

Digital Divide-DIGI CORE "Digital Inclusiveness for CSO and Citizen Engagement in Regional Cooperation."

"Përfshirja dixhitale për OJQ-të dhe Angazhimin e
Qytetarëve në Bashkëpunimin Rajonal."

„Дигитална инклузивност за граѓански
организации и вклученост на граѓаните за
регионална соработка (DIGI-CORE)“

Country/Shteti/Држава

- ☐ Albania/Shqipëri/Албанија
- ☐ Kosovo/Kosovë/Косово
- ☐ Northern Macedonia/ Maqedonia Veriore/Северна Македонија

Country/Shteti/Држава

- ☐ Male/Mashkull/Машко
- ☐ Female/Femër/Женско
- ☐ Other/Tjetër/ Друго (please specify)
- ☐ Prefer not to say/ Preferoj mos të përgjigjem/ Преферирам да не одговорам

What is your ethnicity or nationality? Cila është përkatësia juaj etnike apo kombëtare/Која е Вашата етничка припадност или националност?

- ☐ Albanian/ Shqipëtar-e/Албанец/ка
- ☐ Macedonian/Maqedon-e/ Македонец
- ☐ Serbian/Serb-e/Србин/ка
- ☐ Turkish/Turk-e/Турчин/ка
- ☐ Bosnian/Boshnjak-e/ Бошнак/чка
- ☐ RAE/ Rom, Ashkali Egyptian/ Ром/ка
- ☐ Other /Tjetër/Друго (specify)

Employment status/ Statusi i punësimit /Статус на тековен ангажман/вработување

- ☐ Employed full-time/ I/e punësuar me orar të plotë/Вработен/а на неопределено време
- ☐ Employed part-time / I/e punësuar me orar të pjesshëm/ Вработен/а на определено време
- ☐ Unemployed and looking for work/I-e pa punësuar dhe duke kërkuar punë/Невработен/а, но активно барам работа
- ☐ Unemployed and not looking for work /I-e pa punësuar dhe duke mos kërkuar punë/Невработен/а но не барам работа
- ☐ Student/ student-e/ Студент/ка
- ☐ Individual business-self employed/ I vet punësuar (biznes individual)/Самовработен/а
- ☐ Retired/ I/e pensionuar/Пензионирани/а
- ☐ Other/ Tjetër/Друго (please specify)

What is the highest level of education you have completed? Cili është niveli i edukimit që keni përfunduar/ Кој е вашиот највисок степен на образование?

- ☐ No formal education completed /Pa edukim formal të përfunduar/ Нема завршено формално образование/ Делумно формално образование
- ☐ Some primary school /Disa klasë të shkollës fillore/Делумно основно образование
- ☐ Primary school /Shkollën fillore/ Основно образование
- ☐ Some secondary school /Disa klasë të shkollës së mesme/Делумно средно образование
- ☐ Secondary school completed/Shkollën e mesme/ Завршено средно образование
- ☐ Post-secondary education completed/ Shkollim post sekondar/(shkollë e lartë jo fakultet)Завршено постсредно образование/
- ☐ Graduate or professional degree/ studim me diplomë ose pasdiplomë universitare/Дипломски и/или последипломски студии/

What is your age? Sa vjet i keni? Колку години имате?

- ☐ Under 18 / Nën 18/ Под 18
- ☐ 18-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 45-54
- ☐ 55-64
- 65 and above/ mbi 65/ над 65

Do you have access to internet/ A keni qasje në internet/ Дали имате пристап до интернет?

- ☐ Yes regularly/ Po rregullisht/ Да, редовно
- ☐ Yes occasionally/ po ndonjëherë/ Да, делумно
- ☐ No/Jo/Не

Which devices do you own? Cfarë pajisje posedoni? Кои уреди ги поседувате?

- ☐ Smart Phone/ telefon të menqur/Паметен телефон
- ☐ Tablet/ tablet/Таблет
- ☐ Laptop/laptop/ Лаптоп (пренослив компјутер)
- ☐ Desktop Computer/ kompjuter /Десктоп (персонален компјутер)
- ☐ Other/Tjetër/Друго

Do you use e government Service (For Albania: E-Albania, For Kosovo: E Kosova, For Northern Macedonia: E Uslugi A përdorni shërbimet Elektronike E albania/ A Përdorni shërbimet elektronike E Kosova

A përdorni shërbimet Elektronike E albania/ A Përdorni shërbimet elektronike E Kosova/ Дали користите е-услуги кои ги нуди Владата

- ☐ Yes/Po/Да
- ☐ No/Jo/Не

How did you get information on e-services? Si keni marrë informatat për shërbimet elektronike/Како добивате информации за достапноста на е-услугите?

- ☐ From family members and friends/Nga anëtarët e familjes dhe miqtë/ Од членови на семејството и/или пријатели
- ☐ From government campaigns/nga kampanjat qeveritare/Преку владини кампањи за е-услуги
- ☐ From media/nga media/Преку медиуми
- ☐ From social media/nga mediat sociale/ Преку социјални медиуми
- ☐ I do not get any information/nuk kam marrë asnjë informatë/Не добивам и немам пристап до информации за е-услуги
- ☐ Other/Tjetër/Друго

Why haven't you used e-services/ pse nuk keni përdorur shërbimet elektronike? Koja e причината за тоа што не користите е-услуги?

- ☐ I did not need it/ nuk kam nevojë për to/Не користам е-услуги
- ☐ I was not aware of it/ Nuk kam ditur për to/Не сум информиран/а за таа можност
- ☐ I prefer direct interaction with people/ Preferoj të ndryshoj me njerëz/Преферирам директна интеракција со лицата задолжени за испорака на услуги
- ☐ I am not skilled in technology/Nuk kam shkathtësi të teknologjisë/Не поседувам вештини за користење на технологија
- ☐ I am not confident it the work will be done/ dyshoj që kryhet puna në këtë mënyrë/Немам доверба дека можам да ја добијам бараната услугата
- ☐ I tried but could not manage it/ Kam provuar por pa sukses/Имам пробано да користам е-услуги, но е премногу сложено
- ☐ Someone else does it for me/ dikush tjetër e bën për mua/Некој друг/а го прави тоа во мое име
- ☐ Other/Tjetër/Друго

On average how satisfied are you with e services/ Mesatarisht sa jeni të kënaqur me shërbimet/

- ☐ Completely dissatisfied/ Aspak të kënaqur/Воопшто не сум задоволен/а
- ☐ Mostly dissatisfied/ Të pakënaqur/Воглавно не сум задоволен/а
- ☐ Neither satisfied nor dissatisfied/ as të kënaqur e as të pakënaqur/Делумно сум задоволен/а
- ☐ Mostly satisfied/ Të kënaqur/Воглавно сум задоволен/а
- ☐ Completely satisfied/ Plotësisht të kënaqur/Целосно сум задоволен/а

How do you obtain/use the following services documents? Si i kryeni/merrni shërbimet në vijim?	In person/ Persona lisht/ Лично	By email/ Me email/ Преку електро нска пошта	Government portal/ Portali qeveritar/ Преку владин портал	e kiosk	Someone else does it for me/ dikush tjetër e bën për tua/ Имам помош од друго лице	Not applicable/ Nuk aplikohet/ Не е примен ливо
Paying business taxes/ Pagesat e taksav e per biznes/ Плаќање на данок за водење на бизнис	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
applying for employment/ Aplikim për punë/ Аплик ирање за работа	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
issuance of civil registry certificate (birth, marriage, death, residence)/ Nxjerrja e certifikatave nga regjistri i civil (linjdes, martesës, vdekjes, rezidencës) Вадење на потврда (извод од матична книга на родени, венчани, починати, итн).	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
applying for retirement / paraqitja për pension/ Пријава за пензија	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Paying police fines/ pagesën e dënimeve policore/ Плаќање на прекршок или друга казна издадена од полиција	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A

Register a vehicle/ regjistrimin e veturës/ Регист рација на возил а	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
scheduling medical examination/ сактимин e termineve te mjeku/ Закаж ување на медицински преглед (пр. мој термин)	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
applying for scholarships/ aplikim për bursa/ Аплик ирање за стипен дија	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Application for person al documents (ID, passport, certificates from civil register)/ Aplikim për doku- mente personale (ID, pasaportë; certifikata tjera)/ Пријав а за издав ање на лични докум енти (лична карта, пасош, возачк а дозвол а, итн.)	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Pay rental tax/Pagesën e taksës së qirasë/ Плаќа ње на данок за изнајм ување	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Registering a business/ Regjistrimin e biznesit/ Регист рација на бизнис	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
applying for social benefits / aplikim për asistencë sociale/ Барање за соција лна помош	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A

Obtaining data from courts (criminal records)/ marrjen e certifikatave nga gjyqi/ Вадењ е на документи од суд (пр. Пријав а за неосудување)	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Change of residence (address)/ ndryshimi i rezidneces/ Проме на на адреса на живее ње	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Apply for building permits/ aplikimi për leje ndertimit/ Барањ е на дозвола за заградба	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
Paying government fees/ pagesat e ndryshme qeveritare/ Плаќа ње на обврски и кон држав ата	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
administering health insurance/ administrimin e dokumenteve për sigurim shëndetsor/ Администрирање на здравствено осигурување	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
enroll in public education institutions/ aplikim në institucione arsimore/ Запишување во јавни образовни институции	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A

obtaining cadastar certificates/ marrja e certifikatave të katastit/ Вадење на потврд а од катастар	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ Yes/Po/ Да ☐ No/Jo/ Не	☐ N/A
--	---	---	---	---	---	---------------------------

Do you trust E-Government Services? A ju besoni shërbimeve të qeverisje elektronike?

- ☐ I completely trust/ I besoj plotësisht
- ☐ I somewhat trust/ i Besoj deri diku
- ☐ I neither trust or mist trust/ As nuk i besoj ose dyshoj
- ☐ I somewhat distrust/deri diku nuk i besoj
- ☐ I completely distrust/ aspak nuk i besoj

Tell us some of the main reasons affecting your trust? na tregoni cilat jan arsyet kryesore që kane ndikim në besimin tuaj?Кои се главните причини кои имаат влијание врз нивото на Вашата доверба?

- ☐ I do not trust internet based services/nuk ju besoj shërbimeve në internet/Не верувам во услуги кои се користат преку интернет
- ☐ I had previous negative experience/ Kam pasur përvojë të paknaqshme/Претходно негативно искуство во користењето на е-услуги
- ☐ Prefer to get things done in person/preferoj të kryej punët personalisht/Преферирам лично да пристапувам кон користење на услугите
- ☐ I am afraid of data abuse/frigohem nga keqpërdorimi i të dhënave/Постоење на ризик од искористување на моите лични податоци
- ☐ Not sure they have skilled people to get the things done/ nuk e besoj që i kanë njerëzit e shkathtë/Не сум сигурен/а дека службениците имаат доволно искуство во испорака на е- услуги
- ☐ I do not have experience/ Nuk kam përvojë/Немам доволно искуство во користењето на е-услуги
- ☐ I do not have the skills/ Nuk kam shkathtësi/Немам доволно вештини во користењето на нови технологии
- ☐ It is hard to access through phone or unreliable devices/ e kam vështirë të qasem me telefon ose me pajisje /Имам потешкотија за пристапување кон е-услугите преку телефон или други уреди
- ☐ I cannot say exactly/nuk e di të them saktësisht pse/ Не би знаел/а да одговорам конкретно

Did you have any problem aquaring e services? If Yes how did you seek help? A keni pasur probleme kur ju jeni qasur shërbimeve elektronike? Nëse po si keni kvrkuar ndihmë? На кој начин користите помош доколку користите е-услуги?

- ☐ Phoned in the given number/telefonova në numrin e dhënë/Директна телефонска линија за добивање на одговор
- ☐ Submitted a question by email/Dërgoa një pyetje me email/Поставување прашање преку електронска пошта (емејл)
- ☐ Used chat option if available/ përdora opcionin e chat/Користење на опција за директен разговор (чат асистент опција)
- ☐ Asked family or friend/pyeta familjarët ose miqtë/Помош од страна на член од семејството или пријател
- ☐ Read instructions in the portal/Lexova udhëzimet ne portal/Водење според инструкциите кои се достапни на порталот за користење на е-услуги
- ☐ Whatched videos available/shikova videon në dispozicion/Видео инструкции достапни на платформата
- ☐ Did not seek help at all/nuk kërkova ndihmë/
- ☐ I did not need any help/ nuk pata nevojë për ndihmë/ Не барам помош

**When seeking help, what was your experience ?
Cila ishte pvrvoja juaj kur kërkuat ndihmë?
Кога баравте помош, какво беше вашето искуство?**

- ☐ I got help through telephone/Mora ndihmë me telefon/Добивам помош преку телефон
- ☐ I got response by email/Mu përgjigjën në email/добивам одговор преку електронска пошта (емејл)
- ☐ I solved my problem through chat option/Zgjedha problemin në chat/ Го решив мојот проблем преку опцијата за разговор
- ☐ I could not get through the line/ nuk mund të merrja lidhjen/Петко можам да воспоставам било каква врска
- ☐ I did not get help through phone/ nuk zgjedha problemin me telefon/Не добивам помош преку телефон
- ☐ I was not treated with respect/nuk u trajtova me respekt/ Третманот од службениците не е соодветен
- ☐ I was told to get someone who knows how to navigate/ më thanë të gjej dikend që të mv ndihmoj/Ми беше препорачано да ми помогне лице кое знае да пристапи кон услугите
- ☐ I could not get the help in my language/Nuk mund të gjeja ndihmë në gjuhën time/Не можам да добијам помош на мојот мајчин јазик

If you had a chance to get digital skills training which training you would prefer? Nëse do të kishit mundësi të merrni një trajnim për shkathtësi digjitale cilin nga këto në vijim do të përzgjedhnit /18. Доколку имате можност да добиете обука за дигитални вештини и дигитална писменост, како тип на обука би преферирале? (можете да изберете повеќе опции)?

- Basic IT skills (eg using basic software solutions and searching the internet)/ Aftësitë bazë të TI-së (p.sh. përdorimi i zgjidhjeve bazë softuerike dhe kërkimi në internet)/Основни ИТ вештини (пр. Користење на базични софтверски решенија и пребарување на интернет)
- Digital communication tools (use of email, direct message communication and video conferencing platforms)/Mjetet e komunikimit dixhital (përdorimi i postës elektronike, komunikimi me mesazhe të drejt-përdrejta dhe platformat e konferencave me video)/Алатки за дигитална комуникација (користење на електронска пошта, комуникација преку директна порака и платформи за видео конференции)
- Access to online services (instructions on how to access e-services available on government portals – health services, employment platforms, educational resources)/Qasja në shërbimet online (udhëzime se si të aksesoni shërbimet elektronike të disponueshme në portalet qeveritare – shërbimet shëndetësore, platformat e punësimit, burimet arsimore)/Пристап кон онлајн услуги (упатство за како да се пристапи кон е-услугите кои се достапни на владините портали – здравствени услуги, платформи за вработување, образовни ресурси)
- Use of social media (safe and responsible use of social platforms, understanding privacy systems, recognizing credible sources of information)/Përdorimi i mediave sociale (përdorimi i sigurt dhe i përgjegjshëm i platformave sociale, kuptimi i sistemeve të privatësisë, njohja e burimeve të besueshme të informacionit) /Користење на социјални медиуми (безбедно и одговорно користење на социјалните платформи, разбирање на системите за приватност, препознавање на кредибилни извори на информации)
- Financial digital literacy (e-banking basics, digital billing and payment systems)/Njohuri dixhitale financiare (bazat e e-banking, faturimi dixhital dhe sistemet e pagesave)/Финансиска дигитална писменост (основи за е-банкарство, дигитални системи за наплата и плаќање)
- Digital content creation (basics of creating and sharing digital content such as documents, presentations and other multimedia content using software applications)./Krijimi i përmbajtjes dixhitale (bazat e krijimit dhe ndarjes së përmbajtjes dixhitale si dokumente, prezantime dhe përmbajtje të tjera multimediale duke përdorur aplikacione softuerike)./Креирање на дигитална содржина (основи на креирање и споделување на дигитална содржина како на пример документи, презентации и други мултимедијални содржини преку користење на софтверски апликации).

Other/Tjetër/Друго

○