

Ministarstvo uprave

Uprava za e-Hrvatsku



# **Upitnik o zadovoljstvu građana s elektroničkim uslugama i informacijama**

## **IZVJEŠĆE**

Svibanj, 2015.

# SADRŽAJ

<b>1. Uvod</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Pitanja Upitnika</b> .....	<b>2</b>
2.1. <i>Elektroničke usluge i informacije</i> .....	2
2.1.1. Koliko Vam je bitan pristup javnim uslugama putem interneta? .....	2
2.1.2. Kakvu vrstu informacija ste tražili na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci? .....	2
2.1.3. Koja od sljedećih izjava najtočnije opisuje Vaše iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva putem njihovih web stranica ili online usluga u proteklih 12 mjeseci? .....	3
2.1.4. Jeste li u posljednje vrijeme primijetili neke promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta? .....	3
2.1.5. Kako ocjenjujete nedavne promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta? .....	3
2.1.6. Ako u budućnosti budete željeli koristiti usluge nekog javnog tijela, biste li željeli tu uslugu koristiti online? .....	4
2.1.7. Što Vas ograničava u korištenju usluga putem interneta? .....	4
2.1.8. Navedite tri Vama najvažnije javne usluge koje trebaju biti dostupne putem interneta. ....	4
2.1.9. Navedite tri Vama najvažnije informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta	5
2.2. <i>Statistički podaci o ispitaniku</i> .....	5
2.2.1. Spol .....	5
2.2.2. Dob .....	5
2.2.3. Stupanj obrazovanja .....	5
2.2.4. Razina informatičkog znanja .....	6
2.2.5. Zanimanje .....	6
2.2.6. Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika .....	6
2.2.7. Mogućnost pristupa internetu .....	6
2.2.8. Najčešći način pristupanja internetu .....	6
2.2.9. Područje stanovanja .....	7
2.2.10. Mjesto stanovanja - prema veličini .....	7
<b>3. Rezultati provedenog upitnika</b> .....	<b>8</b>
3.1. <i>Struktura ispitanika po spolu i dobi</i> .....	8
3.2. <i>Stupanj obrazovanja ispitanika</i> .....	9
3.3. <i>Razina informatičkog znanja ispitanika</i> .....	11
3.4. <i>Zanimanje ispitanika</i> .....	12
3.5. <i>Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika</i> .....	13
3.6. <i>Mogućnost i način pristupanja internetu</i> .....	14
3.7. <i>Područje i mjesto stanovanja</i> .....	16
3.8. <i>Važnost pristupa javnim uslugama putem interneta</i> .....	18
3.9. <i>Tražene informacije na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci</i> .....	20
3.10. <i>Iskustvo ispitanika u interakciji s javnom upravom</i> .....	22
3.11. <i>Promjene na web stranicama i/ili e-uslugama</i> .....	23

3.12. Korištenje online usluga javnog tijela .....	26
3.13. Ograničenja u korištenju usluga putem interneta .....	27
3.14. Najvažnije usluge i informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta .....	29
3.15. Izvor podataka i Izvješće .....	34
<b>4. Pregled tablica .....</b>	<b>35</b>
<b>5. Pregled grafikona .....</b>	<b>36</b>

## 1. Uvod

Upitnik o zadovoljstvu građana s elektroničkim uslugama i informacijama namijenjen je korisnicima Interneta. Informacija o upitniku objavljena je na internetskim stranicama Ministarstva uprave te putem sustava e-Građani. Rješavanje Upitnika bilo je u potpunosti anonimno i na dobrovoljnoj osnovi.

Svrha ispitivanja je:

- utvrditi koje e-usluge korisnici Interneta očekuju od javne uprave,
- ispitati kakvo mišljenje korisnici Interneta imaju o e-upravi u Hrvatskoj,
- identificirati ponašanje i potrebe vezane za rješavanje administrativnih pitanja elektroničkim putem.

Područje istraživanja uključuje sljedeća područja:

- vrsta i kvaliteta informacija i usluga koje korisnici traže na internetskim stranicama tijela javne uprave,
- identificiranje pitanja koja su korisnici riješili putem Interneta i procjena kvalitete usluge,
- utvrđivanje prepreka u korištenju e-usluge.

Upitnik je bio dostupan u periodu od 17. prosinca 2014. do 01. ožujka 2015. godine. Upitniku je pristupilo preko 5100 osoba. Od ukupnog broja, 3268 osoba je odgovorilo na sva pitanja te su, radi kvalitetnije analize, samo ti odgovori korišteni pri obradi podataka.

Odgovori prikupljeni kroz Upitnik, radi boljeg planiranja informatizacije javne uprave i pružanja elektroničkih usluga građanima i poslovnim subjektima, analizirani su i ugrađeni u *Nacrt Strategije e-Hrvatska 2020* koja je u fazi izrade.

## 2. Pitanja Upitnika

Upitnik je strukturiran u dvije grupe pitanja.

Grupe Upitnika:

- Elektroničke usluge i informacije
- Statistički podaci o ispitaniku

Grupa *Elektroničke usluge i informacije* sastoji se od devet (9) pitanja, dok se grupa *Statistički podaci o ispitaniku* sastoji od deset (10) pitanja.

### 2.1. Elektroničke usluge i informacije

Pitanja u ovoj grupi odnose se na korištenje elektroničkih usluga i informacija. U svrhu izrade točnije analize, odgovori na sva pitanja bili su obavezni.

#### 2.1.1. Koliko Vam je bitan pristup javnim uslugama putem interneta?

Za svaku od niže ponuđenih usluga, potrebno je odabrati jednu od sljedećih tvrdnji: *Nevažna; Prilično nevažna; Ne znam; Prilično važna; Važna.*

- Pristup ponudi poslova javnog sektora i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje
- Pristup informacijama i savjetima o pravima potrošača
- Pristup osobnim podacima o zdravstvenim uslugama i zdravlju
- Naručivanje za zdravstvene usluge
- Elektronička komunikacija sa sustavom obrazovanja
- Pristup podacima o prostoru i okolišu
- Dobivanje e-građevinske dozvole
- Pristup knjižničnim katalozima
- Pristup otvorenim podacima, informacijama, izvještajima i statističkim podacima javnih institucija
- Online glasovanje
- Sudjelovanje u javnim raspravama o definiranju javnih politika
- Pristup informacijama o kulturnoj baštini i kulturnim institucijama
- Pristup informacijama za turiste
- Pristup pravosudnim registrima i uslugama
- Pristup informacijama o pravima iz sustava socijalne skrbi
- Pitanja vezana uz hrvatske branitelje
- Usluge za uključivanje posebno osjetljivih skupina

#### 2.1.2. Kakvu vrstu informacija ste tražili na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci?

Moguće je odabrati više odgovora između niže ponuđenih opcija.

- Informacije vezane uz zapošljavanje
- Pitanja vezana za zdravlje
- Učenje, obrazovanje
- Zdravstveno i mirovinsko osiguranje, socijalna pomoć, doplatak za djecu (ili pomoć za opremu novorođenog djeteta)

- Osobni dokumenti (putovnica, građanska stanja, rodni list itd.)
- Lokalni porezi i doprinosi (npr. prirez)
- Prava potrošača, druge pravne informacije
- Vozila (npr. vozačka dozvola, registracija)
- Nacrti zakona i drugi pravni propisi, odluke lokalne samouprave
- Subvencije, EU fondovi, EU projekti
- Statistički podaci, izvještaji
- Poslovne aktivnosti (npr. osnivanje tvrtke/obrta, porezi, PDV)
- Građevinska pitanja i prostorno uređenje
- Javna nabava
- Informacije o kulturi i turizmu
- Bankarstvo
- Ostalo

### **2.1.3. Koja od sljedećih izjava najtočnije opisuje Vaše iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva putem njihovih web stranica ili online usluga u proteklih 12 mjeseci?**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Shvatio/shvatila sam da je rješavanje tog administrativnog zahtjeva putem interneta nemoguće
- Procedura postavljanja i obrade zahtjeva je komplicirana, upute su bile nerazumljive
- Nisam dobio/dobila odgovor ni reakciju nadležnog tijela
- Rješavanje je trajalo duže nego što sam očekivao/očekivala
- Došlo je do tehničkih problema
- Obrazac koji je trebalo ispuniti je bio pretežak, a uputa nije bilo ili su bile nerazumljive
- Bio/bila sam zadovoljna načinom na koji je nadležno tijelo riješilo moje pitanje
- Ostalo

### **2.1.4. Jeste li u posljednje vrijeme primijetili neke promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta?**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Da
- Ne
- Ne znam

### **2.1.5. Kako ocjenjujete nedavne promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta?**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija. Pritom, ovo pitanje se prikazuje jedino ukoliko je na prethodno pitanje (2.1.4.) odgovoreno „Da“.

- Pozitivno
- Nemaju utjecaja na moj način interakcije s javnom upravom
- Negativno
- Ne znam

### **2.1.6. Ako u budućnosti budete željeli koristiti usluge nekog javnog tijela, biste li željeli tu uslugu koristiti online?**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Sigurno da
- Vjerojatno da
- Ne znam
- Vjerojatno ne
- Sigurno ne

### **2.1.7. Što Vas ograničava u korištenju usluga putem interneta?**

Moguće je odabrati više odgovora između niže ponuđenih opcija.

- Poslije svega, moram ipak osobno otići u nadležni ured (npr. potpisati ili preuzeti dokument)
- Nesigurnost hoće li na kraju moj predmet biti riješen kako treba
- Malen broj dostupnih usluga
- Nedostatak informacija kako postupiti
- Nedostatak usluga za koje sam zainteresiran/a
- Više volim izravni i osobni kontakt sa službenikom
- Teško mi je sam/a ispuniti sve obrasce
- Bojim se koristiti internet za službene stvari
- Pokušao/pokušala sam, ali imam samo loša iskustva
- Mislim da sigurnost nije na potrebnoj razini
- Nije mi dostupno jer sam osoba s invaliditetom
- Za mene nema prepreka
- Ne znam, teško je reći
- Ostalo

### **2.1.8. Navedite tri Vama najvažnije javne usluge koje trebaju biti dostupne putem interneta.**

Moguće je odabrati najviše tri (3) odgovora između niže ponuđenih opcija.

- Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme
- Branitelji
- Financije i porezi
- Kultura
- Obitelj i život
- Odgoj i obrazovanje
- Poslovanje
- Prava potrošača
- Pravna država i sigurnost
- Promet i vozila
- Rad
- Stanovanje i okoliš
- Turizam
- Usluge za poslovne subjekte
- Zdravlje

- Ostalo

### **2.1.9. Navedite tri Vama najvažnije informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta**

Moguće je odabrati najviše tri (3) odgovora između niže ponuđenih opcija.

- Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme
- Branitelji
- Financije i porezi
- Kultura
- Obitelj i život
- Odgoj i obrazovanje
- Poslovanje
- Prava potrošača
- Pravna država i sigurnost
- Promet i vozila
- Rad
- Stanovanje i okoliš
- Turizam
- Usluge za poslovne subjekte
- Zdravlje
- Ostalo

## **2.2. Statistički podaci o ispitaniku**

Pitanja u ovoj grupi odnose se na statističke podatke o ispitaniku. U svrhu izrade točnije analize, odgovori na sva pitanja bili su obavezni.

### **2.2.1. Spol**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Ženski
- Muški

### **2.2.2. Dob**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- manje od 18
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75 i više

### **2.2.3. Stupanj obrazovanja**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Nezavršena osnovna škola



- Osnovna škola
- Nezavršena srednja škola
- Srednja škola
- Dodiplomski/diplomski studij
- Poslijediplomski studij

#### **2.2.4. Razina informatičkog znanja**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Početno
- Prosječno
- Napredno

#### **2.2.5. Zanimanje**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Rukovoditelj i menadžer
- Društveno-humanističko područje
- Prirodno-tehničko područje
- Uredski i šalterski djelatnik
- Uslužno i trgovačko zanimanje
- Poljoprivredni, lovno-uzgojni, šumski radnik i ribar
- Zanimanje u obrtu i pojedinačnoj proizvodnji
- Rukovatelj strojevima, vozilima i sastavljač proizvoda
- Jednostavno zanimanje
- Vojno/policijsko zanimanje
- Učenik ili student
- Umirovljenik
- Nezaposlen

#### **2.2.6. Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- manje od 3.500,00 kuna
- od 3.501,00 do 6.500,00 kuna
- od 6.501,00 do 10.000,00 kuna
- više od 10.001,00 kuna

#### **2.2.7. Mogućnost pristupa internetu**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Imam
- Nemam iz financijskih razloga
- Nemam iz tehničkih razloga
- Ne želim

#### **2.2.8. Najčešći način pristupanja internetu**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija. Pritom, ovo pitanje se prikazuje jedino ukoliko je na prethodno pitanje (2.2.7.) odgovoreno „Imam“.

- Dial-up
- Mobilni telefon
- xDSL
- Kabelski internet

### **2.2.9. Područje stanovanja**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- Bjelovarsko-bilogorska županija
- Brodsko-posavska županija
- Dubrovačko-neretvanska županija
- Istarska županija
- Karlovačka županija
- Koprivničko-križevačka županija
- Krapinsko-zagorska županija
- Ličko-senjska županija
- Međimurska županija
- Osječko-baranjska županija
- Požeško-slavonska županija
- Primorsko-goranska županija
- Sisačko-moslavačka županija
- Splitsko-dalmatinska županija
- Šibensko-kninska županija
- Varaždinska županija
- Virovitičko-podravska županija
- Vukovarsko-srijemska županija
- Zadarska županija
- Zagrebačka županija
- Grad Zagreb

### **2.2.10. Mjesto stanovanja - prema veličini**

Moguće je odabrati samo jedan odgovor između niže ponuđenih opcija.

- manje od 500 stanovnika
- od 501 do 10000 stanovnika
- od 10001 do 35000 stanovnika
- više od 35001 stanovnika

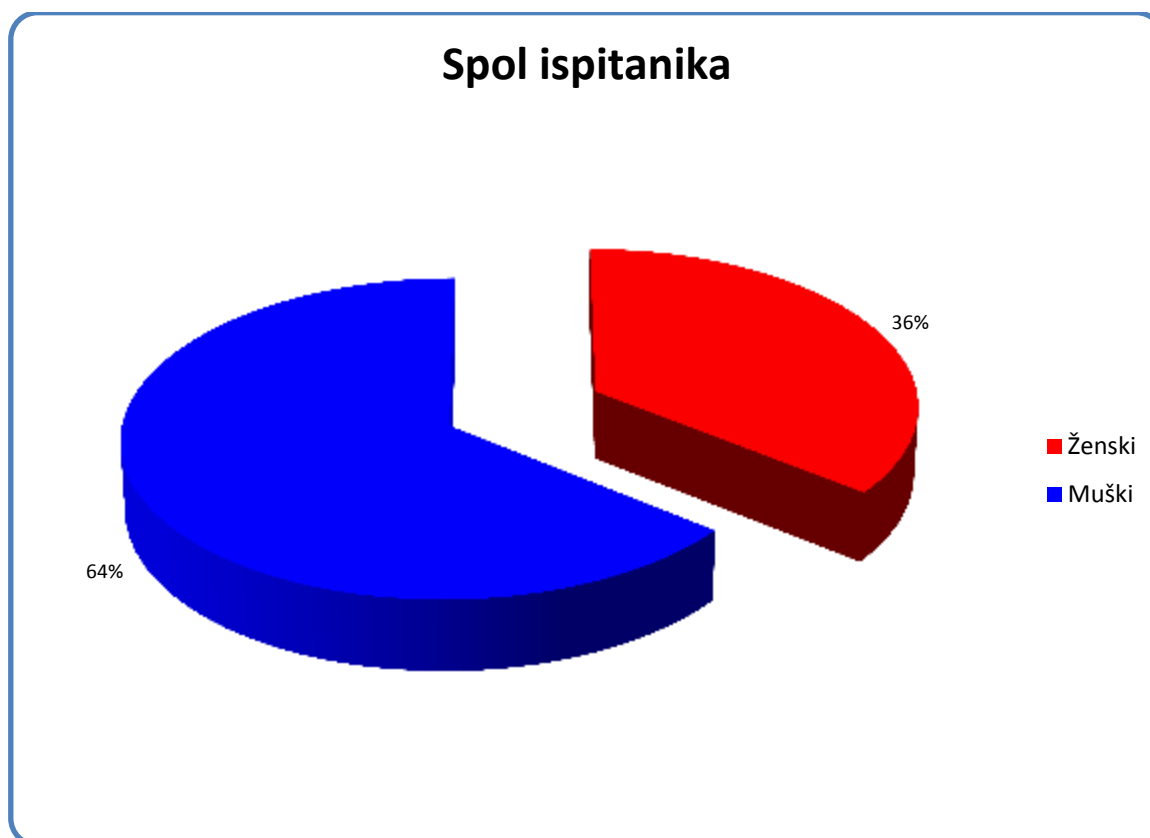
### 3. Rezultati provedenog upitnika

#### 3.1. Struktura ispitanika po spolu i dobi

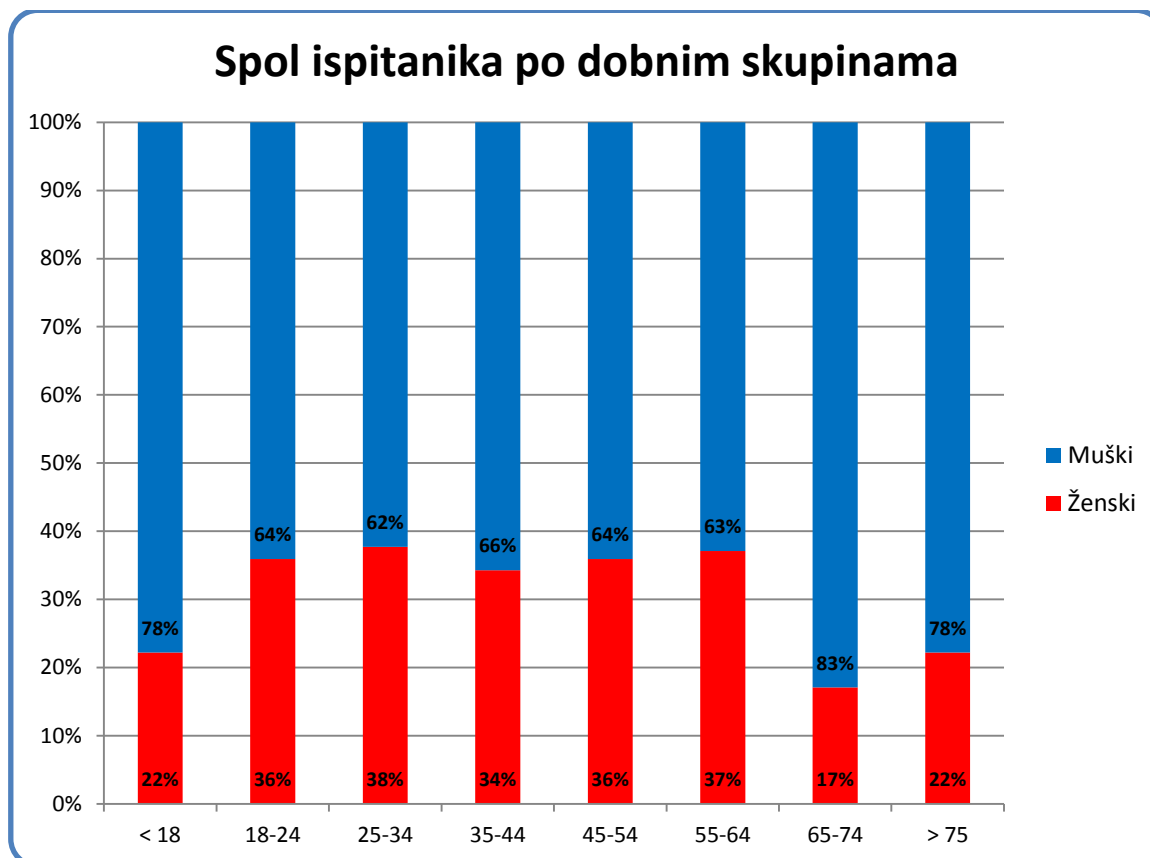
Tablica 1. Tablični prikaz strukture ispitanika po spolu i dobi

Dob	Ženski		Muški		Ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
< 18	2	22,2%	7	77,8%	9	0,3%
18-24	113	35,9%	202	64,1%	315	9,6%
25-34	417	37,7%	688	62,3%	1105	33,8%
35-44	306	34,3%	585	65,7%	891	27,3%
45-54	188	35,9%	335	64,1%	523	16,0%
55-64	126	37,1%	214	62,9%	340	10,4%
65-74	13	17,1%	63	82,9%	76	2,3%
> 75	2	22,2%	7	77,8%	9	0,3%
<b>Ukupno</b>	<b>1167</b>	<b>35,7%</b>	<b>2101</b>	<b>64,3%</b>	<b>3268</b>	<b>100,0%</b>

Grafikon 1. Grafički prikaz strukture ispitanika po spolu



Grafikon 2. Grafički prikaz strukture ispitanika po spolu razvrstano po dobnim skupinama

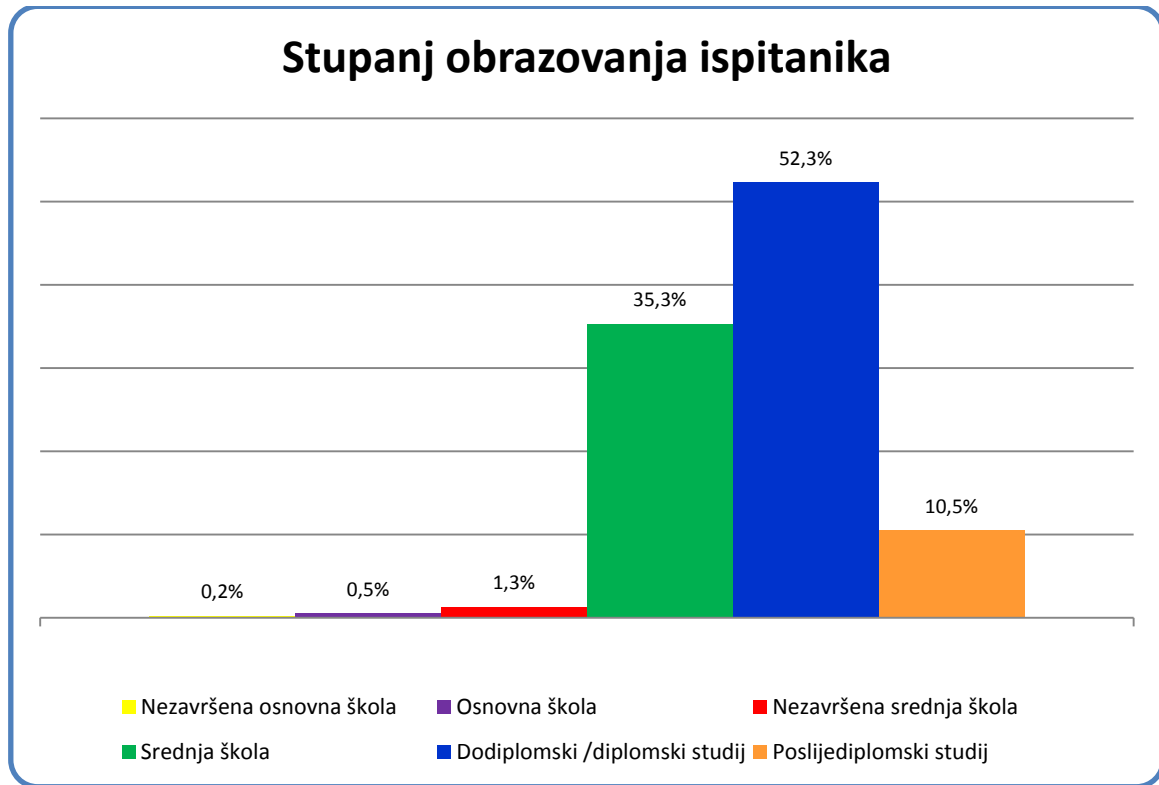


### 3.2. Stupanj obrazovanja ispitanika

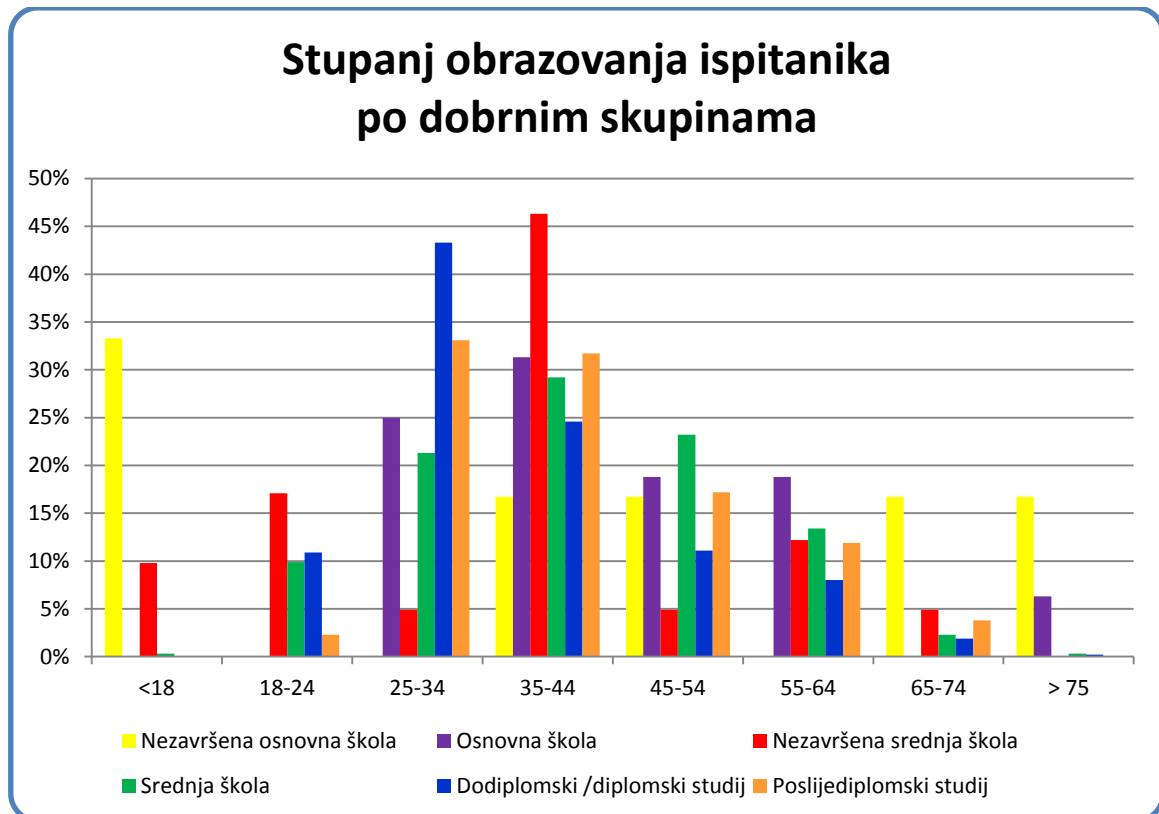
Tablica 2. Tablični prikaz stupnja obrazovanja ispitanika

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
Nezavršena osnovna škola	2	0	0	1	1	0	1	1	6
	33,3%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,2%
Osnovna škola	0	0	4	5	3	3	0	1	16
	0,0%	0,0%	25,0%	31,3%	18,8%	18,8%	0,0%	6,3%	0,5%
Nezavršena srednja škola	4	7	2	19	2	5	2	0	41
	9,8%	17,1%	4,9%	46,3%	4,9%	12,2%	4,9%	0,0%	1,3%
Srednja škola	3	114	246	337	268	154	27	4	1153
	0,3%	9,9%	21,3%	29,2%	23,2%	13,4%	2,3%	0,3%	35,3%
Dodiplomski /diplomski studij	0	186	739	420	190	137	33	3	1708
	0,0%	10,9%	43,3%	24,6%	11,1%	8,0%	1,9%	0,2%	52,3%
Poslijediplomski studij	0	8	114	109	59	41	13	0	344
	0,0%	2,3%	33,1%	31,7%	17,2%	11,9%	3,8%	0,0%	10,5%
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>

Grafikon 3. Grafički prikaz stupnja obrazovanja ispitanika



Grafikon 4. Grafički prikaz stupnja obrazovanja ispitanika razvrstano po dobnim skupinama

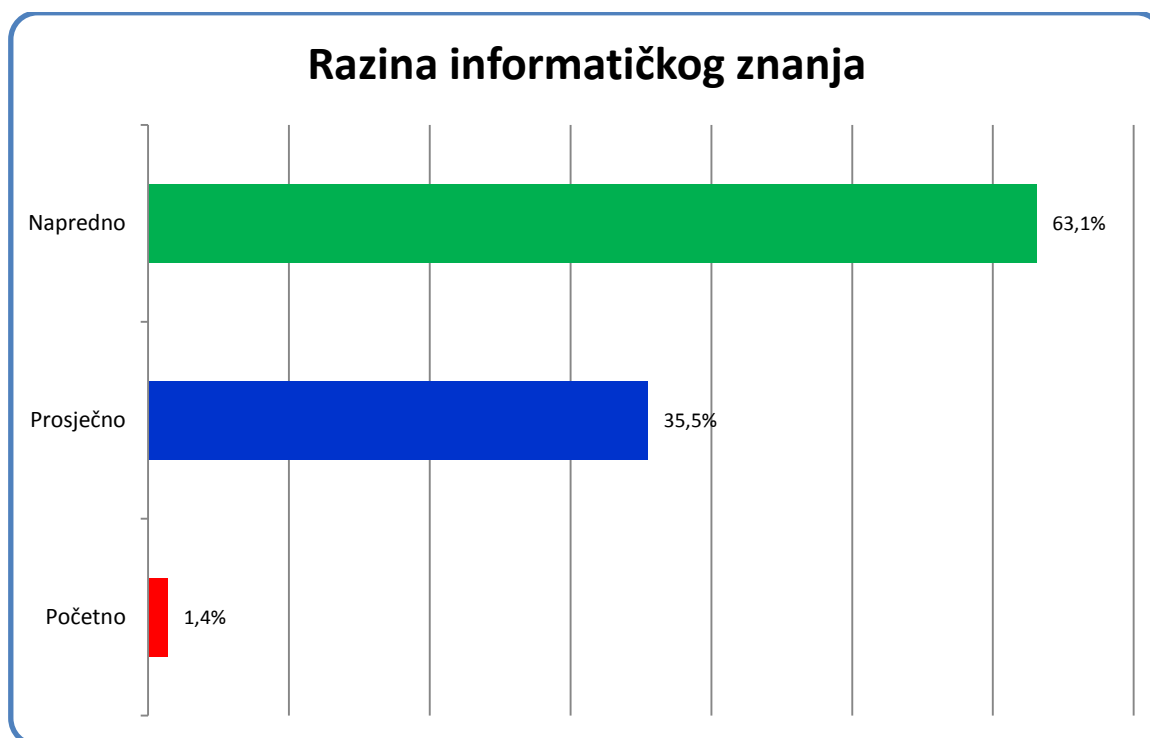


### 3.3. Razina informatičkog znanja ispitanika

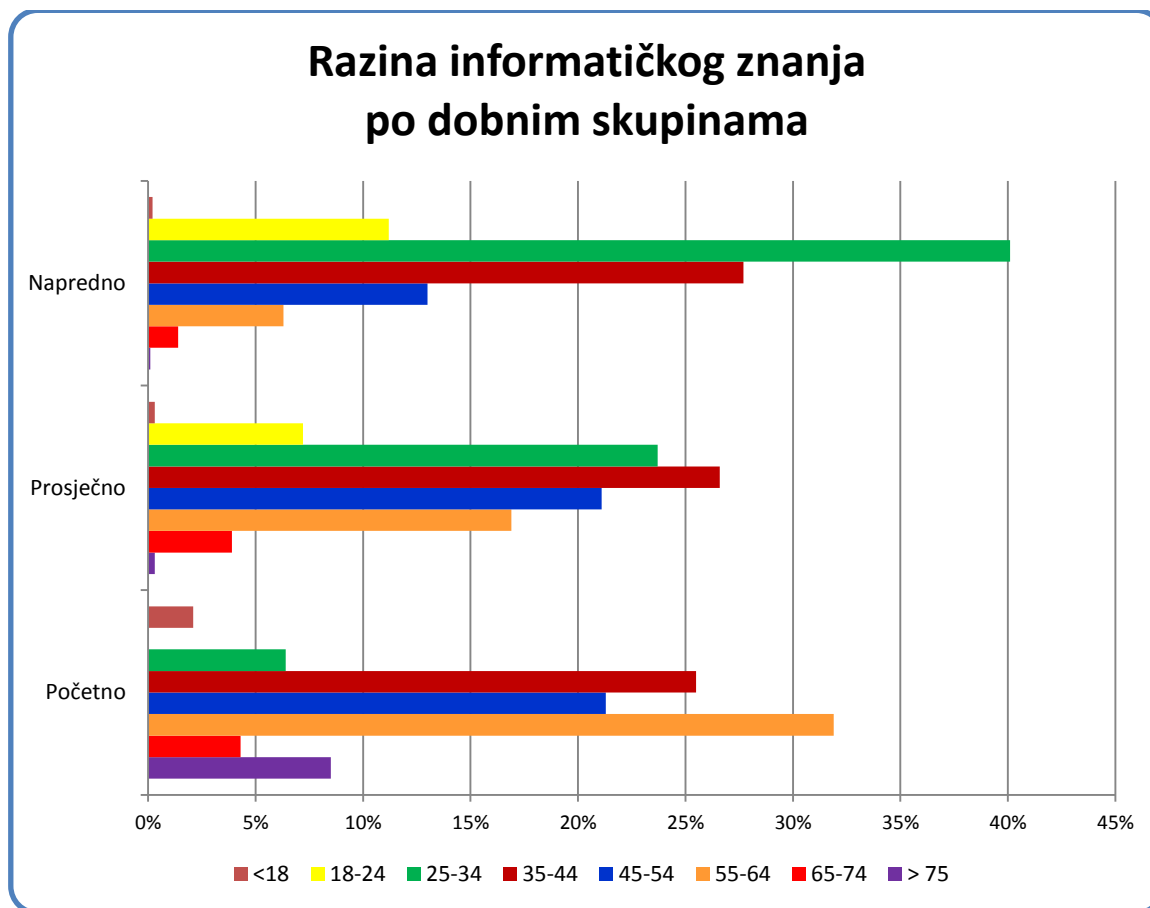
Tablica 3. Tablični prikaz razine informatičkog znanja ispitanika

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>Početno</b>	1	0	3	12	10	15	2	4	<b>47</b>
	2,1%	0,0%	6,4%	25,5%	21,3%	31,9%	4,3%	8,5%	<b>1,4%</b>
<b>Prosječno</b>	3	84	275	308	245	196	45	3	<b>1159</b>
	0,3%	7,2%	23,7%	26,6%	21,1%	16,9%	3,9%	0,3%	<b>35,5%</b>
<b>Napredno</b>	5	231	827	571	268	129	29	2	<b>2062</b>
	0,2%	11,2%	40,1%	27,7%	13,0%	6,3%	1,4%	0,1%	<b>63,1%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>

Grafikon 5. Grafički prikaz razine informatičkog znanja ispitanika



Grafikon 6. Grafički prikaz razine informatičkog znanja ispitanika razvrstano po dobnim skupinama

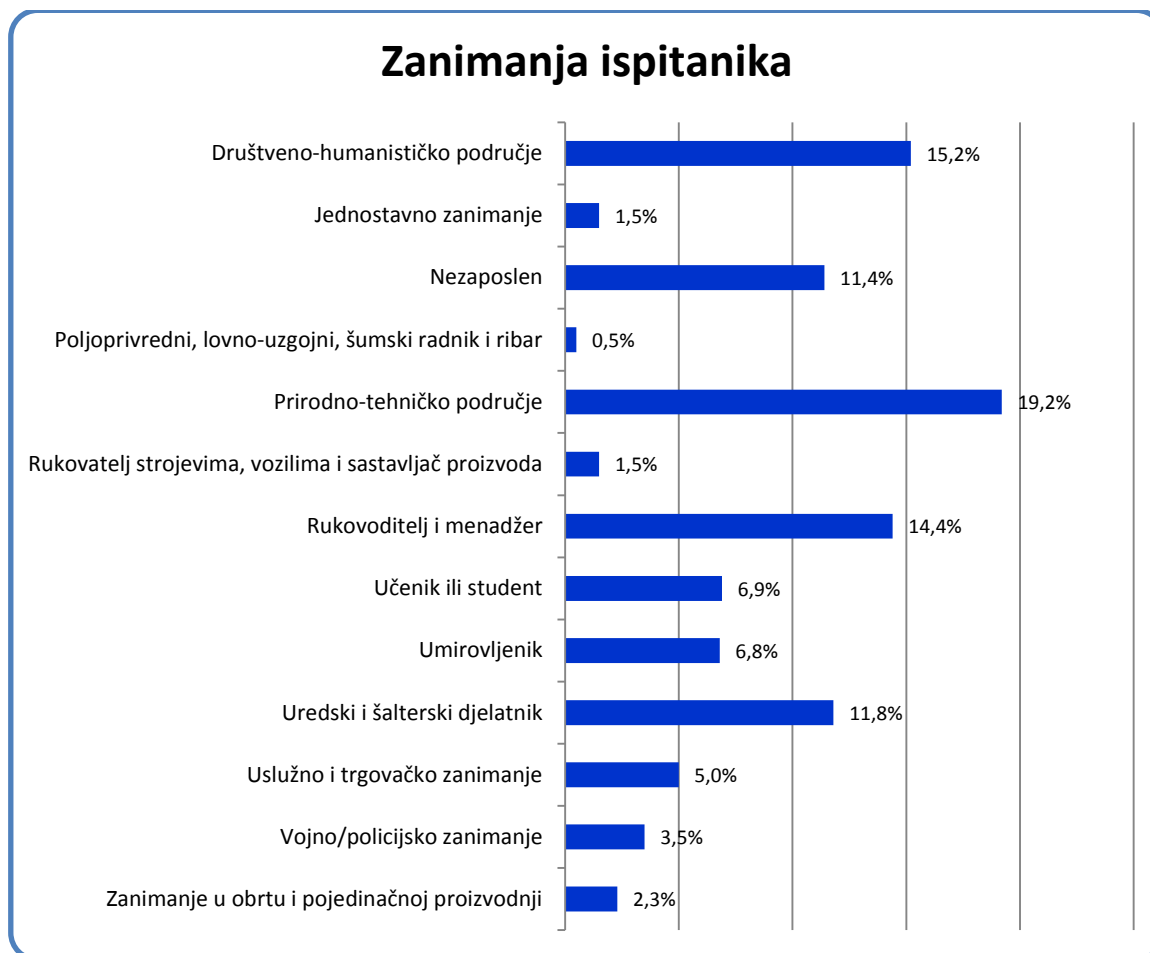


### 3.4. Zanimanje ispitanika

Tablica 4. Tablični prikaz zanimanja ispitanika

Zanimanje	broj	%
Društveno-humanističko područje	496	15,2%
Jednostavno zanimanje	50	1,5%
Nezaposlen	374	11,4%
Poljoprivredni, lovno-uzgojni, šumski radnik i ribar	17	0,5%
Prirodno-tehničko područje	626	19,2%
Rukovatelj strojevima, vozilima i sastavljač proizvoda	50	1,5%
Rukovoditelj i menadžer	471	14,4%
Učenik ili student	226	6,9%
Umirovljenik	223	6,8%
Uredski i šalterski djelatnik	384	11,8%
Uslužno i trgovačko zanimanje	162	5,0%
Vojno/policijsko zanimanje	113	3,5%
Zanimanje u obrtu i pojedinačnoj proizvodnji	76	2,3%
<b>Ukupno</b>	<b>3268</b>	<b>100,0%</b>

Grafikon 7. Grafički prikaz zanimanja ispitanika



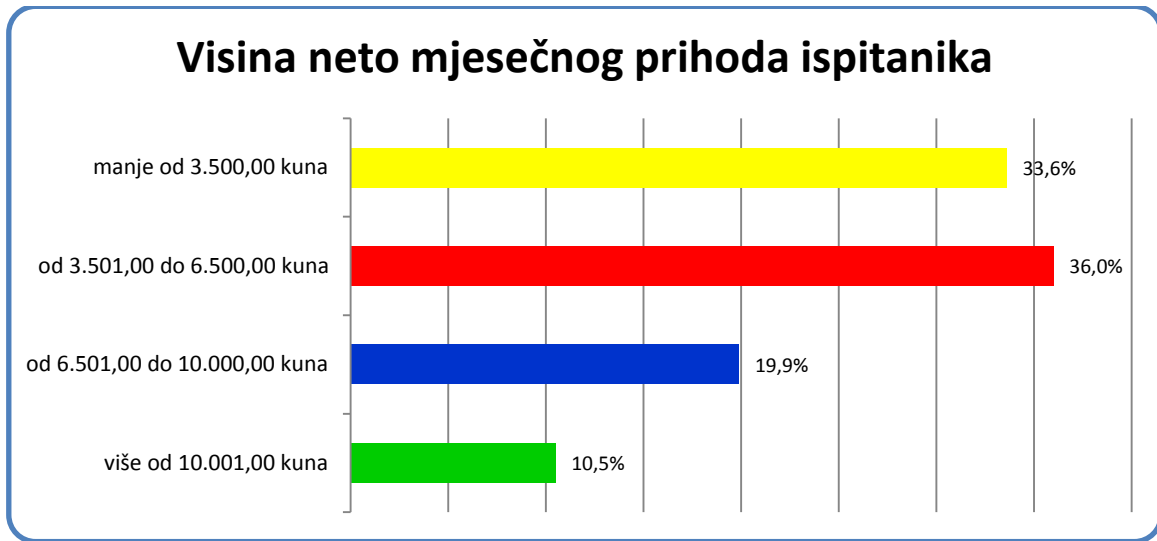
### 3.5. Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika

Tablica 5. Tablični prikaz visine mjesečnog neto prihoda ispitanika

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>manje od 3.500,00 kuna</b>	7	258	399	195	118	95	21	4	<b>1097</b>
	0,6%	23,5%	36,4%	17,8%	10,8%	8,7%	1,9%	0,4%	<b>33,6%</b>
<b>od 3.501,00 do 6.500,00 kuna</b>	1	47	438	317	204	129	37	4	<b>1177</b>
	0,1%	4,0%	37,2%	26,9%	17,3%	11,0%	3,1%	0,3%	<b>36,0%</b>
<b>od 6.501,00 do 10.000,00 kuna</b>	0	6	190	227	136	78	13	0	<b>650</b>
	0,0%	0,9%	29,2%	34,9%	20,9%	12,0%	2,0%	0,0%	<b>19,9%</b>
<b>više od 10.001,00 kuna</b>	1	4	78	152	65	38	5	1	<b>344</b>
	0,3%	1,2%	22,7%	44,2%	18,9%	11,0%	1,5%	0,3%	<b>10,5%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>



Grafikon 8. Grafički prikaz visine mjesečnog neto prihoda ispitanika



### 3.6. Mogućnost i način pristupanja internetu

Tablica 6. Tablični prikaz mogućnosti pristupanja ispitanika internetu

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>Imam</b>	8	310	1087	881	517	335	76	9	<b>3223</b>
	0,2%	9,6%	33,7%	27,3%	16,0%	10,4%	2,4%	0,3%	<b>98,6%</b>
<b>Nemam iz financijskih razloga</b>	0	3	16	7	5	4	0	0	<b>35</b>
	0,0%	8,6%	45,7%	20,0%	14,3%	11,4%	0,0%	0,0%	<b>1,1%</b>
<b>Nemam iz tehničkih razloga</b>	0	2	2	3	1	1	0	0	<b>9</b>
	0,0%	22,2%	22,2%	33,3%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%	<b>0,3%</b>
<b>Ne želim</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>

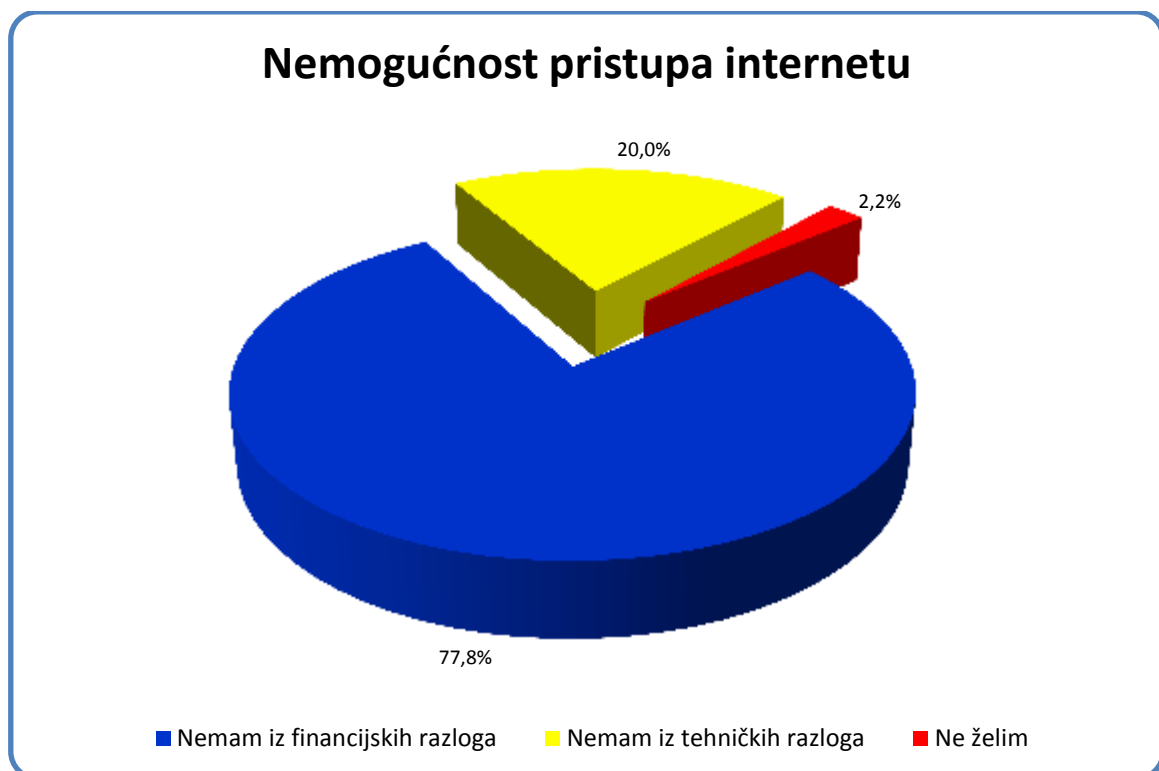
Tablica 7. Tablični prikaz načina pristupanja (ukoliko pristup postoji) ispitanika internetu

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>Dial-up</b>	0	20	20	15	28	17	3	0	<b>103</b>
	0,0%	19,4%	19,4%	14,6%	27,2%	16,5%	2,9%	0,0%	<b>3,2%</b>
<b>Mobilni telefon</b>	5	78	178	155	50	32	5	0	<b>503</b>
	1,0%	15,5%	35,4%	30,8%	9,9%	6,4%	1,0%	0,0%	<b>15,6%</b>
<b>xDSL</b>	1	153	642	473	292	181	42	4	<b>1788</b>
	0,1%	8,6%	35,9%	26,5%	16,3%	10,1%	2,3%	0,2%	<b>55,5%</b>
<b>Kabelski internet</b>	2	59	247	238	147	105	26	5	<b>829</b>
	0,1%	3,3%	13,8%	13,3%	8,2%	5,9%	1,5%	0,3%	<b>25,7%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3223</b>

Grafikon 9. Grafički prikaz mogućnosti pristupanja ispitanika internetu



Grafikon 10. Grafički prikaz razloga nemogućnosti pristupanja ispitanika internetu



### 3.7. Područje i mjesto stanovanja

Tablica 8. Tablični prikaz područja stanovanja ispitanika

Područje stanovanja	broj	%
Bjelovarsko-bilogorska županija	52	1,6%
Brodsko-posavska županija	74	2,3%
Dubrovačko-neretvanska županija	58	1,8%
Istarska županija	140	4,3%
Karlovačka županija	63	1,9%
Koprivničko-križevačka županija	75	2,3%
Krapinsko-zagorska županija	43	1,3%
Ličko-senjska županija	23	0,7%
Međimurska županija	75	2,3%
Osječko-baranjska županija	220	6,7%
Požeško-slavonska županija	35	1,1%
Primorsko-goranska županija	233	7,1%
Sisačko-moslavačka županija	87	2,7%
Splitsko-dalmatinska županija	234	7,2%
Šibensko-kninska županija	40	1,2%
Varaždinska županija	107	3,3%
Virovitičko-podravska županija	40	1,2%
Vukovarsko-srijemska županija	104	3,2%
Zadarska županija	91	2,8%
Zagrebačka županija	259	7,9%
Grad Zagreb	1215	37,2%
<b>Ukupno</b>	<b>3268</b>	<b>100,0%</b>

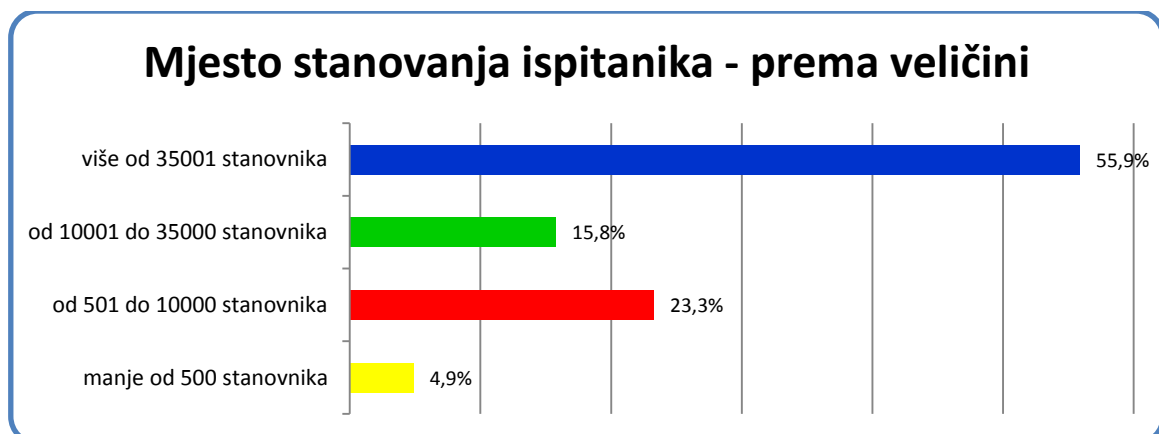
Tablica 9. Tablični prikaz mjesta stanovanja ispitanika (prema veličini mjesta)

Mjesto stanovanja ispitanika - prema veličini	broj	%
manje od 500 stanovnika	161	4,9%
od 501 do 10000 stanovnika	763	23,3%
od 10001 do 35000 stanovnika	516	15,8%
više od 35001 stanovnika	1828	55,9%
<b>Ukupno</b>	<b>3268</b>	<b>100,0%</b>

Grafikon 11. Grafički prikaz područja stanovanja ispitanika



Grafikon 12. Grafički prikaz mjesta stanovanja ispitanika (prema veličini mjesta)



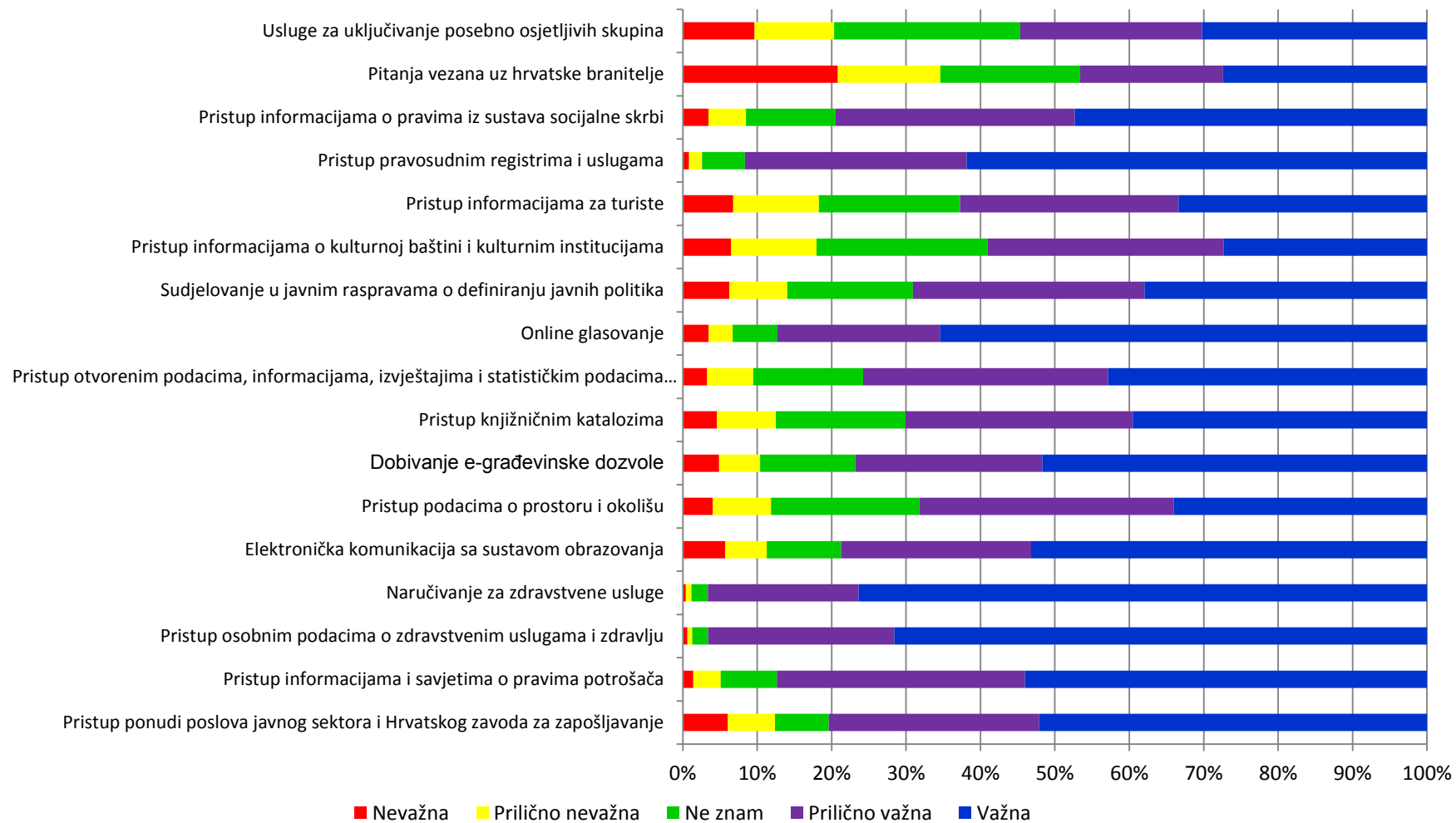
### 3.8. Važnost pristupa javnim uslugama putem interneta

Tablica 10. Tablični prikaz važnosti pristupa predloženim javnim uslugama putem interneta

Usluga	Nevažna	Prilično nevažna	Ne znam	Prilično važna	Važna
Pristup ponudi poslova javnog sektora i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje	198	207	236	924	1703
Pristup informacijama i savjetima o pravima potrošača	46	120	247	1090	1765
Pristup osobnim podacima o zdravstvenim uslugama i zdravlju	21	21	70	817	2339
Naručivanje za zdravstvene usluge	13	25	73	661	2496
Elektronička komunikacija sa sustavom obrazovanja	187	182	326	835	1738
Pristup podacima o prostoru i okolišu	132	255	652	1117	1112
Dobivanje e-građevinske dozvole	159	181	418	821	1689
Pristup knjižničnim katalozima	150	258	570	998	1292
Pristup otvorenim podacima, informacijama, izvještajima i statističkim podacima javnih institucija	107	202	483	1075	1401
Online glasovanje	114	105	197	715	2137
Sudjelovanje u javnim raspravama o definiranju javnih politika	204	255	551	1017	1241
Pristup informacijama o kulturnoj baštini i kulturnim institucijama	212	375	752	1035	894
Pristup informacijama za turiste	222	376	619	960	1091
Pristup pravosudnim registrima i uslugama	28	57	188	973	2022
Pristup informacijama o pravima iz sustava socijalne skrbi	113	165	394	1049	1547
Pitanja vezana uz hrvatske branitelje	681	450	613	628	896
Usluge za uključivanje posebno osjetljivih skupina	315	350	817	798	988
<b>Ukupno</b>	<b>2902</b>	<b>3584</b>	<b>7206</b>	<b>15513</b>	<b>26351</b>

Grafikon 13. Grafički prikaz važnosti pristupa predloženim javnim uslugama putem interneta

## Važnost pristupa javnim uslugama uputem interneta

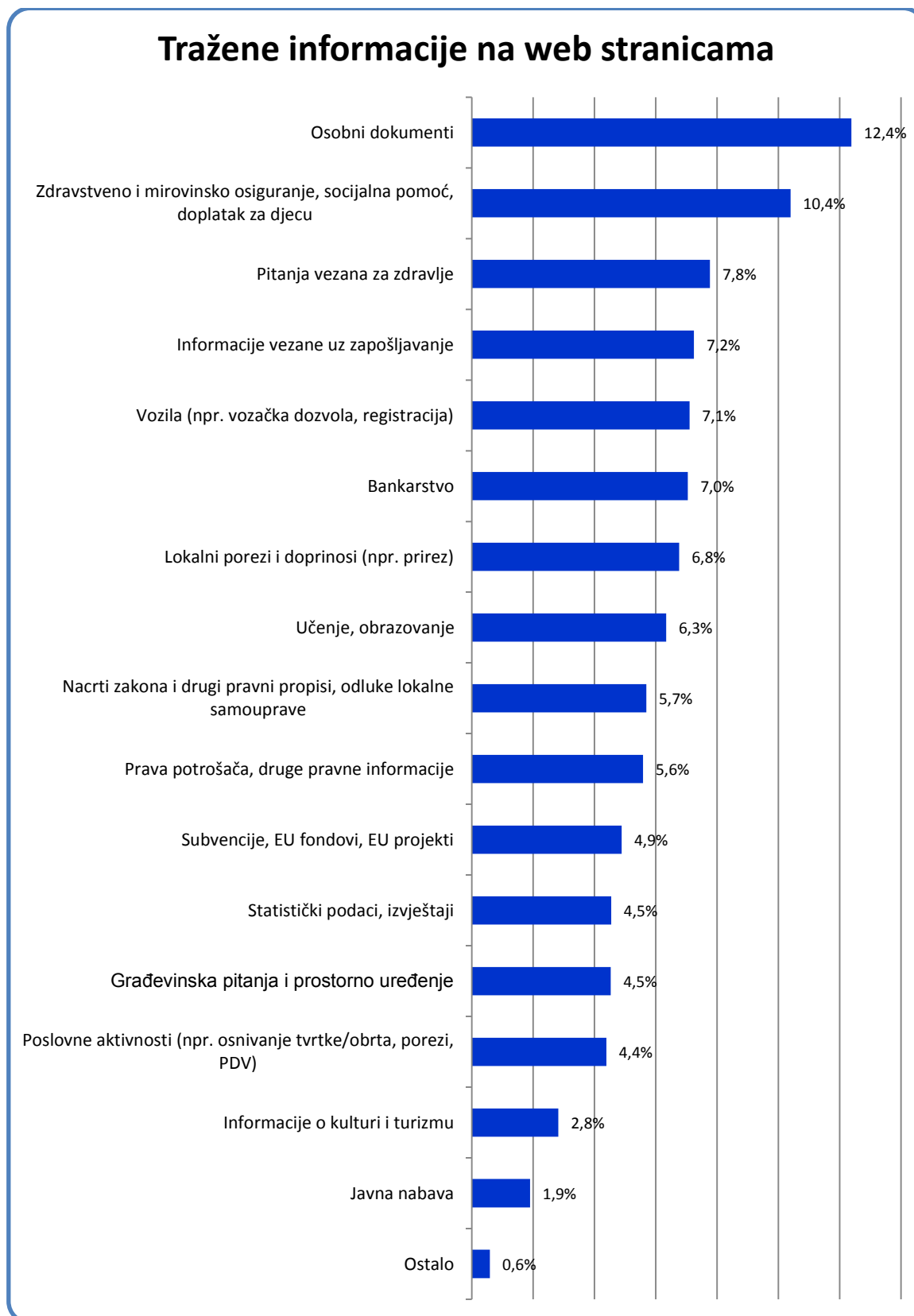


### 3.9. Tražene informacije na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci

Tablica 11. Tablični prikaz traženih informacija u proteklih 12 mjeseci na web stranicama tijela javne uprave

Vrsta informacije	broj	%
Informacije vezane uz zapošljavanje	1612	7,2%
Pitanja vezana za zdravlje	1727	7,8%
Učenje, obrazovanje	1410	6,3%
Zdravstveno i mirovinsko osiguranje, socijalna pomoć, doplatak za djecu (ili pomoć za opremu novorođenog djeteta)	2312	10,4%
Osobni dokumenti (putovnica, građanska stanja, rodni list itd.)	2754	12,4%
Lokalni porezi i doprinosi (npr. prirez)	1504	6,8%
Prava potrošača, druge pravne informacije	1243	5,6%
Vozila (npr. vozačka dozvola, registracija)	1580	7,1%
Nacrti zakona i drugi pravni propisi, odluke lokalne samouprave	1266	5,7%
Subvencije, EU fondovi, EU projekti	1087	4,9%
Statistički podaci, izvještaji	1011	4,5%
Poslovne aktivnosti (npr. osnivanje tvrtke/obrta, porezi, PDV)	976	4,4%
Građevinska pitanja i prostorno uređenje	1008	4,5%
Javna nabava	423	1,9%
Informacije o kulturi i turizmu	628	2,8%
Bankarstvo	1567	7,0%
Ostalo	132	0,6%
<b>Ukupno</b>	<b>22240</b>	<b>100,0%</b>

Grafikon 14. Grafički prikaz traženih informacija u proteklih 12 mjeseci na web stranicama tijela javne uprave





### 3.10. Iskustvo ispitanika u interakciji s javnom upravom

Tablica 12. Tablični prikaz iskustva ispitanika u interakciji koju je imao s javnom upravom

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
Shvatio/shvatila sam da je rješavanje tog administrativnog zahtjeva putem interneta nemoguće	0	78	259	217	85	38	8	0	<b>685</b>
	0,0%	11,4%	37,8%	31,7%	12,4%	5,5%	1,2%	0,0%	<b>21,0%</b>
Procedura postavljanja i obrade zahtjeva je komplicirana, upute su bile nerazumljive	3	43	113	92	50	32	10	3	<b>346</b>
	0,9%	12,4%	32,7%	26,6%	14,5%	9,2%	2,9%	0,9%	<b>10,6%</b>
Nisam dobio/dobila odgovor ni reakciju nadležnog tijela	2	25	89	67	48	21	7	0	<b>259</b>
	0,8%	9,7%	34,4%	25,9%	18,5%	8,1%	2,7%	0,0%	<b>7,9%</b>
Rješavanje je trajalo duže nego što sam očekivao/očekivala	3	36	112	95	44	39	5	1	<b>335</b>
	0,9%	10,7%	33,4%	28,4%	13,1%	11,6%	1,5%	0,3%	<b>10,3%</b>
Došlo je do tehničkih problema	0	7	33	24	17	9	2	0	<b>92</b>
	0,0%	7,6%	35,9%	26,1%	18,5%	9,8%	2,2%	0,0%	<b>2,8%</b>
Obrazac koji je trebalo ispuniti je bio pretežak, a uputa nije bilo ili su bile nerazumljive	0	10	31	25	22	13	4	2	<b>107</b>
	0,0%	9,3%	29,0%	23,4%	20,6%	12,1%	3,7%	1,9%	<b>3,3%</b>
Bio/bila sam zadovoljna načinom na koji je nadležno tijelo riješilo moje pitanje	1	85	401	311	215	157	33	1	<b>1204</b>
	0,1%	7,1%	33,3%	25,8%	17,9%	13,0%	2,7%	0,1%	<b>36,8%</b>
Ostalo	0	31	67	60	42	31	7	2	<b>240</b>
	0,0%	12,9%	27,9%	25,0%	17,5%	12,9%	2,9%	0,8%	<b>7,3%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>

Grafikon 15. Grafički prikaz iskustva ispitanika u interakciji koju je imao s javnom upravom



### 3.11. Promjene na web stranicama i/ili e-uslugama

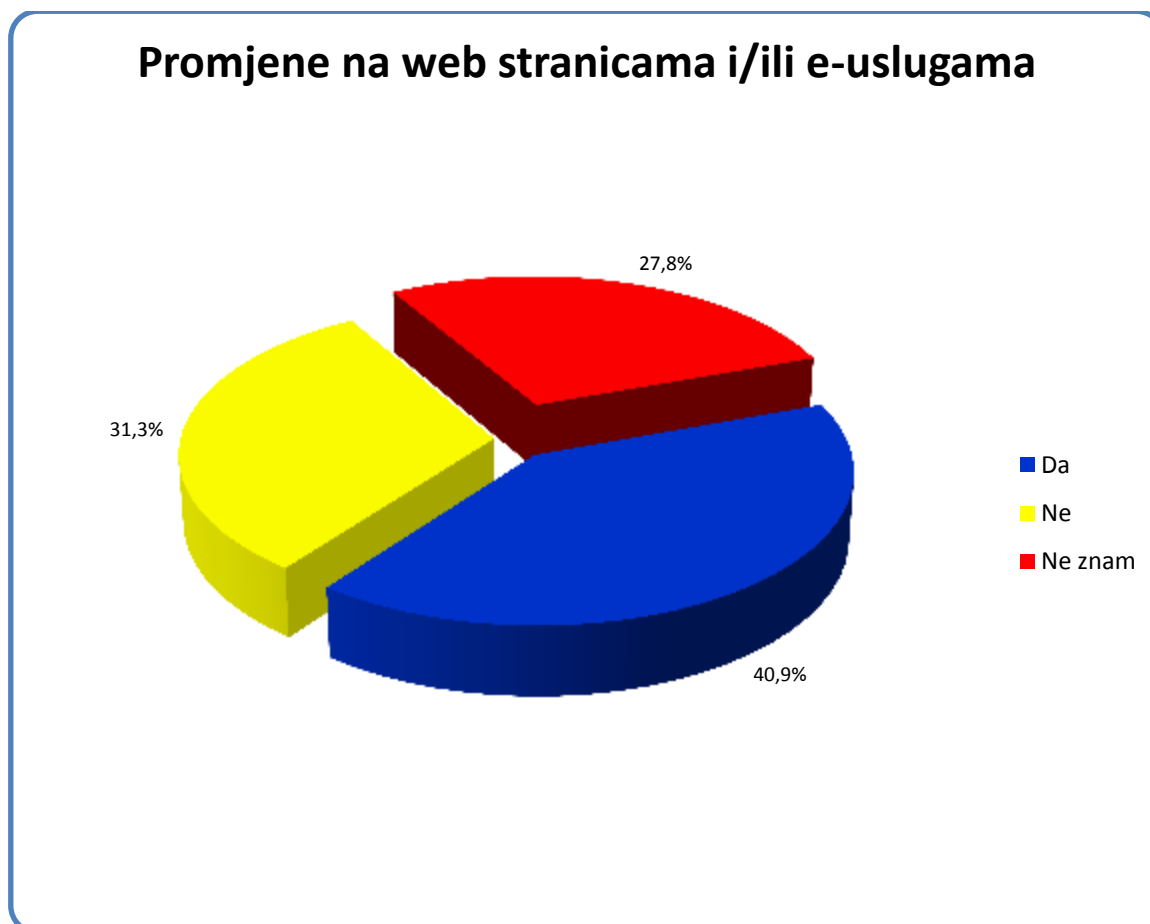
Tablica 13. Tablični prikaz o uočenim promjenama na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>Da</b>	2	127	457	362	221	126	39	2	<b>1336</b>
	0,1%	9,5%	34,2%	27,1%	16,5%	9,4%	2,9%	0,1%	<b>40,9%</b>
<b>Ne</b>	3	101	350	261	175	106	23	3	<b>1022</b>
	0,3%	9,9%	34,2%	25,5%	17,1%	10,4%	2,3%	0,3%	<b>31,3%</b>
<b>Ne znam</b>	4	87	298	268	127	108	14	4	<b>910</b>
	0,4%	9,6%	32,7%	29,5%	14,0%	11,9%	1,5%	0,4%	<b>27,8%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>

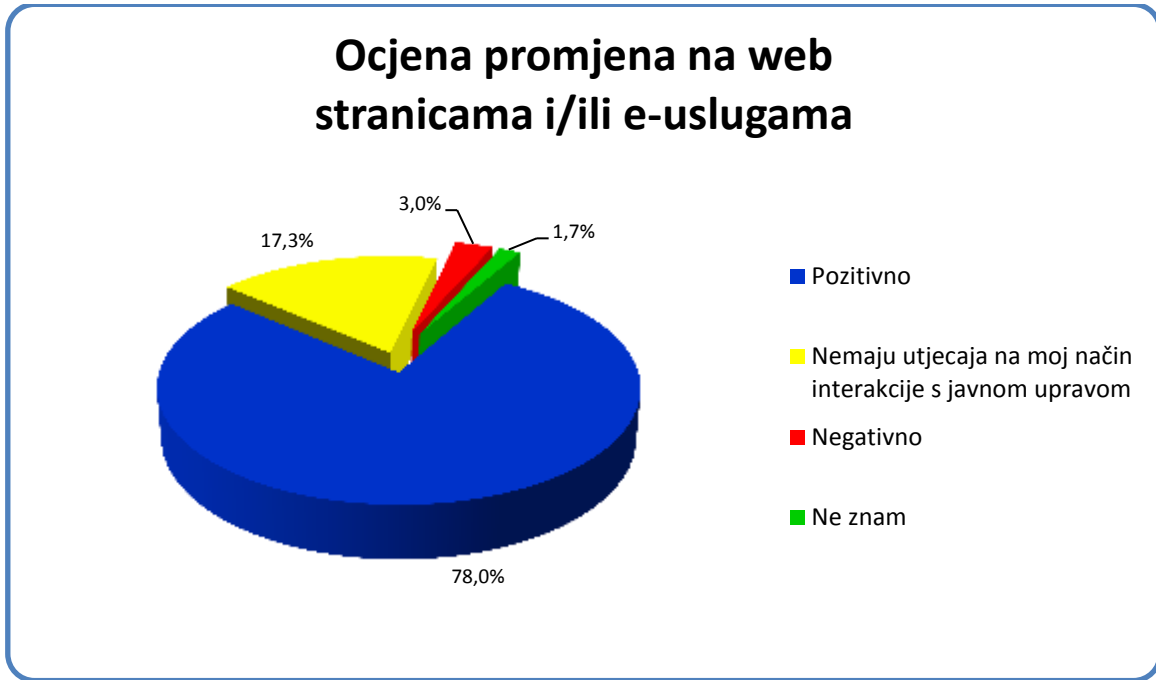
Tablica 14. Tablični prikaz ocjene uočenih promjena na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>Pozitivno</b>	1	101	346	285	171	100	36	2	<b>1042</b>
	0,1%	9,7%	33,2%	27,4%	16,4%	9,6%	3,5%	0,2%	<b>78,0%</b>
<b>Nemaju utjecaja na moj način interakcije s javnom upravom</b>	1	17	85	64	40	22	2	0	<b>231</b>
	0,4%	7,4%	36,8%	27,7%	17,3%	9,5%	0,9%	0,0%	<b>17,3%</b>
<b>Negativno</b>	0	5	21	7	4	3	0	0	<b>40</b>
	0,0%	12,5%	52,5%	17,5%	10,0%	7,5%	0,0%	0,0%	<b>3,0%</b>
<b>Ne znam</b>	0	4	5	6	6	1	1	0	<b>23</b>
	0,0%	17,4%	21,7%	26,1%	26,1%	4,3%	4,3%	0,0%	<b>1,7%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>1336</b>

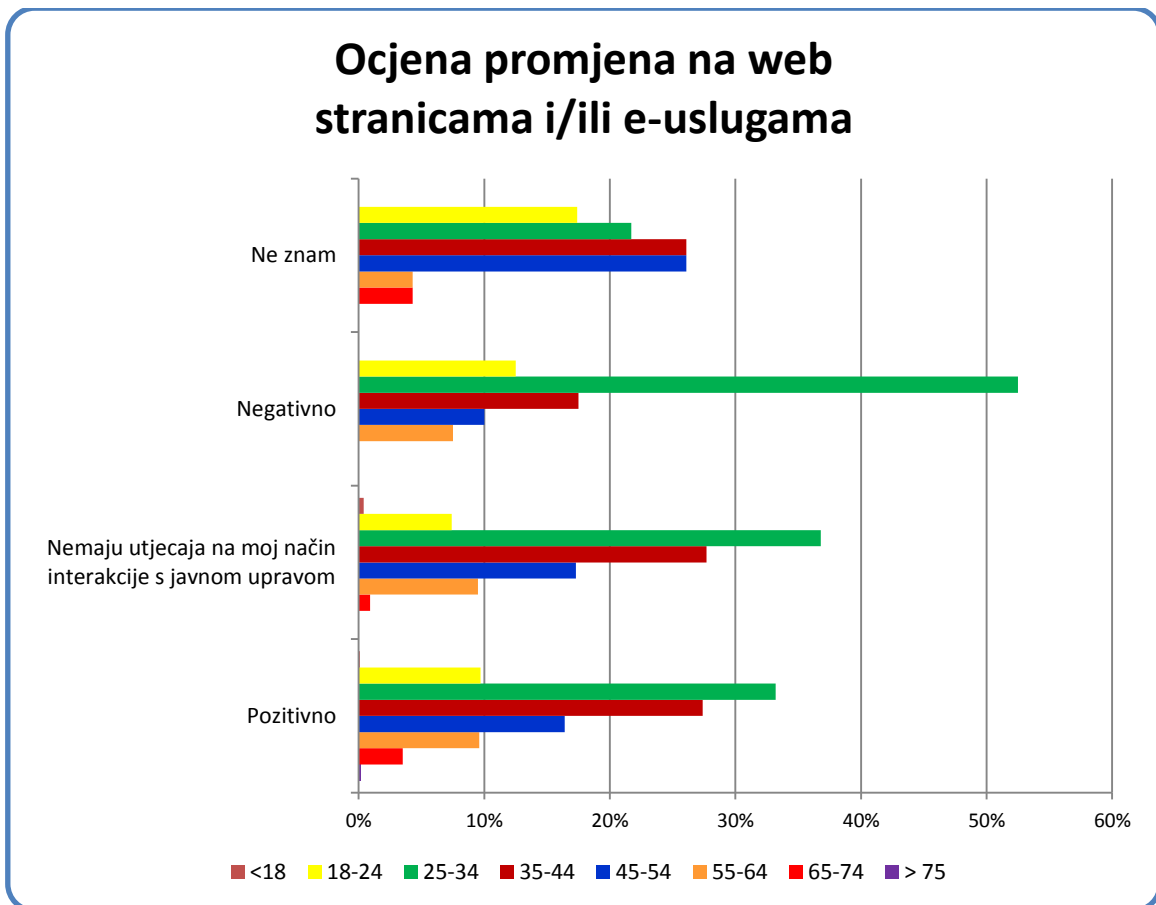
Grafikon 16. Grafički prikaz o uočenim promjenama na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave



Grafikon 17. Grafički prikaz ocjene uočenih promjena na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave



Grafikon 18. Grafički prikaz ocjene uočenih promjena na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave razvrstano po dobnim skupinama

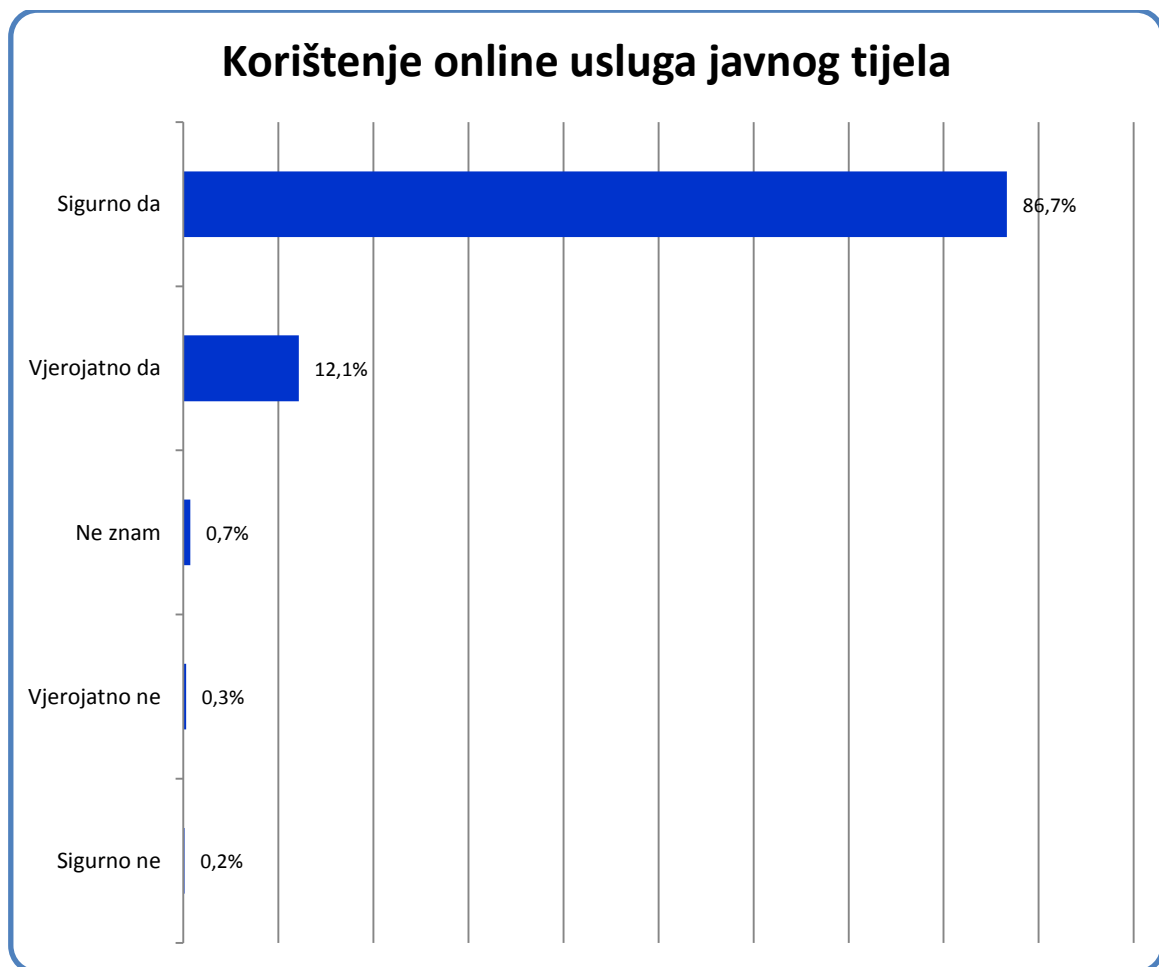


### 3.12. Korištenje online usluga javnog tijela

Tablica 15. Tablični prikaz zainteresiranosti ispitanika za korištenje online usluga javnog tijela

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
<b>Sigurno da</b>	7	262	980	782	454	278	62	7	<b>2832</b>
	0,2%	9,3%	34,6%	27,6%	16,0%	9,8%	2,2%	0,2%	<b>86,7%</b>
<b>Vjerojatno da</b>	2	45	114	101	64	57	13	1	<b>397</b>
	0,5%	11,3%	28,7%	25,4%	16,1%	14,4%	3,3%	0,3%	<b>12,1%</b>
<b>Ne znam</b>	0	6	7	5	3	3	0	0	<b>24</b>
	0,0%	25,0%	29,2%	20,8%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	<b>0,7%</b>
<b>Vjerojatno ne</b>	0	1	3	1	2	2	1	0	<b>10</b>
	0,0%	10,0%	30,0%	10,0%	20,0%	20,0%	10,0%	0,0%	<b>0,3%</b>
<b>Sigurno ne</b>	0	1	1	2	0	0	0	1	<b>5</b>
	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	<b>0,2%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>3268</b>

Grafikon 19. Grafički prikaz zainteresiranosti ispitanika za korištenje online usluga javnog tijela

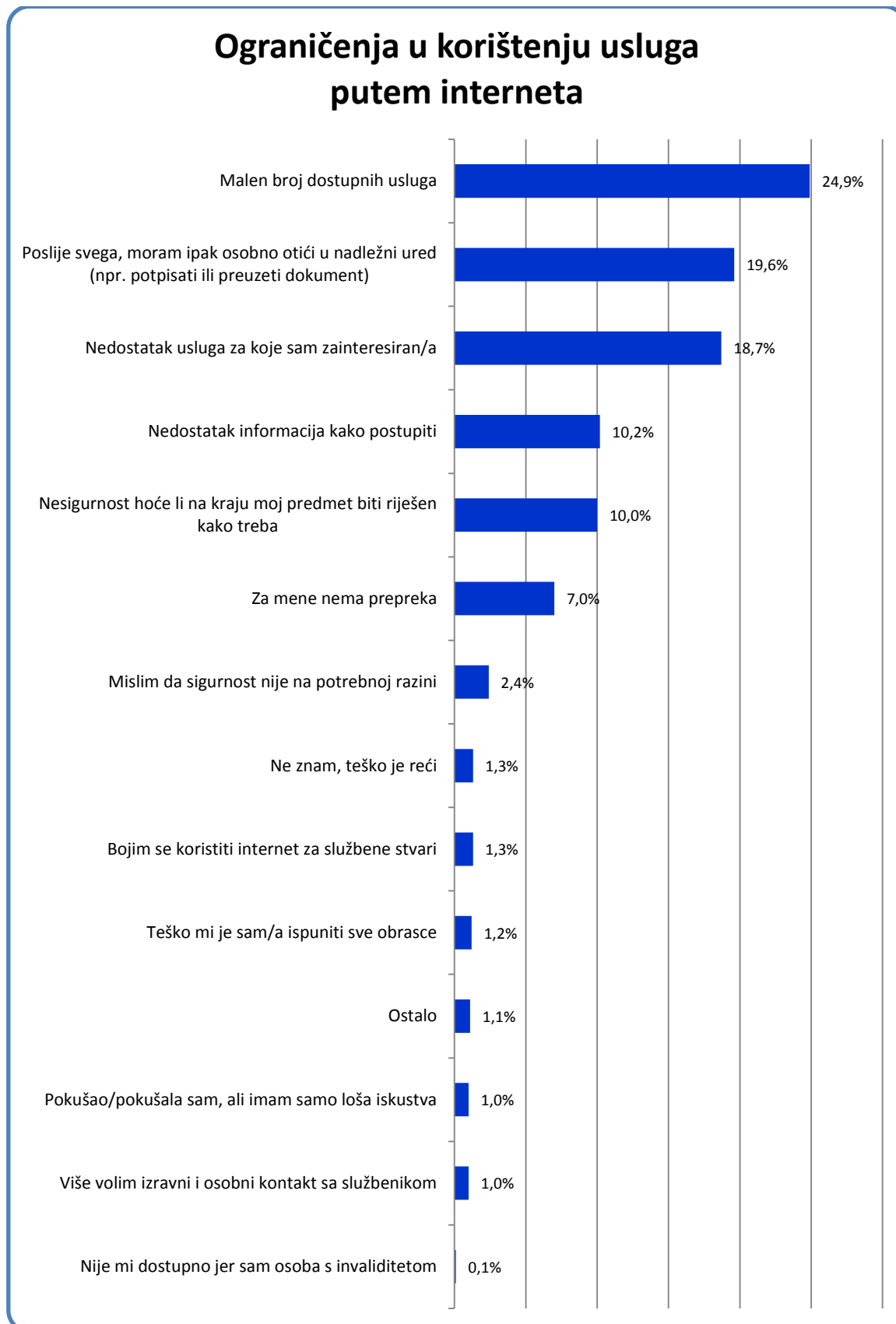


### 3.13. Ograničenja u korištenju usluga putem interneta

Tablica 16. Tablični prikaz ograničenja u korištenju usluga putem interneta za ispitanike

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
Poslije svega, moram ipak osobno otići u nadležni ured (npr. potpisati ili preuzeti dokument)	6	183	593	469	234	126	22	1	<b>1634</b>
	0,4%	11,2%	36,3%	28,7%	14,3%	7,7%	1,3%	0,1%	<b>19,6%</b>
Nesigurnost hoće li na kraju moj predmet biti riješen kako treba	3	127	314	202	107	70	12	0	<b>835</b>
	0,4%	15,2%	37,6%	24,2%	12,8%	8,4%	1,4%	0,0%	<b>10,0%</b>
Malen broj dostupnih usluga	4	208	766	591	312	157	41	3	<b>2082</b>
	0,2%	10,0%	36,8%	28,4%	15,0%	7,5%	2,0%	0,1%	<b>24,9%</b>
Nedostatak informacija kako postupiti	5	107	312	218	115	84	12	2	<b>855</b>
	0,6%	12,5%	36,5%	25,5%	13,5%	9,8%	1,4%	0,2%	<b>10,2%</b>
Nedostatak usluga za koje sam zainteresiran/a	4	162	590	455	206	111	35	2	<b>1565</b>
	0,3%	10,4%	37,7%	29,1%	13,2%	7,1%	2,2%	0,1%	<b>18,7%</b>
Više volim izravni i osobni kontakt sa službenikom	0	16	23	19	10	15	4	0	<b>87</b>
	0,0%	18,4%	26,4%	21,8%	11,5%	17,2%	4,6%	0,0%	<b>1,0%</b>
Teško mi je sam/a ispuniti sve obrasce	2	11	41	23	12	10	1	1	<b>101</b>
	2,0%	10,9%	40,6%	22,8%	11,9%	9,9%	1,0%	1,0%	<b>1,2%</b>
Bojim se koristiti internet za službene stvari	1	25	39	17	8	20	2	0	<b>112</b>
	0,9%	22,3%	34,8%	15,2%	7,1%	17,9%	1,8%	0,0%	<b>1,3%</b>
Pokušao/pokušala sam, ali imam samo loša iskustva	1	12	24	22	12	11	3	0	<b>85</b>
	1,2%	14,1%	28,2%	25,9%	14,1%	12,9%	3,5%	0,0%	<b>1,0%</b>
Mislim da sigurnost nije na potrebnoj razini	4	38	58	43	28	24	3	0	<b>198</b>
	2,0%	19,2%	29,3%	21,7%	14,1%	12,1%	1,5%	0,0%	<b>2,4%</b>
Nije mi dostupno jer sam osoba s invaliditetom	0	1	4	1	2	1	2	0	<b>11</b>
	0,0%	9,1%	36,4%	9,1%	18,2%	9,1%	18,2%	0,0%	<b>0,1%</b>
Za mene nema prepreka	1	42	175	156	110	79	23	3	<b>589</b>
	0,2%	7,1%	29,7%	26,5%	18,7%	13,4%	3,9%	0,5%	<b>7,0%</b>
Ne znam, teško je reći	1	9	25	21	30	19	2	0	<b>107</b>
	0,9%	8,4%	23,4%	19,6%	28,0%	17,8%	1,9%	0,0%	<b>1,3%</b>
Ostalo	0	7	27	26	20	12	3	1	<b>96</b>
	0,0%	7,3%	28,1%	27,1%	20,8%	12,5%	3,1%	1,0%	<b>1,1%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>8357</b>

Grafikon 20. Grafički prikaz ograničenja u korištenju usluga putem interneta za ispitanike



### 3.14. Najvažnije usluge i informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta

Tablica 17. Tablični prikaz najvažnijih usluga javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta

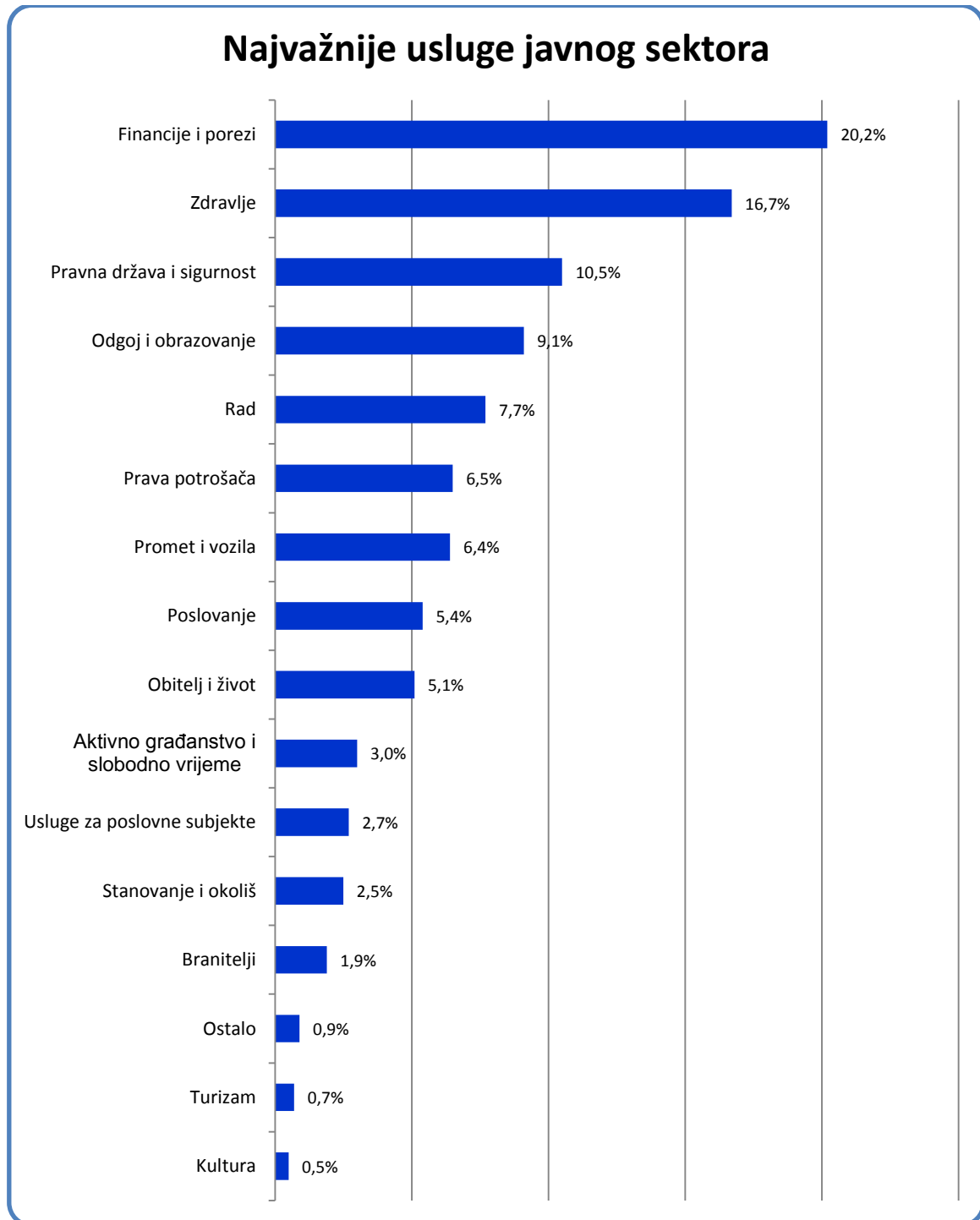
	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme	1	46	107	77	32	23	6	1	<b>293</b>
	0,3%	15,7%	36,5%	26,3%	10,9%	7,8%	2,0%	0,3%	<b>3,0%</b>
Branitelji	0	12	12	49	75	30	7	0	<b>185</b>
	0,0%	6,5%	6,5%	26,5%	40,5%	16,2%	3,8%	0,0%	<b>1,9%</b>
Financije i porezi	3	148	680	551	318	209	47	2	<b>1958</b>
	0,2%	7,6%	34,7%	28,1%	16,2%	10,7%	2,4%	0,1%	<b>20,2%</b>
Kultura	1	3	11	10	10	10	0	0	<b>45</b>
	2,2%	6,7%	24,4%	22,2%	22,2%	22,2%	0,0%	0,0%	<b>0,5%</b>
Obitelj i život	2	33	164	169	66	49	9	3	<b>495</b>
	0,4%	6,7%	33,1%	34,1%	13,3%	9,9%	1,8%	0,6%	<b>5,1%</b>
Odgoj i obrazovanje	7	147	248	296	138	37	11	0	<b>884</b>
	0,8%	16,6%	28,1%	33,5%	15,6%	4,2%	1,2%	0,0%	<b>9,1%</b>
Poslovanje	1	46	236	129	74	36	4	0	<b>526</b>
	0,2%	8,7%	44,9%	24,5%	14,1%	6,8%	0,8%	0,0%	<b>5,4%</b>
Prava potrošača	2	57	189	150	114	94	25	3	<b>634</b>
	0,3%	9,0%	29,8%	23,7%	18,0%	14,8%	3,9%	0,5%	<b>6,5%</b>
Pravna država i sigurnost	1	74	323	274	184	138	26	2	<b>1022</b>
	0,1%	7,2%	31,6%	26,8%	18,0%	13,5%	2,5%	0,2%	<b>10,5%</b>
Promet i vozila	0	44	223	173	103	64	13	2	<b>622</b>
	0,0%	7,1%	35,9%	27,8%	16,6%	10,3%	2,1%	0,3%	<b>6,4%</b>
Rad	2	98	339	165	85	55	2	0	<b>746</b>
	0,3%	13,1%	45,4%	22,1%	11,4%	7,4%	0,3%	0,0%	<b>7,7%</b>
Stanovanje i okoliš	0	23	83	61	30	33	13	1	<b>244</b>
	0,0%	9,4%	34,0%	25,0%	12,3%	13,5%	5,3%	0,4%	<b>2,5%</b>
Turizam	0	15	21	11	13	7	1	0	<b>68</b>
	0,0%	22,1%	30,9%	16,2%	19,1%	10,3%	1,5%	0,0%	<b>0,7%</b>
Usluge za poslovne subjekte	0	16	102	81	37	22	4	1	<b>263</b>
	0,0%	6,1%	38,8%	30,8%	14,1%	8,4%	1,5%	0,4%	<b>2,7%</b>
Zdravlje	4	153	522	414	264	200	56	8	<b>1621</b>
	0,2%	9,4%	32,2%	25,5%	16,3%	12,3%	3,5%	0,5%	<b>16,7%</b>
Ostalo	0	11	27	31	13	5	0	1	<b>88</b>
	0,0%	12,5%	30,7%	35,2%	14,8%	5,7%	0,0%	1,1%	<b>0,9%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>9694</b>



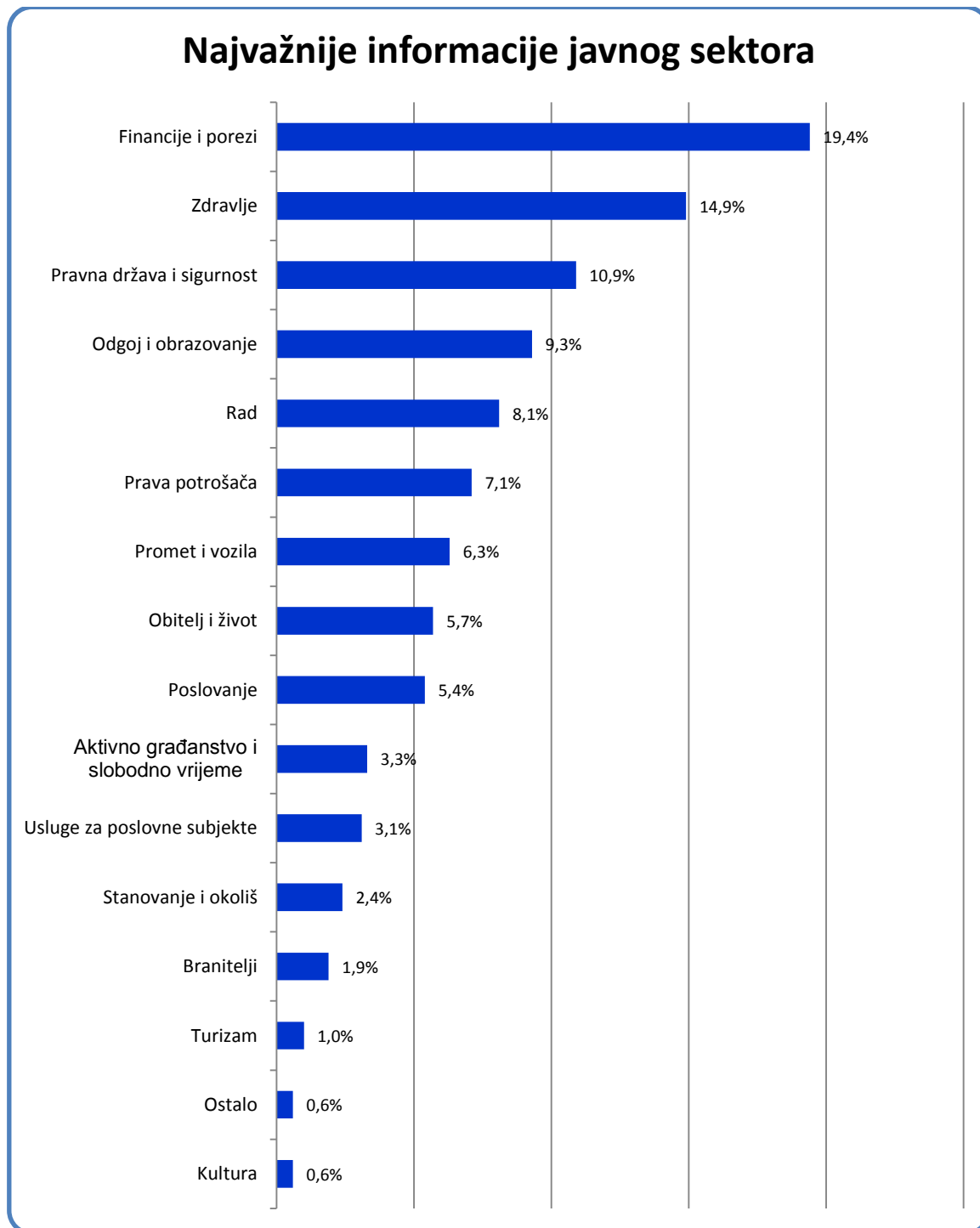
Tablica 18. Tablični prikaz najvažnijih informacija javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta

	< 18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	> 75	Ukupno
Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme	2	49	112	81	37	23	4	1	<b>309</b>
	0,6%	15,9%	36,2%	26,2%	12,0%	7,4%	1,3%	0,3%	<b>3,3%</b>
Branitelji	0	13	14	42	71	31	7	0	<b>178</b>
	0,0%	7,3%	7,9%	23,6%	39,9%	17,4%	3,9%	0,0%	<b>1,9%</b>
Financije i porezi	4	145	621	516	304	201	53	2	<b>1846</b>
	0,2%	7,9%	33,6%	28,0%	16,5%	10,9%	2,9%	0,1%	<b>19,4%</b>
Kultura	2	7	19	17	5	10	0	0	<b>60</b>
	3,3%	11,7%	31,7%	28,3%	8,3%	16,7%	0,0%	0,0%	<b>0,6%</b>
Obitelj i život	3	37	172	169	89	62	10	1	<b>543</b>
	0,6%	6,8%	31,7%	31,1%	16,4%	11,4%	1,8%	0,2%	<b>5,7%</b>
Odgoj i obrazovanje	4	142	258	286	140	42	9	0	<b>881</b>
	0,5%	16,1%	29,3%	32,5%	15,9%	4,8%	1,0%	0,0%	<b>9,3%</b>
Poslovanje	0	56	224	123	73	35	4	1	<b>516</b>
	0,0%	10,9%	43,4%	23,8%	14,1%	6,8%	0,8%	0,2%	<b>5,4%</b>
Prava potrošača	1	57	212	162	119	95	22	3	<b>671</b>
	0,1%	8,5%	31,6%	24,1%	17,7%	14,2%	3,3%	0,4%	<b>7,1%</b>
Pravna država i sigurnost	2	62	335	278	184	144	29	3	<b>1037</b>
	0,2%	6,0%	32,3%	26,8%	17,7%	13,9%	2,8%	0,3%	<b>10,9%</b>
Promet i vozila	0	45	220	169	89	55	14	2	<b>594</b>
	0,0%	7,6%	37,0%	28,5%	15,0%	9,3%	2,4%	0,3%	<b>6,3%</b>
Rad	2	105	352	181	80	49	2	0	<b>771</b>
	0,3%	13,6%	45,7%	23,5%	10,4%	6,4%	0,3%	0,0%	<b>8,1%</b>
Stanovanje i okoliš	0	18	88	60	25	26	10	2	<b>229</b>
	0,0%	7,9%	38,4%	26,2%	10,9%	11,4%	4,4%	0,9%	<b>2,4%</b>
Turizam	1	17	33	18	16	11	2	0	<b>98</b>
	1,0%	17,3%	33,7%	18,4%	16,3%	11,2%	2,0%	0,0%	<b>1,0%</b>
Usluge za poslovne subjekte	0	15	114	92	41	25	3	1	<b>291</b>
	0,0%	5,2%	39,2%	31,6%	14,1%	8,6%	1,0%	0,3%	<b>3,1%</b>
Zdravlje	3	138	451	364	223	181	51	7	<b>1418</b>
	0,2%	9,7%	31,8%	25,7%	15,7%	12,8%	3,6%	0,5%	<b>14,9%</b>
Ostalo	0	7	18	19	9	2	0	1	<b>56</b>
	0,0%	12,5%	32,1%	33,9%	16,1%	3,6%	0,0%	1,8%	<b>0,6%</b>
<b>Ukupno</b>									<b>9498</b>

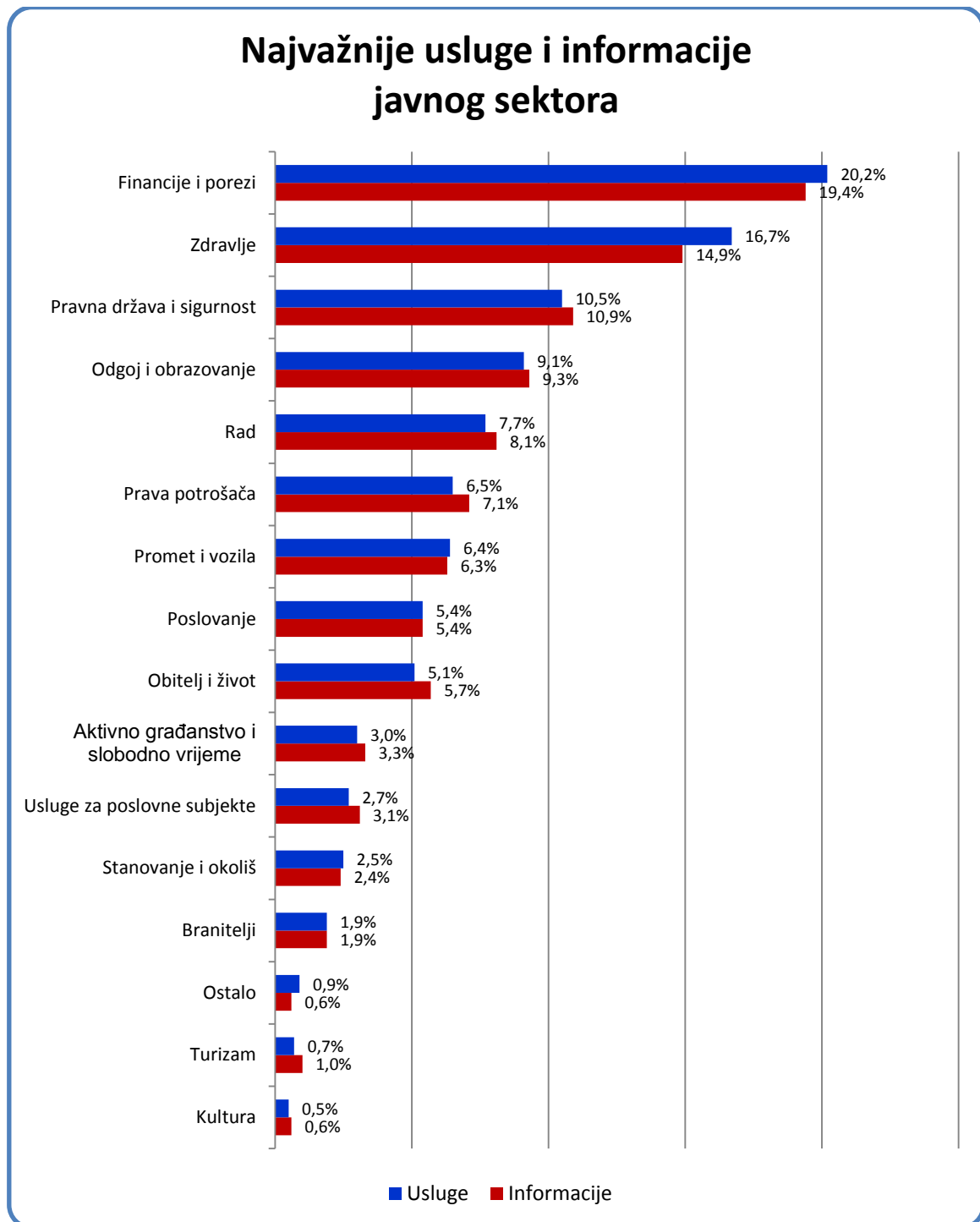
Grafikon 21. Grafički prikaz najvažnijih usluga javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta



Grafikon 22. Grafički prikaz najvažnijih informacija javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta



Grafikon 23. Usporedni grafički prikaz najvažnijih usluga i informacija javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta



### 3.15. Izvor podataka i Izvješće

Odgovori ispitanika na Upitnik predstavljaju izvor podataka za ovo izvješće. Ti podaci su javno objavljeni u strojno čitljivom obliku u svrhu ponovne uporabe (.csv format), a mogu se preuzeti na internetskim stranicama<sup>1</sup> Ministarstva uprave te čine sastavni dio ovog izvješća.

Korisnici mogu informacije iz ovog izvješća kopirati, objavljivati, distribuirati i priopćavati javnosti; prerađivati ili iskoristiti u komercijalne i nekomercijalne svrhe, kombinirati ih s drugim informacijama i uvrštavati ih u svoj proizvod; uz obavezno navođenje izvora podataka.

Korisnik nema pravo koristiti informacije iz ovog izvješća na način kojim ukazuje na njihov službeni status niti smije navesti da Ministarstvo uprave odobrava obrađene informacije od strane građana ili poduzetnika koji je preuzeo informacije.

Preuzimanjem informacija iz ovog izvješća, korisnik prihvaća navedene uvjete korištenja. Bez obzira na svrhu ponovne uporabe informacija, korisnik će s njima postupati u dobroj vjeri te zlouporaba preuzetih informacija nije dozvoljena.

Nije dozvoljeno korištenje informacija iz ovog izvješća za primjenu ili objavu u svrhu kriminalnih, ilegalnih, rasističkih, diskriminirajućih, klevetničkih, pornografskih, seksističkih ili homofobnih aktivnosti.

Ministarstvo uprave nema obvezu osigurati pretvorbu informacija iz ovog izvješća iz jednog oblika u drugi, ne može jamčiti kontinuiranu isporuku informacija te može mijenjati sadržaj bez prethodne najave.

Ministarstvo uprave nije odgovorno za bilo kakve propuste ili pogreške u informacijama i neće biti odgovorno ni za kakav gubitak, ozljeđu ili oštećenje bilo koje vrste nastalo zbog izravne ili neizravne ponovne uporabe informacija iz ovog izvješća. Ministarstvo uprave potiče stvaranje vanjskih veza na ovo izvješće, ali ne preuzima nikakvu odgovornost za sadržaj stranica koje stoje iza tih veza.

---

<sup>1</sup> <http://uprava.gov.hr>

## 4. Pregled tablica

Tablica 1. Tablični prikaz strukture ispitanika po spolu i dobi.....	8
Tablica 2. Tablični prikaz stupnja obrazovanja ispitanika.....	9
Tablica 3. Tablični prikaz razine informatičkog znanja ispitanika.....	11
Tablica 4. Tablični prikaz zanimanja ispitanika.....	12
Tablica 5. Tablični prikaz visine mjesečnog neto prihoda ispitanika .....	13
Tablica 6. Tablični prikaz mogućnosti pristupanja ispitanika internetu .....	14
Tablica 7. Tablični prikaz načina pristupanja (ukoliko pristup postoji) ispitanika internetu .....	14
Tablica 8. Tablični prikaz područja stanovanja ispitanika .....	16
Tablica 9. Tablični prikaz mjesta stanovanja ispitanika (prema veličini mjesta) .....	16
Tablica 10. Tablični prikaz važnosti pristupa predloženim javnim uslugama putem interneta .....	18
Tablica 11. Tablični prikaz traženih informacija u proteklih 12 mjeseci na web stranicama tijela javne uprave.....	20
Tablica 12. Tablični prikaz iskustva ispitanika u interakciji koju je imao s javnom upravom .....	22
Tablica 13. Tablični prikaz o uočenim promjenama na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave.....	23
Tablica 14. Tablični prikaz ocjene uočenih promjena na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave.....	24
Tablica 15. Tablični prikaz zainteresiranosti ispitanika za korištenje online usluga javnog tijela .....	26
Tablica 16. Tablični prikaz ograničenja u korištenju usluga putem interneta za ispitanike .....	27
Tablica 17. Tablični prikaz najvažnijih usluga javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta .....	29
Tablica 18. Tablični prikaz najvažnijih informacija javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta .....	30

## 5. Pregled grafikona

Grafikon 1. Grafički prikaz strukture ispitanika po spolu .....	8
Grafikon 2. Grafički prikaz strukture ispitanika po spolu razvrstano po dobnim skupinama .....	9
Grafikon 3. Grafički prikaz stupnja obrazovanja ispitanika .....	10
Grafikon 4. Grafički prikaz stupnja obrazovanja ispitanika razvrstano po dobnim skupinama .....	10
Grafikon 5. Grafički prikaz razine informatičkog znanja ispitanika .....	11
Grafikon 6. Grafički prikaz razine informatičkog znanja ispitanika razvrstano po dobnim skupinama .....	12
Grafikon 7. Grafički prikaz zanimanja ispitanika .....	13
Grafikon 8. Grafički prikaz visine mjesečnog neto prihoda ispitanika .....	14
Grafikon 9. Grafički prikaz mogućnosti pristupanja ispitanika internetu.....	15
Grafikon 10. Grafički prikaz razloga nemogućnosti pristupanja ispitanika internetu .....	15
Grafikon 11. Grafički prikaz područja stanovanja ispitanika .....	17
Grafikon 12. Grafički prikaz mjesta stanovanja ispitanika (prema veličini mjesta).....	17
Grafikon 13. Grafički prikaz važnosti pristupa predloženim javnim uslugama putem interneta.....	19
Grafikon 14. Grafički prikaz traženih informacija u proteklih 12 mjeseci na web stranicama tijela javne uprave .....	21
Grafikon 15. Grafički prikaz iskustva ispitanika u interakciji koju je imao s javnom upravom .....	23
Grafikon 16. Grafički prikaz o uočenim promjenama na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave .....	24
Grafikon 17. Grafički prikaz ocjene uočenih promjena na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave .....	25
Grafikon 18. Grafički prikaz ocjene uočenih promjena na web stranicama ili e-uslugama tijela javne uprave razvrstano po dobnim skupinama .....	25
Grafikon 19. Grafički prikaz zainteresiranosti ispitanika za korištenje online usluga javnog tijela.....	26
Grafikon 20. Grafički prikaz ograničenja u korištenju usluga putem interneta za ispitanike.....	28
Grafikon 21. Grafički prikaz najvažnijih usluga javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta.....	31
Grafikon 22. Grafički prikaz najvažnijih informacija javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta .....	32
Grafikon 23. Usporedni grafički prikaz najvažnijih usluga i informacija javnog sektora koje trebaju biti dostupne korisnicima putem interneta .....	33