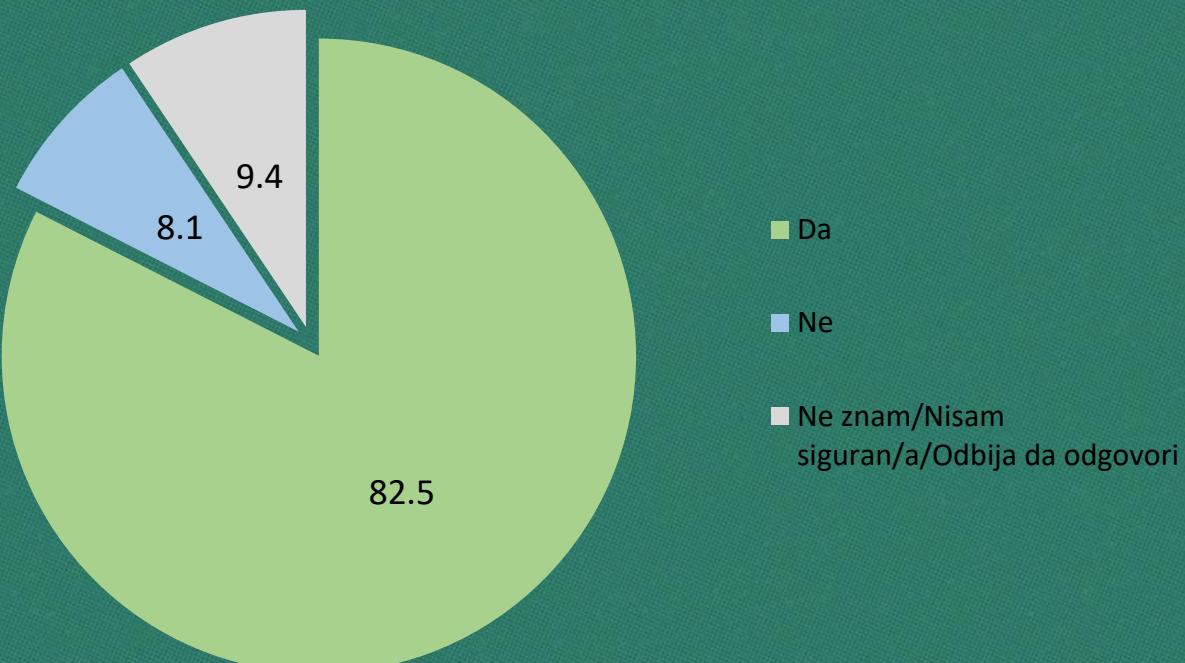
Kako se informišete o e-uslugama?



ODNOS PREMA E -USLUGAMA

Građani i građanke očigledno smatraju e-usluge javne uprave potrebnima jer velika većina, odnosno 82.5%, onih koji su ih koristili, ponovo bi to učinili u budućnosti. Mnogo je manji broj onih koji to ne bi više učinili (8.1%), ili koji nisu sigurni da li bih koristili ili ne (9.4%).

Da li biste u budućnosti ponovo koristili e-usluge javne uprave? (ispitanici koji su koristili ili koriste e-servise)



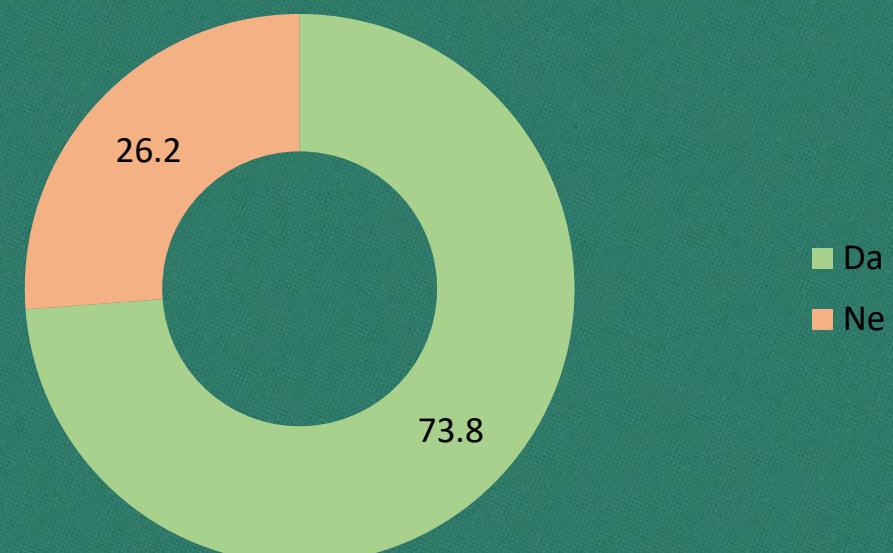
Edukacijom

do
PARticipacije

STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM E-USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

Pandemija koronavirusa je imala očigledan efekat na stepen korišćenja e-usluga. Skoro $\frac{3}{4}$ korisnika ovog servisa navodi da je epidemiološka situacija u društvu uticala na njih da više koriste e-usluge javne uprave.

Da li je pandemija koronavirusa uticala na to da više koristite e-usluge javne uprave?



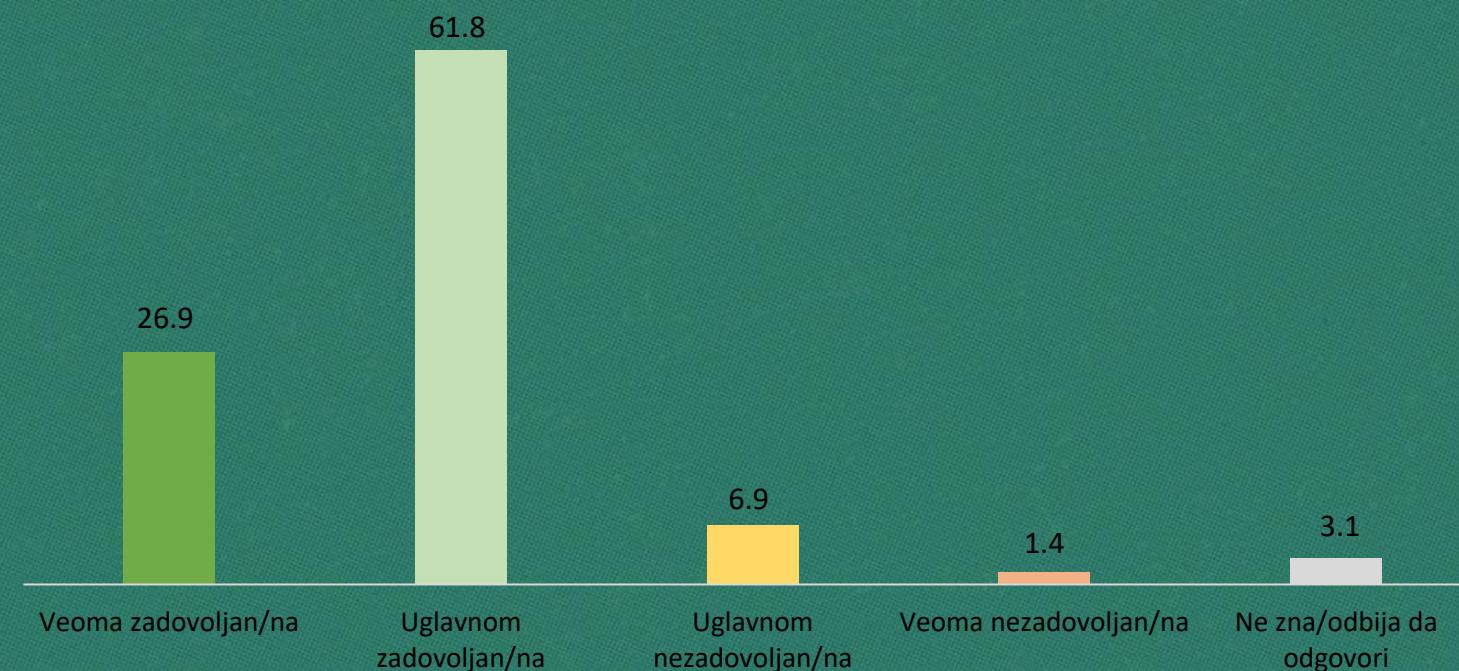
Edukacijom

do
PARticipacije

STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM -USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

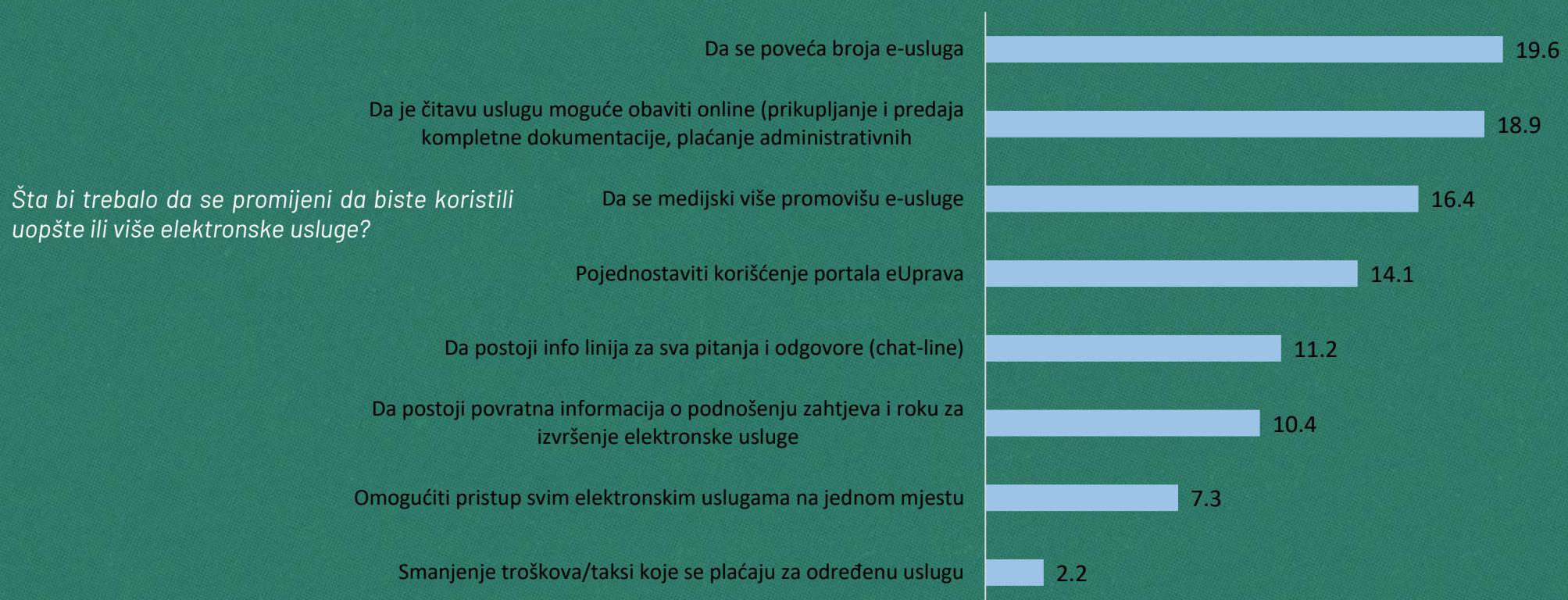
Građani i građanke koji su korisili ili koriste e-servise su uglavnom zadovoljni tim svojim iskustvom. Tako je 62% uglavnom zadovoljno, a skoro 27 veoma zadovoljno. S druge strane, oko 8.3% građana i građanki je u određenoj mjeri nezadovoljno radom ovih servisa.

U kojoj mjeri ste zadovoljni korišćenjem/kvalitetom elektronskih usluga javne uprave? (samo za one koji su koristili ili koriste e-servise)



STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM E-USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

Ispitanici kao ključne promjene koje bi trebalo sprovesti da bi oni počeli da koriste elektronske usluge, izdvajaju potrebu za povećanjem broja e-usluga, kao i kreiranje mogućnosti da se čitava usluga može obaviti on-line. Ističe se i potreba za većom medijskom promocijom e-usluga, ali i za pojednostavljinjanje korišćenje portala eUprave.



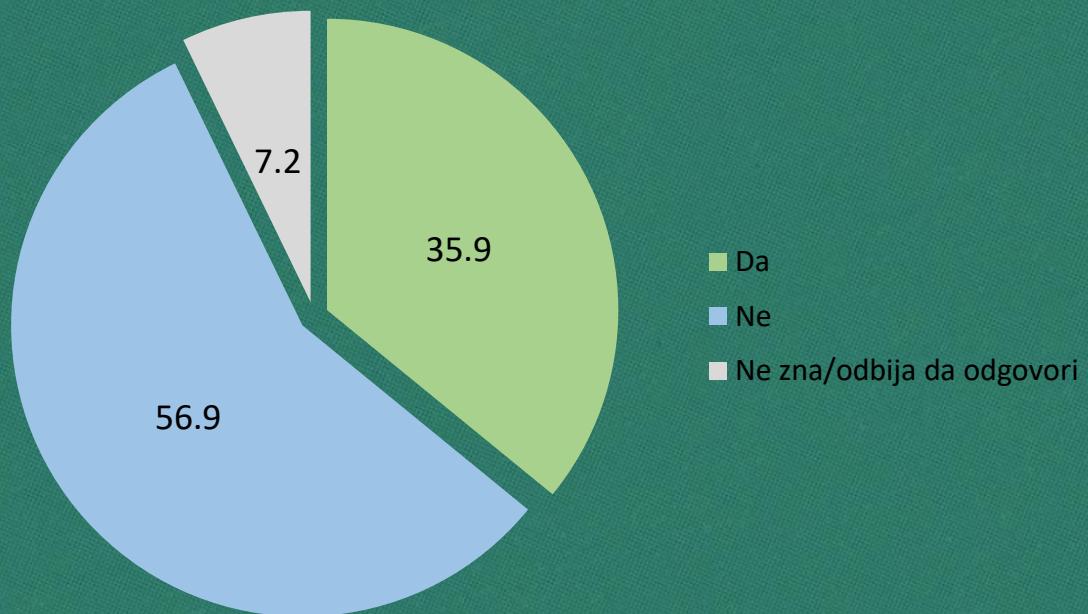
Edukacijom

do
PARticipacije

STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM E-USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

Ispitanici koji su koristili ili koriste-e servise u proteklih godinu dana u 57% slučajeva nisu imali problema kada su koristili neku od e-usluga javne uprave. Međutim, više je od 1/3 i ispitanika koji navode da su imali određene smetnje/prepreke/poteškoće.

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju/prepreku/poteškoću kada ste željeli da iskoristite neku od e-usluga javne uprave?
(Ispitanici koji su koristili ili koriste e-servis)



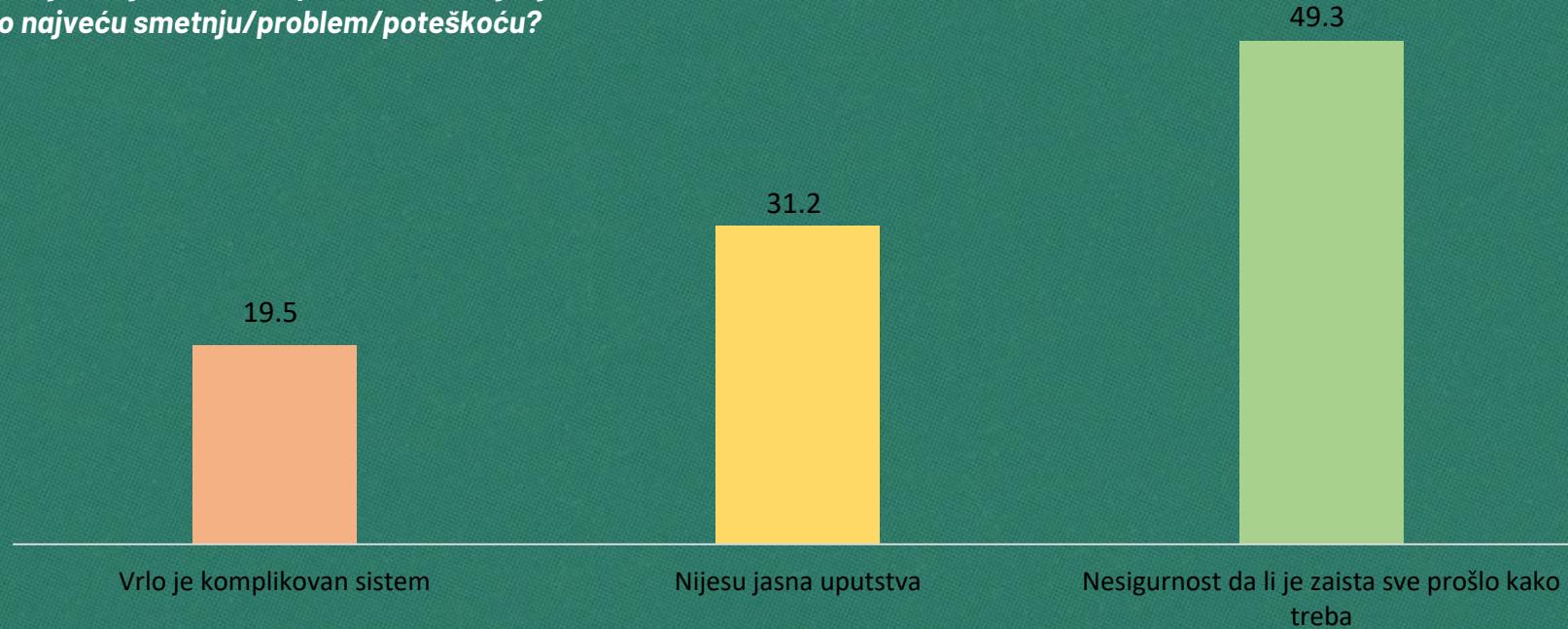
Edukacijom

do
PARticipacije

STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM E-USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

Građani i građanke koji su imali određene prepreke pri dobijanju eUsluge kao najveću poteškoću, i to u skoro polovini slučajeva, navode nesigurnost da li je zaista sve prošlo kako treba. Nešto manje od trećine korisnika smatra da uputstva nisu jasna, dok svaki peti smatra da je sistem komplikovan.

Ukoliko je to bio slučaj, šta je za Vas u proceduri dobijanja usluge predstavljalo najveću smetnju/problem/poteškoću?



STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM E-USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

Kao ključnu prednost e-usluga, građani i građanke izdvajaju uštedu vremena i ovu prednost prepoznaje 84% njih. E-usluge kao servis koji donosi uštedu novca vidi 37% građana i građanki, a skoro 29% smatra da će ovaj sistem dovesti i do smanjenja korupcije.

Koje su, prema Vašem mišljenju, generalne koristi e-usluga (moguće više usluga)?



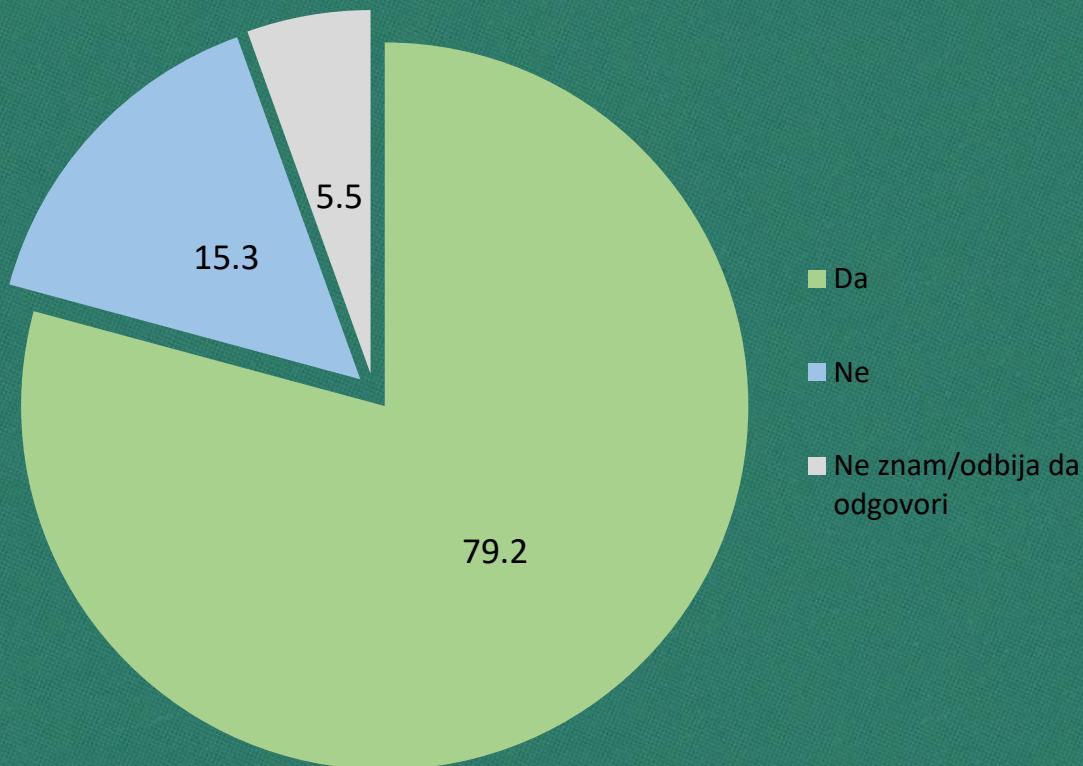
Edukacijom

do
PARticipacije

STEPEN ZADOVOLJSTVA KORIŠĆENJEM E-USLUGA I NJIHOVOM EFIKASNOŠĆU

Građani i građanke su zadovoljni brzinom realizacije njihovih zahtjeva putem e-usluga. Skoro 80% ispitanika se izjasnilo da je usluga za koju su podnijeli zahtjev brzo realizovana, dok sa druge strane, brzinom nije zadovoljno 15.3% korisnika.

Prema Vašem mišljenju, da li je usluga za koju ste podnijeli zahtjev brzo realizovana?



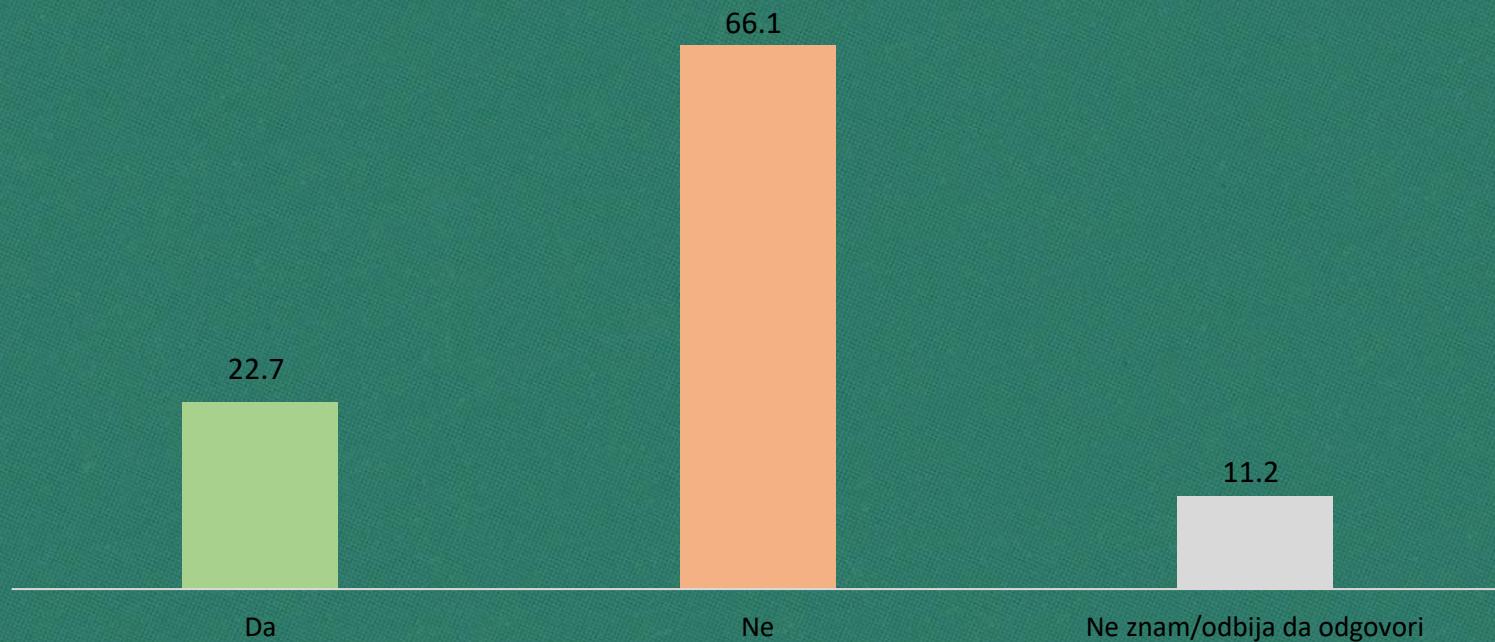
Edukacijom

do
PARticipacije

KVALITET IZGLEDA SAJTA I LAKOĆA NAVIGACIJE

Dvije trećine građana i građanki smatra da visina troška za realizaciju e-usluge nije visoka, dok 22.7% smatra da bi cijene mogle biti niže.

Prema Vašem mišljenju, da li je visina troška za realizaciju e-usluge bila visoka?



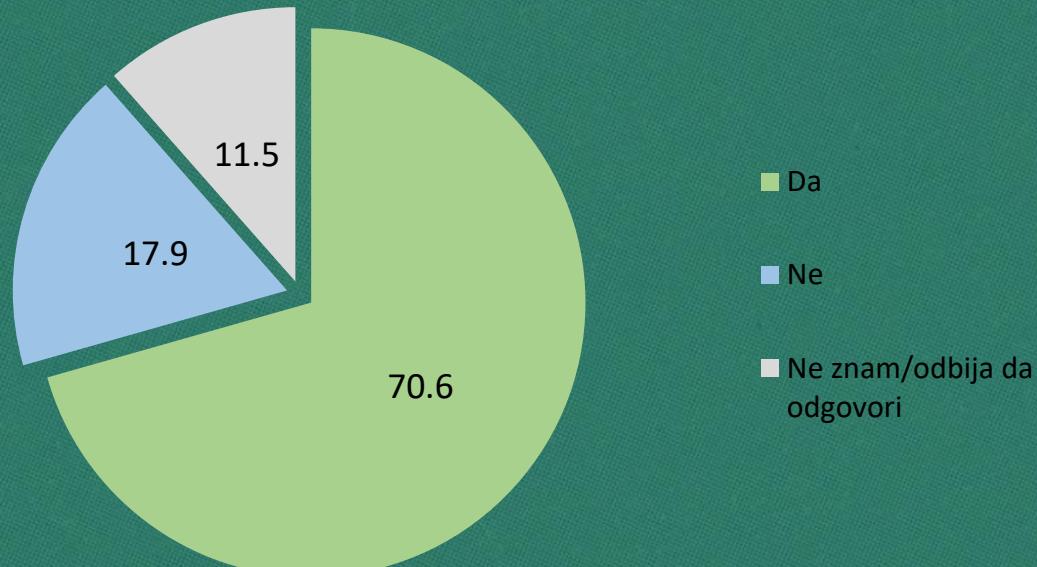
Edukacijom

do
PARticipacije

KVALITET IZGLEDA SAJTA I LAKOĆA NAVIGACIJE

Građani i građanke su pretežno sigurni i imaju povjerenja u eUpravu u segmentu da će ovaj servis šititi njihove lične podatke. Na drugoj strani, nepovjerenje ka ovoj usluzi u oblasti zaštite ličnih podataka ima skoro 18% korisnika.

Da li imate povjerenja u portal eUprave (i druge portale koji nude e-usluge, poput eZdravlja, Dokumenta.me i sl.) u dijelu zaštite vaših ličnih podataka?



KVALITET IZGLEDA SAJTA I LAKOĆA NAVIGACIJE

Građani i građanke su pretežno saglasni sa tvrdnjom da su dostupne informacije na sajtu eUprave ažurirane, pregledne i da ih je lako naći. U nešto manjoj mjeri, ali i dalje sa pozitivnim stavom, saglasni su sa tvrdnjom da je sajt jednostavan za korišćenje i da je portal eUprave inovativan i vizuelno dobro osmišljen.

U nastavku je nekoliko tvrdnji u vezi sa kvalitetom portala eUprave.

Navedite u kojoj se mjeri (na skali od 1-3) ste saglasni sa svakom od njih, pri čemu je 1 oznaka da se uopšte ne slažete, 2 - da se djelimično slažete, 3 - da se slažete

Dostupne informacije na sajtu su ažurirane

Informacije koje se nalaze na portalu su pregledne i lako je naći sve što nekom treba

Sajt je jednostavan za korišćenje

Portal eUprave je inovativan i vizuelno dobro osmišljen

2.29

2.23

2.2

2.19

NAČIN KORIŠĆENJA E-USLUGA

Građani i građanke su najčešće lično podnosili zahtjev za izdavanje ličnih dokumenata, izvode i uvjerenja iz matičnih registara, zakazivanje pregleda kod ljekara ili registracije vozila. Na drugoj strani, e-mailom su najčešće dobijali rezultate testiranja i COVID potvrda, rezultate laboratorijskih nalaza i zakazivali pregled kod ljekara.

Građani poštom u najvećem broju slučajeva plaćaju porez na nepokretnost.

Konačno, građani i građanke značajan broj usluga i ne koriste, odnosno 75% njih nikada nije koristilo servis za traženje posla, a 23.3%, na primjer, nikada nije zakazalo ni pregled kod ljekara ovim putem.

COVID 19 – dobijanje rezultata testiranja i COVID potvrda
Uvid u rezultate laboratorijskih nalaza

Zakazivanje pregleda kod ljekara

Provjera podataka u biračkom spisku

Upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće)

Druge usluge iz domena zdravstvenog osiguranja (konzilijum, recepti, dostupnost...)

Dostavljanje podataka iz kaznene i/ili prekršajne evidencije za fizička lica

Apliciranje za stipendiju/studentski dom/kredit

Prijavljivanje za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima

Zahtjevi, potvrde i obrasci koje izdaju lokalne samouprave

Izvodi i uvjerenja iz matičnih registara

Traženje posla

Plaćanje poreza na nepokretnost

Katastarske usluge

Promjena adrese prebivališta

Prijava rođenja djeteta/Zahtjev za dječji dodatak

Izdavanje ličnih dokumenata (lična karta, vozačka dozvola, pasoš)

Registracija vozila

Pokretanje sopstvenog biznisa

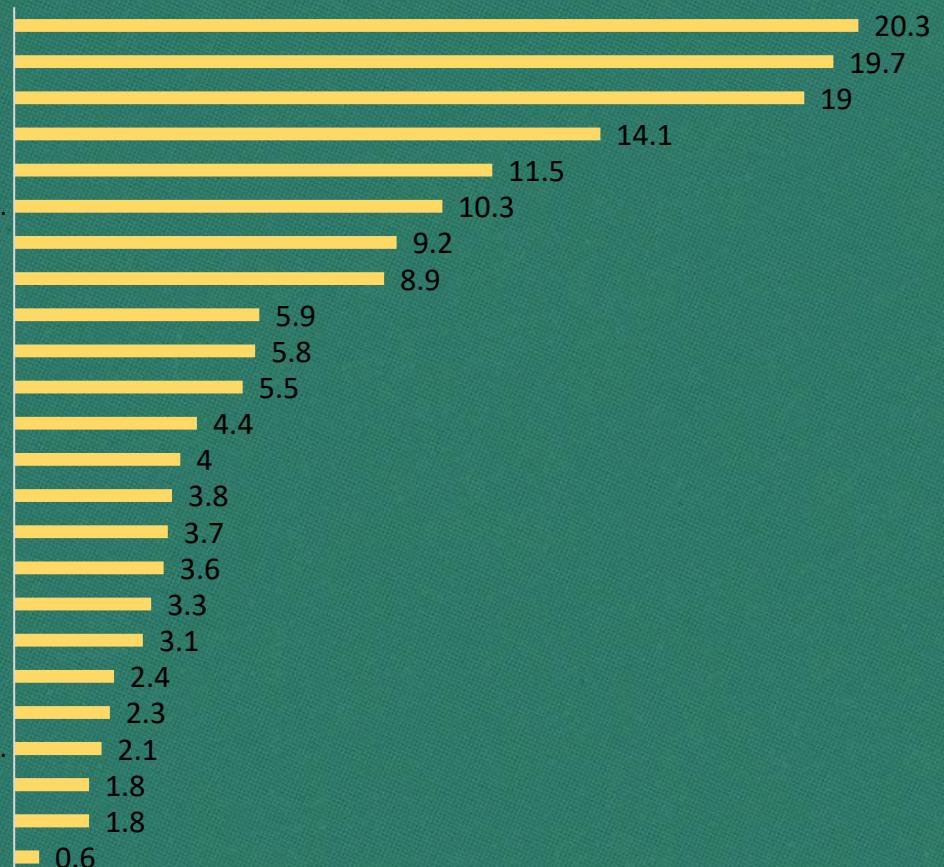
Registracija NVO

Upis u Registar poljoprivrednog gazdinstva/ Evidencije i zahtjevi vezani za...

Prijava korupcije

Prijava gradnje/legalizacija objekta

Zahtjevi za penzionisanje



U tabeli ispod su navedene neke od najčešće korišćenih e-usluga od strane fizičkih lica u Crnoj Gori. Kada ste podnosili zahtjev za neku od sljedećih usluga, šta je bila Vaša preferenca za to?

Edukacijom

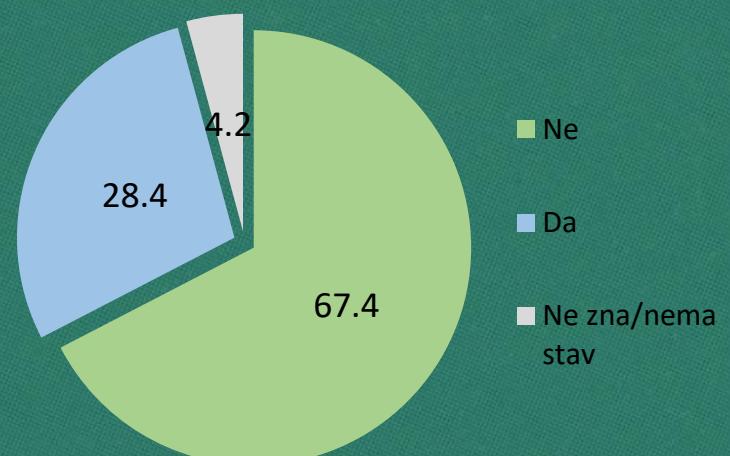
do
PARticipacije

E-PETICIJA I E-PARTICIPACIJA

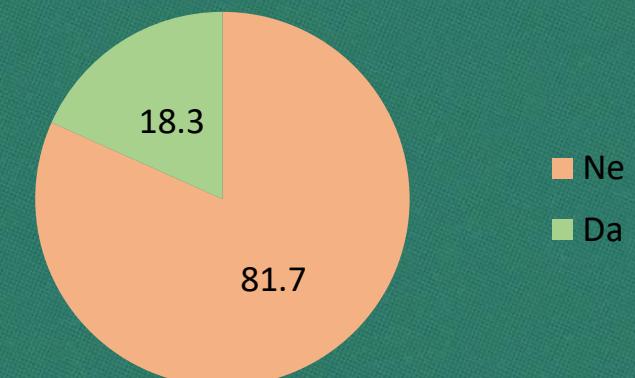
Više od 2/3 ispitanika nije upoznato sa portalom eParticipacija, koji pruža mogućnost građanima da učestvuju u elektronskim javnim raspravama o svim zakonskim i strateškim dokumentima koje donosi Vlada Crne Gore. Pozitivan odgovor na ovo pitanje, odnosno da su upoznati, dalo je 28.4% građana i građanki.

Međutim, značajna većina od upoznatih građana i građanki, odnosno njih skoro 82%, nikada nije koristilo portal eParticipacija, dok je svega 18.3% navelo da je koristilo ovaj servis.

Da li ste upoznati sa portalom eParticipacija, koji pruža mogućnost građanima da učestvuju u elektronskim javnim raspravama o svim zakonskim i strateškim dokumentima koje donosi Vlada Crne Gore?



Ukoliko jeste upoznati, da li ste ga koristili?
(Ispitanici koji su rekli da)



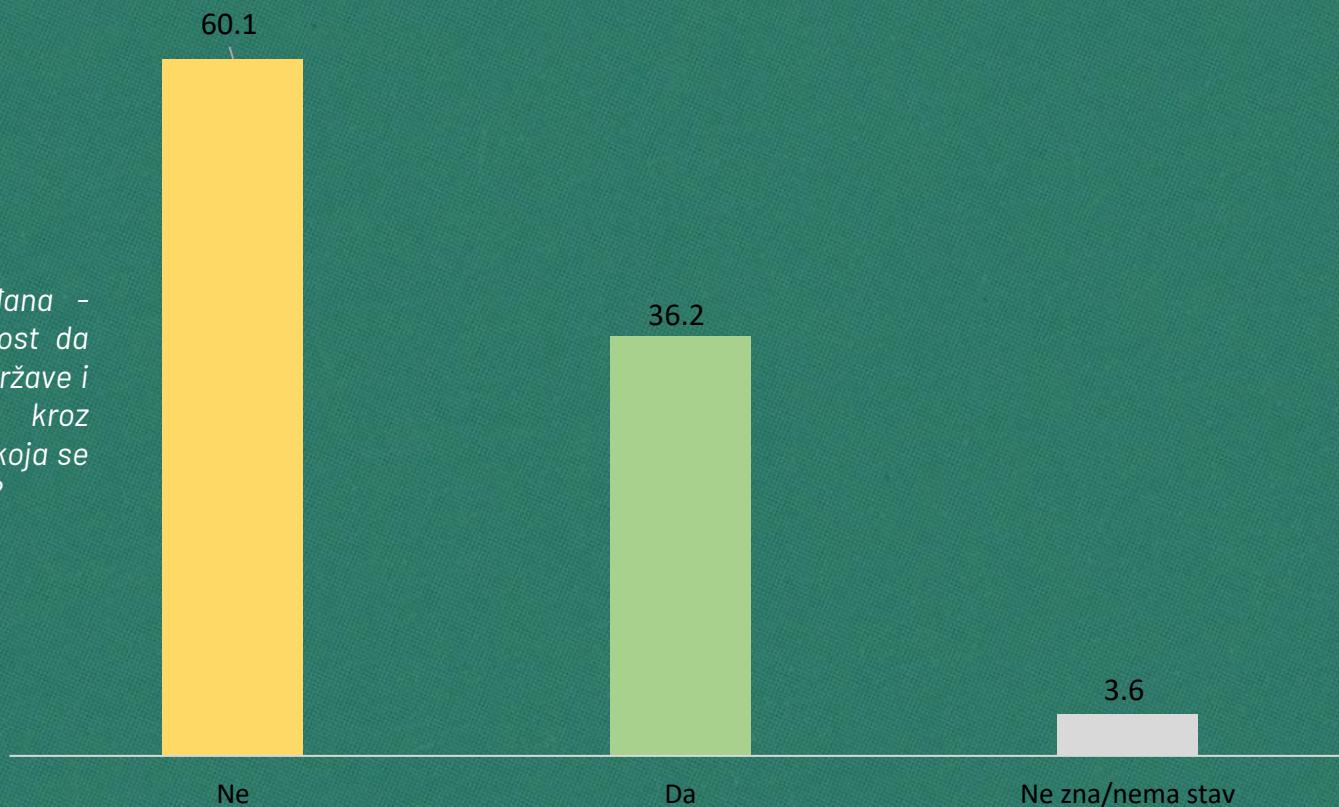
Edukacijom

do
PARticipacije

E-PETICIJA I E-PARTICIPACIJA

Građani i građanke većinski nisu upoznati sa portalom Glas građana – ePeticije, dok za ovaj servis zna nešto više od trećine.

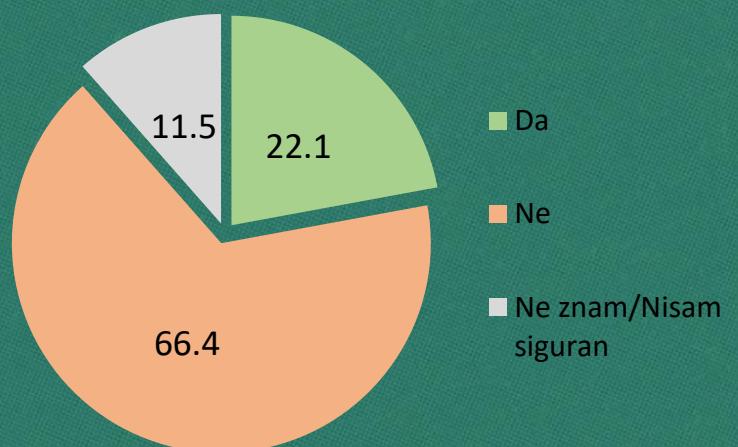
Da li ste upoznati sa portalom Glas građana – ePeticije, kojim se građanima pruža mogućnost da efikasnije učestvuju u političkom životu svoje države i utiču na proces kreiranja javnih politika, kroz podnošenje ili glasanje za elektronsku peticiju koja se odnosi na neku od oblasti rada Vlade Crne Gore?



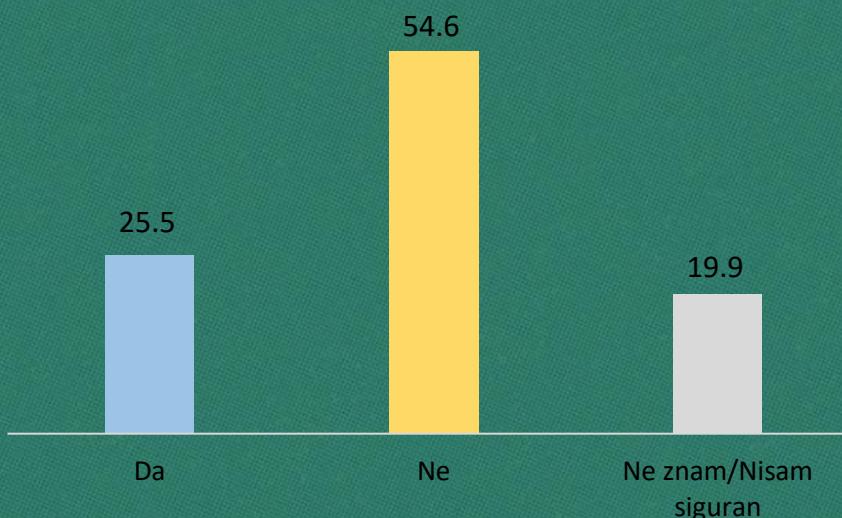
SAJBER NAPADI

Sajber napadi, kojima je bila izložena IT infrastruktura Vlade Crne Gore od avgusta 2022., imali su osjetan uticaj na odnos građana ka elektronskim servisima. Posljedice napada u dijelu uskraćivanja elektronskih usluga navodi 22% građana i građanki, dok je to istovremeno dovelo i do promjene povjerenja u sistem e-usluga kod svakog četvrtog ispitanika.

Da li ste, od početka sajber napada kojima je bila izložena IT infrastruktura Vlade Crne Gore, od avgusta mjeseca, bili uskraćeni za ostvarenje neke od elektronskih usluga?



Da li je situacija sa sajber napadima uticala na stepen Vašeg povjerenja u sistem e-usluga?





Centar za građansko obrazovanje
Centre for Civic Education



Ministarstvo
javne uprave