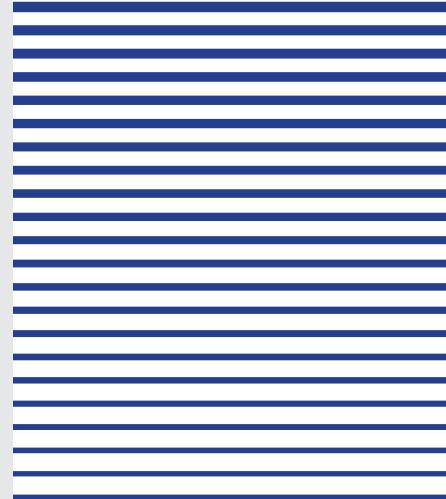


CRVENI KRST SRBIJE
INSTITUT DRUŠTVENIH NAUKA



STARENJE I DIGITALNA UKLJUČENOST

POLAZNA STUDIJA SA PREPORUKAMA

**Nataša Todorović, Milutin Vračević, Goran Bašić,
Nataša Miljković, Branka Matijević**

CRVENI KRST SRBIJE
INSTITUT DRUŠTVENIH NAUKA

STARENJE I DIGITALNA UKLJUČENOST
POLAZNA STUDIJA SA PREPORUKAMA

*Nataša Todorović, Milutin Vračević, Goran Bašić,
Nataša Miljković, Branka Matijević*

Septembar 2019

Izdavač:

Crveni krst Srbije, Simina 19, 11000 Beograd

Tel/fax 011/30-32-125

e-mail:serbia@redcross.org.rs

www.redcross.org.rs

Autori:

Nataša Todorović,

Milutin Vračević,

Goran Bašić,

Nataša Miljković i

Branka Matijević

Lektura i korektura:

Draško Vuksanović

Štampa: grafolN

Tiraž: 300

Godina: 2019.

CIP - Каталогизација у публикацији

Народна библиотека Србије, Београд

316.66-053.88(497.11)

159.922.63(497.11)

316.66-053.88:316.776(497.11)

STARENJE i digitalna uključenost : polazna studija sa preporukama / Nataša Todorović ... [et al.]. - Beograd : Crveni krst Srbije, 2019 ([Beograd] : GrafolN). - 74 str. : tabele ; 24 cm
Tiraž 300. - Rečnik skraćenica: стр. 62. - Напомене и библиографске референце уз текст.

ISBN 978-86-80205-75-5

1. Тодоровић, Наташа, 1968- [автор]

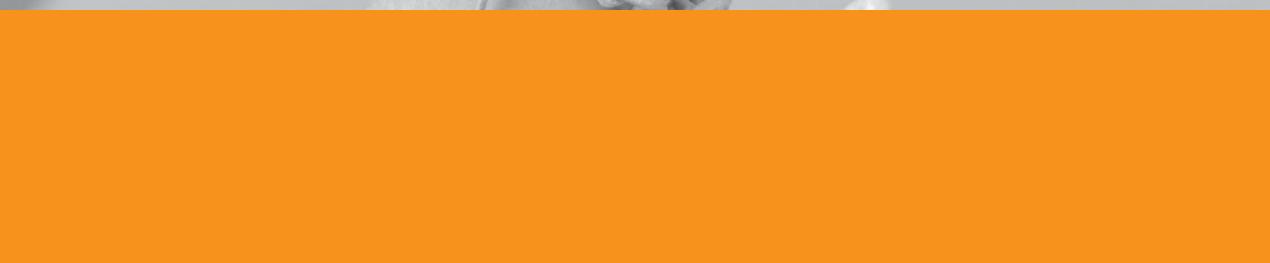
а) Старе особе -- Друштвени положај -- Србија б) Старе особе -- Дигитална култура -- Србија

COBISS.SR-ID 280456204

Ovaj projekat finansirao je Populacioni fond Ujedinjenih nacija (UNFPA). U knjizi su iskazani samo stavovi autora koji nisu nužno i stavovi UNFPA.

SADRŽAJ

1. DIGITALIZACIJA I STARIE OSOBE U GLOBALNOM OKRUŽENJU	5
2. DIGITALIZACIJA I STARIE OSOBE U SRBIJI	13
2.1 Digitalizacija i javna uprava u Srbiji	15
2.1.1. Usluge iz oblasti zdravlja.....	17
2.1.2. Lična dokumenta	19
2.1.3. Ostalo	22
2.2 Digitalizacija i privatni sektor u Srbiji.....	25
3. OSNOVNE INFORMACIJE O ISTRAŽIVANJU I REZULTATI	27
3.1 Metodološki okvir	28
3.1.1. Pristup starijih osoba informacionim i komunikacionim tehnologijama – analiza podataka	30
3.1.2. U kojoj su meri starije osobe opremljene osnovnim oblicima IKT	33
3.1.3. U kojoj meri i zarad kojih potreba starije osobe koriste internet	40
3.1.4. U kojoj meri starije osobe poseduju digitalne veštine i znanje	48
3.2. Fokus grupe sa starijim osobama	53
3.2.1. Koliko često starije osobe koriste internet i u koje svrhe	53
3.2.2. Da li su starije osobe upoznate sa Portalom e-Uprava i onlajn uslugama u privatnom sektoru i da li ih koriste	54
3.2.3. Najčešće prepreke u korišćenju onlajn usluga u javnom i privatnom sektoru	55
3.2.4. U koje svrhe bi stariji želeli da koriste internet	55
4. ZAKLJUČCI I PREPORUKE	57
REČNIK SKRAĆENICA	62
PRILOZI	63



1



DIGITALIZACIJA I STARIJE OSOBE U GLOBALNOM OKRUŽENJU

Poslednjih decenija jedna od najznačajnijih karakteristika savremenog društva jeste brzo širenje i, u mnogim slučajevima, ekstenzivan prodor informacionih i komunikacionih tehnologija (IKT), što sa jedne strane predstavlja vrlo važnu komponentu razvoja koja će unaprediti kvalitet života u mnogim oblastima. Sa druge strane, prodor digitalnih tehnologija predstavlja rizik, koji može rezultirati time da će informacione i komunikacione tehnologije, odnosno digitalizacija i robotika još više povećati nejednakosti koje već postoje i time stvoriti još veći jaz u društvu. Ukoliko ne budemo vodili računa o oba ova aspekta digitalizacije, može se desiti da znatan deo stanovništva ostane „digitalno isključen“. Vlade širom sveta trebalo bi da razmisle ne samo o prednostima tih tehnologija već i o rizicima koje one sa sobom nose, kako bi mogle da izgrade informaciono društvo usmereno na ljude, koje će biti inkluzivno i razvojno orijentisano.¹

Informacione i komunikacione tehnologije postaju sve zastupljenije u svakodnevnom životu, zbog rastuće tendencije korišćenja interneta i mobilnih uređaja kao što su pametni telefoni i tablet računari, koji, zahvaljujući svojoj prenosivosti, omogućuju pristup informacijama i uslugama bilo kada i bilo gde. Svedoci smo i toga da kada nešto ne znamo ili nismo sigurni, odgovor tražimo na internetu („Google sve zna“ ili „Pitajmo Google“).

¹ Later life in a digital world, Age UK, 2015: https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/reports-and-publications/reports-and-briefings/active-communities/later_life_in_a_digital_world.pdf

... starije
osobe (65+)
spadaju u
jednu od
kategorija
pod najvećim
rizikom od
digitalne
isključenosti...

Pripadnici različitih naraštaja u različitoj meri i na različite načine koriste informacione i komunikacione tehnologije. Kada govorimo o kategorijama stanovništva koje se često navode kao grupa pod rizikom, starije osobe (65+) spadaju u jednu od kategorija pod najvećim rizikom od digitalne isključenosti. Ukoliko se uz razvoj digitalne tehnologije ne bude vodilo računa i o pravu starijih osoba da budu digitalno informisane, digitalno edukovane i digitalno uključene, ova grupa ostaće bez mnogih prava koja im pripadaju.

Možemo reći da godine nisu prepreka upotrebi digitalnih tehnologija, te iako se starije osobe suočavaju sa drugim preprekama u pristupu, kao što su troškovi, veštine ili invaliditet, istraživanja sugerisu da mnogi jednostavno ne shvataju relevantnost ovih tehnologija i činjenicu da su one postale vrsta javnog prostora koji nudi ogromne potencijalne koristi za starije žene i muškarce. Pre svega mogućnosti korišćenja usluga iz oblasti zdravstvene i socijalne zaštite, obrazovanja, finansija i druge.

Štaviše, ova uzrasna grupa pokazala je veliko interesovanje da nauči da koristi informacione i komunikacione tehnologije kako bi ostala društveno povezana i imala pristup najnovijim informacijama iz različitih oblasti, kao što su kupovina i putovanja, bankarske usluge, ali i zabava. Međutim, digitalne veštine pripadnika ove populacije su minimalne jer nisu uključeni u nova interaktivna okruženja povezana sa trenutnim tehnološkim napretkom. Tempo razvoja digitalne tehnologije toliko je brz i postavlja sve veće zahteve za učenje novih veština i ponašanja te upravo sa takvim kontinuiranim i brzim razvojem, ukoliko ga ne prati kontinuirano učenje i usvajanje novih

veština, možemo doći u situaciju da starije osobe budu zaboravljene. Čak i oni što su živeli i radili u digitalnom svetu suočavaće se sa novim izazovima u brzom razvoju, pa će i oni morati kontinuirano da se edukuju za upotrebu novijih tehnologija. Stalna evolucija u IKT-u dovodi do potrebe da ljudi stiču sve viši nivo digitalne pismenosti kako bi zadržali osećaj uključenosti. Digitalna pismenost je skup veština povezanih s upotrebom informacione i komunikacione tehnologije koje svaki pojedinac treba da razvije kako bi bio u stanju da funkcioniše u kompjuteriziranom društvu.²

Prema Internet World Stats izveštaju (2017), od ukupno 3,6 milijardi ljudi širom sveta obuhvaćenih statistikom, 48,3% stanovništva je digitalno isključeno. Postoji širok spektar tehnologija koje kreiraju sve veći jaz između digitalnih alata koje koristi mlada populacija i onih što ih koristi starija populacija, koja zaostaje u odnosu na ostale starosne grupe.

Te nejednakosti u vezi sa internetom i upotrebom IKT-a obično se nazivaju digitalnim jazom, što sugeriše da ljudi sa određenim demografskim i socioekonomskim karakteristikama mogu biti u nepovoljnem položaju za pristup internetu i njegovo korišćenje u odnosu na druge grupe. Osobe koje nemaju pristupa IKT-u, ili nemaju interakciju s digitalnim uslugama, nazivaju se „digitalno isključene“. Digitalno isključivanje podrazumeva nejednak pristup i nesposobnost za korišćenje IKT-a, a i jedno i drugo smatra se ključnim za potpuno učestvovanje u životu društva.

Može se dakle reći da digitalna pismenost predstavlja osnovni element u razvoju svakog pojedinca, jer omogućava njegovo uključivanje u današnje društvo na participativniji način. Iz tog razloga, neke zemlje su zainteresovane da povećaju digitalne kompetencije starijih osoba jer im one pružaju niz prednosti i koristi u ličnoj, socijalnoj i opštedruštvenoj ravni.

²

Ibid.

Iz godine u godinu sve je više ljudi koji koriste internet, u svim starosnim grupama. Međutim, starije osobe i dalje čine ubedljivu većinu populacije koja internet ne koristi ili ga ne koristi redovno. Prema istraživanju Centra za bolje starenje iz 2018. godine, osobe starije od 55 godina čine 91% populacije koja ne koristi internet.³ Sa povećanjem broja godina, smanjuje se i verovatnoća da će osoba koristiti informacionu tehnologiju i internet: tako u Evropskoj uniji, po podacima EuroSTAT-a iz 2016. godine, gotovo polovina stanovništva starijeg od 65 godina (48%) ne koristi kompjuter ili internet (46%).

Naravno, pojam digitalne isključenosti ne treba shvatati kao puku činjenicu da neko nema ili ne želi pristup internetu. Pristup internetu, kao i drugi vidovi društvene inkluzije, sve više utiče na sadržaj i kvalitet učestvovanja i iskustva koje osoba ima u svom okruženju. Mnoge značajne usluge i informacije sve više se sele u digitalnu sferu i ekskluzivno na internet, zbog čega digitalnu isključenost starijih osoba treba posmatrati kao fenomen koji, i pored tehničkih mogućnosti što su starijima na raspolaganju, može značajno i negativno uticati na kvalitet njihovog života. Pozitivni efekti koje tehnologija sa sobom nosi su brojni i, kao što smo pokazali, zalaze u sferu svakodnevnih potreba svih starosnih kategorija.

Stoga je bitno razdvojiti pojam digitalne isključenosti od pitanja da li neko koristi ili ne koristi internet. Neke starije osobe donele su svesnu, informisanu odluku da ne koriste internet ili neke servise – na primer, većina starijih koji su prošli obuku korišćenja kompjutera i digitalnih servisa organizacije Dobrotvorna fondacija Srpske pravoslavne crkve „Čovekoljublje“ u 2018. godini, a u okviru projekta „Inicijativa za socijalno uključivanje starijih osoba“, koji je vodio Crveni krst Srbije, izjavila je da će i dalje svoje mesečne račune plaćati lično, na pošti ili u banci jer za njih to predstavlja vid druženja, dok će internet koristiti za druge stvari. Sa druge strane, neke starije osobe ne moraju nužno imati kapacitet da samostalno koriste internet – možda zbog slabijeg vida ili nižeg nivoa pismenosti – ali ga mogu koristiti uz pomoć rodbine ili prijatelja.

³ The digital age: new approaches to supporting people in later life get online, Centre for Ageing Better, 2018: <https://www.ageing-better.org.uk/publications/digital-age>

Nacionalna zdravstvena služba u Velikoj Britaniji⁴ digitalnu uključenost posmatra kroz tri komponente:

- Digitalne veštine (sposobnost korišćenja kompjutera, pametnih telefona i interneta)
- Pristup (pristup internetu putem širokopojasnih, bežičnih ili mobilnih veza)
- Pristupačnost (usluge moraju biti kreirane tako da izađu u susret potrebama svih korisnika, uključujući one koji koriste pomagala

U skladu s tim, barijere u pogledu digitalne inkluzije obuhvataju:

- Onemogućen ili otežan pristup
- Nedostatak veština
- Nedostatak samopouzdanja, strah od onlajn rizika ili neznanje odakle da se počne
- Nedostatak motivacije – neke osobe ne vide zašto bi im korišćenje interneta bilo korisno.

Iza ovih barijera stoje druge barijere koje podrazumevaju:

- Dizajn – nisu svi digitalni servisi prilagođeni svim grupama korisnika
- Svesnost – nisu sve populacije svesne digitalnih usluga i načina prisupanja.

⁴ What we mean by digital inclusion: <https://digital.nhs.uk/about-nhs-digital/our-work/digital-inclusion/what-digital-inclusion-is>

Druga studija iz Velike Britanije⁵ pokazuje da postoje četiri glavne grupe prepreka i barijera koji se navode kada se govori o nekorišćenju interneta i digitalne tehnologije:

- „To nije za mene“: ovo govore osobe koje ne vide šta internet može da im ponudi i smatraju da nemaju razloga da ga koriste
- „Potrebna mi je podrška ali nje nema“: ovo se može odnositi na sam sadržaj na internetu, ali i na korišćenje sprava kojima se pristupa internetu – kompjutera, telefona itd.
- „Previše je komplikovano“: neke osobe smatraju da je internet previše složen za njih, to jest da njihove veštine i znanja nisu na dovoljnom nivou. To ne podrazumeva samo prost pristup digitalnim sadržajima, već i znanje kako da se bezbedno koriste sadržaji i usluge, kako zaštititi identitet i važne podatke itd.
- „Cena je previsoka za mene“: ovo se tiče cene potrebnih tehnoloških sprava, kao i tekućih troškova pristupa internetu.

Ista studija ukazuje na indikatore koji upućuju na verovatnoću da osoba neće biti korisnik interneta:

- Nivo obrazovanja (niži nivo smanjuje verovatnoću korišćenja interneta)
- Broj dece (svako dete smanjuje verovatnoću)
- Nivo poverenja u sopstvenu pismenost (što niži nivo poverenja, to niža verovatnoća)
- Prihodi (niži prihodi korespondiraju sa nižom verovatnoćom)
- Socijalni status
- Životna dob.

⁵ Digital Motivation: Exploring the reasons people are offline: https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/understanding_motivations_of_non-users_of_the_internet_report_v2.pdf

U tom smislu, digitalnu isključenost treba posmatrati u svetlu prepreke ili nemogućnost pristupa internetu i konkretnim uslugama i informacijama za osobe kojima bi to inače donelo merljivu korist i zadovoljilo njihove potrebe.

Faktori koji mogu uticati na to da stariji ne koriste internet ili ga ne koriste redovno različiti su i obuhvataju:

- Lošiju materijalnu situaciju
- Život u jednočlanom domaćinstvu
- Zdravstvene probleme – slabiji vid ili pokretnost – probleme sa pamćenjem ili koncentracijom itd.

Ovde treba imati na umu i to da starije osobe poseduju sopstvena interesovanja i prakse u korišćenju interneta, tako da, recimo, većinski koriste servise elektronske pošte ili programa za komuniciranje glasom preko interneta (VOIP), a mnogo su ređe uključene u društvene mreže.⁶ Iz ovoga proizlazi i da je motivacija jedan od značajnih faktora koji određuju da li i kako stariji koriste internet i usluge dostupne putem interneta. Na pitanje zašto ne koriste internet, mnogi odgovaraju da su suviše stari, ali veliki broj njih kaže da ih to ne interesuje i da ne osećaju potrebu za internetom. Dalji razgovor sa njima često pokazuje da oni možda nisu svesni postojanja mnogih usluga ili informacija koje ih zapravo interesuju, ili bi mogle zadovoljiti neke njihove potrebe.⁷ Drugi demotivući faktori obuhvataju nedostatak znanja vezanog za potrebnu tehnologiju, ali i brigu o troškovima i bezbednosti podataka.

U pogledu dostupnosti usluga i sadržaja na internetu važno je uzeti u obzir da je digitalna isključenost često posledica toga da neke društvene grupe nisu dovoljno zastupljene u generalnim društvenim procesima, pa tako ni u onima koji određuju ovu vrstu dostupnosti. U tom smislu, isključenost starijih osoba iz zajednice i društva može da ima direkstan ishod u tome što

⁶ Digital Inclusion Evidence Review 2018, Susan Davidson, Age UK, 2018: https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/reports-and-publications/age_uk_digital_inclusion_evidence_review_2018.pdf

⁷ Ibid

su im i digitalne usluge – koje upravo treba da kompenzuju njihovu opštu isključenost – manje dostupne jer njihova iskustva, potrebe i interesovanja nisu u dovoljnoj meri uzimani u obzir kada su te usluge razvijane. To podrazumeva da je neophodno napraviti svestan napor da se stariji uključe u razvojni proces i učestvuju u svim njegovim fazama kako bi konačna usluga ili servis stvarno reflektovali njihove potrebe, kapacitete i interesovanja. Time bi umanjivanje digitalne isključenosti došlo kao prirodna posledica umanjivanja isključenosti na drugim nivoima, a digitalne usluge i servisi smisleno bi i efikasno uklanjali neke od prepreka sa kojima se stariji susreću u različitim kontekstima.

Jedan od najznačajnijih elemenata borbe protiv digitalne isključenosti svakako je rad na edukaciji starijih. Naravno, ovde treba imati na umu da podučavanje starijih osoba osnovama korišćenja informacione tehnologije – a što je najčešća forma edukacije u pogledu digitalne tehnologije s ovom starosnom grupom – nije samo sebi cilj te da je neophodno analizirati njihove stvarne potrebe i interesovanja pa obuku njima prilagoditi i fokusirati se na to da im se pruže znanja i veštine potrebni da zadovolje njihove potrebe, ali im i pomoći da spoznaju na koje još načine internet i informaciona tehnologija mogu unaprediti kvalitet njihovog života. Edukacija svakako predstavlja jačanje kompetencija starijih osoba za korišćenje informacionih i komunikacionih tehnologija, ali takođe, pored digitalnih veština i znanja, mora da obuhvati i rizike koji postoje na internetu, jer samo tako možemo povećati motivaciju i samopouzdanje starijih za korišćenje IKT.

Naravno, nikada ne treba zaboraviti da je edukacija ljudsko pravo i da se ljudska prava ne smanjuju sa godinama života. U tom smislu, edukacija je jednako značajna za starije kao i za druge uzrasne grupe. Društvo ima obavezu i dužnost da je obezbedi kako bi stariji ravnopravno sa drugima učestvovali u svim aspektima društvenog života i ostvarivali svoja prava, zadovoljavali svoje potrebe i vodili ispunjenije, kvalitetnije živote.

2 DIGITALIZACIJA I STARIJE OSOBE U SRBIJI

Informacione i komunikacione tehnologije promenile su način života, učenja, rada, slobodno vreme, i svojim razvojem sve više utiču na svakodnevni život. Prema Strategiji razvoja informacionog društva u Republici Srbiji do 2020. godine,⁸ razvoj informacionog društva treba usmeriti ka iskorišćavanju IKT potencijala za povećanje efikasnosti rada, ekonomski rast, veću zaposlenost i podizanje kvaliteta života građana Republike Srbije. Taj razvoj čine: otvoren, svima dostupan i kvalitetan pristup internetu i razvoj e-uprave, e-trgovine, e-pravosuđa, e-zdravlja i e-obrazovanja, a trebalo bi da bude praćen uključivanjem svih građana Republike Srbije, pogotovo onih što su u stanju socijalnih potreba; razvoj znanja i veština povezanih sa informacionim i komunikacionim tehnologijama i jačanje uloge IKT u sistemu obrazovanja; stalna ulaganja u istraživanje i inovacije; kreiranje odgovora na izazove poput bezbednosti, ugrožavanja privatnosti i tehnološke zavisnosti.

Za potrebe ovog istraživanja, naša pažnja bila je usmerena na razvoj e-uprave, e-pravosuđa i e-zdravlja, kao i na privatan sektor u oblasti pružanja onlajn usluga i servisa koji mogu biti od koristi starijim osobama.

Opšti je utisak da starije osobe u Srbiji ne koriste nove tehnologije, pre svega internet, u dovoljnoj meri. Ne postoje podaci o tome koliko je starijima otežano da ostvaruju svoja prava usled razvoja digitalizacije, i da li ih – i u kojoj meri – nove tehnologije i razvoj onlajn usluga stavlaju u nejednak položaj u odnosu na ostale građane sa većim stepenom digitalnog znanja i veština.

8

Službeni glasnik RS broj 51/10

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku,⁹ starije osobe u Srbiji IKT koriste veoma retko. Naime, tokom 12 meseci samo 17% stanovništva starosti 65 i više godina koristilo je računar, što je znatno niža stopa od iste populacije u EU (52%); 18% osoba starijih od 65 godina koristilo je internet (54% u EU). Najpristupačniji uređaj za korišćenje interneta, prema ovom istraživanju, jesu pametni mobilni telefoni, ali starije osobe u Srbiji koriste ih znatno ređe od svojih vršnjaka u EU. U 2017. godini, samo 3% osoba u Srbiji u dobi od 65 do 74 godine koristilo je internet na mobilnim telefonima, dok je u EU to činilo 16%.

Nesporno je da postoji potreba starije populacije za korišćenjem informaciono-komunikacione tehnologije, ali smo isto tako svesni da je dostupnost novim tehnologijama otežana iz različitih razloga: pristupa internetu, nedovoljnog poverenja, nedovoljne motivacije, sposobnosti, veština, znanja, finansijskih mogućnosti i sl.

Digitalna inkluzija, između ostalog, podrazumeva prihvatanje informacionog društva (spoznaju o prednostima korišćenja kompjutera i drugih digitalnih uređaja radi pristupa internetu), lak i slobodan pristup internetu i digitalnu pismenost (razumevanje korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija i njihovo aktivno korišćenje radi obavljanja svakodnevnih aktivnosti, obrazovanja, informisanja, zabave i opšte komunikacije).

Osnaživanje starije populacije na polju korišćenja digitalne tehnologije, a pre svega interneta, doprinelo bi i unapređivanju njihove društvene inkluzije i samostalnom ostvarivanju prava i obaveza i u kasnijoj životnoj dobi. No ne treba izgubiti iz vida da uvođenje novih tehnologija može dovesti do povećanja nejednakosti i da taj rizik treba svesti na najmanju moguću meru. U kontekstu ljudskih prava, važno je uočiti značaj prava na obrazovanje i činjenicu da se to pravo ne umanjuje sa godinama. Pravo na obrazovanje podrazumeva koncept celoživotnog učenja kao jedan od njegovih

⁹ *Socijalna uključenost starijih osoba (65+)* u Srbiji, Marija Babović, Katarina Veličković, Stefan Stefanović, Nataša Todorović, Milutin Vračević, Crveni krst Srbije 2018.

bitnih elemenata, što znači da je dužnost društva da svakome osigura pristup obrazovanju i obukama tokom života, uključujući i starije osobe. Navedeni koncept u skladu je i sa Agendom za održivi razvoj do 2030. i četvrtim ciljem održivog razvoja – osigurati inkluzivno i ravnopravno kvalitetno obrazovanje uz promovisanje prilika za celoživotno učenje.

U proteklom periodu, u projektnim aktivnostima udruženja koja se bave unapređenjem položaja starijih uvođene su različite usluge koje za cilj imaju da im olakšaju svakodnevni život i pruže im podršku, ponajpre u oblasti zdravstva i usluga socijalne zaštite (poput teleassistencije, programa koji omogućava starijim sugrađanima da danonoćno, pritiskom na dugme, ostvare kontakt sa servisom podrške i zatraže pomoć; ili da besplatnim telefonskim pozivom dobiju informacije o načinu ostvarivanja prava u oblasti zdravstvene ili socijalne zaštite, penzijsko-invalidskog osiguranja i sl.) Takve aktivnosti dokazuju da postoji svest da se korišćenjem novih tehnologija znatno može ubrzati i unaprediti i sistem podrške starijim osobama.

2.1 Digitalizacija i javna uprava u Srbiji

Razvoj upotrebe informacionih tehnologija, interneta, mobilnih telefona i sl. odrazio se i na funkcionisanje i organizovanje javne uprave u Republici Srbiji. Većina organa javne vlasti imaju veb-stranice preko kojih informišu javnost i građane o poslovima iz svoje nadležnosti i svom radu, formiraju svoje digitalne baze podataka i određen broj usluga počinju da pružaju onlajn.

Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u sistemu javne uprave trebalo bi prvenstveno da poveća delotvornost, efikasnost i ekonomičnost u pružanju javnih usluga građanima i pravnim licima.

Donošenjem Zakona o elektronskoj upravi¹⁰ uređena je upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u obavljanju poslova uprave državnih organa i organa jedinica lokalne samouprave, ustanova, javnih preduzeća i drugih organa kojima su poverena javna ovlašćenja, odnosno uređeni su uslovi za uspostavljanje, održavanje i korišćenje informaciono-komunikacionih tehnologija u radu državnih organa, što se sažima u sintagmi *elektronska uprava*. Prema tom zakonu, organi su dužni da poslove elektronske uprave obavljaju preko Jedinstvene informaciono-komunikacione mreže elektronske uprave.

Portal e-Uprava¹¹ nalazi se upravo na Jedinstvenoj informaciono-komunikacionoj mreži organa. Organi preko Portala objavljaju elektronske usluge, poučavaju korisnike usluga o načinu ostvarivanja njihovih prava, primaju elektronske podneske, obaveštavaju korisnike o preduzetim radnjama i donetim pravnim aktima, odnosno o statusu predmeta, te omogućavaju plaćanje taksi, naknada i drugih troškova. Na taj način, javna uprava uspostavlja i kvalitetnije vodi evidenciju, postoji veća pouzdanost i ažurnost podataka i njihova međusobna razmena.

Da sve što je propisano nije u celosti sprovedeno i u praksi, ukazuju i sami nadležni organi. U prvom izveštaju o izradi Programa razvoja e-uprave za period 2019–2022 godina,¹² navodi se da građani ističu kako im u realizaciji usluga elektronskim putem često nedostaju adekvatne i potpune informacije, ali i direktna pomoć i kontakt sa osobama koje su nadležne za određenu proceduru. Kako se navodi u Izveštaju, građani naročito ističu da im je važno da postoje pojednostavljene i poznate procedure, da budu jasno formulisani svi koraci u procesu korišćenja usluge, te da rokovi za njihovo izvršenje budu jasno definisani, kao i da se procedure i rokovi poštuju u praksi.

10 Sl. glasnik RS br. 27/18

11 <https://www.euprava.gov.rs/>

12 <http://mduls.gov.rs/wp-content/uploads/Izvestaj-o-izradi-Programa-razvoja-elektronske-uprave-za-period-od-2019.-do-2022.-godine..pdf>

Portal e-Uprava sadrži tri osnovne kategorije podataka o kojima se vode registri. To su podaci o građanima, pravnim licima i imovini. Svi ostali servisi i baze podataka izvedeni su iz njih. S obzirom na brojnost usluga koje se mogu pružiti putem te tri kategorije, u ovoj studiji koncentrisaćemo se samo na one koje su se u istraživanju pokazale kao relevantne za starije osobe.

Korišćenje e-usluga dostupno je samo korisnicima koji imaju kreiran korisnički nalog.

2.1.1. Usluge iz oblasti zdravlja

Zdravstvene knjižice/kartice

- Podnošenje elektronskog zahteva za izdavanje zdravstvene kartice i zamenu zdravstvene knjižice zdravstvenom karticom. Zahtev se podnosi elektronskim putem nadležnoj filijali/ispostavi (nadležna filijala/ispostava navedena je na prvoj strani zdravstvene knjižice), a ukoliko se ne podnese nadležnoj filijali, korisnik će dobiti sledeće obaveštenje: „Morate se javiti matičnog filijala radi zamene zdravstvene legitimacije“. Stoga je radi uspešnog podnošenja zahteva potrebno prethodno sa sigurnošću utvrditi koja je filijala nadležna. Osim podnošenja elektronskog zahteva, omogućeno je i da, ukoliko korisnik to želi, zdravstvena kartica bude dostavljena na njegovu kućnu adresu, što je potrebno naznačiti u obrascu zahteva. U tom slučaju troškovi izrade kartice uvećavaju se za iznos troškova isporuke i snosi ih korisnik, koji plaćanje vrši na osnovu parametara za uplatu troškova što ih dobija elektronskim putem.
- Kada se iznos uplati, nakon proknjižene uplate, na Portalu će biti označeno da je taj zahtev u statusu „Plaćeno“, i tek nakon toga RFZO pristupa obradi zahteva. Zahtev se takođe može podneti i za članove porodice koji su osigurani preko korisnika kao nosioca osiguranja. Zahtev se pak ne može podneti preko ličnog korisničkog naloga na e-Upravi za lica koja nisu osigurana preko korisnika.

- Važno je napomenuti da uvođenjem mogućnosti podnošenja elektronskog zahteva nije ukinuta mogućnost izdavanja zdravstvenih kartica, odnosno zamena postojećih zdravstvenih knjižica, neposredno u nadležnoj filijali/ispostavi RFZO. To se može obaviti podnošenjem popunjeno i potpisano obrasca KZO-P1. Takođe je i u ovom slučaju omogućeno dostavljanje izrađene kartice na kućnu adresu, uz uplatu troškova isporuke.
- Za podnošenje zahteva, u oba slučaja, korisnik mora imati LBO (lični broj osiguranika), koji je naznačen na prednjoj strani zdravstvene knjižice.
- Na Portalu se takođe nalaze uputstva na koji način popunjavate zahtev za jedno lice i uputstvo kada zahtev podnosite za više lica.

Pretraživanje lekova

- E-usluga koja se tiče lekova za upotrebu u humanoj medicini dostupna je preko aplikacije Pretraživanje lekova, gde je omogućena pretraga u bazi lekova koja se nalazi na sajtu Agencije za lekove i medicinska sredstva Srbije.
- Pretraživanje baze lekova omogućeno je po različitim kriterijumima: po nazivu leka, po generičkom nazivu leka, po proizvođaču leka, po nosiocu dozvole za lek, datumu i broju rešenja, po režimu izdavanja leka, po ATC šifri i po vrsti leka. Pretraživač funkcioniše na taj način što u polju za pretragu izaberete kriterijum koji želite (naziv leka, ATC šifru, vrstu leka, režim izdavanja leka i dr.) i klikom na dugme „Pretraga“ pojaviće se svi lekovi shodno postavljenom kriterijumu pretrage.
- Na isti način omogućena je i pretraga medicinskih sredstava koja je dostupna preko aplikacije Pretraživanje medicinskih sredstava, gde je omogućena pretraga u bazi medicinskih sredstava koja se nalazi na sajtu Agencije za lekove i medicinska sredstva. Pretraživanje baze medicinskih sredstava omogućeno je po različitim kriterijumima: po predлагаču, po nazivu, po generičkom nazivu, po proizvođaču, kategoriji ili broju rešenja.

2.1.2. Lična dokumenta

Biometrijska lična karta

- Zakazivanje termina za podnošenje zahteva za izdavanje biometrijske lične karte omogućeno je preko Portala e-Uprave, a građani zahtev mogu podneti prema mestu prebivališta ili boravišta, nadležnoj policijskoj upravi ili stanici čiji se spisak nalazi na Portalu. Termin se može zakazati samo u stanici koja je u sastavu Policijske uprave gde je dokument izdat.
- Prilikom zakazivanja termina korisnici su obavešteni o dokumentima potrebnim za izdavanje nove biometrijske lične karte, kao i o visini taksi koje se uplaćuju. Na Portalu se takođe nalaze i brojevi tekućih računa za uplatu administrativnih taksi. Sam termin korisnici biraju među slobodnim terminima u ponuđenoj tabeli, nakon čega dobijaju potvrdu da je zahtev predat, te pod kojim je brojem zaveden.
- Zakazivanje se može izvršiti pojedinačno ili za članove uže porodice (4 člana maksimalno).
- Prilikom dolaska u policijsku upravu/stanicu u zakazano vreme, potrebno je sa sobom poneti sva neophodna dokumenta i dokaze o uplati taksi.

Biometrijski pasoš

- Postupak zakazivanja termina za podnošenje zahteva za izdavanje biometrijskog pasoša isti je kao i postupak za ličnu kartu. Korisnici takođe dobijaju informacije o dokumentima koja su potrebna, kao i o visini administrativnih taksi. Termin takođe biraju među slobodnim terminima iz ponuđene tabele.
- Zakazivanje se može izvršiti pojedinačno ili za članove uže porodice (4 člana maksimalno).
- Prilikom dolaska u policijsku upravu/stanicu u zakazano vreme, potrebno je sa sobom poneti sva neophodna dokumenta i dokaze o uplati taksi.

Istovremeno podnošenje zahteva za ličnu kartu i pasoš

- Korisnicima je takođe omogućeno da zakažu termin za istovremeno izdavanje lične karte i pasoša, pri čemu to treba navesti u obrascu prilikom popunjavanja elektronskog zahteva.

Opšta pravila zakazivanja

- Zakazivanje termina moguće je 60 dana unapred. Radi lakšeg pregleda slobodnih termina, prilikom zakazivanja se koristi kalendar u kome bela polja označavaju slobodne termine.
- Kada uspešno zakažete termin, dobijate potvrdu o uspešno zakazanom terminu na svoju elektronsku adresu ili putem SMS-a, ukoliko ste za prijem obaveštenja izabrali opciju „Prijem obaveštenja putem SMS“. Potvrda sadrži podatke o uspešno zakazanom terminu, broju zahteva i datumu i času termina.
- Zakazivanje na Portalu e-Uprave je besplatno. Zakazani termin možete otkazati prateći uputstva na Portalu.
- Važno je napomenuti da uvođenjem elektronskog zakazivanja termina za izdavanje biometrijskih dokumenata nije ukinuta mogućnost neposrednog podnošenja zahteva nadležnoj policijskoj upravi ili stanici.

Registracija vozila

- Na Portalu e-Uprava, fizičkim licima – vlasnicima vozila omogućeno je zakazivanje usluge „Producenje registracije vozila kod ovlašćenog pravnog lica za vršenje tehničkog pregleda vozila“. Cilj te usluge jeste da se produži registracija vozila bez odlaska u nadležnu policijsku stanicu. Izdavanje registracione nalepnice (dokaz da je registracija produžena) na ovlašćenim tehničkim pregledima moguća je samo za vozila koja se nalaze u jedinstvenom registru vozila. To znači da registracionu nalepnicu nije moguće izdati u slučaju prve registracije, u slučaju promene vlasnika i sl. Naravno, pored ovog uslova, za registraciju vozila potrebno je da budu ispunjeni i svi drugi zakonom pred-

viđeni uslovi (tehnički ispravno vozilo, polisa osiguranja, namirenji troškovi izdavanja nalepnice i dr.)

- Na Portalu se nalazi spisak ovlašćenih tehničkih pregleda kod kojih možete zakazati uslugu registracije vozila.
- Određen broj policijskih stanica/uprava (čiji se spisak nalazi na Portalu) omogućava da se elektronskim putem zakaže termin za podnošenje zahteva za registraciju vozila. Korisnici su dužni da prilikom dolaska u zakazano vreme sa sobom ponesu sve dokaze potrebne za izdavanje registracione nalepnice koja je dokaz da je vozilo registrovano.
- Važno je napomenuti da uvođenjem elektronskog zakazivanja termina za podnošenje zahteva za registraciju vozila nije ukinuta mogućnost neposrednog podnošenja zahteva nadležnoj policijskoj upravi ili stanici.

Biometrijska lična karta
Biometrijski pasoš
Registracija vozila
Matične evidencije

Matične evidencije

- Pojedine gradske i opštinske uprave omogućile su građanima da putem Portala e-Uprava dopune podatke u matičnim knjigama rođenih, venčanih i umrlih. Spisak uprava nalazi se na Portalu. Na njemu, nažalost, nisu sve lokalne samouprave.
- Korisnici putem Portala mogu elektronskim putem da podnesu zahtev za dopunu podataka uz koji istovremeno prilažu potrebnu dokumentaciju. Korisnici ne prilažu dokumenta koja izdaje uprava kojoj se obraćaju. Nakon uspešno popunjene prijave, korisnik će dobiti podatke za uplatu takse i naknade.

2.1.3. Ostalo

Izdavanje izvoda i uverenja

- Pojedine gradske i opštinske uprave omogućile su građanima da putem Portala e-Uprava podnesu zahteve za izdavanje izvoda iz matičnih knjiga i uverenja o državljanstvu. Spisak uprava nalazi se na Portalu, ali na njemu nisu sve jedinice lokalne samouprave u Srbiji.
- Elektronski zahtev može podneti isključivo lice na koje se ti podaci odnose, odnosno član njegove uže porodice, usvojitelj ili staratelj, a druga lica to mogu učiniti samo na osnovu overenog punomoćja.
- Nakon popunjavanja zahteva korisnik će dobiti parametre za uplatu neophodnih taksi. Plaćanje administrativnih taksi preko Portala moguće je obaviti platnim karticama, kao i kanalima elektronskog bankarstva ili opštom uplatnicom. Informacija o proknjiženoj uplati odmah se pojavljuje na Portalu.

Katastar nepokretnosti

- Katastar nepokretnosti je javna knjiga koja predstavlja evidenciju o nepokretnostima i pravima na njima i kao takav sadrži podatke o zemljištu, zgradama, stanovima i poslovnim prostorijama, o drugim građevinskim objektima, kao i o pravima na njima i nosiocima tih prava, teretima i ograničenjima.
- E-katastar omogućava pretraživanje baze podataka katastra nepokretnosti preko broja parcele u okviru konkretnе opštine i katastarske opštine, ili preko adresе nepokretnosti. U navedenom pretraživanju baze moguće je doći do podataka o imaoču prava, podacima o eventualnom postojanju hipoteke na nepokretnosti i sl.
- Cilj ove usluge jeste da se građanima i pravnim subjektima omogući da izvrše uvid u podatke o nepokretnostima o kojima se vodi evidencija.

- Katastar nepokretnosti instalirao je i E-servis za podnošenje zahteva. Korisnik elektronskim putem može da podnese zahtev i obavi svu potrebnu korespondenciju. Za korišćenje servisa neophodno je imati otvoren korisnički nalog.
- Zahtevi se podnose putem linka:

<http://katastar.rgz.gov.rs/zahtevi/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fzahtevi>

Portal Ministarstva zdravlja „Moj doktor“

- Portal „Moj doktor“ predstavlja integrisani zdravstveni informacioni sistem Republike Srbije u kome se čuvaju i obrađuju svi medicinski i zdravstveni podaci o pacijentima, o zdravstvenim radnicima i saradnicima, podaci o zdravstvenim ustanovama, o zdravstvenim intervencijama i uslugama izvršenim u zdravstvenim ustanovama, podaci o elektronskim uputima i elektronskim receptima, o zakazivanju za pregledе, dijagnostičke procedure i hirurške intervencije.
- Cilj Portala je da se olakša i poboljša planiranje u oblasti zdravstvene zaštite, te da se poveća kvalitet pružanja usluga pacijentima lakšim pristupom ustanovama i smanjenjem vremena čekanja na zdravstvenu uslugu ili tretman.
- Portal omogućava pretraživanje slobodnih termina putem imena lekara ili aparata kao mogućnost praćenja toka uputa. Na Portalu se nalazi broj telefona kol centra za zakazivanje pregleda na primarnom nivou kod izabranog lekara. Pri pozivanju kol centra pacijent daje svoje podatke (JMBG ili LBO), nakon čega mu operater nudi prvi slobodni termin, a pacijent po želji može izabrati i drugi slobodan termin. Izabrani lekar dužan je da pacijenta primi u zakazanom terminu.

Aplikacija „Izabrani doktor“

- Aplikacija „Izabrani doktor“ nudi uvid u kalendar aktivnosti izabranog lekara putem integrisanog informacionog sistema „Moj doktor“ i zakazivanje pregleda u slobodnim terminima. Pacijenti bez čekanja ili pozivanja mogu zakazati pregled kod izabranog lekara.

E-recepti

- Pomoću e-Recepta pacijenti sa hroničnom terapijom moći će da podižu mesečnu terapiju bez odaska kod lekara u periodu od dva do šest meseci, ukoliko je izabrani lekar procenio da pacijentu nisu neophodne kontrole u navedenom periodu. Apotekari na osnovu zdravstvene kartice pacijenta mogu potražiti recept u sistemu po JMBG, LBO ili po elektronskom broju recepta (bar-kodu), i nakon toga izdati prepisanu terapiju.

Portal sudova Srbije

- Portal sudova Srbije upoznaje Vas sa nadležnostima opštih i sudske posebnih nadležnosti, te nudi pregled njihovih organizacionih šema, adresa i kontakata, ali omogućava i jednu za građane možda najvažniju uslugu – „praćenje toka predmeta“. Na ovom portalu moguće je izvršiti uvid u tok predmeta osnovnih i viših sudova koji su pokrenuti počev od 2010. godine. Za tačnu pretragu neophodno je u označena polja uneti naziv suda, broj predmeta, godinu predmeta kao i „upisnik“ (slovne oznake predmeta koje klasificuju predmet u odnosu na materiju), čiji se spisak oznaka nalazi na Portalu.

Poreska administracija

- Portal e-Porezi predstavlja elektronski servis Poreske uprave na kojem poreski obveznici mogu da predaju elektronski potpisane obrasce poreskih prijava, da prate status poslatih prijava i dr. Cilj uspostavljanja elektronskog servisa jeste brže, lako i jednostavnije ispunjavanje obaveza prema Poreskoj upravi. Za pristup servisu koristi se aplikacija e-Porezi, koja se može preuzeti na linku <http://www.poreskauprava.gov.rs/sr/e-porezi/portal.html>

2.2 Digitalizacija i privatni sektor u Srbiji

- Mnoge domaće i strane kompanije u Srbiji digitalizovale su poslovne procese koji se odnose na finansije, internet komunikaciju i pružanje usluga.
- Najznačajniji sektor svakako predstavlja bankarsko poslovanje i e-Trgovina, kao i plaćanje putem mobilnog telefona.

Bankarsko poslovanje

- E-banking je deo redovne ponude skoro svih banaka koje posluju u Srbiji. Reč je o usluzi koja klijentima pruža mogućnost da na siguran i brz način obave bankarske transakcije putem računara, tableta ili mobilnog telefona u bilo koje doba dana i noći. Cilj uvođenja te usluge jeste da se klijentima uštedi vreme i olakša procedura plaćanja, a bankama smanje troškovi poslovanja, u smislu manjeg angažovanja zaposlenih na šalterima i manje papirologije. E-banking, između ostalog, omogućava pristup i uvid u račune, u promet po računu, raspoloživo stanje, nudi pregled i štampanje izvoda, uvid u menjačke poslove, transfer novca, plaćanje računa, mogućnost apliciranja za kredit i dr.



3

OSNOVNE INFORMACIJE O ISTRAŽIVANJU I REZULTATI

Istraživanje „Pristup starijih osoba informacionim i komunikacionim tehnologijama“ realizovano je u periodu april–septembar 2019. godine. Realizatori istraživanja bili su Crveni krst Srbije i Institut društvenih nauka, čiji su stručnjaci Nataša Todorović, dr Milutin Vračević, dr Goran Bašić, Nataša Miljković i Branka Matijević sprovedeli istraživanje, a terenski deo istraživanja realizovan je uz podršku volontera Crvenog krsta Srbije.

Istraživanje je sprovedeno u dve faze:

I faza

- mapiranje onlajn usluga u javnom i privatnom sektoru koje olakšavaju svakodnevni život starijim osobama, ostvarivanje prava i obaveza i doprinose njihовоj društvenoj uključenosti
- identifikacija društvenih mreža, portala i aplikacija koji olakšavaju komunikaciju i omogućavaju brži protok informacija.

II faza

- kreiranje upitnika namenjenih starijoj populaciji radi prikupljanja podataka: u kojoj su meri starije osobe upoznate sa različitim onlajn servisima, uslugama; da li ih i u kojoj meri (za koju svrhu) koriste, i o osnovnim preprekama u korišćenju ovih usluga
- obrada i analiza prikupljenih podataka

- izrada vodiča za volontere i zaposlene u klubovima za starije
- obuka starijih osoba (korisnika klubova, grupe samopomoći) u korišćenju novih tehnologija radi poboljšanja digitalnih veština
- izrada studije.

3.1 Metodološki okvir

Istraživanje „Pristup starijih osoba informacionim i komunikacionim tehnologijama“ sprovedeno je sa ciljem da se utvrdi u kojoj su meri starije osobe upoznate sa različitim onlajn servisima i uslugama; da li ih i u kojoj meri (u koju svrhu) koriste, o osnovnim preprekama u korišćenju ovih usluga; cilj je bio i obuka starijih lica u korišćenju novih tehnologija radi poboljšanja digitalnih veština. Takođe, projekta treba da osnaži starije osobe i poboljša njihov pristupa pravima putem digitalne inkluzije i podizanja stepena digitalnih veština i znanja, s obzirom na to da se polazi od prepostavke da nejednaka upotreba informacionih i komunikacionih tehnologija formira digitalnu podelu čineći osobe koje ne koriste IKT (kompjuter, internet i sl.) *digitalno isključenim*.

Da bi digitalna inkluzija bila moguća, potrebno je da budu zadovoljena tri uslova:

- opremljenost osnovnim oblicima IKT
- mogućnost pristupa internetu i njegove upotrebe
- posedovanje odgovarajućih digitalnih veština i znanja.

Istraživanje je realizovano na uzorku od 303 osobe starije od 65 godina koje žive u Srbiji. Kada je u pitanju način izbora uzorka, primenjen je metod slučajnog (probabilističkog) kontrolisanog izbora, pri čemu je uzorak bio stratifikovan, uz komplementarnu upotrebu uzorka skupina. Stratifikovan uzorak predstavlja uniju prostih slučajnih uzoraka od kojih je svaki izabran iz

po jednog stratuma. S druge strane, skupine predstavljaju na određen način već formirane celine unutar osnovnog skupa i po pravilu se među sobom razlikuju po veličini. Slučajnim izborom izvesnog broja skupina formira se uzorak skupina. U ovom slučaju, izvršena je stratifikacija osnovnog skupa prema gradovima: Beograd, Subotica, Zrenjanin, Kikinda, Pančevo, Sombor, Novi Sad, Sremska Mitrovica, Šabac, Valjevo, Smederevo, Požarevac, Leskovac i Vranje (navedeni gradovi su sedišta upravnih okruga prema Uredbi o upravnim okruzima). Dodatno su uzeti gradovi čiji je stepen razvijenosti ispod 50% republičkog proseka: Vladičin Han, Kuršumlija, Prijepolje, Surdulica i Tutin. Dalje, iz svakog grada (stratuma) izabran je po jedan prost slučajan uzorak – najmanje 10 osoba starijih od 65 godina, s tim što se vodilo računa o jednakoj zastupljenosti muškaraca i žena. Istraživanje je sprovedeno uz poštovanje principa koji štite ispitanike od narušavanja privatnosti i otkrivanja ličnih podataka i koncipirano je u skladu s dobrovoljnosti ispitanika da učestvuje u istraživanju.

Kao sredstvo za prikupljanje podataka korišćen je strukturirani upitnik, koji je popunjavao anketar na osnovu odgovora anketiranog lica, što je u prospektu trajalo desetak minuta.

Podaci prikupljeni u anketi treba da pruže odgovor na sledeća istraživačka pitanja:

- *U kojoj su meri starije osobe u Srbiji opremljene osnovnim oblicima informacione i komunikacione tehnologije*
- *U kojoj meri i zarad kojih potreba starije osobe u Srbiji koriste internet*
- *U kojoj meri starije osobe u Srbiji poseduju digitalne veštine i znanje*
- *Da li se opremljenost IKT, pristup internetu i posedovanje digitalnih veština razlikuju prema sociodemografskim obeležjima?*
- *Da li je digitalna isključenost veća u gradovima čiji je stepen razvijenosti ispod 50% republičkog proseka?*

Radi veće preglednosti, analizirani podaci grupisani su prema istraživačkim pitanjima i prikazani grafički.

3.1.1. Pristup starijih osoba informacionim i komunikacionim tehnologijama – analiza podataka

Istraživanje Dalibora Petrovića iz 2013.¹³ godine na temu upotrebe interneta u Srbiji pruža odgovor na pitanje ko u Srbiji koristi internet, kada se u obzir uzmu sociodemografske karakteristike ispitanika.¹⁴ Dobijeni rezultati pokazuju sledeće:

- U odnosu na pol, žene u većoj meri upotrebljavaju internet (53,5%) nego muškarci (46,4%)
- Prema starosnoj kategoriji, mlađi od 30 godina najviše koriste internet (54,9%), a sa svakom dodatnom godinom starosti ispitanika upotreba interneta opada
- Prema radnoj aktivnosti, kategorija zaposlenih, iako relativno mlada, najviše upotrebljava internet
- Prema obrazovanju, u najvećoj meri korisnici interneta su visokoobrazovani ljudi
- Prema mestu boravka, u najvećoj meri internet koriste stanovnici urbane sredine (milionskih gradova)
- Kada je reč o materijalnom položaju, osobe višeg materijalnog položaja u najvećoj meri upotrebljavaju internet.¹⁵

I podaci istraživanja RZS potvrđuju da je korišćenje interneta u značajnoj vezi sa sociodemografskim faktorima, što je zapravo karakteristično za ono što se danas naziva ranim razvojem upotrebe interneta. Konačan zaključak koji bi se mogao izvesti na osnovu navedenih rezultata jeste da su navedene karakteristike sasvim uobičajene za zemlje u ranoj fazi širenja upotrebe interneta, pa se može konstatovati da se ono u Srbiji u najvećoj meri odvija

13 Društvenost u doba internet, Dalibor Petrović, Akademska knjiga, Novi Sad, 2013.

14 Društvenost u doba internet, Dalibor Petrović, Akademska knjiga, Novi Sad, 2013, strana 101

15 Ibid. Strana 102

po istom obrascu po kome se širilo u razvijenim zemljama Evrope i sveta.¹⁶

Pre odgovora na istraživačka pitanja, dat je tabelarni prikaz učestalosti ispitanika prema sociodemografskim obeležjima.

Pol ispitanika	(%)
muški	51%
ženski	49%

Tabela 1. Procenat ispitanika prema polu

U strukturi ispitanika, uz vođenje računa o jednakoj zastupljenosti muškaraca i žena, od ukupnog broja (303 ispitanika) bilo je 51% muškaraca i 49% žena.

Nivo obrazovanja ispitanika	(%)
osnovna škola i niže	28%
srednja škola	46%
više ili visoko obrazovanje	26%

Tabela 2. Procenat ispitanika prema stepenu obrazovanja.

16 Ibid. Strana 96

Najveći broj ispitanika (46%) ima završenu srednju školu, dok je skoro jednak broj ispitanika sa završenim višim ili visokim obrazovanjem (26%) i završenom osnovnom školom ili nižim obrazovanjem (28%). Istraživanjem je potvrđena veza između opremljenosti računarom i nivoa obrazovanja (videti Tabelu 5.)

Mesto stanovanja ispitanika	(%)
grad	57%
prigradsko naselje	24%
seosko naselje	19%

Tabela 3. Procenat ispitanika prema mestu stanovanja

Među ispitanicima najviše je onih što žive u gradu (57%), u prigradskom naselju živi 24%, a u seoskom 19%. Istraživanje je pokazalo opremljenost IKT uređajima zavisi od mesta stanovanja, ali je povezanost slabija od one sa obrazovanjem. Starije osobe koje žive u seoskom naselju u najmanjoj su meri opremljene računarima (videti Tabelu 7.).

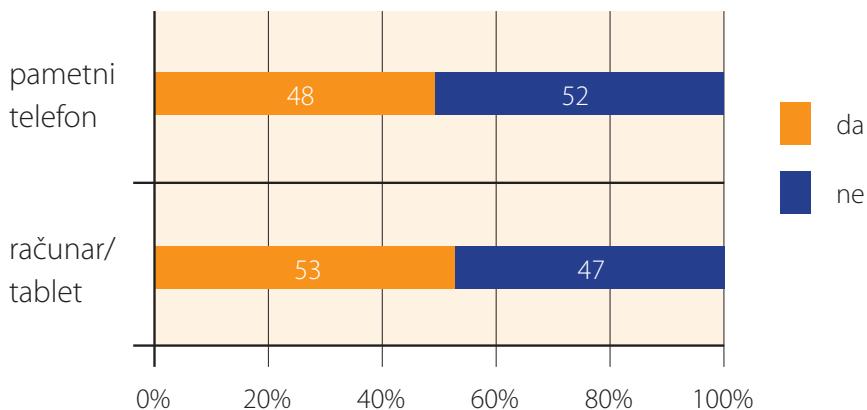
U zajednici živim	(%) ispitanika
sam	30%
sa starijim od 60	38%
sa mlađim od 60	29%
i sa mlađim i sa starijim	3%

Tabela 4. Procenat ispitanika prema životu u zajednici.

Među ispitanicima je najviše onih što žive sa licima starijim od 60 godina (38%), odnosno sa bračnim drugom ili partnerom, neznatno manje je onih što žive sami (30%) i onih što žive sa licima mlađim od 60 godina (29%), a najmanje ima onih što žive u višegeneracijskim domaćinstvima (3%).

3.1.2. U kojoj su meri starije osobe opremljene osnovnim oblicima IKT

Na početku digitalne revolucije pristup internetu bio je rezervisan samo za one koji su posedovali računar. Tehnološki razvoj je doneo veliki broj uređaja preko kojih se takođe može pristupiti internetu, što znači da je kompjuter prestao da bude neophodan za upotrebu globalne mreže. Uprkos mogućnostima da se za pristup internetu koriste različiti uređaji, mnogi nastavljaju da se oslanjaju na ovaj uređaj kako bi obavljali širok spektar zadataka i na poslu i kod kuće.



Grafikon 1. Opremljenost pametnim telefonom i računaram

Neznatno više od polovine starijih osoba u Srbiji (53%) koristi računar, dok neznatno manje od polovine koristi pametni telefon (48%). Potvrđena je veza između upotrebe pametnog telefona i računara ($\Phi=0,423$). Čak 68% onih što imaju računar imaju i mobilni, dok 32% starijih osoba koje imaju računar nemaju mobilni. Takođe, 75% onih koji nemaju računar nemaju ni mobilni telefon.

Kada je reč o gradovima čiji je stepen razvijenosti ispod 50% republičkog proseka, izdvojeni rezultati za tih pet gradova pokazuju da ne postoji znatnija razlika u pogledu opremljenosti računarom (s obzirom na to da 49% njih ima računar) ili pametnim telefonom (49% ispitanika ga poseduje).

Ne postoji povezanost između pola ispitanika i opremljenosti bilo da je u pitanju računar, bilo pametni telefon, dok je potvrđena veza između opremljenosti i nivoa obrazovanja, mesta stanovanja i života u zajednici.

Primenom neparametarskog metoda, Hi-kvadrat testa (o nezavisnosti obeležja), najjača povezanost utvrđena je između nivoa obrazovanja i opremljenosti računarom (veza srednje jačine; Cramer's $V=0,426$).

„Ja sam završila kurs kompjutera i ja svoj život merim pre kompjutera i posle kompjutera“

Žena od 83 godine

„Ja sam prvo molio decu da me nauče. Nisu hteli jer sam ja star. Ali unuci su me naučili i sada sam zadovoljan. Znam sve sam, ponešto mi novo pokažu.“

Muškarac od 75 godina

Nivo obrazovanja	Opremljenost računarom		Ukupno:
	Da	Ne	
Osnovna i niže	21% 11%	79% 47%	100% 28%
Srednja škola	58% 51%	42% 41%	100% 46%
Više ili visoko	78% 38%	22% 12%	100% 26%
Ukupno:	53% 100%	47% 100%	100% 100%

Tabela 5. Opremljenost računarom prema nivou obrazovanja.

Na osnovu Tabele 1, može se primetiti da najveći procenat visokoobrazovanih poseduje računar (78%), dok ga gotovo isti procenat ispitanika sa najnižim obrazovanjem (79%) ne poseduje. Više od polovine ispitanika sa srednjim nivoom obrazovanja ima računar (58%). Može se primetiti da većina onih što poseduju računar (51%) pripada kategoriji sa srednjim stepenom obrazovanja. To ujedno pokazuje da u uzorku preovlađuje ideo ispitanika sa završenom srednjom školom (46%). Najmanji procenat ispitanika koji nema računar jesu visokoobrazovani (12%), što upućuje na značaj i ulogu obrazovanja za ispunjenje prvog uslova digitalne inkluzije.

Veza između stepena obrazovanja i opremljenosti pametnim telefonom slična je vezi sa računaram (Cramer's V = 0,452).

Nivo obrazovanja	Opremljenost pametnim telefonom		Ukupno:
	Da	Ne	
Osnovna i niže	14% 8%	86% 46%	100% 28%
Srednja škola	54% 52%	46% 41%	100% 46%
Više ili visoko	74% 40%	26% 13%	100% 26%
Ukupno:	48% 100%	52% 100%	100% 100%

Tabela 6. Opremljenost telefonom prema nivou obrazovanja

Svega 14% starijih osoba sa završenom osnovnom školom (i niže) poseduje pametni telefon, dok je 54% njih sa srednjom školom, a 74% ispitanika s visokim obrazovanjem. I u ovom slučaju se usled veće zastupljenosti ispitanika sa srednjim obrazovanjem najveći procenat opremljenosti pametnim telefonom nalazi u ovoj obrazovnoj kategoriji (52%).

„Ja koristim i kompjuter i pametni telefon, ali kada sam bolesna, pogodnije je koristiti pametni telefon, mogu da ležim u krevetu, da čitam i ostanem uključena i obaveštena o svemu.“

Žena od 77 godina

Mesto stanovanja nešto je slabije povezano sa opremljenošću računarom ($\Phi= 0,240$) i pametnim telefonom ($\Phi= 0,266$) nego što je nivo obrazovanja.

Mesto stanovanja	Opremljenost računarom		Ukupno:
	Da	Ne	
Grad	59% 63%	41% 49%	100% 57%
Prigradsko naselje	58% 26%	42% 21%	100% 24%
Seosko naselje	29% 11%	71% 30%	100% 20%
Ukupno:	53% 100%	47% 100%	100% 100%

Tabela 7. Opremljenost računarom prema mestu stanovanja

Najviši procenat onih što imaju računar (63%) živi u gradu, dok su starije osobe koje žive u seoskim naseljima u najmanjoj meri opremljene računaram (11%). Ukrštena tabela omogućava nam da sagledamo i podatak da 71% onih koji ne poseduju računar živi u seoskim naseljima. Kada je u pitanju opremljenost računarom, interesantno je da ne postoji znatna razlika između starijih osoba iz prigradskih naselja i onih što žive u gradu.

Mesto stanovanja	Opremljenost pametnim telefonom		Ukupno:
	Da	Ne	
Grad	57% 68%	43% 47%	100% 57%
Prigradsko naselje	47% 23%	53% 24%	100% 24%
Seosko naselje	22% 9%	78% 29%	100% 19%
Ukupno:	48% 100%	52% 100%	100% 100%

Tabela 8. Opremljenost telefonom prema mestu stanovanja

Opremljenost pametnim telefonom pruža slične podatke kao i opremljenost računaram, s tom razlikom što većina ispitanika iz prigradskih naselja ne poseduje pametni telefon (53%). I u slučaju mobilnog telefona, najveći procenat starijih osoba koji ga poseduje živi u gradu (57%), manji procenat živi u prigradskim naseljima (23%), dok 9% onih koji ga poseduju živi u seoskim naseljima.

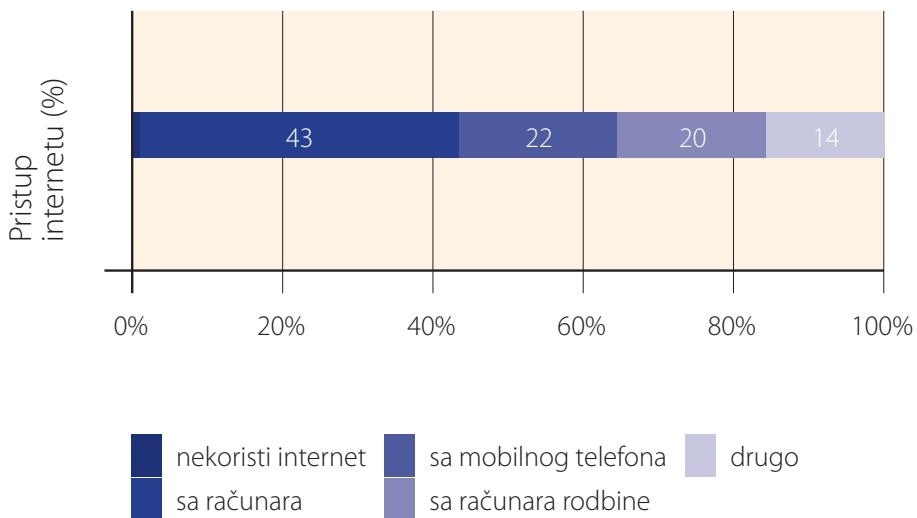
Život u zajednici povezan je sa opremljenošću računarom (srednja jačina veze; Phi= 0,391), što ne važi za opremljenost mobilnim telefonom.

U zajednici	Opremljenost računarom		Ukupno:
	Da	Ne	
Živim sam	28% 16%	72% 47%	100% 31%
Sa starijim od 60 g.	52% 39%	48% 39%	100% 39%
Sa mlađim od 60 g.	78% 45%	22% 14%	100% 30%
Ukupno:	53% 100%	47% 100%	100% 100%

Tabela 9. Opremljenost računaram i život u zajednici

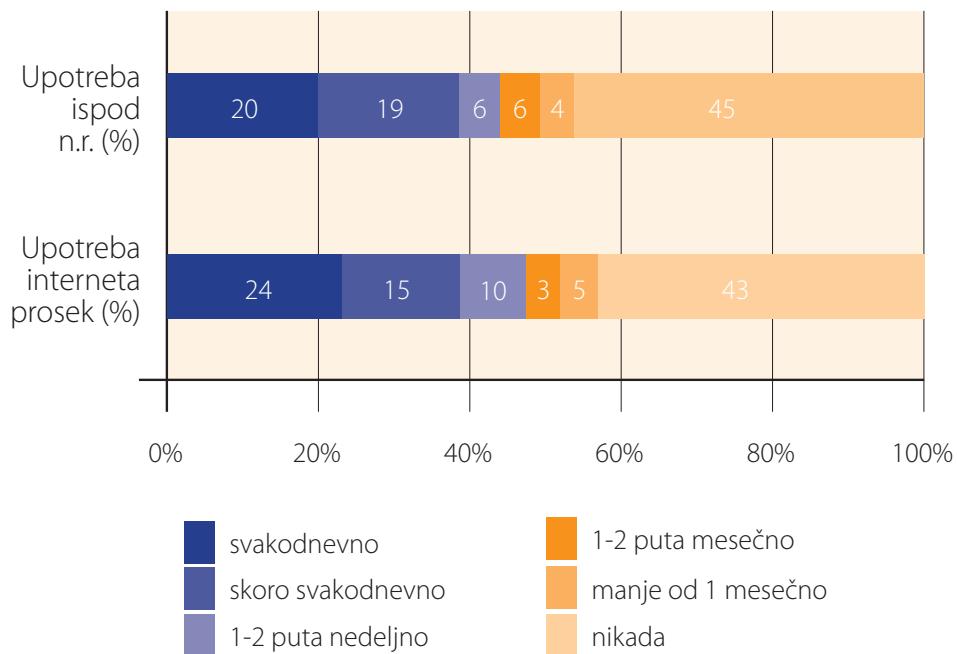
Najveći procenat onih što imaju računar živi u zajednici sa osobama mlađim od 60 godina (45%), nešto manji procenat je onih koji žive sa osobama starijim od 60 godina (39%), dok najmanji procenat, njih 16%, žive sami i imaju računar.

3.1.3. U kojoj meri i zarad kojih potreba starije osobe koriste internet



Grafikon 2. Učestalost upotrebe interneta

Nema velike razlike između onih koji pristupaju internetu samo sa računara (22%) i onih što mu pristupaju sa mobilnog telefona (20%). Svega 1% ispitanika koristi internet sa tuđeg računara (prijatelji/rodbina). Preostalih 14% pristupa mu i sa kućnog računara i sa mobilnog telefona, sa tableta i dr. Najveći procenat ispitanika trenutno ne koristi internet (43%).



Grafikon 3. Prosečna učestalost upotrebe interneta u Srbiji i u gradovima ispod prosečnog nivoa razvijenosti

Manje od polovine – čak 43% starijih osoba – nikada nije koristilo internet. Međutim, interesantno je da 39% onih koji koriste Internet čini to gotovo svakodnevno (24% njih doslovno svakodnevno).

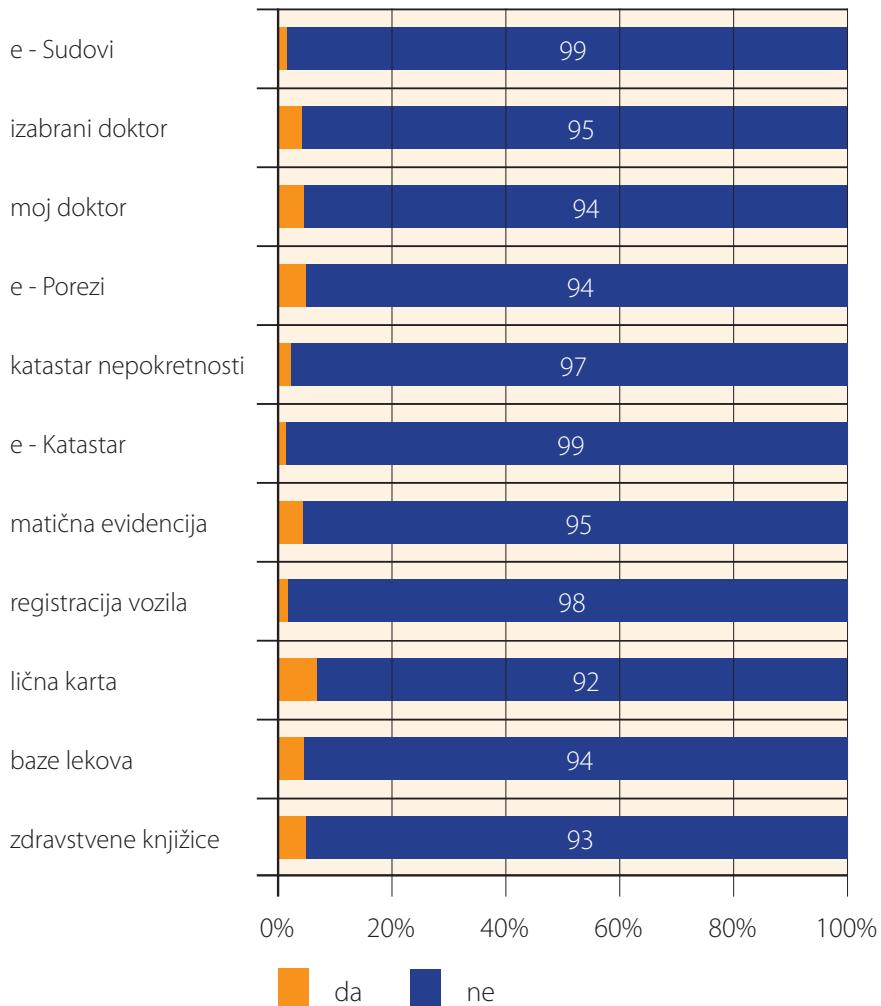
„Ja svakog dana igram šah sa ljudima širom sveta koje ne poznajem, ali za mene je to jako važno, to je aktivnost koja me opušta.“

Muškarac od 82 godine

S druge strane, gradovi čiji je stepen razvijenosti ispod 50% republičkog proseka, ne odstupaju znatnije od proseka Srbije.

Interesantan je i podatak da većina ispitanika koja koristi internet čini to samostalno (84%), dok je manjem broju starijih ljudi potrebna pomoć pri korišćenju (16%).

Internet se može upotrebljavati u različite svrhe, te je važno razumeti zarad kojih potreba ga starije osobe koriste. U tabeli koja sledi, dat je prikaz e-usluga i učestalost njihove upotrebe.



Grafikon 4. Upotreba elektronskih usluga

Grafikon 4. prikazuje da veliki broj ispitanika (preko 90%) ne koristi e-usluge.

Načelno, ispitanici veoma malo koriste e-usluge. Mali procenat onih (ispod 9%) što su koristili e-usluge imaju o tome podeljena mišljenja. Pozitivni komentari su: *dobro je što tako nešto postoji (...) ne moraš da čekaš; sve funkcioniše u najboljem redu*. Negativni komentari su: *nije u pitanju znanje nego komplikovan sistem, čak neko ko dobro zna ne može da se snađe; nije uspelo pa sam morao po uslugu da idem u PU; vrlo se često dogodi da portalni reaguju na komande ili se sajt zamrzne; previše objašnjenja i uputstava i dr.*

Budući da veliki broj ispitanika ne koristi navedene elektronske usluge, ispitivan je i razlog zbog čega je to tako.

Razlozi nekorišćenja:	odgovori (u %):
Nisam znao	15,7
Nedovoljno veština	22,6
Neopremljenost	10
Nema pristup internetu	3,5
Probao sam ali nisam uspeo	0,4
Nisam zainteresovan	19,6
Radije na šalterima	24,8
Nešto drugo	3,4

Tabela 10. Razlozi nekorišćenja elektronskih usluga

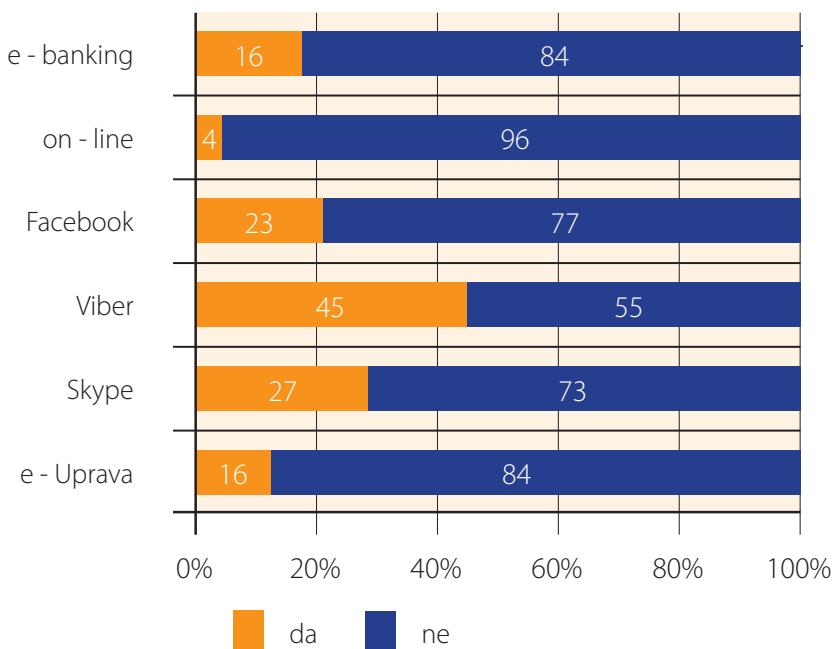
Najveći procenat ispitanika po takvu vrstu usluga radije odlazi na šaltere nadležnih organa (25%), nešto njih manje navodi kao razlog nedovoljno veština i znanja da bi se e-usluga dobila (23%). Nije zanemarljiv podatak da 20% ispitanika nije zainteresovano za takvu vrstu usluge, a skoro 16% nije ni znalo da takva usluga postoji.

„Ne koristim kompjuter i internet za plaćanje, koristim ga za zabavu, gledam modne revije, pratim trendove, ali i naučim neki recept.“

Žena od 69 godina

„Ne koristim e-banking iz straha da nešto ne pogrešim.“

Muškarac od 77 godina



Grafikon 5. Upotreba aplikacija

Najveći broj ispitanika koristi aplikaciju Viber (45%), zatim Skype (27%) i Facebook (23%). Najmanje je onih što koriste onlajn kurseve (4%), e-banking (16%) i e-Upravu (16%).

U odnosu na korišćenje elektronskih usluga, upotreba digitalnih kanala komunikacije daleko je veća. Ispitanici najviše koriste aplikaciju Viber, njih 45%, zatim Skype (27%). Svega 4% ispitanika imalo je nekog dodira sa onlajn kursevima, među kojima su navedeni kurs norveškog jezika, kursevi za animaciju, za pisce i dr. Među njima su i oni koji su samo pratili tutorijale na YouTube aplikaciji, u vezi s receptima, popravkama u kući i popravkom automobila...

Interesantno je da je procenat upotrebe aplikacije Viber u manje razvijenim gradovima neznatno veći (49% koristi Viber) u odnosu na prosek Srbije. Iako je slaba veza (Phi je 0,209) između upotrebe aplikacije Viber i života u zajednici, pokazuje se da najveći procenat ispitanika koji koriste tu aplikaciju živi u zajednici, dok samo njih 22% koji koriste Viber žive sami.

„Meni su Viber i Skype pomogli da se redovno čujem i ‘vidim’ sa svojom decom, a kompjuter mi je pomogao da počнем da pišem pesme i zdravice.“

Muškarac od 79 godina

„Skype mnogo znači, moja Čerka nije dolazila tri godine, kada se dogovorimo, mi pričamo i vidim i unuke. Mnogo znači za nekog ko živi sam kao ja.“

Muškarac od 79 godina

U zajednici živim	Upotreba Viber/a		Ukupno:
	Da	Ne	
Sam	33% 22%	67% 39%	100% 31%
Sa starijim od 60 g.	48% 40%	52% 39%	100% 39%
Sa mlađim od 60 g.	60% 38%	40% 22%	100% 30%
Ukupno:	47% 100%	53% 100%	100% 100%

Tabela 11. Upotreba Viber aplikacije i život u zajednici

Utvrđeno je da postoji veza između nivoa obrazovanja i korišćenja interneta (Cramer's V je 0,404).

Nivo obrazovanja	Upotreba interneta			Ukupno:
	Često	Retko	Nikada	
Osnovna i niže	10% 5%	5% 20%	85% 86%	100% 28%
Srednja škola	59% 53%	10% 65%	31% 33%	100% 46%
Više ili visoko	79% 41%	4% 15%	17% 11%	100% 26%
Ukupno:	51% 100%	7% 100%	42% 100%	100% 100%

Tabela 12. Učestalost upotrebe interneta prema nivou obrazovanja

Većina ispitanika koja nikada nije koristila internet pripada najnižoj obrazovnoj kategoriji (56%). Najniži procenat onih što nikada nisu koristili internet nalazi se među visokoobrazovanim (11%). S druge strane, najviši procenat onih koji često koriste internet pripada upravo najvišoj obrazovnoj kategoriji (41%), dok je najniži procenat česte upotrebe među najniže obrazovanim (5%).

Podaci neće biti prikazani kada je reč o vezi između mesta stanovanja i upotrebe interneta, budući da je prekršena prepostavka Hi-kvadrat testa u pogledu najmanje očekivane učestalosti.

Iako je slaba (Cramer's V = 0,203), potrebno je pomenuti i vezu između upotrebe interneta i života u zajednici. Internet najčešće koriste osobe koje žive sa starijima od 60 godina (45%), nešto niži je procenat onih što žive sa osobama mlađim od 60 godina (34%), dok je česta upotreba globalne mreže najmanje zastupljena kod osoba koje žive same (21%).

Živim u zajednici	Upotreba interneta			Ukupno:
	Često	Retko	Nikada	
Sam	36% 21%	5% 21%	60% 44%	100% 31%
Sa starijim od 60 g.	59% 45%	3% 21%	38% 35%	100% 39%
Sa mlađim od 60 g.	58% 34%	13% 58%	29% 21%	100% 30%
Ukupno:	51% 100%	7% 100%	42% 100%	100% 100%

Tabela 13. Učestalost upotrebe interneta prema nivou obrazovanja

3.1.4. U kojoj meri starije osobe poseduju digitalne veštine i znanje

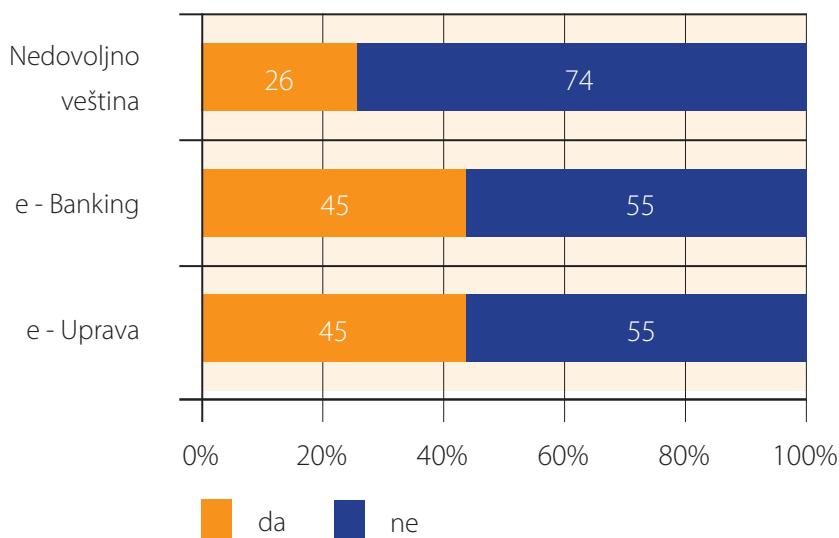
Kada je reč o proceni sopstvenih digitalnih veština i znanja, isključujući onih 44% koji ne upotrebljavaju ni računar ni internet, četvrtina ispitanika (25%) smatra da poseduje osnovne veštine za upotrebu računara i interneta. Da se dobro služi računarom i internetom, ali da povremeno traži pomoć, kaže njih 13%. Isti procenat (13%) samostalno koristi i računar i internet i zna tačno koliko im je znanja potrebno. Svega 5% ispitanika smatra da sebe da se odlično služi računarom i internetom.

Neznatno veći procenat ispitanika (48%) u odnosu na prosek Srbije (44%), koji živi u gradovima sa nižim stepenom razvijenosti, ne koristi ni računar ni internet. Isti procenat tih ispitanika smatra za sebe da poseduje osnovne veštine za upotrebu računara i interneta. Internet i računar samostalno koristi 17% (od čega 4% procenjuje da ih odlično upotrebljava) u odnosu na 18% (od čega 5% smatra da ih odlično upotrebljava), što je procenat za celu Srbiju.

Iako svega 18% samostalno koristi internet, čak 74% ispitanika smatra da im se nikada nije desilo da nisu mogli ostvariti određeno pravo/obavezu zbog pomanjkanja digitalnih znanja i veština.

„Meni je žao što znanje koje sam stekao na predavanjima ne mogu da uvežbavam jer nemam kompjuter, pa stoga i zabavljam. Potrebna je vežba da bi se znanje zadržalo.“

Muškarac od 69 godina



Grafikon 6. Posedovanje veština i informisanost o postojanju elektronskih usluga

Pored analize korišćenja elektronskih usluga, u analizu je uključeno i to koliko je ispitanicima poznato šta su određene usluge. Više od polovine, 55% ispitanika, ne zna šta su e-banking i e-Uprava.

„Ja i moja supruga probali smo da zakažemo za pasoš, ali sistem nije funkcionisao, pa nismo uspeli, to nas je mnogo razočaralo.“

Muškarac od 69 godina

„Treba da se organizuju različiti kursevi. Dok mi dođemo do e-Uprave, kurs se već završio.“

Žena od 71 godinu

Nivo obrazovanja povezan je sa posedovanjem digitalnih veština (srednja jačina, Gamma = 0,648). Malo više od trećine ispitanika (36%) sa srednjim obrazovanjem izjasnilo se da ne upotrebljava ni računar ni internet, dok neznatno manje njih (34%) procenjuje da poseduje osnovne veštine za rad na računaru i internetu. Starijih osoba sa višim nivoom obrazovanja koje procenjuju da poseduju osnovne veštine ima 29%, dok njih 22% samostalno koristi računar i internet i smatra da zna onoliko koliko im je potrebno.

Nivo obrazovanja	Digitalne veštine					Ukupno:
	Ne koristim	Osnovne veštine	Povremeno tražim pomoć	Samo-stalno koristim	Odlično koristim	
Niži	86%	5%	5%	4%	0%	100%
	53%	6%	10%	8%	0%	27%
Srednji	36%	34%	15%	13%	2%	100%
	38%	64%	53%	47%	21%	47%
Viši	16%	29%	18%	22%	15%	100%
	9%	30%	37%	45%	79%	26%
Ukupno:	45%	25%	13%	13%	4%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 14. Posedovanje digitalnih veština prema nivou obrazovanja

Posedovanje digitalnih veština razlikuje se u odnosu na mesto stanovanja (Cramer's V je 0,251, što ukazuje na postojale veze srednje jačine.)

Nivo obrazovanja	Digitalne veštine					Ukupno:
	Ne koristim	Osnovne veštine	Povremeno tražim pomoć	Samo-stalno koristim	Odlično koristim	
Grad	36%	28%	15%	14%	7%	100%
	46%	66%	64%	63%	93%	58%
Prigradsko naselje	39%	29%	16%	15%	1%	100%
	21%	27%	28%	26%	7%	23%
Seosko naselje	79%	9%	5%	7%	0%	100%
	33%	7%	8%	11%	0%	19%
Ukupno:	45%	25%	13%	13%	4%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 15. Posedovanje digitalnih veština prema mestu stanovanja

Čak 93% onih što odlično koriste internet živi u gradu, dok nijedna osoba koja živi u seoskom naselju ne procenjuje da odlično koristi internet. Podatak da 46% starijih lica koja žive u gradu ne upotrebljava ni računar ni internet (46%) upućuje na to da je veliki procenat starijih osoba u Srbiji digitalno isključen.

Zajednica	Digitalne veštine					Ukupno:
	Ne koristim	Osnovne veštine	Povremeno tražim pomoć	Samo-stalno koristim	Odlično koristim	
Živim sam	86% 53%	5% 6%	5% 10%	4% 8%	0% 0%	100% 27%
Sa starijim od 60 godina	36% 38%	34% 64%	14% 53%	13% 47%	2% 21%	100% 47%
Sa mlađim od 60 godina	16% 9%	29% 30%	18% 37%	22% 45%	14% 79%	100% 26%
Ukupno:	45% 100%	25% 100%	13% 100%	13% 100%	4% 100%	100% 100%

Tabela 16. Posedovanje digitalnih veština i život u zajednici
(Cramer's V = 0,229)

Od 45% ispitanika koji se ne služe ni internetom ni računaram, 53% živi samo, 38% sa osobama starijim od 60 godina, dok svega 9% živi sa mlađima od 60 godina. Dodatno, nijedna osoba koja živi sama ne smatra da odlično koristi internet i računar. Čak 79% ispitanika koji smatraju da odlično koriste internet i računar živi sa osobama mlađim od 60 godina.

3.2. FOKUS GRUPE SA STARIJIM OSOBAMA

U okviru istraživanja „Pristup starijih osoba informacionim i komunikacionim tehnologijama“ održane su ukupno 4 fokus grupne diskusije, jedna je u Beogradu, a tri u Kragujevcu. U tim fokus diskusijama učestvovale su 42 starije osobe, 31 žena i 11 muškaraca. Najstarija učesnica imala je 83 godine, a prosečna starost učesnika bila je 77,28 godina. Na fokus grupama diskutovalo se na temu pristupa digitalnim tehnologijama i njihovom korišćenju, kao i o potrebama starijih u digitalnoj sferi, te o preprekama za korišćenje.

U vođenom razgovoru prikupljeni su podaci u vezi sa korišćenjem informaciono-komunikacionih tehnologija, te s dobrim i lošim stranama digitalizacije, sa posebnim osvrtom na upotrebu e-usluga u javnom i privatnom sektoru; prikupljeni su i stavovi, mišljenja i iskustva starijih osoba koje se služe internetom.

Teme razgovora bile su grupisane na sledeći način:

- Koliko često koriste internet i u koje namene
- Identifikovanje šta je učesnicima poznato od e-usluga
- Koje e-usluge koriste, a koje ne i zašto
- Koje su najčešće prepreke u korišćenju
- Preporuke za unapređenje korišćenja.

3.2.1. *Koliko često starije osobe koriste internet i u koje svrhe*

- Podaci su prikupljeni od učesnika četiri fokus grupe (ukupno 42 osobe) koje su održane u GO Zvezdara, tri su održane u Kragujevcu, jedna u prostorijama Dobrotvorne fondacije Srpske pravoslavne crkve „Čovekoljublje“ takođe u Kragujevcu, a dve u prostorijama Crvenog

krsta Kragujevac. Svi učesnici raspolagali su osnovnim veštinama i znanjem upotrebe interneta putem računara i smart telefona, te projekti zlazi da većina ispitanika internet koristi svakodnevno, i to najčešće:

- radi komunikacije putem vajbera ili skajpa (naročito izraženo kod starijih osoba čija deca i unuci žive u inostranstvu)
- radi zabave (igranje šaha, posećivanje različitih YouTube kanala sa praktičnim savetima o kuvanju, šivenju, pletenju, ribolovu, za gledanje filmova i sl.)
- radi novih saznanja i informacija (portali sa vestima, korisnim savetima za svakodnevni život i sl.)
- kako bi rezervisali hotel u inostranstvu
- radi pisanja literarnih radova i učestvovanja na različitim takmičenjima za najbolji rad.

3.2.2. Da li su starije osobe upoznate sa Portalom e-Uprava i onlajn uslugama u privatnom sektoru i da li ih koriste

Većini ispitanika nije poznato da postoji Portal e-Uprava niti određene onlajn usluge iz privatnog sektora (usluge banaka, apoteka i dr.). Samo nekolici su poznati da zakazivanje termina za zamenu ličnih dokumenata mogu obaviti putem e-Uprave, ali su taj servis koristila samo tri ispitanika. Svi ispitanici bili su upoznati s mogućnošću zakazivanja pregleda kod izabranih lekara putem telefona i većina je ovu uslugu koristila, dok aplikaciju „Moj doktor“ nije koristio nijedan ispitanik. Nekoliko starijih osoba upotrebjavalo je internet za pretraživanje baze lekova, jedan učesnik fokus grupe iz Kragujevca uspeo je da pronađe lek u Šapcu i da ga naruči. Takođe, nijedan ispitanik nije samostalno koristio e-banking uslugu i većina njih ne zna da postoji mogućnost uvida u račune i raspolaganja novčanim sredstvima putem interneta.

3.2.3. Najčešće prepreke u korišćenju onlajn usluga u javnom i privatnom sektoru

Brojni su razlozi za nekorišćenje e-Uprave, kao i drugih onlajn usluga i servisa kod starije populacije. Iz podataka prikupljenih u razgovorima sa starijim sugrađanima proizlazi da su najveće prepreke sledeće:

- nedovoljno saznanja da takvi servisi postoje i na koji način mogu da ih koriste
- strah da neće umeti da koriste i isprate sve instrukcije prilikom upotrebe različitih aplikacija i portala, naročito kada je reč o „obavezama prema državi“, usled čega se radije odlučuju da svoje obaveze i prava ostvaruju neposredno na šalterima nadležnih organa
- ne poseduju dovoljno digitalnih veština i znanja
- loši materijalni uslovi otežavaju pribavljanje PC računara, a mišljenja su da na „pametnim telefonima“, koje većina ima, nije lako pristupiti e-Upravi i sličnim onlajn servisima
- želja da svoje obaveze izvršavaju neposredno na šalterima jer na taj način imaju priliku da ostvare društveni kontakt, porazgovaraju međusobno ili sa službenicima te da na taj način ispune svoje slobođeno vreme
- nezainteresovanost.

3.2.4 U koje svrhe bi stariji želeli da koriste internet

- da sami nauče da kupuju avionske karte
- za nabavku namirnica kada je previše hladno ili previše toplo vreme.



4.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Najznačajniji podatak iz istraživanja jeste da 43% ispitanika ne koristi internet, a da od 57% njih koji se njime služe više od 90% ne koristi e-usluge.

Polazeći od te činjenice, možemo zaključiti da će prenošenje javnih usluga na internet bez pružanja adekvatne podrške značiti da će delu populacije koji ne koristi globalnu mrežu pristup ovim uslugama biti otežan, odnosno da će one biti teže dostupne nego ranije. Takođe, to može da obeshrabri pripadnike ove populacije u traženju pomoći i da uveća njihovu zavisnost.

Razvoj digitalizacije i upotreba IKT u sistemu javne uprave trebalo bi prvenstveno da povećaju delotvornost, efikasnost i ekonomičnost u pružanju javnih usluga građanima i pravnim licima. Ukoliko se izgubi iz vida da starija populacija mora da se, uz različite vidove podrške, posebno osnaži za korišćenje digitalne tehnologije i e-usluga, dalji razvoj digitalizacije doprineće njihovoј društvenoj isključenosti, otežati pristup pravima, a delotvornost u pružanju javnih usluga starijim građanima će se smanjiti, a ne povećati, kako razvoj digitalizacije podrazumeva.

Statistika daje određene podatke o tome koliki deo populacije koristi ili ne koristi IKT tehnologiju i onlajn usluge, ali veoma je značajno ostvariti i kvalitativan uvid u to kako žive osobe koje ne upotrebljavaju internet i onlajn usluge: postoji veliki spektar socioekonomskih i drugih faktora koji utiču na nečije prisustvo i kvalitet učestvovanja u digitalnoj sferi.

Osobe koje ne koriste internet susreću se s različitim vrstama barijera na različitim nivoima i istovremeno ne moraju imati dobar uvid u to koje su potencijalne koristi i prednosti onlajn usluga.

Digitalna inkluzija podrazumeva opremljenost IKT uređajima, pristup internetu i posedovanje digitalnih veština i znanja. Podaci do kojih smo došli tokom istraživanja ukazuju na to da skoro polovina ispitanika ne poseduje telefon, računar ili tablet, a da 43% njih nikada nije koristilo internet, što znatno otežava korišćenje e-usluga i ostvarivanje prava putem e-Uprave. Ispitanici koji u najvišoj meri upotrebljavaju internet i raspolažu IKT uređajima jesu stariji sugrađani s visokim stepenom obrazovanja, dok su računari-ma u najmanjoj meri opremljeni oni što žive u selima. Dobar pokazatelj je činjenica da 84% ispitanika koji koriste internet čine to samostalno. Najčešće se njime služe radi komunikacije i zabave, a u najmanjoj meri koriste e-usluge. Najčešći razlozi za nekorišćenje e-usluga putem interneta su: strah, nedovoljno znanja o postojanju e-usluga i nezainteresovanost.

Takvo stanje nesumnjivo može dovesti do digitalne podele, to jest do toga da dobrobit inovacija bude neravnomerno raspoređena. Nedostatak zastupljenosti starijih u tehnološkoj industriji neminovno dovodi do toga da se potrebe i perspektive starijih osoba zanemaruju u procesima oblikovanja i kreiranja novih tehnologija. Digitalizacija može dovesti do marginalizacije pojedincu isto koliko ga može i osnažiti.

PREPORUKE:

Ove preporuke, pored podataka dobijenih za Srbiju, uzimaju u obzir i preporuke iz deklaracije Međunarodne ekspertske konferencije o ljudskim pravima starijih osoba održane novembra 2018. godine u Beču.¹⁷

- Kako bi se osiguralo da oni što ne koriste internet ne budu dovedeni u nepovoljan položaj s prelaskom usluga u digitalnu i onlajn sferu, neophodno je da se razviju tri komplementarna pristupa: pojačana podrška kako bi se uvećala digitalna inkluzija, konstrukcija uređaja i tehnologije luke i intuitivne za korišćenje („user-friendly design“), kao i odgovarajući alternativni način pristupa za one što ne mogu ili ne znaju kako da ostvare pristup onlajn uslugama.
- Potrebni su sistemski napori ne samo da bi starije osobe počele koristiti internet i onlajn usluge već i da bi nastavile da to rade. Za to je neophodno adekvatno i održivo finansiranje i prikupljanje i distribucija primera dobre prakse. Neophodno je zainteresovati starije, dati im adekvatnu obuku, obezbediti da imaju trajnu podršku, kao i predvideti i adekvatno odgovoriti na njihova pitanja vezana za bezbednost i finansijske troškove upotrebe interneta. Ne manje važno, potrebni su tehnologija i usluge koji su ekonomski pristupačni i oblikovani tako da su laki i intuitivni za upotrebu.
- Neophodno je takođe imati na umu da nepristupačnost ili neadekvatna dostupnost informacione i komunikacione tehnologije najčešće nastaju kao rezultat neravnopravnosti ili barijera u drugim oblastima života sa kojima se starije osobe suočavaju. Zbog toga je važno obezbediti starijim osobama pristup znanju i celoživotnom učenju, podršku u informisanju u adekvatnoj formi i preko medija koji su im dostupni, kao i odgovarajuće prihode za dostojanstven život koji će doprineti i njihovoj boljoj socijalnoj uključenosti.

17 <http://www.ageing.at/document/conference-declaration>

- Ne treba izgubiti iz vida da stariji sugrađani nisu naročito motivisani da koriste internet u svrhu ostvarivanja nekog prava ili izvršenja obaveze te da još uvek radije biraju odlazak na šaltere nadležnih organa nego korišćenje e-usluga. Posebne obuke i programi moraju biti usmereni i na aktiviranje starijih sugrađana koji pružaju otpor novim tehnologijama i digitalizaciji. Nove tehnologije treba da olakšaju sva-kodnevne obaveze, da uštede vreme i novac, i da tako služe osobama koje poseduju digitalne veštine i znanja. Međutim, kada je reč o starijim sugrađanima, dalji razvoj digitalizacije doprineće sve većoj isključenosti ukoliko se ne posveti ozbiljna pažnja i ne kreiraju se mehanizmi osnaživanja starijih da koriste internet i e-usluge. Od suštinske važnosti je da se osmisle strategije i programi koji olakšavaju učešće starijih osoba u korišćenju usluga zasnovanih na internetu.
- Istovremeno se mora imati na umu da će uvek ostati jedan deo stanovništva, pogotovo među starijima koji iz različitih razloga neće hteti ili neće moći da koriste digitalne i onlajn usluge. Neophodno je da se to ima u vidu te da se za njih obezbede adekvatni alternativni načini pristupa ovim uslugama koji će osigurati da „niko ne bude zaboravljen“ i da ničija ljudska prava ne budu ugrožena.
- Starije osobe, kao i sve druge, imaju pravo na prednosti koje obezbeđuju informacione i komunikacione tehnologije i koje im mogu zadovoljiti potrebe i unaprediti kvalitet života. Neophodno je imati na umu da se ljudska prava starijih moraju prepoznati i štititi imajući na umu da su ona neotuđiva i da se sa godinama ne umanjuju.
- Neophodno je prepoznati da postoje specifične barijere i izazovi sa kojima se starije osobe suočavaju u raznim oblastima svog života, a da ovo obuhvata i pristup informacionim i komunikacionim tehnologijama i njihovo korišćenje: od pristupačnosti, preko kršenja prava na privatnost, autonomiju i zaštitu ličnih podataka, pa do socijalne isključenosti i nemogućnosti da se ostvare druga garantovana prava ili dobiju garantovane usluge zbog neadekvatne dostupnosti informacione i komunikacione tehnologije.
- Informacione i komunikacione tehnologije starijim osobama treba da pomognu da unaprede svoju samostalnost, pomognu im da ispunе svoje potencijale i zadovolje svoje potrebe, ali i da dalje uče

i izgrađuju svoje kapacitete. Zbog toga društvo treba da prepozna na koji način informacione i komunikacione tehnologije valja učiniti dostupnim starijima i koju vrstu podrške obezbediti kako bi ona dala svoj pun doprinos unapređenju njihove dobrobiti, da bi stariji bili u punom smislu uključeni u društveni život i život zajednice – sa mogućnošću da participiraju i u donošenju odluka koje ih se tiču – i kako bi bili adekvatno zaštićeni od zloupotrebe ili zlostavljanja.

- Starije osobe zbog svega toga treba uključiti u sve stadijume razvoja tehnologija i na njima baziranih usluga: od samog dizajna, preko pružanja usluga, pa do monitoringa njihovog učinka. To je način da se obezbedi da tehnologija i usluge zadovolje potrebe ne samo najstarijih korisnika već i velikog broja drugih korisnika, od dece do osoba sa invaliditetom.
- Takođe, potrebna je čvrsta regulativa koja će obezbediti kvalitetnu zaštitu privatnosti i ličnih podataka, a što će obuhvatiti adekvatno informisanje starijih o tome kojim se njihovim podacima pristupa, i u koje svrhe, kao i obezbeđivanje njihovog informisanog pristanka da bi se ovo desilo.
- Prilikom izvođenja edukacija potrebno je posebnu pažnju posvetiti rizicima koji postoje u korišćenju interneta kako bi starije osobe bile zaštićene od zloupotreba i prevara na mreži. Time bi se povećali kapaciteti i samopouzdanje starijih osoba.
- Starije treba uključiti i u razvoj relevantnih programa celoživotnog učenja, kako bi se obezbedilo da ovi programi reflektuju njihove potrebe, preference, kapacitete, motivacije i različite identitete unutar populacije starijih. To obuhvata i programe vezane za korišćenje novih tehnologija ili usluga. Ponuđeni programi edukacije moraju obuhvatiti različite nivoe, jer nisu sve starije osobe podjednako digitalno pismene.

REČNIK SKRAĆENICA

- ATC** – je klasifikacija lekova i znači Anatomsko terapijsko-hemijska klasifikacija
- IKT** – Informacione i komunikacione tehnologije
- JMBG** – Jedinstveni matični broj građana
- LBO** – Lični broj osiguranika
- PU** – Policijska uprava
- RFZO** – Republički fond za zdravstveno osiguranje
- RZS** – Republički zavod za statistiku
- UNFPA** – Populacioni fond Ujedinjenih nacija

PRILOZI

Vodič za diskusiju fokus grupe Istraživanje pristupa digitalnim tehnologijama

Ciljevi

- Identifikovati šta je učesnicima poznato od e-usluga
- Koje e-usluge koriste, a koje ne i zašto
- Koje su najčešće prepreke u korišćenju
- Preporuke za unapređenje korišćenja

MATERIJAL: flipčart papir i postolje (ili selotejp za lepljenje na zid), olovke, post-it stikeri, audio-rekorder i telefonski/video rekorder

UREĐENJE PROSTORIJE: Učesnici sede u krugu/u obliku slova U oko stola tako da svi vide jedni druge i flipčart. Ako to nije moguće, obezbedite prazan zid za aktivnost mapiranja. Odaberite mesto bez spoljašnjih šumova.

AUDIO-REKORDER: Uverite se da je rekorder uključen i u funkciji i da se nalazi na mestu sa kojeg može da snimi svačiji glas.

NAPOMENA: U grupi treba da bude maksimalno 10 učesnika (6–8 je idealno) uključujući kombinaciju žena i muškaraca različite dobi.

UPUTSTVA ZA FACILITATORA NAPISANA SU VELIKIM CRNIM SLOVIMA

Uvod: (5 minuta)

PROČITAJTE UČESNICIMA OVAJ UVOD I OSNOVNA PRAVILA

Dobro došli i hvala vam što ste se dobrovoljno prijavili za učešće u ovoj fokus grupi. Zamolili smo vas da učestvujete jer nam je važno vaše mišljenje. Hvala vam na vremenu koje ste odvojili.

Razgovaraćemo o korišćenju informacionih tehnologija i dobrom i lošim stranama digitalizacije, sa posebnim osvrtom na upotrebu e-usluga u javnom i privatnom sektoru. Razgovor će trajati oko sat i po.

Razgovor ćemo snimati i voditi beleške, ali uveravam vas da će diskusija biti anonimna i poverljiva. Informacije će se koristiti za informisano formiranje našeg shvatanja o upotrebi digitalnih tehnologija u svakodnevnom životu i dobrom i lošim stranama te upotrebe.

Osnovna pravila

- Najznačajnije pravilo je da samo jedna osoba govori u datom trenutku. Ako dođete u iskušenje da nešto kažete dok ta osoba govori, molimo vas da sačekate dok ona ne završi
- Nema tačnih ili pogrešnih odgovora
- Ne morate da govorite određenim redom
- Kad imate nešto da kažete, molim vas da to i uradite jer mi je važno da čujem mišljenje svakog od vas. Budite otvoreni i iskreni što je više moguće
- Ne morate da se slažete s mišljenjem drugih u grupi, ali budite otvoreni za međusobno slušanje i deljenje mišljenja
- Ne morate da odgovorite na pitanje ako vam je neprijatno. Sve je dobrovoljno i možete da odete u bilo kom momentu. Ono što danas saopštite ovoj grupi je poverljivo
- Facilitator će usmeravati razgovor, što znači da će diskusija ponekad biti prekinuta da bi se obezbedilo da ostanemo pri temi.
- Ima li pitanja? Možemo li da nastavimo?

1. deo: Zagrevanje (5 minuta)

Zamolite svakog učesnika da se kratko predstavi grupi.

**FACILITATOR SE PREDSTAVLJA PRVI DA PRUŽI PRIMER DRUGIMA.
BUDITE KRATKI!**

NAVESTI:

- Ime
- Porodični status/ s kim živite/gde živite
- Ako su zaposleni, šta rade, a ako su u penziji, šta su radili pre penzionisanja
- Recite grupi jednu stvar koju radite svakog dana i u kojoj uživate

2. deo: Razgovor o upotrebi digitalnih tehnologija (60 minuta)

- Šta mislite, koliko stariji koriste internet/računare/pametne telefone?
- Da li su upoznati sa e-uslugama (mapiranje)?
 1. zamena zdravstvenih knjižica zdravstvenom karticom
 2. pretraživanje baze lekova
 3. zakazivanje termina za izdavanje lične karte i/ili pasoša
 4. zakazivanje termina za registraciju vozila
 5. izdavanje izvoda i uverenja iz matične evidencije
 6. podnošenje zahteva putem e-Katastra
 7. pretraga baze podataka katastra nepokretnosti

8. e-Porezi
 9. zakazivanje pregleda putem Portala „Moj doktor“
 10. zakazivanje pregleda putem aplikacije „Izabrani doktor“
 11. korišćenje e-Recepta
 12. praćenje toka predmeta putem Portala e-Sudovi
 13. korišćenje e-bankinga.
- Da li su koristili neku od navedenih usluga?
 - Ukoliko su koristili, kakvo je iskustvo?
 - Ako nisu dovoljno upoznati, ko bi trebalo/mogao da ih edukuje i uključi?
 - Kome i gde starije osobe mogu da se obrate za pomoć i podršku?
 - Da li digitalizacija olakšava ili otežava život starijih žena i muškaraca? Zašto? Na koji način? Kome najviše?

3 deo: Preporuke za starije, lokalne samouprave i sve zainteresovane (20 minuta)

Postoji li nešto o čemu danas nismo razgovarali za šta vam se čini da je važno da to dodamo ili o tome prodiskutujemo?

ZAHVALITE UČESNICIMA I ZAVRŠITE SESIJU

NE ZABORAVITE DA ISKLJUČITE AUDIO-REKORDER I FOTOGRAFIŠETE

PRE NEGO ŠTO SE GRUPA RAZIĐE, PROVERITE DA LI SE SVI DOBRO OSEĆAJU U VEZI SA SVIM O ČEMU SE RAZGOVARALO I PROVERITE DA LI IMAJU KONTAKTE ORGANIZACIJA KOJIMA SE U SLUČAJU POTREBE MOGU OBRATITI ZBOG BUDUĆE POMOĆI I PODRŠKE.

CRVENI KRST SRBIJE
INSTITUT DRUŠTVENIH NAUKA

PROJEKAT: „*Pristup starijih osoba informacionim i komunikacionim tehnologijama*“

Crveni krst Srbije i Institut društvenih nauka sprovode istraživanje o tome koliko starije osobe u Republici Srbiji koriste digitalne tehnologije u svakodnevnom životu; da li je uvođenje digitalnih usluga olakšalo ili otežalo ostvarivanje njihovih prava; koliko je starijima omogućen pristup novim tehnologijama; koliko starije osobe u Srbiji imaju poverenja u internet, koliko su motivisane, a koliko sposobne i edukovane da prate digitalizaciju u Srbiji. Istraživanje je finansijsku podržano od strane Populacionog fonda Ujedinjenih nacija (UNFPA).

Cilj Projekta jeste osnaživanje starijih osoba i poboljšanje njihovog pristupa pravima putem digitalne inkluzije, te podizanje stepena digitalnih veština i znanja, kao i unapređenje postojećeg sistema digitalnih usluga (e-Uprava, e-Sudstvo, e-banking i dr.)

Istraživanje se sprovodi u sledećim gradovima: Beograd, Subotica, Zrenjanin, Kikinda, Pančevo, Sombor, Novi Sad, Sremska Mitrovica, Šabac, Valjevo, Smederevo, Požarevac, Kragujevac, Jagodina, Zaječar, Užice, Čačak, Kraljevo, Kruševac, Niš, Prokuplje, Pirot, Leskovac, Vranje (navedeni gradovi su sedišta upravnih okruga prema Uredbi o upravnim okruzima), Vladičin Han, Kuršumlija, Prijepolje, Surdulica, Tutin (ovih pet gradova spadaju u gradove čiji je stepen razvijenosti ispod 50% republičkog proseka).

Odbirom navedenih gradova istraživanje će obuhvatiti sve okruge u Srbiji osim 5 okruga koja se nalaze na KiM, a pet gradova čiji je stepen razvijenosti 50% od republičkog proseka dodati su kako bi se moglo istražiti da li razvijenost grada u kome stariji žive utiče na stepen korišćenja digitalnih tehnologija.

U svakom gradu ispitaće se najmanje 10 ljudi starijih od 65 godina, i vodiće se računa o podjednakom broju muškaraca i žena.

Ovaj upitnik je anoniman i individualan, a popunjava ga anketar na osnovu odgovora anketiranog lica. Pitanja je potrebno postavljati jasno i glasno, uzimajući u obzir da su ispitanici starije osobe koje mogu imati problema sa sluhom, vidom ili nerazumevanjem oblasti o kojoj se ispituju. Prilikom ispitanja važno je pomoći ispitaniku da odgovori na pitanje, a da pri tom ne bude sugerisan odgovor.

UPITNIK

Poštovana/poštovani,

Molimo Vas da učestvujete u istraživanju kojim želimo da utvrdimo u kojoj meri koristite nove digitalne tehnologije (računare, mobilne telefone, tablete), da li Vam nove tehnologije olakšavaju ili otežavaju pristup određenim pravima, i sa koliko znanja i veština raspolažete u ovoj oblasti.

1. Pol: (Napomena: pitanje o polu nije potrebno postavljati već anketar sam popunjava)
 1. muški
 2. ženski
2. Nivo obrazovanja?
 1. osnovna škola i niže
 2. srednja škola
 3. više ili visoko obrazovanje
3. Gde živite?
 1. grad
 2. prigradsko naselje
 3. seosko naselje

4. Da li živite sami ili u zajednici?
1. živim sam/sama
 2. živim u zajednici sa osobom/osobama starijim od 60 godina
 3. živim u zajednici sa osobom/osobama mlađim od 60 godina
5. U zajednici živim:
1. samo sa partnerom
 2. sa porodicom (supružnik, deca, unuci)
6. Da li imate računar/tablet kod kuće?
1. da
 2. ne
7. Da li imate „pametan telefon“?
1. da
 2. ne
8. Koliko često koristite internet?
1. svakodnevno
 2. skoro svakodnevno
 3. jednom do dva puta nedeljno
 4. jednom do dva puta mesečno
 5. ređe od jednom mesečno
 6. nikada

9. Odakle sve pristupate internetu?

1. ne koristim internet
2. sa kućnog računara
3. sa računara prijatelja/rodbine
4. sa svog mobilnog telefona
5. drugo: _____

10. Da li samostalno koristite internet?

1. da
2. ne

11. Kako procenjujete svoje veštine korišćenja računara/pametnog telefona i interneta?

1. ne koristim ni računar ni internet
2. posedujem osnovne veštine rada na računaru i internetu
3. dobro se služim računarom i internetom, ali povremeno tražim pomoć iskusnije osobe
4. samostalno koristim računar i internet, znam koliko mi je potrebno
5. odlično se služim računarom i internetom

12. Da li znate šta je e-Uprava (elektronska uprava)?

1. da
2. ne

13. Da li koristite usluge e-Uprave?

1. da
2. ne

14. Da li ste koristili neku od navedenih e-usluga? (Zaokružite koju/koje)

- zamena zdravstvenih knjižica zdravstvenom karticom;
- pretraživanje baze lekova;
- zakazivanje termina za izdavanje lične karte i/ili pasoša;
- zakazivanje termina za registraciju vozila;
- izdavanje izvoda i uverenja iz matične evidencije;
- podnošenje zahteva putem e-Katastra;
- pretraga baze podataka katastra nepokretnosti;
- e-Porezi
- zakazivanje pregleda putem Portala „Moj doktor“;
- zakazivanje pregleda putem Aplikacije „Izabrani doktor“;
- praćenje toka predmeta putem Portala e-Sudovi.

15. Ukoliko niste koristili nijednu od navedenih e-usluga, zaokružite ili dopišite razlog:

1. nisam znao da postoji takva mogućnost;
2. nemam dovoljno znanja i veština da koristim e-usluge;
3. nemam kompjuter/tablet/pametni telefon;
4. nemam internet;
5. probao sam ali nisam uspeo;
6. nisam zainteresovan za takvu vrstu usluge;
7. radije takvu vrstu usluga/obaveza obavljam neposredno na šalterima nadležnih organa
8. _____

16. Da li Vam se ikada desilo da određeno pravo ili obavezu niste mogli da ostvarite zbog nedovoljno digitalnih znanja i veština?

1. da
2. ne

17. Ukoliko ste koristili neku od navedenih usluga (iz pitanja broj 14), da li imate neku primedbu, sugestiju ili komentar u vezi sa servisom koji ste koristili?

18. Da li znate šta je e-banking?

1. da
2. ne

19. Da li koristite e-banking?

1. da
2. ne

20. Da li koristite Skype?

1. da
2. ne

21. Da li koristite Viber?

1. da
2. ne

22. Da li koristite Facebook?

1. da
2. ne

23. Da li ste nekada koristili onlajn kurs radi dodatne edukacije u bilo kojoj oblasti?

1. da (ako ste zaokružili 1., odgovorite i na naredno pitanje)
2. ne

24. Koji on-line kurs ste koristili? (upisati naziv ili opisati)



Црвени крст Србије
Red Cross of Serbia



INSTITUT
DRUŠTVENIH NAUKA
БЕОГРАД
INSTITUTE
OF SOCIAL SCIENCES
BELGRADE

