



Creative Commons Attribution –  
NonCommercial 4.0 International License

Izvorni znanstveni rad

<https://doi.org/10.31784/zvr.10.1.3>

Datum primitka rada: 28. 9. 2021.

Datum prihvatanja rada: 25. 10. 2021.

# STAVOVI GRAĐANA O JAVNIM USLUGAMA I SWOT MATRICA U FUNKCIJI GOSPODARSKOG I DRUŠTVENOG RASTA I RAZVOJA GRADA RIJEKE

**Marija Ivaniš**

Dr. sc., docentica, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Primorska 46,  
51 410 Opatija, Hrvatska; e-mail: marijai@fthm.hr

**Nebojša Pavlović**

Dr. sc., izvanredni profesor, Univerzitet u Kragujevcu, Fakultet za hotelski menadžment i turizam,  
Vojvođanska 5a, Vrnjačka banja, Srbija; e-mail: racapn@gmail.com

**Renee Škulić**

Mag. oec., asistentica, Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet, Ivana Filipovića 4, 51 000 Rijeka, Hrvatska;  
e-mail: renee.skulic@efri.hr

## SAŽETAK

Središte pristupa u provedenom istraživanju predstavlja veći stupanj odgovornosti lokalnih vlasti grada Rijeke koja je u ingerenciji povećanja prvenstveno kvalitete i dostupnosti, a zatim i ostalih važnih karakteristika javnih usluga za sve građane grada, na način da osnaži ulogu svih dionika društva u definiranju, kreiranju, a onda provođenju takvih lokalnih politika koje će poboljšati javne usluge i povećati kvalitetu života građana te kreiranje SWOT matrice kao jedan od instrumenata za budući gospodarski i društveni razvoj grada Rijeke. Podaci su prikupljeni tehnikom anketiranja, a znanstvena metodologija počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana. Rezultati deskriptivne analize pokazali su nezadovoljstvo korisnika/građana javnim uslugama. Rezultati kvalitativne analitičke metode pokazali su da su vizija i buduće razvojne strategije i brendiranja grada Rijeke i PGŽ kao ključne stavke, istaknute kao najveća slabost za budući gospodarski i društveni razvoj grada. Provedeno istraživanje pridonijelo je lakšem razumijevanju stavova o javnim uslugama iz čega proizlaze prijedlozi temeljem kojih gradska vlast i javne politike mogu bolje percipirati aktualno stanje i rezultate u vezi s javnim uslugama te porasta odgovornosti jedinica lokalne uprave i samouprave u poboljšanju kvalitete života građana, usklađivanjem s prijedlozima korisnika, a SWOT matrica poslužila je kao podloga za buduću izradu lokalnih strategija gospodarskog i društvenog rasta i razvoja. Istraživanje doprinosi osnaživanju Plana razvoja grada Rijeke od 2021 do 2027. g.

**Ključne riječi:** grad Rijeka - pametan grad, ispitivanje stavova, javne usluge, SWOT matrica, gospodarski i društveni rast i razvoj

## 1. UVOD

Javne usluge neophodne su za postizanje visoke gospodarske i društvene kohezije. U skladu s reformama javnog sektora u Europskoj uniji i u Republici Hrvatskoj trebaju se stvoriti novi okviri, kako zakonski tako i financijski, da bi se na lokalnoj razini pružile kvalitetne javne usluge. To uključuje stupanj autonomije lokalnih vlasti da utječu na organizacijski ustroj, korisničke naknade, konkurenciju itd. U turbulentnom gospodarskom i društvenom okruženju, uspjeh svake javne usluge određen je njenom kvalitetom. U gradu Rijeci javne usluge se pružaju kroz gradski proračun te organizacijski oblik Ureda gradonačelnika. Donositelji javnih politika, koji aktivno participiraju u gradskoj vlasti (vijeću) stoga imaju pred sobom veliki izazov osmisliti i pružiti takve javne usluge koje zadovoljavaju različite potrebe stanovništva, zbog čega su upravo stavovi i zadovoljstvo građana o kvaliteti dostupnih postojećih javnih usluga od neupitnog značenja.

Značajka otvorenog koncepta grada Rijeke aktivno je građanstvo stoga se njihova razmišljanja i vrijednosti trebaju uvažavati, a nadalje nužno ih je prepoznati od strane nositelja javne politike (gradske vlasti) kako bi se povećala kvaliteta i strateško upravljanje javnim uslugama. Izravna uključenost građana u odlučivanju oko određenog dijela javnih sredstava stoga mora biti izravna kao i kod drugih pitanja ključnih za javni interes grada. Stoga je i cilj gradske uprave grada Rijeke da do 2030. g. u suradnji s građanima osigura visoku kvalitetu života u Rijeci u kontekstu javnih usluga i infrastrukture te razvoja društva općenito (<https://www.rijeka.hr/>, 21. 9. 2021.). Grad Rijeka uz svoje specifične strateške ciljeve koji su definirani u Planu razvoja grada Rijeke 2021. - 2027. (<https://www.rijeka.hr/>, 21. 9. 2021.) želi postati grad visokih i uravnoteženih standarda življenja, a unaprijeđenjem poslovanja gradske javne uprave želi potaknuti građane na aktivno uključivanje u razvoj grada kako bi se što bolje zadovoljile potrebe građana i unaprijedila učinkovitost gradskih javnih usluga. Na taj način, grad Rijeka kao „Pametni grad“ stvorit će pretpostavke održivosti jer će povećati potencijal pojedinaca i čitave zajednice. Fokus vođenja takvog pametnog grada na građanima je i na njihovim potrebama, rastu gospodarstva i kvalitetnom upravljanju, odnosno optimalnom korištenju resursa (<https://www.rijeka.hr/>, 21. 9. 2021.). To između ostalog znači i pametnije upravljanje javnim uslugama, učinkovitiju, interaktivniju i odgovorniju javnu upravu za zadovoljavanje potreba stanovništva. Građani su, naime, i ovim istraživanjem pokazali da žele svojom uključenosti, nudeći stručna znanja i svoju kreativnost u suradničkom odnosu s javnom upravom i ostalim dionicima: javnom upravom, gradskom vlašću, ustanovama od javnog interesa te posebno komunalnim društvima, usmjeravati na taj način jedini mogući - održivi razvoj grada u kojem žive i žele bolje živjeti. Pametno upravljanje javnim uslugama predstavlja jaku poveznicu svih područja razvoja pametnih gradova pa tako i grada Rijeke, a Rijeka kao najpametniji grad u Hrvatskoj želi biti još pametniji.<sup>1</sup> Prvih 100 dana mandata nove gradske vlasti u gradu Rijeci pokazuje da su nositelji vlasti i gradska uprava voljni i spremni za naredne i inovirane faze transformacije svojega rada što podrazumijeva i transformaciju javne uprave što će u bliskoj budućnosti omogućiti daljnji gospodarski i društveni razvoj. Svojim rješenjima i iskustvom grad želi pomoći kao primjer dobre prakse i drugim gradovima u svojim transformacijama ka „pametnim gradovima“. Rijeka je ulogu

---

<sup>1</sup> Na konferenciji „Održivi gradovi“ održanoj u Zagrebu 24. 11. 2020. g., predstavljeno je istraživanje „Analiza digitalne spremnosti hrvatskih gradova 2020.“ u sklopu kojeg je Grad Rijeka proglašen najboljim gradom u Hrvatskoj u kategoriji *Smart city* / Pametni grad.

grada-mentora dobila temeljem Strategije razvoja grada, Strateškog plana Rijeka pametni grad i Strategije digitalne transformacije (<https://www.rijeka.hr/>, 21. 9. 2021.).

Lokalne vlasti grada Rijeke jesu, no, trebaju biti još više otvorene za ideje građana jer upravo stavovi građana o javnim uslugama postaju ključni čimbenik u povećanju njihove kvalitete te ključnim procesima javnog odlučivanja. Upravljanje javnim uslugama pogodno je za lokalnu razinu vlasti. Zašto? Zato što je proces donošenja odluka prema principu supsidijarnosti upravo približavanje donošenja odluka što bliže građanima. Stoga se i veća participacija građana u životu lokalne zajednice može smatrati jednom od pretpostavki potencijalnih rješenja za sve izazove ili probleme s kojima se susreće javna uprava, no, treba istaknuti, i sve probleme koji se očituju u posljednjih 10 godina u velikom nepovjerenju građana Rijeke prema javnim institucijama, a posebno gradskoj vlasti, što je posljedično utjecalo i na mali odaziv građana na lokalne izbore što generalno ukazuje na političku apatiju ali i nezainteresiranost i nepovjerenje građana prema uspostavljenim demokratskim vrijednostima i procedurama ili onim politikama i vrijednostima koje se tek žele formirati.

Preduvjet pak za ispravni odabir strategija gospodarskog i društvenog rasta i razvoja čini analiza situacije tzv. SWOT matrica. Za odabir poželjnog cilja a to je gospodarski i društveni rast i razvoj grada, sadašnja gradska vlast, treba sagledati sve vanjske i unutarnje čimbenike. Ova analiza situacije predstavlja kvalitativnu analitičku metodu koja kroz četiri čimbenika nastoji prikazati snage, slabosti, prilike i prijetnje određene pojave ili situacije. Treba uzeti u obzir da se radi o subjektivnoj metodi. Postojeće snage i slabosti predstavljaju sadašnjost temeljenu na prošlosti, dok prilike i prijetnje predstavljaju budućnost temeljenu i na prošlosti i na sadašnjosti. SWOT matrica čini podlogu za kreiranje i odabir adekvatnih strategija budućeg gospodarskog i društvenog rasta i razvoja grada Rijeke što čini znanstveni problem istraživanja.

Temeljna misija istraživanja je svim dionicima društva dati uvid u zadovoljstvo/nezadovoljstvo javnim uslugama, stavove građana postojećim gospodarskim rastom i razvojem te preferencije građana za budući gospodarski i društveni rast i razvoj grada Rijeke. Znanstveni projektni zadatak istraživanja: istražiti aktualne i praktične probleme o upravljanju javnim uslugama grada Rijeke, sustavno formulirati rezultate primijenjenih i razvojnih istraživanja o stavovima građana Rijeke o aktualnim pitanjima javnih usluga te promišljati strategiju djelotvornog upravljanja javnim uslugama u gradu Rijeci. Iz definirane misije i postavljenog projektnog zadatka izvedena je sljedeća temeljna znanstvena hipoteza: stavovi građana Rijeke o aktualnim pitanjima javnih usluga stvaraju relevantne pretpostavke za djelotvorno upravljanje primarnim javnim uslugama te nastajanje, održiv rast i razvoj individualnog i društvenog blagostanja svih građana grada Rijeke.

Upitnik za prikupljanje podataka sastojao se od tri dijela: Zadovoljstvo javnim uslugama, Analiza situacije (SWOT MATRICA) i Profil ispitanika. Uzorak čine stanovnici starosne dobi od 18 do 61 i više godina. Anketa je distribuirana javno putem društvene mreže Facebook te javnih Facebook grupa (Volim grad koji teče te Nova riječka enciklopedija - *Fluminensia*). Podaci su prikupljeni u razdoblju od svibnja do kolovoza 2021. godine. U analizi prikupljenih podataka korištena je metoda deskriptivne statistike i kvalitativna analitička metoda.

## 2. TEORIJSKE ODREDNICE O UPRAVLJANJU JAVNIM USLUGAMA

U Republici Hrvatskoj ne postoje ili postoje u malom broju, ispitivanja zadovoljstva stanovnika javnim uslugama. Provode ih obično političke stranke uoči izbora, no građanstvo ni javnost nisu ili su tek malo i površno s njima upoznati.

Ako se analizira praksa razvijenih država, može se zaključiti kako se ispitivanje zadovoljstva korisnika javnim uslugama zasniva na kriterijima dostupnosti, infrastrukture, sredstava, motivacije i znanja. Troškovi ispitivanja pritom nisu jako visoki niti zahtjevni u prizmi vremena. Obuhvaća se reprezentativnim putem populacija koja izražava i ocjenjuje svoje zadovoljstvo javnim uslugama koje su relevantne za cijelo stanovništvo grada. Odabiri liste javnih usluga se autonomno određuju. Naglasak treba istaknuti, prilikom odabira potonjih, stavljen je prvenstveno na usluge koje poboljšavaju ekonomsko-socijalni status pojedinaca i obitelji, a najvažnije javne usluge su one koje u najvećoj mjeri doprinose poboljšanju životnog standarda građana.

U američkom sustavu, primjerice, odgovornost u pružanju javnih usluga, ima za cilj upoznati svoje građane djelomično s objektivnim pokazateljima učinkovitosti rada gradskih vlasti. Ipak, u znanosti, konkretnih dokaza o stupnju do kojeg percepcija građana o kvaliteti javnih usluga odgovara javno objavljenim podacima o njihovim stvarnim performansama je još uvijek premalo.

Na međunarodnom istraživačkom simpoziju o upravljanju javnim uslugama, Sanderson (1996) je prezentirao model i okvir kvaliteta javnih usluga koji olakšavaju kritičke analize kapaciteta pojedinih oblika ekonomskih, društvenih i političkih organizacija u zadovoljavanju potreba zajednice i postizanju blagostanja u skladu s idejom socijalne pravde. Diferenciranje četiri razine analize i ocjenjivanja kvaliteta javnih usluga razradio je u modelu kroz tri različita okvira i to: mikro kvalitete na razini organizacijskog učinka, mezo-kvalitete na razini usluga korisnici/kupci, i makro kvalitete na razini raspodjele politike i resursa i kvalitete življenja, a sve u funkciji brige za ekonomiju, ali i efikasnost implementacije ka brizi oko zadovoljstva građana efikasnošću uslugama i utjecajem na potrebe u domeni učinkovitosti javnih politika (Sanderson, 1996).

Prvi nacionalni pokušaj razvoja sveobuhvatnih kriterija kvalitete u smislu prikladnom za javne službe, a koji se temelji na iskustvu stečenom u privatnom sektoru, federalnoj vladi i pregledu državnih i lokalnih kriterija kvalitete za javne usluge, kroz model regije Los Angelesa u SAD početkom 1990-ih predstavili su i Harwick i Rusell (1993).

Kvaliteta javnih usluga postala je važna zbog eksplicitnog naglaska koji je ovom pitanju posvetila vlada od početka 1990-ih, i u Velikoj Britaniji, počevši sa konzervativnim premijerom Johnom Majorom čiji su prijedlozi sadržani u Povelji građanina - eng. *Citizen's Charter* iz 1991 (Džinić, 2012).

Osborne i Gaebler (1992), objavili su knjigu „Reinventing“ o transformaciji javnih usluga (eng. *Batho Pele White Paper*) koji promovira mehanizme da državni aparat optimizira pružanje usluga svim građanima (<https://www.gov.za>, 5. 9. 2021.)

Južnoafrička Republika je 1997.<sup>2</sup> usvojila dokument o transformaciji javnih usluga (eng. *Batho Pele White Paper*) koji promovira mehanizme da državni aparat optimizira pružanje usluga svim građanima (<https://www.gov.za/>, 13. 8. 2021).

Van der Waldd (2007) sa svojim suradnicima navodi četiri načela za transformiranje pružanja javnih usluga, od kojih četiri imaju direktan utjecaj na učešće građana: (1) konzultacije – građani trebaju biti konzultirani o razini i kvaliteti usluga koje primaju; treba im biti data mogućnost izbora o uslugama koje se nude; (2) standardi usluga – građanima treba reći koju razinu i kvalitetu će dobiti tako da znaju što očekivati; (3) informacije – građanima treba dati precizne i točne informacije o uslugama na koje imaju pravo; (4) otvorenost i transparentnost – građani trebaju biti upoznati s tim kako funkcioniraju službe za pružanje usluga, koliko koštaju i tko je za što zadužen.

Prema Kurtilla (2000), analiza situacije (SWOT matrica) je jedna od najraširenijih metoda upravljanja i kao takva predstavlja moćan instrument menadžerima u kreiranju poslovnih strategija. Nadalje, može pružiti izvrsnu osnovu za uspješnu formulaciju strategije jer analizira vanjske prilike i prijetnje u turbulentnim i često nekontroliranim vanjskim okruženjem, dok analiza unutarnjih snaga i slabosti uključuje procjenu koliko dobro sustav obavlja svoje unutarnje aktivnosti. Stoga predstavlja i pouzdan i vrlo dobar temelj za definiranje pravila i javne politike u kreiranju gospodarskog i društvenog razvoja (Chang, et al., 2006). Strateški čimbenici (unutarnji: snage i slabosti te vanjski: prijetnje i mogućnosti) stoga utječu na budućnost grada u gospodarskom i društvenom kontekstu. Dobivene informacije se sustavno prikazuju u matričnome obliku a različite kombinacije navedenih četiriju čimbenika matrice mogu pomoći u određivanju strategije koja će značiti dugoročan napredak za lokalnu zajednicu u cijelosti. Jednostavna je i korisna, osobito za preliminarna istraživanja, ali i kao osnova za veći primijenjeni i teoretski rad prema Collins-Kreiner i Wallu (2007).

### **3. ZNANSTVENE METODE PRIMJERENE ISTRAŽIVANJU AKTUALNIH PITANJA O JAVNIM USLUGAMA**

U PGŽ po zadnjem popisu stanovništva iz 2011. godine ukupno živi 296 195 stanovnika, a u gradu Rijeci kao administrativnom središtu Županije 128 624 stanovnika (<https://www.pgz.hr>, 1. 7. 2021.). Najveći broj stanovnika PGŽ čine žene (52 %) a zatim muškarci (48 %). Treba naglasiti, da PGŽ ima najviši udio obrazovanih osoba na razini srednjoškolskog obrazovanja u RH, te da je PGŽ druga županija s najvišim udjelom visokoobrazovanih osoba. Obrazovna struktura PGŽ je sljedeća: 17 % osnovna škola, 58 % srednja škola, 7 % viša škola, 12 % fakultet, 0,6 % magistri znanosti te 0,4 % doktori znanosti. Grad Rijeka kao najveći grad u PGŽ ima najveći broj visokoobrazovanih stanovnika.

U gradu Rijeci 24 % stanovnika ima visoko obrazovanje, 56 % srednjoškolsko obrazovanje te je 15 % stanovnika sa završenom osnovnom školom. Pod realnom pretpostavkom da je stanovništvo PGŽ-a i grada Rijeka nastavilo prednjačiti u udjelu daljnjeg povećanja broja visokoobrazovanih osoba na razini cijele RH, da se zaključiti kako je udio visokoobrazovanih građana na ovom području

<sup>2</sup> South African Government (1997), Transforming Public Service Delivery White Paper (eng. *Batho Pele White Paper*). <https://www.gov.za/> (13. 8. 2021.)

u zadnjih 9 godina zasigurno porastao te se je djelomično promijenila i struktura obrazovanja u korist visokoobrazovanog stanovništva što će bez sumnje biti vidljivo u sljedećem popisu stanovništva. Nadalje, u godišnjem izvještaju rektorice riječkog Sveučilišta prof. dr. sc. Snježane Prijjić Samardžije (<https://torpedo.media>, 3. 7. 2021.), zabilježen je pozitivni trend na razini cijelog Sveučilišta te istaknut rast broja studenata u svim vrstama studija (preddiplomski, diplomski i postdiplomski studij), rast ponude studijskih programa, rast broja doktoranada prema čemu se da realno zaključiti kako se udio visokoobrazovanog stanovništva u obrazovnoj strukturi PGŽ i grada Rijeke znatno povećao od 2011. godine (<https://torpedo.media>, 3. 7. 2021.).

Istraživanje naziva „Ispitivanje zadovoljstva građana grada Rijeke trenutnim stanjem te gospodarskim i društvenim rastom i razvojem u budućnosti“ provedeno je od svibnja do kolovoza 2021. Ciljani uzorak činili su stoga upravo u najvećem broju visokoobrazovani stanovnici, a potom stanovnici sa završenom srednjom školom, i to s prebivalištem u gradu Rijeci i PGŽ (pozivajući se na gore navedene pokazatelje) što uzorak čini reprezentativnim i pouzdanim. Anketa se distribuirala javno putem društvene mreže Facebook te javnih Facebook grupa (Volim grad koji teče te Nova riječka enciklopedija - *Fluminensia*). Anketu su ispunjavali stanovnici starosne dobi od 18 do 61 i više godina. U razdoblju od tri mjeseca, koliko je anketa bila dostupna za ispunjavanje, prikupile su se 403 ispunjene ankete.

Anketni upitnik je obuhvaćao 15 pitanja. Prvih 11 pitanja odnosilo se na ispitivanje zadovoljstva javnim uslugama. Odabrane javne usluge u ovom istraživanju se prvenstveno vezuju za jedinice lokalne samouprave koje njima upravljaju. Odabrana lista usluga je uključivala one koje su prema autorima ključne za poboljšavanje socio - ekonomskog statusa građana: 1) vodovod i kanalizaciju, 2) komunalnu higijenu, 3) javno grijanje, 4) lokalne ulice, ceste i putove, 5) javnu rasvjetu, 6) zelene površine, parkove i plaže, 7), javni prijevoz, 8) visoko obrazovanje, 9) primarnu zdravstvenu zaštitu, 10) socijalnu zaštitu, 11) kulturu, sport i društvene djelatnosti.

Tijekom ispitivanja od svibnja do kolovoza 2021. godine građani sa stalnim prebivalištem u gradu Rijeci i PGŽ-u su imali priliku da svoje zadovoljstvo ili nezadovoljstvo navedenim uslugama izraze kroz ocjene na Likertovoj skali (ljestvici) od 0 do 5.

Također, anketnim upitnikom postavljena su četiri pitanja o: postojećim gospodarskim slabostima i snagama te prijetnjama grada Rijeke ali i gospodarskim mogućnostima – SWOT matrica.

Obzirom da se ovakve ankete provode vrlo rijetko ili ne uopće i da je ovo jedino takvo istraživanje na ovom području u posljednjih 20-ak godina, anketa je napravljena neovisno, oslanjajući se djelomično na osnovne karakteristike primjene PULS metodologije (Ahmetović *et al.*, 2014). u praksi, a koja se bazira se na unaprijedenoj COMPASS metodologiji - eng. *Client Oriented Municipal Public Administrative and Social Services* (<https://joinup.ec.europa.eu> 10. 9. 2021.). COMPASS metodologija (<https://edapedia.net/>, <http://www.edabl.org/>, 10. 9. 2021.) je prilagođena primjeni od strane organizacija civilnog društva, a ispituje zadovoljstvo građana sa dva aspekta: administrativne (šalterске) i javne komunalne usluge (EDA). PULS metodologija se pak oslanja na CRC pristup - eng. *Citizens Report Cards* (<http://siteresources.worldbank.org>, 10. 9. 2021.) koji je krajem 1990-ih razvijen u Indiji, a popularizira ga Svjetska banka i međunarodne organizacije kao

mehanizam veće odgovornosti lokalnih i regionalnih vlasti prilikom implementacije projekata za unapređenje javnih usluga.

#### **4. KVALITATIVNA I KVANTITATIVNA ANALIZA I OCJENA STAVOVA GRAĐANA GRADA RIJEKE O AKTUALNIM PITANJIMA JAVNIH USLUGA**

##### **4.1 Demografska struktura ispitanika o javnim uslugama u gradu Rijeci**

U istraživanju je sudjelovalo 403 ispitanika i to: 59 % žena i 41 % muškaraca. Najviše ispitanika čine visokoobrazovane osobe sa završenim fakultetom po starom sustavu obrazovanja (30 %) i visokoobrazovani ispitanici sa završenim sveučilišnim i diplomskim studijima po bolonjskom procesu (23,30 %) što u obrazovnoj strukturi istraživanja čini ukupno 53,3 %. Na drugom mjestu su ispitanici sa završenim srednjoškolskim obrazovanjem (24,6 %). Slijede doktori znanosti (7,9 %) te naposljetku magistri znanosti (3 %). Nitko od ispitanika nije imao završenu samo osnovnu školu. Treba naglasiti da uzorak ima visoku kvalitetu obzirom na obrazovnu strukturu stanovnika koji su sudjelovali u ovom istraživanju javnog mnijenja, s obzirom da PGŽ ima najviši udio obrazovanih osoba na razini srednjoškolskog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, te da je PGŽ druga županija s najvišim udjelom visokoobrazovanih osoba u Republici Hrvatskoj. Najveći udio ispitanika čine osobe između 41 i 50 godina starosti (35,20 %). Zatim, osobe u starosnoj strukturi između 51 i 60 godina (22,60 %). Osobe između 31 i 40 godina starosti čine 22,30 % ispitanika. Slijede osobe koje imaju 61 godinu i više (10,20 %). Najmanji broj ispitanika čini mlađa populacija, Svega 9,20 % ispitanika koje je sudjelovalo u istraživanju ima između 21 i 30 godina, a samo 0,50 % ispitanika čine osobe između 18 i 20 godina (ovaj podatak ukazuje na nezainteresiranost mlađe populacije za sudjelovanje u znanstveno – stručnim istraživanjima). Najviše ispitanika (47,90 %) ima više od 20 godina radnog iskustva. Slijede ispitanici koji imaju 10-20 godina radnog iskustva (32,50 %), zatim, ispitanici sa 5-10 godina radnog iskustva (11,40 %). Nadalje, ispitanici s manje od 3 godine radnog iskustva (4,50 %) te ispitanici sa 3 do 5 godina radnog iskustva (3 %) a najmanje ispitanika čine osobe koje su bez radnog iskustva (svega 0,7 %).

##### **4.2 Zadovoljstvo ispitanika javnim uslugama u gradu Rijeci**

Stavovi građana o javnim uslugama prikazani su u tablici 1.

Tablica 1. Prosječne ocjene zadovoljstva odabranim javnim uslugama u gradu Rijeci u 2021. g.

Opis usluge	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
<i>Vodovod i kanalizacija</i>	3,54*	
Urednost snabdijevanja vodom	4,12	1,158
Kvaliteta vode (pitkost)	4,29	1,034
Stanje kanalizacijske mreže	3,18	1,344
Cijena usluga vodovoda i kanalizacije	2,56	1,146
<i>Komunalna higijena</i>	2,16*	
Čistoća grada	2,40	0,979
Kvaliteta usluga komunalnog poduzeća za čistoću i zbrinjavanje otpada	2,44	0,961
Intenzitet i rezultati odvajanja otpada	1,85	0,897
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	2,63	1,079
Redovnost i brzina u odvozu smeća	2,79	1,104
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	1,83	0,867
Sustav prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog otpada iz kućanstava po modelu „od vrata do vrata“	1,69	0,967
Sustav prikupljanja otpada putem zelenih otoka	2,08	1,131
Sustav prikupljanja krupnog (glomaznog) otpada	2,28	1,133
Sustav prikupljanja otpadnog tekstila	2,10	1,136
Održavanje higijene samih kanti i kontejnera za odlaganje smeća	1,95	1,040
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	1,94	0,977
Sustav prikupljanja otpada putem reciklažnog dvorišta	2,11	1,138
<i>Javno grijanje</i>	1,48*	
Energov distributivni sustav grijanja	1,77	1,519
Cijena toplinske energije (Energo)	1,30	1,183
Cijena tople vode (Energo)	1,37	1,244
<i>Održavanje lokalnih ulica, cesta i puteva</i>	2,68*	
Stanje lokalnih ulica, cesta i puteva u vašoj mjesnoj zajednici (odboru)	2,59	1,076
Održavanje ulica i puteva	2,61	1,065
Zimsko održavanje ulica i puteva	2,84	1,206
<i>Javna rasvjeta</i>	3,41*	
Pokrivenost javnom rasvjetom	3,50	0,913
Kvaliteta javne rasvjete	3,42	0,949
Održavanje javne rasvjete	3,31	1,104
<i>Zelene površine, parkovi i plaže</i>	2,38*	
Veličina zelenih površina	2,27	0,947
Opće stanje zelenih površina i parkova	2,45	0,951



Opis usluge	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Održavanje zelenih površina i parkova	2,63	0,995
Raspoloživost i lokacije sportskih terena	2,34	1,026
Raspoloživost i lokacije dječjih igrališta	2,47	1,080
Volonterizam u održavanju zelenih površina	1,72	1,125
Čistoća riječkih plaža	2,79	1,210
<i>Javni prijevoz</i>	<b>2,28*</b>	
Kvaliteta javnog prijevoza	2,23	1,232
Pouzdanost javnog prijevoza	2,19	1,233
Učestalost intenziteta javnog prijevoza	2,05	1,179
Dostupnost stajališta	2,86	1,303
Dostupnost javnog prijevoza u večernjim satima	2,07	1,291
Cijena javnog prijevoza	2,30	1,333
<i>Visoko obrazovanje</i>	<b>2,27*</b>	
Raspoloživost zanimanja i fakulteta raznih usmjerenja	2,98	1,301
Kvaliteta visokog obrazovanja	2,88	1,343
Prijevoz studenata do fakulteta	2,44	1,555
Primjena Sveučilišnog Kampusa na Trsatu za razna studentska događanja, tribine, konferencije, savjetovanja...	2,41	1,655
Stipendije izvrsnim/najboljim studentima	2,02	1,613
Veza između gospodarstva (poslodavaca) i akademske zajednice	1,86	1,273
Osiguravanje radnih mjesta najboljim studentima ( <i>job hunting</i> )	1,60	1,262
Godišnja cijena školovanja na fakultetu	2,00	1,522
Primarna zdravstvena zaštita	<b>2,63*</b>	
Dostupnost ambulante/Doma zdravlja/hitnih službi	2,92	1,067
Kvaliteta pružene zdravstvene usluge	2,91	1,065
Redovnost usluga (periodičnost dolazaka liječnika i pružanje usluga kod kuće)	2,05	1,458
<i>Socijalna zaštita</i>	<b>1,71*</b>	
Dostupnost	1,84	1,362
Pravednost	1,58	1,262
<i>Kultura, sport i društvene djelatnosti</i>	<b>1,98*</b>	
Izdvajanje gradskog proračuna za kulturu	2,08	1,311
Izdvajanje gradskog proračuna za sport	1,92	1,294
Izdvajanje gradskog proračuna za društvene djelatnosti	1,94	1,286

Napomena: \* - ukupna prosječna ocjena za pojedinu grupu usluga

Izvor: Anketni upitnik „Ispitivanje zadovoljstva građana grada Rijeke trenutnim stanjem te gospodarskim i društvenim rastom i razvojem u budućnosti“, obrada autora

U okviru usluge „vodovod i kanalizacija“ najbolje je ocijenjena kvaliteta (pitkost) vode, dok najnižu prosječnu ocjenu ima cijena usluga vodovoda i kanalizacije. Ispitanici su u prosjeku zadovoljni kvalitetom vode i urednošću snabdijevanja vodom. Prema stanju kanalizacijske mreže i cijeni usluga vodovoda i kanalizacije ispitanici imaju neutralan stav, te su u prosjeku s njima djelomično zadovoljni.

Sve usluge u okviru komunalne higijene ocijenjene su prosječnim ocjenama manjim od 3, tj. nalaze se u donjem dijelu ljestvice ocjenjivanja, što ukazuje na negativan stav prema ovoj skupini javnih usluga. Ispitanici su najbolje ocijenili redovitost i brzinu odvoza smeća, te su s tom uslugom djelomično zadovoljni. S najnižom prosječnom ocjenom ocijenjen je sustav prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog otpada iz kućanstava po modelu „od vrata do vrata“, te s tim sustavom ispitanici u prosjeku nisu zadovoljni. Osim s redovitošću i brzinom odvoza smeća, ispitanici su djelomično zadovoljni i s dostupnošću mjesta za odlaganje smeća. Prema svim ostalim uslugama ispitanici su iskazali svoje nezadovoljstvo.

Usluge javnog grijanja ocijenjene su izrazito negativno, te su ispitanici u prosjeku nezadovoljni (usluga distributivnog sustava grijanja) ili potpuno nezadovoljni (cijena toplinske energije i tople vode).

Usluge održavanja lokalnih ulica, cesta i puteva ocijenjene su osrednje, te su ispitanici u prosjeku djelomično zadovoljni ovim uslugama. Prosječne ocjene s kojima su ispitanici ocjenjivali usluge javne rasvjete osrednje su, te ukazuju na djelomično zadovoljstvo ispitanika navedenim uslugama.

Sve usluge iz područja „zelene površine, parkovi i plaže“ ocijenjene su prosječnim ocjenama manjim od 3, tj. nalaze se u donjem dijelu ljestvice ocjenjivanja, što ukazuje na negativan stav ispitanika prema ovoj skupini javnih usluga. Ispitanici su najbolje ocijenili održavanje zelenih površina i parkova, te su s tom uslugom djelomično zadovoljni. Najnižom prosječnom ocjenom ocijenjen je volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova, čime ispitanici u prosjeku nisu zadovoljni. Osim toga, ispitanici su djelomično zadovoljni čistoćom riječkih plaža. Prema svim ostalim uslugama ispitanici su iskazali svoje nezadovoljstvo.

Usluge javnog prijevoza ocijenjene su prosječnim ocjenama manjim od 3, te ukazuju na negativan stav ispitanika. Najbolje je ocijenjena dostupnost stajališta, te su s time ispitanici djelomično zadovoljni. Prema svim ostalim uslugama ispitanici su iskazali svoje nezadovoljstvo. Najlošije je ocijenjena učestalost intenziteta javnog prijevoza, te dostupnost javnog prijevoza u večernjim satima.

Ispitanici su donekle zadovoljni kvalitetom visokog obrazovanja i raspoloživošću zanimanja i fakulteta raznih usmjerenja, dok su prema ostalim uslugama visokog obrazovanja izrazili nezadovoljstvo.

Ocjene za usluge primarne zdravstvene zaštite ukazuju na nezadovoljstvo tj. djelomično zadovoljstvo ispitanika. Ispitanici su djelomično zadovoljni dostupnošću i kvalitetom pružene usluge, dok su nezadovoljni redovitošću usluga.

Ispitanici imaju negativan stav prema sustavu socijalne zaštite, te dostupnost i pravednost ovog sustava ocjenjuju nezadovoljavajućim.

Ispitanici izdvajanja za kulturu, sport i društvene djelatnosti ocjenjuju nezadovoljavajućim. Od promatranih usluga, najvišu prosječnu ocjenu dobilo je izdvajanje za kulturu, dok su ispitanici najmanje zadovoljni izdvajanjima za sport.

Ukupne prosječne ocjene za promatrane javne usluge ukazuju da su ispitanici najbolje ocijenili usluge vodovoda i kanalizacije te javne rasvjete te prema tim uslugama iskazuju djelomično zadovoljstvo. Najlošije su ocjenjene usluge javnog grijanja. S tim uslugama su ispitanici vrlo nezadovoljni. Osim toga, ispitanici su djelomično zadovoljni i uslugama održavanja lokalnih ulica, cesta i puteva, te uslugama primarne zdravstvene zaštite. Ostale su usluge ocijenjene kao nezadovoljavajuće.

Usporedba stavova građana o javnim uslugama s obzirom na spol ispitanika prikazana je u tablici 2.

Tablica 2. Usporedba prosječnih ocjena zadovoljstva odabranim javnim uslugama u gradu Rijeci u 2021. g. obzirom na spol ispitanika

Opis usluge	Muškarci (A. S.)	Žene (A. S.)	T-test	Sig.
<i>Vodovod i kanalizacija</i>				
Urednost snabdijevanja vodom	4,13	4,12	-0,050	0,960
Kvaliteta vode (pitkost)	4,31	4,29	-0,228	0,820
Stanje kanalizacijske mreže	3,28	3,14	-0,930	0,353
Cijena usluga vodovoda i kanalizacije	2,51	2,57	0,490	0,624
<i>Komunalna higijena</i>				
Čistoća grada	2,39	2,41	0,126	0,900
Kvaliteta usluga komunalnog poduzeća za čistoću i zbrinjavanje otpada	2,36	2,47	1,053	0,293
Intenzitet i rezultati odvajanja otpada	1,78	1,88	0,972	0,332
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	2,58	2,65	0,577	0,564
Redovnost i brzina u odvozu smeća	2,74	2,81	0,554	0,580
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	1,83	1,82	-0,084	0,933
Sustav prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog otpada iz kućanstava po modelu „od vrata do vrata“	1,51	1,77	2,430	0,016*
Sustav prikupljanja otpada putem zelenih otoka	2,05	2,10	0,361	0,718
Sustav prikupljanja krupnog (glomaznog) otpada	2,22	2,30	0,652	0,514
Sustav prikupljanja otpadnog tekstila	2,05	2,12	0,587	0,558
Održavanje higijene samih kanti i kontejnera za odlaganje smeća	1,98	1,93	-0,472	0,637
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	2,00	1,92	-0,759	0,448
Sustav prikupljanja otpada putem reciklažnog dvorišta	2,03	2,15	0,919	0,359

Opis usluge	Muškarci (A. S.)	Žene (A. S.)	T-test	Sig.
<i>Javno grijanje</i>				
Energov distributivni sustav grijanja	1,77	1,76	-0,054	0,957
Cijena toplinske energije (Energo)	1,20	1,34	1,159	0,248
Cijena tople vode (Energo)	1,27	1,42	1,133	0,258
<i>Održavanje lokalnih ulica, cesta i puteva</i>				
Stanje lokalnih ulica, cesta i puteva u vašoj mjesnoj zajednici (odboru)	2,47	2,63	1,390	0,165
Održavanje ulica i puteva	2,50	2,65	1,167	0,245
Zimsko održavanje ulica i puteva	2,83	2,85	0,116	0,908
<i>Javna rasvjeta</i>				
Pokrivenost javnom rasvjetom	3,55	3,48	-0,724	0,469
Kvaliteta javne rasvjete	3,38	3,43	0,530	0,597
Održavanje javne rasvjete	3,36	3,29	-0,602	0,548
<i>Zelene površine, parkovi i plaže</i>				
Veličina zelenih površina	2,43	2,20	-2,164	0,032*
Opće stanje zelenih površina i parkova	2,59	2,40	-1,993	0,012*
Održavanje zelenih površina i parkova	2,69	2,61	-0,735	0,462
Raspoloživost i lokacije sportskih terena	2,39	2,33	-0,527	0,598
Raspoloživost i lokacije dječjih igrališta	2,60	2,43	-1,976	0,023*
Volonterizam u održavanju zelenih površina	1,69	1,74	0,410	0,682
Čistoća riječkih plaža	2,87	2,76	-0,794	0,428
<i>Javni prijevoz</i>				
Kvaliteta javnog prijevoza	2,27	2,22	-0,357	0,722
Pouzdanost javnog prijevoza	2,32	2,13	-1,336	0,183
Učestalost intenziteta javnog prijevoza	2,14	2,02	-1,973	0,031*
Dostupnost stajališta	2,96	2,82	-0,991	0,332
Dostupnost javnog prijevoza u večernjim satima	2,08	2,07	-0,012	0,990
Cijena javnog prijevoza	2,36	2,27	-0,595	0,552
<i>Visoko obrazovanje</i>				
Raspoloživost zanimanja i fakulteta raznih usmjerenja	2,82	3,05	1,982	0,022*
Kvaliteta visokog obrazovanja	2,69	2,96	1,995	0,042*
Prijevoz studenata do fakulteta	2,52	2,41	-0,642	0,521
Primjena Sveučilišnog Kampusu na Trsatu za razna studentska događanja, tribine, konferencije, savjetovanja...	2,32	2,44	0,687	0,492
Stipendije izvrsnim/najboljim studentima	1,87	2,09	1,284	0,200
Veza između gospodarstva (poslodavaca) i akademske zajednice	1,73	1,92	1,353	0,177

Opis usluge	Muškarci (A. S.)	Žene (A. S.)	T-test	Sig.
Osiguravanje radnih mjesta najboljim studentima (job hunting)	1,55	1,62	0,558	0,577
Godišnja cijena školovanja na fakultetu	2,03	1,99	-0,226	0,821
<i>Primarna zdravstvena zaštita</i>				
Dostupnost ambulante/Doma zdravlja/hitnih službi	2,83	2,98	1,982	0,044*
Kvaliteta pružene zdravstvene usluge	2,77	2,96	1,487	0,139
Redovnost usluga (periodičnost dolazaka liječnika i pružanje usluga kod kuće)	2,14	2,01	-0,830	0,407
<i>Socijalna zaštita</i>				
Dostupnost	1,86	1,83	-0,144	0,886
Pravednost	1,64	1,56	-0,597	0,551
<i>Kultura, sport i društvene djelatnosti</i>				
Izdvajanje gradskog proračuna za kulturu	2,21	2,03	-1,188	0,236
Izdvajanje gradskog proračuna za sport	1,95	1,91	-0,291	0,771
Izdvajanje gradskog proračuna za društvene djelatnosti	2,00	1,91	-0,652	0,515

Napomena: A. S. – aritmetička sredina, tj. prosječna ocjena; \* - značajnost razlike na razini  $p = 0,05$

Izvor: Anketni upitnik „Ispitivanje zadovoljstva građana grada Rijeke trenutnim stanjem te gospodarskim i društvenim rastom i razvojem u budućnosti“, obrada autora

U okviru usluge „vodovod i kanalizacija“, i muškarci i žene najzadovoljniji su kvalitetom vode, dok su najmanje zadovoljni cijenom usluga vodovoda i kanalizacije. Pri tome su žene izrazile nešto veći stupanj zadovoljstva cijenom od muškaraca, dok su muškarci bolje ocijenili ostale usluge vodovoda i kanalizacije. Rezultati t-testa pokazuju da su uočene razlike slučajne, tj. da nisu statistički značajne, što znači da ne postoji statistički značajna razlika u stupnju zadovoljstva uslugama vodovoda i kanalizacije između muškaraca i žena.

U okviru usluge „komunalna higijena“, muškarci i žene najzadovoljniji su redovitošću i brzinom odvoza smeća. Obje grupe ispitanika najnižom ocjenom ocijenile su sustav prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog otpada iz kućanstava po modelu „od vrata do vrata“. Žene su izrazile veći stupanj zadovoljstva sa svim promatranim uslugama iz područja komunalne higijene osim za usluge „kultura stanovnika u odlaganju smeća“, „održavanje higijene samih kanti i kontejnera za odlaganje smeća“ te „cijena prikupljanja i odlaganja smeća“. Rezultati t-testa pokazuju da su uočene razlike slučajne, tj. nisu statistički značajne za većinu usluga iz područja komunalne higijene. Statistički značajna razlika postoji samo za uslugu prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog otpada iz kućanstava po modelu „od vrata do vrata“. Prema tome, muškarci i žene različito ocjenjuju ovu uslugu, tj. žene su značajno zadovoljnije ovim sustavom prikupljanja miješanog komunalnog otpada u odnosu na muškarce.

U okviru usluga javnog grijanja, žene su izrazile veći stupanj zadovoljstva cijenom toplinske energije i vode, dok su muškarci iskazali pozitivniji stav prema distributivnom sustavu grijanja. Ipak, uočene

razlike nisu statistički značajne te se može zaključiti da obje grupe ispitanika imaju slične stavove o uslugama javnog grijanja, tj. da su iskazali sličan stupanj zadovoljstva s navedenim uslugama.

Nadalje, žene su izrazile veći stupanj zadovoljstva pojedinačnim uslugama održavanja lokalnih ulica, cesta i puteva u odnosu na muškarce. Ipak, uočene razlike su slučajne, tj. nisu statistički značajne. Prema tome, ne postoji statistički značajna razlika u stupnju zadovoljstva uslugama održavanja lokalnih ulica, cesta i puteva između muškaraca i žena.

Kod usluga javne rasvjete, žene su iskazale veći stupanj zadovoljstva kvalitetom javne rasvjete, dok su muškarci iskazali pozitivniji stav prema pokrivenosti javnom rasvjetom i održavanju javne rasvjete. Rezultati t-testa pokazuju da uočene razlike nisu statistički značajne te su obje grupe ispitanika izrazile sličan stupanj zadovoljstva javnom rasvjetom.

U okviru usluga „zelene površine, parkovi i plaže“ žene su izrazile veći stupanj zadovoljstva volonterizmom u održavanju zelenih površina, dok su muškarci bolje ocijenili sve ostale promatrane usluge. Objе grupe ispitanika najzadovoljnije su održavanjem zelenih površina i parkova. Rezultati t-testa pokazuju da su uočene razlike značajne za tri promatrane usluge. Prema tome, muškarci su značajno zadovoljniji veličinom, općim stanjem zelenih površina i parkova, te raspoloživošću i lokacijom dječjih igrališta u usporedbi sa ženama. Za ostale promatrane usluge iz područja „zelene površine, parkovi i plaže“ ne postoji statistički značajna razlika, tj. obje grupe ispitanika slično ocjenjuju ove usluge.

Za sve usluge u kategoriji „javni prijevoz“ muškarci su izrazili veći stupanj zadovoljstva u odnosu na žene. Objе grupe ispitanika su najzadovoljnije dostupnošću stajališta. S druge strane, muškarci su najnezadovoljniji dostupnošću javnog prijevoza u večernjim satima, a žene učestalošću intenziteta javnog prijevoza. Rezultati t-testa pokazuju da su uočene razlike slučajne, tj. nisu statistički značajne za većinu usluga javnog prijevoza. Statistički značajna razlika postoji samo za učestalost intenziteta javnog prijevoza. Prema tome, muškarci i žene različito ocjenjuju ovu uslugu, tj. muškarci su značajno zadovoljniji učestalošću intenziteta javnog prijevoza u usporedbi sa ženama.

Kod pojedinačnih usluga visokog obrazovanja muškarci su izrazili viši stupanj zadovoljstva prijevozom studenata do fakulteta i godišnjom cijenom školovanja na fakultetu, dok su žene bolje ocijenile sve ostale usluge u ovoj kategoriji. Uočene razlike značajne su za dvije usluge, te se može zaključiti da su žene značajno zadovoljnije od muškaraca u pogledu kvalitete visokog obrazovanja te raspoloživosti zanimanja i fakulteta različitih usmjerenja. Za sve ostale usluge iz područja visokog obrazovanja obje promatrane grupe imaju podjednak stav, tj. slično ocjenjuju navedene usluge.

U području primarne zdravstvene zaštite muškarci su bolje ocijenili redovitost usluge, dok su žene izrazile pozitivniji stav prema kvaliteti i dostupnosti zdravstvene usluge. Rezultati t-testa pokazuju da muškarci i žene slično ocjenjuju promatrane usluge te značajna razlika u njihovim stavovima postoji samo za jednu uslugu. Prema tome, žene su značajnije zadovoljne dostupnošću zdravstvene usluge u usporedbi s muškarcima.

S druge strane, muškarci su izrazili pozitivniji stav prema uslugama socijalne zaštite. Ipak, uočene razlike su slučajne, odnosno nisu statistički značajne, što znači da muškarci i žene imaju podjednak stupanj zadovoljstva prema ovim uslugama.

Nadalje, muškarci su izrazili pozitivniji stav prema izdvajanjima za kulturu, sport i društvene djelatnosti od žena. Obje promatrane grupe najvišom prosječnom ocjenom ocijenile su izdvajanja za kulturu. Muškarci su najlošije ocijenili izdvajanja za sport, dok su žene podjednako ocijenile izdvajanja za sport i društvene djelatnosti. Rezultati t-testa pokazuju da su uočene razlike slučajne, te se stupanj zadovoljstva izdvajanjima za kulturu, sport i društvene djelatnosti ne razlikuje značajno između muškaraca i žena. Može se zaključiti da i jedni i drugi izražavaju podjednak stupanj nezadovoljstva prema ovoj grupi javnih usluga.

#### **4.3 SWOT Analiza o stratejskom promišljanju javnih usluga u gradu Rijeci**

Na temelju pitanja iz drugog dijela anketnog upitnika izrađena je SWOT matrica grada Rijeke (Tablica 3) na temelju subjektivnih stavova ispitanika u svrhu budućeg gospodarskog i društvenog rasta i razvoja grada. Razumijevanjem unutrašnjeg i vanjskog okruženja kroz stavove građana o četiri čimbenika (snage, slabosti, prijetnje i mogućnosti) može se jasnije razumjeti i identificirati s čime se grad suočava te na osnovi toga, odrediti mjere u strateškom upravljanju.

Tablica 3. SWOT matrica grada Rijeke

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brodogradnja</li> <li>• Zdravstveni i nautički turizam</li> <li>• Inovacije</li> <li>• Gestrateški povoljan položaj</li> <li>• Sveučilište</li> <li>• Mikro i malo poduzetništvo,</li> <li>• Mladi i stručni (kompetentni) kadrovi,</li> <li>• Luka Rijeka</li> <li>• 3. Maj</li> <li>• Industrijska baština</li> <li>• Infra i supra struktura nakon projekta Europske prijestolnice kulture</li> <li>• Luka Porto Baroš</li> <li>• Prometna povezanost (luka i željeznica)</li> <li>• Klinički bolnički centar Rijeke</li> <li>• Dječja bolnica Kantrida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedefinirane gospodarske razvojne politike</li> <li>• Nepostojanje platforme koja podržava gospodarski razvoj</li> <li>• Nekompetentnost ljudskih resursa</li> <li>• Neproaktivna javna politika</li> <li>• Nepostojanje jasne vizije i strategije gospodarskog razvoja</li> <li>• Visoka stopa iseljavanja mladi</li> <li>• Nedovoljno inovacija i podrške poduzetnicima</li> <li>• Nedovoljno proizvodnje</li> <li>• Potpuna nevalorizacija obalnog prostora</li> <li>• Previše administracije koja usporava poduzetnike, a na koju obvezuje država</li> <li>• Preskup najam poslovnih prostora u vlasništvu grada Rijeke</li> <li>• Zapuštenost te nedovoljno održavanje od strane grada.</li> <li>• Manjak proizvodnih sadržaja po kojima je Rijeka bila poznata na širim prostorima pa i u svijetu.</li> <li>• Tromost gradske uprave (birokratizirana uprava)</li> <li>• Devastirana industrija i ne ulaganje u obnovu ugašenih firmi</li> <li>• Gubitak radnih mjesta</li> <li>• Nepoticanje poduzetništva</li> <li>• Nedostatak investicija</li> <li>• Loše ekološko gospodarenje otpadom</li> <li>• Slaba suradnja s poduzetnicima i civilnim sektorom</li> </ul>



PRIJETNJE	MOGUĆNOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nebrendiranje grada Rijeke (vizija, ciljevi, strategija i plan razvoja)</li> <li>• Daljnje iseljavanje stanovništva osobito mladih visoko obrazovanih ljudi</li> <li>• Neuvažavanje struke</li> <li>• COVID 19 pandemija</li> <li>• Oslabljivanje mikro, malog i srednjeg poduzetništva</li> <li>• Porezna opterećenja</li> <li>• Nestručan kadar na vodećim pozicijama u javnim poduzećima</li> <li>• Nesuradnja nositelja gradske vlasti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revitalizacija nekadašnje industrije u turističke svrhe i atrakcije</li> <li>• Obnavljanje i osnaživanje proizvodnje</li> <li>• Moderne i zelene tehnologije</li> <li>• Prerađivačka industrija</li> <li>• Farmaceutska industrija</li> <li>• Projektne koalicije nositelja gradske vlasti za razvoj gospodarstva</li> <li>• Turistički razvoj grada i kreiranje brenda grada kao turističke destinacije</li> <li>• Izdvajanje više sredstava iz gradskog proračuna za gospodarske i društvene djelatnosti</li> </ul>

Izvor: Anketni upitnik „Ispitivanje zadovoljstva građana grada Rijeke trenutnim stanjem te gospodarskim i društvenim rastom i razvojem u budućnosti“, obrada autora

SWOT matrica podloga je: 1. Kreiranju vizije grada – koja su to strateška područja/industrije na kojima bi grad trebao temeljiti svoj budući gospodarski i društveni rast i razvoj? 2. Brandingu i jasnom vizualnom identitetu grada te 3. Mjera i instrumenata koje je potrebno poduzeti kako bi grad i županija postali konkurentniji (koje sad u gradu Rijeci kao administrativnom središtu Primorsko goranske županije u strateškim dokumentima samo djelomično postoje i čije elemente treba cjelovito razraditi). Za bolje razumijevanje potonjeg i kreiranje vizije, brandinga, jasnog vizualnog identiteta grada te kreiranju mjera i instrumenata za njihovo ostvarenje može pomoći dokument Međunarodne preporuke za prostorni i urbani razvoj „vizije gradova i prostora“ (<https://mgipu.gov.hr/>, 1. 8. 2021.) te knjiga „Branding i konkurentnost gradova“, autora Marka Paliage (<https://bib.irb.hr> 1. 8. 2021.).

Ova je SWOT matrica podloga i za izradu SWOT analiza za svaki pojedini sektor (gospodarstvo, obrazovanje, turizam, ekologija i civilni sektor) kako bi se odredili prioriteti i mjere za lokalnu razvojnu, gospodarsku i društvenu strategiju grada Rijeke pri čemu je važno uključiti predstavnike iz pojedinih sektora i struka.

## 5. ZAKLJUČAK

Na temelju provedenog istraživanja i analize prikupljenih podataka o zadovoljstvu stanovnika grada Rijeke odabranih javnim uslugama može se generalno zaključiti da vlada djelomično ili potpuno nezadovoljstvo istima kod najvećeg broja stavki koje su se za svaku uslugu ocjenjivale. Osnovni zaključak je da ispitanici nisu nešto posebno zadovoljni javnim uslugama i da muškarci i žene u pravilu imaju slične stavove prema tim uslugama (samo u nekoliko pojedinačnih usluga se njihovi stavovi značajno razlikuju).

Iskazano generalno nezadovoljstvo stanovnika (u razdoblju od svibnja do kolovoza 2021. kada je provedeno istraživanje) svim navedenim stavkama usluge "Komunalna higijena" ukazuju na potrebu hitnog donošenja novog plana za bolje gospodarenje otpadom ili reviziju i izmjenu dosadašnjeg plana gospodarenja otpadom grada Rijeke za razdoblje 2017. - 2022. (<https://www.rijeka.hr>, 1. 9. 2021.), unapređenje kvalitete usluge komunalnog poduzeća i zbrinjavanja otpada kao i donošenje mjera o smanjenju cijena prikupljanja i odlaganja smeća.<sup>3</sup> Evidentan je visok stupanj ekološke osviještenosti stanovnika kao i to da su ispitanici upoznati sa cijenama vode i grijanje te distributivnih sistema toplinske energije u Europi stoga je poticanje korištenja solarne energije neophodno kao i nužnost prelaska na led rasvjetu - ekološku rasvjetu. Građani su najnezadovoljniji čistoćom grada. Ispitanici generalno ukazuju na izrazito veliko nezadovoljstvo zbog manjka zelenih površina, ali i neadekvatne brige oko postojećih, osobito dječjih igrališta i parkova iako građani su svjesni da, pored usluga čistoće, veliki utjecaj na ovo stanje oko nečistoće parkova i igrališta imaju i građani s vrlo niskom kulturom očuvanja istih što ukazuje i na potrebu edukacije što većeg broja stanovnika o brizi, ali i uključenja struke u rješavanju ovih problema. U cilju zaštite okoliša i prirode u gradu Rijeci bi trebalo povećati sadnju drveća i cvijeća te urediti zelene površine, educirati javnost i po pitanju unaprjeđenja sustava odvojenog prikupljanja otpada i reciklaže te uvesti organizirane akcije prikupljanja otpada. Bolji rad i koordinacija mjesnih odbora za gore navedene stavke nisu zanemarive. Evidentno je izraženo nezadovoljstvo kad je u pitanju povezivanje gospodarstva s akademskom zajednicom kao i neusklađenost upisnih kvota s potrebama tržišta rada a u tom dijelu i nedovoljna promocija zanimanja koja su deficitarna. Prijedlog je na širem riječkom području povećati upisne kvote na sveučilišne studije računarstva, farmacije, medicine, rehabilitacije, logopedije, elektrotehnike... kao i smanjenje upisnih kvota za suficitarna zanimanja (u nadležnosti fakulteta). Također, uspostavljanje županijskog centra za stipendiranje najboljih studenata ali i županijskog centra za provođenje dana karijera (koje sada obavljaju samo fakulteti autonomno u suradnji s poslodavcima). Unapređivanje zdravstvene i socijalne dobrobiti građana izuzetno je stoga važno, a osobito sada u uvjetima pandemije COVID-19. Građani iskazuju i svoje nezadovoljstvo u segmentu kulture te nedostatnog izdvajanja sredstava iz gradskog proračuna za sport i društvene djelatnosti. Sagledavajući SWOT matricu, iskristalizirali su se mogući pravci gospodarskog i društvenog razvoja grada Rijeke. Neophodno je u budućnosti izraditi SWOT matrice za svaki pojedini sektor čime će se precizno moći odrediti prioriteti i mjere za nadogradnju lokalne razvojne, gospodarske i društvene strategije grada Rijeke u koje moraju biti uključeni svi nositelji pojedinih sektora i struka te aktivno građanstvo.

U nikad izazovnijem i zahtjevnijem procesu strateškog planiranja budućeg gospodarskog i društvenog razvoja grada Rijeke do 2027. g. grad Rijeka treba svakako održati svoju visoku poziciju pametnog grada čemu svjedoče brojna priznanja i nagrade, ali ju i dodatno osnaživati. Dodatna otvorenost prema zajednici ono je na čemu usporedno treba temeljiti svoj razvoj. Visoka kvaliteta, odnosno standard života građana može se postići jedino kroz suradnju gradske uprave sa svojim građanima, a to je i glavni razlog provođenja ovog empirijskog istraživanja.

---

<sup>3</sup> U prilog poboljšanja ove javne usluge svakako za primjer dobre prakse na razini cijele RH može poslužiti plan gospodarenja otpadom grada Krka za razdoblje od 2017. do 2022. godine koji polučuje sjajne rezultate i zadovoljstvo lokalnog stanovništva istim (<https://www.grad-krk.hr>, 10. 9. 2021.). Naime, grad Krk primjer je dobre prakse za cijelu Hrvatsku te ima najučinkovitiji sustav ekološkog gospodarenja otpadom u državi.

Treba istaknuti kako bi ovakva istraživanja inače trebali provoditi predstavnici gradske i županijske vlasti barem jedanput godišnje, koje bi trebalo prvenstveno zanimati što građani koji ih biraju misle i koje su njihove realne potrebe i problemi s kojima se suočavaju, kako bi unaprijedili rast i razvoj lokalne zajednice u gospodarskom i društvenom smislu njedreći nove javne politike i strategije.

## LITERATURA

- Ahmetović, E., et.al. (2014), „Primjena PULS metodologije u ispitivanju zadovoljstva građana javnim uslugama“, *Hrvatska i komparativna javna uprava*, 14(3), p. 571-610
- Black, S., et.al. (1991), „Service Quality Performance Measurement in Public/Private Sectors“, *Managerial Auditing Journal* 16(7), p.400–405
- Chang H.H., et.al. (2006), „Application of a quantification SWOT analytical method“, *Mathematical and Computer Modelling*, 43, p. 158–169.
- Džinić, J. (2012), „Nagrade u javnom sektoru – podizanje kvalitete kroz natjecanje i suradnju“, *Hrvatska i komparativna javna uprava* 12(4), p. 1005-1011
- Harwick, B. T., M. Rusell (1993), „Quality Criteria for Public Service: A Working Model“, *International Journal of Service Industry Management* 4(2), p. 29–40
- Kurttila, M., et.al. (2000), „Utilizing the analytic hierarchy process AHP in SWOT analysis a hybrid method and its application to a forest-certification case“, *Forest Policy and Economics* 1, p. 41-52
- Sanderson, I. (1996), „Evaluation, Learning and the Effectiveness of Public Services: Towards a Quality of Public Service Model“, *International Journal of Public Sector Management* 9(5/6), p. 90–108
- Schneider, I. (1995), Osborne, D. and Gaebler, T. 1992. „Reinventing Government“, New York, NY, *Journal of Leisure Research*, 27(3), p. 302-304
- Van der Waldt, G., et.al. (2007), *Municipal Management: Serving the People*. Cape Town: Juta & Company
- EDA (2009), COMPASS – Client Oriented Municipal Public and Administration Services Survey. <http://www.edapedia.net/> (10. 9. 2021.)
- EDA (2011), Priručnik za organizacije civilnog društva (OCD) u primjeni PULS metodologije. Kako do odgovornije lokalne uprave, Banja Luka: Razvojna agencija EDA. <http://www.edabl.org/> (10. 9. 2021.)
- E-PUBLIC ADMINISTRATION 2010 STRATEGY (2010).<https://joinup.ec.europa.eu/> (10. 9. 2021.)
- Plan gospodarenja otpadom grada Krka za razdoblje od 2017. do 2022. godine, (2018) <https://www.grad-krk.hr/> (10. 9. 2021.)
- Plan gospodarenja otpadom grada Rijeke za razdoblje 2017.-2022 (2017). <https://www.rijeka.hr/> (25. 9. 2021.)
- Plan razvoja grada Rijeke 2021-2027. (2021). <https://www.rijeka.hr/> (25.09.2021.)
- Razvojna strategija pgž 2016. – 2020. (2016). <https://www.pgz.hr/> (1. 7. 2021.)
- South African Government (1997), Transforming Public Service Delivery White Paper (Batho Pele White Paper). <https://www.gov.za/> (13. 8. 2021.)
- Strateški plan Rijeka Pametnan grad za razdoblje 2019.-2020. (2019). <https://www.rijeka.hr/> (25.09.2021.)
- World Bank (2004), Citizen Report Card Surveys – A Note on the Concept and Methodology. <http://siteresources.worldbank.org/> (10. 9. 2021.)
- <https://bib.irb.hr/> (1. 8. 2021.)
- <https://mgipu.gov.hr/> (1. 8. 2021.)
- <https://torpedo.media/> (3. 7. 2021.)



Creative Commons Attribution –  
NonCommercial 4.0 International License

Original scientific paper

<https://doi.org/10.31784/zvr.10.1.3>

Received: 28. 9. 2021.

Accepted: 25. 10. 2021.

# CITIZENS' ATTITUDES TOWARDS PUBLIC SERVICES AND SWOT MATRIX IN THE FUNCTION OF ECONOMIC AND SOCIAL GROWTH AND DEVELOPMENT OF THE CITY OF RIJEKA

**Marija Ivaniš**

PhD, Assistant Professor, University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management, Primorska  
46, 51410 Opatija, Croatia; e-mail: marijai@fthm.hr

**Nebojša Pavlović**

PhD, Associate Professor, University of Kragujevac, Faculty of Hotel Management and Tourism,  
Vojvođanska 5a, Vrnjačka banja, Serbia; e-mail: racapn@gmail.com

**Renee Škulić**

M. Econ., Teaching Assistant, University of Rijeka, Faculty of Economics and Business, Ivana Filipovića 4,  
51000 Rijeka, Croatia; e-mail: renee.skulic@efri.hr

## ABSTRACT

*The heart of the approach of the conducted research is a greater level of responsibility of the local government of the city of Rijeka which includes the increase, primarily, of the quality and the availability, and then of other important characteristics of public services for all the citizens of Rijeka, in such a way as to strengthen the role of all the members of society in defining, creating and then implementing such local policies which will improve public services and increase the quality of life of the citizens; and creating a SWOT matrix as one of the instruments for a future economic and social development of the city of Rijeka. The data were collected by polling, while the methodology is based on gathering and analysis of the subjective opinions of the citizens. The results of the descriptive analysis showed that the users/citizens are dissatisfied with public services. The results of the qualitative analysis showed that the vision and future development strategies and the branding of the city of Rijeka and the Primorje-Gorski kotar County were key points, and they were considered the greatest weaknesses for a future economic and social development of the city. The carried out research led to a better understanding of the opinions regarding public services, which led to a series of suggestions based on which the city government can have and public policies can be made with a better perception of the current state and the performance of public services which then increases the responsibility of the units of local government and self-government to improve the quality of life of the citizens by accommodating the suggestions of the users, while the SWOT matrix served as the basis for a future draft of local strategies of economic and social development. The research contributes to the strengthening of the Development Plan of the City of Rijeka from 2021 to 2027.*

**Key words:** city of Rijeka – smart city, examination of attitudes, public services, SWOT matrix, economic and social growth and development