

# Javne usluge putem Interneta – prepreke za korištenje i prioriteti za informatizaciju

## Kvantitativno istraživanje

GfK – Centar za istraživanje tržišta

Vaš kontakt:

**Senka Brajović, Voditelj projekta**

**Telefon: +385 (01) 49 21 222,**

**Fax: +385 (01) 49 21 223**

**e mail: [senka.brajovic@gfk.hr](mailto:senka.brajovic@gfk.hr)**

## Osnovne informacije o istraživanju

2



GfK pridržava pravo intelektualnog vlasništva nad koncepcijom istraživanja, metodologijom i instrumentima istraživanja kao i nad grafičkim i tabelarnim prikazima. Klijent dobiva rezultate istraživanja za svoju ekskluzivnu internu upotrebu. Ako nije dogovoreno drugačije, klijent može objaviti ili prenijeti trećim stranama dijelove ili cjelinu izvještaja samo uz prethodnu pismenu suglasnost GfK.

Ako klijent želi navesti dijelove ili cjelinu rezultata istraživanja u javnim sredstvima priopćavanja ili putem vlastitih tiskanih materijala, dužan je navesti ime GfK kao agencije koja je obavila istraživanje tržišta. To se odnosi, između ostalog, i na rezultate istraživanja koji se koriste u oglasima, na PR priopćenja i materijale, te na ostale javnosti dostupne materijale koje publicira klijent.

<b>Klijent</b>	Središnji državni ured za e-Hrvatsku
<b>Istraživačka agencija:</b>	GfK-Centar za istraživanje tržišta d.o.o.
<b>Tema istraživanja:</b>	Istraživanje prioriteta i prepreka u korištenju javnih e-usluga
<b>Metodologija</b>	telefonsko anketiranje – CATI metodologija
<b>Struktura uzorka:</b>	trgovačka društva/obrti s više od 40 zaposlenih; kvote po broju zaposlenih
<b>Veličina uzorka:</b>	102 trgovačka društva/obrta
<b>Vrijeme anketiranja:</b>	rujan, 2006.
<b>Oblik izvještavanja:</b>	Prezentacijski i tablični izvještaj
<b>Istraživački tim:</b>	Senka Brajović Sofija Budimlija
<b>web adresa:</b>	<a href="http://www.gfk.hr">www.gfk.hr</a>

## Sadržaj

3

•	<b>SAŽETAK</b>	<b>4</b>
•	<b>CILJ I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA</b>	<b>6</b>
•	<b>METODOLOGIJA</b>	<b>7</b>
•	<b>PRIKAZ REZULTATA</b>	<b>9</b>
•	<b>USLUGE JAVNIH SLUŽBI</b>	<b>10</b>
1.	Upoznatost s dostupnim uslugama javnih službi putem Interneta	11
2.	Prepreke za korištenje usluga putem Interneta	12
3.	Stavovi prema Internet poslovanju s javnim službama	14
4.	Procjena budućeg korištenja usluga javnih službi putem Interneta	16
5.	Prioriteti kod uvođenja javnih usluga putem Interneta	17
6.	Preferirani načini informiranja	18
•	<b>ELEKTRONIČKO POTPISIVANJE DOKUMENATA</b>	<b>19</b>
1.	Poznavanje i korištenje elektroničkog potpisivanja dokumenata	20
2.	Prepreke za korištenje elektroničkog potpisa	21

*Svi istraživački projekti provode se u skladu s odredbama 'Međunarodnog kodeksa za provedbu tržišnih i društvenih istraživanja' koji su donijele Međunarodna trgovačka komora (ICC) i Svjetska udruga istraživačkih stručnjaka (ESOMAR).*

## Sažetak

4

Glavni cilj ovog istraživanja je analiza zastupljenosti prepreka za korištenje usluga državne uprave i javnih službi kod poslovnih korisnika te određivanje vrsta usluga koje su prioriteti za informatizaciju.

Istraživanje je provedeno na uzorku od 102 poduzeća sa više od 40 zaposlenih. Anketirana su poduzeća koja ne koriste ni jednu ili koriste najviše dvije usluge državnih službi putem Interneta, a koja imaju preduvjete za obavljanje poslovanja putem Interneta (svi ili većina relevantnih zaposlenika ima pristup Internetu). U poduzećima smo razgovarali sa osobama koje donose odluke o načinu poslovanja poduzeća sa državnim službama, a najčešće su to bili voditelji računovodstva ili financijski direktori. Polovina anketiranih poduzeća ne koristi ni jednu uslugu državnih službi putem Interneta, a većina ostalih koristi jednu ili dvije usluge FINA-e.

Rezultati ukazuju na visoku poznatost usluga koje putem Interneta nude FINA i Porezna uprava. Usluge drugih javnih službi (Ured za javnu nabavu, HZMO, HZZO, Carinska uprava, Zavod za zaštitu okoliša) poznaje manje od polovine ispitanih poduzeća.

Najčešći spontano navođeni razlozi za nekorisćenje usluga putem Interneta su **neinformiranost** o mogućnosti korištenja, zatim **naviknutost na tradicionalni način poslovanja**, te percepcija nedovoljnih **tehničkih uvjeta** u poduzeću za takvo poslovanje. Relativno je mali udio ispitanika koji smatraju da zaposlenici nemaju dovoljno znanja o računalima i Internetu i/ili koji smatraju da je procedura za korištenje Internet usluga državnih službi suviše komplicirana.

Pomoću niza unaprijed pripremljenih tvrdnji detaljnije smo ispitivali stavove ispitanika o korištenju usluga državnih službi putem Interneta. U većini ispitanih poduzeća smatraju da bi **poslovanje putem Interneta uštedilo vrijeme i smanjilo troškove** poslovanja. Nešto više od polovine ispitanika također smatra da je **Internet poslovanje najbolji način poslovanja s državnim službama** što govori o načelno pozitivnom stavu velikog dijela poduzeća. Međutim, o sigurnosti i kvaliteti Internet poslovanja sa državnim službama mišljenja su podijeljena. U prosjeku svaki drugi ispitanik više ili manje sumnja da su **Internet transakcije sa državnim službama sigurne od zloupotrebe**. Nadalje, velik dio ispitanika je sigurniji da je posao izvršen **ako je obavljen osobno u poslovnici**.

Većina ispitanika smatra da državne službe **nedovoljno informiraju poduzeća** o svojim Internet uslugama i da ne **pružaju dovoljnu podršku** korisnicima (pomoć putem telefona, seminari i sl.).

Odgovori ispitanika o **namjeri korištenja Internet usluga javnih službi** ukazuju na značajan potencijal ovih usluga kod poduzeća sa više od 40 zaposlenih. Tri četvrtine poduzeća procjenjuje da će u slijedećih godinu dana početi koristiti usluge javnih službi putem Interneta. Trećina poduzeća je u potpunosti sigurna u to. Usluge koje su najzanimljivije poduzećima su **EPDV i predavanje REGOS obrazaca za mirovinsko osiguranje**. Po čestini navođenja slijedi prijava poreza na dobit.

## Sažetak

5

Možemo zaključiti da je potencijalne korisnike **potrebno intenzivnije informirati o postojećim uslugama. Osim informiranja o tome koje su usluge dostupne putem Interneta, potrebno je informiranjem (educiranjem) utjecati i na stavove o sigurnosti i ažurnosti takvog načina poslovanja te ih uvjeriti u kvalitetu podrške koja se pruža korisnicima (i/ili unaprijediti kvalitetu podrške).** U pogledu načina informiranja o karakteristikama postojećih usluga u prosjeku svako drugo poduzeće željelo bi se informirati putem **e-maila** ili **web stranica**. Petina poduzeća preferira osobni pristup odnosno **posjete predstavnika** državnih službi.

Ispitanicima je postavljeno i nekoliko pitanja o **elektroničkom potpisivanju dokumenata**. Većina je poduzeća upoznata sa mogućnošću elektroničkog potpisivanja dokumenata u Hrvatskoj. Petina ispitanika je izjavila da se takvo potpisivanje u njihovom poduzeću već koristi.

Ne-korisnike elektroničkog potpisa zamolili smo da procijene vjerojatnost da će se takav potpis početi koristiti u poduzeću u slijedećih godinu dana za potpisivanje ugovora, faktura ili drugih dokumenata. Vrlo je mali dio ispitanika bio siguran da hoće (7%), a još trećina vjeruje da će takvo potpisivanje biti uvedeno.

Najčešće se kao razlozi nekorisćenja navode **nedovoljna informiranost** o elektroničkom potpisu, percepcija da elektronički potpis **nema istu snagu kao i osobni potpis** te **neprihvatanje** takvog potpisa **od poslovnih partnera**.

## Cilj i problemi istraživanja



6

Glavni cilj ovog istraživanja je identificiranje prepreka za korištenje usluga državne uprave i javnih službi putem Interneta kod poslovnih korisnika (B2G) te određivanje vrste usluga koje su prioriteti za informatizaciju.

### PROBLEMI ISTRAŽIVANJA:

#### Usluge javnih službi putem Interneta:

- ✓ Ispitati stupanj poznavanja i korištenja
- ✓ Utvrditi prepreke za korištenje i stavove o korištenju javnih usluga putem Interneta
- ✓ Ispitati vjerojatnost budućeg korištenja
- ✓ Utvrditi prioritete kod uvođenja javnih usluga putem Interneta i preferirane načine informiranja

#### Elektronički potpis:

- ✓ Ispitati stupanj poznavanja i korištenja elektroničkog potpisa
- ✓ Utvrditi prepreke za korištenje elektroničkog potpisa

## Metodologija istraživanja

7

- Metoda:** Istraživanje je provedeno metodom telefonske ankete (Computer Assisted Telephone Interviews). GfK Centar za istraživanje tržišta ima 30 raspoloživih CATI jedinica na kojima rade anketari obučeni za ovakvu vrstu istraživanja. Anketiranje na poslovnim subjektima provodi se radnim danima. Rad anketara kroz cijelo vrijeme anketiranja prate supervizori koji kontroliraju način provođenja intervjua.
- Uzorak poduzeća:** Ukupno su anketirana **102 trgovačka društva/obrta koja imaju više od 40 zaposlenih**. Anketirana su poduzeća koja **ne koriste** ni jednu ili koriste najviše dvije usluge državnih službi putem Interneta, a koja imaju preduvjete za obavljanje poslovanja putem Interneta (svi ili većina relevantnih zaposlenika ima pristup Internetu).  
 Poduzeća su birana metodom slučajnog izbora iz baze poslovnih subjekata Zavoda za poslovna istraživanja (Poslovna Hrvatska). Regionalna struktura anketiranih poduzeća odgovara regionalnog strukturi poduzeća sa više od 40 zaposlenih u Hrvatskoj.

U realiziranom uzorku poduzeća 96% je trgovačkih društava, a 4% obrta. Poduzeća su raznovrsna po primarnim djelatnostima. Polovina anketiranih poduzeća (52%) bavi se uvoznim ili izvoznim poslovima. Većina anketiranih poduzeća koristi elektroničko bankarstvo (83%).

### Struktura anketiranih poduzeća prema regijama i broju zaposlenih

REGIJA	40-100 zaposlenih	više od 100 zaposlenih	N
Zagreb	24	12	36
Sjeverna Hrvatska	12	5	17
Lika, Kordun, Banovina	4	3	7
Slavonija	10	3	13
Istra, Primorje i Gorski Kotar	9	3	12
Dalmacija	12	5	17
<b>N</b>	<b>71</b>	<b>31</b>	<b>102</b>

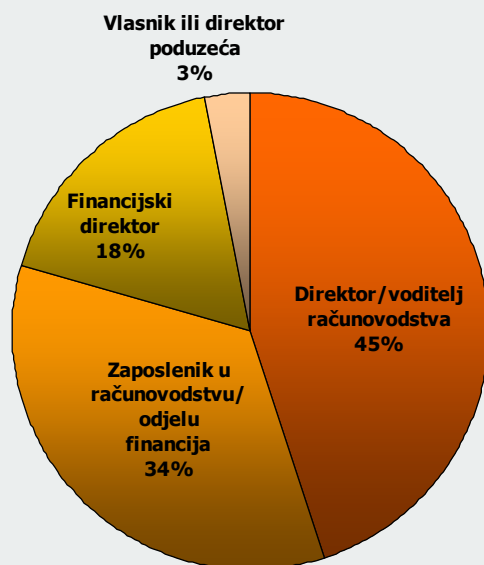
### Struktura anketiranih poduzeća prema primarnoj djelatnosti (N=102)

DJELATNOST	%
proizvodna djelatnost	27
trgovina (na malo i veliko)	20
usluge / intelektualne usluge	19
građevinarstvo	12
komunalne djelatnosti	12
turizam i ugostiteljstvo	10

## Metodologija istraživanja

8

- U pogledu **korištenja javnih usluga**, anketirana poduzeća manje koriste usluge Carinske uprave, Ureda za javnu nabavu, Zavoda za zaštitu okoliša, te preuzimanje bonitetnih informacija. Ove usluge koristi oko polovine polovine anketiranih poduzeća. Ostale usluge koriste sva ili gotova sva poduzeća. Jedan od kriterija za izbor poduzeća bio je broj usluga koje koriste putem Interneta. Obzirom da smo se usmjerili na nekorisnike ili male korisnike, mogli su koristiti najviše 1 do 2 usluge. Polovina poduzeća u uzorku (50%) ne koristi ni jednu javnu uslugu putem Interneta, a ostali koriste jednu ili dvije usluge. Najčešće je riječ o preuzimanju bonitetnih informacija (25% poduzeća) i/ili nekoj od ostalih usluga FINA-e (predavanje REGOS i SPL obrazaca, predavanje statističkih izvještaja)
- Ispitanici:** Osoba s kojim smo razgovarali o korištenju usluga javnih službi putem Interneta je ona koja u poduzeću o tome donosi odluke ili na njih ima značajan utjecaj. Kao što se može vidjeti na donjoj slici, većina ispitanika bili su direktori/voditelji računovodstva ili financijski direktori, a trećina su bili zaposlenici u računovodstvu odnosno financijskom odjelu poduzeća.



*N=102 poduzeća*

# PRIKAZ REZULTATA

1

## Usluge javnih službi

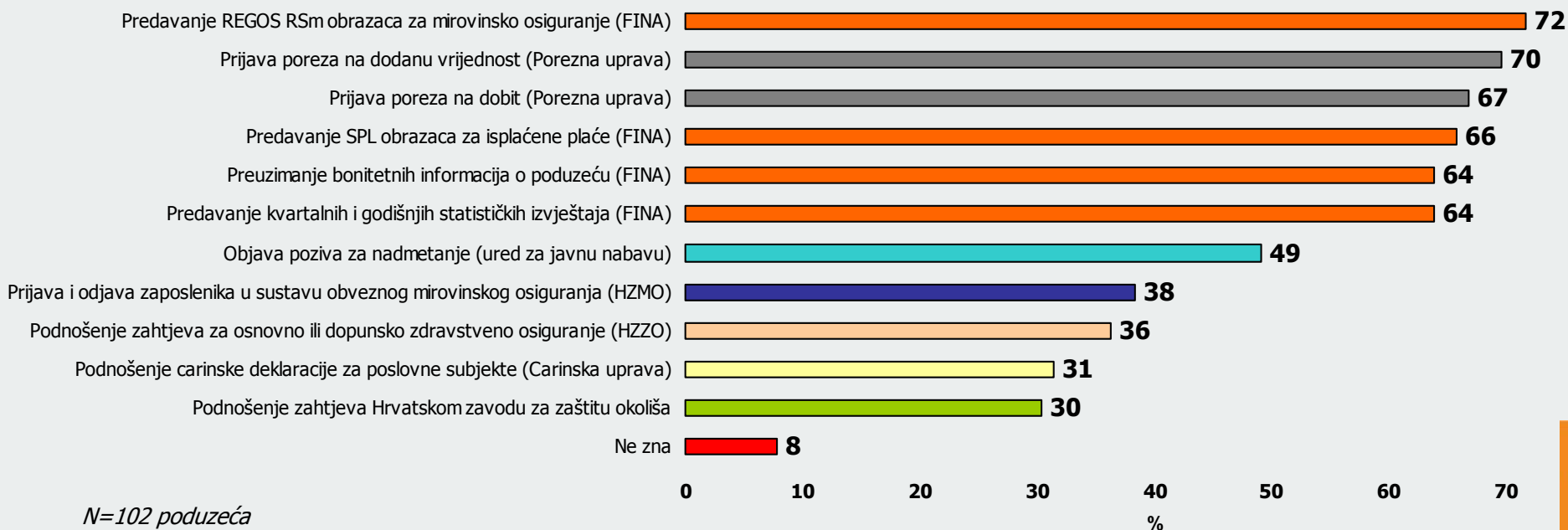
## Upoznatost s dostupnim uslugama javnih službi putem Interneta

11

Zanimalo nas je **koliko su ispitanici upoznati sa mogućnošću korištenja pojedinih usluga javnih službi putem Interneta**. Nakon što im je pročitana lista usluga, ispitanici su nabrajali one za koje misle da se mogu obavljati putem Interneta. Možemo vidjeti da su ispitana poduzeća u velikoj mjeri upoznata s uslugama koje putem Interneta nude FINA te Porezna uprava. S uslugama drugih javnih službi (Ured za javnu nabavu, HZMO, HZZO, Carinska uprava, Zavod za zaštitu okoliša) upoznato je manje od polovine ispitanih poduzeća. 8% poduzeća ne zna niti za jednu uslugu javnih službi koja je dostupna putem Interneta.

Dvije trećine ispitanika navelo je da se prijava poreza na dobit može obavljati putem Interneta, iako to u stvarnosti zasad nije moguće. Ispitanici su upoznati s mogućnošću prijave PDV-a Poreznoj upravi pa vjerojatno smatraju da su i druge usluge Porezne uprave dostupne putem Interneta.

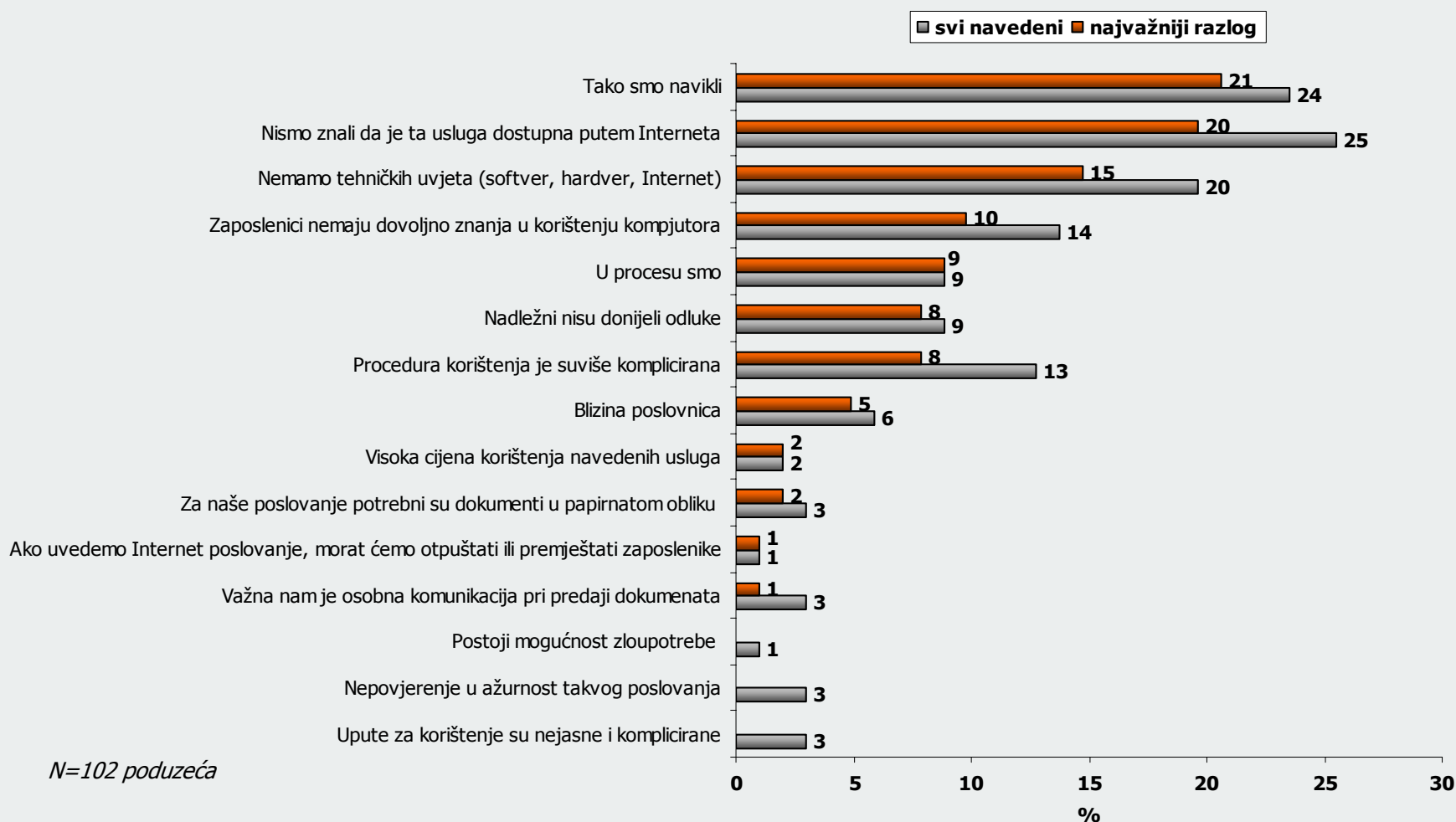
### Udio ispitanika (%) koji smatraju da se pojedine navedene usluge mogu koristiti putem Interneta



## Prepreke za korištenje usluga putem Interneta

12

Kako bismo doznali što sprječava poduzeća da u većoj mjeri koriste Internet usluge javnih službi zamolili smo ih da **navedu razloge**. Zatim smo tražili da od navedenih razloga **izdvoje najvažniji**. Riječ je o navođenju razloga na spontanom nivou. Učestalost pojedinih razloga prikazana je na slici.



## Prepreke za korištenje usluga putem Interneta

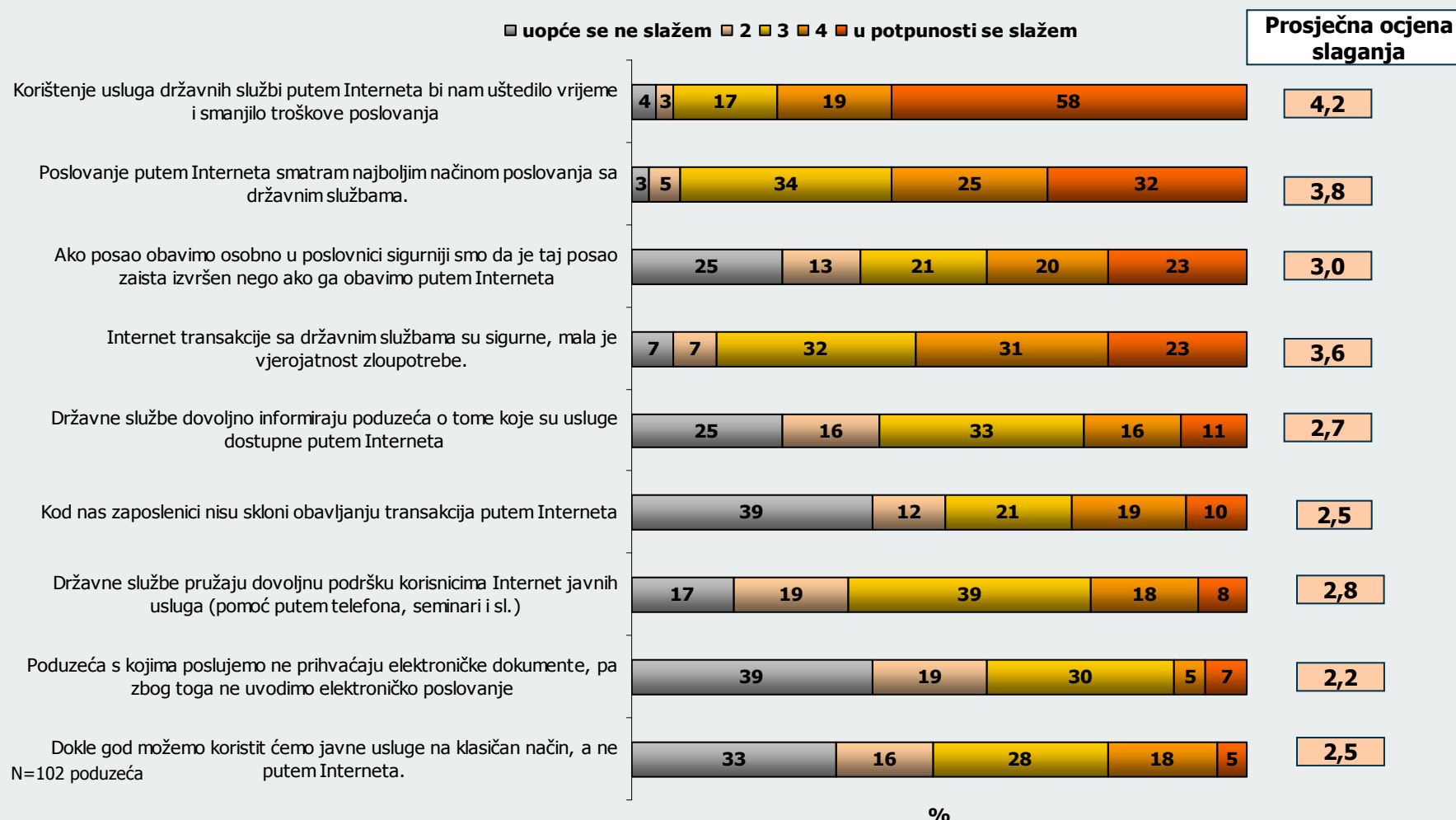
13

- Najčešće navođeni razlozi za nekorisćenje usluga putem Interneta su **neinformiranost** o mogućnosti korištenja (25% ispitanika), zatim **naviknutost na tradicionalni način poslovanja** (24%) te percepcija nedovoljnih **tehničkih uvjeta** u poduzeću za takvo poslovanje (20%). Ovi se razlozi najčešće navode i kao najvažniji razlozi za nekorisćenje.
- Relativno je mali udio ispitanika koji smatraju da **zaposlenici nemaju dovoljno znanja** o računalima i Internetu (14%) i/ili koji smatraju da je **procedura** za korištenje Internet usluga državnih službi suviše **komplicirana** (13%).
- Manji je dio poduzeća u **procesu uspostave** Internet poslovanja (9%) ili čeka **odluke nadređenih** (9%).
- Kao razlozi nekorisćenja **rijetko se spontano navode visoke cijene, nepovjerenje, važnost osobnog kontakta** ili potreba za korištenjem **originalnih dokumenata** pri poslovanju.

## Stavovi prema Internet poslovanju s javnim službama

Kako bismo detaljnije upoznali stavove ispitanika prema Internet poslovanju zamolili smo ih da navedu koliko se slažu sa dolje navedenim tvrdnjama. Odgovarali su koristeći ocjene na skali od 1 do 5 pri čemu **1** znači **"uopće se ne slažem"**, a 5 **"u potpunosti se slažem"** s tvrdnjom. Slika prikazuje udio ispitanika (%) koji su naveli pojedine ocjene kao i prosječni stupanj slaganja sa svakom od tvrdnji.

14



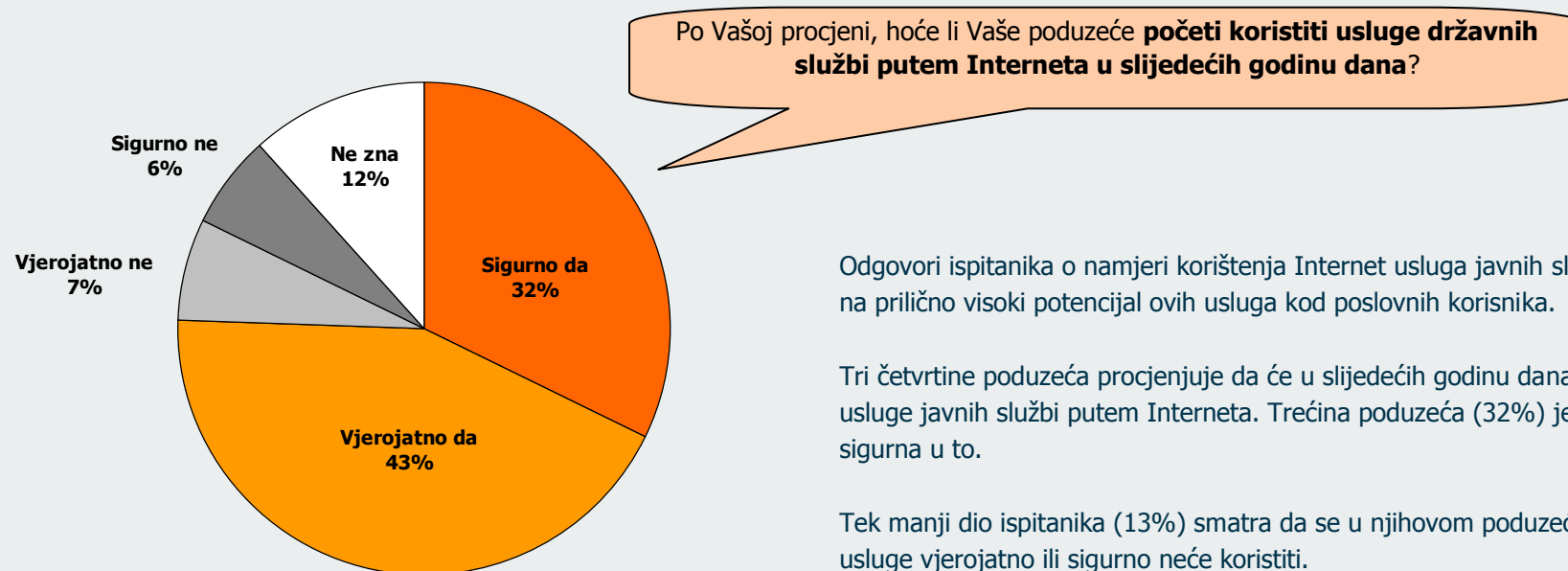
## Stavovi prema Internet poslovanju s javnim službama

15

- U većini ispitanih poduzeća (77%) smatraju da bi **poslovanje putem Interneta uštedilo vrijeme i smanjilo troškove** poslovanja.
- Više od polovine ispitanika (57%) također smatra da je **Internet poslovanje najbolji način poslovanja s državnim službama** što govori o načelno pozitivnom stavu velikog dijela poduzeća.
- Međutim, u prosjeku svaki drugi ispitanik više ili manje sumnja da su **Internet transakcije sa državnim službama sigurne od zloupotrebe**. Nadalje, velik dio ispitanika (43%) je sigurniji da je posao izvršen **ako je obavljen osobno u poslovnicima**. Dakle, oko sigurnosti i kvalitete Internet poslovanja sa državnim službama mišljenja su podijeljena.
- Većina ispitanika ne pokazuje visoki stupanj slaganja sa tvrdnjama da državne službe **dovoljno informiraju poduzeća** o svojim Internet uslugama i da **pružaju dovoljnu podršku** korisnicima (pomoć putem telefona, seminari i sl.). Sa ovim se tvrdnjama visoko slaže tek četvrtina ispitanika.
- Nesklonost zaposlenika prema obavljanju transakcija putem Interneta mogla bi biti ozbiljna prepreka kod manje od trećine poduzeća (29% ispitanika se visoko slaže sa tvrdnjom da su njihovi zaposlenici neskloni Internet poslovanju). Neprihvatanje elektroničkih dokumenata od strane poslovnih partnera pojavljuje se kao ozbiljna prepreka tek kod manjeg dijela poduzeća u uzorku (12%).
- Iz spontanijih odgovora o razlozima nekorištenja usluga javnih službi putem Interneta te iz analize slaganja sa tvrdnjama, možemo zaključiti da je potencijalne korisnike potrebno intenzivnije informirati o navedenim uslugama. Osim informiranja o tome koje su usluge dostupne putem Interneta, potrebno je informiranjem (educiranjem) utjecati i na stavove o sigurnosti i ažurnosti takvog načina poslovanja te ih uvjeriti u kvalitetu podrške koja se pruža korisnicima (ili unaprijediti kvalitetu podrške).

## Procjena budućeg korištenja usluga javnih službi putem Interneta

16



*N=102 poduzeća*

Odgovori ispitanika o namjeri korištenja Internet usluga javnih službi ukazuju na prilično visoki potencijal ovih usluga kod poslovnih korisnika.

Tri četvrtine poduzeća procjenjuje da će u sljedećih godinu dana početi koristiti usluge javnih službi putem Interneta. Trećina poduzeća (32%) je u potpunosti sigurna u to.

Tek manji dio ispitanika (13%) smatra da se u njihovom poduzeću navedene usluge vjerojatno ili sigurno neće koristiti.

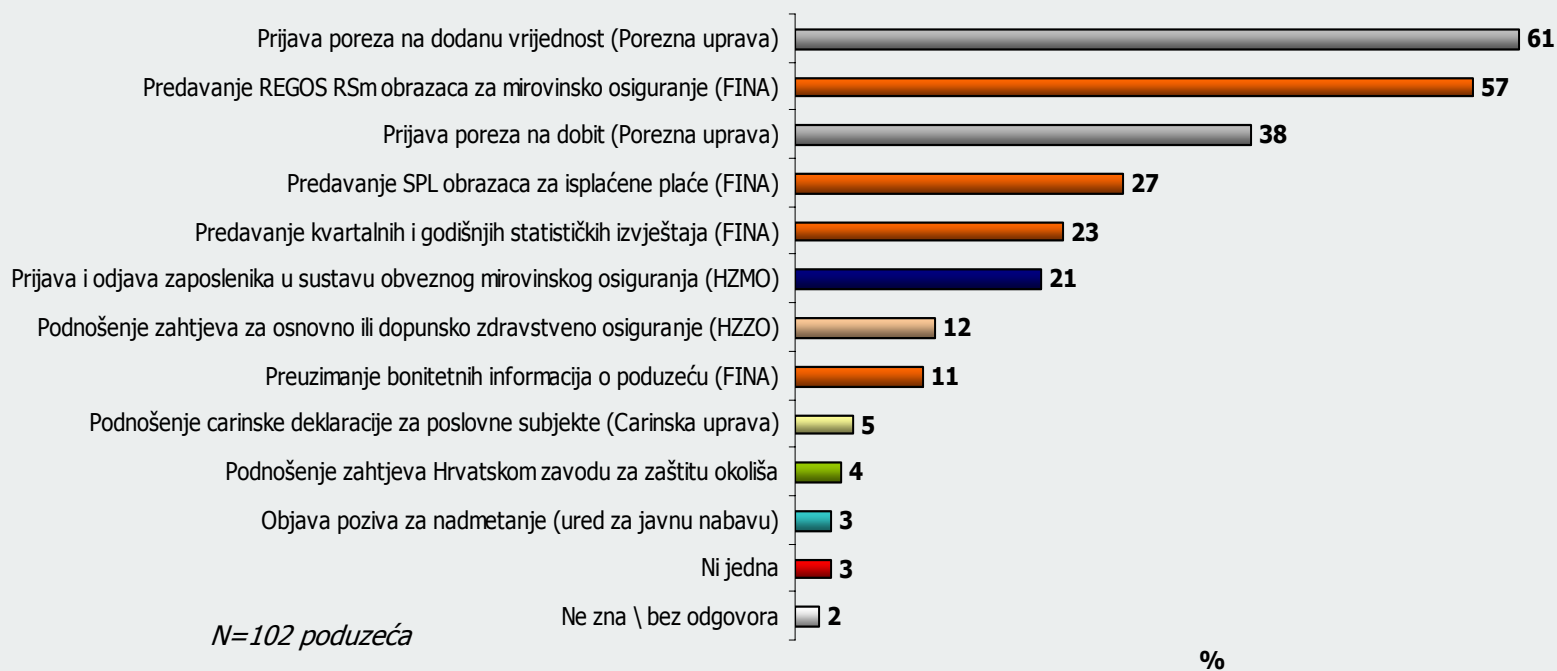
## Prioriteti kod uvođenja javnih usluga putem Interneta

17

Zamolili smo ispitanike da **navedu 1-3 usluge** od dolje navedenih za koje smatraju da moraju biti **prve dostupne na Internetu**. Kao što se može vidjeti na slici, kao prioriteti najčešće su navođeni **ePDV i predavanje REGOS obrazaca za mirovinsko osiguranje**. Slijedi prijava poreza na dobit.

Ispitanike smo pitali i imali još nekih usluga državnih službi koje bi rado koristili putem Interneta. Tek je 14% poduzeća navelo i dodatne usluge, a riječ je o različitim uslugama: uvid u stanje plaćanja poreznih obveza poduzeća (3 poduzeća), predaja ID obrazaca (2 poduzeća), usluge Zavoda za zapošljavanje (2 poduzeća), predaja izvješća o bolovanju (1), prijava poreza na dohodak za djelatnike poduzeća (1), provjera katastra (1).

Udio poduzeća (%) koja pojedine usluge navode kao prioritete

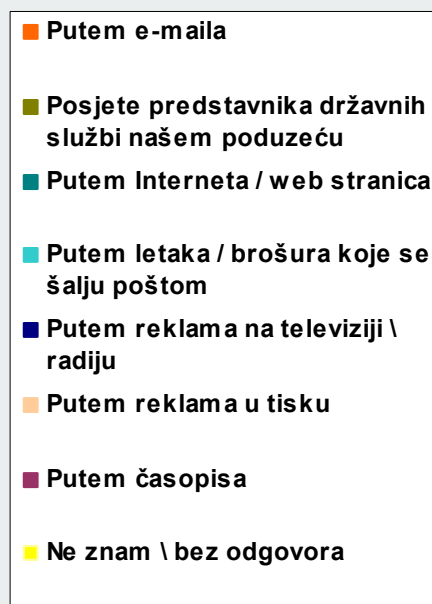


## Preferirani načini informiranja

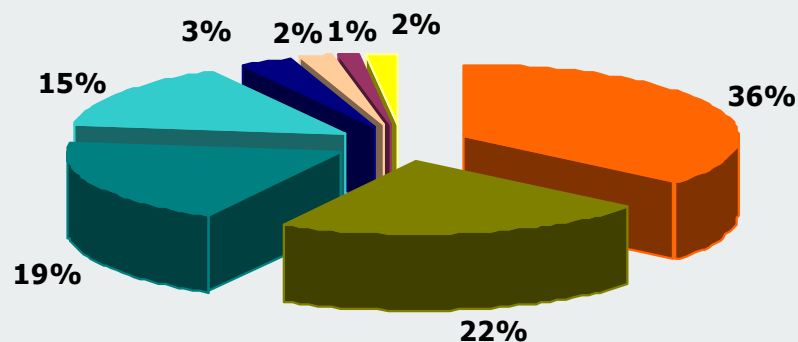
18

Ispitanike smo pitali koji način informiranja smatraju najpogodnijim kada su u pitanju informacije o Internet uslugama javnih službi, njihovim karakteristikama i načinu korištenja. Ispitanici su mogli navesti samo jedan način.

U prosjeku svako drugo poduzeće željelo bi se informirati putem **e-maila** (36%) ili **web stranica** (19%). Petina poduzeća (22%) preferira osobni pristup odnosno **posjete predstavnika** državnih službi. Klasična pošta tj. letci i brošure optimalan su način informiranja za manji dio poduzeća (15%). Reklame u medijima (televizija, radio, tisak) te informacije u časopisima navode se vrlo rijetko.



Udio poduzeća (%) koja preferiraju pojedini način informiranja o Internet uslugama javnih službi



*N=102 poduzeća*

2

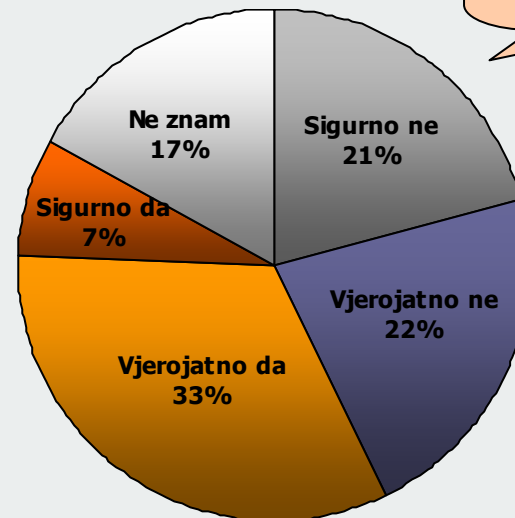
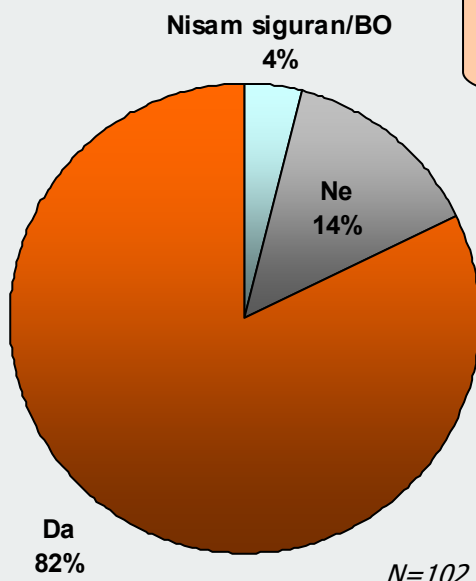
## Elektroničko potpisivanje dokumenata

## Poznavanje i korištenje elektroničkog potpisivanja dokumenata

20

Ispitanicima je ukratko objašnjen elektronički potpis (*Vjerodostojnost elektroničkog dokumenta koji se šalje državnim službama ovjerava se elektroničkim potpisom. Tim se potpisom mogu ovjeravati i ugovori, fakture i drugi dokumenti. On ima jednaku snagu kao i osobni potpis*). Zatim smo ih zamolili da kažu jesu li znali da u Hrvatskoj poduzeća mogu koristiti elektroničko potpisivanje dokumenata.

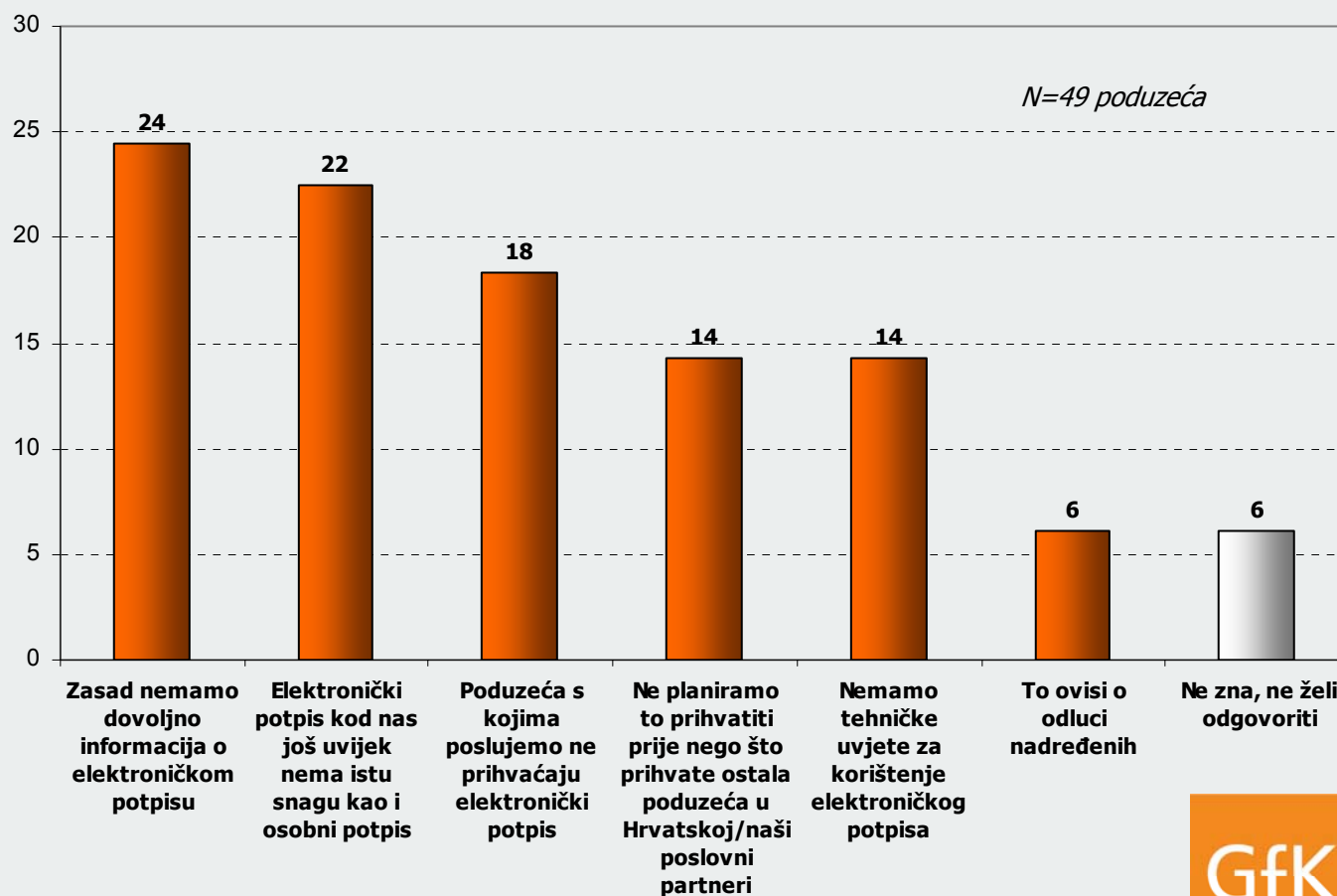
Većina je poduzeća (82%) upoznata sa tom mogućnošću. Petina ispitanika (20%) je izjavila da se takvo potpisivanje u njihovom poduzeću već koristi. Ne-korisnike elektroničkog potpisa zamolili smo da procijene vjerojatnost da će se takav potpis početi koristiti u njihovom poduzeću u slijedećih godinu dana za potpisivanje ugovora, faktura ili drugih dokumenata. Vrlo je mali dio ispitanika bio siguran da hoće (7%), a još trećina vjeruje da će takvo potpisivanje biti uvedeno.



## Prepreke za korištenje elektroničkog potpisa

21

Udio poduzeća (%) koja navode pojedine prepreke za korištenje elektroničkog potpisa



Ispitanike koji procjenjuju da njihova poduzeća neće početi koristiti elektronički potpis u slijedećih godinu dana te one koji još ne znaju zamolili smo da **navedu najvažnije razloge** zbog kojih je to tako.

Najčešće se kao razlozi navode **nedovoljna informiranost** o elektroničkom potpisu (24%), percepcija da elektronički potpis **nema istu snagu kao i osobni potpis** (22%) te **neprihvatanje** takvog potpisa **od poslovnih partnera**.