Izvješće sa rezultatima provedenih istraživanja i zaključaka vezanih za iskustvo, zadovoljstvo i životne situacije u kojima se koristi portal e-Građani

Travanj 2023.

**Sadržaj**

[Pojmovnik i tumač kratica 3](#_Toc135730869)

[1. Uvod: Kontekst i metodologija istraživanja 4](#_Toc135730870)

[1.1. Eksplorativno (kvalitativno) istraživanje 5](#_Toc135730871)

[1.2. Kvantitativno istraživanje 5](#_Toc135730872)

[2. Rezultati istraživanja 7](#_Toc135730873)

[2.1. Navike korištenja portala e-Građani 7](#_Toc135730874)

[2.2. Prve asocijacije i percipirane prednosti portala e-Građani 11](#_Toc135730875)

[2.3. Aktivnosti i usluge koje se koriste na portalu 13](#_Toc135730876)

[2.4. Životne i poslovne situacije zbog kojih se koristi portal 15](#_Toc135730877)

[2.5. Iskustvo korištenja portala i očekivanja 19](#_Toc135730878)

[2.6. Iskustvo pretraživanja informacija i stranica „e-Informacije“ 23](#_Toc135730879)

[2.7. Poteškoće prilikom korištenja portala i preporuke za unaprjeđenje usluge 27](#_Toc135730880)

[2.8. Razlozi ne korištenja portala e-Građani 33](#_Toc135730881)

[3. sažetak ključnih nalaza 34](#_Toc135730882)

[4. PRILOZI 35](#_Toc135730883)

[Prilog 1: Podsjetnik za grupne diskusije 35](#_Toc135730884)

[Prilog 2: Upitnik za kvantitativno istraživanje 37](#_Toc135730885)

[Prilog 3: Struktura uzorka u kvantitativnom istraživanju 49](#_Toc135730886)

# Pojmovnik i tumač kratica

| **POJAM/SKRAĆENICA**  | **OPIS POJMA/SKRAĆENICE**  |
| --- | --- |
| e-Građani | Online sustav za poslovanje građana s javnom upravom (informiranje, preuzimanje i podnošenje dokumenata) |
| oFGD | Online fokusna grupna diskusija |
| mini FGD | Fokusna grupna diskusije s malim brojem sudionika (n=3) |
| IDI (in-depth interview) | Individualni intervju s osobom |

# Uvod: Kontekst i metodologija istraživanja

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (dalje u tekstu: Ured ili SDURDD) ustrojen je Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave („Narodne novine“ broj 85/20). Ured upravlja procesom digitalizacije u svim tijelima državne i javne uprave, usuglašava politike i ciljeve procesa digitalizacije s nadležnim tijelima, koordinira i sudjeluje u pripremi i obavlja nadzor provedbe strateški važnih ciljeva procesa digitalizacije.

SDURDD je proveo nabavu Analiza bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija, analiza e-usluga te izrada plana prioritizacije i unaprjeđenja odabranih e-usluga (UP.04.1.1.36.0001) koja je dio projekta „Implementacija e.Standarda i daljnje unaprjeđenje sustava elektroničkih usluga“ koji se financira putem Ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava (UP.04.1.1.36) iz Operativnog programa ”Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020.“.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (SDURDD) želi analizirati mogućnosti vezane za **novu kategorizaciju e-usluga na portalu eGrađani (životne situacije)** s ciljem lakšeg snalaženja, poboljšanja iskustva i zadovoljstva korisnika te općenito povećanje korištenja javnih (digitalnih) usluga.

U tu svrhu, provedeno je istraživanje tržišta o trenutnom iskustvu, zadovoljstvu i tipičnim životnim situacijama u kojima se koristi portal e-Građani. Istraživanje je provedeno u dvije faze: kvalitativna i kvantitativna.

1) Prva faza predstavlja **eksplorativno istraživanje s ciljem razumijevanja iskustava, konteksta, potreba i očekivanja korisnika od portala e-Građani**. Istraživanjem se žele identificirati tipične životne situacije u kojima se portal koristi, iskustvo i zadovoljstvo korisnika. Istraživanje je provedeno metodom grupnih diskusija i individualnih intervjua s korisnicima portala te na osobama s posebnim potrebama (oštećenja vida, sluha, disleksija) s ciljem razumijevanja njihovih specifičnih potreba.

2) Druga faza predstavlja **kvantitativno istraživanje s ciljem procjene zastupljenosti (važnosti) relevantnih iskustava, stavova, motivatora i barijera**, kako bi se prioritizirale buduće aktivnosti i komunikacija. Istraživanje je provedeno na nacionalno reprezentativnom uzorku za online punoljetnu populaciju RH.

## Eksplorativno (kvalitativno) istraživanje

Riječ je o grupnim diskusijama i individualnim intervjuima u kojem moderator potiče teme razgovora, a sudionici u polu strukturiranoj diskusiji opisuju svoja iskustva i izražavaju svoje stavove.

Glavne teme o kojima se raspravljalo su **životne situacije, iskustva i zadovoljstvo** pri korištenju portala e-Građani.

U ovoj fazi tijekom mjeseca ožujka 2023. realizirane su:

* četiri *online grupne diskusije* s ukupno 22 sudionika (3 grupe po 6 sudionika, 1 grupa s 4 sudionika). Grupe su homogenizirane s obzirom na dob (2 grupe sa sudionicima do 39 godina starosti, 2 grupe sa sudionicima starijima od 40 godina). Grupe su bile heterogene s obzirom na spol (ukupno je sudjelovalo 11 žena i 11 muškaraca) iz raznih dijelova RH (9 iz Zagreba, 12 iz ostalih županija RH) (u tekstu dalje: oFGD)
* *mini grupna diskusija* (face-to-face) u Savezu slijepih, Draškovićeva 80, s 3 sudionika (jedna žena, dva muškarca) s poteškoćama vida i sluha (u tekstu dalje: mini FGD)
* dva *online individualna intervjua* s osobama s posebnim potrebama (žene – s oštećenjem vida i disleksijom) (u tekstu dalje: IDI)

Svi sudionici korisnici su portala javnih usluga koji su se služili portalom u posljednjih godinu dana bilo za informiranje ili obavljanje određenih stvari na portalu.

Također, provedena je i analiza online foruma, blogova, socijalnih mreža i portala, kako bi se dobili dodatni uvidi o temama o kojima građani spontano diskutiraju u kontekstu korištenja digitalnih usluga javne uprave.

##

## Kvantitativno istraživanje

Kvantitativna faza istraživanja provedena je na uzorku od 651 korisnika interneta. Riječ je o reprezentativnom uzorku odrasle online populacije po dobi, spolu, obrazovanju i regionalnoj pripadnosti.

Ispitanici su regrutirani iz ImproveOnline panela koji ima više od 12.000 aktivnih članova regrutiranih iz različitih online i offline istraživanja, a koji se kontinuirano nadopunjuje i novim članovima.

U uzorku je bilo 558 korisnika usluga e-javne uprave i 93 onih koji ne koriste usluge e-javne uprave. Korisnicima su smatrani oni koji su se barem jednom u posljednjih godinu dana prijavili na portal e-Građani korištenjem neke od važećih vjerodajnica.

Anketiranje je provedeno u periodu od 30.3. do 5.4. 2023. godine. Kroz platformu za upravljanje online panelom administrator šalje e-mailom poziv za istraživanje članovima grupe određenih socio-demografskih karakteristika, u skladu sa strukturom planiranog uzorka. Članovi mogu pristupiti anketi (koja je programirana za online ispunjavanje) kroz personalizirani link koji se dostavlja u e-mailu (čime je onemogućeno prosljeđivanje linka drugoj osobi, ako je do ispunjavanja došlo).

Tijekom anketiranja prati se struktura ostvarenog uzorka, i po potrebi se šalju podsjetnici i novi pozivi. Također, prati se i kvaliteta ispunjavanja anketa po određenim parametrima (vrijeme potrebno za ispunjavanje, varijabilnost ocjena na skalama) te se ankete koje ne zadovoljavaju kriterije kvalitete isključuju iz finalnog uzorka.

U izvještaju su prikazani rezultati kvantitativnog istraživanja, koji se zatim dopunjuju i objašnjavaju uvidima i navodima iz kvalitativne faze istraživanja. Radi lakšeg razlikovanja, uvidi iz grupnih diskusija i individualnih intervjua označeni su ikonicom

Napomena:

Zbroj postotaka u grafičkim prikazima može biti 99% ili 101% umjesto 100%. Do tih malih odstupanja može doći zbog prikazivanja postotaka bez decimalnih mjesta (odnosno zbog zaokruživanja).

# Rezultati istraživanja

## Navike korištenja portala e-Građani

**85% odrasle punoljetne populacije korisnika interneta u posljednjih je godinu dana** tražilo informacije, podnosilo zahtjeve ili pribavljalo dokumente putem interneta na portalu e-Građani ili nekom drugom portalu javne uprave.

Više od prosjeka online usluge koristili su mladi od 18 do 29 godina (93%) i oni u dobi od 40 do 49 godina (90%), osobe visoke digitalne zrelosti (94%), višeg obrazovanja (92%), zaposleni (88%) i oni iz Zagreba i okolice (94%).

Iako je udio korisnika portala na razini udjela iz 2019.\*, **uočava se trend korištenja većeg broja usluga i češćeg posjećivanja portala**.



*\*Analiza mišljenja, zadovoljstva i potreba vezano za e-Usluge u RH; istraživanje provedeno u listopadu 2019. na nacionalno reprezentativnom uzorku online populacije (n=571); udio korisnika portala: 83,4%*



Portal češće posjećuju osobe više digitalne zrelosti (27% jednom tjedno ili češće), oni u dobi od 30 do 39 godina (34%), koji koriste portal duže od 5 godina (29%), koji koriste veći broj online usluga 6+ (32%) i oni koji imaju djecu u kućanstvu (28%). Portal također češće posjećuju i oni koji ga koriste za poslovne svrhe (36%), kao i oni koji putem portala obavljaju plaćanja (39%) i rezervacije termina za preuzimanje isprava ili preglede u bolnici (39%).

**Većina ispitanika (70%) koristi portal duže od 3 godine.**



**Gotovo svaki četvrti ispitanik koristi portal za maloljetno dijete (23%), a svaki peti za starije članove obitelji (20%) ili poslovne svrhe (19%).**

Za maloljetno dijete portal češće koriste oni od 30 do 39 godina (35%), odnosno 40 do 49 godina (38%). Za starije članove obitelji više od prosjeka portal koriste žene (23%), a za poslovne svrhe osobe visoke digitalne zrelosti (24%), u dobi od 30 do 39 godina (27%).





*„Pomogla sam mami koja je starija osoba da počne koristiti e-Građane, da isto dobiva račune online. Također sam pomogla kod popisa stanovništva mojim ujacima koji nisu vični tehnologiji.“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

**Više od polovice ispitanika (55%) na portal se prijavljuje putem tokena banke,** a svaki četvrti putem m-Tokena za e-Građane (27%).

Putem m-Tokena za e-Građane više se od prosjeka prijavljuju mladi od 18 do 29 godina (33%) i oni u dobi od 40 do 49 godina (35%). Mladi od 18 do 29 godina također se više od prosjeka prijavljuju putem korisničkog imena i lozinke AAI@EduHr (26%).





Poteškoća prilikom prijave putem tokena banke:

*„Kod same prijave sam do nedavno imala velikih problema. Ja koristim vjerodajnicu od Internet bankarstva, vi niste mogli do moje banke doći na osnovi zvuka, nego sličice. OK, ja imam ostatak vida s kojim se koristim, pa sam znala koja je sličica. Ali nekima bi to bilo nemoguće“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

## Prve asocijacije i percipirane prednosti portala e-Građani

Prve asocijacije na portal su **uglavnom vrlo pozitivne**. Ispitanici su spontano navodili razne prednosti portala, referirajući se većinom na razdoblje kad su se sve stvari morale rješavati fizičkim načinom. Portal im omogućuje brz pristup informacijama, dostupnost dokumenata 24/7, uštedu vremena (nema stajanja i čekanja u redovima), ali isto tako navode i niz nedostataka: staromodan dizajn, neujednačenost izgleda, nejedinstvenost servisa (svaka institucija ima svoje), nije user-friendy, a ističe se i nepreglednost sadržaja, pretrpanost / kaos / šuma podataka / kompliciranost.





*„Veliki iskorak jer nema čekanja u redovima i ono „Fali ti jedan papir“.* *Pozitivna je stvar i napredak. Sustav se sigurno može usavršiti, ali za početka je veliki iskorak za Hrvatsku.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Svaki put se iznenadim koje sve mogućnosti nudi.“ (oFGD, mlađa grupa)*

Prepoznate su sljedeće prednosti portala:

* **Ušteda vremena** - smanjuje se potreba za fizičkim odlaskom u poslovnice javne uprave npr. ne mora se uzimati slobodan dan ili odlaziti ranije s posla, nema čekanja u redovima.
* **Pristupačnost usluge** – pristup uslugama sa bilo koje lokacije (iz vlastitog doma, s radnog mjesta, po putu). Nema radnog vremena, usluga je dostupna 24/7
* **Transparentnost informacija** – sve su usluge dostupne i vidljive na jednom mjestu
* **Bolja komunikacija s državnim tijelima** – putem osobnog pretinca građani primaju informacije o promjenama (npr. o sudskom postupku, stanju police, isteku dokumenta, promjenama u katastru)
* **Novčane uštede** - Preuzimanje dokumenata je besplatno i osim vremena štedimo i papire (npr. dostava potvrda o plaći putem portala).
* **Prilagodba za slabovidne osobe i osobe s disleksijom**



*„Imamo na jednom mjestu sve moguće informacije objedinjene. Dosta je jednostavan pristup svim tim informacijama. I osobnim i onima iz javne uprave. Taj sustav je ubrzao komunikaciju među ljudima. Od onoga kad prodajete stan pa možete automatski doći do vlasničkog lista pa do naručivanja kod doktora. Olakšava nam život u svakom slučaju. I smanjila se birokracija.“ (oFGD, starija grupa)*

“*Manje papira. Bilo što da vam treba, to je dostupno 24 sata dnevno. To je velika stvar, ali to uzimamo zdravo za gotovo. Prije je bilo puno planiranja, radno vrijeme je recimo 8-15, a ovo možete bilo kada pogledati.“ (oFGD, starija grupa)-*

*„Kao osobi s oštećenjem vida, jedan od ogromnih problema je ići na nepoznate lokacije i sam šetati po šalterima i vaditi papire. Velika prednost je što se to može obaviti samostalno iz udobnosti svog doma.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Slabo čuje iza stakla šaltera, mutno i tiho pričaju. Lakše mi je uvijek čitati sve. Onda, prednost je da nema gužve. A prednost je i što je sve na jednom mjestu umjesto da idem u 3 ureda na različitim stranama grada. Pa onda ti nađi u kojoj je kući, pa u kojoj sobi. Tu je sve na jednom mjestu.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Na portalu nekad vidim prije nego što dobijem papir. Mogu refershati i vidjeti da li je nešto odrađeno. Onda potvrda o invaliditetu, iskreno ne znam gdje bi ju ja mogao podići fizički. To je elektronički zapis koji potvrđuje legitimitet tvoje invalidnosti.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama).*

*„Taj sustav ima ogromni potencijal. To je jedan od onih pozitivnih primjera gdje se informatika i tehnološki napredak mogu koristiti u prave svrhe – iako to još uvijek nije na razini na kojoj bi terbalo biti“ (mini FGD, osobe s posebnim potrebama)*

Negativni komentari najčešće su vezani uz nepreglednost i kompliciranost strukture:

*„Olakšani pristup informacijama, ali i dalje je to birokracija ... pojednostavljena birokracija “ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Nepreglednost mi je najgora – nikako ne mogu iskopati uslugu koja mi treba, jedino ako guglam“ (oFGD, starija grupa)*

*„Svaka institucija drugačije izgleda – i nije jedinstveno servis – svatko ima svoje“ (oFGD, starija grupa)“*

*„Treba napraviti nekakvu bolju kategorizaciju – ovako kad se nešto traži, puno toga treba otvarati, provjeravati i izgubi se dosta vremena ... sažeti sve u manje kategorija, pojednostaviti za upotrebu. ... sad je kaos, šuma podataka“ (oFGD, mlađa grupa)*

## Aktivnosti i usluge koje se koriste na portalu

Većina ispitanika portal je koristila za **preuzimanje dokumenata** (78%) i **pretraživanje informacija**, uvid u dokumente, provjeru i praćenje statusa (73%). Nešto više od trećine podnosilo je zahtjeve prema raznim službama (39%).

Općenito više različitih aktivnosti obavljaju poslovni korisnici, osobe više digitalne zrelosti i oni koji koriste velik broj usluga (6+). Prijavu, promjenu ili potvrdu osobnih podataka su više od prosjeka obavljaju mlađe osobe od 18 do 39 godina (po 27% u svakoj dobnoj kategoriji).



Najčešće korištene usluge u posljednjih godinu dana na portalu su: **osobni** **korisnički pretinac** (59%), **e-Zdravlje** (57%) i **e-Porezna** (51%) koje je koristilo više od polovice ispitanika.

Poslovni korisnici više su od prosjeka koristili: e-Poreznu (75%), e-HZMO (56%) e-matičnu knjigu (54%), pretraživanje informacija (48%), e-usluge MUP-a (45%), e-Katastar (42%) i e-Poslovanje (19%).



I prema statističkim podacima, najčešće korištena usluga je osobni korisnički pretinac. Kao i u istraživanju, češće se koriste usluge e-Matične knjige, e-Porezna, e-usluge MUP-a i e-Zdravlje.

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv e-usluge** | **Broj jedinstvenih korisnika** |
| Korisnički pretinac | 1,407,811 |
| Moj profil | 1,387,838 |
| e-Matične knjige | 984,072 |
| EU digitalna COVID potvrda | 934,920 |
| ePorezna | 822,080 |
| Elektronički zapis o radno pravnom statusu (e-radna knjižica) | 756,010 |
| e-Usluge MUP-a | 720,363 |
| Portal zdravlja | 711,440 |
| Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2021 | 599,450 |
| e-Usluge Središnjeg registra osiguranika – REGOS | 558,301 |

*Izvor: statistički izvještaj iz nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS) od 01.06.2014. do 28.02.2023.*

## Životne i poslovne situacije zbog kojih se koristi portal

Najčešća životna situacija zbog koje se koristi portal je **Zdravlje** - 52% koristilo je portal u situacijama vezanim uz različite zdravstvene potrebe kao npr. prijava i zakazivanje termina pregleda u bolnici (47% od svih korisnika u toj situaciji), prevencija i cijepljenje (40%) ishođenje europske zdravstvene iskaznice (39%), i prijava privremene nesposobnosti za rad (19%). Rjeđe su korištene usluge vezane uz bolest djeteta (9%) i njegu člana obitelji (3%).

Prema učestalosti korištenja slijede **Porezi i financije** i **izrada / promjena osobnih dokumenta** koje je koristilo nešto više od trećine ispitanika.

Ovi rezultati u skladu su s procjenama učestalosti korištenja po uslugama (e-Zdravlje i e-Porezna najčešće su korištene usluge).



Životne situacije vezane uz **Obitelj** navodilo jenešto više od četvrtine ispitanika (27%). Najčešće se radilo o situacijama vezanim uz dijete / djecu (svaka druga situacija iz kategorije Obitelj, vezana je uz djecu); slijede situacije vezane uz brak i zajednički život (38%) te brigu i skrb (20%). Rjeđe su korištene usluge vezane uz smrt člana obitelji (10%) ili nasilje u obitelji (4%).

U životnoj situaciji vezanoj uz **Sudstvo i sigurnost** portal je koristilo nešto više od četvrtine ispitanika (26%). Najčešće korištena usluga je praćenje statusa predmeta (85% od svih koji su naveli kategoriju), dostava dokaza i popratnih dokumenata (21%) i sudjelovanje u ovršnom postupku (12%).

U životnoj situaciji vezanoj uz **Rad** portal je koristilo 18% ispitanika. Najčešće su korištene usluge vezane uz status nezaposlenosti (49%), prekid radnog odnosa (32%), umirovljenje (22%) i osposobljavanje u tijelima državne uprave (15%).

Kategoriju **Vozila, plovila, letjelice i prijevoz** navelo je17% ispitanika. Najčešće se radilo o situacijama vezanim uz isprave (53%), registraciju vozila (42%), te kupovinu vozila / plovila (13%). Rjeđe vezano uz odjavu vozila / plovila, dobivanje dozvole za parkiranje i osposobljavanje.

16% ispitanika navelo je kategoriju **Putovanja**, a koja se većinom koristila u situacijama kada je ljudima bila potrebna obnova putnih isprava (80%) i izdavaje putovnice (26%).

Kategoriju **Obrazovanje** navelo je14% ispitanika; tu se radilo o potrebama upisa u višu školu / fakultet (38%), vrtić (34%), srednju školu (23%), odn. osnovnu školu (17%).

13% ispitanika navelo je kategoriju **Vlasništvo i najam** - najčešće se radilo o situaciji vezanoj uz kupnju ili prodaju nekretnina (49%), izgradnju / obnovu kuće (29%) ili iznajmljivanje / unajmljivanje nekretnine (24%).

Po 13% ispitanika navodilo je da su portal koristili i u situacijama vezanim uz **Zaposlenje** (plaće, isplate, prijava kraja radnog odnosa, prijava socijalnih doprinosa, zasnivanje radnog odnosa), **Preseljenje** (promjena prebivališta i boravišta, odjava, prijava nove adrese).

Ostale kategorije rjeđe su se navodile.

Kod pojedinih kategorija gdje smo pitali i za dodatne situacije, primijetili smo **manju jasnoću određenih situacija ili pod-kategorija**; npr. korištenje e-Dnevnika dio je ispitanika smještao u kategoriju Obrazovanja, a dio u Obitelj; izdavanje potvrde o nekažnjavanju dio ispitanika smještao je pod Rad, a dio pod Sudstvo i sigurnost.

Aktivnosti i situacije opisivane su u kvalitativnom dijelu istraživanja na sljedeći način:



*„****Natječaj za posao****, jer na stranicama HZZ-a kaže da je potrebno dostaviti neke dokumente, a to se sve može srediti preko par klikova. Može se isprintati ili se može mailom poslati, još jednostavnije.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Uvjerenje o nekažnjavanju. I to je bilo brzo i bezbolno. Trebalo mi je za* ***zaposlenje****. Bila sam jako zadovoljna jer sam dobila brzo, pisalo je da će stići u nekom roku a meni je stiglo još i brže. I bilo je lijepo za isprintati, a prije sam to davno vadila osobno.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Imao sam nekretnine* ***provjerio sam uknjižbe u katastru****. Jer vi u principu dobivate poštom za 5-6 mjeseci ako uopće a jednom kad se potpiše to je odmah vidljivo u e-Građanin. Nemate povratnu informaciju da bi dobili mail imate novu uknjižbu ili bilo kakvu promjenu na katastru. Ne dobivate povratno automatski, nego si sami pogledate.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Ako želimo* ***kupiti nekretninu ili provjeriti stanje svoje u zemljišnim knjigama****. To je dobro pogotovo u velikim gradovima kao Zagreb jer se puno mora inače čekati da se dobije nekakav uvid. Pa su znale biti razne prevare, da to nije baš tako na papiru kao što smo dobili od nekoga. Ovdje možemo brzo provjeriti kao ne bi bili prevareni oko kupnje nekretnina. To nam može biti neka sigurnost.“ (oFGD mlađa grupa)*

*„Ja sam* ***osnivanje firme*** *tako obavio, preko e-Građana. Jako je jednostavno, u sat vremena se popune svi formulari, plati se uplatnica koja se generira na računalu i to je sve. Potvrde stignu digitalno, i od Suda i od Mirovinskog. U 24 sata se otvori firma.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Ja povremeno* ***izlazim na*** *neke* ***natječaje****, razno razne projekte pa onda treba skupiti gomilu papira potvrdu od porezne, to mi je zgodno da ne moram ići jedan po jedan papir.“ (oFGD starija grupa)*

*„Ja sam* ***laboratorijski nalaz*** *krvi, redovna godišnja kontrola. Stigao mi je uredno u e-pretinac i super mi je to jer sam mogla automatski usporediti sa prošlom godinom, jer nisam sklona spremanju starih nalaza. Nisam trebala ići kod doktorice tražiti nalaz od prošlog puta.“ (oFGD mlađa grupa).*

*„****Prijava djeteta u vrtić****. Kad se želimo* ***vjenčati*** *lakše je tamo to prijaviti stvarno je dosta lako,* ***e-dnevnik, dječji doplatak ili porodiljna naknada****, puno je lakše curama koje sad rode, nego kad imaju malu bebu pa moraju okolo sve ići. Tako da je to super. Imaju još neke pogodnosti za roditelje kao što je* ***e-mudrica****. Vezano za* ***sudove*** *što sam već rekla i* ***za prijavu turista*** *ljeti, taman sam se počela informirati o tome pa čini mi se dosta jednostavno.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Meni je* ***prijava za vrtić*** *najbolja stvar, ja imam 2 djece i sad kad gledam meni je to baš pomoglo, pogotovo kod drugog djeteta, to su mi najvažnije stvari.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„****Obnova dokumenata.*** *Sve vezano uz stvari koje zakonski moramo imati, koje ne smiju isteći. I sve vezano uz bilo kakve sudske stvari, bilo da li ste u nekom sporu ili je vezano uz imovinske stvari, ali i zdravstvo.“ (oFGD starija grupa)*

**Navodile su se i neke situacije koje bi se željele obaviti putem portala, a većinom se odnose na bolju umreženost različitih institucija što se smatra normalnim i očekivanim korakom u unapređivanju javnih usluga.**



*„Da se sve bolnice povežu pa da se možemo tako* ***naručivati*** *u slobodan termin* ***u sve bolnice*** *preko e-Zdravstvenog. Znam da se može tako dogovarati sa liječnikom opće medicine, ali većina bolnica nisu umrežene.„ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Bilo bi mi zgodno kad bi mogao* ***doznake za bolovanje*** *uzeti, a ne kao sada da mi to samo doktorica može poslati. OK, razumijem da su neki dokumenti osjetljivi za slati, ali da mi onda dođu recimo neki linkovi za preuzimanje u moj pretinac, da se to još malo spoji.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Ja sam prije godinu dana prestao raditi, pa sam bio na Zavodu za zapošljavanje. Pozitivno iskustvo je bilo što sam sve mailom rješavao, ali to nije bilo integrirano u ovaj sustav. Morao sam svojoj savjetnici slati hrpu papira. Zašto recimo moja diploma koja vrijedi uvijek nije tamo integrirana. Recimo ja im pošaljem da ne radim pa da mi oni onda šalju recimo oglase za posao.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Ja bih htio da se mogu* ***javiti na natječaj za posao*** *preko e-Građani, preko HZZ portala. Ali ne znam da će se to dogoditi. Jer oni imaju sve naše dokumente u sustavu, smanjuju još jedan koridor komunikacija.* *I onda bi sva komunikacija između poslodavca i mene išla preko tog portala. Onda HZZ može biti medijator u tome, recimo koje benefite imaju poslodavci ako zaposle osobu sa invaliditetom, to bi mu onda sustav odmah rekao.„ (mini FGD osoba s posebnim potrebama)*

*„Ja ne znam da li je moguće imati preko e-Građani* ***direktni kontakt sa socijalnom radnicom****? To bi bilo jako korisno. Ja ne znam danas ni koja je meni socijalna radnica. Jedna je otišla u penziju, druga ne znam kako se zove. OK, ja mislim da mogu vidjeti kako se zove ali joj ne mogu recimo poslati poruku. Ima nas puno koji koristimo socijalna prava, a ja uvijek preferiram pismenu komunikaciju.(mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

## Iskustvo korištenja portala i očekivanja

Iskustva s korištenjem portala su uglavnom pozitivna, ali ima prostora za napredak.

**Vrlo pozitivno iskustvo** obavljanja svih stvari na portalu bez ikakvih problema **ima nešto više od trećine ispitanika (35%).** Češće se radi o osobama visoke digitalnosti (40%), ženama (44%) i mladima do 29 godina (46%).

**Uglavnom pozitivno iskustvo navodi 58% ispitanika.** Po njihovom mišljenju neke stvari bi mogle biti i bolje rješene na portalu. Radi se češće o osobama niže digitalne zrelosti (69%), muškarcima (65%) i starijima od 50 godina (63%).

**Nezadovoljavajuće iskustvo imalo je 7% ispitanika**. Nezadovoljstvo je naglašenije kod **novih korisnika** - onih koji koriste portal manje od godinu dana (19%) **i onih koji rjeđe koriste portal -** 2 do 3 puta godišnje ili rjeđe (17%).



Prema ciljevima iz Nacionalnog plana razvoja javne uprave udio stanovništva zadovoljnih posljednjim iskustvom korištenja javnih usluga (SDG) 2017. iznosio je 56%, dok je ciljana vrijednost do 2027. 82% zadovoljnih korisnika.

Za postizanje tih ciljeva nužno je unaprijediti korisničko iskustvo kako bi ono bilo što jednostavnije, brže i cjelovitije. Intuitivnost je nešto što većina ispitanika očekuje, a što bi znatno unaprijedilo iskustvo korištenja portala.

**Teškoća snalaženja na portalu** najizrazitiji je problem kod onih čije iskustvo nije ocjenjeno najboljom ocjenom (vrlo pozitivno). Gotovo svaki drugi ispitanik navodi da je uzrok nižih ocjena iskustva **komplicirana struktura** – neintuitivnost rasporeda dokumenata na portalu. Ovaj problem češće navode osobe više digitalne zrelosti koji ujedno češće ističu i problem **nedovoljno jasnih usluga**. Nesnalaženje na portalu, kao i nerazumijevanje usluga sasvim sigurno nisu posljedica nedovoljne digitalne pismenosti ljudi.



**Nemogućnost obavljanja aktivnosti na digitalni način** također češće navode osobe visoke digitalne zrelosti (40%). Ovaj problem izraženiji je među mladima do 29 godina (43%) i obrazovanijima (40%). To su kategorije ljudi koje su najviše zainteresirane da sve aktivnosti rješavaju digitalno. Ta se tendencija uočava i kod kategorija ljudi koji koriste vjerodajnice viših razina sigurnosti.

**Nepovjerenje prema digitalnim dokumentima** nešto je češće među ljudima niže digitalne zrelosti.

U različitim životnim situacijama, većina građana (58%) želi da **korištenje portala e-Građana bude jednostavno i da se različiti dokumenti pronalaze lako**, bez ikakvih problema. To je važnije osobama visoke digitalne zrelosti (64%), ženama (65% vs 50%) i mlađim osobama.

Nešto više od trećine ispitanika (36%) preferira **mogućnost cjelovitog rješavanja problema** zbog čega je pristupio/la portalu u nekoj od životnih situacija. To je nešto važnije muškarcima (42%) i starijima od 50 godina (43%).

**Vođenje kroz uslugu** znatno se rjeđe preferira u odnosu na jednostavnost i cjelovitost rješavanja problema.



**Jednostavnost i lakoća samostalnog pronalaženja dokumenata** nešto se više naglašava kod **Izrade / promjene osobnih dokumenata, Obitelj, Rad.**

**Cjelovitost rješavanja putem portala** češće se navodi kao prioritet u životnim situacijama vezanim uz **Vlasništvo i najam, Preseljenje** **i Zaposlenici.**

**Dobro vođenje kroz uslugu** manji udio ljudi navodi kao prioritetno rješenje, no nešto je izraženije u situacijama vezanim uz **Rad, Zaposlenike i Poreze i financije**.



##

## Iskustvo pretraživanja informacija i stranica „e-Informacije“

Različiti su pristupi pretraživanju informacija koje su na portalu:

* **Pretraživanje putem Google tražilice** - često se spominje kao najjednostavniji način, s obzirom na to da nalaz pretrage direktno dovodi do željene usluge na portalu.
* **Pretraživanje po područjima** - klikanje na usluge metodom pokušaja i pogreške, zahtjeva vrijeme i poznavanje područja. Nedostatak je velik broj kategorija i potkategorija, nelogičnost svrstavanja usluga po područjima.
* **Pretraživanje putem tražilice na portalu** - često se navodi da rezultati koje nudi tražilica nisu relevantni, odnosno na prvom mjestu se ne navode e-Usluge.



**Pretraživanje putem Google tražilice iskustva:**

*„Mislim da imam dovoljno znanja za koristiti se internetom ovdje bi se samo izgubila, izašla i onda bi googlala i link bi me odveo direktno na uslugu. Ne znam u čemu je problem. Ovdje gdje piše rad sam htjela otvoriti radnu knjižicu, a uopće nije tu nego je pod mirovinsko, e-radna knjižnica to je sad tamo, nije niti na HZZ-u pod burza rada niti pod rad nego pod mirovinsko, izmiješano je. I onda googlam pa me dovede.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Kada ideš preko pretraživača na portalu, tamo ti izbaci više linkova na koju se ta ključna riječ pojavljuje. To su valjda stvari koje ljudi najviše traže na portalu. Ali meni recimo to baš ne treba, pa je onda Google brži i efikasniji, šalje nad direktno tamo što trebamo.„(oFGD, mlađa grupa)*

*„Kad sam nešto trebao za obrt, ja sam mislio da će biti nešto kao e-Obrt i onda sam ja lakše došao do toga preko Googlea. Puno je to lakše, jer rezultati nisu uopće sortirani prema relevantnosti, upišete nešto, a on će vam dati Kako registrirati udrugu, a vama treba portal za udruge. Da su bar kategorije kao recimo e-Usluge koje imaju veze sa tim, pa Dokumenti. Čak i da stariji ljudi savladaju da dođu na portal i onda ti treba recimo potvrda o invaliditetu. Ja to upišem i neće ti ništa korisno izbaciti.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama).*

*„Jednostavnije mi je Googlat u 3 sekunde, pa da mi odmah Google izbaci tu e uslugu. Nego da čekam odgovor korisničke podrške, a meni treba taj čas rješenje. Kao da je translacija same birokracije online, nepotrebno je zakomplicirano sa previše nepotrebnih informacija. Nedostaje nekako fokusa.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama).*

**Pretraživanje po područjima iskustva:**



*„ Ako ne uspijem preko tražilice onda idem otvarati stavku po stavku pa tražim što bi moglo biti od svih tih ponuđenih stvari. Prvo na tražilici mislim da je to najbrži i najjednostavniji način, po tim ključnim pojmovima možemo najbrže naći. Uzme dosta vremena, ima puno kategorija, pod kategorija, pa svaku stavku pregledavati. Jako puno sličnih stvari ima pa nismo sigurni da li je ovo ono..moramo se prije educirati sami što nama zapravo treba ima puno srodnih i sličnih dokumenata.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Ja idem po stavkama tako mi je lakše, rijetko pomoću tražilice. Više-manje ulazim u jedno te isto tako da nemam problema.“(oFGD, mlađa grupa)*

*„Onda recimo filtriranje usluga. To je alat koji mi apsolutno ništa ne pomaže. Kad bi nešto upisala rijetko kad bi dobila uslugu na brzinu. Morala bi ići pješke to tražiti. Meni recimo čitač ekrana ne čita neke usluge, recimo tamo gdje piše koja je potrebna razina sigurnosti, zato sam i odustala od čitača za portal e-Građani, nego bi ili povećavala ekran ili namještala kursor, pa sam nekako uspjela vidjeti što piše.„ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama).*

**Negativna iskustva s tražilicom:**



 *„Ja sam jednom koristila tražilicu i nije mi izbacilo ono što sam tražila i onda sam išla otvarati tamo gdje sam mislila da će to biti i našla sam sama. Ta tražilica nije baš onakva kakva bi trebala biti. Mogli bi se više potruditi da se lakše dođe do cilja.“ (oFGD, starija grupa)*

*“Imaju tražilicu, imaju registar, imaju i katalog. Ja ako upišem u tražilicu, najčešće neću dobiti to što želim. Pa ja odem na onaj Katalog i tamo piše sve, pa ja onda gledam po abecedi. Jer njima je portal napravljen da imaš kategorije i onda si ti sad misliš da li je to u baš toj nekoj kategoriji.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama).*

*„Upišem pojam i ne izbaci mi uvijek što želim. Tražilica mi je baš loša. Možda, neki gradovi imaju svoje usluge, ali malo gradova je zastupljeno“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

*„Ono što mene smeta na ovoj stranici je da imamo 2 tražilice. Prva je ova pretražite informacije i usluge, a znam da možemo dobiti isto i na ovome Filtrirajte e-usluge, pa tamo opet dobijemo novu tražilicu. Tako da ne znam što se u koju tražilicu upisuje. Možda da bude to objedinjeno. Ili neke upute koji će nam biti rezultati na ovoj gore tražilici, a što će biti kad kliknemo Filtrirajte e-usluge. Nejasno je čemu služi koja tražilica i zašto imamo dvije.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Tražilica mi je znala biti zeznuta. Ne dobijem odmah ono što sam htjela nego me navodi na neke stranice. Potrošim ipak malo više vremena.“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

**Dodatna preporuka je napraviti prečace za usluge koje se najčešće koriste:**



*„E-Građani bi mogli ponuditi opciju da se preko njega napraviš neke shortcutove za nekih par stvari koje najčešće koristiš. Da ima jedan padajući menu unutar profila i da tamo pišu ti Prečaci.“ (oFGD, starija grupa)*

**Pozitivna iskustva s pretraživanjem informacija / kategorijama:**

*„Meni je ovo skroz dobro i logično. Područja su mi jako dobra i logična i ako koristim nešto što još nisam koristio vrlo je jednostavno za naći. Meni je stvarno dobro.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Ja idem preko tražilice onda se s desne stranice izlistaju sve te usluge koje trebam i onda me preusmjeri. To mi je ok, ne znam jer najbrži i optimalniji način, ali sad sam već navikao.“ (oFGD, mlađa grupa)*

“*Opcija filtriranja usluga mi je super jer npr. ukucam labora (za laboratorijski nalaz) i odmah mi ponudi Portal zdravlja gdje mogu vidjeti nalaze, termine...“ (Forum)*

**E-informacije većina ispitanika nije koristila** niti je jasno što se konkretno na toj stranici nalazi. Oni koji nisu koristili stranicu pretpostavljaju da se tu nalaze dokumenti, kontakti, informacije o e-Uslugama.

Dio ispitanika smatra suvišnim e-informacije s obzirom da je struktura ista ili slična s e-Uslugama te da bi bilo bolje spojiti te dvije stvari.



 *„Nejasno je što je u e-uslugama, a što u e-informacijama. U e-Informacijama kao da su upute kako da dođemo do nečega u e-uslugama. Da li nam uopće trebaju informacije?“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Ovo je samo informativno kako naslov kaže, ne možete ništa odjaviti, prijaviti to je čisto informativno. U principu nepotrebno. Ne znam kome je to potrebno, ideš u e-usluge i vidiš sve i imaš povratnu informaciju. Čisto e-informacije kao informacije mi ništa ne znače. Jedan put godišnje dobro dođe, ali ne više od toga*.“ *(oFGD, starija grupa)*

*„To većina nas nije koristila jer to nije integrirano u onaj dio koji koristimo. Jer ne vidim smisao ako je netko išao po tim područjima razdvojiti i staviti neke bitne informacije, zašto to nije u sklopu sustava e-Građani koji mi koristimo? Na jednom vidljivom mjestu.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Ja sam sad bila nedavno i mislim da su tu neke teme po područjima. Ali što su to e-Informacije? Da li onda postoje i fizičke informacije? Zvuči besmisleno. Bespotrebno rastipkavanje stvari na tisuće malih komadića koji zbunjuju. Onda ta područja, bile su sportske i kulturne aktivnosti. Što je sad to? Ili slobodno vrijeme. Što je to neka reklama? To je OK ako si neki stranac koji je tek došao u RH, ali to nije bit portala. Ja bih stavila Što vam još sve mogu ponuditi, pa onda tamo staviti te sporedne stvari.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Ne znam da li bi se to odnosilo na neke propise ili nove zakone ili pravilnike. To sam zanemarila do sada. Neki dan sam tražila na netu zakon o potrošačima, vama ispadaju 10 verzija zakona i možda na vrhu nije ona najnovija. Možda bi dobro bilo da tu bude poveznica na one zakone koji su trenutno važeći, a ne na stare.“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

*„Niti jedan taj podnaslov ne određuje što se unutra nalazi. Baš je čudna stranica. Ako nemate tu tražilicu ili ako ne napišete na Google-u. Ja ovo vidim i uopće ne znam gdje bi išla tražiti.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Tamo bi bilo nešto što je sad njima trenutno aktualno, kao „Ako dobijete mail od te i te adrese, ne odgovarajte na to“. Takav tip informacija.“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

**Pozitivan dojam:**

*„Meni se ovaj dio čak i sviđa, glavne kategorije su jasne i možemo očekivati jednostavne pod-kategorije glavnih kategorija. Puno je jasnije ako ste upoznati s e-Uslugama; tad znate što će vas dočekati kod e-informacija. (oFGD, mlađa grupa)*

*„To su zapravo nekakve upute kako nešto odraditi i što sve trebate prikupiti od dokumenata. Korisno je. Tu vam recimo piše što sve trebate napraviti da prekinete radni odnos. Ne može biti loše. „ (oFGD, starija grupa)*

## Poteškoće prilikom korištenja portala i preporuke za unaprjeđenje usluge

**Opis situacije:**

Prilikom razgovora s ispitanicima kao česti problem korištenja portala navodi se **teško snalaženje, pretrpanost informacija (puno kategorija i pod-kategorija) i zastarjeli dizajn.** Portal **nije dovoljno intuitivan i izgubi se dosta vremena** za pronalazak željenih informacija, a tražilica unutar portala ne uspije uvijek pomoći (pa se oslanjaju na Google). U prethodnom poglavlju navedeni su konkretni primjeri poteškoća prilikom pretraživanja informacija, a u nastavku su dodatni primjeri općeg dojma stranice.



*„Ta manja transparentnost općenito kad se dođe na stranicu e-građani tu bi trebalo nekakvu bolju kategorizaciju napraviti. Kad se traži nekakva lista, dokument ili nešto, jako puno toga se treba po otvarati, provjeravati, izgubi se dosta vremena. A ljudi, posebno stariji koji se prvi put susretnu s takvim načinom raspolaganja podataka budu se malo teže snašli. Ja bi to bolje dizajnerski posložila.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Pretrpanost svih kategorija, pa pod-kategorija…dosta je teško doći do svih tih podataka. Ima jako puno pod stavaka, kad bi bilo manje, sažetije, možda bi se lakše moglo snalaziti.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Dosta je nepregledno. Ima šuma podataka. Ali s obzirom na prednosti, meni je to zanemarivo. Ja sam si jednom u pola noći isprintala rodni list koji mi je trebao. Ja sam toliko navikla na e-građane da ne mogu bez toga funkcionirati. Možda se i previše oslanjam na to. Vi ako i izgubite neki nalaz, on je tamo gore i možete si ga isprintati. Bitno mi je da je stranica funkcionalna. Iako mi nije toliko lijepa.“ (oFGD, starija grupa)*

*„U biti je stranica užasno konfuzna, ali smo mi zadovoljni s njom jer je to još uvijek bolje od čekanja u redovima. Da je to u nekoj europskoj državi gdje inače nema čekanje u redovima, onda bih popljuvala ovu stranicu. Čovjek koji je to radio je valjda mislio da smo mi na toj stranici kao na Facebooku, svaki dan, pa znamo gdje je što. Nije niti pregledna niti brza. Ali dala bi ocjenu 4 od 5 samo zato što je čekanje u redovima ipak gore.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Jednostavnosti nedostaje. Prvo želim vidjeti Prijava, a ne Želim postati korisnik. Većina ljudi koja dolazi su već korisnici. Ili barem stavi Prijava i Registriraj se“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

*„Meni djeluje malo zastarjela što se tiče sučelja. Trebalo bi to malo modernizirati, ovo je malo old school. Možda da ima padajući izbornik, pa po kategorijama. Prosječan web shop bolje izgleda.“ (oFGD, mlađa grupa)*

**Preporuke:**

* **Bolja kategorizacija usluga** – smanjiti broj kategorija, uvesti kategorizaciju po životnim situacijama (npr. situacija novo zapošljavanje, uz pristup linkovima na stranice gdje se može preuzeti potrebna dokumentacija), razmisliti o terminologiji koju koriste građani za pojedine usluge, koristiti manje stručnih izraza i skraćenica
* **Optimizacija sadržaja za tražilice** – zbog jednostavnosti pronalaska relevantnih informacija na ključne riječi bi se trebale nuditi početne stranice e-usluga među prvim rezultatima
* **Vizualna modernizacija portala.**

**Opis situacije:**

Osim teškog snalaženja još jedan često spominjani nedostatak je **nepostojanje standardizacija usluga**. Potrebno se privikavati na novo sučelje za svaku uslugu, a ponekad je potreban i ponovni login. (npr. portal e-Porezna izgleda sasvim drugačije od neke druge usluge). Iskustvo korištenja također ovisi o usluzi koja se koristi.



*„Mi smo tu računalno pismeni, ali sustav je još uvijek dosta nepristupačan za prvo korištenje i za učenje i to odbija korisnike. I dosta je razlomljen, kad se jednom ulogirate, ja koristim od banke login i odaberem sustav u koji ću ići, recimo da je to e-Porezna. Tamo se otvara stranica gdje ja opet moram ući kao na neku registraciju, ali to nije registracija. To je zbunjujuće. Kad idete iz sustava u sustav, on ponavlja taj neki korak koji zna biti zbunjujući jer čovjek može pomisliti da je od logiran. Taj prijelaz nije gladak.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Primijetio sam da je iskustvo korištenja jako ovisilo koju službu koristite jer nisu se* *svi jednako digitalizirali. Mirovinski je to imao puno lošije od recimo Porezne.“ (oFGD, starija grupa)*

*“Neke od usluga imaju dodatak za prilagodbu web stranice za veća ili manja slova. Na nekim uslugama toga nema. Nije centralizirano, nema uniformnost, nego država je napravila infrastrukturu i rekla svima ostalima ubacite svoj dio unutra.”(mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Taj portal bi trebao biti unificirani kroz jedinstveno sučelje i da je sve intuitivno. Da se ne seli na e-Mirovinsko, pa tamo vamo, nego da je sve unificirani dizajn. Pa da se ne moraš više puta ulogirati u NIAZ ako si već ulogiran u e-Građane. Znači, intuitivnost, uniformiranost i dosljednost dizajna, kao i pristupačnost.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

**Preporuka: ujednačavanje izgleda (sučelja) stranica javnih usluga koje su dostupne putem portala e-Građani**

**Opis situacije:**

**Proces odjave iz portala građanima je prekompliciran i nejasan.** Odjava je trenutno u 3 koraka (odjava, dopuštam, nastavi) što zbunjuje korisnike. Nije jasno u kojem trenutku je korisnik stvarno odjavljen.



*„Proces odjave bi se moglo malo pojednostavio. Malo mi je čudno. Inače se samo odjavite jednim klikom, ovdje ne. Treba ići odjava, pa dopuštam, pa nastavi. Nije ništa strašno, ali čisto bi se i to moglo malo pojednostaviti.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Rekla bi nešto i o nelogičnosti objave. Ja odem na Odjavu i onda mi piše kao Odjavljujete se i imam dojam da i nakon što se odjavim vidim svoj korisnički pretinac. I sad više ne znam da li sam se odjavila ili ne. To mi je totalna zbrka.“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

**Preporuka: jednostavnija odjava u jednom koraku (kliku)**

**Opis situacije:**

Prilagodba stranice za slabovidne osobe (tamna pozadina, veličina slova) i osobe s disleksijom prepoznata je kao prednost, međutim nedostatak je što **istovremeno ne može biti uključeno više opcija prilagodbi** što korisnicima često treba.



*„Oni imaju prilagodbu slabovidnost, pa imaju da se obrnute kontrast, a imaju i za disleksičare. Ali te 2 opcije ne mogu biti istovremeno upaljene. I tako je od početka, kao zbog tehničkih problema.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Kod njih je sada font OK. Ali su crvena slova na bijelome i onda imate drugu opciju za slabovidne osobe gdje je crna pozadina s bijelim slovima, ali ne mogu biti te 2 opcije u isto vrijeme. Bilo bi mi super da mogu obje funkcije koristiti u isto vrijeme. Nisu stavili font koji je OK, ali imaju dobru opciju da se povećaju slova. Poveća se font i ima dobar razmak između slova, ali su poprilično tanka slova. Mogli bi staviti kao neke blokove boja. Recimo, da sad u Wordu čitam neki tekst, više bi mi odgovaralo da ima više poglavlja, da su veći razmaci između slova. I da mi je svako poglavlje druge boje, to mi je lakše čitati. Ili da su neke ključne riječi podvučene, to je isto super bitno.“ (IDI, osoba s posebnim potrebama)*

**Preporuke:**

* **Omogućiti istovremeno uključivanje opcija povećanja slova, tamne pozadine i prilagodbe za potrebe osoba s disleksijom.**
* **Veći razmak između slova i naglašavanje poglavlja različitim bojama omogućila bi lakše snalaženje korisnicima s disleksijom.**

**Opis situacije:**

**Spominjane su i neke tehničke poteškoće,** npr. nepodržavanje od strane MacBooka ili Firefoxa te proceduralne poteškoće kod generiranja / preuzimanja dokumenata.



 *„Ne podržava MacBook, podržani su samo Windowsi. Za bilo što gdje treba čitač kartica da ubacim osobnu, to nije podržano jer se moraju instalirati dodatni programi. Pa kad sam trebao nešto generirati na FINI, zahtijevalo je instalaciju nekoliko dodataka, nekih programa, a nemaju za sve platforme.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Naravno korisnički pretinac ne radi na Firefoxu 86.0.1 (64-bit) na linuxu (Mint. I naravno predlažu upotrebu drugog preglednika. I naravno radi na staroj inačici Firefoxa na linuxu 71.0 (64-bit). Tužno.“ (Forum)*

*„Često mi se zna dogoditi nešto kao Generiraj dokument. Kako nije generiran, zašto? Zašto se ne pokaže recimo Preuzeto. Nije mi bilo intuitivno. Primjerice Rodni list. Negdje treba prvo kliknuti pa onda Generiraj dokument i onda sam tu znala izgubiti vrijeme dok nisam skužila što treba napraviti.“ (oFGD, mlađa grupa)*

*„Portal zdravlje – ne prikazuje nalaze, nema mogućnost promjene povezanih korisnika (djece)“ (Forum)*

**Preporuke:**

* **Testirati sustav na različitim uređajima i operativnim sustavima.**
* **Osigurati brzu korisničku podršku u slučaju tehničkih poteškoća.**

**Opis situacije**

Dodatni komentari odnose se na nelogičnost administracije - **preuzeti dokumenti moraju se dodatno printati i slati u fizičkom obliku**, a **neki preuzeti dokumenti nisu službeno priznati.**



*„Osnovni problem nije toliko e-Građani kao sustav nego je problem što vi izvučete dokument u digitalnom obliku onda sustav još zahtjeva da taj dokument isprintate i šaljete Poštom. I opet se vraćamo nazad. Idealno bi bilo da vi te dokumente možete slati sa nekakvog službenog maila, da prijeđemo u taj digitalni svijet.“ (oFGD, starija grupa)*

*„Evo primjer, katastar. Vi kad sa katastra skinete posjedovni list, vama piše da je to neslužbena kopija. Zašto ona nema neki određeni pečat nego ja ipak moram za to otići u katastar? To je trošenje vremena i energije. Ja bi rekla da je to još uvijek dosta na jednoj informativnoj razini, više nego na izvedbenoj. Tu fali još jako puno stvari.“ (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

*„Problem je upravo u tome sto taj besplatan online vlasnički list naša birokracija ne prizna, nego treba osobno podići u Z.K. platit taksene marke i dobit pecat..“(Forum)*

**Preporuka:**

* **Radi smanjenja administracije, a istovremeno zaštite privatnih podataka, omogućiti slanje dokumenta direktno putem sustava (npr. za potrebe zapošljavanja).**
* **Jasno naglasiti koji su online preuzeti dokumenti službeno priznati.**

**Opis situacije**

**Ne postoje javno dostupna računala za korištenje e-usluga javne uprave.**



*“Još veći nedostatak koji su trebali odmah napraviti – oni su htjeli staviti računala u javnost da ti npr. možeš u HZZ-u pristupiti portalu. To je još uvijek nedostatak jer puno ljudi nemaju računala ili ne znaju navigirati portalom. To je bila kao ideja, ali ništa od toga. Nema niti jedan javni prostor da ti možeš pristupiti portalu.” (mini FGD, osoba s posebnim potrebama)*

**Preporuka: unutar javnih institucija osigurati prostor s dostupnim računalima za korištenje e-usluga**

**Opis situacije**



*„Službena državna aplikacija ne bi smjela imati reklame“ (Forum)*

**Preporuka: onemogućiti bilo kakav oblik oglašavanja na službenim stranicama i u aplikacijama javne uprave**

## Razlozi ne korištenja portala e-Građani

15% ispitanika nije koristilo portal e-Građani u posljednjih godinu dana. Više od prosjeka među nekorisnicima su osobe niže digitalne zrelosti (26%), nezaposleni (26%), stariji od 50 godina (22%) te oni nižeg obrazovnog statusa (18%).



Više od polovice ispitanika (59%) kao razlog nekorištenja portala navodi da **nisu imali potrebu** za dokumentima ili informacijama javnih institucija.

**Komplicirano logiranje ili nedostatak lozinke** češće od prosjeka navode osobe srednje digitalne zrelosti (34%), a **teško snalaženje, odnosno lošu organizaciju portala** oni visokog obrazovanja (28%).

Osobe niže digitalne zrelosti češće od prosjeka navode da vole obavljati stvari osobno – **nemaju povjerenja u digitalne dokumente** (27%) te da općenito **nemaju povjerenja u sigurnost osobnih podataka na internetu** (15%). Sigurnost osobnih podataka češće od prosjeka navode i žene (12%).

# sažetak ključnih nalaza

Udio korisnika portala e-Građani na razini je onog iz 2019. (85%), međutim, **portal se posjećuje češće i koristi se veći broj usluga** nego prije.

Portal se najčešće koristi za **preuzimanje dokumenata** i **pretraživanje informacija, uvid u dokumente, provjeru i praćenje statusa**. Od usluga najčešće se koristi **osobni korisnički pretinac, e-Zdravlje i e-Porezna.**

S obzirom na životne i poslovne situacije zbog kojih se posjećuje portal, najčešće se navode **Zdravlje, Porezi i financije** te **Izrada ili promjena osobnih dokumenata.** Nakon kojih slijede **Obitelj te Sudstvo i sigurnost**.

Iskustva s korištenjem portala su uglavnom pozitivna. Tek 7% navodi nezadovoljavajuće iskustvo i to su češće novi korisnici i oni koji portal koriste rjeđe. Više od polovice ispitanika (58%) navodi da uglavnom uspijevaju obaviti sve što trebaju na portalu, ali **da bi neke stvari mogle biti bolje riješene.**

Na lošije iskustvo najviše utječe **teško snalaženje na portalu**. Da portal nije dovoljno intuitivan i jednostavan navodi gotovo polovica (49%) manje zadovoljnih korisnika.

Za većinu građana, bez obzira na životnu situaciju najvažnije je omogućavanje **jednostavnog i lakog snalaženja na portalu, slijedi cjelovitost rješavanja problema** zbog kojeg se pristupa portalu (nešto važnije u situacijama Vlasništvo i najam, Preseljenje i Zaposlenici), dok je aspekt **dobrog vođenja kroz uslugu prioritet tek malom broju građana** (nešto važnije u situacijama vezanim uz Rad, Zaposlenike, Poreze i financije).

Prema svemu navedenome vidljivo je da je poželjna (ili čak i nužna) **reorganizacija portala**. Kategorizacija po životnim događajima i unaprjeđenje tražilice povećalo bi jednostavnost korištenja i lakoću pronalaska željenih dokumenata, a u konačnici rezultiralo bi u boljem korisničkom iskustvu i većem zadovoljstvu korisnika portala.

Preporučljivo je raditi i na unapređenju drugih elemenata koji utječu na kvalitetu korisničkog iskustva (log in, log out, stabilnost sustava...), ujednačavanju e-usluga javne uprave, modernizaciji vizualnog izgleda što bi dovelo do većeg zadovoljstva korisnika.

Prednost portala je pokrivanje velikog broja usluga i uvođenje novih, međutim, potrebno je **kontinuirano educiranje građanstva** o tome što se sve nudi i što se sve može realizirati digitalnim načinom.

# PRILOZI

## Prilog 1: Podsjetnik za grupne diskusije

**Uvod**

* *Predstavljanje* (istraživačka agencija, moderator); *Teme* (razgovarat ćemo o iskustvima u korištenju e-usluga za građane / e-usluga javne uprave); *Razgovor* (opušten, otvoren, nema 'točnih' i 'netočnih' odgovora, očekujemo različita iskustva i mišljenja); *Anonimnost* (anonimno sudjelovanje, skupna analiza informacija, razlog snimanja je da se ne izgube detalji)
* Kratko predstavljanje sudionika

**Korištenje e-digitalnih usluga javne uprave i stavovi**

* Kad kažem ‘e-građani’ – što vam **prvo padne na pamet**? Koje su asocijacije?
* Koliko često koristite portal e-građani?
* Putem kojeg uređaja posjećujete portal?
* Što sve radite putem portala (npr. preuzimanje potvrde, plaćanje, uvidi..)
* Što su po vama glavne **prednosti postojanja takvog portala / odnosno e-javnih** usluga?
* Kad ste zadnji put osobno bili u nekoj instituciji uprave? Zašto ste išli? Zašto to niste obavili online?
* Što bi Vas moglo potaknuti da više koristite portal e-Građani / e-javne usluge? Što još?
* **Jeste li preporučivali / biste li preporučili** korištenje e-javnih usluga / portala e-Građani?

**Životne / poslovne situacije u kojima se koriste e-usluge**

* Možete li se prisjetiti posljednje situacije u kojoj ste koristili portal e-građani? **Opišite** za što ste koristili portal, čega se sjećate, koliko je bilo jednostavno pronaći željene informacije, je li bilo kakvih **problema** / **nedoumica**; je li vam nešto **nedostajalo**?
* **Koliko ste upoznati** s time **koje su sve usluge / poslovi građana** s javnom upravom dostupni? Možete li nabrojati neke usluge? (e-Dnevnik, e-Porezna, e-Usluge MUP-a, e-Matične knjige, e-burza, e-zdravstvo, HZMO, e-Katastar, e-Regos, e-Poslovanje, eUpisi..)
* Na koji način koristite usluge, pretražujete informacije (preko tražilice, po područjima, po abecedi)? Što vam je lakše razlozi?
* **Koje su neke životne situacije u kojima se mogu koristiti e-usluge javne uprave? U kojim ste sve životnim / poslovnim situacijama vi koristili e-građane / e-javne usluge?**  (npr. rođenje djeteta, stupanje u brak, upis djeteta u školu / vrtić, smrtni slučaj u obitelji, prvo ili ponovno zaposlenje, registracija vozila, kupovanje vozila, prijava poreza…).
* Koliko ste se **jednostavno snašli u pronalasku informacija?** Koliko vam je bila potrebna pomoć?
* Što se može dodatno napraviti da bi usluge bile bolje prilagođene pojedinim životnim situacijama? (npr. organizacija po događajima)
* Bi li organizacija po životnim događajima, npr. preseljenje, rođenje djeteta, kupovina vozila, kupovina stana – i u takvim ‘poglavljima’ bi onda sve što Vam je potrebno – sve važne informacije (što sve treba obaviti) te e-usluge bila korisna? Koje su prednosti, a koji nedostaci takve organizacije?

**Iskustvo s korisničkom podrškom**

* Koliko ste zadovoljni s korištenjem usluga portala e-Građani ili drugih javnih e-usluga za građane?
* Je li bilo nekih problema s **razumijevanjem sadržaja / uputa** na portalu? Ako da - kakvih? Za koje usluge? Jeste li ih uspjeli riješiti I kako?
* Jeste li **kontaktirali podršku** za e-građane / e-javne usluge? Koji su bili problemi / poteškoće koje niste mogli sami riješiti i zbog kojih ste morali kontaktirati **korisničku podršku**? (npr. login, snalaženje na portal, pronalazak informacije, ispravnost rada, razumljivost usluge I dodatna pojašnjenja)
* Kakav oblik podrške ste koristili? (pomoć stranica na portalu, kontakt mailom ili telefonom)?
* Jeste li dobili odgovor na pitanje / riješili problem?
* Koliko ste zadovoljni odgovorom i brzinom reakcije / odgovora na pitanje? (mailom, telefonom)

**Potrebe / preferencije vezano uz korisničku podršku**

* Što vam je sve važno kod korisničke podrške? Kako bi ona trebala izgledati? (npr. brzina odgovora, da se riješi problem, kvaliteta odgovora, briga o osobnom interesu korisnika)
* Možete se prisjetiti nekog primjera korisničke podrške u javnom ili komercijalnom sektoru koji vam se baš svidio? Imate li neko dobro iskustvo. npr. telekomi, banke, osiguranja, prodaja
* Koju vrstu podrške očekujete na ovakvom portalu? (da je sve jasno da podrška niti ne treba, da ih navodi što da naprave, da im riješi ono što su htjeli napraviti)
* Koji oblik korisničke podrške vam se čini najbolji za ovaj portal – telefon, mail, poruke (SMS, Viber, WhatsApp), društvene mreže? Rangirajte? Koja je opcija koju nikada ne biste koristili?
* Kod kontakta mailom / telefonom koja opcija vam se čini najbolja?
	+ Jedna mail adresa / broj za sve
	+ Jedna mail adresa / broj, ali s kategorizacijom upita
	+ Posebna mail adresa / broj za svaku uslugu ili situaciju – nalazi se na stranici eGrađani kod usluge
	+ Posebna mail adresa / broj za svaku uslugu ili situaciju – neovisno o eGrađani
* Koje bi bile prednosti svake opcije?
* U slučaju kada prva osoba s kojom ste kontaktirali ne može riješiti vaš problem koja su vaša očekivanja? (pošalje dalje I obavještava o napretku, preusmjerava na nadležnu osobu unutar istog poziva, daje broj druge osobe)

## Prilog 2: Upitnik za kvantitativno istraživanje

 **Upitnik**

 **Životne situacije / jedinstveni kontakt centar**

**C**

 **QUOTA CHECK**

Nac rep uzorak, N=600

* Regija
* Vel naselja
* Dob 18+
* Spol

**IV. SCREENER**

Baza: svi / kvota

S01 [S]

U kojoj županiji živite?

1. Grad Zagreb
2. Zagrebačka županija
3. Krapinsko-zagorska
4. Sisačko-moslavačka
5. Karlovačka
6. Varaždinska
7. Koprivničko-križevačka
8. Bjelovarsko-bilogorska
9. Primorsko-goranska
10. Ličko-senjska
11. Virovitičko-podravska
12. Požeško-slavonska
13. Brodsko-posavska
14. Zadarska
15. Osječko-baranjska
16. Šibensko-kninska
17. Vukovarsko-srijemska
18. Splitsko-dalmatinska
19. Istarska
20. Dubrovačko-neretvanska
21. Međimurska

Baza: svi / kvota

S02. [S]

Označite veličinu mjesta u kojem živite:

1. Do 2.000 stanovnika
2. 2.000 do 10.000
3. 10.000 do 100.000
4. Više od 100.000 (npr. gradovi Zagreb, Split, Rijeka)

Baza: svi / kvota

S03 [O]

Molimo vas da ovdje upišete koliko imate godina.

\_\_\_\_\_\_\_

Baza: svi / kvota

S04 [S]

Kojeg ste spola?

1. Muškarac

2. Žena

**GLAVNI UPITNIK**

**A. ISKUSTVA S E-JAVNIM USLUGAMA & IDENTIFIKACIJA ŽIVOTNIH SITUACIJA**

Baza: svi

A01 [S]

Jeste li u **posljednjih godinu dana** tražili **informacije**, podnosili **zahtjev** ili pribavljali **dokumente** putem interneta **na portalu e-Građani** ili nekom **drugom portalu javne uprave**?

Kao podsjetnik, radi se o raznim e-dokumentima kao npr. e-Matične knjige, e-Porezna, e-usluge MUP-a, e-Dnevnik, Burza rada, itd)?

1. Da

2. Ne

Baza: ako A01=1

A02 [M]

Na koji od ovih načina se **prijavljujete odnosno logirate na portal** e-Građani ili neki drugi portal javne uprave?

Ovisno o korištenoj vjerodajnici (s kojom ulazite na portal) omogućava vam se pristup različitim vrstama i obimu usluga (uz veću razinu sigurnosti pristupa se i većem broju različitih usluga).

Možete odabrati više odgovora.

**Visoka razina sigurnosti:**

1. Elektronička osobna iskaznica (eOI)
2. Mobile ID osobne iskaznice
3. FinaCertRDC certifikat
4. FinaBizCert poslovni certifikat
5. Certilia poslovni certifikat
6. Certilia osobni certifikat
7. mobile.ID osobna vjerodajnica
8. mobile.ID poslovna vjerodajnica

**Značajna razina sigurnosti**

1. mToken za e-Građane
2. Pametna kartica s certifikatom (HZZO)
3. FinaSoft certifikat
4. Token / mToken banke
5. sms.ID osobna vjerodajnica
6. sms.ID poslovna vjerodajnica

**Niska razina sigurnosti**

1. e-Građani ePass (Fina)
2. Korisničko ime i lozinka - AAI@EduHr
3. ePošta (HT)
4. HT Telekom ID
5. Korisničko ima i lozinka (HZZO, ili Središnji registar osiguranja, ili HZZ)

20. nikad se nisam ulogirao/la

Baza: NEKORISNICI

A03. [M]

Zbog kojih sve razloga ne koristite portal e-Građani ili drugi portal javne uprave?

1. **Nisam imao/la potrebu** za dokumentima ili informacijama javnih institucija
2. Više volim obaviti te stvari **osobno** – nemam dovoljno povjerenja u digitalne dokumente
3. **Ne vjerujem da su** (svi) **elektronički dokumenti** stvarno **važeći / prihvaćeni**
4. Općenito **nemam povjerenje u sigurnost osobnih podataka na internetu**
5. **Ne snalazim se** na portalu / loše je organiziran
6. **Nisam dovoljno upoznat** o tome što sve mogu raditi na portalu
7. **Logiranje mi je komplicirano** ili nemam potrebne lozinke
8. **Nisam znao/la da postoji** takav portal
9. Nešto drugo, navedite [O]

*Scripter: rotacija 1-8*

Baza: KORISNICI

A04. [S]

Zanimaju nas Vaša iskustva u korištenju portala e-Građani ili drugih online portala javne uprave.

**Koliko dugo** koristite usluge portala e-Građani ili nekog drugog portala javne uprave?

1. Manje od godine dana
2. 1 do 2 godine
3. 3 do 5 godina
4. Više od 5 godina

Baza: KORISNICI

A05. [S]

Otprilike **koliko često se logirate** na portal e-Građani ili neki drugi portal javne uprave, pomoću \_\_\_\_\_\_\_ *(SCRIPTER: umetnuti odgovor - vjerodajnicu iz A02. Ako je navedeno više odgovora, navesti sve vjerodajnice)*

1. Dnevno / gotovo svakodnevno
2. Nekoliko puta tjedno
3. Jednom tjedno
4. 2-3 puta mjesečno
5. Jednom mjesečno
6. 4 do 6 puta godišnje
7. 2 do 3 puta godišnje
8. Jednom godišnje
9. Rjeđe

Baza: KORISNICI

A06. [M]

Usluge koje ste koristili na portalu, jeste li ih koristili za sebe, nekog drugog člana obitelji ili u poslovne svrhe? Možete označiti i više odgovora.

1. Za sebe
2. Za maloljetno dijete
3. Za druge, starije članove obitelji
4. Za poslovne svrhe
5. Drugo, navedite [O]

Baza: KORISNICI

A07. [M]

U posljednjih godinu dana koje ste **sve usluge koristili** na portalu e-građani ili na nekom drugom dijelu središnjeg državnog portala?

1. **Pretraživanje informacija** (bilo kojih informacija na portalu)

2. **Osobni korisnički pretinac** (za primanje poruka i dokumenata iz javne uprave)

3. **e-Dnevnik** (za uvid roditelja u školske ocjene, izostanke, bilješke, raspored itd. djeteta)

4**. e-Porezna** (pregledavanje poreznih podataka, podnošenje obrazaca ili zahtjeva ili drugo)

5**. e-Usluge MUP-**a (elektronički dokumenti o prebivalištu, boravištu, vlasništvu vozila)

6. **e-Matične knjige** (elektronički dokumenti kao što su domovnica, rodni list, vjenčani list)

7. **Burza rada** (elektronički unos / objava životopisa, online pregled podataka iz evidencije Zavoda ili drugo)

8. **e-zdravlje** (informacije o izabranom liječniku, realiziranim receptima, naručivanje na pregled, prijave / odjave ili provjera statusa zdravstvenog osiguranja u HZZO-u, zahtjev za izdavanje europske zdravstvene iskaznice ili drugo)

9. **e-HZMO - Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje**: pregled podataka ili traženje zapisa o prijavama na osiguranje, o stažu, plaći, e-radna knjižica, informativni izračun mirovine ili drugo

10. **e-Katastar** (pretraga katastarskih podataka, izdavanje zemljišno-knjižnog izvatka) ili dobivanje e-građevinske dozvole, eObnova

11. **e-REGOS** – Središnji registar osiguranika: informacije vezane uz obvezni mirovinski fond, uvid u stanje i promet po osobnom računu

12. **e-Poslovanje** (e-ovlaštenja, registar revizora, stvarnih vlasnika, START - elektroničko pokretanje poslovanja, eTurizam, eVizitor, e-Obrt – osnivanje novog obrta i dr)

13. **e-Upisi** u odgojno-obrazovne ustanove (vrtići, škole, učenički domovi)

14. **Socijalna skrb** (priznavanje prava za invalidninu, doplatak za pomoć i njegu)

15. **e-Pravosuđe** (uvjerenje iz kaznene evidencije (potvrda o nekažnjavanju)

16**. e-zahtjevi za izdavanje** novih dokumenata: osobne iskaznice, putovnice, vozačke dozvole ...

17. Drugo – navedite što? [O]

18 Ne znam / ne sjećam se [S]

Baza: KORISNICI

A08. [M]

**Koje vrste aktivnosti ste obavljali na portalu** e-Građani ili na nekom drugom portalu javne uprave?

Označite sve što ste radili.

1. **Tražio/la** određene **informacije** (uvid u određene dokumente, provjera i praćenje statusa)
2. **Preuzimao/la** određene **dokumente** („skidanje“ / download)
3. **Podnosio/la zahtjeve** prema raznim službama
4. **Plaćanje usluga** (npr. za izdavanje isprava ili plaćanje kazni)
5. **Rezerviranje termina** za podizanje isprava, za preglede u bolnicama ...
6. **Prijave, promjene ili potvrde osobnih podataka** (npr. prebivališta, boravišta, drugih osobnih podataka)
7. Nešto drugo, navedite [O]

Baza: KORISNICI

A09. [M]

Sada nas zanimaju **životne ili poslovne situacije koje su bile poticaj za korištenje portala** e-Građani ili nekog drugog portala javne uprave. Molimo Vas da **prvo odaberete područje, a potom i**

**konkretne situacije** u proteklih godinu dana u kojima ste bili / u kojima ste se zatekli te zbog kojih ste koristili portal

1. Obitelj
2. Državljanstvo i isprave (izrada ili promjena osobnih dokumenata)
3. Odrastanje (navršili ste 16 odn. 18 godina)
4. Zdravlje
5. Obrazovanje
6. Putovanja
7. Vlasništvo i najam
8. Preseljenje (promjena prebivališta i boravišta, odjava, prijava nove adrese)
9. Selidba u inozemstvo (selidba, posao, stručno usavršavanje u inozemstvu)
10. Rad
11. Porezi i financije (podmirenje poreznih obveza, dugovanja, ovrhe)
12. Sudstvo i sigurnost
13. Vozila, plovila, letjelice i prijevoz
14. Aktivno građanstvo (osnivanje udruga, ostvarivanje biračkog prava, prijava javnog okupljanja)
15. Priroda i sport (lov i ribolov)
16. Stranci u Hrvatskoj
17. Pokretanje poslovanja i upravljanje tvrtkom (samozapošljavanje, pokretanje poslovanja, upis u Registar poslovnih subjekata, zatvaranje tvrtke…)
18. Upravljanje poslovanjem
19. Zaposlenici (plaće, isplate, prijava kraja radnog odnosa zaposlenika, prijava socijalnih doprinosa, zasnivanje radnog odnosa)
20. Intelektualno vlasništvo (prijava patenta, registracija i zaštita žigova, industrijskog dizajna)
21. Subvencije i financiranje (izvori financiranja i zajmovi, porezne olakšice…)

Grananje IF (MOGUĆE VIŠE ODGOVORA).

1 Obitelj

Brak i zajednički život (razvod braka, sklapanje braka ili životnog partnerstva)

Briga i skrb (kućna njega i skrb za starije osobe)

Djeca (doplatak za dijete, novorođenče, trudnoća i porod, porodiljni dopust, udomljavanje, usvajanje)

Nasilje u obitelji

Smrt člana obitelji

Drugo, navedite: [O]

4 Zdravlje

Ishođenje europske zdravstvene knjižice

Prevencija i cijepljenje

Privremena nesposobnost za rad

Prijava i zakazivanje/promjena termina pregleda u bolnici

Bolest djece i skrb o bolesnom djetetu

Njega člana obitelji

Drugo, navedite: [O]

5 Obrazovanje

Upis djeteta u vrtić

Upis djeteta u osnovnu školu

Upis djeteta u srednju školu

Upis u visoko obrazovanje / fakultet

Drugo, navedite: [O]

6 Putovanja

Obnova putnih isprava

Omogućavanje putovanja / izdavanje putovnice

Drugo, navedite: [O]

7 Vlasništvo i najam

Izgradnja / obnova kuće

Iznajmljivanje / unajmljivanje nekretnine

Kupnja / prodaja nekretnine

Drugo, navedite: [O]

10 Rad

Nezaposlenost

Prekid radnog odnosa

Osposobljavanje u tijelima državne uprave

Umirovljenje

Drugo, navedite: [O]

12 Sudstvo i sigurnost

Dostava dokaza / popratnih dokumenata na sud / zahtjeva sudu

Praćenje statusa predmeta

Sudjelovanje u ovršnom postupku

Žalba na sudsku odluku

Prijava kaznenih ili prekršajnih djela

Drugo, navedite: [O]

13 Vozila, plovila, letjelice i prijevoz

Isprave

Kupovina vozila / plovila

Odjava vozila / plovila

Osposobljavanje za upravljanjem prijevoznim sredstvom

Dobivanje dozvole za parkiranje

Registriranje vozila

Drugo, navedite: [O]

Baza: KORISNICI

A09a. [S] Što vam je, u pravilu, najvažnije prilikom korištenja portala e-Građani u različitim životnim situacijama?

1. Da je **korištenje jednostavno** / da se mogu lako snaći u pronalasku onog što mi treba
2. **Da mogu u potpunosti riješiti** / realizirati to radi čega sam pristupio/la portalu
3. Da je **dobro vođenje kroz uslugu** / da su dobro objašnjeni svi koraci potrebni za rješavanje mog problema / postupka, naročito ako cijela usluga nije dostupna kroz portal e-Građani

Baza: KORISNICI

A10. [M]

**Jeste li koristili podršku / pomoć u zadnjih godinu dana prilikom korištenja portala e-građani** ili nekog drugog portala javne uprave?

Tu mislimo na pomoć koju dobivate putem **telefona ili e-maila**, pregledavanjem opcije „**Česta pitanja**“ ili **YouTube kanal e-Građani** gdje možete naći kratke informativne filmove o samom portalu.

MOGUĆE VIŠE ODGOVORA.

1. Da, koristio/la sam telefon (072…)
2. Da, koristio/la sam e-poštu / **e-mail** (pomoc@e-gradjani.gov.hr)
3. Da, pregledavao/la sam opciju **Česta pitanja**
4. Da, pregledavao/la sam kratke filmove na **YouTube kanalu e-Građani**
5. **Ne**, nisam koristio nikakav vid podrške [S]

Baza: KORISNICI

A11. [S]

Niže su navedene neke tvrdnje. Odaberite onu koja najviše odgovara Vašem iskustvu korištenja portala e-Građani.

1. Iskustvo je **vrlo pozitivno** – sve stvari obavljam bez ikakvih problema
2. Iskustvo je **uglavnom pozitivno**; **uspijevam obaviti sve što mi treba, ali** neke stvari bi mogle biti bolje rješenje (na jednostavniji način)
3. Iskustvo **nije zadovoljavajuće** – događa mi se da **ne uspijem obaviti neke stvari** zbog kojih sam došao/la na portal

Baza: A11=2 ili 3

A12. [M]

Što sve utječe na to da Vaše iskustvo nije najbolje što može biti?

1. **Usluga nije dovoljno jasna** – nejasna procedura što se sve mora prikupiti / napraviti da bi se riješio određeni problem
2. **Teško snalaženje na portalu** - komplicirana struktura / dokumenti se nalaze na različitim mjestima – nije dovoljno intuitivno
3. Treba mi previše vremena / **predugo traje** sam proces
4. Na kraju **nisam siguran/na je li sve u redu** / jesam li napravio/la sve što treba / nepovjerenje prema digitalnim dokumentima
5. **Ne uspijevam obaviti sve** što mi treba **na digitalni način,** nego moram ići i osobno
6. Nešto drugo, navedite [M]

Baza: A10=1,2,3 or/and 4 (koristili podršku)

A13. [M]

Niže su prikazane sve usluge za koje ste naveli da ste ih koristili na portalu e-građani u posljednjih godinu dana.

**Za koje od njih ste koristili pomoć odn. podršku?**

Baza: A10=1,2,3, or/and 4 (koristili podršku)

A14. [M]

Jeste li neke od tih usluga za koju ste trebali određenu podršku, koristili tada **po prvi put**?

*Scripter; prikazati iz prethodnog pitanja usluge gdje su trebali pomoć*

+ odgovor na kraju:

99. ne, niti jednu nisam koristio po prvi put

Baza: A10=1,2,3 or/and 4 (koristili podršku)

A15. [M]

**Zbog kojih ste razloga** / teškoća tražili pomoć odn. **kontaktirali podršku**?

1. **Poteškoće s pristupom** / log-in
2. **Komplicirano snalaženje na portalu** / teškoće u nalaženju određenog dokumenta ili opcije
3. **Neispravnost rada** funkcionalnosti / pad sustava
4. **Nerazumljivost** same **usluge** i dodatnih pojašnjenja
5. **Usluga nije predvidjela moj slučaj** / nisam mogao/la koristiti odn. riješiti svoj problem
6. Nešto drugo, navedite [O]

Baza: A04=2,3 ili 4 and A14=99 (koriste duže od godine dana + nisu koristili sve po prvi put)

A16. [S]

Kad inače dolazite na portal e-građani (ili neki drugi portal javne uprave) **uspijevate li u potpunosti obaviti** ono zbog čega ste i došli na portal?

1. Gotovo redovito da
2. Većinom da
3. Većinom ne
4. Gotovo nikad ne uspijevam obaviti to zbog čega sam pristupio/la portalu

Baza: A10=1,2,3 or/and 4 (korisnici podrške)

A17. [M]

Kakvo rješenje od strane podrške na portalu e-Građani biste više željeli?

1 Da podrška navodi sve korake kako se snaći na portalu / da vas oni vode kroz portal

2 Da podrška preuzme rješavanje problema umjesto Vas

3 Da podrška bude nepotrebna – da sve mogu riješiti sam/a (jednostavnost korištenja)

*Scripter: rotacija 1-3*

**C. VAŽNOST ASPEKATA PODRŠKE I KANALI KOMUNIKACIJE**

Baza: svi

C01. [rang]

Sada se ponovno vraćamo na temu javnih usluga i portala e-Građani.

Kada biste imali potrebu za pomoći / podrškom oko neke e-usluge, što bi vam bilo najbitnije? Pokušajte rangirati ova 4 aspekta – rang 1 dodijelite aspektu koji vam je najvažniji, zatim odaberite one koji vam slijede po važnosti pridajući im rang 2,3, i na najmanje važan od ponuđenih – rang 4.

1. **Brzina** odaziva i rješavanja problema / poteškoće
2. **Sigurnost** da će moj problem biti riješen
3. **Kvaliteta** ponuđenog rješenja
4. **Uvažavanje** mene kao osobe uz procjenu da je pruženo rješenje u mom interesu

Baza: svi

C02. [S]

Zamislite da koristite portal e-Građani ili neki drugi portal javne uprave i da Vam je potrebna podrška – jer nešto nije dovoljno jasno ili ste zapeli u procesu i ne znate kako dalje, ili bilo što drugo.

Na koji način bi Vam **najviše odgovaralo da dobijete pomoć ili podršku**?

1. telefonski poziv
2. e-mail
3. komunikacijske aplikacije: Viber, WhatsApp, Messenger
4. sms poruke
5. društvene mreže (FB, Twitter...)
6. chat – dopisivanje s osobom
7. chatbot – dopisivanje s robotom / umjetnom inteligencijom
8. video poziv
9. česta pitanja – frequenty asked questions (FAQ)
10. online video tutorial – kratki filmovi s objašnjavanjem pojedinih usluga ili aktivnosti
11. niti jedan

Baza: C02=1 do 10 (ne odgovaraju oni koji su naveli „niti jedan“ )

C03. [M]

Ako postoji još neki način koji smatrate primjerenim, označite ga ovdje.

*Scripter: prikazati listu bez odgovora u C02*

Baza: svi

C04. [S]

U slučaju da postoji **telefonski broj** za kontaktiranje podrške vezano uz javne e-usluge – na portalu e-Građani, koja bi vam opcija bila najbolja?

1. **Jedan** telefonski **broj** za podršku **za sve usluge**
2. **Jedan** telefonski **broj za sve usluge**, ali s mogućnošću **biranja pojedine usluge** (odaberite 1 za uslugu..., odaberite 2 za uslugu ...)
3. **Zaseban broj za svaku vrstu usluge** (nalazio bi se na portalu pored te usluge ili situacije)

Baza: svi

C05. [S]

U slučaju da postoji **e-mail adresa** za kontaktiranje podrške vezano uz javne e-usluge – na portalu e-Građani, koja bi vam opcija bila najbolja?

1. Jedna e-mail adresa podrške za sve usluge
2. Jedan e-mail, ali uz navođenje / označavanje onog što vas zanima (npr. upisujete ili ako je naveden popis – označite)
3. Zasebna e-mail adresa za svaku vrstu usluge (nalazio bi se na portalu pored te usluge ili situacije)

Baza: svi

C06. [M]

Zamislite situaciju da se vaš upit prema podršci ne može odmah riješiti nego je za njegovo rješavanje potrebno određeno vrijeme. Kako biste željeli da se tome pristupi, s obzirom da vam je preferirani kanal ... *scripter; navesti iz B05*

Najviše bi mi odgovaralo da ...

1. osoba koja je preuzela / dobila moj upit **rješava sve** (kontaktira ostale ako je potrebno, prikuplja informacije), ali da me **obavještava o napretku** / statusu mog upita
2. me osoba koja je preuzela / dobila moj upit, odmah **preusmjeri na druge nadležne službe** i to unutar istog poziva
3. mi osoba koja je preuzela / dobila moj upit, **odmah navede kome se moram obratiti**, pa ću sam/a nastaviti s rješavanjem

*Scripter: rotacija 1-3*

**P. ISKUSTVA S PODRŠKOM U DRUGIM PODRUČJIMA**

Sada nas zanimaju Vaša iskustva s podrškom u drugim područjima / industrijama.

Baza: svi

P01. [S per row]

N koji način kupujete ili ugovarate sljedeće usluge ili proizvode:

1. Telekom usluge (mobilne ili fiksne)
2. Elektroničke uređaje i kućanske aparate
3. Bankovne usluge (kredit, kartica ili slično)
4. Police osiguranja

Odgovori:

1. Uglavnom putem interneta
2. Uglavnom u poslovnici ili na prodajnom mjestu
3. Koristim i Internet i poslovnicu / prodajno mjesto
4. Ne kupujem

Baza: P01 = odgovori 1-3 (pitamo za sve koji posluju, bez obzira na način)

P02. [M]

Jeste li u zadnjih godinu dana kontaktirali podršku (korisničku službu) trgovine ili pružatelja usluga za …

*Scripter: navesti iz P01 sve providere s odgovorima 1-3*

Odgovori

1. Da
2. Ne

Baza: P02=1

P03. [M]

Na koje ste sve načine odn. kojim kanalima ste kontaktirali njihovu podršku (korisničku službu)?

1. telefonski poziv
2. e-mail
3. komunikacijske aplikacije: Viber, WhatsApp, Messenger
4. sms poruke
5. društvene mreže (FB, Twitter...)
6. chat – dopisivanje s osobom
7. chatbot – dopisivanje s robotom / umjetnom inteligencijom
8. video poziv
9. česta pitanja – frequenty asked questions (FAQ)
10. online video tutorial – kratki filmovi s objašnjavanjem pojedinih usluga ili aktivnosti
11. odlazak na fizičko mjesto (poslovnica, trgovina)

**D. DIGITALNA ZRELOST**

Baza: svi

D03 [S per row]

I na kraju imamo nekoliko pitanja o korištenju interneta, računala i mobilnih uređaja. Molim Vas da za sebe osobno odgovorite odnosi li se pojedini opis na Vas ili ne. Samo označite 'da' ili 'ne'.

*Rows*

1. Dok gledam TV, tipkam po mobitelu ili tabletu
2. Dijelim fotografije, filmove ili komentiram na društvenim mrežama, npr. Facebook
3. Kupujem robu ili usluge preko interneta
4. Na mobitelu plaćam račune kroz aplikaciju mobilnog bankarstva
5. Puno slobodnog vremena provodim na internetu (bez obzira na uređaj)
6. Aplikacije za komunikaciju (npr WhatsApp, Viber) koristim sve više, a pozive i sms-ove sve manje
7. Nemam problema kupovati preko mobitela, ako procijenim da je web shop dobar i siguran

*Columns*

1. Da
2. Ne

**S. SOCIO-DEMOGRAFIJA**

Baza: svi

S05 [S]

Koja je Vaša završena školska sprema?

1. Završena ili nezavršena osnovna škola

2. Završena strukovna / industrijska srednja škola (3 godine)

3. Završena gimnazija / srednja škola (4 godine)

4. Završena viša škola / sveučilišni prvostupnik (2 / 3 godine)

5. Završen fakultet / visoka škola / magistar struke (4 / 5 godina)

6. Magistar znanosti / doktorat

Baza: svi

S06 [S]

Koji je Vaš trenutni radni status?

1. Učenik / student
2. Samostalno zaposlen / poduzetnik
3. Zaposlen (bilo koji oblik zaposlenja)
4. Nezaposlen
5. Kućanica
6. Umirovljenik

Baza: svi

S07 [M]

Tko sve, osim Vas, živi u Vašem kućanstvu? Možete odabrati više odgovora.

1. Živim sam/a [S]
2. Moj roditelj ili roditelji
3. Moj/a suprug/a / partner/ica
4. Dijete il djeca u dobi do 6 godina
5. Dijete ili djeca u dobi 7 do 14 godina
6. Dijete ili djeca u dobi od 14 do 18 godina
7. Dijete ili djeca starija od 18 godina
8. Drugi članovi

Baza: svi

S07 [S]

Koliko u prosjeku iznose **ukupna mjesečna primanja Vašeg kućanstva** (tu mislimo na sve izvore prihoda – plaće, mirovine, doplatci, iznajmljivanje stana...)?

1. do 600 Eur (4520 kn)
2. 600 do 1.000 Eur (4521 do 7.534 kn)
3. 1.000 do 1.400 Eur (7.535 do 10.549 kn)
4. 1.400 do 1.800 Eur (10.550 do 13.562 kn)
5. 1.800 do 2.200 Eur (13.562 do 16.576 kn)
6. 2.200 do 2.600 Eur (16.577 do 19.590 kn)
7. Više od 2.600 Eur (19.590 kn i više)
8. Ne želim reći

Baza: svi

S08 [S]

Koliko, u prosjeku, iznosi **Vaš osobni mjesečni prihod**?

1. Nemam prihoda
2. Do 300 Eur (2.260 kn)
3. Od 300 do 650 Eur (2.261 do 4.898 kn)
4. Od 650 do 1.000 Eur (4.899 do 7.535 kn)
5. Od 1.000 do 1.200 Eur (7.535 do 9.041 kn)
6. Od 1.200 do 1.500 Eur (9.042 do 11.300 kn)
7. Više od 1.500 Eur (više od 11.300 kn)
8. Ne želim reći

## Prilog 3: Struktura uzorka u kvantitativnom istraživanju

Ukupna veličina uzorka, N=651, 85% korisnika portala e-Građani n=558. Uzorak je definiran kao nacionalno reprezentativan za punoljetnu populaciju korisnika interneta.

