

Utjecaj epidemije bolesti COVID-19 na percepciju kvalitete e-usluga jedinica lokalne samouprave – primjer Grada Rijeke

*Bojan Dadasović**

UDK: 351.77:616.921.5(497.5Rijeka)
35.071.55:616.921.5(497.5Rijeka)
3.072.21:616.98(497.5Rijeka)
3.072.21:004.7(497.5Rijeka)

<https://doi.org/10.31297/hku.24.2.5>
Review article / pregledni znanstveni rad
Received / primljeno: 29. 11. 2022.
Accepted / prihvaćeno: 29. 1. 2024.

Epidemija bolesti COVID-19 2020. godine utjecala je na rad jedinica lokalne samouprave i u Republici Hrvatskoj i u svijetu. Lokalne jedinice morale su poduzimati niz mjera u izvanrednim okolnostima kako bi i dalje mogle nesmetano pružati lokalne javne usluge. Digitalizacija usluga nametnula se kao brz i efikasan način pružanja široke palete lokalnih javnih usluga. Umjesto direktnog kontakta korisnika usluga i njihovih pružatelja, u prvi plan dolazi neposredan kontakt korisnika javnih usluga i alata moderne tehnologije. U tom smislu lokalne jedinice aktivno djeluju na razvoju mnogih e-usluga. U ovom radu nakon uvodnog dijela

* Bojan Dadasović, student poslijediplomskoga doktorskog studija *Javno pravo i javna uprava*, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet (student of *Public Law and Public Administration* PhD programme at the University of Zagreb, Faculty of Law, email: bojan.dadasovic@student.pravo.hr).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6743-1396>

i dosadašnjih provedenih istraživanja na primjeru Grada Rijeke istražuje se percepcija kvalitete pruženih elektroničkih usluga prije i poslije epidemije bolesti COVID-19 na uzorku od 362 ispitanika. Zaključno, očekuje se da će pozitivna percepcija pozitivno utjecati na daljnji razvoj e-usluga lokalnih jedinica.

Ključne riječi: digitalizacija, kvaliteta e-usluga, lokalna samouprava, epidemija bolesti COVID-19, Grad Rijeka

1. Uvod

Primjena informacijskih tehnologija u javnoj upravi u današnjem suvremenom svijetu označava se pojmom e-uprava. Pojam e-uprave u jednostavnom smislu označava isporuku elektroničkih javnih usluga. Svrha je e-uprave osigurati građanima pristup informacijama i uslugama od javnoga značenja na ugodan način i sa što većom uštedom vremena i sredstava (Musa, 2007). U širem smislu pojam e-uprave označava pružanje informacija i usluga građanima, poslovnim subjektima i drugim javnim tijelima. E-usluge infrastrukturna su pretvorba djelovanja tijela lokalne samouprave primjenom informacijsko-komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje usmjerava prema korisnicima (Dukić, Dukić & Bertović, 2016, str. 78). Usluge javne uprave u digitalnom, odnosno e-obliku kreću se u međuodnosima koji obuhvaćaju odnos *Government to Citizens* koji je usmjeren prema građanima, *Government to Business* koji je usmjeren prema poslovnim subjektima, *Government to Government* koji je usmjeren unutar sustava javne uprave te *Government to Employees* koji je usmjeren na upravljanje radnim procesima, ljudskim resursima ili znanjem (Dukić, Dukić & Bertović, 2016, str. 85).

Pojavom epidemije bolesti COVID-19 u Republici Hrvatskoj svakodnevno se povećavao broj oboljelih, pa je Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske u ožujku 2020. donio Odluku o zabrani napuštanja mjesta prebivališta i stalnoga boravka u Republici Hrvatskoj kojom je zabranjeno kretanje između jedinica lokalne samouprave u Hrvatskoj te poslije (prosinac 2020.) ublaženu Odluku o zabrani napuštanja županije prema mjestu prebivališta ili boravišta u Republici Hrvatskoj kojom je zabranjeno kretanje između jedinica područne (regionalne) samouprave. Cilj je tih odluka bio zaustaviti, odnosno usporiti transmisiju bolesti COVID-19, što je posljedično značilo da su se građani u tom razdoblju ograničeno ko-

ristili uslugama lokalne samouprave koje zahtijevaju neposredan kontakt između građana i pružatelja, dok su ostale lokalne javne usluge pružane bez ikakvih ograničenja (odvoz otpada, vodoopskrba, održavanje čistoće javnih površina i druge). Sve navedeno za posljedicu je imalo povećanje primjene informacijske tehnologije u lokalnoj samoupravi. Cilj je ovoga rada prikazati utjecaj epidemije bolesti COVID-19 na percepciju kvalitete pruženih e-usluga jedinica lokalne samouprave.

2. Dosadašnja istraživanja utjecaja epidemije bolesti COVID-19 na kvalitetu pruženih e-usluga u lokalnoj samoupravi

Dosadašnja istraživanja utjecaja epidemije bolesti COVID-19 na kvalitetu pruženih e-usluga jedinica lokalne samouprave obuhvaćaju istraživanja o kvalitativnim i kvantitativnim učincima koje je pojava epidemije imala na lokalne javne usluge. Zilincikova i Štofakova (2021) provele su istraživanje o utjecaju epidemije na rad jedinica lokalne samouprave u Slovačkoj te su došle do zaključka da je upravo pojava epidemije bolesti COVID-19 bila prekretnica za optimiziranje kvalitete e-usluga i jačanje interventnih kapaciteta za upravljanje u izvanrednim situacijama. Navode kako se pojavom epidemije bolesti COVID-19 poboljšala kvaliteta pružanja digitalnih e-usluga u čitavoj Europi te da se u Slovačkoj digitalizirani oblik pružanja e-usluga povećao, odnosno da se nakon epidemije mnogo više primjenjuje u praksi te da ih građani sve češće koriste. Autorice navode rezultate referentnoga izvješća o pružanju e-usluga koji je objavila Europska komisija. Europske države koje prednjače u zoni digitaliziranih usluga lokalne samouprave koje se pružaju građanima su Malta, Estonija, Austrija i Latvija, a slijede ih Danska, Litva i Finska. Osim navedenoga, autorice su ispitali i zadovoljstvo korisnika digitaliziranim uslugama lokalne samouprave te su došle do rezultata da korisnici percipiraju situaciju prije epidemije bolesti COVID-19 kao stanje u kojem je postojalo nedovoljno e-usluga kojima su se mogli koristiti. Došle su do zaključka da su korisnici zadovoljniji korištenjem digitaliziranih e-usluga nakon pojave epidemije bolesti COVID-19 (Zilincikova & Štofakova, 2021).

Phillips i Ogden (2021) zaključili su da epidemija bolesti COVID-19 povećava troškove i smanjuje prihode jedinica lokalne samouprave te smatraju da je epidemija donijela velike izazove lokalnim jedinicama diljem Ujedinjenog Kraljevstva. Preko noći bile su prisiljene osigurati svojim

službenicima rad od kuće te su se suočile s nevidenom potražnjom lokalnoga stanovništva i poslovnih subjekata za e-uslugama (Phillips & Ogden, 2021). Ulaganjem u digitalizaciju jedinice lokalne samouprave uspjele su preživjeti i stabilizirati se te izgraditi povjerenje kod građana kojima služe. Ključnu ulogu u razvoju kvalitetnih e-usluga lokalne samouprave imaju odjeli informacijske tehnologije (IT) jer upravo oni omogućuju interakciju koju službenici lokalne samouprave i građani trebaju ostvariti kako bi mogli održati i dalje uspješnu suradnju. Kako bi bio uspješan u korištenju najnovijih tehnologija te kako bi utjecao na učinkovitost službenika i angažman građana, IT mora voditi svoje administracije u postizanju usklađenosti tehnologije s poslovnim ciljevima, prihvaćanju integracije i ostvarivanju suradnje sa svim dionicima u procesu pružanja javnih usluga svojim korisnicima (Phillips & Ogden, 2021). Strategija e-Hrvatska 2020 iznosi podatke o korištenju e-usluga putem interneta za građane Republike Hrvatske koji su dostupni u tablici 1 gdje su prikazani podaci skupljeni od 2011. do 2014. godine, dok je za 2020. godinu određena očekivana vrijednost indikatora.

Tablica 1: *Pokazatelji korištenja e-usluga javne uprave putem interneta za građane*

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2014.	2020.*
građani koji su se koristili e-uslugama u posljednjih 12 mjeseci	Eurostat	-	-	-	31,9 %	65 %
građani koji su imali interakcije s e-upravom tako da su slali popunjene obrasce u posljednjih 12 mjeseci	Eurostat	-	-	-	12,8 %	60 %
korisnička orijentiranost e-usluga za sve životne situacije	DAS ¹	-	-	-	54,9 %	80 %
osobe s osnovnim ili višim osnovnim IKT vještinama	DAS	-	-	-	39 %	60 %
osobe bez IKT vještina ili s malim IKT vještinama	DAS	-	52,5 %	-	-	70 %

¹ *Digital Agenda Scoreboard* – alat koji prati napredak zemalja Europske unije u ostvarivanju ciljeva postavljenih Digitalnom agendom za Europu.

osobe koje smatraju da su IKT vještine dovoljne za tržište rada	Eurostat	54,7 %	-	-	-	90 %
osobe koje se naručuju na liječnički pregled putem mrežne stranice	Eurostat	-	-	-	5,4 %	70 %
osobe koje se koriste e-uslugama putem sustava e-Gradani	Strategija e-Hrvatska	-	-	-	-	75 %
građani zadovoljni kvalitetom e-usluga javne uprave	Strategija e-Hrvatska	-	-	-	-	60 %
broj novih e-usluga financiranih iz Europskog fonda za regionalni razvoj (ERDF)	Strategija e-Hrvatska	-	-	-	0	15

* 2020. – očekivana vrijednost

Izvor: autor, prema Vlada Republike Hrvatske (2020).

Iz tablice je vidljivo da se broj korisnika e-usluga povećava kao što se povećava i učestalost korištenja e-usluga. Vidljivo je kako se povećala očekivana vrijednost obuhvata područja za koje se pružaju e-usluge te da je najviši očekivani rast vidljiv za korištenje e-usluga iz područja zdravstva te rast u broju usluga koje se financiraju iz ERDF-a. Danas je jasno kako se broj korisnika e-usluga lokalnih samouprava povećao kao i učestalost njihova korištenja koja je bila posebno izražena u doba epidemije bolesti COVID-19 (Sullivan et al., 2021, str. 230). Sullivan i suradnici u svojem radu dolaze do zaključka da su prije epidemije bolesti COVID-19 jedinice lokalne samouprave diljem svijeta ostvarivale digitalan napredak neujednačenim tempom. Dok su neki postigli znatan napredak, drugi su još bili u ranoj fazi digitalne transformacije. Rizik da budu „manje nego savršeni“ usporavao je prijelaz na digitalizaciju u mnogim područjima. Od rada na daljinu i virtualnih sudova do virtualnoga obrazovanja, mnoge velike digitalne inovacije uvedene su brzinom bez presedana. Digitalna infrastruktura, digitalna radna snaga i povezanost usmjerena prema građanima koji su omogućili te uspjehe nisu korisni samo tijekom epidemije, oni će postaviti temelje za digitalno upravljanje u godinama koje tek dolaze (Sullivan et al., 2021, str. 234).

Dobrić Jambrović (2021) u svojem radu dolazi do zaključka kako bi se lokalne administracije u doba epidemije trebale prilagoditi dodatnim *online* platformama za komunikaciju i rad na daljinu. Kroz sustav e-Gradani

uveden je niz novosti koje građanima olakšavaju i ubrzavaju komunikaciju s javnim sektorom te doprinose transparentnosti pružanja javnih usluga lokalne samouprave te tako povećavaju njihovu kvalitetu (Dobrić Jambrović, 2021, str. 945). Više od polovice građana Republike Hrvatske (62 %) za vrijeme epidemije češće se koristilo digitalnim rješenjima nego prije koronakrize, pokazalo je istraživanje o digitalnim navikama građana koje je tijekom kolovoza 2020. godine proveo Hendl (2021), vodeća neovisna agencija za istraživanje tržišta u Hrvatskoj. Od toga su se u najvećoj mjeri digitalnim kanalima koristili za usluge banaka i internetsku kupnju, ali povećao se i broj korištenja digitalne usluge javne uprave (34 %). Isto tako, čak 97 % ispitanika izjasnilo se da planira nastaviti s pojačanim korištenjem digitalnih usluga i nakon epidemije. Navedena istraživanja jasno pokazuju da se građani učestalije koriste e-uslugama te da je došlo do povećanja broja dostupnih e-usluga i poboljšanja u njihovoj kvaliteti, što se u konačnici nastoji analizirati u ovom radu.

3. Teorijski i metodologijski okvir istraživanja

Na primjeru Grada Rijeke utvrdit će se percepcija kvalitete pruženih e-usluga koje Grad Rijeka nudi svojim građanima. Osnovni cilj gradske uprave jest maksimizirati broj digitalnih usluga za građane dostupnih na mrežnoj stranici Grada Rijeke i na taj način postati pristupačniji svim građanima kako bi omogućili rješavanje potrebnih postupaka na najjednostavniji način. Prema Zakonu o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, gradovi u svojem samoupravnom djelokrugu obavljaju poslove lokalnoga značenja kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana, a koji nisu Ustavom ili zakonom dodijeljeni državnim tijelima i to osobito poslove koji se odnose na uređenje naselja i stanovanje, prostorno i urbanističko stanovanje, prostorno i urbanističko planiranje, komunalno gospodarstvo, brigu o djeci, socijalnu skrb, primarnu zdravstvenu zaštitu, odgoj i osnovno obrazovanje, kulturu, tjelesnu kulturu i šport, zaštitu potrošača, zaštitu i unaprjeđenje prirodnoga okoliša, protupožarnu i civilnu zaštitu, promet na svojem području, dok veliki gradovi, u koje se ubraja i Rijeka, obavljaju još poslove održavanja javnih cesta, izdavanja građevinskih i lokacijskih dozvola, drugih akata vezanih uz gradnju te provedbu dokumenata prostornoga uređenja te ostale poslove u skladu s posebnim zakonima. Time je snažno izraženo načelo supsidijarnosti koje traži da se što širi krug javnih poslova povjeri lokalnim jedinicama koje su najbliže građanima.

Decentralizirani poslovi zahtijevaju veliki financijski, ljudski, organizacijski i upravni kapacitet (Koprić, 2018). U vrijeme decentralizacije funkcija države i povećanoga opsega poslova jedinice lokalne i područne samouprave generira se sve veći broj dokumenata, a veće su i potrebe građana za komunikacijom te se traži veća količina informacija. Stoga se javlja potreba za efikasnijim načinom vođenja uredskoga poslovanja i otvaranja gradske uprave prema građanima s ciljem smanjivanja nepotrebnoga čekanja u redovima i ubrzanja procesa rada općenito, što je usko vezano uz učinkovitiji rad gradske uprave (Dukić, Dukić & Bertović, 2016, str. 86). Koncept elektroničkih usluga (e-usluga) zasniva se na primjeni korištenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija u različitim područjima. E-usluge oslanjaju se na ulogu tehnologije u olakšavanju pružanja usluga koje je potrebno sveobuhvatno sistematizirati na mrežnim stranicama grada, a poželjno ih je razvrstati prema područjima. Na taj će način svi obrasci i zahtjevi biti na jednom mjestu i građani će biti svjesni da je ujedinjeni skup obrazaca jedino mjesto na kojemu je potrebno pretraživati usluge lokalne samouprave (Dukić, Dukić & Bertović, 2016, str. 88). Poslovanje putem e-usluga lokalne samouprave može se promatrati kao eksterno, prema krajnjim korisnicima, i interno, kroz promjene u radu samih tijela.

Globalna zdravstvena kriza koja je prouzročena epidemijom bolesti COVID-19 utjecala je na cijeli svijet, pa tako i na Republiku Hrvatsku. Stoga su države morale poduzeti niz mjera za ublažavanje posljedica epidemije koje ona sa sobom nosi. Mjere ograničavanja kretanja ljudi i provođenja gospodarskih aktivnosti samo su neke koje se primjenjuju kako bi se posljedice što više ublažile. Epidemija bolesti COVID-19 bitno je utjecala na zadaće lokalne samouprave jer je zaustavila ili usporila sve aktivnosti za obavljanje poslova iz njihova djelokruga. Digitalizacija dijela poslova lokalne samouprave pomogla je pri njezinu funkcioniranju u vrijeme kada je zdravlje građana bilo ugroženo. Pritom, ekonomska održivost jedinica lokalne samouprave ima svoje mjesto u državnim programima, a digitalizacija u doba epidemije pokazala se kao važno sredstvo modernizacije, potpore i optimizacije njezina funkcioniranja i unaprjeđenja usluga koje ona pruža. Upravo se digitalizacija jasno izdvojila kao ključno sredstvo koje ostvaruje povećanu učestalost korištenja pod utjecajem epidemije te se kao takva usredotočuje na održivo stanje u hitnim slučajevima ili u kriznim vremenima.

Grad Rijeka sjedište je Primorsko-goranske županije, ujedno njezino najveće urbano središte te sjedište urbane aglomeracije Rijeka koja okuplja 10 gradova i općina smještenih u prstenu oko grada koji se nalaze na području od Grada Kraljevice do Općine Lovran. Prema popisu stanovništva

iz 2021. godine, u Rijeci je živjelo 107.964 stanovnika. Grad Rijeka jedna je od prostorno najmanjih jedinica lokalne samouprave, ali s najvećom gustoćom naseljenosti od gotovo 3.000 st/km³, i u Primorsko-goranskoj županiji i u Hrvatskoj. Grad Rijeka implementirao je svoje e-usluge u lokalnu samoupravu te je tako postigao moderan i informatiziran rad uprave na način da je s pomoću redizajna poslovnih procesa postigao zadanu viziju moderne lokalne samouprave koja je orijentirana prema svojim građanima i koja im nastoji olakšati svakodnevni život.

Kako bi grad mogao uspješno obavljati svoje usluge za vrijeme epidemije bolesti COVID-19 koja je uzrokovala ograničeno kretanje i onemogućila građanima da fizičkim putem zahtijevaju i koriste se uslugama koje im se nude, Grad Rijeka pružio je svojim građanima postojeće e-usluge koje obuhvaćaju: Informacijski servis Grada Rijeke,² Elektronički ured Grada Rijeke,³ Registar poslovnih prostora Grada Rijeke,⁴ Porijeklo naziva ulica,⁵ Pazigrad-prometno redarstvo,⁶ E-konzultacije,⁷ Transparentnost,⁸ E-savjetnik,⁹ Stipendist-online prijava,¹⁰ ReciGlasno!,¹¹ Poslovni kutak-grad-

² Informacijski servis Grada Rijeke daje mogućnost online pristupa računima ujedinjene naplate troškova stanovanja, uvid u stanje kredita za kupnju stana, sve financijske transakcije vezane uz najam poslovnih prostora u vlasništvu Grada Rijeke te uvid u dokumente i porezna rješenja koja tvrtkama izdaje gradska uprava.

³ Elektronički uredi omogućuju praćenje tijeka rješavanja predmeta svih odjela gradske uprave Grada Rijeke za koje su poznati identifikacijski podaci.

⁴ Registar objekata poslovne namjene Upravnog odjela za gradsku imovinu Grada Rijeke elektronički je popis prostora u tabličnom obliku s prikazom informacija o prostorima u vlasništvu Grada Rijeke.

⁵ Porijeklo naziva ulica daje prikaz ulica po mjesnim odborima, podrijetlo naziva, prijašnji naziv ulice, kategoriju, sliku i prikaz ulice na mapi.

⁶ Pazigrad-prometno redarstvo prometno je informatičko rješenje koje doprinosi bržem i učinkovitijem procesu nadzora prometa u mirovanju i rada prometnog redarstva.

⁷ E-konzultacije omogućavaju obavljanje procesa savjetovanja s javnošću za nacрте onih općih akata čijim se donošenjem ili izmjenama neposredno ostvaruju potrebe građana ili uređuju druga pitanja od interesa za opću dobrobit građana i pravnih osoba na području Grada Rijeke.

⁸ Transparentnost omogućuje na jednostavan i lako pretraživ način široj javnosti uvid u proračunske isplate iz proračuna gradske uprave, ustanova i ostalih proračunskih korisnika koji su ujedinjeni u sustavu Riznice.

⁹ E-savjetnik obuhvaća detaljnu analizu poslovnog procesa dodjele socijalnih pomoći, odnosno služi za izračunavanje prava na socijalnu pomoć.

¹⁰ Stipendist-online prijava omogućuje online prijave na natječaje za dodjelu stipendija.

¹¹ ReciGlasno! namijenjen je poboljšanju i razvoju zajedničkog životnog prostora gdje građani Grada Rijeke mogu svojim objavama, komentarima, upitima, pohvalama i pritužbama doprinijeti kvaliteti života u Gradu Rijeci.

ska knjižnica Rijeka,¹² Rijeka City Card^{13,14} Valja istaknuti činjenicu da je Rijeka e-usluge počela uvoditi i prije pojave epidemije bolesti COVID-19. Veliko istraživanje savjetničke kuće Apsolon (2021) o digitalnoj spremnosti gradova analiziralo je stupanj digitalne razvijenosti dvadeset najvećih gradova u Republici Hrvatskoj. Rezultati su pokazali da je Grad Rijeka prvi grad u Hrvatskoj koji je spreman za digitalnu transformaciju te za mijenjanje svih oblika poslovanja i procesa u kojima su službenici organizacije u interakciji s njezinim korisnicima zahvaljujući razvoju novih tehnologija, softvera i aplikacija. Prema tom istraživanju Grad Rijeka na prvom je mjestu po broju administrativnih postupaka i stupnju njihove digitaliziranosti te relevantnosti i kvaliteti sustava identifikacije i autentifikacije, prema dostupnosti servisnih informacija na mrežnim stranicama grada i ujedinenih servisa za plaćanje u gradu, otvorenom proračunu i participaciji građana u odlučivanju, kvaliteti i dostupnosti prikaza proračuna, pristupačnosti modela uključivanja građana u proračunsko planiranje te standardu javnoga savjetovanja putem e-konzultacija. Grad Rijeka razvio je različite modele uključivanja građana u procese donošenja odluka, kreiranja proračuna i praćenja rada tijela javne vlasti. S ciljem transparentnosti gradske uprave objavljuju se velike količine informacija te potiče dvosmjerna komunikacija s građanima o svim važnim pitanjima koja utječu na život u gradu. Grad Rijeka istaknut je i kao jedan od primjera koji sa specifičnim rješenjima i proaktivnim stavom pokazuju da je takva komunikacija moguća i da ima pozitivne učinke na povjerenje građana u lokalnu samoupravu.

Studijom se ispituje povezanost između pojave koronavirusa i kvalitete pruženih digitaliziranih e-usluga koje Rijeka pruža, i prije i nakon pojave epidemije. Komplementarna metoda istraživanja bila je anketna koja je provedena među građanima Grada Rijeke, a koja je bila usmjerena na ispitivanje kvalitete pruženih e-usluga grada prije i poslije epidemije. Podatci koji su prikupljeni u tom istraživanju prikupljeni su *online* anketnim upitnikom. Istraživanje se provodilo od kraja travnja 2023. do sredine svibnja 2023. godine. Anketa je provedena na načelu anonimnih odgovora, a izrađena je uz pomoć *Google Forms* aplikacije, dok je njezina distribucija provedena preko društvenih mreža. Anketni upitnik sastoji se od pitanja zatvorenoga i otvorenoga tipa u koji-

¹² Poslovni kutak-gradska knjižnica Rijeka omogućuje građanima različite oblike savjetodavne, mentorske, infrastrukturne, financijske i druge podrške te je mjesto za pristup online sustavima e-Gradani i e-usluge Grada Rijeke.

¹³ Rijeka City Card omogućuje korištenje besplatnih i plaćanje određenih usluga na području Grada Rijeke.

¹⁴ E-usluge grada Rijeke (2020). Dostupno na <https://gov.rijeka.hr/eusluge/12>

ma ispitanici mogu izraziti svoje mišljenje i stavove. Dio pitanja zatvorenoga oblika sastoji se od pitanja s ponuđenim odgovorima te oblika Likertove ljestvice. Također, prvi dio pitanja u anketnom upitniku odnosi se na demografsko-ekonomske podatke o ispitanicima, dok je drugi dio anketnoga upitnika temeljen na iznošenju stavova vezanih uz predmet istraživanja.

U okviru ovoga provedenog empirijskog istraživanja o percepciji kvalitete pruženih e-usluga prije i poslije pojave epidemije prikupljeni su podaci na području Grada Rijeke. Uzorak u istraživanju činila su 362 ispitanika - građani Grada Rijeke koji se koriste e-uslugama. Tablica 2 pokazuje razdiobu ispitanika prema dobi, spolu i stupnju obrazovanja. Ispitanici su za potrebe istraživanja podijeljeni u pet dobnih skupina, najviše je bilo osoba koje su bile mlade i srednje dobi 26 – 35 te 36 – 45 godina starosti, a najmanje onih koji imaju više od 56 godina života i onih od 18 do 25 godina života. U uzorku su prevladavale žene i osobe koje su završile srednjoškolsko obrazovanje te preddiplomski i diplomski studij, dok je najmanje bilo onih s osnovnoškolskim i poslijediplomskim obrazovanjem.

Tablica 2: Razdioba ispitanika prema dobi, spolu i stupnju obrazovanja

Sudionici	Broj ispitanika	Udio (%)
Dob		
od 18 do 25	36	9,94
od 26 do 35	142	39,23
od 36 do 45	115	31,76
od 46 do 55	61	16,85
od 56 i više	8	2,21
Spol		
ženski	203	56,07
muški	159	43,92
Stupanj obrazovanja		
osnovna škola	3	0,80
srednja škola	158	43,64
preddiplomski/diplomski studij	117	32,32
diplomski studij	73	20,17
poslijediplomsko obrazovanje	11	3,04

Izvor: autor.

4. Hipoteze i doprinos rada

Hipoteze ovoga rada temelje se na dosadašnjim spoznajama iz provedenih istraživanja na istu ili sličnu temu, a koja se tiče utjecaja epidemije bolesti COVID-19 na kvalitetu pruženih e-usluga jedinica lokalne samouprave. U navedenim istraživanjima u ovom članku došlo se do zaključka kako se kvaliteta pruženih e-usluga za vrijeme epidemije poboljšala. S obzirom na to da se u ovom radu analizira percepcija kvalitete e-usluga jedinica lokalne samouprave, postavljaju se dvije hipoteze:

H1: Percepcija kvalitete pruženih e-usluga jedinice lokalne samouprave na primjeru Grada Rijeke povećala se nakon pojave epidemije bolesti COVID-19.

H2: Percepcija kvalitete e-usluga jedinice lokalne samouprave na primjeru Grada Rijeke zadovoljavajuća je.

Znanstveni doprinos rada ogleda se u analizi percepcije kvalitete pruženih e-usluga koje Grad Rijeka pruža svojim građanima kako bi im olakšao svakodnevni život i omogućio brzo, jasno, točno i pravodobno dobivanje svih informacija za koje se smatra da su njima potrebne (Obadić & Gelo, 2022). Nakon provedbe istraživanja doći će se do spoznaje u kojoj je mjeri percepcija građana Grada Rijeke kvalitetom pruženih e-usluga lokalne samouprave zadovoljavajuća te ima li prostora za napredak. Navedeni rezultati mogu poslužiti kao primjer Gradu Rijeci da utvrdi koliko su e-usluge važne za njihove građane, koje usluge građani percipiraju kvalitetnima, a koje ne, te kako mogu poboljšati kvalitetu pružanja navedenih usluga i tako pomoći svojim građanima. Provedeno istraživanje može poslužiti i kao podloga za daljnju provedbu istraživanja u drugim većim gradovima i općinama u Republici Hrvatskoj kako bi se spoznala vrijednost percepcije kvalitete pruženih e-usluga i kako bi se pružanje e-usluga moglo poboljšati i dovesti na novu razinu.

5. Rezultati i rasprava

Na pitanje je li kvaliteta e-usluga bila bolja prije ili nakon epidemije bolesti COVID-19, većina ispitanika složila se da je kvaliteta e-usluga u Gradu Rijeci bolja nakon pojave epidemije, točnije njih 89,50 % (n = 324), dok njih 10,49 % (n = 38) smatra da su e-usluge bile kvalitetnije prije pojave epidemije. Nadalje, na pitanje ispitanicima jesu li trenutačno zadovoljni kvalitetom pruženih e-usluga u Gradu Rijeci, 74,3 % odgovorilo je potvrdno (n = 269), dok njih 25,7 % (n = 93) nije zadovoljno kvalitetom pruženih usluga.

U ovom dijelu rada utvrdit će se postoji li značajna razlika između kvalitete pojedinih pruženih e-usluga u Gradu Rijeci. Ispitanici su na Likertovoj ljestvici od 1 do 5 ocjenjivali koliko su zadovoljni kvalitetom pojedinih e-usluga (1 – u potpunosti se ne slažem, 2 – ne slažem se, 3 – niti se slažem niti se ne slažem, 4 – slažem se, 5 – u potpunosti se slažem). Stupanj kvalitete pružene e-usluge raste od 1 do 5, s time da je 1 najniža kvaliteta e-usluge, dok je 5 najviša kvaliteta usluge. U tablici 3 izračunava se prosječna ocjena, odnosno aritmetička sredina ocjena svih izjava ispitanika te se uspoređuju odstupanja pojedinih izjava u odnosu na dobiveni prosjek.

U tablici 3 jasno je vidljivo da su ispitanici zadovoljni kvalitetom pruženih e-usluga E-konzultacije te Rijeka City Card, dok su manje zadovoljni kvalitetom pruženih e-usluga Informacijski servis Grada Rijeke, Elektronički ured Grada Rijeke te Porijeklo naziva ulice.

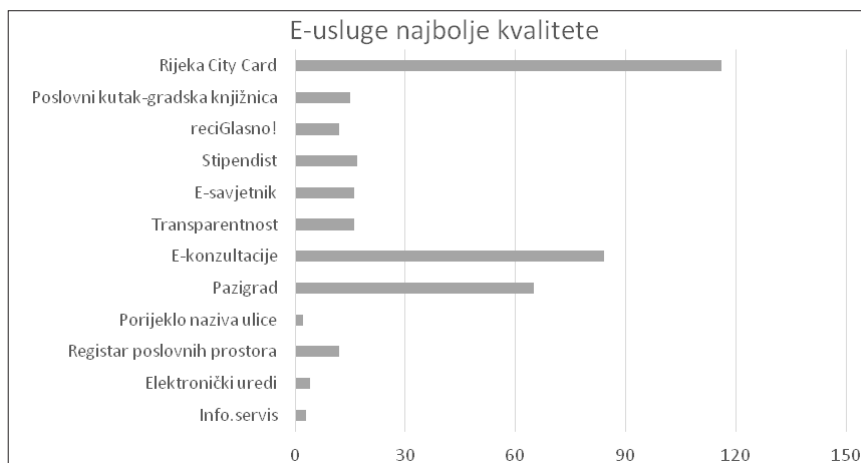
Tablica 3: *Zadovoljstvo kvalitetom pojedinih e-usluga Grada Rijeke*

E-usluge	Aritmetička sredina	Varijanca	Standardna devijacija
Informacijski servis Grada Rijeke	2,58	1,27	1,12
Registar poslovnih prostora	3,07	0,86	0,93
Elektronički ured Grada Rijeke	2,7	1,32	1,15
Porijeklo naziva ulice	2,88	0,96	0,97
Pazigrad	3,24	0,83	0,93
E-konzultacije	3,97	1,001	1,004
Transparentnost	3,25	0,84	0,91
E-savjetnik	3,10	0,77	0,87
Stipendist	3,21	0,48	0,69
ReciGlasno!	3,04	1,23	1,11
Poslovni kutak-gradska knjižnica Rijeka	3,08	1,02	1,01
Rijeka City Card	3,71	0,93	0,95

Izvor: autor.

S obzirom na to da Grad Rijeka nudi čak dvanaest platformi za e-usluge lokalne samouprave, a to su Informacijski servis Grada Rijeke, Elektronički ured Grada Rijeke, Registar poslovnih prostora Grada Rijeke, Porijeklo naziva ulica, Pazigrad-prometno redarstvo, E-konzultacije, Transparentnost, E-savjetnik, Stipendist-online prijava, ReciGlasno!, Poslovni kutak-gradska knjižnica Rijeka, Rijeka City Card, na pitanje o tome koje usluge smatraju najkvalitetnijima – 362 ispitanika odgovorila su da su to e-usluge Rijeka City Card, 32,04 % (n = 116), zatim E-konzultacije 23,20 % (n = 84) i Pazigrad 17,96 % (n = 65). Ostali rezultati o tome što ispitanici smatraju koja je e-usluga u Gradu Rijeci kvalitetna, prikazani su na grafikonu 1.

Grafikon 1: Najkvalitetnije e-usluge Grada Rijeke prema mišljenju ispitanika

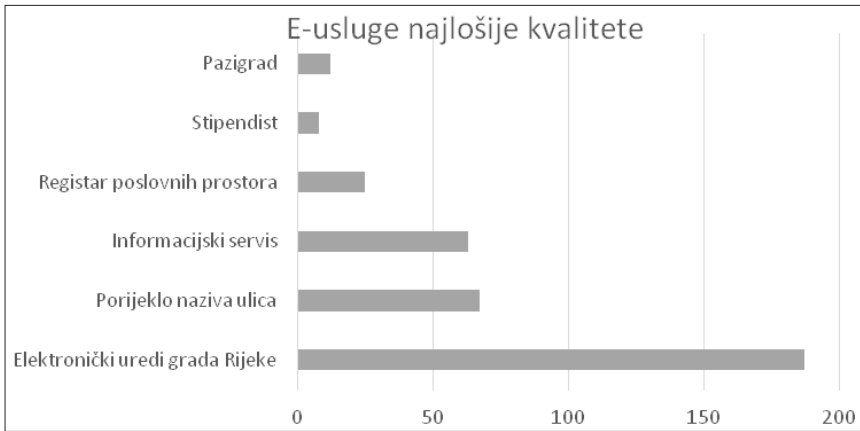


Izvor: autor.

Na pitanje o tome koja je e-usluga najmanje kvalitetna i na kojoj bi se trebalo poraditi, ispitanici odgovaraju da je to e-usluga Elektronički uredi grada Rijeke 51,65 % (n = 187), zatim Porijeklo naziva ulice 18,51 % (n = 67) te Informacijski servis Grada Rijeke 17,4 % (n = 63). Ostale e-usluge koje smatraju nekvalitetnima nalaze se na grafikonu 2.

Nakon toga ispitanici su imali mogućnost izraziti svoje konkretno nezadovoljstvo kvalitetom pruženih e-usluga te je njih 26,51 % (n = 96) to i izrazilo. Kao najveće nezadovoljstvo spominje se nedovoljna brzina odgovora na postavljene upite putem e-usluga, nakon toga slijede odgovori o nedostatku ljudske interakcije, nedostatku pravovaljanih informacija o

Grafikon 2: E-usluge najlošije kvalitete prema mišljenju ispitanika



Izvor: autor.

tome kako poslati upit, nedostatku edukacije o korištenju e-usluga za osobe starije životne dobi, često rušenje sustava ili blokiranje te nedovoljno brzo ažuriranje podataka na stranicama e-usluga.

Isto tako, ispitanici su imali mogućnost napisati nedostaje li im neka e-usluga i koja točno, a svega njih 1,1 % ($n = 4$), smatra da Gradu Rijeci nedostaju e-usluge i to konkretno e-usluge koje se tiču kulture i događanja u gradu kao što su koncerti, kazališne predstave i slično, smatraju da treba postojati zasebna e-usluga Grada Rijeke koja će im omogućavati kupnju ulaznica, rezervaciju mjesta, besplatne turističke vodiče na hrvatskom i stranom jeziku te preglednost nadolazećih događanja u gradu, i to sve na jednom jedinstvenom mjestu.

6. Zaključak

Utjecaj epidemije bolesti COVID-19 na rad lokalne samouprave u Republici Hrvatskoj rezultirao je spoznajom kako je moguće transferirati usluge lokalnih samouprava na višu digitaliziranu razinu i tako stati rame uz rame s drugim zemljama Europske unije i svijeta koje aktivno nude digitalizirane usluge svojim građanima. Epidemija je doprinijela prihvaćanju i korištenju šireg skupa e-usluga putem informacijskih tehnologija i bržem tempu implementacije, pri čemu na razini Republike Hrvatske Grad Rijeka prednjači po broju e-usluga koje pruža svojim građanima.

Rezultati istraživanja pokazuju da je percepcija kvalitete pruženih e-usluga lokalne samouprave porasla nakon pojave epidemije u Gradu Rijeci. Ispitanici na statističkom uzorku od 362 anketiranih smatraju da je kvaliteta e-usluga kojima Grad Rijeka raspolaže zadovoljavajuća kako bi mogli obaviti sve što trebaju i tako zadovoljiti svoje potrebe. Javni je dojam najvećeg broja ispitanika da je usluga Rijeka City Card jedna od najkvalitetnijih, zatim slijede E-konzultacije te e-usluga Pazigrad. Što se tiče samoga nezadovoljstva e-uslugama, odnosno uslugama koje su se svojom kvalitetom pokazale kao loše, dojam je ispitanika da se kao loše ističu Elektronički uredi Grada Rijeke, Porijeklo naziva ulice te Informacijski servisi. Dobiveni rezultati potvrđuju hipoteze da se percepcija kvalitete korištenja e-usluga za vrijeme epidemije povećala u Gradu Rijeci i da je percepcija kvalitete e-usluga jedinice lokalne samouprave na primjeru Grada Rijeke zadovoljavajuća.

Neke su od preporuka koje bi u skoroj budućnosti Grad Rijeka trebao implementirati u sustav lokalne samouprave one koje se tiču kvalitete određenih e-usluga te posebnu pozornost trebaju skrenuti na usluge koje su ispitanici naveli kao nekvalitetne ili kao one koje imaju lošiju kvalitetu, pozivajući se pritom na nedostatnu brzinu povratnog odgovora, nedostatak ljudske interakcije u takvim uslugama i na nedostatnu edukaciju za osobe starije životne dobi o tome kako bi se trebale koristiti e-usluge. Isto tako, ispitanici smatraju da Gradu Rijeci nedostaje kvalitetna e-usluga koja će ujediniti sva kulturna događanja, koncerte i predstave te koja će pružiti mogućnost besplatnog turističkog vodiča kroz Grad Rijeku na hrvatskom i ostalim jezicima.

Povećanjem usluga koje je moguće obaviti bez fizičke prisutnosti u upravnim tijelima Grada Rijeke dolazi do povećanja efikasnosti djelovanja javne uprave. Provedbom toga istraživanja jasno je vidljiv utjecaj epidemije na jedan određeni segment rada i kvalitetu pružanja usluga lokalne samouprave, a to je svakako digitalizacija odnosno kvaliteta pružanja e-usluga. Upravo s pomoću nje lokalna samouprava i Grad Rijeka svojim građanima pružaju mogućnost da se bez izlaganja opasnostima epidemije iz udobnosti svojega doma mogu pobrinuti za sve obveze te se mogu kvalitetno i sigurno koristiti dostupnim digitalnim uslugama lokalne samouprave. Unatoč tome što navedene mjere socijalne distance i ostalih preporuka Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske više nisu na snazi, epidemija je rezultirala poboljšanjem percepcije kvalitete informacijske tehnologije i e-usluga u Gradu Rijeci kojima se njezini građani koriste i nakon epidemije, što je nesporno benefit za građane te se u tom smjeru očekuju daljnja poboljšanja i razvojni procesi e-usluga.

Literatura

- Apsolon (2021). Digitalna transformacija u Hrvatskoj. Dostupno na <https://apsolon.com/digitalna-transformacija-u-hrvatskoj-2021/>
- Dobrić Jambrović, D. (2021). Croatian cities during the COVID-19 crisis: Challenges, responses and adjustments. U: D. Duić, T. Petrašević (Ur.) *EU 2021 – The future of the EU in and after the pandemic – conference book of proceedings / EU and comparative law issues and challenges series (ECLIC)*, 5(1) (str. 943–966), Osijek, Hrvatska: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera, <https://doi.org/10.25234/ecllc/18359>
- Dukić, G., Dukić, D., & Bertović, N. (2016). Ocjena upravljanja tehnološkim promjenama državne uprave Republike Hrvatske. *Oeconomica Jadertina*, 2, 74–88, <https://doi.org/10.15291/oec.1346>
- Hendal (2021). Istraživanje o digitalnim uslugama. Dostupno na <https://www.poslovni-savjetnik.com/aktualno/istrazivanje-agencije-hendal-o-digitalnim-uslugama>
- Koprić, I. (2018). Suvremeni trendovi u razvoju lokalne samouprave i hrvatska lokalna i regionalna samouprava. U: I. Koprić (Ur.), *Europeizacija hrvatske lokalne samouprave* (str. 1–56). Zagreb, Hrvatska: Institut za javnu upravu.
- Musa, A. (2007). E-uprava i digitalna podjela, E-uprava i problem digitalne podjele: Aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa internetu u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj. Dostupno na https://www.pravo.unizg.hr/_download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problemi_digitalne_podjele_2006.pdf
- Obadić, A., & Gelo, T. (2022). *Utjecaj pandemije COVID 19 na hrvatsko gospodarstvo – dvije godine poslije*. Dostupno na file:///C:/Users/PC/Downloads/1196832.Zbornik_e_izdanje.pdf
- Phillips, D., & Ogden, K. (2021). *How is coronavirus affecting local government finances?* Dostupno na <https://www.economicsobservatory.com/how-coronavirus-affecting-local-government-finances>
- Zilincikova, M. & Štofkova, J. (2021). Impact of COVID 19 on the provision of services by public administration. *Globalization and its Socio-Economic Consequences*, 92(2021), <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219201059>
- Sullivan, C., Wong, I., Adams, E., Fahim, M., Fraser, J., Ranatuga, G., Busato, M., & McNeil, K. (2021). Moving faster than the COVID-19 pandemic: The rapid, digital transformation of a public health system. *Applied Clinical Informations*, 12(2), 230–246, <https://doi.org/10.1055/s-0041-1725186>
- Vlada Republike Hrvatske (2020). Strategija e-Hrvatska 2020. Dostupno na https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Strategija_e-Hrvatska_2020.pdf

Pravni izvori

- Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, NN 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15, 123/17, 98/19 i 144/20.

Odluka o zabrani napuštanja mjesta prebivališta i stalnog boravka u Republici Hrvatskoj, NN 35/20.

Odluka o zabrani napuštanja županije prema mjestu prebivališta ili boravišta u Republici Hrvatskoj, NN 144/20.

THE IMPACT OF THE COVID-19 EPIDEMIC ON THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF MUNICIPAL E-SERVICES: THE CASE OF THE CITY OF RIJEKA

Summary

The global health crisis caused by the COVID-19 epidemic has affected the entire world, including the Republic of Croatia. Consequently, states had to take a number of measures in the field of health, economy and public administration to mitigate the consequences caused by the epidemic. Temporary measures restricting human rights and fundamental freedoms, such as free movement of people and the implementation of active economic measures with the primary goal of maintaining the fiscal system and regular operation of state administration bodies and local and regional governments, were the conditio sine qua non for all further activities after the declaration of the COVID-19 epidemic. In performing tasks from the scope of local self-government units, high-quality digitisation of services was a key tool and solution for their regular functioning at a time when citizens' health was threatened by the epidemic. The main research question relates to user satisfaction with the provided e-services and their perception of quality after the onset of the epidemic, using the example of the city of Rijeka. The complementary research method was a survey conducted among residents of the city of Rijeka, which was aimed at examining the perception of the quality of electronic services provided by the city of Rijeka before and after the onset of the epidemic. A total of 362 respondents from the area of the city of Rijeka participated in the survey. The aim of the article is to define the impact of the crisis caused by the COVID-19 epidemic on the perception of quality, and the results show greater satisfaction with the quality of the available e-services of the city of Rijeka than before the onset of the epidemic. While the respondents are currently most satisfied with the e-service Rijeka City Card and the e-consultation service, they are least satisfied with the e-service Electronic Office of the City of Rijeka and the e-service Information Service of the City of Rijeka.

Keywords: digitalisation, quality of e-services, local self-government, COVID-19 epidemic, the City of Rijeka